



التقرير السنوي

لمؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2020

مرفوع إلى

صاحب الجلالة والمعابة الملك

محمد السادس نصره الله وأيده



صَاحِبُ إِجْلَالَةِ الْمَلِكِ مُحَمَّدِ السَّادِسِ نَصْرَهُ اللهُ



مولاي صاحب الجلالة والمعابدة،

لوسبى مملكتكم الشريفة،

محمد بنعليو،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنظار السادة العلية بالله،

كبقا للمادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيه،

الصادر الأمر بتنفيذه بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.43

صادر في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)،

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وأفاق عملها

برسم سنة 2020

مختصر المحتويات

تقديم

1

الجدول G أيا G البعد الاستراتيجي في عمل مؤسسة وسيك المملكة

- 1 المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023
- 2 مذكرة وسيك المملكة المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالتنوع في تصورات واتجاهات

2

الجدول G أيا G البعد التحليلي في عمل مؤسسة وسيك المملكة

- 1 موضوع السنة: فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19» وسؤال تدبير الحقوق التلقائية في ظل الجائحة
- 2 نتائج تحليل علاقة الإدارة بالموظفين

3

الجدول G أيا G البعد العملياتي الوظيفي في أداء مؤسسة وسيك المملكة

- 1 المبادأة التلقائية: تسييد للتفعيل الكامل لصلاحيات المؤسسة
- 2 كفاءات الترقية: تكريس لقيم الوساطة المؤسسية
- 3 الملفات المعالجة برسم سنة 2020
- 4 مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتخير التطلعات برسم سنة 2020
- 5 الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2020
- 6 حصيلة عمل مؤسسة وسيك المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين برسم سنة 2020



تقديم



مولاي صاحب الجلالة والمهابة،

بتقدير بالغ، وإكبار متميز لهذه اللوحة التي يعرض فيها الشعور بالاعتزاز الكبير المقرون بالامتنان لما تتيحه من فرصة تجديد كل ما يليق بمقامكم العالي بالله، من آيات الإخلاص والولاء؛ يتشرف وسيد مملكتكم الشريفة محمد بنعليلو، بأن يرفع إلى أنظار جلالتم المنصور بالله، التقرير السنوي عن حصيلة نشاط مؤسسة وسيد المملكة وآفاق عملها، برسم سنة 2020، وذلك بصفا لمقتضيات المادة 47 من القانون رقم 14.16 الصادر الأمر بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1.19.43، المؤرخ في 4 رجب 1440، الموافق لـ «11 مارس 2019».

مولاي صاحب الجلالة،

استمراراً في تنفيذ تعليماتكم السامية، وعلو هدي توجيهاتكم النبيرة، وما تأتى للمؤسسة التقاكه من إشارات مولوية، رامية إلى تسييد ما تبتغونه من أهداف تروم تلمس التحول المصوب في علاقة الإدارة بمرتفقيها، والارتقاء بخدمة المواهب إلى المستوى الذي يتشوق إليه، وحرصاً منها على جودة الخدمات، بالشكل الذي يعكس الانضام التام للمؤسسة فيما سبق أن أعلنته من قبول منشور في تصوراتها القائمة على مبدأ شفافية الأداء في إصدار أحكامه الإدارية جيدة، واصلت المؤسسة العمل على تنفيذ منخصصها الامتزازي المرفوع إلى العلم الشريف، من خلال ما تضمنه من خصا ومبادرات مستجدة، وفق أولويات معلنة، لبلوغ هدفه العام، المتمثل في «الرفع من جودة خدمة المواهب، وتمكينه من المشروع من حقوقه، وتيسير سبل ارتقاكه، في إصدار حكمه مبادئ الشفافية. والحكمة الجيدة، والمساواة أمام القانون والإدارة»، مع الأخذ بعين الاعتبار بحمل الإكراهات والتصورات التي فرضتها الظروف الاستثنائية لجائحة كورونا.

فالمؤسسة، وهي تستحضر ما يقتضيه الأمر من التزام قانوني في صياغة هذا التقرير السنوي معاً إلى أن تجعل منه، كما السنة الماضية، مناسبة لقياس مدى التقدم الحاصل في تنزيل ما تم التعهد به، وحرصاً من بلوغه من أهداف، وما تمت مراكمته من نجاحات، ورضا ما قد عثر تكريس قيم الشفافية والحكمة الجيدة في تدبير بعض المرافق العمومية، أو أخرج خصو التغيير ومسار السعي والانتقال نحو الأفضل في علاقة الإدارة بالمرتفقين، ما عام هذا الأمر يقاس بمنسوب الثقة في الإدارة ونسبة الارتياح لأداءها، وما تنضبه له من معايير الجودة الشاملة.

مولاي صاحب الجلالة،

بالرغم من التقدم الحاصل في علاقة المؤسسة بالإدارة، فإن قراءة وتحليل متأنين لواقع هذه العلاقة، يسمح بالقول: إن تحدي الرفع من جودة الخدمات، ورفعة الارتقاكات، وانسيابية الحصول على الخدمات من صرف المرتفق، رهين بكسب فتح آخر، أساسه جعل الإدارة تستشعر الحور الدستوري للمؤسسة، وبالغ أهمية التجاوب مع تكاملاتها وتوصياتها.

إن المؤسسة، تؤمن أن تحسين علاقة الإدارة بالمرتفق، يتجاوز مصلح الإصلاح الإداري المتجسد في تقويم نظام الوضيفة العمومية وقوانينها، إلى تصور أشمل، قوامه دينامية خدمة المواطنين، والتقدم بنصهي ثابتة ومتسارعة نحو أمن إداري مستدام، يضمن للمواضع اعتبارها وتقديره وكرامته ويحفّض له إنسانيته، ويشيع لديه الاتصمندان على حقوقه الارتفاقية.

ولذلك، فالجهود المبذولة يمكن أن يقاس فحده بعدد القوانين الصادرة، على أهميتها، ولا بعدد المساهمات والمناشير والخوريات التي تم تديبعتها بالمبادئ والمبادئ، بقدر ما يجب أن يتجلى عمليا من خلال إعطاء الروح للقوانين النافذة بإجراءات تفعيلية، تجسد الأبعاد الفضلى لهذا القانون أو عاك، ومن خلال فهم عمال لمقتضياته، وتكييف آلياتها منصف لإجراءاته، بما يجيب عن الانتصارات والحاجيات الارتفاقية الملحة.

وهو ما يدعو المؤسسة إلى إعادة التأكيد على ضرورة جعل «إنتاج الحلول» في منصف الإدارة، مستندا إلى معايير الحق، ومنصبها لقواعد الشرعية، ومسترشدا بمبادئ العدل والإنصاف، وساعيا نحو تحقيق عدالة إدارية ملموسة في المراسم اليومية، في أجواء يعمر فيها الشعور بالمساواة وتكافؤ الفرص، لا على مبرم تقرير المراسلات وإصدار القرارات والمقررات. وهو تصور في عموميته يبقو لصيقا بمدى التعبئة والانفراخ المعبر عنهما داخل مختلف مكونات الإدارة، ورهينا بمدى القدرة على الالتفات إلى المورد البشري داخل المنظومة التدييرية في مختلف مستويات الأسلاك الإدارية ومختلف الجالات الارتفاقية، باعتبار ذلك أحد المداخل الأساسية لضمان الانفراج المنشود في العلاقة المرتيقة أحيانا والمتوترة أحيانا أخرى بين الإدارة والمرتفق.

مولاي صاحب الجلالة،

لأن قناعات المؤسسة في هذا الشأن راسخة، وحرصها على التمسك بقيم وأهداف الوساطة المؤسساتية التي أتمنتموها عليها، في إصرار من الاستقلالية والتجرؤ والاعتماد، ثابت ومستمر، فإن التحدي الذي ما فتئ قائما في كل تدخلات المؤسسة، هو الاستجابة لانتصارات كل من يلجأ إلى خدماتها بصرق ميسرة وداخل آجال معقولة، وهو الرهان الذي يتوقف كسبه أيضا على اقتناع الإدارة الراسخ بأن مؤسسة الوسيط ليست مجرد مراقبة، بل هي آلية إستورية لتوفير المصاحبة التوجيهية، ومواكبة الإدارة في الارتكان إلى الصواب في التديير الإداري والخوء عن الشرعية في أداء المرافق العمومية، وهو وإن تحقق نسبيا مع العديد من الإجراءات، بالنظر لهذا التوصيات المنفذة، والملفات المسواة، ويشمل المحوى المنجزة، ومختلف المراسلات المعالجة، فإن الأمر لا زال في حاجة إلى المزيد من الجهد، لتعميم الفهم وضبط العمل.

إن ما تعتبره المؤسسة نجاحا، يتجاوز ما تم تحقيقه من منجزات وما تم القيام به من مبادرات، كما يتجاوز ما تم تقديمه من مقترحات، وما تم إصداره من توصيات، إلى ما تأثر لها التغلب عليه فعليا بمعية وشراكة مختلف الإدارات، مما كانت قد ركذته من تعثرات، أو وقتت عليه من إشغالات، أو اعتبرته معيبا من ممارسات، أو يثابنا للصاب من تصيقات.

إن النجاح الحقيقي، هو ما تم التوصل إليه من حلول متصورة ومبدعة، لتضلمات المواهبين، حلول تتأسس على عكس جماعي يحسد الفهم المشترك لمتضلماتهم وانتضاراتهم.

فهذا التقرير السنوي، مرآة تعكس عطاءات الإدارة من منظور المؤسسة، كجهة أوكل إليها المشرع مرافقة الإدارة في تعاملها مع مرادها وفي تديرها للمرافق العمومية، ومصاحبتها بالدفع نحو الارتقاء بعملها، مع رصد مكامن الخلل التي يتعين الاستثمار فيها والتي وفتت عليها على امتداد سنة 2020.

فلا بد من العفر، بأن هذه السنة كانت سنة امتثنائية، بما ألتت الجماعة الوباتية به من إكراهات ومن تداعيات سلبية، أذفت بالإدارة إلى إعادة ترتيب الأولويات، التي كان من المفروض أن يكون على رأسها الأمن الصحي، واستمرارية توفير الحاجيات الغذائية والضرورية، مع تبني اختيارات عديدة لتفادي الاختلال الاقتصادي في أجواء يقوؤها البعد الاجتماعي والروح التضامنية.

مولاي صاحب الجمالة،

إذا كانت المملكة المغربية، بحكمة وتوجيهات سامية من جلالتكم وتعبئة شاملة من مختلف السلطات العمومية، قد استصاحت تدير المرحلة بامتباقية وبقضة ومقنية كبيرة، وهو ما مكنها من تفلأى الأصعب، فإن تصرفية الأزمة الصحية، وما خلفته من أثار اقتصادية واجتماعية، وما كان لها من انعكاسات على العديد من الحقوق الارتفاقية، يجعل ما توصلت به المؤسسة من تضلمات وتشكيات، وما انتهت إليه من خلاصات وامتنتجات على ضوء كل ذلك، يشكل مؤثرا خالا على بروز سلسلة من المصالب الاجتماعية المستجدة، قد تترجم إلى زيادة العبء على الإدارة في الوفاء بها، مما قد يصعب أداؤها بالضعف تارة، وبالعجز تارة أخرى، ويوجب بالتالي إبداء الأهمية البالغة لموضوع الحماية الاجتماعية لجميع مكوناتها، في نسق عام مصبوع بالنزاهة والشفافية في البرامج والنجاعة في الأداء.

إن المؤسسة، وهي تتابع باهتمام تضلمات وتشكيات المواهبين ذات الصلة بالبحر الصحراوي تذاير حالة الصواري الصحية، إزاء ما اعتبروه مسا لعقوقهم المشروعة، ورخوء الأفعال التي عبرت عنها الإدارة اتجاه بعض هذه التضلمات، بالصمت أحيانا أو التجاهل أحيانا أخرى، نجد نفسها مضطرة إلى إعلان موقفها الرامي إلى تقييد تأكييدها على ضرورة انتقال الإدارة إلى نهج القرب من المواهب والإنصات الجيد لاهتماماته والتجاوب مع متضلماته، باعتبار ذلك من بين المداخل الأساسية لبناء الثقة.

أكيدا، أن العديد من المبادرات التي تم القيام بها خلال فترة الأزمة، كانت ناجحة وناجعة، لكن بعض ما تم الوقوف عليه من ممارسات وما يجعل من تشكيات، يجعل الاهتمام بتجده صوب الشعور المتولد لدى المواهب إزاء كل ذلك في شكل تنامي لدرجة الاستياء لدى البعض ومدى تأثير هذه الممارسات على أهمية البرامج والسياسات والمبادرات المتبعة.

وهو ما دفع المؤسسة إلى أن تركز حينها من هذا التقرير لتحليل ما أتيج لها القيام به بعد ما تلقت من تخطات وتشكيات، وما بلغ إلى علمها من ممارسات، وما تبنته الإدارة من مواقف، أبلغتها المؤسسة هذه السنة، إلى رئيس الحكومة، من أجل أداء مرفق في ظل أزمة يشعر فيها المرتفقون بالمساواة في خدمات إدارية منصفة، بصورة تجسد الحوار المقنع، وتفتح باب الأمل والتغاور، وتروم تكريس فهم جديد لمقومات التضامن والتأزر المجتمعي القائم على دعم الثقة في الأداء الإداري، لا على فهم مختزل، يجعل غاية ما اتخذ من تدابير احترازية أو وقائية مجرد إجراءات ظرفية لا أكثر. فمهما يكن من أمر، فإن الجائحة لا يمكن أن تعطل الخدمات الإدارية اليومية التي تقتضيها الحاجة الضرورية والملحة للمواهبين.

نعم لا خلاف فيما بذل من مجهود من تصرف مختلف السلصات العمومية، كما ولا خلاف في صدق إدارة الإدارة، إلا أن ما لوحظ، أن هناك تصرفات تنفيذية لم تتوفر فيها كلياً أو جزئياً، بسبب ما تسرب إليها من نقص.

مولاي صاحب الجلالة،

لأن الموقف يقتضي هذه السياسات والبرامج والممارسات الإصلاحية التي تبنتها الإدارة، بتصوير نظم التحسيس بالأهداف المرجوة على أساس حسن التوجيه والإصغاء، وبإزالة استكمال بسبب ثقافة خدمانية كفيلة بتذليل بلبس الحاجيات التي تقتضيها الانتضارات الجديدة، وحركية المجتمع في علاقات أفراده ومتصلبات عيشهم بالظروف المستجدة، فقد تأثر للمؤسسة تنوع سبل الاستفادة من خدماتها بوسائل ميسرة، وريادة مستويات تدخلاتها في منأى عن الشكليات الترتيبية الأمور إلى تعقيد، في إصرار تصور محكم يضمن للمواهبين حق الوصول إلى ما يقره لهم القانون من حقوق، وبراعي كرامتهم وظروفهم ويحفز خصوصياتهم في حدود ما منحها المشرع الدستوري من مساحات الائتمان عليها.

إن المؤسسة وهي تركز على الاستمرار في تفعيل كل ما أنلصه بها المشرع من اختصاصات، وخاصة تلك المتعلقة بالمباينة التلقائية، للنظر فيما بلغ إلى علمها بأى طريقة من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، بأغرى إلى وضع يدها على مجموعة من القضايا اعتبرتها خلال سنة 2020 ذات أولوية، ضمنتها ما رصده من ممارسات، وما ارتأت أن الحاجة تدعو إليه كتدخلات، حيث انصبت على مواضيع تتصل بالحق في الصحة بما فيه مكونات التغطية الصحية، وأخرى ذات ارتباط ببعض الحقوق أو تلامس واقع بعض الفئات الاجتماعية من قبيل عدم استفادة المكلفين بنقل الأموال من التعويض عن الأعمال الشاقة أو الملوثة، ودعم الأراذل والعاضات للأصغار اليتامى، أو ذات الصلة بالتدابير المتخذة أو واجبة الانخاء في كل تدبير الأزمة الصحية وظروف الحجر الصحي الناتجة عن تداعيات انتشار فيروس كورونا «كوفيد - 19»، بما فيها تدبير الوضع الصحي ببلدنا خلال هذه المرحلة، وتذبير الدخول المكثف في ظل الوضعية الوبائية، وما ترتب عن البقشة الرقمية من مس بالحق في المساواة فيولوج إلى بعض الحقوق الاتفاقية، وكلها مواضيع وإن همت قصاعات مختلفة، فقد تم رفعها مباشرة إلى السيد رئيس الحكومة في شكل تقارير موضوعاتية خاصة.

كما عملت المؤسسة على إبلاغ رئيس الحكومة، بصفا للقانون، بجميع التوصيات التي تعرف
تأخرًا في التنزيل لدى مختلف القطاعات الحكومية.

وفي إطار إصرارها على تنفيذ كل اختصاصاتها، حرصت المؤسسة أيضًا على إبداء استعداداتها،
لمناقشة ملخص تقريرها لسنة 2019 أمام مجلس البرلمان، بحيث كانت كذا من رئيس مجلس النواب
ورئيس مجلس المستشارين في الموضوع، غير أن ذلك لم يتحقق لأسباب لا يكاد المؤسسة فيها.

وفي جانب آخر، اعتبرى مؤسسة وسيك المملكة في مذكرتها المرفوعة إلى لجنة النموذج
التنموي والتي عنونتها بـ «الحكومة الإدارية: رافعة لمشروع النموذج التنموي الجديد»، أنه مهما
كانت أهمية التصورات والاقتراحات التي ستعطيها اللجنة، فإن تنزيلها على أرض الواقع
سيحتاج لا محالة إلى بيئة إدارية لها من المؤهلات والقدرات والإمكانات الكافية، والإرادة
الصائقة، ما يساعدها على ذلك.

في الاستثناء إلى ما تسنى للمؤسسة معالجته من شكايات وتضلمات مرتبطة بأداء الإدارة،
وما قامت به من رصد وتشخيص أفرق لأحائها من خلال تحليل مختلف ما توصلت به من تضلمات،
وما تراكم لديها من مؤشرات في هذا الشأن، اعتبرى المؤسسة نفسها في موقع من خبر عن قرب ما
تعرفه الإدارة في أحائها من هفوات واختلالات ونقائص، فركزت عبر مذكرتها، على ما اعتبرته
اختلالات مامة بالاستثمار وبشروط التنمية الاجتماعية، وقدمت إثر ذلك رؤيتها لموضوع
النموذج التنموي الجديد القائمة على تصور يجعل من الحكومة المرفقية رافعة أساسية للتنمية، وعلى
السعي نحو إرساء مفهوم جديد للخدمة الإدارية عنوانه البارز «المواكبة أولاً»، والتحول من «الإدارة
تنفيذ الاحتياجات الآتية» إلى «الإدارة حاضنة للاستثمار».

مولاي صاحب الجلالة،

على صعيد آخر، واصلت المؤسسة معالجة ما يصل إليها من شكايات وتضلمات وهليات،
من مختلف المصادر والجهات، في حرص تام على إبلاغها العناية اللازمة للتحكم في آجال تقييدها،
حيث استطلعت المؤسسة، خلال هذه السنة، ضبك المسجل من الملفات، وتعديد مواكبة التعثر
أو التأخير في مسار المعالجة، واستعمال الإجراءات المرتبطة بذلك، حيث استطلعت تقييد زمن
الحراسة الأولية للتضلمات إلى 11 يومًا كمعدل وصني، وهو معدل يقل عن الزمن الافتراضي الذي رسمته
المؤسسة كهدف في بداية السنة، والحد في 15 يومًا.

في حين تم تقييد المعدل الوصني لمعالجة ملفات التوجيه، خلال هذه السنة أيضًا، إلى 13 يومًا
فقط، كما استطلعت أن تقييد زمن معالجة ملفات التضلمات من 403 أيام تم تسجيله خلال
السنة الماضية كمعدل إلى 371 يومًا تم تحقيقه خلال هذه السنة، وهو معدل زمني وإن كان متصلًا
مباشرة بمدى تفاعل الإدارات مع تدخلات المؤسسة ومراسلاتها، فإن المؤسسة ستستمر في العرس
على الاشتغال عليه، لتجعل من الموضوع رهانا جماعيا لضمان حق المتضلم في معالجة تضلماته
داخل زمن إداري معقول.

كما واصلت المؤسسة أيضا استقبال الشكايات والتضلمات عن بعد، عبر تصييق «فضاء المواهب»، مستمرة بذلك في تجسييد مبتغى القرب من المواهب، وجعل خدماتها في متناولها بأقل كلفة أو مجهود، وهو ما أفرز نتائج مهمة. بلغت ما مجموعه 684 شكاية وتضلمات، أي ما يشكل 14,03% من إجمالي ما تم التوصل به خلال هذه السنة. وزيادته بلغت 247,21%، مقارنة مع السنة الماضية. وبالإمتداد إلى مختلف أشكال وصور الولوج إلى خدماتها، وضعت المؤسسة يدها على ما مجموعه 4869 شكاية وتضلمات وصحبت تسوية. همت مختلف جهات المملكة، مع ملاحظة أن التضلمات التي تدخل ضمن اختصاصاتها، وإن سجلت انخفاضا عدديا صغيفا مقارنة مع ما تم تسجيله خلال السنة الماضية، بحيث لم تتجاوز ما مجموعه 3289 تضلمات، في مقابل 3339 تضلمات سجلتها المؤسسة خلال سنة 2019، أي بنسبة انخفاض بلغت 1,50%. فإنها واصلت في نفس الوقت، للسنة الثانية على التوالي، وخلافا للسابق من السنوات، تسجيل ارتفاع نسبي ملحوظ بالمقارنة مع ملفات عدم الاختصاص، بحيث شكلت ما نسبته 67,45% عوض 57,15% التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، وهو ما تعتبره المؤسسة تكريسا لتحول مهم في علاقتها بمتضلميها من زاوية فهم اختصاصاتها.

نفس التصور الإيجابي عرفته وتيرة تصفية هذه التضلمات، بحيث امتصحت المؤسسة خلال هذه السنة، معالجة ما مجموعه 3459 ملفا، وهو ما شكل زيادة معتبرة جدا في نسبة التصفية، التي انتقلت من 80,41% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، إلى 105,17% من نفس المجموع تم تسجيلها خلال هذه السنة.

وسيرا على ما بلورته المؤسسة خلال السنة الماضية، من مؤشر يعنى بتحليل التضلمات التي تنتهي إلى الخفض، لعدم قيامها على أساس من القانون، أو لعدم ارتكازها إلى مبادئ العدل والإنصاف، وعلاقة ذلك بحقيقة الاختلافات المزعومة في أداء بعض القضاة المتضلم منها، فيما أصلقت عليه «مؤشر الجدية»، خلصت المؤسسة هذه السنة، إلى أن هذا المؤشر بقى في حدود 57,92%.

أما على مستوى التوصيات الصادرة برسم هذه السنة، فقد بلغت 230 توصية جديدة، همت بمجموع الملفات بما فيها الملفات القديمة. وفي المقابل، تم تنفيذ ما مجموعه 221 توصية، وهو ما يجعل «النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات» بالمقارنة مع التوصيات الصادرة، تسجل مستوى هاما، نسبته في 96,09%، بعدما وصل إلى 86,83% خلال السنة الماضية.

ومع ذلك فإن الأمور، هو العسير قدما في تنفيذ المتراكم من التوصيات عن السنوات الماضية والبالغ عددها 1249 توصية. إذ بالرغم مما تم اقتضاه من مبادرات في الموضوع، لم يصل التعامل مع التوصيات «المتراكمة»، كل الأهداف المرجوة، ما دامت المؤسسة مقتنعة بأنه لا فائدة من إصدار توصيات لا تجد صيرتها إلى التنفيذ، من منطلق أن من يلجأ إلى خدماتها، لا ينتظر صرفا تلقي توصية معلنة لغيره أو لصوابية موقف، أو تدخل من أجل إعادة تصرف أو قرار إداري يشكل اختلافا في الارتفاق العمومي، كما سبق التأكيد عليه مرارا وفي مناسبات مختلفة، بل إن المتضلم يصبو إلى إحقاق حق يتمكن من ممارسته فعليا، خاصة وأن المؤسسة خلال هذه السنة، قامت بمراجعة بمجموع التوصيات الصادرة برسم سنوات ماضية، وأعلات دماستها على ضوء مختلف المتغيرات التي قد تشكل صعوبات مادية أو واقعية، وهو ما أسفر عن حفض ما مجموعه 116 توصية.

مولاي صاحب الجلالة:

إن مؤسسة وسيط المملكة، وهو تتمسك بما يفرضه القانون في صياغة تقريرها السنوي واصلت التثبت بما تم اعتمادها في السنة الماضية، من مقارنة ومنهجية تحليلية، ترصد ما ناتج لها تسجيله ومعالجته من شكايات وتضلمات، بمؤشرات رقمية ونسبية وزمنية مضموكة، وتستنبط علاقاتها وتأثيرها على مختلف المجالات المخصصة بها، بالاستناد إلى معايير ومؤشرات مختلفة تراوح بين التشكي في عموميتها والتضلم في خصوصيته من جهة، وبين المستويين الوصفي العام والنعكاسه الجغوي الخاص، بالاستناد إلى جهات المملكة كوحدة ترابية قابلة للمقارنة.

كما أن التقرير في جانب من مستوياته التحليلية، نل برسم هذه السنة، وفيها لمنهجية التمييز بين «جغرافية التضلم» و«جغرافية المتضلم» عند استقراء مختلف البيانات الإحصائية التي نهم بمجموع التضلمات المسجلة أو المعالجة، معتمدا تارة «نصر المتضلم» كأساس للتحليل بما يتيح من إمكانية تقدير فكرة واضحة حول فئات المشتكين والمتضلمين، وإتلاء انهم الجغرافية والمواضيع التي تشكل مصورا للاهتماماتهم وتارة أخرى «الإشارة المعنية بالتضلم»، داخل مجال ارتقاف أو قضاة معين، أو داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد.

وعلى مستوى التصنيف الموضوعاتي للقضايا المعروضة على المؤسسة، والذي يوضح مبديا مواهن الخلل الذي تسرب إلى تكبير الشأن المرفقي في موضوع محدد، امتصحت المؤسسة يا مولاي خلال هذه السنة، عبر ما تتيحه منظومتها الإلكترونية للتضلم، أن كيف تصنيفات الشكايات والتضلمات المتوصل بها، مع ما فرضته جانحة كورونا من تصنيفات مستجدة، بحكم ديناميكية النظم، وما تتيحه من إعادة تشكيل مكوناته عند الحاجة.

أما في شأن الإشارة المعنية بالتضلم فقد سجل التقرير عموما، ترتيبا تقليديا للقضاة المعنية به، ممافضا بذلك على نفس ترتيب السنة الماضية، بحسب كصيعة الملفات المفتوحة بالمؤسسة. وهكذا، احتل قضاة العدالة المرتبة الأولى في ملفات التضلم بما مجموعه 730 شكاية، بينما احتل قضاة الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التضلم بما مجموعه 780 تضلما؛ وفي الوقت الذي احتل فيه قضاة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المرتبة الثانية، بما مجموعه 604 تضلمات، واصل مجال الجماعات والجمائل المنتخبة هذه السنة كما سنتين السابقتين، احتلال مراتب متقدمة في سلم القضاة المعنية بالتضلم متموضعا بذلك في المرتبة الثالثة، بـ 421 تضلما؛ وقضاة الشغل والإدماج المهني في المركز الرابع، بـ 266 تضلما؛ فقضاة التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الخامسة بـ 250 تضلما؛ ثم قضاة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في المركز السادس بـ 136 تضلما؛

وتجسيذا لخور المؤسسة في دعم قيم التحليق والشفافية وتقييم أداء المرافق العمومية، وتصور منظومة الحكامة، والمسالمة في إبراز عوائق التنمية، حافظ التقرير هذه السنة كذلك، على ما تم استحداثه من مبادرات الرصد على تحليل مختلف التضلمات والتشكيات المتوصل بها، بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستخدمة، حادها هذه السنة كذلك في ثلاث مؤشرات هي: التحليق والاستثمار والبيئة، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع ما نسبته 5,25% من مجموع المسجل العام، له اتصال مباشر بهذه المؤشرات، احتل فيها مؤشر الاستثمار المرتبة الأولى بـ 112 شكاية وتضلما.

وفي مجال رصد وتتبع مكامن الضعف في أنحاء المرافق العمومية، وخاصة ما صنف كاختلالات، ووقت المؤسسة على العديد منها، واختار في تقريرها لهذا السنة، نهج تقسيمها إلى اختلالات موضوعاتية، تتعلق بنوع معين من القضايا، واختلالات عامة مستنبطة من خلال تناول الملفات ومعالجتها، ولا سيما عندما يتصلب الأمر تدخل عدة إدارات، حيث لوحظ غياب التنسيق والمباينة والبحث عن الحل الملائم لما فيه مصلحة المرتفق.

ولعل من أهم الاختلالات المرصودة، تلك التي توصف بالاختلالات القديمة الجديدة، والمتمثلة في تلك المتعلقة بتنفيذ وأجراء البرامج السكنية الاجتماعية، وبعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، وبوثائق التعمير، وبتسوية الوضعيات الفردية والإدارية للموظفين، إضافة إلى إشكاليات تعترض ممارسة بعض الحقوق الاتفاقية لأشخاص من ذوي الإعاقة، واختلالات متعلقة بمنظومة المعاش، وبعدم الرأ على المراسلات... إلخ.

هكذا، موازاة مع ما كشفنا على الساحة، خلال هذا السنة، من تصنيفات لتضلمات مستجدة، تمثلت أساسا في فك العزلة عن العالم القروي التي اتخذت أشكال مصالبي اجتماعية تروم في جعلها تحقيق العدالة الجالية، ثم تضلمات مرتبطة بتعثر تنفيذ بعض القرارات الإدارية ومقررات الهيئات النيابية للجماعات السبلية، وبعدم الاحتكام إلى جهة معينة عند الخلاف بين الإدارات، وبعدم تنفيذ الالتزامات المتولدة عن بعض الاتفاقيات الإدارية.

وكما السابق من التقارير، يقدم تقرير هذا السنة، نماذج عن مختلف القرارات التي أصدرتها المؤسسة، برسم نفس السنة، والتي بلغت 3229 قرارا، من مختلف الحالات التي سارت فيها مواقف الإدارة، وأقرت لذلك قواعد، اعتبرتها ناضمة لما قد يأتي من حالات مشابهة، همت مواضيع من قبيل عدم اعتبار الاستغلال الواقعي لجزء من الغابة حقا مكتسبا؛ واعتبار ضمان استمرار التغطية الأمنية للفضاء السجني من مسؤوليات الإدارة ويعكس لسلطة الإشراف الإداري صلاحية تعيين من تراه مناسبا في المراكز المناسبة، وكون التعويض عن ساعات العمل الإضافية في الإدارات التي تشتغل بنظام المقاومة مشروها بإثبات العمل لساعات تفوق الساعات القانونية؛ والموازنة بين حق الموظف في التغيب للمرض وحق الإدارة في بسك مراقبتها للتأكد من جدية الأعاء؛ واعتبار قرار رفض منح الجنسية من قبيل أعمال السيادة؛ وإقرار حق الإدارة في التمسك باشتراك الترخيص بالزواج بالنسبة لبعض الفئات من الموظفين متى اشترطه القانون وكان في حدود ضيقة.

وبالإضافة إلى ذلك، يوفر التقرير أيضا، ما تأنى للمؤسسة إصداره من توصيات، حرصت على أن تجعل منها قواعد عامة لمختلف الوضعيات المماثلة لحالات الحالات، وقد همت بخورها عدة مجالات، منها إلزامية تعويض المتضرر من خطأ في عملية التحفيظ؛ وضمن حق الموظف في الحصول على شهادة بالخدمات المقدمة لفائدة الإدارة؛ واعتبار النجاح في امتحان نهاية التكوين ملزما للإدارة بتسليم دبلوم التخرج؛ والتأكيد على واجب الإدارة في تسليم الوصل المؤقت لتأسيس الجمعيات؛ وحق المصاحب بإعانة إقليمية في الحصول على معاش الأيتام؛ ومسؤولية الإدارة عن قبول الاقتضاعات إلى صناديق التقاعد؛ واعتبار تنفيذ الأحكام غير متوقفا على تسليم المحكوم له النسخة التنفيذية للإدارة؛ ثم تعميم تصرف الخدمات الصحية الذي يجب أن يتم في احترام لمبدأ المساواة في تحمل الأعباء العامة؛ وتوسيع مله العلاجات لتغطية قصور نظام التغطية الصحية.

وعلاقة بالضرفية الخاصة التي عرفتها المملكة، كما باقر حول المعمور: جراء انتشار جائحة وباء كورونا «كوفيد - 19»، وبالنظر لما كان له وللتدابير الصحية المتخذة من آثار على مجموعة من الحقوق الارتقائية، مما جعل المؤسسة تتلقو هذه السنة، ما مجموعه 588 تظلمة على علاقة بالموضوع، أي ما يشكل نسبة 17.88% من مجموع ملفات التظلم المتوصل بها، فقد تضمن هذا التقرير موضوعا تحليليا لما تم رصده من ممارسات اعتبرتها المؤسسة ماسة بالحقوق وحالة من مجموعة من الممارسات على ضوء ما توصلت به من تظلمات المرتفقين ذات الصلة.

هكذا، وكما السنة الماضية، وإبرازا للبعد الجمهوري في أداء المؤسسة، لم يغفل التقرير تقديم معضيات إحصائية، حول أداء التمثيليات الجهوية والجهلية ونطاق اتصالها عبر مختلف جهات المملكة. كما لم يغفل التقرير هذه السنة أيضا، الإشارة إلى بعض المعضيات الإحصائية التي همت مجالات ارتقائية بعينها، لرسم التفاعلات الممكنة بينها، بالرغم من أن تكبيرها يتم من قبل قطاعات وأوامر مختلفة، في محاولة للخروج من منصف الرقابة الإدارية لأجهزة التدبير الإداري تحت جميع التوصيفات الممكنة في حقل الوساطة المؤسساتية، إلى منصف رقابة الجعال الخدمات، من خلال الربط بين الاحتياجات المعبر عنها ارتقائيا، وتعدد القطاعات المسؤولة عنها، وهو ما يصرح دائما سؤال النجاعة في تدبير هذه المجالات، وتوحيد الجهود، وتنسيق السياسات في شأنها، ويدعو جذبا إلى إعادة التفكير في ضبب تنظيم بعض هذه المرافق.

مولاي صاحب الجلالة:

إن هذا التقرير، جعلت منه المؤسسة أيضا فرصة لإبراز ما قامت به من ممارسات تواصلية بهدف تعزيز موقعها في محيطها الخولي، بحيث قامت المؤسسة خلال هذه السنة، في نطاق ما تخصر به من ثقة لدى مختلف التكتلات وشبكات المؤسسات النضيرة، بلعب دور محوري في وضع وصياغة مشروع القرار الأممي الخاص بـ «دور أمناء المصالح والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والعكر الرشيد وسيادة القانون»، وهو المشروع الذي تحول إلى مبادرة مغربية، وتمت المصادقة عليه بالإجماع من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها 75. الأمر الذي شكل موضوع إشادة واسعة النطاق بالجهود المبكول بسبب ما حققه القرار من مكتسبات مهمة في علاقة مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان بتهيئة الأمر المتحدة، وما خصها به من مكانة داخل المنيان الحقوق والديموقراطي للخول الأعضاء.

كما تضمن التقرير أيضا تصور المؤسسة لعملها في الأمد المنظور وذلك بالاستناد إلى مختلف مساور منحصها الاستراتيجي المرفوع إلى العلم الشريف، مع الأخذ بعين الاعتبار بمحمل الإكراهات والتصورات التي فرضتها الظروف الاستثنائية لجائحة كورونا.

تلكم يا مولاي أهم العناصر التي تناولها التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط، برسم سنة 2020، والمرفوع إلى أنظار جلالتكم الشريفة، والتي سيتم بسكها بالاستناد إلى المادة 47 من القانون المنظم للمؤسسة، ضمن التصور التالي:

الجزء الأول: المجالات ذات البعد الاستراتيجي في عمل مؤسسة وسيك المملكة

العصر الأول: المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023

العصر الثاني: مذكرة وسيك المملكة المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج
التنموي: تصورات واقتراحات

الجزء الثاني: المجالات ذات البعد التحليلي في عمل مؤسسة وسيك المملكة

العصر الأول: موضوع السنة: فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19» وسؤال تدبير
الحقوق الاتفاقية في ظل الجائحة

العصر الثاني: نتائج تحليل علاقة الإدارة بالمرتفقين

الجزء الثالث: المجالات ذات البعد العملي الوظيفي في أداء مؤسسة وسيك المملكة

العصر الأول: المبادأة التلقائية: تمهيد للتفعيل الكامل لصلاحيات المؤسسة

العصر الثاني: هيكلة التسوية: تكريس لقيم الوساطة المؤسسية

العصر الثالث: الملفات المعالجة برسم سنة 2020

العصر الرابع: مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التخلّصات برسم سنة
2020

العصر الخامس: الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2020

العصر السادس: حصيلة عمل مؤسسة وسيك المملكة في مجال التواصل والتعاون
والتكوين برسم سنة 2020

الملاحح البارزة لسنة 2020

1 عالجتنا من اجلكم...



2 اوصينا بفرض انصافكم ...



3 معكم في كل القضايا ...



4 قريبا منكم لإيداع تظلماتكم ...



5 نتواصل معكم ...



6 نطور علاقاتنا وقدراتنا من أجلكم ...



مفاهيم اصطلاحية تهم التقرير		
المصطلح	تعريفه	السند المعتمد من خلال القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط
أجل البت في ملف	المدة الزمنية التي استغرقتها النظر في كل تظلم أو تشك أو طلب، ابتداء من تاريخ إيداعه بالمؤسسة إلى غاية تاريخ اتخاذ القرار بشأنه.	المادة 36
الإحاطة	إخبار القطاع الإداري المعني بوضع أو بنازلة بالنظر لأهمية موضوعها أو لملامستها لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس بمجالات حقوقية عامة.	المادة 27
الإحالة	إرسال التظلم أو الشكاية أو الطلب إلى الإدارة أو المؤسسة أو الهيئة المختصة بمعالجتها، إذا تبين أن موضوعها لا يتدرج ضمن اختصاصات مؤسسة الوسيط.	المادة 13
الإدارة	يعتبر في حكم الإدارة في مدلول هذا التقرير، إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية.	المادة 2
التشكي	كل ادعاء لحق، متمسك به في مواجهة أشخاص القانون الخاص طبيعية كانت أو معنوية أو في مواجهة الإدارة. ولا يتدرج بحكم طبيعته ضمن اختصاص المؤسسة.	المادة 13
التظلم	كل ادعاء لحق، أو منازعة في شرعية تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قرارا أو عملا أو نشاطا، تملك المؤسسة صلاحية النظر فيه.	المادة 11
التوجيه	إرشاد صاحب التشكي أو الطلب وتوجيهه إلى ما ينبغي عليه سلوكه من إجراءات أو مساطر لإيجاد حل لتشكيه أو لطلبه.	المادتان 30 و 47
التوصية	قرار لوسيط المملكة متضمن للحلول التي يقترحها على الإدارة المنظلم منها لإنصاف المنظلم، متى تبين له أن تصرف الإدارة إزاءه غير قائم على أسس قانونية سليمة أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف.	المادة 38
الطلب	كل طلب أو التماس يهدف الطالب من ورانه إلى تدخل الوسيط قصد الحصول على مساعدة أو دعم أو امتياز لا يعتبر حقا بقوة القانون.	المادة 13
الفئة الاجتماعية	شريحة مجتمعية يفترض أنها في وضعية هشّة أو صعبة أو خاصة تحتاج فيها إلى المساعدة.	المادتان 14 و 19
القرار	قراراتهم ملفات التظلم. انتهت فيه المؤسسة إلى رد الطلب إما بالحفظ أو بعدم القبول أو بعدم الاختصاص أو بالإشهاد على نسوية النزاع.	المادة 47
القرار الإجرائي	قراراتهم ملفات عدم الاختصاص. تم الاكتفاء فيه بإجراء تدييري فقط كالإحالة أو الإحاطة أو التوجيه أو الحفظ على الحالة.	المادتان 13 و 47

المجال القطاعي	يتجاوز المجال القطاعي في مفهوم هذا التقرير معنى الوزارة إلى مفهوم «أوسع» يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية.
المبادرة التلقائية	الاية منحها المشرع لتوسيط 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 مناقية لمبادئ العدل والإنصاف. يرى أنها على درجة من الأهمية.
المجال الارتفاقي	مجموعة من الاحتياجات الارتفاقية التي تجتمع في موضوع متقارب ولو تم تدبيرها من قبل قطاعات وإدارات أو جهات مختلفة.
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 واللامركزية.
المخاطب الدائم للمؤسسة بالإدارة	رئيس الإدارة أو المسؤول التابع لها المعين من قبلها والمتمتع بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال إليه من نظلمات. فيما يتعلق بالوزارات. ووفقا لمقتضيات المرسوم رقم 112-11-2 في شأن المفئشيات العامة للوزارات. يعتبر المفتش العام للوزارة مخاطبا دائما لمؤسسة الوسيط.
المؤشر التنموي	مؤشرات اعتمدها المؤسسة لتشخيص علاقة التظلمات المتوصل بها بالنموذج التنموي. حصرتها هذه السنة في دعم الاستثمار والمحافظة على البيئة وتخليق الحياة العامة.
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.
جغرافية الإدارة	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي لتواجد إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والبنيات 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 الاقتضار على تأكيد التوصل أو على الإفادة بكون القضية لا تزال في طور المعالجة أو في طور البحث.
مدة تفاعل الإدارة	الفترة الزمنية التي استغرقتها الإدارة للرد أو للجواب على أول مراسلة موجبة إليها من طرف المؤسسة.
ملف تظلم	الملف المفتوح لدى المؤسسة لما يظهر من الدراسة الأولية. أن موضوعه يندرج ضمن اختصاصاتها. ويسجل فيها على هذا الأساس.

المادة 13	الملف المفتوح لدى المؤسسة لما يظهر من الدراسة الأولية، أن موضوعه لا يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل فيها على هذا الأساس.	ملف توجيه
المادة 25	الملف المطلوب فيه من المؤسسة التوسط لدى الإدارة أو لدى المنتظم قصد التوفيق بين الطرفين والبحث عن حل منصف ومتوازن لموضوع الخلاف القائم.	ملف طلب تسوية
المادة 47	مؤشر نسبي بلورته المؤسسة لقياس مدى جدية التظلمات المقدمة في مواجهة قطاع معين بالنظر لعدد قرارات الحفظ الصادرة خلال السنة في علاقتها بعدد التظلمات المسجلة برسم نفس السنة.	مؤشر الجدية

الجزء الأول

البيانات ذات البعد الاستراتيجي في عمل

مؤسسة وسيك المملكة

لا بد أن نقتنع ونبرهن على أن الوسطاء، جزء مهم في آليات الرصد ومراقبة استراتيجيات الحكومة المنفتحة والمبادرات المتخذة، بما يتأتى لهم فرضه من علاقات منتجة بين الإدارة والمواطن".

وسيط المملكة

القاهرة - 25 فبراير 2020



العصر الأول

المخطط الاستراتيجي للمؤسسة

2019-2023

"نجاح مؤسسة الوسيح لا يتوقف على توفرها على وسائل التدخل، بل وأيضاً على مدى تعاون وتفاعل الإدارة مع تخصصات الوسيح، لأن الحل يبدأ الإدارة وليس يبدأ الوسيح".

وميح المملكة
الرباط - 14 أبريل 2020

أولاً: تقييم وتتبع تنفيذ المخطط

لما كان المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط، تعبيراً عن التزام معلن لمقاربة ناجعة في التدبير مبنية على فهم عميق لإمكانيات وإمكانيات قوة، للمضي قدماً في عملية إثبات تواجدها الفاعل داخل المشهد المؤسساتي الوطني والدولي وبناء جسور الثقة في أمانتها، وذلك من خلال جعل مختلف مساهمات المخطط، وسيلة لفتح مسالك التصور الضرورية، كآليات منهجية، لالتصاق فعالية لمسار الانتقال المتدرج من مؤسسة لتدبير الشكايات إلى نموذج جديد متلائم مع متطلبات المرحلة الراهنة والمقبلة.

ولأن مخطط المؤسسة من هذا المخطط الاستراتيجي، فلاق بكثير مجرد متغير وضع آلية شكلية أو مجموعة برامج مهما بلغت أهميتها، فهو بلورة إرادة تحقيق نتائج تعكس المكانة الدستورية والفلسفية وراء إحداث المؤسسة، وتشكل خطوة مهمة في اتجاه الارتقاء بأمانتها، وتأهيلها لمرحلة تجسد «الانفراج الفاعل في متطلبات النموذج التنموي الجديد»، من خلال سياسة تدبيرية قائمة على أساس مقاربة تشاركية، قوامها العمل الجماعي، والسرعة في التنفيذ، فإنها كانت منذ البداية واعية بكون العكس الحقيقي لهذا المخطط الاستراتيجي لا يكمن في مجرد وضعه، وإنما في القدرة على تملكه، وحسن تفعيله وتدبيره، لأنه مهما كان حجم الصعوبات، وقوة العزم، فإن تحقيق النتائج المرجوة يتصلب انفراجها حقيقياً وإشراكاً واسعاً وتعبئة شاملة، وتقييماً منتظماً لتتأخره، وتعييننا مستمراً لتحقيق الأهداف المرورية، وتصوير آليات ووسائل تنفيذها.

وبالتالي، حق التساؤل حول نسب تنفيذ الإجراءات العملية أو التنفيذية الـ 107، المنبثقة عن المسار الاستراتيجي الستة (6)، وبرامجها الـ (23)، ومؤشرات إنجازها الـ (162)، وذلك باعتبارها مؤشرات آالة على مدى تحقيق ما أريد لها أن تحققه، من تغيير في نمط التفكير والتدبير، الذي وصف عند وضع المخطط وتقديمه بالعميق، ومدى إحداثها للتجديد المنشود في التعامل مع قضايا المتكلمين، وإجراء قصيدة حقيقية مع الممارسات التي تدهر الزمن والفرص التصورية لأداء المؤسسة، وتكبل روح الإبداع والابتكار لدى منتسبيها.

إن المخطط الاستراتيجي، حدد آجالاً ونسب تنفيذ توقعية، استأثرت فيها سنتا 2019 و2020 بنسبة تنفيذ توقعية حددت في 65%، والباقي موزع على سنوات 2021 و2022 و2023 بنسب تنفيذ توقعية، تراوحت بين 10% و13%، وبالرغم من آثار الأزمة الصحية وما صاحبها من تحديات احترازية، وصلت حد فرض حالة الكوارث الصحية وإقرار الحجر الصحي الشامل، الشيء الذي حال أو قلص من فرص تنفيذ مجموعة من الأنشطة، بلغت نسبة تنفيذها في نهاية هذه السنة 60% من مختلف الإجراءات العملية المشكلة للبرامج المقررة، وهو ما يشكل نسبة 92% من الهدف الذي كان متوقفاً تحقيقه في نهاية هذه السنة عند إقرار المخطط.

ثانياً: الآفاق المستقبلية في عمل المؤسسة

لقد كان للأزمة الصحية التي مرت بها بلادنا تأثير قوي على جميع مناحي الحياة العامة، وخلفت ثغرات عميقة في علاقة المواطنين بالمرافق العمومية الذي برزت أهمية دورها كصمام أمان في حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية لجميع الفئات، وصرحت إشكالات جديدة مرتبطة بالحقوق المرفقية، وهو سياق فرض على الجميع امتلاك الضروريات الأساسية، وحصر مجالات الاعتماد الحاسمة في إطار رؤية جديدة تستحضر التعليمات الملكية السامية بخصوص إصلاح المرفق العمومي وتستجيب كذلك لما أفرزته الضرفية من تحديات وإكراهات.

ومؤسسة وسيك المملكة، كمكون أساسي من مكونات النهوض بالأوضاع الحقوقية الارتقافية والمساهمة في استتباب الأمن الإداري وتقوية التماسك الاجتماعي، مضالمة بالتكيف مع المستجدات والمتغيرات، والاستجابة للتغيرات الملحة والأساسية للمواطنين.

وعلى هدي ذلك، تعتبر المؤسسة أن تنزيل ما يقتضيه القانون المنظم لها، في موضوع مكونات تقريرها السنوي من ضرورة الإشارة إلى ما ترسمه كآفاق مستقبلية، يجب أن يبرز هذه السنة، الالتزام الواضح بتجسيد البرامج المعلنة في الارتقاء بعضاءاتها، وتنزيل ما تراه ضرورياً، للوفاء برسالتها في مرحلة ما بعد الأزمة الصحية، وفي تفعيل كامل منضورها، لما هو كفيل ببلوغ الأهداف التي ابتغاهما لها المشرع الدستوري.

والمؤسسة، وهي تستحضر تصلعات المواطنين التي تلتزمها بأن تكون في مستوى المكانة المنتهزة منها، تعتبر أن تجسيدها لارتقاء جيد في علاقتها بالمواطنين، يجب أن يكون نموذجاً يعتد في تدبير إداري يؤمن الخدمات الارتقافية في إطار علاقات يصعبها الارتياح، وتعكس مستوى الرفع من منسوب رضا المواطنين على إدارته. وبالتالي، فإن تصورها لهذه الآفاق المستقبلية سيتحدد بالاستناد إلى مستويين ثلاثة:

1. المستوى الاستراتيجي العام

الاستمرار في تنفيذ المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيك 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 78%.

2. مستوى العلاقة مع الإدارة

بالرغم من الجهود المبذولة، والنتائج المحققة في موضوع العلاقة بين المؤسسة والإدارة، عبر مختلف المستويات المبينة في هذا التقرير، والتي يمكن أن توصف بالتقدم الملموس مقارنة مع السنوات الماضية، فإن ذلك لم يبلغ درجة انسيابية هذه العلاقة، لارتباطها الظاهر بفترات مناسبة، ولاختلافها الواضح بين قطاع وآخر، ولعلاقتها بصيغة التصلعات وعلاقتها، وهو مجال مستمر المؤسسة في الاشتغال عليه من أجل استدامة التعاون المؤسساتي بين الإدارة والمؤسسة، لضمان حقوق المواطنين في ارتقاء جيد، يوفر الغاية المثلى في دعم الثقة في الإدارة، ويستجيب لتصلبات الجوانب، التي يجب أن تكون واقعا ملموسا ومعاشا، الكل بهدف المساهمة في متصلبات التنمية.

3. مستوى بناء القدرات الذاتية والعلاقة مع المرتفقين

لأن رسالة المؤسسة تقتضي حضورها، وتواجدها، وقربها المتواصل من المواضع، لتكون سنداً له في المشروع من احتياجاته، متبقي مستمرة في العمل من أجل أن يكون بمقدور كل مواضع الاستعانة بخدماتها، وبما توفره من دعم للحق وإشاعة لقيم العدل والإنصاف، وبالتالي متواصل معها نحو تبسير سبل الولوج إلى خدماتها، وتقوية قدرات مواردنا البشرية لخدمة أكثر احترافية ومهنية، وذلك من خلال:

- تبني خطة مستقبلية، تجمع بين أعمال وسائل تدخلها التقليدية «تلقّي ومعالجة الشكايات والتضلمات»، والبحث عن سبل تفعيل المبادرات التلقائية، من خلال آليات الرصد والتحليل في مجال فعالية الحقوق المرفقية والعدالة الجبالية؛

- الاستمرار في تحديث منظومة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواضع، من خلال الاتصال الرسمي لتخصيص الهاتف المحمول الخاص بتتبع التضلمات والشكايات الموجهة لدى المؤسسة، من أجل ضمان القرب، وتحقيق مبتغى تبسير المتضلم حول مسار تضلمه ومراحل معالجته مع الإشارة المعنية؛

- الاشتغال ضمن القضاء الجامعي، كأحد تجسيدها انفتاح مؤسسة الوسيط على محيطها، ونشر ما تجمع لديها من رصيد معرفي في مجال الوساطة، وخلق آليات للتفاعل الإيجابي والخلق، ودعم مجال البحث العلمي في شتى التخصصات التي تلائم أداء المؤسسة، وإشراك جيل الشباب في رسم أبحاثهم فهم متصورون، أكو، لمتخصصات الحكامة المرفقية، والبحث عن رؤى تبادلية قادرة على مساندة المتغيرات، وضبط إيقاع التحول نحو القيم المجتمعية المشتركة؛

- إتمام الاشتغال على الآليات التنظيمية الداخلية للمؤسسة، من خلال:

- وضع مشروع النظم الداخلي للمؤسسة؛
- وضع النظم الأساسي الخاص بالموارد البشرية العاملة بالمؤسسة، بالتفاهق مع السلطنة الحكومية المكلفة بالمالية؛
- وضع التنظيم المالي والعماسي الخاص بالمؤسسة، بتنسيق مع السلطنة الحكومية المكلفة بالمالية.

- الاستمرار في الاشتغال على زمن معالجة التضلمات نحو التقليل من المداء اللازمة للمعالجة، وذلك من خلال التقليل من مداء الحراسة الأولية، ومن زمن البت على ضوء الأجوبة النهائية المتوصل بها في الموضوع، مع الاستمرار في الدعوة الإدارية إلى الإسراع في التفاعل مع تدخلات المؤسسة مساهمة منها في ضبط آجال إنهاء هذه التضلمات.

من جهة أخرى، لقد كان من الصعب، أن يكون لتداعيات الجائحة الوبائية وقع على وتيرة تنزيل بعض البرامج التي كانت مقررة خلال هذه السنة، خاصة تلك التي كانت تقتضي التنقل أو ضرورة القرب المادي من المواضع، مما اقتضى إعادة جدولتها ضمن هذا العنصر، لتنفيذها خلال السنة المقبلة، ويتعلق الأمر بـ:



- المضرب في توسيع خارصة التواجد الجغرافي للمؤسسة، لتحقيق القرب المكاني من المواطنين خاصة منهم من يعيش وضعيات قد توصف بالهشاشة الرقمية من جهة، وللمساهمة في استكمال صورة البنين الجغوري على مستوى المؤسسات الدستورية؛

- المضرب في دعم التواصل والتعاون مع الإدارات العمومية، وهيئات المجتمع المدني والهيئات الدولية ذات الاهتمام المشترك، ما حامت اللقاءات التواصلية التوثيقية مواضيعها وجغرافية القيام بها، لم تتخذ الحجم الذي كان متوقعا لها، بسبب الحجر الصحي وحضر التنقل، وما حامت أولويات مواجهة متعلبات تصويق الويب، فرضت على المؤسسة إعلاء ترتيب أنشطتها التواصلية خلال هذه السنة، إذ وضعت ما لها من إمكانيات فيما حضر لديها بالأسبقية.

العصور الثاني

مذكرة وميخ المملكة المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي تصورات واقتراحات

"مؤسسة وميخ المملكة لديها الثقة الكاملة في الإمارة، وفي فكرة وعيننا وءكاننا
الجماعي واجتهدنا المشترك على خلق المناخ المناسب للرقى بخدماتنا الإدارية وحكامه
أءاننا المرفوع إلى مستوى تصالعات المواصن".

وميخ المملكة
الرباع - 14 أبريل 2020

يقصد بالإدارة في مفهوم هذه الورقة، التعريف الوارد في المادة 2 من القانون رقم 14.18 المنقصر لمؤسسة وسيط بحيث يدخل في مفهوم الإدارة كل من «الإدارة الخولة والتماعيات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية»، أي كل من أوكل إليه أمر لخير مرفق عمومي.

لقد اهتمت مؤسسة وسيط المملكة في مذكرتها المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، والتي عنونتها بـ «الحكامة الإدارية رافعة لمشروع النموذج التنموي الجديد»، أنه مهما كانت حافة وأهمية التصورات والاقتراحات التي ستخلص إليها اللجنة، فإن تنزيلها على أرض الواقع سيحتاج لا محالة إلى بيئة إدارية لها من المؤهلات والقدرات والإمكانات الكافية، والإرادة الصادقة، ما يساعدها على ذلك.

أولاً: خلاصات تشخيصية

ولأن المؤسسة بالاستناد إلى اختصاصاتها الدستورية والقانونية، وبالنظر لما تسبب لها معالجته من تشكيكات وتضلمات، وما تراكم لديها من مؤشرات في هذا الشأن، كانت نتاج تشخيص أقر للأداء الارتفاقي، فإنها تعتبر نفسها في موقع من خبير عن قريب ما تعرفه الإدارة من هفوات ونقائص واختلالات، الشيء الذي مكنها من بسك ما تعتبره مساماً بشروط التنمية من وجهة نظرها وفق التفصيل التالي:

1. أهم الاختلالات التي تعتبرها المؤسسة ذات أثر مباشر على الاستثمار

على ضوء مختلف الإحصائيات المتوفرة، واعتباراً لنتائج تحليل مختلف معصياتها على امتداد زهاء عقد من الزمن، أمكن القول: إن الإدارة لم تتمكن من التخلص من ممارسات تعتبر مؤثرة في أداؤها، ونقص ضعف يعاني منها مراتها، اعتباراً لما ينجم عن استمرار وجودها في ردها الإدارية من انتقال، ولما لها من تأثير على منسوب الثقة في علاقة الإدارة بالمرتفق، ذلك أن هناك اختلالات قديمة جديدة، لا يمر تقرير إلا وتقوم من خلاله المؤسسة، كجهد مصاحبة للانتقال والعمامة للتغيير ورافعة نحو تبوية الضمات، بإثارة الانتباه إليها، ومن هذه الاختلالات، يمكن الإشارة إلى:

- اختلالات مرتبطة بامتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام

موضوع، لا حاجة للإسهاب في تعالها ما يغلفه من إجمال ومن إجماله لموقف الإدارة التي تتعنت في تنفيذ الأحكام، والعمل أن المفترض فيها، أن تكون أول من يبادر إلى تجسيد جدوى التقاضي، من خلال التنزيل الفعلي لما قضوه القضاء.

فالإدارة مصالبة في سلوكها بتجسيد سيادة القانون، وبالمساواة أمامه، وبالتقييد بالمبادئ الدستورية، التي تجعل الأحكام ملزمة للجميع «(ف) 126 من الدستور».

إن إشكالية تعثر التنفيذ هي التي أمت إلى نقاش حقوق لم تكن في حاجة إليه بخصوص قابلية أموال الإدارة العمومية للحجز، بما أعقب ذلك من انتقادات للخيار التشريعي الذي استقر عليه



البرلمان مؤخرا، بعد محاولتين سابقتين، اضضرت فيهما الحكومة إلى سحب المقترح.

وإن المؤسسة، إذ أثار الأمر في مذكرتها، فلأنها علمت بغير أن الأمن القضائي والقانوني يعتبر مؤشرا هاما مشجعا على الاستثمار وأن ذلك ينتج إذا كانت هناك صعوبات في تنفيذ الأحكام، أو إذا لم تكن هناك ضمانات قوي المستثمرين من عدم ملاءمة «Insolvabilité» الجهة المحكوم عليها. وبالتالي، لا يجب إعطاء الانصياع أن الإغارات في مقدمة من يصعب التنفيذ عليهم.

الأكد، أن المؤسسة لا ترمي من مقترحها هذا الرجوع إلى إقرار العجز على أموال الإدارة، وإنما تدعو إلى ضرورة مباشرة الإغارات المحكوم عليها إلى تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، تزامنا معها مع ما يجب فتحه من نقاش مواز يهتم الحفاظ على المال العام وجودة الأحكام القضائية.

- اختلافات مرتبطة بتصاميم التهيئة

إن من بين الإشكالات التي رصدتها المؤسسة في موضوع تصاميم التهيئة، وما تتضمنه من تخصيصات للمنفعة العامة، وغالبا ما ملك العقارات من التصرف فيها لمدة عشر سنوات؛ أنه كثيرا ما لا تحتاج الإغارات المعنية بالتخصيص لتتعمقها، ومع ذلك تعد أحيانا إلى إعادة تخصيصها مرة أخرى لنفس المنفعة العامة ولنفس الأجل المذكور.

كما أن عملية تخصيص عقارات النوازل احتواء مرافق عمومية، تتم في بعض الأحيان، في غياب استشارة القطاع الحكومي المعني، والذي يصرح أحيانا أنه في غنى عنها، أو أنه لا يتوفر على الاعتمادات المالية لاقتنائها رضائيا، أو عن صرف نزع الملكية.

هذا فضلا عن كون طريقة اختيار العقارات التي ترصد لتخصيصات عمومية يظل منتقدا، في غياب معايير واضحة، وغياب صراحة للصنع في هذه الاختيارات، ما دام نشر الإعلان يبقى مجرد وسيلة لتقديم الملاحظات التي لا تلزم الإدارة بالجواب عنها، ولا بتعليل موجبات حكم الأخذ بها.

وهو موضوع تقدر المؤسسة أيضا، أن له أثرا مباشرا على بعض الممارسات الاستثمارية التي تتعلق بالعقارات موضوع التخصيص.

- اختلافات مرتبطة بنزع الملكية

نظرا للطور الذي يمكن أن يلعبه الوعاء العقاري المملوك للنوازل في مجال التنمية، واعتبارا للتأخر الملموس في بلورة مشاريع التعديلات المنتصرة في موضوع مسطرة نزع الملكية، فقد أصبح هذا الموضوع يثير نوعا من الشعور بالثيف والثوق لدى الملاك النوازل، وقد تمكنت المؤسسة من الوقوف على مجموعة من الملاحظات التي تهم الموضوع، يمكن إجمالها في:

• غياب معايير معتمدة، بشأن مدى الملاءمة من حيث الاحتياج الفعلي لذلك المرفق، أو المساحة التي يمكن استغلالها لإيجاره؛

• غياب سقف زمني محدد لإقامة المشروع الذي يتم نزع الملكية لأجله، تحت كاهنلة مقود المسطرة؛

- غياب معايير لتحديد الثمن المعتمد في إقرار التعويض
- كحول مسخرة نزع الملكية.

- اختلافات مرتبطة بالاعتداء المادي

تعتبر المؤسسة، أن هذا النوع من الممارسات يسوي لصورة الإدارة، لأنها تشكل نوعاً من التزامي على ملك الغير واحتلاله دون سلوك المسخرة القانونية. في وقت لا ييكر بالإدارة اللجوء إليه، لأن قانون نزع الملكية، يتيح إمكانية امتداد أمر قضائي يسمح لها بالتمييز المؤقتة للعقار المراد نزع ملكيته، مقابل إيداع المبلغ المحدد من صرف اللجنة المختصة كتعويض عن استملاك ذلك العقار، ومع ذلك لا تلجأ إليه.

- اختلافات مرتبطة بتصفية الصليبيات العمومية

لقد امتصحت المؤسسة الوقوف على مجموعة من الاختلافات التي تؤثر سلباً على صداقية التعاقد مع الإدارة، يمكن إجمالها في:

- التأخر الحاصل في صرف مستحقات مجموعة من نائلي الصليبيات العمومية؛
 - الإذن بإفجاز أشغال خارج النطاق الإجرائي للصليبيات العمومية بمبررات الاستعجال، مما يؤثر لاحقاً على ظروف تصفية المستحقات؛
 - انتقادات توجه للشروط التي تضمن المنافسة المشروعة.
- وهي اختلافات، تؤثر مباشرة على وضعية بعض المقاولات، وخاصة منها المقاولات الصغرى والمتوسطة.

2. أهم الاختلافات التي تعتبرها المؤسسة ذات أثر مباشر على التنمية الاجتماعية

2.1 البرامج الاجتماعية للسكن (معالجة أمور الصفيح وإعلاء الإسكان)

إذا تسجل المؤسسة بارتياح كل المبادرات التنموية ذات البعد الاجتماعي والتي تسعى إلى تمثيع المواطنين بسكن لائق والقضاء على أمور الصفيح، فقد لاحظت من خلال معالجة مجموعة من التخلّصات، أن هذه العملية كثيراً ما تمر في ظروف تشوبها عدة نقائص واختلافات يمكن إجمالها في:

- تسرب بعض الأخصاء عند إحصاء الساكنة، وتحديد الفئة المستهدفة؛
 - غياب معايير موحدة للاستفادة على الصعيد الوطني؛
 - عدم ضبط وحسن اختيار العقار المراد نقل الساكنة إليه، وكذا عدم تصفية وعائده؛
 - التأخير في تسوية رسوم تملك المستفيدين.
- كل هذه النواقص يجعلها المواطنين على الإدارة كماخذ، ويذهب بهم الاعتقاد إلى التشكيك في نزاهة تدبير هذه الملفات بما يسوي للإدارة.

2.2 أنظمة التقاعد

إنّ تنصاف المؤسسة إلى باقي المتدخلين في النقاش العمومي الدائر حول موضوع أنظمة التقاعد، وبغض النظر عما تمت إثارته من ملاحظات في شأن التوازنات المالية الخاصة بهذه الصناديق، فإنّ مجال تدخل المؤسسة، مكن من الوقوف على الملاحظات التالية:

- هزالة المستحقين؛
- التأخير في صرف ومراجعة المستحقين؛
- عدم توحيد المساطر، واختلاف المستحقين بين نظام وآخر؛
- محدودية المستفيدين من المعاش.

3.2 التغطية الصحية

بالإضافة إلى أن التغطية الصحية لا يستفيد منها كل المواطنين، فقد تبين للمؤسسة من خلال مختلف التطلعات التي تمت معالجتها في الموضوع، أنها تعرف قصورا ونقائص يمكن إجمالها في:

- تعدد الأنظمة التعااضدية، مع اختلافها فيما تعتمد كمسكرة، أو معايير، أو سقف المشاركة، أو سلة الخدمات المقدمة؛
- هزالة التعويضات؛
- أدوية مرخص بها وغير معوض عنها؛
- أدوية ومعدات كصية خارج التغطية؛
- تأخير في صرف المستحقين؛
- خلافات بين التعااضديين وهيئات المراقبة ACAPS-ANAM ووزارة الصحة؛
- ضعف سقف الرقابة التي تبسطها السلطات الناضمة وهيئات المراقبة، إذ أن قراراتها لا تحترم، وأن الاحتكام إلى سلطة الرقابة، قلما يؤدي إلى النتائج المنتظرة.
- لذا فإن مؤسسة وسبب المملكة، بعد هذا المسح الذي تم من خلاله تشخيص الوضعية الراهنة للإعارة، تعتبر أن متطلبات النموذج التنموي يجب أن تستحضر الدور الذي يمكن أن تلعبه الإعارة في إرساء دعائمه من خلال المجالات المبينة بعده.

ثانياً: رؤية المؤسسة

1. نحو تصور يجعل من الحكامة المرفقية رافعة أساسية للتنمية

إن تصور المؤسسة لنموذج إداري تنموي ينطلق من ضرورة تجسيد المبادئ الدستورية للحكامة الجيدة في تنظيم المرافق العمومية، وذلك على أساس المساواة بين المواطنين في الولوج إليها، والإنصاف في تغطية التراب الوصني، والاستمرارية في أداء الخدمات، وخضوعها لمعايير الشفافية والنهاسية والمسؤولية. «ف 154 من الدستور».

وتعتبر المؤسسة، أن أهم تجليات هذه المبادئ، تنطلق من الخدمات التالية:

1.1 الانتداب لسيادة القانون

إن الإدارة المساهمة في التنمية، هي الإدارة التي تجسد في أعمالها وتصرفاتها سمو القانون باعتباره مبدأً دستورياً، وهي الإدارة التي تتم تراتبية القوانين، وتعتمد التفسير العالم والمنصف لها، وتعتمد إلى أعمال النص القانوني بالأولوية على ما تعده من لوائح أو منشورات، قد تخالف أحياناً، جوهر القانون وتمس بالتالي بالمشروعية في بعض تصرفاتها.

ينضاف إلى ذلك أنه لن كان إلغاء القرارات الإدارية من صرف المحاكم، تظاهرة صهيبة في حولة الحق والقانون والمؤسسات، فإن ما رسا عليه العمل القضائي المتواتر، يجب أن يعتبر قاعدة موجهة لفهم النص القانوني من لحن الإدارة التي يجب عليها تنزيلها وتعميمها على باقي الحالات المتشابهة، إلى حين إقرار تعديل تشريعي، وذلك حتى لا تبقى هناك هوة بين فهمين متناقضين لنفس المضمون القانوني.

1.1 القرب الجغرافي

إن المؤسسة، ترى أن قرب الإدارة من مرتاضيها، عبر انتشار معقلين يخفف من عبء التنقل على المواطنين، الذي يعيش ظروف صعبة أحياناً، يعتبر من بين مقومات العدالة الجبلية للارتقاء العمومي، وخاصة في مناطق متعارف على أنها نائية، وهو ما يفرض التفكير في إيجاد صيغة جديدة لمشاريع «خدمات القرب»، تراعي التوزيع الجغرافي، وتأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين المصالح الارتفاقية والتكلفة الاقتصادية لهذه المشاريع.

1.3 تسيير المساهم

إن المؤسسة، تعتبر أن موضوع تسيير المساهم الإدارية على عرجة كبيرة من الأهمية، وقد بذل فيه مجهود كبير على المستوى المركزي، غير أن الأمر خلاف ذلك بالنسبة للمصالح الخارجية للإدارات، حيث كثيراً ما تؤخر التعيينات الإجرائية إلى المساس بالحقوق الارتفاقية المشروعة للمواطنين. لأجل ذلك ترى المؤسسة، أن العمل بـ «المعرف الموحد للخدمة المرفقية»، من حيث الوثائق المصنوبة لإيجارها والآجال المتوقعة لتقديمتها والجهة الإدارية المعنية بها، يجب أن يهتم مختلف المرافق العمومية ويشمل مختلف المستويات الإدارية.

فضلاً عن ذلك، تعتبر المؤسسة، أن إرساء أليات الشفافية والتوقعية في أداء المرافق العمومية، من خلال تبنى اختيارات تديرية وإلائل مسكوية معلن عنها توضع رهن إشارة المرتفق، للتعرف عليها، بلغة بمقورة فهمها، مع ما يتصلبه الأمر من مصويات وشروحات في نصلق الشباك المتعددة الاختصاصات، سيكون لكل ذلك الأثر البالغ في أداء الإدارة العمومية.

وفي نفس الإصدار، تعتبر المؤسسة أن الاقتمام بالاستقبال والإنصات، وتوضيح المسائل، ونهج الباب المفتوح، تبقى أموراً في غاية الأهمية، باعتبار فضاء الاستقبال هو بوابة الحكم على الإدارة وتكوين الانصاع الحقيقي على فعاليتها، ويعكس حقيقة الإدارة التي يجب أن تكون خادمة، منصته، مرشدة، موجهة، مساعدة قانونية، متكلفة بإيصال الحقوق.

فالاستقبال الجيد، فضاء حوار وتفاوض، ومنصلق التغيير والانتقال، وهو تعبير عن امتداد للعطاء وامتثال للواجب المعنوي.

4.1 الحق في الجواب والاقتمام بتضلمات المرتفقين

إن المؤسسة، تعتبر أن المرحلة هي مرحلة قبول نحو إثبات تفاعل أعمق مع صليات المرتفقين، وهو ما يوجب عليها، أن تكون فاعلة في الرد على صليات من يلجأ إليها، قبولاً أو رفضاً، علم أن تعلق كل رفض لما قد يصلب منها، إما كان القانون لا يبيزه.

ويدخل في نفس السياق، ضرورة إيلاء العناية التامة للشكايات والتضلمات التي تقدم إلى الإدارة، لأن المؤسسة تعتبر «الجواب عن الشكاية»، هو جراًة في اقتحام بوابة الإصلاح، ونهش في التراكم والمكتسب، وهو محرك لتصحيح الأوضاع، وفرصة لتصوير المستقبل، بل هو مثال أرحب لبلوغ رضا المرتفق.

والمؤسسة، إذ تنوه بالممارات المتبعة في استقبال الشكايات لدى العديد من القصاصات، غير أنها تعتبر أن عدم الجواب عنها أو إيلاء أجوبة «تتميلية»، قد يكون لها أثر عكسي على الهدف المبتغى من الممارات ذاتها. ولذلك، تدعو المؤسسة إلى الاقتمام أكثر بموضوع شكايات المرتفقين، رسداً، وتعليلاً، وتعليلاً، وترتيباً للأثار والنتائج.

ومن الحكامة التديرية أيضاً، اتباع نهج التخصيص الاستراتيجي، ذلك أن التنمية الإدارية لا يمكن تحقيقها إلا في إطار تصور استراتيجي معقلن، يضع قضية مع منصف التدير اليومي، والرتابة الإدارية، من غير رؤية ولون أهداف محددة مسلفاً، مسبوسة في صلاور، مسبوسة عبر أنشطة وممارات بمشاريع محددة وأجال مسبوسة ومؤشرات قياس واضحة، فلا بد من الانضام التلم للإدارة في عصر ثقافة التخصيص التشاركي المعلن، قوامه تكريس شفافية الأداء وتقديم الحساب على قاعدة مبادئ الحكامة الجيدة.

5.1 تحديث المنظومة الإدارية واستعمال التكنولوجيات الحديثة وما توفره أفاق الكفاءة

الإصناعي

من منطلق تعدد المقاربات المتعلقة بالتحديث وتعدّد ميادين أعماله، فإن المؤسسة تعتبره، آلية للتصوير والتغيير داخل الإدارة وفي علاقتها مع محيطها، آلية تعدّد بواسطتها المقومات المؤسسية للتغيير، وتنفذ بمقتضاها خصص التصور، بهدف تحسيس المرادوخية وتحقيق الجودة، على أن تجعل منها عملية عميقة الأبعاد، متكاملة العناوين، صمام الوصول إلى المواهب باعتباره محور مجال اشتغال المرفق العمومي، مع التنبيه إلى ضرورة تجاوز المضاهة الشكلية للتحديث، من مجرد اتقاء بنايات حديثة، أو مجرد توفير مبتكرات تكنولوجية، إلى تبني رؤية تحديثية واقعية في علم الإدارة، والعمل الفعلي لتنزيل أفكار وتصورات مستجدة، وآليات عملية، يتم تنفيذها وفق خصص واضحة، مع الأخذ بعين الاعتبار الفئدة الكبيرة من المرتفقين الذين لا يجسنون لغة التكنولوجيات الحديثة.

إن المؤسسة، آمنت دائما بأن التحديث وسيلة اندماج إيجابي في تيار التكيف مع سقف الانتضارات التي تحبب بتصلعات ومضاللات القرب والجودة لدى المواهب.

6.1 الانتشار المعقل للكفاءات بمهام واضحة

بالإضافة إلى ما أصبحت الحاجة تدعو إليه بإصلاح، من ضرورة التخلص من منصف التخمسينيات من القرن الماضي في تدبير الموارد البشرية، من خلال إقرار مراجعة شمولية لفلسفة النظام الأساسي العام للتوظيف العمومية بجميع مكوناته «المفاهيم والقياسات والعلاقات الوظيفية، والتعديلات، والأحوال، وصلاحيات التكوين والتأهيل»، تبقى المؤسسة على يقين، أن الإدارة المغربية تزخر بالكفاءات، وتوفر على رصيد بشري له مؤهلات كبيرة، إلا أنها تعتبر أن إعادة استثمار الرأسمال البشري بشكل يضمن عدالة التوزيع الجغرافي والتوظيف العجالي يشكل إحدى أعنان مساهمة الإدارة في البناء التنموي.

لذا، ينبغي خلق حوافز جهورية وامتيازات تساعد على إعادة الانتشار، ليتأتى استفادة كل الجهات من هذه القدرات والكفاءات، فالموقع الجغرافي لا يمكن أن يكون مبررا لحرمان ما كنته من تقاسم الكفاءات.

وفي نفس السياق، تعتبر المؤسسة أن التوظيف الأمثل للموارد البشرية، يقتضو مواصلة الجهود المبذولة من طرف كل القطاعات الحكومية في إعادة علاقتها المرجعية للوظائف والكفاءات، والانتقال في ذلك من منصف الترف التذيري إلى اعتبار الأمر إحدى الأسس الخالصة للتدبير التوقفي للوظائف والكفاءات. باعتبارها آلية ضرورية للملاءمة بين المنصب ومؤهلات الموظف الذي يشغله، على امتداد كامل مساره المهني، وذلك من أجل تيسير الانتقال من تدبير يركز على الإحصاء أو الدرجة، إلى تدبير يقوم على الوظيفية، ويعتمد علائق مرجعية للوظائف والكفاءات.

ينضاف إلى ذلك، ما يعتبر من صميم الموضوع بالضرورة، ونعني: تدقيق ضوابط المسؤولية، وإعادة النضر في قواعد التحفيز الإداري، والزامية التكوين والتأهيل المهني، وغيرها من المواضيع الفرعية ذات الصلة.

2. نحو مفهوم جديد للخدمة الإدارية عنوانه البارز «المواصن أولاً»

تعتبر المؤسسة أن هناك تسلسلاً منصفياً، يبدأ بجودة الخدمة الإدارية، ويمر برضا المواصن، ليصل إلى عمر الثقة في أداء الإدارة، لأجل ذلك ترى ضرورة إبداء رأيها في هذه المكونات الثلاثة، باعتبارها محددات جوهرية في النموذج التنموي الذي تصبو إليه، وفق ما يلي:

1.1 إداراة الجودة الشاملة: محدد أساسي لإقرار المفهوم الجديد للخدمات الإدارية

إن المواصن يتصلع إلى قول فعل في علاقته بالإدارة، يضمن كرامته، ويلمس من خلاله الأثر الإيجابي في حياته الارتقائية اليومية، بما يؤمن حقوقه الدستورية في مختلف المجالات.

لذلك، فإن المؤسسة، اقترحت على اللجنة، في نسق التفكير في نموذج تنموي جديد، أن تُوجد لمفهوم جودة الخدمة الإدارية محلاً ضمن تصوراتها لإصلاح الإدارة.

لأن جودة الخدمات الإدارية لا يمكن قياسها بما يسر من قوانين، ولا بما يعلن عنه من برامج، ولا بحجم الأعمال المنجزة، ولا حتى بقيمة الميزانيات المرصودة فقط، بل بما تحققه من شعور بالرضا والمساواة لدى المواصن، مما يستدعي استحضار معايير الجودة في كل خدمة، معايير تجعل المواصن يللمس تمتعه التام بحقوقه المرفقية، ويشعر بأنه هدف لكل البرامج والسياسات الإصلاحية.

إن المؤسسة، تللمس يومياً من خلال شكايات المواصنين، وما يروج في بعض شبكات التواصل الاجتماعي، الانصاع السائد بأن الانتقادات قوية، في الوقت الذي تهتم فيه المبادرات في أبعاد تقدير الجانب الكمي للخدمة المقدمة، بعيداً عن مقارنة الجودة في تقديم هذه الخدمات.

ولأننا علم يقين، بكون البناء المفاهيمي لضمان الجودة، يتأسس في جزء كبير منه على مقاييس الكفاءة التنظيمية التي تبرز في القصاص الخارج وما يرافقه من مصلحات «الفعالية» و«النجاعة»، فإننا نؤكد أن الإدارة مصالبة بإعادة التفكير والابتكار، لإدخال معايير الجودة في تنظيمها كما في أمانها، وتجاوز منصف الإنتاجية، إلى منصف إداراة الجودة الشاملة ورضا المرفقين.

إن المؤسسة، تنصلق من كون «مفهوم جودة الخدمة» مرتبب بـ «الفعالية»، لذلك فهي تركز تصورها أساساً على: دقة الخدمة ودرجة الالتزام و مستوى الاستجابة، كل ذلك في إطار من العدل والإنصاف،

بقو أن نشير في ذات السياق إلى أن مستوى الفعالية الإدارية-استناداً إلى المؤشرات أعلاه- أخذ في الانخفاض داخل الإدارة، علم الأقل من منصف رضا المواصنين، بل وحتى لو لم تكن فعالية الإدارة قد انخفضت، فإن الأكيد أن نصرة المواصن إليها وانتقاداته منها قد ارتفعت، كما أن المواصنين يستعملون عناصر لتقييم الفعالية مختلفة عن تلك التي تعتمد عليها الإدارة، أو ربما يرغبون في أنواع أخرى من الفعالية، وبالتالي تقديرهم لضعف فعالية الإدارة هو الذي أفرز إحساس بعدم الرضا.

لذا، أكدت المؤسسة، أنه أصبح من المتعين إدخال مفهوم «إدارة الجودة الشاملة» في تدبير الإدارة العمومية، وحين الوقت لأن تكون المرافق العمومية، قادرة على الاستفادة من خبرة موظفيها في كيفية تحسين الأداء، وأن يكون الموظفون ملتزمين باحتياجات وتوقعات المرتفقين فيما يتعلق بكيفية إخراجهم للجودة، وألا يكون التغيير مجرد إعراب وإفصاح عن نية ذلك، بل ينبغي أن يجسّد على أرض الواقع، بمبادرات وأشياء ملموسة، في أجواء يعاين فيها المواضع حقيقة هذا التغيير.

2.2 بارومتر قياس الرضا: معكز مكمّل لمفهوم جودة الخدمات الإدارية

إن المواضع هو العلاقة الأهم بل لن نكون مبالغين إذا قلنا إنه الحلقة الأوحده، ضمن سلسلة المعنيين بموضوع جودة المنتجات والخدمات العامة، وإن رضا المواضع هو محور تقييمات الجودة الخاصة بأداء المرفق العمومي.

نعم إن العلاقة بين الأداء «أداء المرفق العمومي» والرضا «رضا المرتفق»، هي بناء معقد، وأن هناك عوامل مختلفة لتفسير العلاقة بينهما، من قبيل عامل الثقة، وعامل الفجوة بين التوقعات والانتصارات، وتصورات عدم تحقيق هذه التوقعات والانتصارات، وعامل تحليل للإنتاجية، وردود أفعال المستعملين...إلخ، ومع ذلك نعتبر المؤسسة أن «رضا المواضع» كمقياس للجودة، سيظل أداة مهمة، ومؤشرا شاملا لجودة الأداء، كما سيظل أيضا في حد ذاته نتيجة جذيرة بالالتزام، وليس مجرد وسيلة لتحقيق غايات آنية أو ظرفية.

إن المؤسسة، تعتبر أن التحول نحو اعتبار رضا المواضع ضمن معايير الجودة، يجب أن يبدأ موقعه المناسب، لأنه لا تعارض بينهما، بل إن مناقشة جودة أداء المرفق العمومي من زاوية رضا المواضع، هو توجه نحو اتجاهات أخرى أكثر من مجرد قياس الأداء، الاتجاهات يمكن أن تساعد على تقليص الفجوة، بين ما يراه المسؤولون أنه إصلاحات «موضوعية» في جودة الخدمات وما يراه المواضع كذلك.

لذا، ترى المؤسسة أيضا، أن رضا المواضع على خدمات المرافق العمومية، يجب أن ينحصر إليه بالضرورة عبر منظور أوسع، منظور يضمن كرامتهم ويلمسون من خلاله بأن الإدارة تعاملهم من منطلق اعتبارهم أصحاب حق، بعيدا عن مظاهر الاستعلاء، أو أي شكل يوحى بأن الإدارة تكبر حسبما يتراءى للمسؤول لأن حسب ما ينص عليه القانون.

لا بد أن تتعبأ الإدارة لتجعل المواضع فاعلا وخافعا إلى التغيير بالانضواء في «قيم الإدارة»، عبر الإشارك وإتاحة فرصة الإسهام في بلورة الرؤى، من خلال تقديم مقترحات وعرائض تروم التجويد وتقالى التعقيد.

ولذلك، لا بد من تجميع وتخليص انصباعات المرتفقين ومضى ارتياحهم للخدمات المرفقية، ورصد مصالحهم المتجددة نوعيا.

3.2 الثقة في أداء الإدارة نتاج تصبير لرضا المرتفق على جودة الخدمات المقدمة

إن مؤسسة وسيك المملكة، تعتبر أن عدم التشكيات مؤشر موضوعي عن نقص ثقة المواصن في أداء الإدارة، بغض النظر عن موقفها، وإن كان كثيرا ما يتم التلويح «وبشكل غير دقيق دائما»، بمبررات جاهزة تقوم على اعتقاد خاص، مفادها أن المواصنين يميلون إلى تبني نظرة سلبية بشكل متزايد اتجاه الخدمات العامة، أو أنهم يعملون صورة نمطية اتجاه الخدمات الإدارية، ولكن لا أحد ممن يقدمون هذه المبررات، يتنبه إلى أن السبب المباشر لهذا الميل هو عدم فعالية الإدارة وضعف جودة الخدمة المرفقية، أمام ارتفاع سقف انتظارات المواصن.

ولأن الثقة لا يمكن أن يرتفع منسوبها، إلا بالتزام الإدارة بالاستثمار في إرضاء المواصنين للوصول إلى المشروع من حقوقهم، فإن المؤسسة، ترى أن نمطية التصور هو في حقيقة الأمر تجسيد لشعور عام بضعف الثقة، شعور يقيم في ذاته «علما يحدو»، مرتبها بالصورة الذهنية التي تخلفها الإدارة لدى المتعامل معها، أكثر من ارتباطها بمفاتيح الخدمات المرفقية المقدمة أو جودتها.

إن المؤسسة واعية بتأثير مجال الثقة بالنقاش العلم الدائر حول بعض الوقائع الخرفية التي تستأثر باهتمام الرأي العام، ومع ذلك فإنها تقدر أن هذا الأمر ليس مقبعا لوحده بما فيه الكفاية لتفسير تكرار النقاش وبعدة الشمول، لذا تعتبر أن صلب نقاش ثقة المرتفق في أداء الإدارة لصيق بجودة الخدمات الإدارية وسقف انتظارات المواصنين.

نعم إن «جودة الأداء» و«منسوب الثقة» قد لا يسيران دائما في خط مستقيم، لأن التجربة أثبتت أن هناك العديد من المؤثرات الأخرى المتداخلة في الموضوع، غير أننا نعتقد أن التفسير الأكثر شيوعا للانخفاض الملحوظ في الثقة العامة في الإدارة، يتعلق بعدم فعالية أداؤها، لذلك نعتبر أن تجويد الأداء المرفقي وسيلة لاستعادة الثقة في الإدارة.

يعلم الجميع أنه من الصعب إثبات اتجاه علاقة السببية بين الفعالية والثقة، بين ما إذا كان المواصن، لا يتفق بالإدارة، لأنه يعتبرها غير فعالة، أو أن المواصن يعتقد أن الإدارة غير فعالة، لأنه لا يتفق بها.

لذا، ومن غير الدخول في متاهات منهجية، نتصلب التمييز بين تصورات «فعالية الإدارة» و«الثقة فيها»، نعتبر مؤسسة وسيك المملكة، أن الإدارة مصالبة بالاشتغال أيضا على دعم النزاهة وثغافية خدماتها، لأن ذلك يشكل محط أساسيا في إدراك الجمهور لمخى الثقة في المرفق العلم.

جانب آخر على درجة كبيرة من الأهمية، قد لا يلتفت إليه في العديد من الممارسات التي تهم الموضوع، وهو المرتبب بالتعليقات الخصيرة أو العنيفة وغير المبررة ضد الموظفين العموميين. ففي كثير من الأحيان، يحاول البعض الإلقاء باللائمة على الموظف في عدم نجاح السياسات العمومية؛ إنما نعتبر أن هذا النوع من التصريحات، وإن كان لا يفسر بالضرورة تصور عدم الثقة في أداء الإدارة، فإن من شأنه أن يزيد من الصور النمطية السلبية عن المرفق العمومي.

ولذلك، نعتقد أنه يجب على الإدارة أن تعرف أن المجتمع في وضعية تصور، وأن تتعامل معه على هذا الأساس، وأنه يجب عليها الانتقال من التفسيرات الأكثر عمومية لانخفاض الثقة، لتقر بوجود علاقة قوية بينها وبين الاحتياجات الضرورية للمواطنين.

إن مؤسسة وسيط المملكة، وعلى الرغم من وجود العديد من التفسيرات النظرية لانخفاض الثقة، تعتبر من خلال ما رصدته من اختلافات، أن الثقة في أداء الإدارة هي مسألة بناء يقتضي ملامسة الحياة الاجتماعية للمواطن حتى لا يبقى المرتفع هو العلة المقبولة في موضوع الإصلاحات الإدارية.

3. من إدارة تنفيذ الاحتياجات الآتية إلى إدارة حاضنة للاستثمار

من خلال ما تم بسطه أعلاه، نعتقد مؤسسة وسيط المملكة، أن أي تصور لبرنامج تنموي جديد مهما تم إحكام توجيهاته، لا يمكن أن يتقدم إلا من خلال إدارة مستوعبة لمتطلبات المرحلة، فهي من مبعثه الروح من خلال تصميغه. ولذلك، علينا أن نضع ونرسم لتنمية إدارية حاضنة للاستثمار، وفاقمة لبعثاته، ومشجعة لاقتحامه، ومساعدة على توسيع فرصه، وذلك من خلال:

1.3 تدبير الصلبيات العمومية ضمن تنموي مستدام

إن المؤسسة، وهي تستحضر الأحوار التنموية للصفقات العمومية من خلال وضائقها الاقتصادية والاجتماعية، تدعو إلى دعم علاقة الإدارة بالمقولة، وترى أن الأمر يستدعي الاشتغال على هذا الموضوع، لتجاوز نظرة الإدارة الضيقة للصفقة العمومية القائمة على منحصر تلبية الحاجيات الإدارية الآتية، لتصبح وسيلة فعالة في يد الإدارة، لتوجيه الاقتصاد وضمن نموه وتصوره وإنعاش الحياة الاقتصادية المحلية، وتحفيز الاستثمار، وتسهيل المقاولات الصغرى والمتوسطة، وتوفير فرص شغل محلية.

حان الوقت لكي تفكر الإدارة في إقرار شروط المفاضلة في بعض الصفقات العمومية التي تشجع الإنتاج المحلي وتسهيل القصاعات المنتجة محليا؛

وهو ما يجعل المؤسسة، تثير الانتباه إلى ضرورة انتقال الإدارة من مجرد حارس للجراءات في تدبير الصفقة العمومية، إلى حاضن للتنمية عبر الصفقات العمومية.

فذا، نصحنا مع ما يتصلبه الأمر من أن تكون الإدارة في مستوى تعهدها، من خلال وضع جدول زمنية للتنفيذ، والتأكد من إمكانية رصد الاعتمادات اللازمة، والوفاء بالمستحقات في الآجال المعقولة، حتى لا تتحول من حاضن للتنمية إلى معرقل لها.

2.3 المراكز الجهوية للاستثمار برؤية جديدة

إن المؤسسة، من خلال ما توصلت به من تطلعات في هذا الموضوع، وجدت نفسها مضطرة إلى طرح سؤال الفعالية في أداء هذه المراكز، من خلال العديد من التساؤلات من قبيل:

• هل لعبت ما كان مصلوباً منها من أحوار؟ وهل ساهمت في تسيير المساهم، وتسريع وتيرة الإنجاز؟

• هل فعلاً لها كامل السلطة والصلاحية، أم لا بد من تعميق النقاش بخصوصها؟

• هل تلعب أدور المساعد والمصاحب والموجه القانوني والمالي، أم أنها مجرد وعاء يجمع فيه مختلف الوحدات، لتلعب فيه على أبعد الحدود أدور المنسق من غير أن يكون لها أدور المقرر والتاسم؟

إن جاذبية الاستثمار من زاوية نضر مؤسسة وسيك المملكة، فتتاج إلى جراءة وإلى شجاعة في التسم والتضاء القرار في إحصار الشرعية.

إن المؤسسة ترى أن ميثاق المرافق العمومية، يمكن أن يشكل إحصاراً لجموعة من الأفكار التي تضمنتها هذه المذكرة. لذلك، فهو تتصلع إلى ضرورة الإسراع في إخراج هذا الميثاق، الذي أخذ إعداد مشروعته قرابة تسع سنواي ولا زال مشروعاً لم ير النور، والعمال أنه منصوص عليه في الفصل 157 من الدستور ومباغزة متعارف عليها أولاً. كما ترى المؤسسة، أن هيئات التكامل وملكيات التخصامة يمكن أن تلعب أدورا تنموياً مهما، إذا ما تم التعامل مع ما تنتهر إليه بلهجية المصلوبية، في إحصار علاقات بصيغية تشاركية، متضيف لبناني لصرح المكتسب التنموي الذي نشده.

الجزء الثاني

الجماليات ذات البعد التحليلي في عمل

مؤسسة وسيك المملكة

" إن المرتكز الأساسي للرعاية الصحية هو المساواة في الولوج إلى الخدمات الصحية، في إطار من العدالة الاجتماعية، والاعتراف بالحق الأساسي في التمتع بأعلى مستوى ممكن من الصحة " .

وسيط المملكة
الرباط - 19 فبراير 2020



العصر الأول

موضوع السنة: فيروس كورونا المستجد

﴿كوفيد - 19﴾ وسؤال تكبير الحقوق

الارتفاقية في ظل الجائحة

بصفتنا مدافعين عن الحقوق، يتعين أن نبقر نقضين بشأن التجاوزات الترفق تركب أثناء تفعيل
التدابير المتخذة من تصرف السلطات الإدارية في إصرار حالة الكوار الصحية والتي من شأنها
المس ببعض الحريات، وبالكرامة وبالمساواة في الحقوق بشكل عام... لأميما بالنسبة للفتاى
العشة من المواصنين.

وسبيح المملكة
الربلكه - 31 مارس 2020

إن اختيار موضوع «فيروس كورونا المستجد» (كوفيد - 19) وسؤال تدبير الحقوق الارتقائية في ظل الجائحة» ليكون موضوع السنة في هذا التقرير، فضلاً عن كونه التزاماً تعهدت به المؤسسة في تقريرها السنوي لسنة 2019، فقد جاء استجابة لسعي واسع بضرورة المساهمة في تقديم تصور تقييمي أولي لسنة من تدابير الوقاية في ظل انتشار وباء استثنائي، فرض في مرحلة معينة جبراً صعباً شاملاً، ضمن قانون الصواري الصحية وما تكلبه من آليات مست في كثير من الأحيان بمجموعة من الحقوق الارتقائية لغنائ عريضة من المواصنين، وهو مناسبة أيضاً لإبراز مجالات التخلّص وما تم الوقوف عليه من اختلالات اعترى أحياناً تنفيذ ما تكلبه من تدابير، ومدى تأثير ذلك على الخدمات المقدمة للسكان على مختلف الأصعدة وصنفاً وجغويًا وترايبًا ومعلياً، انكشافاً مما تم رصد من إشكاليات ترتبها بتنفيذ ما تم إقراره من تدابير، والتي شكلت في الكثير من المجالات موضوعاً للتدخلات الترويجية على المؤسسة برسم هذه السنة. خاصة بعد الترتيب الذي حضر به هذا الموضوع ضمن التصنيف الموضوعاتي للتدخلات المتوصل بها.

إن اعتماد هذا الموضوع ضمن مساور التقرير السنوي، يروم أيضاً البحث عن مداخل تحليلية لمواضيع تخص بدرجة كبيرة من الاهتمام التي تعنى بالارتقاء العمومي، وخاصة منها ذات الأبعاد الاجتماعية الحيوية لملاستها لغنائ عريضة من المجتمع، وذلك سيرا على نهج ما بدأناه على هذه أهداف المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023، الرامو إلى دعم تحليل مواضيع التدخلات، من خلال التركيز على معالجة الاختلالات ذات الصلة بتدبير المرافق العمومية بصفة عامة. هذا، فضلاً عما أثبتته اللجوء إلى هذا الأسلوب، من تجسيد حقيقي لتفعيل واضح لمهام واختصاصات المؤسسة.

وبالتالي فهو تكريس لنهج ارتقيناه، خلال السنة الماضية، في صياغة التقرير السنوي للمؤسسة، باعتباره صريقة جديدة لرصد الاختلالات المرفقية التي قد تتخلل تدبير بعض الإجراءات وتقوية سبل تقويتها، حتى تصبح أكثر قابلية وتعاوناً وتعلوفاً مع انتكاسات المرتفقين وبداخلات مؤسسة الوصي. وأن نجعل منه في نفس الوقت محاولة لإعداد تشكيل صورة واضحة عن تفاعل المواصنين مع ما تم اتخاذه من مبادرات في ظل الأزمة الصحية.

ولأن التدابير الوقائية المتخذة، وما صاحبها من قرارات وإجراءات، كان لها انعكاس مباشر على مجموعة من الحقوق والحريات، فإن المؤسسة في ذات الوقت، وهي تبغى من تقريرها السنوي هذا، الإخبار والتعريف بالجهود المبذولة، وما تم تحقيقه من نتائج، تركز إعلاء الفرصة لفتح حوار جدي وهادئ وعميق بين كل الفاعلين والمتدخلين في مجال تدبير هذه الأزمة، لإعلان النجاحات وتسجيل الإرتياح الذي خلقته الممارسات الجيدة، وأيضاً حصر التعثرات، والبحث عن الأسباب والمسببات، والتفكير في البدائل في سياق النقاش القائم حول القيم التي تسعى المؤسسة باستمرار إلى تكريسها على أرض الواقع، من أجل تثبيت قواعد تدبيرية مواهنة خادمة تستجيب لانتكاسات وحاجيات المرتفقين.



وانطلاقاً من غرامة وتحليل مختلف المبادرات التلقائية التي قامت بها المؤسسة خلال هذه السنة ومختلف التخلّصات المتوصل بها في هذا الإطار، بالاستناد إلى التصنيف الموضوعاتي المرجعي المستحدث لهذا النوع من التخلّصات، والمتمثل في تجميع مواضيع القضايا المعروضة عليها في سياق الجائحة ضمن إطار مجموعات تضم تصنيفات فرعية متجانسة، أمكن القول إن ما تم اتخاذه من تدابير، وما تم القيام به من إجراءات، على أهميتها البالغة، لم تصل دائماً إلى المستوى المنتصر، ولم تنل أحياناً استحسان مجموعة من المرتفقين، إما لعدم الاستجابة لتأجيلاتهم التي وصفت بالملحة، أو بسبب عدم القدرة على تجاوز بعض الممارسات والأخطاء في التنفيذ والتأويل أوجت في عدد من القضايا والمواقع، بوجود نوع من التردد أو الارتباك في التعامل اليومي معها.

وإن كانت الإشكاليات والاختلافات التي صبغت عمل السلطات الإدارية المعنية لم تترجم في فلسفتها عما يعرفه التدبير الإداري العام بصفة عامة من نواقص فإن التقرير، عبر هذا العنصر، اختار أن يركز بالتحليل، إضافة للتدابير المتصلة مباشرة بموضوع تدبير جائحة «كوفيد - 19»، مواضيع متفرعة عنها مباشرة، اعتبر أن تحليلها وتقديم مؤشرات حولها في هذه المرحلة المفصلية، أمر تلمية ضرورة التناول الشمولي لنتائج الأزمة، ويتعلق الأمر خاصة بموضوعي الحماية الاجتماعية والنق في الصحة. الشيء الذي أسفر عن النتائج التالية:

أولاً: التدابير المتصلة مباشرة بموضوع تدبير جائحة كورونا «كوفيد - 19»

لا أحد يجادل في استثنائية الظروف التي مر منها المغرب، كما هو الشأن بالنسبة لباقي دول العالم، بسبب اجتياح وباء كورونا المستجد «كوفيد-19»، الأمر الذي استدعى تعبئة شاملة لكل الفاعلين، وتصلب تسخييراً جماعياً لكل الصافات، وشكل اختباراً حقيقياً لواقع ارتقاه في بيئة اقتصادية واجتماعية تعوزها الجاهلية والاستعداد للتعامل مع وضعية استثنائية بكل المقاييس، بما انصوت عليه من أزمة صحية صارخة، تصلب التعامل معها قدرة تديرية عالية، وحسن استثمار كل الإمكانيات المتاحة الفردية والمؤسسية، المالية والبشرية.

لأجل ذلك، عملت المؤسسة منذ اللحظة الأولى لإعلان تفشي الوباء، على إحداث لجنة لليقظة، مهمتها رصد تهورات الوضع، ومواكبة تدخل الأجهزة العمومية المعنية بالحد من انتشار الجائحة ومكافحة آثارها، وذلك انطلاقاً من الصلاحيات والمهام، التي يفولها المشرع لوسيط المملكة، عبر مقارنة ثلاثية الأبعاد، تأخذ بعين الاعتبار الخصاص التشخيصية للاختلافات المرصودة في عمل السلطات العمومية المعنية نتيجة تنفيذ التدابير والإجراءات المتعلقة بالوقاية من الوباء، أو الحد من انعكاساته السلبية على سير المرافق العمومية وعلى الخدمات التي تقدمها للمرتفقين، وتتميز ودعم التدابير والمبادرات الناجمة في هذا الشأن، ثم المساهمة باقتراح الحلول لبعض الإشكالات التي تظهر بمناسبة ذلك.

لذا، يشكل هذا التقرير آلية لاستعراض معظم التدابير والإجراءات المتخذة من طرف السلطات العمومية للوقاية من انتشار الوباء والحد من تداعياته، ومناسبة لتقييم مؤسسة وسيط المملكة للإجراءات والتدابير المتخذة من طرف الأجهزة العمومية المتدخلية في ذلك، ورصد الاختلافات التي شابّت عملية تنزيل هذه الإجراءات والتدابير.

كما سيتضمن هذا التقرير تحليلًا تقييميًا لعصيلة معالجة الشكايات ذات الصلة، في علاقتها بحكامة تذيير حالة الصواري الصحية، وأثرها على مختلف الحقوق الاتفاقية للمواهبين، دون إغفال الإشارة إلى أهم الممارسات الجيدة التي تم اعتمادها خلال فترة النجر الصحي، من صرف بعض الإجراءات والمؤسسات العمومية لضمان استمرارية نشأة المرافق العمومية أو لمواجهة تحديات استئنافه في مرحلة ما بعد رفع النجر الصحي.

هذا، دون أن يغفل التقرير، الإشارة إلى التحديات المتخذة من صرف مؤسسة الوسيك، أثناءها، لتكييف أداؤها مع متطلبات تنفيذ تدابير الوقاية والإجراءات الاحترازية التي اتخذتها السلطات العمومية خلال فترة النجر الصحي، وضمان استمرارية العمل بالمؤسسة خلال هذه الفترة، والترب من مرفقيها.

1. تحديات مؤسسة وسيك المملكة بشأن تداعيات جائحة كورونا ﴿كوفيد-19﴾

1.1 الدور المنوط بمؤسسة وسيك المملكة على ضوء الإجراءات المتخذة من صرف

السلطات العمومية

أ - مرجعيات عمل المؤسسة بين مهام الرصد ومداخل التدخل

من الأكد أن مبدأ استمرارية المرافق العمومية والمساواة في الولوج إلى خدماتها وخضوعها لمعايير الجودة والشفافية والعمامة والمسؤولية، والتنقيح في تسييرها بالمبادئ والقيم الديمقراطية التي أقرها الدستور، علاوة على تمتع جميع المواهب والمواهبات بمختلف الخدمات المتوفرة والحقوق الأساسية في إصار من العدالة العمالية، تعتبر من أساسيات الأداء في مثل هذه الظروف، مما يجعل مؤسسة وسيك المملكة، كما هو الشأن بالنسبة لجميع المؤسسات المماثلة على الصعيد الدولي، مهالبة بالسهر على ضمان احترام هذه المبادئ، والتحل باليقظة الجاه التدابير الاستثنائية المتخذة في حالة الصواري، حتى لا تنتهك حقوق وحرمان الأفراد بمبر الظروف الصارئة، وحتى تضمن المساواة والعدالة في إجراءات تنفيذ ما قد يتخذ من تدابير.

ويندرج هذا التدخل في إصار ثلاثة مداخل:

- الانسجام مع اختصاصاتها، كمؤسسة دستورية مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرفقين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التحليق والشفافية في تذيير الإجراءات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية ﴿الفصل 162 من الدستور﴾.

- تفعيل دور المؤسسة، في ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية، وتحسين أداء الإدارة ﴿المادة 42 من القانون الصادر للمؤسسة﴾، وتنمية التواصل الفعال بين الإدارة والمرفقين ﴿المادة 27 من القانون الصادر للمؤسسة﴾، إضافة إلى تدخلها الاستباقي في إصار المبادأة التلقائية ﴿المادة 11 من نفس القانون﴾.

- مساهمة المؤسسة في التخفيف من آثار هذه الجائحة، من خلال مواكبة ما أقرته السلطات العمومية من تدابير عبر لجنة اليقظة والرصد التي أحدثتها لهذا الغرض، لتتبع القرارات



والممارسات المتخذة منذ بداية النحر الصحري، في علاقتها بمهامها واختصاصاتها، سواء تلك المتعلقة بمسألة التواصل مع المواهبين في تدبير هذه الأزمة، أو التدابير ذات الصلة بالإنصاف وضمن استمرارية الخدمات المرورية، أو تلك المتعلقة بحماية الحقوق وضمن المساواة في الولوج إليها والتمتع بها.

وتم الاعتماد في عملية الرصد هذه، على قراءة وتحليل مختلف الإجراءات والقرارات المتخذة، والبيانات والإعلانات الحكومية، ومختلف التصورات والسيناريوهات المعبر عنها، والتي تدخل بحكم صيغتها ضمن نطاق اختصاصات المؤسسة، مع الحرص على تتبع مراحل ونتائج تفعيلها، وذلك من خلال تحليل مختلف الشكايات والتدخلات التي توصلت بها الإدارة المركزية للمؤسسة ومنذ وبياناتها الشهرية، وبعض الحوارات والنقاشات العمومية المصيصة بالموضوع، إلى جانب أهم ما تم تناوله عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

وقد كان الهدف من عملية الرصد هذه، هو المساهمة في النقاش العمومي المتعلق بحقوق الأزمة من زاوية الحقوق الارتفاقية في علاقة المواهب بالإدارة بناء على مبدأي العدل والإنصاف والمساواة، وقياس مدى أفعال الجمهور إزاء مدى تأثير التدابير المتخذة على ضمان استمرارية الخدمات العمومية وجودتها في زمن الصواري من منظور الإنصاف، وبالتالي رصد ما قد يبرز من اختلافات أو فجوات في تدبير هذه الأزمة، في ظل الضغط المتولد عن هذه الضرفية، لا من أجل انتقادها - بالنظر لحيثيات ظروف الصواري وما تنصلبه من تثمين للحقوق المبذولة - بل للتنبيه إلى ما قد تنتجه هذه الاختلافات من انعكاسات سلبية ماسة ببعض الحقوق والحرمان، وأيضا للمساهمة في التفكير في سبل تداركها أو تفاديها فيما يمكن للمؤسسات العمومية اتخاذ من تدابير.

وقد تم التعاير في عملية المواكبة هذه، بالاستناد إلى مؤشرات توجيهية، يمكن حصرها في:

- مدى استمرارية الخدمات العمومية، وتوفير الوسائل الضرورية لتأمينها،
- مدى التقييد بالمساواة في الولوج إلى الخدمات العمومية، مع خضوعها لمعايير الجودة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية، والاستغالة المتساوية من إجراءات التضامن،
- مدى تخصيص الإجراءات والتدابير الاحترازية، مع ضمان تلم للحقوق الاقتصادية والاجتماعية للمواهبين،
- مدى استحضار البعد الإنساني والاجتماعي، بكل الاقتحام فقط بالبعد الاقتصادي الذي يمكن تداركه بعد الأزمة،
- مدى توجيه الاقتحام للفئات الهشة، أفرادا وجماعات، المتأثرين أكثر بهذه الأزمة،
- مدى تحقيق العدالة العمالية في تنفيذ الإجراءات والتدابير.

ب- الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة من أجل استمرار خدماتها مساهمة منها في الجهود الوكيفية

للوفاة والحد من انتشار الوباء.

تفاعلا مع القرارات والإجراءات التي أقرتها الحكومة، وانفراها منها في الجهود الوكيفية للتصدي لانتشار وباء كورونا، بالمرى مؤسسة وسيك المملكة إلى اتباع خطة تديرية تم تنفيذها على 05 مستويات:

- المستوى الأول: يهتم مرتفقى المؤسسة، حيث قامت هذه الأخيرة بتوفير خدمات عن بعد تكفل استمرار العمل وتقديم العناية اللازمة لجميع المواكبين والمواكبات الذين يرغبون في إيداع تظلماتهم لديها عبر مختلف الوسائل والوسائل التواصلية، التكنولوجية منها والتقليدية الموضوعية رهن إشارةهم لتمكينهم من إيداع شكاياتهم أو تتبعها أو كصلب معلومات عن المؤسسة أو صرح استفسارات، وذلك من أجل التقييد بإجراءات العجر الصحري والمساهمة في الحد من التنقل.

وفي هذا الإطار، توصلت المؤسسة بشكايات المرتفقين عبر فضاء المواكبين وتمت معالجتها، كما استمرت عملية الإيداع المباشر للشكايات ولو بنسبة أقل من خلال محاولة قارة، خضع المكلفون بها بدورهم، سواء بمقرها المركزي أو بالمنذوبيات الجهوية ونقطة الاتصال لشروط السلامة والوقاية.

- المستوى الثالث: يهتم التواصل مع المواكبين، فمنذ الإعلان عن حالة الكوارى نجأت المؤسسة إلى نشر بلاغات وإعلانات وبتا وصلاى تحسيسية عبر مواقعها الرسمية على الويب أو مواقع التواصل الاجتماعي والإذاعة الوكيفية ووكالة المغرب العربي للأنباء وكذا منصات إذاعية خاصة، تهم المواكبين باستمرارية خدماتها عن بعد، وبمراجع وروابط التواصل معها.

- المستوى الثالث: يتعلق بالانفراخ في خدمة مكتب الضبط الرقمي الذي أنشأته وكالة التنمية الرقمية لفائدة المتعاملين مع الإجراءات العمومية، في إطار مبادرة جسدي إرادة المؤسسة في القرب أكثر من مرتفقها ضمن هدف معلى ييسد مواكبتها لرقمنة جميع إجراءاتها الإدارية.

- المستوى الرابع: يهتم العاملين بالمؤسسة، حيث تقرر مواصلة العمل عن بعد مع تيسير شروط عقد اجتماعات عبر منصات التواصل المرئية، كما نهجت المؤسسة إلى جانب العمل عن بعد، نظام المداومة بالتناوب لبعض مسؤوليها وأصرها، خاصة العاملين في مجال حراسة التظلمات، في حرص تام على احترام جميع التدابير الوقائية المعمول بها.

- المستوى الخامس يهتم إحداث لجنة لليقضة لتتبع القرارات والإجراءات المتخذة وخاصة التواصل التي تنهجها الحكومة مع المواكبين، ورصد ما قد يضر من تقصير في الخدمة المرورية أو تجاوز جراء ضعف ضرفية الأزمة، مع مراملة رئيس الحكومة عند الضرورة في بعض القضايا التي رصدي بشأنها بعض الاختلالات أو النقائص

1 - 2 جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19»: واقع وصنفي استثنائي في سياق معولم

إن هذا التقرير الموضوعاتي، وهو يستحضر واقع مرحلة عصبية، عاشها العالم بأكمله من جراء انتشار وباء كورونا «كوفيد - 19» الذي اعتبره الكثيرون من بين الأوبئة الأكثر فتكا في التاريخ الحديث، بما خلقه من كوارث بشرية، وما كان له من انعكاسات وخيمة على مختلف الأصعدة وتأثير مباشر في جميع المجالات الصحية والاقتصادية والاجتماعية، زاد من آثار وقعه ما خلقه في بداية الأمر من ارتباك في معادلات إخراجة، وصرف تصويقه، ووسائل القضاء عليه حتى في الدول الأكثر تقدما، خاصة مع صدور إعلانات متتالية للمنظمة العالمية للصحة التي وصفته ابتداء، بأنه «حالة صوارئ صحية عامة»، تثير قلقا حوليا، لتعتبره في ما بعد، «جائحة و«وباء عالميا»، أدعت بعدها مختلف الدول إلى القيام بإجراءات صارمة وحازمة واتباع «مقاربات منسوبة وحكيمة»، وهي التدابير التي ستتصور إلى التحذير من تخفيف تدابير احتواء انتشار الفيروس قبل الأوان، لتصل فيما بعد إلى الإعلان عن الانتقال إلى مرحلة «العجور»، عبر المصالبة بفحص كل المشتبه بإصابتهن ووضع من خالصهم في الحجر الصحي، وبدأت تظهر إلى الوجود مواجحة بعض الدول لصعوبات جمة في تصيير هذه «التدابير الهجومية» بسبب نقص الموارد.

وهي الوضعية التي أثارى القلق والغموض لدى الرأي العام على جميع المستويات وفي جميع الدول، وأفرزت تداعيات، كصعفا التخبط في إيلاء الحلول إلى جانب مؤشرات أولية، تؤكد زعزعة المنظومات الصحية عبر العالم مما حدا بزيادة المشاكل والفوارق الاجتماعية، وبالتأثير المباشر والكبير على الفئات العشة، مع الإقرار بأن التدابير الخاصة بإيلاء الحلول لهذه المشاكل، سوف تتميز بخصوصيات كل دولة وفقا لإمكاناتها وحاجياتها المجتمعية، وإرجحة وعري مواصليها في إصار نسقي.

وهي الأوضاع التي اعتبرت عناصر لتميز حقوقي استثنائي، شكلت فيه الحقوق الاتفاقية أحد المواضيع الجديرة بالاحترام رغم مختلف الظروف والأوضاع العصبية والأزمات التي يمكن أن يمر منها أي بلد، خاصة في مجال الحق في الصحة والتعليم والتنقل والسكن والحق في المساواة والحق في ضمان الكرامة الإنسانية، باعتبارها حقوقا لا يمكن بأي حال من الأحوال تعليق أو تعصيل حمايتها.

في هذا السياق الدولي، المصوب بجذبة التخوفات القائمة، بإخرى السلطات العمومية المغربية إلى التعاضد مع الوضع بكل ما يصرحه من مفاصل وتداعيات محتملة بسبب انتشار الجائحة، في مرحلة كان فيها المغرب بصدا بلورة تصور ملائم لنموذج تنموي جديد كليل بتحقيق تنمية متوازنة ومنصفة، فأخر على منع نفس جديد للحكامة الترابية، ومستجيب لمصالح المواصنين ذات الصلة بالأوراش الإصلاحية للصناعات الحيوية: كالـتعليم، والصحة، وغيرها من التحديات الواقعية الصمم على الإقرار بوجودها وأهميتها الملحة.

فمنذ أن سجلت أول حالة إصابة وافدة لمرض «كوفيد - 19» بالمغرب، بإخرى مختلف الأجهزة الإدارية المختصة، بكل مستوياتها، إلى الإضراب في تنفيذ المبادرات المعلنة من صرف جلالة الملك، نصره الله، والتزمت بالتعجيل في القضاء التدابير الضرورية، للحد من انتشار الوباء بالمملكة.

في هذا السياق، صخر بلاغ للديوان الملكي في منتصف شهر مارس بإعلان التعليمات السامية لجدالة الملك الموجهة للحكومة، قصد الإحذاي الفوري لصندوق خاص لتدابير ومواجهة وباء فيروس كورونا. وذلك للتكفل بالنفقات المتعلقة بتأهيل الآليات والوسائل الصحية، سواء فيما يتعلق بتوفير البنيات التحتية اللازمة، أو المعدات والوسائل التي ينبغي اقتناؤها بكل استعجال. بالإضافة إلى دعم الاقتصاد الوطني ومراكز الأبحاث الأكثر تأثراً بفعل انتشار الفيروس، وكذا التخفيف من التداعيات الاجتماعية لهذه الأزمة.

كما اتخذت الحكومة العديد من الإجراءات التفصيلية، بالنسبة لبعض القطاعات المنتجة المحتملة تضررها بسبب الجائحة، والتحتف بهذه المبادرات العديد من الجمعيات والمؤسسات غير الربحية، وأعلنت انفرادها في الجهود الوهنو واستعدادها للتعاون لمواجهة الجائحة.

وقد تجسدت هذه التدابير في علاقتها مع اختصاصات هذه المؤسسة أساساً، في إغلاق الحدود وإقرار حالة الطوارئ الصحية بسائر أرجاء التراب الوهنو لمواجهة تفشي فيروس كورونا «كوفيد 19»، وهو التدابير التي أثارت في إبانها نقاشاً حقوقياً وأستورياً خلصت فيه المؤسسة في مجموعة من القرارات، إلى التأكيد على أن ما تم اتخاذه من تدابير، إنما يجب منحه الحقوق في العقد الأول للحقوق المدنية والسياسية، الذي يميز لأول الأصراف، في حالة الصوار الاستثنائية، التي تهدد حياة الأمة، أن تقوم في أضيق الحدود، التي يتصلبها الوضع، باتخاذ تدابير من شأنها الحد من الحقوق المدنية والسياسية، شريطة عدم احتوائها على أي تمييز يكون مبرره الوحيد، هو العرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الأصل الاجتماعي.

كما لم يجب فيه، ما يعارض الالتزامات الحقوقية للمملكة أو مقتضيات الدستور الضامنة للحريات والحقوق الأساسية المكفولة للجميع، بما فيها الحق في الصحة، وحرية التنقل عبر التراب الوهنو والاستقرار فيه، والخروج منه، والعودة إليه. وما أعقب ذلك من تدابير لاحقة تم اتخاها للتخفيف التدريجي للحجر الصحي عبر مراحل أخذت بعين الاعتبار التفاوت الحاصل في الوضعية الوبائية بين مختلف جهات وأقاليم المملكة.

ومع ذلك، ونظراً لأهمية مجموعة من الحقوق كالحق في الصحة والحق في التنقل والحق في التعليم التي تضررت نتيجة العلاج إليها أكثر إلحاحاً بالنسبة للمواطنين، في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد «كوفيد 19»، وأمام ما اتخذته السلطات العمومية من تدابير وإجراءات وقائية واحترافية في ظل حالة الصوار الصحية، بهدف التصدي له، واحتواء تداعياته السلبية على مختلف الأصعدة، وأمام السرعة التي ينتشر بها الوباء، الذي بات يشكل تهديداً حقيقياً للصحة العامة، برحون شك فرض قبول على بعض هذه الحقوق، مثل تلك التي تنجم عن فرض الحجر الصحي أو العزل، أو الحد من حرية التنقل، فقد حرصت المؤسسة على أن يشكل عدم التمييز والشفافية واحترام الكرامة الإنسانية، أحد أسس تعزيز الاستجابة الفعالة لما تم اتخاذه من تدابير في خضم الاضطرار المتمم الذي فرضته أوقات الأزمة، وأحد مقومات الحد من الأضرار الحقوقية التي قد تنجم عن فرض تدابير غير متعادلة أو لا تراعي المعايير المذكورة.

كما حرصت على المصالبة، بأن تكون التدابير التي تتخذ لحماية الأشخاص من آثار الوباء والتي تقيّد حقوقهم وحريةاتهم قانونية وضرورية ومتناسبة، وأن تكون حالة الصوار متعادلة زمنياً، وأن يراعى كل تقييد للحقوق مجموعة من الآثار السلبية على الجمهور، خاصة لما يتعلق الأمر بالفئات العشة.



وإذا كانت حالة الظروف الصارئة، وضرورة التنزيل الاستعجالي والفوري للتدابير والإجراءات الرامية للوقاية والحد من الفيروس ووقف انتشاره، ألزمت الجهات الإدارية المعنية بالبحث عن مسوغات قانونية لأتخاذ كل التدابير والإجراءات اللازمة لذلك في ظل الإصرار الدستوري، فإن تنفيذ وتنزيل الإجراءات المتخذة، يجب أن يتم في التزام تلم بسيادة القانون والمساطر الجارية بها العمل في ظل دولة الحق والقانون، التي لا ينبغي تحت كل المبررات، أن تتأثر بأي ظروف صارئة.

ومن هذا المنطلق، تجلت أهمية الدور الذي تلعبه مؤسسة وسيك المملكة، في إصرار صلاحياتها الدستورية والقانونية، لتنمية تواصل فعال بين الإدارة والمرفق، ورصد الاختلالات في أداء الإدارة واقتراح الحلول وتقديم التوصيات.

وقد شكلت حالة الصواري الصحية فرصة ملائمة، عبرت المؤسسة من خلالها عن استمرارية انخراطها في دينامية التعاون من أجل مواجهة كل إكراهات الوضع الصحي الاستثنائي، الذي تعرفه الإنسانية بسبب تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد، وما نتج عنه من تداعيات على المرفق العمومي وعلاقته بالمرفق.

فإلى جانب ما تم بذله، من أجل ضمان استمرارية أداء عملها بكل مسؤولية، بموازاة احترامها التام لكل التدابير الوقائية والاحترافية، التي تحفظ صحة وسلامة العاملين بالمؤسسة وكل المتعاملين معها، انخرطت مؤسسة وسيك المملكة في الجهود الوضوئية لمكافحة تداعيات الجائحة، فكرست كامل ميسورتها لحماية الحقوق في ظل الأزمة الناجمة عن الوباء، والتصرف للمشاكل التي أفرزتها تداعياتها، فوفرت لهذه الغاية جميع الوسائل المادية والبشرية، للتعامل مع التضلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية بنوع من الاستعجال الذي يفرضه الضرفية، وفي نفس الصدا، أولت اهتماما كبيرا لتضلمات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، إلى جانب كل الفئات الاجتماعية الفشة.

وفي نضاق المبادرات التي قامت بها مؤسسة الوسيك، قصد تكييف وتصوير أليات عملها بما يتماشى والدور المنوط بها، في ظل حالة الصواري الصحية، وحرصا منها على تحقيق النجاعة المصنوبة في وظيفتها الوساطة المؤسساتية، وتعزيز مناخ الثقة بين المواضع والإدارة، تم التحول السريع نحو الحلول الرقمية، التي تضمن التواصل الجيد، وتتيح تقديم الخدمات عن بعد لكل المتعاملين مع المؤسسة، في ظل التحولات التي فرضها انتشار الوباء. هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج مقاومة منكم تم تنفيذه كهيئة فترة الحجر الصحي، وهو ما حال دون أي تأثير على مبدأ استمرارية سير العمل بالمؤسسة، وساعد في ذات الوقت على الاستمرار في تلقي التضلمات الجديدة ذات الصلة بحالة الصواري الصحية، وتدابير ومعالجة الملفات الراجعة.

1 - 3 تدابير استباقية في ظل توقعات لأزمة صحية غير مسبوقة

إن تتبع ما تم اتخاذه من إجراءات استباقية للحيولة دون تفشي وباء «كوفيد - 19» والتي ابتدأت بإعلاء صاحب الجلالة، نصره الله، تعليماته السامية للحكومة من أجل تأمين إجلاد، كل المغاربة العالقين بمنصقة ووهان الصينية حيث ظهر الفيروس لأول مرة، وما تلا ذلك من إغلاق للمجال الجوي والبحوي والبحرية والبحرية للمملكة، وتعليق للدروس النظرية في المدارس والمعاهد والجامعات، وتوقيف لجموعة من الأشخاص المهنية والتجارية، وإغلاق للمساجد وأور

العبادة، ومنع التجمعات والتظاهرات العلمية والرياضية؛ ثم في مرحلة لاحقة، من إعلان حالة الكوارى الصحية، وعدم السماح بالتنقل داخل وبين المدن إلا للضرورة القصوى، بناء على ترخيص مسبق من السلطات الصحية المختصة. إن تتبع هذا الأمر، يظهر بجداء أهمية التدابير المتخذة في مختلف المجالات وعلى جميع المستويات والأصعدة، لكسب رهان الاعتناء بالمواسم والعفاض على صحتها وسلامته وكرامته، ولو على حساب المنهق الاقتصادى العجز، وهو تدابير عمرى عون شك عن تلاحم الإراعات، من أجل تجاوز أزمة صعبها نوع من الارتباك في القرارى التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية، أمام تسارع تفشى الوباء في الساحة الدولية.

في هذا السياق الاستثنائى، كان لا بد من صرح سؤال المعايير الدولية والمقتضيات الدستورية في مجال حماية حرىات المواصين وحقوقهم المرفقية. رغم ما يوجب الموقف من ضرورة التنويه بالجهودات الترتيم القيام بها، والتي أفرزت في كثير من فصولها نموأجا متفرأا في التضامن والتأزر والإنصاف الجماعى سلطات عمومية، ومواصين، وفاعلين اقتصاديين واجتماعيين... والتلقائى المصبوع بالانصراف التام في إفجاح ما تم انجاءه من تدابير العجز الصحى، في ظل التوجيهات السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله، وما شكلته من منهلل للسياسة الحكومية في هذا الشأن ومغفرا على التعبئة والتنسيق بين مختلف المتدخلين، والعمل المشترك، ليس فقط لمواجهة الأثار الصحية لهذه الجائحة ولكن أيضا من أجل التخفيف من تداعياتها الاقتصادية والعفاض على التماسك الاجتماعى من خلال دعم المتضررين منها.

وإن كانت مؤسسة وسيك المملكة من هذا المنصور العام، تثنى كل المباحرات الوقائية والاحترازية الاستباقية وغير المسبوقة المتخذة في مختلف المجالات، الصحية منها والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتدبيرية... إلخ، بدءا من إحداث لجنة اليقظة الاقتصادية، بتاريخ 11 مارس، وإغلاق الحدود ابتداء من 14 مارس، وخلق صندوق التضامن الوصنى لمواجهة تداعيات هذا الوباء، ثم إعلان حالة الكوارى الصحية بسائر التراب الوصنى، وتثنى كذلك، ما تم تخصيصه لتأهيل المنظومة الصحية، ودعم الاقتصاد الوصنى، والتخفيف من وباءه العجز الصحى بمنهق الدعم والتضامن المجتمعى مع بروز واضح لأحوار السلطات العمومية، فإن ذلك لن يعول عون الإشارة إلى ما خلقه هذا الوضع الاستثنائى من بقاء في عجلة الاقتصاد، وما تسبب فيه من وضعيات اجتماعية صعبة همت الأفرأ والأسر، وما فرضه على المقاولات المتوسطة والصغيرة والقصاع غير المهيكل من بقاء تقنية وتوقف نهائى أو شبه نهائى أضر بالمصالح والموارد.

كما لم يعول عون التساؤل حول مدى نجاعة ما تم انجاءه من تدابير ضامنة لاستمرارية الخدمات العمومية الأساسية المقدمة للمرتفقين، فضلا عما تم توفيره من خدمات قصاعية في عدد من المجالات لفائدة فئات اجتماعية مختلفة «الأسر، العمال المأجورين، الفلاحين، مهنيى القصاع الحرفى، المستهلكين، وحداث الإنتاج...».

لأجله، واعتماأا على ما خلصت إليه خلية اليقظة والرصد التي أحدثتها مؤسسة وسيك المملكة لمواجهة هذه التدابير، وتبع سبل وكيفيات وآليات تنفيذها، أمكن القول، إن الأمر لم يعول من بعض الملاحظات، وأحيانا من بعض الاختلالات التي تم الوقوف عليها بنصوص مجموعة من المجالات.



وإذا كان من الصعب الوقوف عند كافة الإجراءات والتدخلات المتعلقة بتنفيذ الاستراتيجية الصحية الوطنية لمواجهة تداعيات جائحة كورونا، بسبب تنوع وتعقد إجراءاتها من جهة، ولكون تلك الإجراءات، لا تتمتع بنفس المستوى من الأهمية والتأثير من جهة أخرى، ونظراً لأن التداعيات المترتبة عن انتشار الوباء، لم تنته بعد لتقييم العvisلة النهائية والنصر فيها بشكل متكامل ونهائي، فإن هذا الجزء من التقرير يركز بالأساس على الآليات التنفيذية للتدابير والقرارات المتخذة في إطار الجهود المبذولة للحماية من الوباء والحد من آثار انتشاره، لتشكيل بذلك خلاصته، مماولة للإسهام في فهم وتشخيص كيفية تدخلات السلطات العمومية في ظل حالة الصوري الصحية وتقييم هذه التدخلات وما صاحبها من إجراءات، من حيث كونها جزء من آليات تنفيذ السياسات العمومية، المصوب فيها عدم التمييز واحترام تكافؤ الفرص والإنصاف، وعدم المس بالحقوق الأساسية للأشخاص، وعدم كل الفئات الاجتماعية المستهدفة، خاصة في ظل ظروف اجتياح الوباء، وتويع دائرة تأثيره على فئة كبيرة من المغاربة.

ومن هذا المنطلق، إن استعراض وتصنيف كل التدابير والإجراءات المتخذة لمواجهة آثار الجائحة والحد من انتشار الوباء، سيتناولها التقرير بشكل منسجم مع التنبؤ والتصنيف المعتمد من طرف السلطات الحكومية المختصة بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة انتشار الوباء والحد من تداعياته، وذلك لاعتبارات منهجية، حتى يسهل التعامل مع مختلف التدابير والإجراءات، التي تم اتخاذها في ظل حالة الصوري الصحية، ومن ثمة تحديد الاختلافات، التي تكون قد شابت عملية تنفيذ هذه التدابير هذا بالإضافة إلى كون البعض من القضايا، التي سيتم التصرف إليها في التقرير، سنحاول من خلال تناولها تسليح الضوء على مدى احترامها لمقتضيات الدستور ول مبدأ تدرج القواعد القانونية، ومدى عدم احتوائها على أي إجراءات تمييزية أو قيود تتجاوز ما تنص عليه الوضعية الاستثنائية، مع ضرورة التأكد من كون الإجراءات المتخذة في هذا الإطار متناسبة ومتلائمة مع الأوضاع التي استوجبتها، وأنها لا تفرض أي تقييم لحرية وحقوق الأشخاص، إلا عند عدم وجود إجراءات بديلة لتحقيق الهدف من فرض حالة الصوري الصحية.

لأن أعمال حالة الصوري الصحية بمجموع التراب الوطني بسبب انتشار ووباء كورونا وتصوره إلى جائحة، تكلب أثناء إجراءات متعددة غير مسبوقه، لمواجهة التداعيات المختلفة للأزمة بشكل عام، وانعكاساتها الكبيرة والمعقدة من الناحيتين الاجتماعية والاقتصادية بشكل خاص، فإننا سنحاول في هذا الإطار التعرف على التدابير والإجراءات المتخذة من طرف السلطات العمومية المختصة، ومن ثمة تسليح الضوء على كيفية اضطلاع كل من هذه السلطات والهيئات العمومية بمهامها، كل ذلك وفق التصور التالي:

1 - 4 إحداث صندوق التضامن لتدبير الجائحة: مبادرة ملكية جسدي روح التضامن المجتمعي

لمواجهة الأزمة والمساهمة في التخفيف من الآثار المترتبة عن فرض حالة الصوري الصحية وانعكاساتها على دخل العديد من الفئات الاجتماعية والوحدات الاقتصادية، بأحر صاحب الجلالة، نصره الله، إلى الإعلان عن أثناء إجراء عملي يتمثل في إحداث «الصندوق الخاص بتدبير جائحة فيروس كورونا» (كوفيد - 19) بهدف تمويل تدابير الوقاية، ومواجهة تداعياتها بتتبع دقيق من طرف لجنة لليقظة الاقتصادية، التي تضم في عضويتها عدداً من القطاعات الحكومية،

إلى جانب الفاعلين الاقتصاديين وممثلو القطاع البنكي والمالي.

وقد خصص الغلاف المالي للصندوق، للتكفل بتأهيل الألياء والوسائل الصحية، ودعم القطاعات الأكثر تضرراً للحفاظ على مناصب الشغل، وتغطية المساعدات المخصصة لدعم الأجراء والعاملين في القطاع غير المهيكّل.

وإذا كانت هذه المبادرة الملكية، شكلت أهم القرارات المتخذة إبان هذه الأزمة، وشكلت أساساً، لدعم ثلاثة مجالات حيوية، تمثلت في رفع قدرات النظام الصحي والتكفل بالنفقات الصحية المترتبة عن العجاجة، من خلال تأهيل البنية التحتية للقطاع الصحي، وتوفير أجهزة ومعدات صحية بشكل متباقي، وتعميم مستوى الرعاية الصحية بالنسبة للمصابين بالفيروس، ثم دعم الاقتصاد في مواجهة الركود المرتقب؛ بالإضافة إلى تخصيص قسم كبير من عائدات الصندوق للتخفيف من وقع الاجتماع للأزمة على الفئات العشة، حيث تم تخصيص دعم شهري للأجراء الفاقدين لعملهم بالقطاعات النظامية، بالإضافة إلى دعم الأسر المعوزة، التي تربط دخلها بأنشطة غير مهيكلة؛ فإن تنفيذ التدابير المتخذة في إطار معالجة التداعيات الاجتماعية الناتجة عن انتشار الوباء، من طرف السلطات الحكومية المختصة، قد صرح بمجموعة من التساؤلات والإشكالات.

1 - 5 تدابير دعم الفئات الاجتماعية المتضررة من تداعيات العجاجة

أما تدابير الحجر الصحي، التي تم فرضها للتحكم في وتيرة انتشار الفيروس، إلى إيقاف العديد من الأنشطة، وفقدان العديد من مناصب الشغل، وبالتالي فقدان موارد العيش بالنسبة لفئة مهمة من المواطنين وخاصة منهم أولئك الذين ينشغلون في القطاع غير المهيكّل، مما زل من تعقيد عملية حصر وتحديد الفئات المستهدفة بالدعم خاصة في غياب قواعد بيانات توفر معصيات إحصائية للأشخاص المتواجدين في وضعيات هشاشة نظراً للنقص في المعصيات المتوفرة وانعدام نسقيتها، وعدم استكمال مشروع السجل الاجتماعي الموحد «أخذاً بعين الاعتبار كل العنصر والنقاشات العقوقية المعيشية بالموضوع»، الأمر الذي أنتج عدة إكراهات واجهت السلطات العمومية المختصة في شأن تحديد الأشخاص المستحقين للمساعدة الاجتماعية الاستعجابية، وتصنيفهم وفق الألياء والشروط اللازمة للاستفادة من الدعم الاجتماعي المقرر في ظل الأزمة الوبائية.

كما أنه وإلى جانب التحدي المتعلق بدقة تحديد المستفيدين من الدعم بسبب نقص البيانات والمعصيات الخاصة بالسكنة، واجهت السلطات العامة تحدياً آخر لا يقل أهمية عنه ارتبط في بداية الأمر بسؤال فرضه استمرار صندوق «كوفيد - 19» في منح الدعم لكل الفئات المستهدفة إلى غاية رفع حالة الصوري الصحية، التي لم تكن المعلومات المتاحة آنذاك توفر تقديرات واضحة عن مدتها، وبالتبعية عن حجم تداعياتها الاقتصادية والاجتماعية.

وهو ما دفع إلى اعتماد منصف التدرج، بالاستثناء إلى بعض المعايير المتحكم فيها بالنسبة لفئات محددة، على نحو اعتمده في البداية معيار الأفرام المسجلين في نظام المساعدة الصحية «راميد»، قبل الانتقال إلى معيار الأسر الفقيرة غير المسجلة في هذا النظام والعملية في القطاع غير المهيكّل، وبالنظر إلى نقص المعلومات حول مداخيل هذه الفئة أو عدم حقتها، فقد اعتمدها السلطات المعنية آلية لجمع المعصيات بغرض تحقيق استهداف مركز لهذا الدعم.



ومع ذلك، فإنه من أهم الملاحظات المسجلة في هذا الصدد، أن الاستثناء علوي يميل الضمان الاجتماعي، وقاعدة معضيات نظام المساعدة الصحية للأشخاص المعوزين «راميد»، لم يربط عن سؤال كيفية تحديد الأشخاص غير المدرجين في السجلين المذكورين، ودقة ووضوح الاستفادة من الدعم وعن كيفية التأكد من أحقية الاستفادة منه، ثم عن سؤال كيفية إيصال المساعدات لجميع الفئات المستهدفة المستحقة للدعم.

الشيء الذي أرفع السلطات العمومية المختصة إلى وضع مجموعة من التدابير والشروط التي يجب توفرها في كل فئة من المستفيدين من الدعم، منها بالنسبة للمساعدات المستحقة لعاملي بصاقة «راميد» مثلا، ربح منح المساعدة بتقدان الدخل نتيجة تصديق تدابير التاجر الصحي، واشترائه كون بصاقة المساعدة الصحية، سارية المفعول حتى نهاية سنة 2019. وهو ما أفرز مشاكل إجارية جانبية في علاقة المرتفق بالإدارة، خاصة تلك المتعلقة بالسعر إلى تحديد البصائق المنتهية الصلاحية منذ فترات قصيرة، زالم من هذه المشاكل، الإغلاق التام لبعض الإدارات، وعدم المحافظة على الحد الأدنى للخدمات المرفقية، مما رتب عدم تحديد البصائق المذكورة، وبالتالي ولد الحرمان من الدعم لدواع إجرائية فقط.

هذا بالإضافة إلى عوامل أخرى ساهمت في عدم استفادة فئة كبيرة من الأشخاص النشطين في القطاع غير المهيكل من عملية الدعم المخصص للفئات العشة المتضررة من انتشار الوباء، وكذا الأجراء غير المصرح بهم العاملين في وحدات مهيكلة أو ذات وجود قانوني وجمالي، بل هناك أسر تعيش تحت خط الفقر النسبي غير مسجلة في برنامج المساعدة الصحية «راميد»، بسبب الأمية، أو الإقصاء الذاتي، أو عدم الاهتمام بهذه الآلية. فضلا عن ضعف معدل تحديد البصاقات بعد انتهاء صلاحيتها، ومن ثمة فهذه الشريحة من السكان، صعب تحديدها، في غياب معضيات دقيقة حولها.

من جهة أخرى، تم تسليم المساعدات باستخدام تقنية التواصل مع المستفيد عبر رسالة نصية قصيرة بواسطة رقم هاتف مخصص لهذا الغرض، وبالاعتماد نظام السحب لدى وكالة أضاء أو شبك بنكي أو توماتيكي وبذلك تمت تعبئة تقنيات مهمة للاستهداف من أجل تحديد هوية الأشخاص المعنيين، غير أنه وبالرغم من الجهود الكبيرة المبذولة، فإن العملية لم تغل من إخلاء ترتيب عنها، ولو في حدود معينة، إقصاء أشخاص مستجيبين للشروط المعتمدة، أو إخراج آخرين لا تتوفر فيهم الشروط المصوبة في خضم عملية الاستهداف، أو خلال مراحل تنفيذها. الشيء الذي أدى في مستوى معين إلى الحد من فعالية هذه التدابير، وحرمان مجموعة من الأشخاص من الدعم لأسباب تقنية، مثلا لعدم توصلهم بالرسالة النصية عبر الهاتف لعوامل مرتبطة بالتفاوتات الجغرافية أحيانا «تغطية الشبكة، غياب أو ضعف الكهربية بالعالم القروي»، أو لعدم تمكن البعض من ولوج بوابة الضمان الاجتماعي لتقديم تصريحاتهم في الأجل القانونية المحددة، بسبب تواجد موقع هذه الخدمة تحت الصيانة، مما تعذر معه بالنسبة لهم تسجيل مختلف البيانات المصوبة المتعلقة بالحق في التعويضات المصرح بها.

صحيح، لقد عملت المصالح المختصة على تدارك الإشكال المرتبط بعدم استفادة مجموعة من الفئات من عداء من المبادرات «من قبيل الإيواء، التكسيب، المساعدات الغذائية...»، التي تم اقتضاؤها لفائدة المهاجرين خاصة من حول جنوب الصحراء، وفئة الأشغال في وضعية «الشارع»، وفئة صغار الفلاحين والأسر من الدعم الذي تم رصده للتخفيف من تداعيات الوباء، من خلال إطلاق منصة خاصة لتلقي تصريحات الأسر المعنية، وهي مبادرة جذيرة بالتنويه، لكن بالرغم من الجهود المبذولة في هذا الصدد، فإننا لم نتمكن بالعرض، بسبب كون بعضها لم يتم بشكل منتظم، ولم يتم بالنسبة في مختلف ربوع الوص، ولم يتأت تعميمه بسبب الضعف المتواصل على الرقم 1212 والأرقام الأخرى المخصصة لهذا الغرض، والتي لم تعد تستوعب كم المكالمات الواردة عليها، بسبب الضعف على محرك البحث، إضافة إلى عدم تمكنهم من الدخول إلى خزانة الخدمات الفرعية وخزانة العمالات أو الأقاليم والمقاصد في عداء من الجهات «جدة بنو ملال - خنيفرة على سبيل المثال»، مما أعاق تسجيل شكايات المتضررين في الآجال المحددة، وبذلك فوج عليهم الفرصة في حل مشاكلهم في ظروف مواتية، وتولت إلى عامل من عوامل التوتر عوض أن تشكل عاملاً مساعداً على إيجاد الحلول، حيث تم تسجيل عدة شكايات في هذا الموضوع، يعبر أصحابها على عدم تلقي أجوبة عبر هذه النصوص، كما أن الأجوبة التي كانت تقدمها هذه المنصة، بقيت في الغالب أجوبة عامة، إضافة إلى أن المعايير المعتمدة في معالجة هذه التطلعات، بقيت غير معلنة، مما صعب، ليس فقط على المواضع تفهم موقف الإدارة إزاء تظلمه في غياب تبرير منطقي أو تعليل مقنع، ولكن أيضاً صعب من مقام المؤسسة التي حاولت في أكثر من مناسبة الحصول على هذه المعصيات دون جدوى، مما أبقى سؤال شفافية الإجراءات مصروحاً في هذا الشأن، وجعلها تقف على إشكالات الاستفادة من الدعم العمومي، وضبط شروط ومعايير الاستفادة منه، ومدى احترامها لمبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية والبيئية والإنصاف وشمولة لكل الفئات المعنية، بما في ذلك النساء في وضعية هشّة، وسكان القرى والموالي النائية الذين يعيشون على أنشطة معيشية يومية، وجميع العاملين في القطاعات غير المهيكلة في كافة الأنشطة والمؤسسات الاجتماعية التي تلوي المسنين والأطفال والأشخاص في وضعية إعاقة، والعاملين دون إغفال المهاجرين المقيمين فوق تراب المملكة المحتاجين إلى الدعم بغض النظر عن وضعياتهم القانونية.

أمام كل ذلك، فإن المبادرة على أهميتها البالغة، بقيت مصبوعة في تنفيذها بقلة الضبط، وضعف العناية في عملية توزيع المساعدات على المحتاجين والمتضررين المنتمين إلى فئات تعاني العنصرية الاجتماعية، وهو ما نتج عنه بعض الاحتجاجات في بعض مدن المملكة «سيدي قاسم ونواحي الشبيسا...».

هكذا، دون إغفال كون هذه العملية في متنها، كانت مصبوعة بضعف العرض مقابل ارتفاع التصلب على مختلف أشكال الدعم استمرى إتاحتها في مرحلة معينة لفائدة الفئات المسجلة بالصندوق الوصني للضمان الاجتماعي، لم تعد متاحة لغيرهم من الفئات الأكثر هشاشة والمتضررة من هذه الأزمة، بالرغم لما لهذه الوضعية من انعكاسات اجتماعية سلبية، كانت تقتضي مواصلة دعم هذه الفئات الهشة، بسبب فقدان مناصب الشغل في الكثير من القطاعات الإنتاجية، مما أثر على القدرة الشرائية لشرائح واسعة من المواطنين الغير مسجلين بالصندوق الوصني للضمان الاجتماعي.



إن مؤسسة الوسيط، لعلو يقين من أنه، إذا كانت التدابير المتخذة لدعم الفئات الاجتماعية المتضررة من تداعيات الجائحة، قد قلصت إلى حد ما من حدة الانعكاسات، التي فرضها الحجر وحالة الصواري الصحية في مداخلها القصير جدا، بالرغم من الإكراهات التي اعترضت المصالح المختصة في البحث عن سبل ومعايير تحديد هذه الفئات وإيصال الدعم لها، فإن التحدي المصروح أمام السلطات العمومية المختصة هو إيجاد أجوبة مقنعة على المدى المتوسط والبعيد لإعانة صياغة السياسات العمومية، بناء على أسس متينة، وتصور متكامل ومندمج، في إطار تعاقد اجتماعي جديد، يوفر العيش الكريم وفرص التمكين والإدماج الاجتماعي على قدم المساواة في الحقوق والولوج إليها، والعدالة الاجتماعية والعبالية المنصفة وعلى الخصوص منها الحق في الرعاية الاجتماعية المستدامة.

ولا بد من التنبيه أيضا في هذا الشأن، أنه إذا كان تدخل السلطات العمومية وفق مقاربة تضامنية لتحفيز الاقتصاد ومساعدة من هم في حاجة إلى ذلك، أملتته ظروف الحجر، فإن الأمر يتصلب التسلح بعد النضر، والمضرب في هذا الجهد بتصور أساليب التضامن، لمواصلة دعم الفئات الهشة، في إطار استهداف الإدماج والتمكين مع التفكير في موارد إضافية لتدبير الأزمة لما بعد الحجر الصحي، نظرا لما لمستته المؤسسة من حجم الانعكاسات السلبية على مجموعة من المواضع بعد توقفهم عن العمل سواء في القطاع المهيكل أو غير المهيكل.

الخلاصة الأولى ضرورة إعانة صياغة السياسات العمومية، بناء على حماية اجتماعية متكاملة، وتفصية كلية شاملة، مع تقنين القطاع غير المهيكل.

إن نتائج أزمة كورونا في تجلياتها المختلفة، تعتبر دعوة صريحة ومستعجلة لإعانة النضر في السياسات العمومية التي أنتجت فوارق اجتماعية ووسعت من حاركة الفقر والهشاشة، ومكشبتا ملحا لصياغة مفهوم جديد للتضامن موحّد ومدمج ومستدام لجميع الفئات المستهدفة، مما يساهم في الانتقال من الانتغال بمقاربة «الإحسان» المجتمع إلى مقاربة المساعدة الاجتماعية من زاوية الحق الأمر الذي يستدعي وباستعمال إعانة النضر في منظومة الحماية الاجتماعية بصفة عامة كحل أساسي، في إطار حوار مجتمعي أساسه تصور سياسة تنمية ضامنة للحقوق الاقتصادية والاجتماعية وحقوقي الرفاهية وتمد من الفقر والفوارق الاجتماعية.

وإذا كانت المؤسسة، تشدّد في هذا الشأن على أهمية الإسراع بتنزيل الورش المتعلق بتصوير آليات الدعم الاجتماعي، فإنها تتر ضرورة تكيف مقتضياتها مع المتطلبات التي أفرزتها هذه الأزمة، كما داخل أساسية بحاربة الفقر والهشاشة بالمغرب.

إن التحكم مستمرا في استراتيجية النضر في نظام المساعدة الصحية «راميد»، أو «أونضام بخيل»، يضمن توسيع قاعدة المستفيدين وتخصيص خدماته للفئات المحتاجة على قاعدة الاستحقاق، في نطاق مبدأي العدل والمساواة والإنصاف، وفي إطار سياسة اجتماعية تضامنية يقوم من أكبر التحديات التي ينبغي الانتغال عليها.

من جهة أخرى، ترو المؤسسة أنه آن الأوان لإيلاء القطاع غير المهيكل الأهمية اللازمة، من خلال وضع ملامح برنامج لهيكلته وضبطه، حتى يتجره بشكل تدريجي في النسيج الاقتصادي، وتخصينه بشكل أكبر وجعله قائرا على الصمود في وجه الأزمات.

1 - 6 قرار تأجيل الترقيات ومباريات التوظيف وإقرار الاقتصاعات من أجور الموظفين

الأکید أن قرار الحكومة الرامو إلى تأجيل الترقيات وإلغاء مباريات التوظيف، شكل في إبانة آلية من الآليات الاستباقية المتخذة، في إصدار التخابير الاستثنائية التي تهم إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية ذات الصانع الإداري والهيئات والمؤسسات التي تؤثر أجور مستخدميها من الميزانية العامة، استجابة لمتطلبات الضرورية التي حتمت من منظور معين، تخفيف العبء على ميزانية الدولة وتمكينها من تركيز توجيه الموارد المالية المتاحة لأثر الجائحة من منظر تضامني ملائم وشفاف، يضمن المساواة في أعمال القانون.

والمؤسسة وهو تتابع النقاش الذي صاحب الموضوع، ترى أن هذا القرار، وإن أمكن حمله على نوع من الحلول الاستثنائية في تكبير وضعية الأزمة من زاوية مالية محدودة، فإنه لا يمكن من الناحية الكمائية، أن يشكل الحل المناسب، إلا من زاوية الشق المتعلق بتوقيف مباريات التوظيف، نظرا لصعوبة وحساسية المرحلة بسبب العجز الصحو ومنع كل شكل من أشكال التجمعات، أما بالنسبة للشق الخاص بتأجيل الترقيات وما قد يترتب عنه من مشاكل وأضرار وخيمة على مستحق الترقية من موظفين ومستخدمين بصفة عامة، وخاصة الذين أبانوا منفر عن الضراخ تام في مواصلة العمل عن بعد وعن تعبئة شاملة خلال هذه المرحلة.

لذا، تلقت المؤسسة هذا القرار بتوجس شديد، لما يمكنه أن يترتب عنه من تأثير مباشر على الخدمات الإدارية وعلى معنويات المعنيين بالأمر لاسيما وأن الترقيات تعتبر حقا مشروعا، وتعتبر من العوامل المحفزة للموظف، وأن مثل هذه القرارات، من شأنها إحداث نوع من الإحباط وراء فعل سليم في مواصلة الضراخ والتعبئة والتأثير في المعنيين بالأمر الذين صالما أبانوا عن الضراخهم في كل المبادرات بما فيها الاستعجالية والاستثنائية والتضامنية، من قبيل المساهمة في الصندوق الخاص بتدبير جائحة كورونا بمقابل ثلاثة أيام عمل من أجورهم إعمالا لصيغ التضامن المنصوص عليها في الفصل 40 من الدستور، وإن كانت للمؤسسة رأي مغاير، أن الحكومة كان عليها أن تتفادى تصيير الاقتصاع من أجور الأخصاء والمرضى وتقنيي الصحة ومن في حكمهم ممن يتواجدون في الصفوف الأمامية لمواجهة الوباء، حماية للمواكبين وخدمة لهم.

ومن جهة أخرى، سجلت المؤسسة أن اللجوء إلى أجور الموظفين وعدم البحث عن موارد بديلة يمكن استيفؤها من أصحاب المقاولات وفئات مهنية أخرى، فيه مسر بمبدأ المساواة في تحمل الأعباء العامة الذي نص عليه الدستور، خاصة أن بعض الفئات، سجلت أرقام معاملات مهمة في ظل الأزمة الصحية التي عرفتها البلاد.

الخلاصة الثانية: إن تدبير الحالات الاستثنائية، يستدعي تلاءم اللجوء إلى القضاء قرارات قد تكون غير ملائمة. بناء على ما سبق ترو مؤسسة وسيح المملكة، أن اللجوء إلى القضاء قرارات من هذا القبيل، قد تكون غير ملائمة في مثل هذه الظروف لمساسها المباشر بحقوق الموظف. لذا، كان حريا البحث عن وسائل أخرى من بين الموارد المتاحة، من زاوية فرض حكامه التخدير المالي، والاستغناء عن النفقات غير الضرورية الأخرى، وإلّاك حفاتها على التعبئة الوظيفية والنهوض بروح التضامن.

الخلاصة الثالثة: الفعل التضامني في تحمل الأعباء العامة، مشروط بعدم المساس بمبدأ المساواة بين أفراد المجتمع في ذلك.



1 - 7 فرض الانضباط لتدابير الحجر الصحي

إن الانتشار السريع لوباء كورونا عبر العالم جعل بلادنا تلجأ بتاريخ 22 مارس 2020 إلى الإعلان عن حالة الصواري الصحية، وتقييد الحركة في البلاد لأجل غير مسمى، كوسيلة لا يبيد عنها للتحكم في الوضع الوبائي وإبقائه تحت السيطرة.

وهي الحالة التي تم تجديدها لفترا متعاقبة، فخللتها فترات تخفيف تدريجي من التدابير المتخذة بحسب الوضعية الوبائية في كل إقليم.

وإن كان موقف المؤسسة واضحاً في مسألة مدى شرعية الإجراء المتخذ من الزاويتين الدستورية والقانونية على حد سواء، بالرغم مما نسبت فيه حالة الصواري من مساس ببعض حريات الأفراد والجماعات، إلا أنها في المقابل، سجلت بعض التذبذب خاصة في بداية التعامل مع الأزمة، وهو الأمر الذي نتج عن عدم وضوح الموقف الحكومي من انقضاء قرار التمديد الثاني للحجر الصحي الشيء الذي أدى إلى خلق بعض التنازلات والقراءات الغامضة، وترك المجال مفتوحاً أمام انتشار بعض الشائعات.

نفس الأمر، تم تسجيله بالنسبة لضروف انقضاء القرار الخاص بالتمديد الثالث، والذي استند إلى ما اعتبر آنذاك تصنيفاً للمناطق المعنية، بحيث أثبتت نقاشات كثيرة، بلغ صداها إلى الأسئلة البرلمانية خاصة حول ما اعتبر تناقضاً في مواقف الحكومة، بعدما ظهر من خلال ما اعتبر تسريبات وقعت حول مدة تمديد حالة الصواري الصحية وتخفيف إجراءات الحجر، دون تقديم تبريرات مقنعة حول الموضوع، في وقت كانت فيه التصريحات اليومية لوزارة الصحة، تقرر بانخفاض واضح في نسبة العدوى.

وعموماً، إن مؤسسة وسيك المملكة، من خلال تتبعها لتعكسات الحجر الصحي، وتصور وضعيته، رصدت مجموعة من الملاحظات يمكن إجمالها في ما يلي:

- سجلت المؤسسة النقاش العموم الذي صاحب عمليات توزيع رخص التنقل الاستثنائية في بعض المدن والأحياء، في إطار تنفيذ قرار إعلان «حالة الصواري الصحية»، وتقييد حركة التنقل في المغرب، حيث أكد عدد من المواهبين عدم توصلهم بهذا الشق، الأمر الذي أدى إلى خلق تجمعات قرب بعض الملحقات الإدارية بالعديد من المدن.

- إن الاكتظاظ والبقاء في البيوت، جعل مجموعة من الأسر أمام وضعيات جديدة، خلقت ضغوطات نفسية وتوترات أمرية كثيرة، تجلت في نوع من التمرد الأسري بين الأهل والأبناء من جهة، وفي ارتفاع حالات العنف ضد النساء من جهة ثانية، فضلاً عن انتشار نوع من القلق الأسري خاصة لدى الأسر المقيمة في مساكن غير لائقة، الشيء الذي يضاف معه علو المسحح موضوع البرامج الاجتماعية للسكن والمخصصات المعنوية عنها لتجسيد الحق في السكن اللائق والعيش الكريم.

- لقد شكل موضوع إيقاف العديد من الأنشطة، وحظر التنقل بين مناطق المملكة ومن وإلى خارج التراب الوطني أحد العوامل المؤثرة بشكل مباشر وملحوظ على فئة مهمة من المواهبين الذين يشتغلون في أنشطة ذات صلة بمجال النقل أو أنشطة ذات صبغة تجارية أو صناعية بمختلف أنواعها، مما دفع السلطات المعنية إلى انقضاء مجموعة من التدابير التي كانت تروم التخفيف

من تقييمات التنقل بين مختلف مناصف المغرب في شكل اشتراك تتوفر على رخصة مهنية أو رخصة استثنائية للتنقل مملّمة من طرف السلطات العمالية لأسباب أو ظروف معينة، الشيء الذي يسبب أحيانا في ضعف التصديق المصلوب، خاصة في بعض المناسبات والمناقص والأحياء، وزاد الوضع تآزما وخلق بؤرا مهنية للوباء.

وهو ما اعتبرته المؤسسة في حينه مؤشرا سلبيا حول قدرة السلطات العمومية في ترتيب الأولويات على أساس الأثر الاجتماعي والاقتصادي للوباء، وجعل رفع الحجر الصحي أو التخفيف منه كجزء من استراتيجية التحكم والمراقبة المستمرة له مع المواكبة بمجموعة من التدابير الأساسية المتمثلة في التقييم المستمر للمخاطر ومواصلة التعبئة وعدم التساهل في إلزام المواطنين بالإجراءات الوقائية، خاصة في بعض المناقص وبعض الأحياء التي نعدم فيها مظاهر الحجر ومتطلبات احترام التباعد الاجتماعي.

ومن جهة أخرى، سجلت المؤسسة ما حدث في مجموعة من المواقع في شكل حالات من الضغوطات النفسية، التي أثرت على بعض السلوكيات في ممارسات السلطات العمومية المكلفة بمراقبة مدى احترام تصنيف إجراءات الحجر الصحي، بلغت أحيانا حد التجاوز أو الشك في استعمال السلطة، مما أضرب في مناسبات متعددة بالصورة المشرفة التي تم بها إجمالا تدبير هذه العملية، والتي جسدت عن حق عودة الثقة لعلاقة الموازن بعناصر السلطة العمومية.

كل هذه الاختلالات، خلقت نوعا من عدم الرضا على هذه التصرفات، وساهمت في الحد من اليقظة المبكولة، وأحيانا شكلت أحد الأسباب الرئيسية في خرق حالة الصوارى الصحية، وبالتالي اعتبرنا نهديا حقيقيا لسلامة الساكنة والصحة العامة، بهاجس البحث عن القوى اليومية لدى فئة من المغاربة الذين يعيشون أوضاعا اقتصادية هشة.

الخلاصة الرابعة: تقييم حالة الصوارى الصحية رهين بمدى الإلمام، بين ما تم فرضه من تدابير، وما تم توفيره من وسائل لتطبيقها، وما تم الاتصال له من مستلزمات لحماية الحقوق والتعريفات.

بالرغم مما تقدم، فإن المؤسسة لم تجد عموما في مختلف ما تم اتخاذه من قرارات ذات الصلة بحالة الصوارى الصحية، مواد قانونية منقاة أو التوجيهية أو التنظيمية إلى حدود نهاية السنة موضوع التقرير، ما يخالف مقتضيات قانون الصوارى أو مقتضيات الدستور أو الاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان، رغم ما نلصقه الأمر من استعمال في اتخاذه مجموعة من القرارات، والتدخل القوي للتصدي لانتشار الوباء أو معاصرة تفشيه.

لكن مع ذلك، تؤكد المؤسسة، أن التحذيرات التي كسرناها الوباء وتعدنا أبعادها واستمرارها في الزمن يجعل من الصعب الخروج في نتائجنا بخلاصة نهائية، خاصة من زاوية أبعادها التفوقية وبعدها التفاهة على مهادة القانون، وتقاء الإفراخ في استخدام مجموعة من التدابير والإجراءات، دون التنويه بما قد تسببه من مشاكل وما ترتبه من نتائج سلبية.

إن مؤسسة وسيح المملكة، بقدر وعيها التام بمدى خطورة وباء «كوفيد-19»، ومدى صعوبة المرحلة وأثرها على سلامة الأفراد والصحة العامة، مما يمكنه أن يبرر الصرامة في فرض بعض القيود على بعض الحقوق والتعريفات، بقدر تشيئها بضرورة احترام الإغارة في أعماله لك لمبادئ حقوق الإنسان وتقاء الشك والتجاوز وعدم التمييز أو المس بالكرامة الإنسانية، في احترام كامل لمبادئ العدل والمساواة، خاصة بالنسبة للفئات التي تعيش ظروفًا صعبة.



1 - 8 تدابير الحجر الصحي وتقييد الحق في حرية التنقل

لما كان الأصل هو عدم جواز تقييد حرية أي شخص في التنقل أو اختيار مكان إقامته أو الحد من تنقله أو حمله، إلا لضرورة تقتضيها الظروف الصارئة، وكان الحق في حرية التنقل والسفر مواءم خارج البلاد أو داخلها، أحد الحقوق الدستورية الأصلية، التي تقرها الدساتير والمواثيق الدولية على كفالتهما وعدم المساس بهما، دون مسوغ أو مبرر مشروع؛ كان بالضرورة حرمان شخص من هذا الحق أمرا يهك الحق والحريات الشخصية للإنسان. ذلك أن القانون الدولي لحقوق الإنسان، لا سيما «العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية»، يشترط أن تكون القيود المفروضة على الحقوق لأسباب تتعلق بالصحة العامة أو بالصواري الصحية قانونية وضرورية ومتناسبة. ويجب أن تنفذ القيود المتعلقة بمسائل مثل الحجر الصحي الإلزامي وعزل الأشخاص الذين يعملون بالأعراض بما يتماشى مع القانون، ووجب أن تكون ضرورية للغاية لتحقيق هدف مشروع، استنادًا إلى أدلة علمية، ومتناسبة مع ذلك الهدف، وليست تعسفية ولا تمييزية عند تصنيفها، ولها مدة زمنية محددة، وتحتوي الكرامة الإنسانية، وقابلة للمراجعة.

وهو المنصّل الذي جعل قرار تصنيف الحجر الصحي وإغلاق الحدود ومنع السفر من وإلى المغرب، وتقييد الحق في التنقل داخل التراب المغربي منذ إعلان حالة الصواري الصحية، موضوع مناقشة بالنسبة لكثير من الأشخاص الذين منهم من بقي عالقًا خارج المغرب، أو تعذر عليه مغادرته، أو تم منعه من التنقل داخله، إلى حين رفع الحجر الصحي.

ومن هذا المنصّل، يصرح التساؤل حول التدابير المتعلقة بالحجر الصحي، وإغلاق الحدود، وتقييد التنقل، وحول حدود بقائنا سليمة ومنسجمة مع المعايير العنقوية كما تنص عليها مقتضيات القانون الدولي لحقوق الإنسان ومواثيق المملكتة لسنة 2011؟

بالرجوع إلى مقتضيات المرسوم بقانون المتعلق بمن أحكام خاصة بحالة الصواري الصحية وإجراءات الإعلان عنها، وفتت مؤسسة وسيك المملكتة على أنه، انصّادًا من شروط إعلان حالة الصواري الصحية، والمنسجمة مع مقتضيات القانون الدولي لحقوق الإنسان، التي لا تسمح بتقييد أو انتقاص بعض الحقوق إلا لأغراض مشروعة، ومنها حماية الصحة العامة، أمكن القول، إن إعلان حالة الصواري الصحية بالمغرب في إحصار مكافحة جائحة كورونا، وتقييد حركة التنقل، وإن اعتبر مسًا وأقعبًا بالحق في التنقل، فإنه وكما باقي الإجراءات الاحترازية المتخذة في هذا الإحصار، تقييد متسّم بالمشروعية، ما دام أنه جاء منسجمًا مع مقتضيات القانون الدولي لحقوق الإنسان، ويتم تنفيذه كصفا للقانون، وما دام أن الهدف منه حماية الحق في الحياة لكل الأشخاص، دون أي تمييز أو شخص في التصنيف.

ومع ذلك، فإن المؤسسة وهي تعري جيدًا كون إعلان المغرب تعليق رحلاته الجوية والبحرية، وإغلاق الحدود في إحصار التدابير المتخذة للحد من انتشار فيروس كورونا، يعتبر مبالغة استباقية جدًا مسؤولة، وماهمت في إحصاء وتيرة انتشار الفيروس بشكل ملحوظ إلا أنها تسجل في نفس الوقت عدم امتتيعاب شروط تنفيذه بشكل كاف لتدبير إشكالية الأشخاص العالقين داخل أو خارج المغرب، بسبب غياب استراتيجيتة مواكبة وإحصاء المعالم لترحيل هؤلاء بصرف تدرجيتة، وفق حدود زمنية

معلنة بضوابط وقائية تكفل حقوقهم وحقوق الأعيان، هذا صعبا مع استحصال المبالغ التي قيمتها التي قامت بها القنصليات المغربية في مختلف الدول الأجنبية، للاهتمام بهذه الفئة من خلال التكفل بهم من حيث تأمين الإقامة لمن هم في حاجة لذلك، وتوفير الرعاية الصحية والحكم النفسي والمواكبة المستمرة لضروفهم.

ذلك أن السمة التي صاحبت تكبير هذا الموضوع، اتسمت بعدم الوضوح الذي تجسد في التصريحات والحوارات الحكومية، التي اكتفت نارة، بإعلان كون «المسألة ما زالت في طور الدراسة وتقييم الضروف المناسبة لذلك»، ونارة بالتصريح بـ «قرب عودة هؤلاء»، ونارة باعتبار «العودة ليست إجراء تقنيا فقط، بل هي عملية تتصلب توفير جميع الضروف، وتنسيق جهود كافة القطاعات المعنية لضمان شروط النجاح»، الشيء الذي خلف نوعا من الارتباك والشوف والامتنية أحيانا لدى العديد من المغاربة العالقين بـ 19 بلدا حول العالم، وأثار جدلا كبيرا من صرفهم وإلحاحا واحدا على الرغبة في العودة إلى بلدهم، ودفع بعض مكونات المجتمع المدني للتدخل في الموضوع، الذي أخذ حيزا هاما من النقاش الدائر على شبكات التواصل الاجتماعي في شكل لقاءات متكررة للمصالبة بالالتحاق بأسرهم وهو ما اعتبرته المؤسسة في إبانها، دلالة على عدم وجود خطة معلنة للتحلق التكريهي لهؤلاء بأرض الوطن.

وقد وقتت المؤسسة، من خلال بعض الشكايات التي توصلت بها والتصريحات التي تداولتها بعض الصحف الوطنية، والمواقع الإلكترونية، والرسائل المفتوحة الموجهة للحكومة، علم أن هذه الفئة من المواطنين، عاشت ضروف ذات نفسية قوية ومشاكل اجتماعية واقتصادية متعددة، توزعت بين الرغبة في جمع شمل الأسرة في ضروف مضمونة باللائقين، ونفاد الموارد المالية، وأحيانا بالتهديد بفقدان العمل... إلخ.

الخلاصة العامة: قرار الصمد من حرية التنقل إجراء ضروري يجب أن يقدر بقدره تكبيريا وحقوقيا.

إن قرار إغلاق الحدود أمام التنقل من وإلى داخل التراب الوطني، قرار تعتبره المؤسسة صيدا تكبيريا وإجراء كان ضروريا للتحكم وللحد من انتشار الوباء، إلا أنها سجلت غياب نوع من الحوار الواضح المصوب في مثل هذه الأوقات لحل الإشكالية التي برحت، سواء على مستوى وضعيات المغاربة العالقين بالخارج أو الأجنبيات المتواجدين في المغرب ممن فيهم مزكوجو الجنسية، وهو الإشكالية التي ما فتئت المؤسسة تتوصل بتدخلات في شأنها، خاصة بعد تمديد فترة الحجر الصحي والانعكاسات التي صاحبت أو أعقبت تنفيذ هذا القرار.

إن مؤسسة وسيح المملكة بقدر تفهمها لهذه الوضعية، وبمضى لتسجل هذا القرار مع مقتضيات قانون إعلان حالة الطوارئ الصحية وبصوابية ما اقتضت من إجراءات اقتضتها هذه الضرفية، إلا أن التصورات التي عرفتها وضعية العالقين خارج المغرب، استلذت التعجيل بالتفكير في خطة لتكبير ضروف عودة الفئات المذكورة.

وإن سجلت المؤسسة بلزجاج، التدخل الحكومي من أجل عودة مواكبيننا العالقين بالخارج، فإنها تدعو إلى مواصلة إيلاء العناية اللازمة لهذا الموضوع في القاء من الأيام أيضا، في علاقتها بعملية العبور الخاصة بالجنسية المغربية المقيمة بالخارج.

1 - 9 تدابير خدمات التواصل العمومي والحق في الولوج إلى المعلومة في ظل الجائحة

في إطار رصد المؤسسة للتدابير ذات الصانع التواصل التي تبنتها الحكومة ومختلف الإدارات والمرافق العمومية، من أجل التواصل مع المواطنين بصفة عامة، حول الوضعية الوبائية وتأثيراتها الوقائية والتوعوية والامتناعية، فقد سجلت نجاعة الفعالة التواصلية المتخذة للإخبار والتحسيس ولضمان وصول المعلومة بشكل كاف للجميع حول نوع الالتزامات الواجب التقيد بها في فترة الصواري، وللتخفيف كذلك من آثارها النفسية والاقتصادية والاجتماعية، على الأقل في صورتها أحادية الاتجاه، التي احتكرت فيها وزارة الصحة التواصل بنصوص الإعلان عن الحالات المؤكدة والوفيات والمتعافين من المرضى المصابين بفيروس كورونا. فقد تبنت السلطات المختصة أليات تواصلية مستمرة مصبوغة بالتبسيط، عبر بلاغات وتصريحات ووسائل إعلامية ونشرات الأخبار، إلى جانب الإعلان والبلاغات الصحفية والنشرات اليومية حول تتبع وضعية الوباء في المواقع الرسمية، «التلفزة، والإذاعة الوطنية...»، فضلا عن نشر بيانات وتوضيحات مبسطة، قصد وضع المواطنين والمواطنين في الصورة، كما اشتغلت وسائل الإعلام العمومي والخاص باسترسال حول برامج خاصة للتحسيس والتوعية بمخاطر هذا الوباء.

ورغم ما يستوجبه الأمر من تنويه بكل المعصيات التواصلية المقدمة للمواطنين، إلا أن هذا لا يؤول إلى الإشارة إلى مجموعة من الفراغات الترشيدية المشهدة التواصل في شكله العام، من خلال عدم الرد على مجموعة من الشائعات الناجمة إما عن سوء تأويل الخطاب التواصل، أو عن غياب الشفافية في بعض المواقف الاستراتيجية وضعف التنسيق في مجال التواصل بين مكونات الحكومة، مما نتج عنه نوع من العموض في تقديم مواضيع تفتقر الكثير من الدقة والتحكم في المعصيات وبالتالي ضعف إقناع العموم بجدواها.

وكمثال على ذلك، أثارت بعض التصريحات الحكومية، التي رجعت إلى غياب خارطة طريق واضحة للتعامل مع جائحة فيروس كورونا، الكثير من التساؤلات لدى المواطنين والمواطنين والمتتبعين خصوصا أنه كان ينتشر من التصريحات والنشرات الإعلامية الأولى كصانة الرأي العام بخصوص بعض القضايا التي تهمهم من قبيل موقف الحكومة من عودة العالقين أو تصورها حول المراحل المقبلة، أو مأل الإمتحانات بالنسبة للمستويات الإشهادية التي جاء الإعلان عنها بشكل جد متأخر وتعداء السيناريوهات لتدابير الخروج من الحجر الصحي، مما ترك التساؤل حول مدى توفر رؤية واضحة للخروج من الأزمة، الشيء الذي خلق قلقا واحدا لدى الجمهور حول مستقبل تدابير الأزمة وإيجاد الحلول لمشاكلهم.

في الوقت الذي كان الرأي العام الوطني ينتظر فيه أجوبة واضحة وتصورا حكوميا معلنا بمجموعة من القضايا، وعلى رأسها متعلبات الرفع التدريجي بحالة الصواري الصحية، وجدولة إنقاذها، وتقرير مصير مجموعة من المتضررين منه، ضلقت فيه التصريحات الرسمية بخصوص هذه المواضيع وغيرها عامة وغير دقيقة، تؤكد على أنها «في طور الدراسة»، أو أن «الأيام المقبلة صعبة»، مما أثار الخوف والتوتر والامتناع.

وقد زاء من ضبابية بعض المواقف، التناقض الواضح في قرارات بعض المسؤولين بخصوص العود إلى التدرجية إلى العمل بعد أن صار هذا الأمر موضوع نقاش داخل لجنة اليقظة الاقتصادية، علماً أن عدداً من المقاولات، استأنفت عملها بشكل متدرج، مما خلق شعوراً بالتمييز والحيثية وسط القطاع المقاولاتي.

وفي خضم هذه التصريحات، جاء إعلان وزارة الصحة، أنها بشراكة مع باقي القطاعات الأخرى، بصدد وضع خطة عملية وواقعية، مبرزة أنها ستأخذ بعين الاعتبار جميع المؤشرات التي ستساهم في تحديد سيناريوهات رفع الحجر الصحي بشكل سليم وسلس، مشددة على ضرورة الشفافية على فكرة المملكة على التحكم في الوباء وتجنب موجة انتشار ثانية.

الخلاصة السائغة: التواصل الشفاف عامل من عوامل ثلوية الثقة في أداء السلطات العمومية في زمن الجائحة.

إن تكبير حالة الصوارى الصحية، لا يمكنه أن يحقق نتائج مضمونة، إلا بواسطة تواصل إيجابي ومسؤول وحوار واضح وشفاف، بعيداً عن التهويل أو التهوين لهذا الوباء ولتداعياته، وفي منأى عن الغموض في التصريحات الرسمية المقدمة، وعدم الاستهفاف بذكاء المواطنين والمواكئين.

وللمساهمة في كسب الانفراد في القطاعات التوعوية، ينبغي تسخير جميع الوسائل التي يمكنها خدمة المواكئين من حيث التواصل والتوعية، مع تعزيز إعلام القرب بمالياً ولغوياً وفنياً «فدات المسنين والأشخاص في وضعية إعاقة...» وإتاحة التواصل بلغة الإشارة ليصل جميع المواكئين بحون تمييز على اختلاف أعمارهم ولحون إعمال للمجال القروي، وكذا الاستمرار في التواصل المبني على الشفافية إلى ما بعد الأزمة، لتنمية الوعي ومواجهة المعلومات الخاطئة والشائعات والأخبار الزائفة.

لقد رصدت المؤسسة أيضاً، ضعفاً في العمل التواصلي في العهد التحسيسى وبرامج الدعم النفسى لثلاثة الأبناء والأمهات اتجاه أصفالهم الذين اعتادوا أن يقضوا معظم أوقاتهم خارج المنزل، وفي وقت قصير تغير فيه نمط عيشهم ووضع جديد، يتميز بالتقييد وصعوبة التكيف النفسى بالنسبة للأمهات والأبناء والأطفال.

1 - 10 مبادرات تديرية جديدة في حاجة إلى مزيد من الدعم

من غير الجاهل فيه، أن الأداء الارتقائى في ظل الجائحة، عرف تحولا واضحا في علاقة المواكئين بالإدارة، تحول أسامة السعوى نحو تجاوز الآثار السلبية التي خلفتها قرارات الحجر الصحي، وما تم اقتضاه من تدابير موازية ومبادرات، متجسداً لا محال - حال تصديقها - تحولا واضحا في العلاقة الارتقائية من زاوية الفعلية وحسن التدبير. لذا ارتأت المؤسسة الوقوف عند أهم هذه المبادرات، والتي اعتبرت أن لها علاقة مباشرة بمجال الارتقاء العمومى ومن بينها:

1 - 10 - 1 الإجراءات الخاصة بضمان استمرارية خدمات المرافق العمومية عن بعد وتأمين

الخدمات الأساسية للمواكئين وتعديات الرقمنة

لقد اعتبر منشور وزارة الاقتصاد والمالية، الصادر بتاريخ 16 مارس 2020، الخاص بضمان استمرارية الخدمات المرفقية عن بعد، دعوة صريحة لتبني نوع من التحول الرقمى في أداء الإدارات العمومية، في ظل العمل بالتدابير الاحترازية والوقائية التي اتخذتها الحكومة، للحد من تفشي خسر انتشار عدوى وباء كورونا بين العاملين بالمرافق العمومية والمرتكبين.



و بالرغم من الإجراءات التي اتخذتها الإدارة من أجل تأمين استمرارية الخدمات العمومية للمواطنين، عن طريق تسيير المسائل، وتخصيص منصات إلكترونية تتيح الولوج عن بعد لبعض الخدمات، خصوصا خلال فترة الحجر الصحي، فإن واقع الارتقاء العمومي، عكس مجموعة من الملاحظات المتعلقة بهذا الموضوع والتي من بينها، ما تضرحه الرقمنة كخيار في الوقت الحالي من صعوبة لدى مجموعة من الفئات في نض الفعاشة الرقمية، بالإضافة إلى الاستياء المعبر عنه من قبل البعض، بسبب عدم التزام بعض القصاصات الإدارية ببروتوكول اتفاق بشأن الشبكات الإلكترونية لصلب الوثائق الإدارية، أو التأخر الحاصل في نض هذه الوثائق، مما جعل المؤسسة، توضح التساؤل حول العاية من إحداث منصة إلكترونية لصلب الوثائق عن بعد، دون أن نقر بالأهداف والأغراض المرجوة من وراء ذلك، خاصة أمام ضعف الوسائل اللوجستية والتكنولوجية المتوفرة، ونغياب الصق التقليدية البديلة، والإجماع عن الرأ على المكالمات الهاتفية للمواطنين في هذا الشأن.

1 - 10 - 2 الإجراءات الكفيلة بأداء مستحققات المقاولات الصغرى والمتوسطة

لقد شكل القرار الذي اتخذته وزير الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، من خلال المنشور المؤرخ في 26 مارس 2020، اختيارا مهما لتعريف منصف التضامن مع المتضررين من آثار الأزمة الوبائية من زاوية أخرى، وذلك من خلال حث مختلف القصاصات والمؤسسات والمقاولات العمومية على احترام آجال الأداء التي ينص عليه القانون واتخاذ ما يلزم من إجراءات لتسريع صرف المستحققات المالية للمقاولات خاصة الصغرى والصغرى جدا والمتوسطة، لتمكينها من تكبير وضعياتها في نض الأزمة.

والمؤسسة وهي تشجع على مثل هذه المبادرات، لما تجسده من تصور حكماي لدى القصاص المعنى تدخل في إصدار الجهود المبذولة للتصدي لآثار تكامات كورونا، إلا أنها من زاوية أخرى، تعتبرها إقرارا بحالات التراخي في أداء مستحققات المقاولات، استدعت التدخل التوجيهي لاحترام الآجال القانونية. لذا، نرى المؤسسة أن هذا الموضوع يتصلب من زاوية الإدارة، بكل المزيد من النهج لتتبع هذه العملية للتأكد من حسن «تصديق القانون» قبل عدالة تصديقه، في نضق ممارسة اختيارية ينبغي التقييد بها، خاصة وأن المؤسسة، سبق أن نضقت للموضوع من زوايا مختلفة، وقدمت مؤشرات واضحة حول عدم أداء مستحققات المقاولات في إصدار الصليبات العمومية «صفقات وسندات نصلب»، التي بلغت هذه السنة «مع وجود هذا المنشور»، ما مجموعة 60 نضلما، هذا ناهيك عن موضوع تنفيذ الأحكام وتنفيذ التوصيات الصادرة في هذا الشأن.

الإضافة السابعة: التحول الرقمي في أداء المرفق العمومي حاجة ملحة ومستعجلة

لقد سلّمت الأزمة الصحية التي خلفها فيروس كورونا «كوفيد - 19»، في تسريع وثيرة اعتماد العمل الرقمي داخل الإدارات والمرفق العمومية، من أجل ضمان استمرارية الخدمات المرفقية، والنهوض من التنقل لأشغال إدارية.

وإن كانت مؤسسة الوسيط، قد أشارت في تقارير سابقة أهمية هذا الموضوع، معتبرة أن الرقمنة خيار استراتيجي يحتمل وعامل محفز على ضمان جودة الخدمات وثغافيتها وفعاليتها، فإنها تعتبر واقع حالة الكواري الصحية، مغفول واقعيًا وعاملاً ماغلباً مهماً، للإضاح التكبير في ضيق وتضوير شروط إنجاح التحول الرقمي، واستثمار نقده القوة التي أفرزتها التجارب المعتمدة خلال فترة الحجر الصحي، وتعميمها في أفر امتدانة الخدمات عن بعد داخل المرفق العمومي.

نعم إن المبادرات المتخذة لضمان استمرارية أداء المرفق العمومي خلال هذه الفترة، جاءت بشكل ملحوظ وبشخصية له في كثير من الأحيان، إلا أنها شكلت خصوصية الصفاق مهمة لتقييم ما تم تحقيقه، ولمساهمة البرامج والخصص الترويج للإعلان عنها والميزانيات المرصودة للموضوع في فترات سابقة.

إن نجو معظم القطاعات الحكومية، التي أعلنت انخراطها في هذا التحول التذيري، إلى الاتكالم المصالح على استعمال المنصات التجارية العالمية في العديد من برامج التحديث والرقمنة، في ظل واقع تشريعي وتبصيري جد محتمس، أمام قوة الشركات التجارية المتحكمة في هذه المنصات، يقدم صورة واضحة حول واقع موموم بالضعف وعلم الفكرة على التحكم في الفيلاري التحديثية، للإضاح ما يمكن أن نسميه بالمسيادة الرقمية في الهدف المنشود، مما يصرح أسئلة مهمة حول الاستراتيجيات المعلنة وبرامج الرقمنة المتوفرة بالمرفق العمومية.

من زاوية أخرى، يقو سؤال مدى تأقلم هذه البرامج مع انخراط المرفقين، ومدى الاستجابة لتتضاراتهم الآتية «فترة الأزمة الصحية»، أو المستقبلية «على المدى المتوسط والبعيد» كما وكيفا، ومدى احترام مبادئ الشكامة النجيدة من شفافية وحفاص على المعصيات الشخصية، وحرص على تصبير مبدأ المساواة والعدالة الجمالية في تفكسية التراب الوهن بالوسائل التكنولوجية، أسئلة لها من البجدة النخذ الوافر خاصة في نسق ضمن التأقلم مع الخدمات الإلكترونية سواء في التسيير الداخلي للإدارات، أو في علاقة هذه الأخيرة مع شركائها ومرفقيها مواهين كانوا أم أجانب، الشئ الذي يساهم في تأقلم بناغنا للدخول في مجتمع الرقمنة بشكل مأسر ومستدام.

1 - الإجراء الخاصة بالنق في الصحة والاستشفاء والتكصيب في ظل الجائحة

يعتبر النق في الصحة، مكلها أساسيا لكل أفرام المجتمع، وبشكل الانشغال بتأمينه، والارتقاء به إلى أقصى حد ممكن من الجودة، مسعو ملحا زاماً من أهميته، ما أفرزه انتشار فيروس كورونا المستجد وتضوره إلى حالة وبائية معقدة، ومن ضعف الواقع الصحي وهو ما تكلم بمباراة ملكية سامية، انحاء جملة من التذابين، إن على مستوى اليقضة أو على مستوى الرفع من قدرات المنظومة الصحية الوطنية، أو على مستوى التكفل بالحالات المصابة بالفيروس وفي هذا الإطار، لا بد من تثمين التعبئة الشاملة، والانخراط الجماعي وسرعة الاستجابة، والقدرة الفائلة التروم التعبير عنها عمليا من قبل مهنيي الصحة «المدينة والعسكرية»، ومختلف المتدخلين في هذه الظروف الاستثنائية جدا لمواجهة أثار الأزمة الصحية التي خلفها فيروس «كوفيد - 19»، مما ييسد الإزالة القوية في كسب رهان الحفاص على صحة المواهين في هذه الظروف الصعبة، عبر توفير بنيات استشفائية، وتعزيز النضام الوهن للمراقبة الوبائية للأمراض التنفسية، وتأهيل الآليات والمعادات والوسائل الصحية والبروتوكولات العلاجية التي خضعت لسلسلة من العمليات المتوالية لتكبيف، وتعيين نضام البرتوكول العلاجي للحالات المصابة، كل ذلك بهدف تحسين ظروف التكفل بالحالات المؤكدة، وتقدير العلاج في أسرع وقت ممكن وبشكل احترازي، مكن من الرفع من كرجة الجاهرية لاحتواء الوباء وأمن مجالية الولوج للعلاج.



كما تسجل المؤسسة بلديات. ما نجأت إليه المصالح المعنية من توسيع التغطية الترابية للاختبارات والتحليل، لتشمل المراكز الاستشفائية الجامعية في مختلف الأقاليم الجهوية والمستشفيات العسكرية، والرفع من عدد اختبارات الكشف المبكر عن الإصابات بالفيروس وما اتخذته من تدابير رامية إلى تحسين ظروف الاستقبال والتتبع بالمستشفيات.

غير أنه، وبالرغم من هذه الجهود الاستثنائية المهمة التي ساعدت على التحكم في الوضع، واعتبرت في إبانها لاثقة إلى حد كبير بتقدير الخدمات الضرورية للمصابين، فقد كشف وباء كورونا عن هشاشة قطاع الصحة، وعن اختلافات عميقة تشوب مختلف مجالاته، توزعت بين واقع هزلة الميزانية، ونقص البنيات التحتية، وضعف التغطية الصحية، بالإضافة إلى مشاكل مرتبطة بظروف العمل، وقلة الإمكانيات، وبالتخزين الإداري المنتقد، وقلة الأخصائين، وغياب عدالة توزيع الموارد البشرية.

هذه الاختلافات بالإضافة إلى وتيرة تطور الحالة الوبائية وتزايد عدد المصابين بالفيروس شكلت مجتمعة، ضغطاً كبيراً على بنية الاستقبال الاستشفائي في الكثير من المدن، التي عرفت تظهور بؤر وبائية، مما نتج عنه اكتظاظ المستشفيات والوحدات العلاجية، ونقص المعدات الكافية، وأثر بشكل مباشر على ظروف التكفل العلاجي.

الخلاصة الثامنة: الحق في الصحة مؤشر من مؤشرات العيش الكريم والتنمية المستدامة

من خلال تتبع المؤسسة لمؤشر تلبية الحق في الصحة، تميز بالملحوظ أن النهوض بالمنظومة الصحية عامة يشكل أبرز التحديات المنصوح بها في مرحلة ما بعد كورونا باعتبارها من أهم الأولويات، مما يقتضي تمكينها من الموارد البشرية الكافية والمؤهلة مع ما يرتبط به من تكوين، والرفع من الاعتمادات المخصصة لها، والاهتمام بدعم البحث العلمي في هذا المجال، وذلك لمواجهة التحديات والأزمات المستقبلية كتلك التي نعيشها اليوم، وتحسين ظروف الاستشفاء، ولقد برز في هذه المرحلة وبشكل كبير وملحوظ مشاكل كبيرة في قطاع الصحة، إن على مستوى البنيات التحتية، أو على مستوى الإمكانيات والمستلزمات الصحية بشكل عام، مما يصرح على بلادنا تحدياً كبيراً، ينبغي تعبئة الجهود لرفع رفاقه، وتسخير الجهود، والتفكير الجماعي لضمانه.

ينبغي إعلاء تحدي الأولويات في هذه الظروف، والاشتغال مستمرا على قطاع الصحة، مع إعلاء الأولوية للصور للحفاظ على صحة وسلامة المواضع قدر الإمكان، من خلال تقديم الدعم للمنظومة الصحية، إعمالاً لمبدأ الحق في الصحة والاستشفاء.

هكذا نصعباً، مع ما يرتبط بالموضوع، من ضرورة إعلاء النظر في منظور التغطية الصحية الشاملة، ومراجعة نظام الرعاية الصحية، لتشمل جميع الفئات التي تعيش بظروف صعبة.

1 - 12 الإجراءات المتخذة في مجال التعليم: الحلول الاستثنائية والإكراهات

في إطار نسقٍ محكومٍ بالسرعة وعدم التنبؤ قام القطاع الوصي على منظومة التربية والتكوين، بوضع تدابير استثنائية أملت فيها حالة الصوارئ الصحية، انضلفت بتعليق الحراسة الضرورية، ابتداءً من يوم 16 مارس 2020، بجميع المؤسسات التعليمية والجامعية ومؤسسات التكوين المهني وتكوين الأخص العمومية منها والخصوصية، والبعثات الأجنبية، ومراكز اللغات، ومراكز الدعم التربوي والاستعاضة عنها بتأمين الخدمات التعليمية عن بعد، مسخرة لذلك العديد من القنوات والمنصات التعليمية بما فيها التلفزية.

كل ذلك في زمن ضيق، وكون سابق إخصار أو تواصل أو فترة انتقالية أو تحضيرية تقوم على منصف تدريري، مما يوجب التنويه بالجهودات المبذولة «التقنية و البيداغوجية» في هذه المرحلة الصعبة، من قبل مختلف القائمين على الشأن التربوي لضمان إنقضاء السنة الدراسية واستمرارية خدمة المرفق التعليمي، من أنصر إدارية وتربوية.

ومع ذلك، فقد وقفت المؤسسة على مجموعة من الصعوبات والإكراهات التي واجهت هذه العملية، بسبب الفوارق الاجتماعية داخل مجتمع التلاميذ، وذلك من جراء عدم توفر العديد من الأسر على خدمات الإنترنت، أو غياب التغطية في بعض المناطق الجغرافية، أو لأسباب تقنية من قبيل ضعف الصبيب، وما يضاف إلى ذلك من عدم التوفر أو محدودية وسائل العمل الرقمية «التواصبات وتوابعها، الهواتف الذكية وغيرها». كما أن أبناء وأولياء التلاميذ، وجدوا أنفسهم مضطرين بشكل فحائي ومستعجل لتوفير مجموعة من الوسائل والأدوات اللوجيستية اللازمة للتعليم عن بعد، علما أن منهم من توقفت أنشطتهم المهنية بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد، مما نتج عنه عدم مواكبة مجموعة من التلاميذ في العديد من المناهج والأوساط الاجتماعية للدروس عن بعد، رغم كونهم مقبلين على اجتياز اختبارات إشهادية. كما الشأن بالنسبة لجزء التلاميذ المنحدرين من العالم القروي حيث التغطية الشبكية، إما غير متوفرة أو على الأقل غير كافية، بالإضافة إلى مشاكل ترتبط بالتجهيزات الأساسية ومتصلات السكن اللائق، مما جعل ظروف متابعة الدروس عن بعد ومواصلة التحصيل الدراسي غير ملائمة بالنسبة لفئة عريضة من التلاميذ، وولد أحيانا، ضغطا نفسيا لدى المتمدرسين وأصهرهم التقنية وأولياء أمورهم.

هكذا علاوة عما كشف عنه خيار التعليم عن بعد، من صعوبات بيداغوجية واجهت بعض الأخص التربوية، أبانت في أحيان كثيرة، عن ضعف قدرة البعض على التكيف مع البرامج التقنية المتوفرة ومنهجية التدريس عن بعد. وهو صعوبات، بقدر ما اعتبرتها المؤسسة صعوبات مرحلية صعبة، بقدر ما أبانت عن خلل عام لا بد من تداركه، من خلال برامج تكوينية عامة.

من جانب آخر، كشفت منظومة التعليم عن بعد في إصرار أقسام افتراضية، عن عمق الفجوة الرقمية بين التلاميذ من جهة، وبين الأخص التربوية وأولياء الأمور من جهة أخرى.

وفي هذا الصدد أيضا، تم رصد إشكالية صعوبة التأقلم مع هذا الوضع الجديد، من لدن التلاميذ في وضعية إعاقة الذين يحتاجون إلى تجهيزات ومراقبة خاصة، إضافة إلى مواكبة تعليمية ملائمة.

كما تم رصد ضعف البرمجة فيما يتعلق ببرامج التعلم عن بعد والترفيه وتداخلهما، مما جعل التلاميذ من بين صغار السن، يفقدون التمييز بين مختلف هذه البرامج. وقد زادت هذه الوضعية تأزما، بعد الإعلان عن عدم تمتع متمدرسي القضاة العمومي بالعصاة وإقرار تأجيلها، مع ما ترتب عن ذلك من عدم الرضى، لولا تدارك هذا الخلل والإعلان عن عهدة مدرسية، من أجل تمكين التلاميذ والأساتذة من قسط من الراحة.



انضاف إلى هذه الإكراهات، في مرحلة معينة، عدم وضوح الرؤية والتأخر من صرف القصاص المعني في إعلان تصور لتدابير الامتحانات الإشهادية برسم الموسم الدراسي الجاري، مما خلف نوعاً من الارتباك وكبح العديد من التساؤلات والدعوات إلى التفكير في حلول تراعي الخصوصية الاستثنائية وراهنيتها، فلهيكل عما سبب فيه هذا الغموض من توتر وقلق لدى التلاميذ وأولياء أمورهم، خاصة بالنسبة لمستوى الكالوريا، وبالنسبة للتلاميذ المغاربة الذين يرغمون في إتمام دراستهم بالخارج، لا سيما منهم الذين توصلوا بجوازات المقبولية من جامعات بالخارج تشترك فيه التوصل ببيان نكح للسنة الدراسية الأخيرة، وهو ما أعاد التخوف من كون هذا الإجراء قد يرميهم من فرصة إتمام الدراسة بالجامعات الأجنبية. نفس الملاحظة تم تسجيلها، بشأن قرار القصاص الوصي المتعلق بكيفية الدخول بالمدرسة والجامعة، الذي اتسم بدوره بالغموض، في غياب تصور واضح، أمام تصور الحالة الوبائية.

ومن جهة أخرى، تم إصلاح عمليات التسجيل الإلكتروني برسم الموسم الدراسي 2020/2021، مما ساعد في إنجاح تدابير الوقاية والسلامة. إلا أن هذا القرار على أهميته، أوجب التنبيه في حينه إلى بعض الصعوبات التي اعترضت عملية التسجيل من جراء عوامل كثيرة، ليست مرتبطة بالضرورة بنظام التسجيل، لكن بمحددات أخرى، تجتمع كلها في أوضاع بعض الأسر التي تعيش العفاشة.

وبالنظر للتصور المقلق الذي عرفته مؤشرات الحالة الوبائية ببلاذنا، وما واكبها من توسع جغرافي لنطاق الجائحة، أقر القصاص المعني في شأن النمط التربوي الأساسي لارتداد الخمول المدرسي 2020/2021 بالنسبة لجميع المستويات الدراسية، خياراً هجيناً يزاوج بين «التعليم الحضوري» و«التعليم عن بعد»، من خلال بث الدروس المصورة عبر القنوات التلفزيونية، وتوفير الموارد الرقمية على المنصات الإلكترونية المعتمدة من طرف الوزارة، وكذلك من خلال تنضيم العصر الدراسي عبر الأقسام الافتراضية، التي تمكن من خلق تفاعل وتواصل مستمرين بين المتعلمين والمعلمين وأساتذتهم وأماكنهم.

وهو توجه بالإضافة إلى ذلك، وإن كان ينقل مسؤولية الاختيار إلى أولياء الأمور لتقرير النحل الملائم لأوضاعهم وأوضاع أبنائهم، إلا أنه يمنح ذلك جهة لا تتوفر لديها المعصيات الدقيقة الخاصة بالوباء وتصوراته، وهو ما اعتبر في إبانته، تملصاً من مسؤولية يتعين أن يتحملها القصاص المعني، بحكم ما يفترض أن يكون له من نظرة موضوعية وشمولية حول تصورات الأوضاع ومتطلبات المرحلة، ما شكل في حدود معينة، مسا بعبداً تكافؤ الفرص بين التلاميذ، لأسباب تقنية وواقعية، وكذلك لإكراهات تنموية بنيوية عديدة لا يزال العالم القروي يواجهها.

هذا، فضلاً عن كون القصاص المعني لم يقدم تفسيرات واضحة للأسس الوبائية أو البيداغوجية التي قام عليها هذا السيناريو الذي صيغ بدوره بالفجائية، ولم يترك الفرصة لتنظيم وتقسيم المهام بين الأساتذة الذين لا يمكنهم القيام بالتعليم عن بعد والتعليم الحضوري في نفس الوقت، كما ولم يترك لأولياء الأمور الوقت الكافي لاتخاذ القرار الصائب.

يضاف إلى ذلك، ما أثير من مشاكل متصلة بالامتناع عن تسليم شواهد المغادرة التوصل إليها بعض الآباء والامهات من المدارس الخصوصية، وهو ما اعتبر من وجهة نظر المؤسسة مساً بحقوق الصغر وبمصالحته الفضلى، وإضراراً بمبدأ الحق في التعليم كما أقره دستور المملكة والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وصالت بعدم حرمان الأخصال من التمرس أو عرقلة أو تعصيل حقهم هذا، كيفما كانت الظروف والبيئات، ونحت أي مبرر من المبررات، وهو ما كان موضوع مباحرة تلقائية وتقرير خاص ترفعه إلى السيد رئيس الحكومة.

وفي هذا الإطار، اعتبرت المؤسسة أن تذكير هذا الملف في إصدار جهورى من خلال إعلاء الفرصة للأكاديميات للاشتغال وفقاً لتصور الحالة الوبائية في الجهة ولمدى توفر البيئات التحتية الملائمة لكل خيار مع مراعاة خصوصيات العالم القروي والعلاجات الأساسية للتمرس، لربما كان سيعصر نتائج أفضل.

الخلاصة التاسعة: ضمن الحق في التعليم بتعين أن يكون في بيئة توفر شروط المساواة وتكافؤ الفرص للجميع

عموماً، فبالرغم من تعاضد التحديات، التي يصهر أنها قد تعترض نجاح تجربة «الأقسام الافتراضية»، فقد شكلت في حينها، الحل الممكن لضمان الاستمرارية البيداغوجية في فصل تعليق الحراسة التصورية ضمن سياق تدابير الصغر الصحي غير أن هذه التجربة، تستوجب عملية تقييمية علمية وموضوعية، من أجل الوقوف على مواضع قوتها وضعفها، وذلك في أفق الانتقال بالتعليم عن بعد، ومأسسته باعتبارها مكملاً للتعليم الحضوري.

ورغم الجهود والكبيرة التي بذلها القطاع الوصي، بقيت حلول الأقسام الافتراضية على أهميتها، دون تحقيق كل التوصلات المرجوة، وتحتوي في واقع الأمر إلى عكسلة مخزية استثنائية، وذلك راجع إلى عدم جاهزية الأسر والمؤسسات التعليمية من جهة، وعمق الهوة الرقمية الموجودة بين الأخصال التربوية والتلاميذ والطلاب من جهة ثانية، والتفاوتات الحاصلة بين بعض الفئات الاجتماعية وبين المناقص الجهالية «الأوساط الحضرية والقروية».

وهو ما دفع المؤسسة إلى الدفاع، في هذا الصدد، عن ضرورة الاشتغال على دعم الثقافة الرقمية وتيسير سبل اقتناء اللوازم الإلكترونية «توفير الحفظة الرقمية مثلاً»، والالتزام أكثر بدعم القدرات المعرفية للأخصال التربوية عن كسري إدخال بحقول استثنائية لتوفير المعاد والموارء الرقمية بالمؤسسات التعليمية، بهدف التقليل من حجم الفجوة الرقمية بين المستفيدين عبر كل مناصق المملكة، وبالتالي، التفكير في الانتقال من جعل التمرس عن بعد بديلاً حضورياً تمليه الضرورة، للحرور التصورية، إلى إقرار هذا البديل كخيار تربوي في حدود معينة في كل الظروف، بما فيها الظروف العالمة، في إصدار ورثيبت فتحه، مع استحضار كل الجملات التي تعتبر فئة الأخصال في وضعية هشّة، تستدعي الالتباه إليها في كل المراحل التي يستمررون فيها في التمرس عن بعد.

1 - 13 فترة ما بعد الصغر الصحري: الإكراهات والاختلالات

لقد اعتبرت فترة الانتقال من الصغر الصحري إلى مرحلة الإقلاع عنه والتخفيف التدريجي من حالة الصواري، من أصعب الفترات التي عاشتها بلادنا، بسبب البحث عن موازنة صعبة، أساسها ميتغو إعالة قريك عملة الاقتصاء الوهنوي والخروج من حالة الركوء التي تسببت فيها فترة الصغر الصحري من جهة، والتغلب على الإكراهات وأحياناً التخوفات من استفحال الوضعية الوبائية التي باتت غامضة من جهة أخرى.

الشئ الذي أفرز نقاشات عمومية عممت بالأساس قضايا، ترجمت كصاهرة العفاشة المركبة في الجالات العيوية، وساهمت أحياناً، في نوع من توتر العلاقة بين المواكبين والإدارة.

1 - 14 التنفيذ الفعّال لبعض القرارات المتخذة رغم كونها ضرورية

لقد اتخذت السلطات المختصة قرار تنفيذ إجراءات الحجر الصحي بمختلف مناطق البلاد مع الاحتفاظ بحالة الصواري الصحية، بالموازاة مع اتخاذ مجموعة من الإجراءات محدودة النطاق، بعد تقسيم البلاد إلى مناطق بحسب درجة تفشي الوباء، وإعلاء فرض الحجر الصحي بشكل جزئي أو كامل في عدد من المناطق، ونهجت التجزج في رفع الإجراءات التي فرضتها سابقا، والمتعلقة أساسا بتقييد حركة نقل المواصين ونشر القواني الأمنية، لضمان الالتزام بهذه الإجراءات، وإغلاق المدارس والمقاهي والمصاحم والمساجد، وإلغاء التجمعات الكبيرة، ومنع السفر بين المدن، وإيقاف الاحتفالات وغيرها.

وحسب تتبع المؤسسة لهذه القرارات، ولما خلقت من ردود أفعال مختلفة من لدن الرأي العام على منصات التواصل الاجتماعي، فقد خلصت في غياب معصيات دقيقة لتقييم الوضع، باستثناء الوضعية الوبائية العامة، إلى افتراض شرعية القرارات التي تم اتخاذها، غير أن نجاحها كملت مرتبطة بمدى حكمة تصرفها من حيث زمن إصدارها ومدى التحكم في آليات تنفيذها والجهود التواصلية والتوعوية المحيطة بها، باعتبار هذه المكونات مناهج تفهم المواصين لما يتم اتخاذها من إجراءات.

إذ أن الملاحظة التي وفتت عليها المؤسسة بهذا الخصوص، همت أساسا ما اتسمت به بعض القرارات التي تم تنفيذها بنوع من الفعالية، خاصة منها ما يتعلق بمنع السفر، الصالح بتاريخ 26 يوليوز 2020، والذي لم يعكس مقالة زمنية معقولة للالتزام به، مما تسبب في نوع من الارتباك الذي عاشه المواصينات والمواصين جراء ذلك وعرقل تكبير أمورهم حيث حاول العديد منهم السفر قبل دخول قرار المنع حيز التنفيذ، مما أدى إلى فوضى سواء داخل العضيات الصحفية أو على مستوى الصرفيات، وتسبب في مناهج حمة.

نفس الأمر، سجلته المؤسسة في شأن القرار المتخذ في موضوع إغلاق منافذ الدار البيضاء وكافة المؤسسات التعليمية فيها، في منتصف يوم الأحد 6 شتنبر 2020، وقبل استئناف العام الدراسي بيوم واحد، رغم الظروف التي صدر فيها.

لقد خلقت هذه القرارات، ردود أفعال من طرف المواصين، ويمكن أن تترجم على أنها عوامل قد تقلص من منسوب الثقة العامة في قدرات السلطات على التحكم في انتشار الوباء، وفي موثوقية المعصيات المقدمة ولو عن خفا.

إن مؤسسة وسيك المملكة، بقدر ما تقدر مسؤولية السلطات الإدارية المعنية في تكبير هذا الموضوع، وتعي جيدا حساسية وسرعة تصوره، بقدر ما تتفهم انتضارات المواصين ووضوح تلقيهم لمثل هذه القرارات، مما يجعلنا نعتبر أن حكمة تنزيل ما يتخذ من إجراءات في إطار تصور مذكور ورؤية واضحة، تجمع بين العلاج الصحوي والأمني، والعلاج الاقتصادي، وهما جس توفير الضروف الملائمة والضمائية النفسية للمواصين، والتنسيق بين مختلف مكونات الجهات المتدخلية، والإخبار المسبق والمبكر لجميع الاحتمالات لتفادي السقوط في الارتجالية، يشكل جزءا من حماية حقوق المواصين وكسبا لتفهم وإضفاء المصداقية على القرارات المتخذة.

1 - 15 تحديات الأزمة الصحية من وجهة نظر المؤسسة في القلم من الأيام

لئن كانت مختلف النجاحات المحققة في مختلف مراحل تدبير هذه الأزمة الصحية، قد تمت من خلال مجموعة من التحديات الاحترازية والوقائية الاستعمالية للحد من تفشي وباء كورونا، بناء على مقاربة تشاركية تمحورت حول التعبئة المؤسسية والمجتمعية، معتمدة خيار «صحة المواهبين أولاً» كما ارتضاه جلالة الملك، فإن التحديات اللاحقة المصروحة على مختلف السلوكيات تتجلى في تجاوز الصعوبات التي تضررها كيفية مواجهتها كإحدى مراحل الأزمة الصحية على جميع المستويات.

وإذا كانت المؤسسة قد سجلت من خلال تقييمها للجهد المبذول مجموعة من نقاط القوة، والتي تجلت في الانضباط القوي والحوار الصالح مع مؤسسات الدولة، والوثيرة الاستعمالية في اتخاذ القرار والتدخل، والتضامن المجتمعي والتعبئة الوضعية، وضمان الأمن الغذائي، وتوفير الحاجيات الأساسية بكميات جد وافرة، واللجوء إلى الرقمنة لاستمرارية الخدمات المرفقية... إلخ، فإن هذه المؤسسة تعبر عن خوفها من أن تكون هذه التحديات مجرد إجراءات آتية غير خاضعة لاستراتيجية متوصفة أو بعيدة المدى، نظراً لمبررات قد تعتبر موضوعية، مما يجعلها تدعو إلى التفكير وبشكل عاجل في صياغة رؤيا ووضع لاستمرار كل المبادرات المذكورة، وتقييم كل النجاحات المحققة، وتصويرها من أجل التأقلم مع العديد من المتغيرات التي قد تفرضها الضرفية مستقبلاً في مختلف المجالات، لضمان الرأي العام، وللمزيد من توصيد الثقة بين المواهبين والإدارة.

إن التحديات المصروحة على بلائنا، من وجهة نظر مؤسسة وسيك المملكة، تتمثل أساساً في صرق التعامل مع موضوع العكامة في مرحلة ما بعد الوباء على المدى المتوسط والوصول والتدبير العكمر لعوامل الهشاشة وجغرافيتها، والحد من الفوارق الاجتماعية، ومشاكل السكن والتعليم والصحة، والرقمنة التي أضحت كأولويات لا مبيد عنها، إضافة إلى إعادة النظر في برامج ووسائل التوعية والإخبار، وتنمية ثقافة الموازنة بين الحقوق والواجبات، وذلك بصرق مبسطة.

1 - 16 الرقمنة الشاملة ضرورة حتمية لإدارة إلكترونية ناجحة

لقد سجلت المؤسسة خلال هذه الفترة بأن الرقمنة ساهمت وبشكل كبير في استمرارية الخدمات والاستغالة منها من لحن المواهبين، بالرغم مما قللها من نواقص يمكن إرجاعها إلى جدلة التجربة وخوضها في ظروف صعبة لم تكن بلائنا مؤهلة بالقدر الكافي لأحولها.

وقد اتضح من خلال الممارسة العملية أن الرقمنة مستقبل لا مبيد عنه، ولهذا تدعو المؤسسة إلى استعمالية وضرورة مواصلة رقمنة الخدمات وضمان الحقوق الاتفاقية، وذلك في إطار استراتيجية محكمة تسمح بتوفير بلائنا مستقبلاً على حكومة إلكترونية، مع التعجيل بتنفيذ وسائل التكنولوجيا الحديثة، وتعمير استعمالها، لضمان استمرارية المرافق العمومية، وتبسيك مساهمتها وأجرائها لتيسير الولوج إليها من صرق كافة المواهبين لكون تمييز مع الاتقمام أكثر بالفئات العشة.



ولتحقيق هذا الهدف، فإن المؤسسة تلح على ضرورة مأسسة العمل عن بعد، وتأصيله قانونياً، من خلال التسريع في إخراج الإصدار القانوني الذي ينظم هذا المجال الجديد، والذي هو قيد الدراسة من طرف جميع الإمارات.

لقد تزايدت أهمية التحول الرقمي للإدارة في ظل الظروف المرتبطة بانتشار الوباء، وذلك نتيجة للتطور التكنولوجي السريع الذي عرفه العالم اليوم، فأدوات وتيرة هذا التأثير حادة، سواء من حيث جودة وسرعة الخدمات المقدمة للمرتفقين، أو من خلال تطوير الابتكارات والعلوم التي يحتاجها المجتمع، إضافة إلى تحسين أساليب العمل الإداري والحكومي، وبالتالي أصبحت رقمنة الإدارة تشكل عنصراً مهماً لضمان استمرارية نشاط المرفق العمومي، في ظل حالة الصوارئ الصحية، من خلال اعتماد العمل عن بعد، باعتباره من تطلبات التحول الرقمي.

وتزامناً مع انتشار الوباء وإعلان حالة الصوارئ الصحية، حاولت العديد من المؤسسات والمرافق العمومية، التكيف مع الظروف المستجدة، باعتماد خدمات المنصات والتطبيقات الإلكترونية للعمل عن بعد، الذي شكل حلاً ناجحاً للكثير من المرافق والإدارات العمومية، قصد التخفيف من قيود الحجر جراء تفشي وباء كورونا، رغم أن هذا الخيار لم يكن متوقفاً كأولوية ملحة، قبل ظهور هذه الأزمة، فأصبح من الضروري على جميع الإمارات، الانخراط بدعم برامج التحول الرقمي، وتطوير المقارنات الرقمية للموظفين، قصد تمكينهم من التكيف مع متطلبات المرحلة التي أصبحت تتطلب التعجيل بتنفيذ الورش المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وتسهيل المسائل، والذي كان يسير ببطء، رغم انصافه قبل انتشار الجائحة.

ولا بد من الإشارة في هذا السياق، أن هذا المشروع قد انطلق العمل به بالنسبة لمجموعة من القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية، مثل المحاكم والهيئات العقارية، والوكالات الخيرية، حيث أصبح تقديم بعض الخدمات من طرف هذه المرافق العمومية يتم عن بعد.

وامتد هذا الإجراء إلى منظومة التعليم، بعد قرار إغلاق المدارس والثانويات والجامعات، بسبب انتشار جائحة كورونا، حرصاً على ضمان الاستمرارية البيداغوجية من خلال اللجوء إلى التعليم عن بعد كبديل للتعليم الحضوري.

وعموماً فقد نجأت الكثير من الإمارات والمؤسسات الحكومية إلى رفع مستوى الرقمنة، بحيث اعتمدت عدة إدارات الأمانة الرقمية لتشجيع العمل عن بعد، وتقليل التبادل المادي للبرقيات والوثائق الإدارية.

لذا فإن مؤسسة وسيك المملكة وهي تؤكد على أن التدابير والإجراءات الوقائية، التي يمكن أن تتخذ في حالات الاستثناء، وفي كل الظروف الصارئة التي قد تعرفها الدولة، كما هو الشأن بالنسبة للوضع الراهن التي تعيشها بلادنا، بسبب اجتياح الوباء، لا ينبغي أن تحول دون ضمان استمرارية المرافق العمومية الحيوية، وتأمين الخدمات التي تقدمها للمرتفقين من أجل توفير شروط ووسائل العمل الضرورية، وضمان استمرارية المرافق العمومية بمختلف أنواعها في أداء نشاطها بانتظام واخصراً، وضمان حق المستفيدين من الحصول على خدمات المرفق العمومي بشكل مستمر، حتى في ظل الظروف الاستثنائية.

تري أن الإدارة الإلكترونية، كأحد متعلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم، تلعب دورا كبيرا في تأمين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على حكمة المرافق العمومية، عبر تسهيل التواصل مع المواضع، وتضمن السرعة في التجاوب، والدقة في الأداء، وغيرها من مظاهر الفعالية من جهة، ومن جهة أخرى، إن اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترسيخ الخدمة العمومية، من حيث تقديمها بطريقة شفافة واثقة وبأقل التكاليف، مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

فالإدارة الإلكترونية، هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عن بعد، باستعمال التكنولوجيا الحديثة للتواصل، دون أن يتنقل المرتفق إلى الإدارات لإجراء معاملاته. وهي إدارة، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواضع، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المالية والبشرية والمعنوية المتاحة في إصدار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد.

وقد دعا جلالة الملك في خطابته أمام البرلمان، بتاريخ 14 أكتوبر 2018، قائلا: «كما يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة منهجية تتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق، فتوظيف التكنولوجيا الحديثة، يساهم في تسهيل حصول المواضع على الخدمات في أقرب الآجال، دون الحاجة إلى كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة، الذي يعد السبب الرئيسي لتتشر ظاهرة الرقود واستغلال النفوذ، إن أهمية الإدارة الإلكترونية، تكمن أساسا في تسهيل وولوج شريحة واسعة من المرتفقين للخدمات الإدارية، بشكل فعال وفي كل وقت وحين، ومساهمتها في ضمان الشفافية في الإدارة ومعالجة كل أنواع الفساد».

والواقع أن الرفع الرقمي، ليست عامل تسريع قوي فقط لتحسين الخدمات لفائدة المواضع، بل هي كذلك وسيلة جد فعالة لضمان استمرارية تقديم الخدمات للمرتفقين عن بعد في حالة الصوارئ، كما هو الشأن بالنسبة للضروف التي يعيشها المغرب، على غرار باقي دول العالم بسبب تفشي جائحة كورونا.

إن عملية التعجيل بتبني وتنزيل استراتيجيات متكاملة ومنهجية للإدارة الإلكترونية، كمدخل لمواجهة كل التحديات، ستتمكن من احترام كل التدابير المرتبطة بحالة الصوارئ الصحية، وبلوغ هدف الإنصاف والمساواة بين المواضع أمام المرافق العمومية، وستساعد على تقريب الإدارة من المواضع، وضمان الأمن الصحي للمرتفقين والعاملين بالإدارة.

لقد مكنت الأزمة المتعلقة بجائحة كورونا من إرساء مجموعة من الحلول المبتكرة، والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية، التي ضللت لزمن بعيد، محذوة الاستخدام في المغرب من أجل الاستجابة لحاجيات فئات كبيرة من الساكنة ونظرا لأهمية هذا التحول، فإن المؤسسة تلمن كل المبادرات التوجيهية الناجمة، وتقترح ضرورة تعميم هذه الآلية المتصورة في التدبير الجيد، بالنسبة لجميع الإدارات والقطاعات العمومية، التي يتعين عليها في ظل هذه الضروف اللجوء إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة، سواء في تأمين تدفق المعلومات أو تنزيل بعض التدابير المتخذة من طرف لجنة اليقظة الاقتصادية، أو من أجل ضمان استمرارية المرافق العمومية التربوية، مما سيعكس نمطا متناميا لهذه الأدوات وتعميما للثقافة الرقمية عبر مختلف شرائح المجتمع.

ومن هذا المنطلق، يمكن استخلاص مجموعة من الدروس رغم أننا مازلنا بعيدين عن الخروج من نفق هذه الأزمة، حيث يلاحظ تزايد القدرة على تعينة التحول الرقمية من أجل مواجهة المعادلة الاجتماعية، وضمان استمرار التعليم وتنامي القدرة على التملك الجماعي للتكنولوجيات الرقمية الحديثة. كما أظهرت هذه الأزمة، ضرورة إعداد خطة لمواجهة انتشار الأوبئة، وكذا تنظيم حملات توعية لفائدة المواطنين.

وفي إطار تعزيز رقمنة الإدارة والنهوض بالثقافة اللازمة لاستعمال التكنولوجيات الحديثة في العمل، تبرز ضرورة إلمام التكوين في هذا الشأن، لتأهيل مختلف الفئات على العمل عن بعد، وعلى استعمال التكنولوجيات الحديثة في الأداء المهني في الظروف العادية والاستثنائية على حد سواء.

2 - مؤشرات إحصائية بشأن ملفات التظلم الخاصة بحالة الصواري الصحية

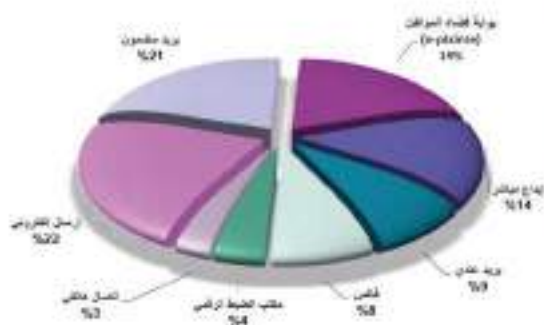
2-1 المسجل من ملفات التظلم الخاصة بحالة الصواري الصحية

يعكس هذا التحيز من التقرير، جانبا هاما من نشاط مؤسسة وسيك المملكة خلال هذه السنة، في ظروف أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها ظروف استثنائية، همت بالأساس مجال الدفاع عن الحقوق التوزيعية مباشرة بالأزمة الصحية، وتنفيذ التدابير والإجراءات التي اتخذتها السلطات العمومية للوقاية من انتشار الوباء والحد من تداعياته. كما يبرز هذا الجزء أيضا منهج المواكبة التي قامت بها المؤسسة، والتي أتاحت التفاعل الإيجابي مع مجموعة من التظلمات، التي لها علاقة بتنفيذ تدابير حالة الصواري الصحية.

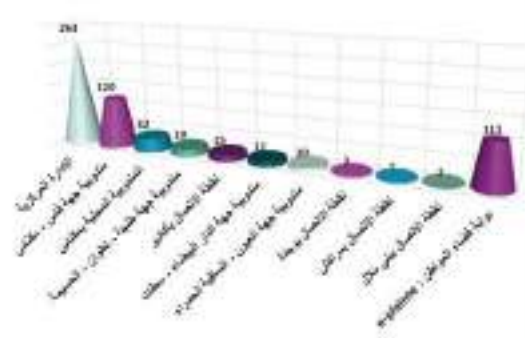
وقبل تناول حصيلة معالجة الشكايات المرتبطة بتدابير مكافحة جائحة كورونا، لا بد من الإشارة في هذا الصدد، إلى أن العرض على تفعيل كل مهام وصلاحيات مؤسسة وسيك المملكة، قد كان حاضرا في هذا العمل الذي نكسر الوحد ما في المنهجية المعتمدة في إنجاز مسار هذا التحيز من التقرير.

كما ينبغي الإشارة في هذا الإطار، إلى أن معظم التظلمات المتعلقة بتدابير حالة الصواري الصحية، تم التوصل بها عن بعد بأحد الطرق التروفرتها المؤسسة خلال هذه المرحلة، وفق ما يلي:

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب كيفية الاستلام		
النسبة من المجموع	عدد الملفات	كيفية الاستلام
21,60%	127	إرسال إلكتروني
20,92%	123	بريد مضمون
18,88%	111	بوابة قضاء المواطن (e-plainte)
14,12%	83	إيداع مباشر
8,67%	51	بريد عادي
8,50%	50	فاكس
4,25%	25	مكتب الضبط الرقمي
3,06%	18	اتصال هاتفي
100,00%	588	المجموع



يتضح مما تقدم، أنه وماشياً مع ظروف الحجر الصحي، وما فرضته من الحد من التنقل، واستناداً إلى ما قامت به المؤسسة من مبادرات تواصلية حول مختلف الوبائك الإلكترونية التي توفرها للمتخلمين للاستفادة من خدماتها، توصلت بما مجموعه 331 تظلماً يهتم موضوع حالة الصواري - بوسانك ضمن الولوج إلى خدماتها عن بعد، وهو ما شكل 56,29% من مجموع ما توصلت به المؤسسة في الموضوع، بينما توزع الباقي بين تظلمات تلققتها المؤسسة عبر مصالح البريد «العادي والمضمون»، بما مجموعه 174 تظلماً بنسبة 29,59%؛ وإيداع مباشر بما مجموعه فقط 83 تظلماً، أو أن الحضور الفعلي لإيداع هذا النوع من التظلمات، لم يتعد ما نسبته 14,12%. وهو ما أكد نجاح المؤسسة في المساهمة في الحد من التنقل خلال فترة الصواري - الصحية وإبقاء الولوج لخدماتها عن بعد متاحاً لمختلف المرتفقين بحرق متنوعة. كل ذلك إما بالمقر المركزي للمؤسسة أو أحد منكوبياتها أو نقله اتصالها، وفق التفصيل التالي:



مكان التسجيل	عدد الملفات	النسبة من مجموع التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية
الإدارة المركزية	263	44,73%
التمثليات الجهوية	214	36,39%
مندوبية جهة فاس - مكناس	120	20,41%
المندوبية المحلية بمكناس	32	5,44%
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	18	3,06%
نقطة الاتصال باكادير	15	2,55%
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	12	2,04%
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	10	1,70%
نقطة الاتصال بوجدة	3	0,51%
نقطة الاتصال بمرآكش	2	0,34%
نقطة الاتصال ببني ملال	2	0,34%
بوابة فضاء المواطن (e-plainte)	111	18,88%

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب التصنيف الموضوعاتي			
النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	النسبة من العام	التصنيف الموضوعاتي
72,11%	424	12,89%	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
20,24%	119	3,62%	تظلمات مرتبطة بالمسار بالحق في التنقل من وإلى المغرب
2,89%	17	0,52%	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
1,19%	7	0,21%	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
0,85%	5	0,15%	تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل
0,68%	4	0,12%	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
0,68%	4	0,12%	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
0,68%	4	0,12%	تظلمات متعلقة بالمسار بالحق في التطبيب
0,34%	2	0,06%	تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء
0,17%	1	0,03%	تظلمات متعلقة بالطرد من العمل
0,17%	1	0,03%	تظلمات مرتبطة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
100,00%	588	17,88%	المجموع



انطلاقاً من مجموع كل صنف من التظلمات المتوصل بها، خلال هذه السنة، في موضوع حالة الصواري الصحية، يتبين أن القضايا المتعلقة بالآزمة الصحية، والتي تلامس مواضيعها بمجموعة من الحقوق في علاقتها مع الخدمات الاتقافية العامة، شكلت موضوعاً لنسبة مهمة من مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة عموماً.

حيث تلقت المؤسسة، ما مجموعه 588 تظلماً، برسم الفترة موضوع التقرير، وهو ما شكل ما نسبته 17,88 % من مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة،

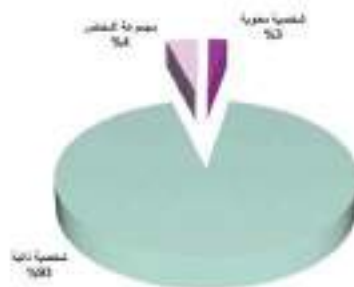
بينما توصلت المؤسسة، منذ إعلان حالة الصواري الصحية إلى متمر سنة 2020، بما مجموعه 424 تظلماً، يصنف موضوعها في إطار القضايا المتعلقة بتوزيع أو كلب مساعدات مادية أو عينية، أي ما نسبته 72,11 % من مجموع التظلمات التي تهم تبعات الآزمة الصحية، وما يعادل 12,89 % من مجموع التظلمات المسجلة خلال هذه السنة؛ تلتها التظلمات المتعلقة بالمر بالحق في التنقل بما مجموعه 136 تظلماً، توزعت بين المصالمة بالحق في التنقل عبر الحدود من وإلى المغرب بـ 119 تظلماً، ونسبة 20,24 % من مجموع التظلمات التي تهم المرحلة، بالإضافة إلى 17 تظلماً خصت منها الحق في التنقل داخل المغرب، بنسبة 2,89 % من إجمالي المجموع. بينما توزعت باقي التظلمات الأخرى المرتبطة بحالة الصواري الصحية، والمبالغ بمجموعها 28 تظلماً بين مواضيع مختلفة همت أساساً المنع من ممارسة نشاط مهني أو إيقافه، أو تعلقت بكليات الإعفاء من واجبات التخزين مقرات العمل، أو بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية، أو تعلقت بكليات الإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكونات البضاعة في الميناء، نتيجة ظروف الحجر الصحي أو المساس بالحق في التضييب، أو الصراء من العمل أو توقف شركة عن ممارسة نشاطها بسبب ذلك. الكل بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

واعتباراً لأهمية التصنيف الخاص بالتظلمات التي تهم «توزيع أو كلب مساعدات مادية أو عينية»، فقد أظهر التحليل العددي لها اختلافاً واضحاً في الترتيب بين مختلف جهات المملكة،

احتلت فيه جثة الحار البيضاء - مصحات صدارة الترتيب بمجموع 87 تظلمًا، ونسبة 20,52% من مجموع التظلمات المتعلقة بالمساعدا؛ متبوعة بجثة الشرق بـ 82 تظلمًا، ونسبة 19,34% من إجمالي التصنيف؛ فجثة فارس مكناس بـ 74 تظلمًا، ونسبة 17,45% من إجمالي المجموع.

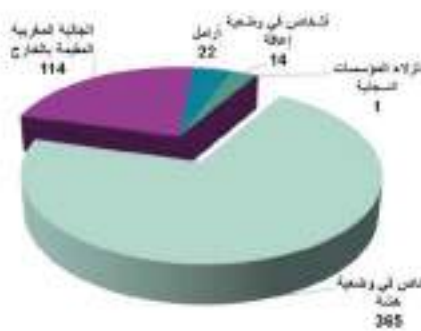
هذا علماً، أن كل التظلمات تقدم بها أشخاص مغاربة، باستثناء تظلمين تقدم بهما شخصان أحدهما من جنسية برنيسانية، والآخر من جنسية يمنية.

وقد همت هذه التظلمات متظلمين من صيغة مختلفة، وإن صغت عليها بشكل واضح تظلمات الأشخاص الذاتيين، إن علو المستوى الوظيفي أو علو المستوى المهني وعموماً، فقد توزعت صيغة المتظلمين من وقائع أو ممارسات أو قرارات اتخذت خلال مرحلة الحجر الصحي، وفق التصنيف التالي:



النسبة من المجموع	عدد الملفات	طبيعة المتظلم
93,20%	548	شخصية ذاتية
4,25%	25	مجموعة أشخاص
2,55%	15	شخصية معنوية
100,00%	588	المجموع

وكان من الصيغ في كل مختلف الظروف الصحية بالموضوع، أن يظهر مؤشر التخليق والاستثمار ضمن هذه التظلمات ولو بأعداد قليلة، بحيث لم تتجاوز ثلاث تظلمات لكل مؤشر وشكلت بمتعة نسبة 1,02% من إجمالي التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية.



النسبة من مجموع التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ	عدد الملفات	الفئة الاجتماعية
62,07%	365	أشخاص في وضعية هشة
19,39%	114	الجنسية المغربية المقيمة بالخارج
3,74%	22	أراجل
2,38%	14	أشخاص في وضعية إعاقة
0,17%	1	نزلاء المؤسسات السكنية
87,76%	516	المجموع

يظهر من المعصيات أعلاه، أن الفئات الاجتماعية المعنية أكثر بهذا النوع من التظلمات هي فئة الأشخاص في وضعية هشة، بما مجموعه 365 تظلمًا، ونسبة 62,07% من مجموع التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية؛ متبوعة في المرتبة الثانية، بفئة أفرام الجنسية المغربية المقيمة بالخارج، بما مجموعه 114 تظلمًا، ونسبة 19,39% من نفس المجموع؛ كما جاءت باقي الفئات الاجتماعية مرتبة بأعداد ونسب مختلفة، بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه. وهو ترتيب فرضته أساساً التدابير الوقائية المتخذة والتي كان لها آثار اقتصادية واضحة على الفئات الهشة، وأثار كبيرة على حرية التنقل خاصة عبر الحدود كما تمت الإشارة إليه.

هكذا مع ملاحظة، أن الترتيب الجغرافي لعددا الفئات العشرة التي تقدمت بتظلمات خلال هذه الفترة، احتلت فيه جهة الشرق المرتبة الأولى بما مجموعه 80 تظلمًا، ونسبة 21,92 % من مجموع تظلمات هذه الفئة، متقدمة بذلك على جهة الدار البيضاء-مراكش التي سجلت 76 تظلمًا فنصرت نفس الفئة ونسبة 20,82 %، وجهة فاس- مكناس التي سجلت 60 تظلمًا تهم ذات الفئة، أو بنسبة 16,44 %.

من جانب آخر، تبين أن عددا تظلمات النساء التي توصلت بها المؤسسة، والتي تهم تصنيفات ذات علاقة مباشرة بوضعية الأزمة الصحية التي شهدها المملكة، كما باقي بلدان العالم قد بلغ 157 تظلمًا، مقابل 391 تظلمًا تقدم بها نضراؤهن من الرجال، وهو ما جعل نسبة تظلم النساء من مجموع التظلمات المسجلة الخاصة بالأشخاص الخائبين التي تهم حالة الصواري، تصل إلى 28,65 %، وهي نسبة مهمة مقارنة مقارنة مع النسبة العامة لتظلماتهن المسجلة خلال هذه السنة، والتي لم تتجاوز 14,42 %، وفق التفصيل التالي:



ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب جنس المتظلم		
جنس المتظلم	عدد الملفات	النسبة من المجموع
رجال	391	71,35 %
نساء	157	28,65 %
المجموع	548	100,00 %

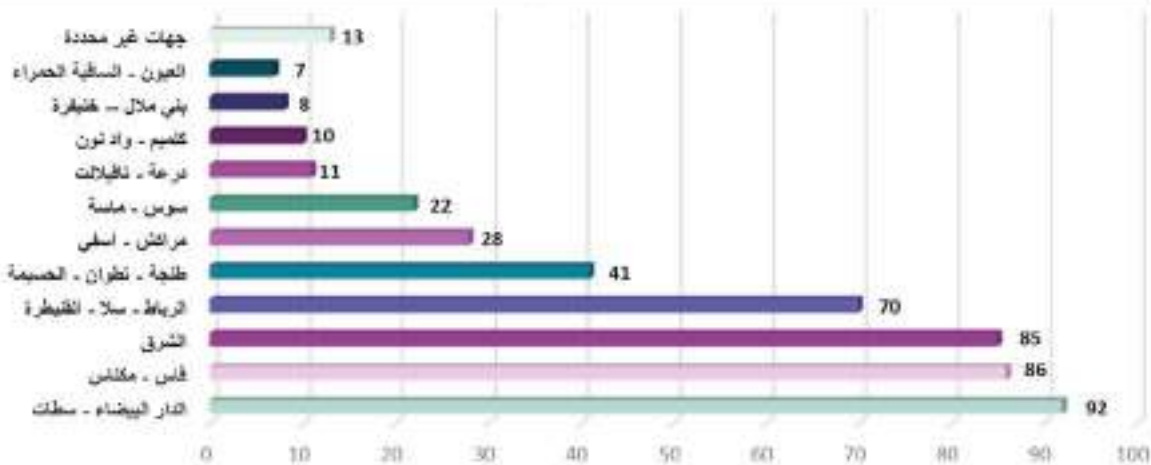
وتلك مستوى التوزيع الجغرافي لهذه التظلمات، باستثناء جهة الداخلة-وادي الذهب، فقد جاءت شاملة لمختلف باقي جهات المملكة، بأعداد ونسب متفاوتة، احتلت فيها جهة الدار البيضاء- مراكش المرتبة الأولى، بما مجموعه 92 تظلمًا، ونسبة 15,65 % من مجموع التظلمات الخاصة بحالة الصواري، متبوعة بجهة فاس- مكناس بـ 86 تظلمًا، ونسبة 14,63 % من ذات المجموع، تليهما جهة الشرق بـ 85 تظلمًا، ونسبة 14,46 %، وجهة الرباط - مراكش - القنيطرة بـ 70 تظلمًا، ونسبة 11,90 % من التظلمات الخاصة بحالة الصواري، وباقي الجهات بحسب الترتيب أدناه.

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب جهات المملكة		
جهات المملكة	عدد الملفات	النسبة من مجموع التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ
الدار البيضاء - سطات	92	15,65 %
الدار البيضاء	69	11,73 %
سيدي بنور	8	1,36 %
برشيد	3	0,51 %
سطات	3	0,51 %
الجديدة	3	0,51 %
بنسليمان	3	0,51 %
النواصر	2	0,34 %
المحمدية	1	0,17 %
فاس - مكناس	86	14,63 %

مكناس	41	% 6,97
فاس	20	% 3,40
ناونات	12	% 2,04
مولاي يعقوب	5	% 0,85
صقرو	3	% 0,51
الحاجب	3	% 0,51
تازة	2	% 0,34
الشرقي	85	% 14,46
تاويريرت	73	% 12,41
وجدة-أنجاد	6	% 1,02
الناضور	4	% 0,68
بركان	1	% 0,17
جرادة	1	% 0,17
الرباط - سلا - القنيطرة	70	% 11,90
سيدي قاسم	24	% 4,08
الصخيرات تمارة	19	% 3,23
القنيطرة	11	% 1,87
الرباط	9	% 1,53
سلا	6	% 1,02
سيدي سليمان	1	% 0,17
طنجة - تطوان - الحسيمة	41	% 6,97
طنجة-أصيلة	17	% 2,89
الحسيمة	9	% 1,53
العرانث	5	% 0,85
وزان	4	% 0,68
تطوان	3	% 0,51
المضيق الفينديق	1	% 0,17
شفشاون	1	% 0,17
الفحص-أنجرة	1	% 0,17
مراكش - أسفي	28	% 4,76
مراكش	15	% 2,55
أسفي	8	% 1,36
اليوسفية	2	% 0,34
قلعة السراغنة	2	% 0,34
شيشاوة	1	% 0,17
سوس - ماسة	22	% 3,74
انركان أيت ملول	8	% 1,36
أكادير- إدا وتنان	6	% 1,02
تارودانت	3	% 0,51
تيزنيت	3	% 0,51
اشتوكة ايت باها	1	% 0,17



طاطا	1	0,17 %
درعة - نافياللت	11	1,87 %
ورزازات	5	0,85 %
الرشيدة	4	0,68 %
تنغير	1	0,17 %
ميدلت	1	0,17 %
كلميم - واد نون	10	1,70 %
كلميم	5	0,85 %
سيدي اقني	4	0,68 %
طانطان	1	0,17 %
بني ملال - خنيفرة	8	1,36 %
خنيفرة	3	0,51 %
الفيق بن صالح	2	0,34 %
أزيلال	2	0,34 %
بني ملال	1	0,17 %
العيون - الساقية الحمراء	7	1,19 %
العيون	7	1,19 %
جهات غير محددة	13	2,21 %
عمالات وأقاليم غير محددة	13	2,21 %
المجموع	473	80,44 %



هكذا، فضلا عن مجموعة من التطلعات الخاصة بحالة الصواري والواركة من الخارج، والتي بلغت 115 تطلعا، أي بنسبة 19,56 % من مجموع هذه التطلعات، وقد همت متطلعين مقيمين بثمان حول أجنبية، احتل فيها الصدارة التطلعات التي تهم متطلعين مقيمين بإسبانيا، بما نسبته 85,92 % من مجموع التطلعات الواردة من الخارج؛ متبوعة بتطلعات أشخاص مقيمين بباقي الدول بفارق كبير، كما هو مبين في الجدول بعده.

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد الملفات	النسبة من مجموع التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ
إسبانيا	98	% 16,67
فرنسا	6	% 1,02
بلجيكا	3	% 0,51
ألمانيا	3	% 0,51
هولندا	2	% 0,34
بريطانيا	1	% 0,17
أوكرانيا	1	% 0,17
الإمارات العربية المتحدة	1	% 0,17
المجموع	115	% 19,56



على صعيد آخر، تشير المعصيات الإحصائية المبيّنة في الجدول عقبه، إلى أن خارطة التظلمات الترفعت حالة الصواري الصحية، بالنظر إلى القطاعات والإدارات المعنية بها، تتيح إمكانية إبداء الملاحظات التالية:

خلافا لما جاء به ترتيب القطاعات في مجموع التظلمات المسجلة الترتيب في اختصاص المؤسسة، احتل قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بحكم إشرافه على لجنة اليقظة صدارة ترتيب القطاعات المعنية بهذا النوع من التظلمات، بما مجموعه 388 تظلمًا، أي بنسبة بلغت 65.99% من مجموع التظلمات التي تضر بحالة الصواري الصحية، متبوعًا بقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في المرتبة الثانية، بـ 118 تظلمًا، وبنسبة 20.07%، فقطاع الداخلية في المرتبة الثالثة، بمجموع 37 تظلمًا فقط، وبنسبة بلغت 6.29%، ثم قطاع الشغل والإعماج المهني، بـ 30 تظلمًا، وبنسبة 5.10%، ثم باقي القطاعات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول بعده تباعًا.

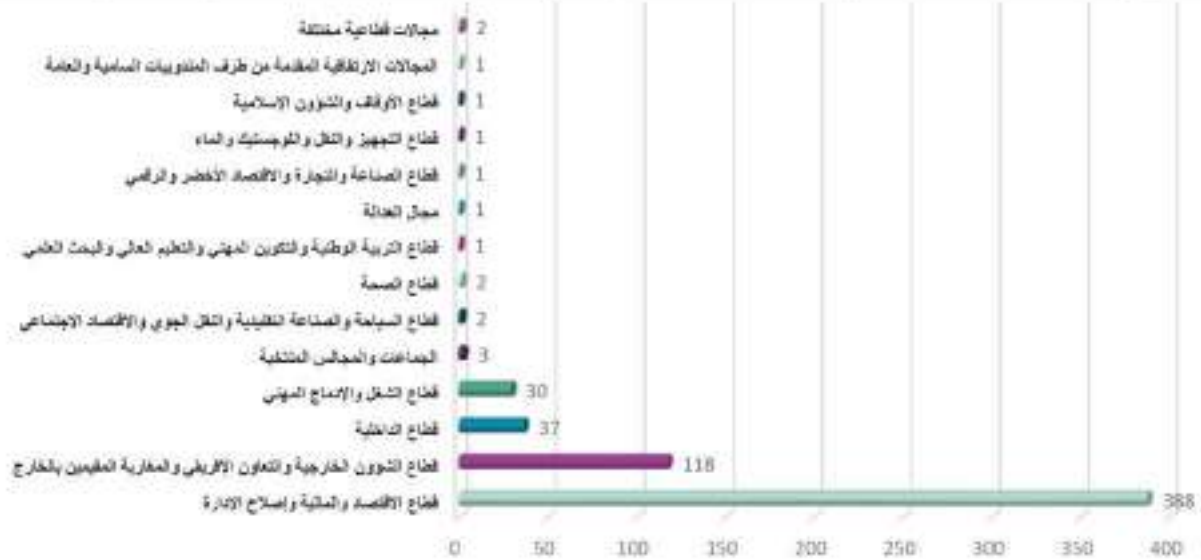
ويظهر من هذه المعصيات، أن قطاعين رئيسيين فقط امتثرا بما مجموعه 506 تظلمات، أي بما نسبته 86.05% من مجموع التظلمات المتعلقة بهذا التصنيف؛ فيما توزع الباقي (82)، وبنسبة 13.95%، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد تراوحت بين تظلم واحد و 37 تظلمًا بنسب متفاوتة.



ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب المجالات القطاعية والإدارات التابعة لها

النسبة من المجموع	عدد الملفات	الإدارات التابعة له	النسبة من المجموع	عدد الملفات	المجال القطاعي
% 65,82	387	وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	% 65,99	388	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 0,17	1	المديرية الجهوية للجمارك والضرائب غير المباشرة الشمال الغربي طنجة			
% 20,07	118	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	% 20,07	118	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% 0,68	4	عمالة طنجة - أصيلة (مقرولاية الجبهة)			
% 0,68	4	عمالة مكناس			
% 0,51	3	ولاية جهة فاس مكناس			
% 0,34	2	عمالة إقليم الحسيمة			
% 0,34	2	عمالة إقليم الحاجب			
% 0,34	2	عمالة إقليم مولاي يعقوب			
% 0,17	1	عمالة إقليم العرائش			
% 0,17	1	عمالة إقليم الفحص - أنجرة			
% 0,17	1	عمالة إقليم تطوان			
% 0,17	1	عمالة إقليم اشتوكة - آيت باها			
% 0,17	1	عمالة إقليم الجديدة			
% 0,17	1	عمالة إقليم اليوسفية			
% 0,17	1	عمالة إقليم خنيفرة	% 6,29	37	قطاع الداخلية
% 0,17	1	عمالة إقليم سطات			
% 0,17	1	عمالة إقليم سيدي سليمان			
% 0,17	1	عمالة إقليم طرفاية			
% 0,17	1	عمالة أكادير (مقرولاية الجبهة)			
% 0,17	1	عمالة الدار البيضاء			
% 0,17	1	عمالة الرباط (مقرولاية الجبهة)			
% 0,17	1	عمالة الصخيرات - تمارة			
% 0,17	1	عمالة فاس (مقرولاية الجبهة)			
% 0,17	1	عمالة مقاطعات الفداء - مرس السلطان			
% 0,17	1	عمالة مقاطعة عين الشق			
% 0,17	1	ولاية أمن أكادير			
% 0,17	1	ولاية جهة الرباط - سلا - القنيطرة			
% 0,17	1	ولاية جهة الشرق			
% 1,87	11	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS			
% 1,70	10	المديرية الإقليمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمكناس			
% 0,51	3	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بفاس سايس			
% 0,34	2	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)	% 5,10	30	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 0,34	2	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأكادير			
% 0,17	1	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بطنجة			
% 0,17	1	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالعيون			

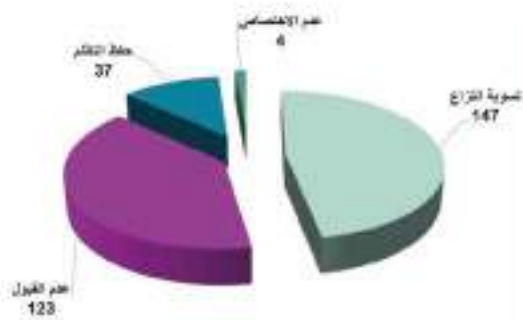
% 0,17	1	جماعة النواركة			
% 0,17	1	جماعة المجدبية	% 0,51	3	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 0,17	1	جماعة المعاريف (مقاطعة)			
% 0,34	2	المديرية الجهوية للصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي بجهة العيون - الساقية - الحمراء	% 0,34	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
% 0,17	1	المديرية الجهوية للصحة جبة سوس - ماسة	% 0,34	2	قطاع الصحة
% 0,17	1	وزارة الصحة			
% 0,17	1	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية)	% 0,17	1	قطاع الترتيب الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 0,17	1	وزارة العدل	% 0,17	1	مجال العدالة
% 0,17	1	بريد المغرب - الإدارة المركزية BAM sa	% 0,17	1	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
% 0,17	1	وكالة مرسى المغرب (مرسا ماروك) (الإدارة المركزية)	% 0,17	1	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
% 0,17	1	نظارة الأوقاف بقلعة السراغنة	% 0,17	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 0,17	1	المديرية الجهوية لإدارة السجون وإعادة الإدماج بجهة طنجة	% 0,17	1	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
% 0,34	2	مجموعة البنك الشعبي (الإدارة المركزية)	% 0,34	2	مجالات قطاعية مختلفة
% 100,00	588	المجموع	% 100,00	588	المجموع



2 - 2 المعالج من ملفات التظلم الخاصة بحالة الصواري الصحية

لقد حاولت المؤسسة، في إحصاء النسق العام لحالة الاستعجال التي عرفتتها معظم التظلمات التي فنص هذه المرحلة، إحصاءها الأولوية في المعالجة، من خلال ما أتاحتها منظومة التظلمات الخاصة بها، من إمكانية الاضلاع على الملف الإلكتروني لمختلف الملفات المادية/الورقية المفتوحة لدى المؤسسة «ملف يضم كل المراسلات والردود والوثائق التي تهتم بالتظلم»، والاستمرار في العمل عن بعد حتى في مرحلة الحجر الصحي، أو من خلال ما عقدته من جلسات بحث مع بعض المشتكين حتى من خارج التراب الوصفي عبر تقنية التناظر المرئي، مما مكن من معالجة نسبة مهمة منها، رغم العاجز القانوني الذي يمنح الإدارة أجل ستين يوماً للجواب عما تتوصل به من تظلمات يميلها عليها الوسيط، ورغم تعذر التواصل أحيانا مع بعض الإدارات التي أغلقت أبوابها بشكل كامل في وجه المراسلات التي كانت توجه إليها لضروف احترازية في فترة الحجر الصحي.

ملفات التظلم الخاصة بحالة الطوارئ الصحية والتي تم البت فيها بمقتضى قرارات		
مجموع ملفات التظلم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية	مجموع القرارات الصادرة	نسبة المعالجة من مجموع التظلمات المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ
588	311	% 52,89



الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة الخاصة بملفات حالة الطوارئ الصحية بحسب طبيعة القرار		
طبيعة القرار	عدد القرارات	النسبة من المجموع
تسوية النزاع	147	% 47,27
عدم القبول	123	% 39,55
حفظ التظلم	37	% 11,90
عدم الاختصاص	4	% 1,29
المجموع	311	% 100,00

من مجموع ملفات التظلم الخاصة بحالة الصواري الصحية المفتوحة في المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي بلغت 588 ملفا، تمت معالجة ما مجموعه 311 منها، أي ما يمثل % 52.89، ورغم ظروف الحجر ومتطلبات التحفيف من عذء الموظفين العاضرين لما حل المؤسسة بعد رفعه، احتراماً لتدابير التباعد التي اقتضتها الظروف الصحية والحواجز الوقائية من الفيروس.

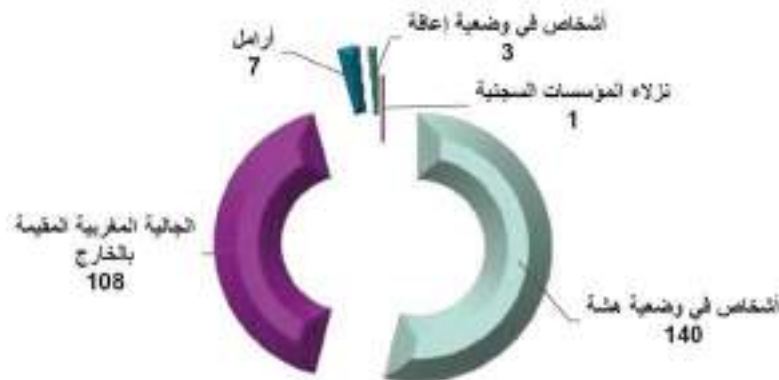
هكذا علما، أن نسبة تسوية التظلمات المتصلة بحالة الصواري الصحية، كانت مرتفعة بحيث بلغت 147 قرارا، وهو ما شكل نسبة % 47,27 من مجموع القرارات الصادرة في هذا الشأن، مبتلة بذلك المرتبة الأولى، وهو مؤشر إيجابي للغاية حول صريقة تعامل الإدارة مع مختلف هذه التظلمات. يضاف إلى ذلك قرارات عدم القبول، خاصة بالنسبة للمتظلمين الذين لم يستطيعوا الإذلاء بالوثائق أو البيانات المصوبة منهم والتي بلغت 123 قرارا، أي ما نسبته % 39,55.

أما قرارات الغفص، فلم تتجاوز في موضوع ملفات الصواري الصحية، 37 قرارا أي بنسبة لم تزد عن % 11,90، الشيء الذي يجعل مؤشر الجدية في هذا النوع من التظلمات، يصل إلى % 93,71، ويجعله بالتالي مرتفعا بالمقارنة مع المؤشر العام لها خلال هذه السنة، والذي لم يتجاوز % 57,92.

القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة وبحسب نوع القرار					
النسبة من مجموع القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ	عدد القرارات	نوع القرار	النسبة من مجموع القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ	عدد القرارات	المؤشر المعتمد
% 0,64	2	حفظ التنظيم	% 0,96	3	الاستثمار
% 0,32	1	تسوية النزاع			
% 0,32	1	تسوية النزاع			
% 0,32	1	عدم الاختصاص	% 0,96	3	التخليق
% 0,32	1	عدم القبول			
% 1,93	6	المجموع	% 1,93	6	المجموع

أخذاً بعين الاعتبار قلة عدد القرارات التي تهم المؤشرات المعنية بالدراسة، فإن تحليل ما صدر منها بحسب المؤشرات المذكورة، يوضح أنها شملت مؤشرين اثنين فقط، هما مؤشرا الاستثمار والتخليق، بمجموع 06 قرارات، أي بنسبة لا تتجاوز 1,93% من مجموع القرارات الصادرة في الموضوع، موزعة بينهما بالتساوي: ثلاث قرارات لكل مؤشر، وبنسبة 0,96% من قرارات المجموع لكل منهما.

القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب الفئة الاجتماعية وبحسب نوع القرار					
النسبة من مجموع القرارات الصادرة بشأن حالة الطوارئ	عدد القرارات	نوع القرار	النسبة من مجموع القرارات الصادرة بشأن حالة الطوارئ	عدد القرارات	الفئة الاجتماعية
% 36,01	112	عدم القبول	% 45,02	140	أشخاص في وضعية هشة
% 5,14	16	حفظ التنظيم			
% 3,54	11	تسوية النزاع			
% 0,32	1	عدم الاختصاص	% 34,73	108	الجنسية المغربية المقيمة بالخارج
% 34,41	107	تسوية النزاع			
% 0,32	1	حفظ التنظيم	% 2,25	7	أرامل
% 1,29	4	عدم القبول			
% 0,64	2	حفظ التنظيم			
% 0,32	1	تسوية النزاع	% 0,96	3	أشخاص في وضعية إعاقة
% 0,96	3	عدم القبول			
% 0,32	1	حفظ التنظيم	% 0,32	1	نزلاء المؤسسات السجنية
% 83,28	259	المجموع	% 83,28	259	المجموع



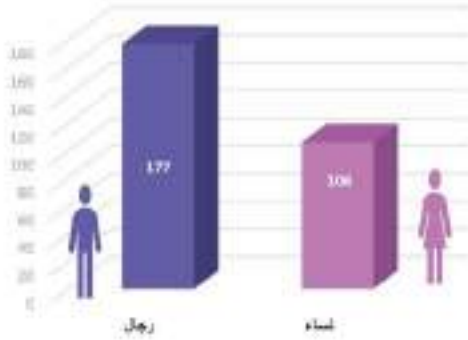


من نفس مجموع القرارات الصادرة في موضوع التظلمات ذات العلاقة بفترة الحجر الصحي والصواري الصحية، والبالغ عددها 311، نجد أن 259 منها، تفرص خمس فئات بجمعية أولت لها المؤسسة اهتماما خاصا اعتبارا للأوضاع التي تعيشها، وهو ما يمثل نسبة 83,28 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا النوع من التظلمات، وبشكل في نفس الوقت نسبة 21,09 % من مجموع ملفات التظلم التي تقدمت بها هذه الفئات، والذي بلغ 1228 تظلمًا.

وقد اتضح، أن فئة الأضرار في وضعية هشّة، تصدرت ترتيب الفئات المعنية بهذه القرارات بمجموع 140 قرارًا، أي بنسبة 45,02 % من مجموع القرارات التي تفرص فترة الحجر الصحي والصواري الصحية، تلتها في الترتيب فئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 108 قرارات، أي بنسبة 34,73 % من ذاتي المجموع، ثم فئة الأمل، وفئة الأضرار في وضعية إعاقه، وفئة نزلاء المؤسسات السجنية، بأعداد ونسب بسيطة على النحو وفقر تفصيل القرارات المبينة أعلاه.

القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب طبيعة المتظلم وبحسب نوع القرار					
طبيعة المتظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	نوع القرار	عدد القرارات	النسبة من المجموع
شخصية ذاتية	تسوية النزاع	43,73 %	136	تسوية النزاع	43,73 %
	عدم القبول	36,33 %	113	عدم القبول	36,33 %
	حفظ التظلم	9,65 %	30	حفظ التظلم	9,65 %
	عدم الاختصاص	1,29 %	4	عدم الاختصاص	1,29 %
مجموعة أشخاص	عدم القبول	2,57 %	8	عدم القبول	2,57 %
	تسوية النزاع	2,25 %	7	تسوية النزاع	2,25 %
	حفظ التظلم	0,64 %	2	حفظ التظلم	0,64 %
شخصية معنوية	حفظ التظلم	1,61 %	5	حفظ التظلم	1,61 %
	تسوية النزاع	1,29 %	4	تسوية النزاع	1,29 %
	عدم القبول	0,64 %	2	عدم القبول	0,64 %
المجموع	311	100,00 %	المجموع	311	100,00 %

من زاوية صيغة المتظلمين المعنيين بالقرارات الصادرة في مواضيع ذات الصلة بالحجر الصحي وحالة الصواري الصحية خلال هذه السنة، يظهر أن هذه القرارات، همت مختلف المتظلمين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين أو مجموعات أشخاص، إلا أن التظلمات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، وكما احتلت الصدارة في ترتيب تسجيلها، حافظت أيضا على نفس الترتيب من حيث أعداد القرارات المتخذة في شأنها بـ 283 قرارًا، أي بنسبة 91,00 % من مجموع التظلمات الخاصة بالأزمة الصحية المعالجة، تلتها في المرتبة الثانية، - على نفس ترتيب ملفات التظلم المسجلة أيضا - الإجراءات المتخذة في تظلمات وصلها مقدم من طرف مجموعات أشخاص، بـ 17 قرارًا أي بنسبة 5,47 %، ثم في المرتبة الثالثة القرارات المتعلقة بتظلمات تقدم بها أشخاص معنوية، حيث بلغ عددها 11 قرارًا، أي بنسبة 3,54 % من مجموع القرارات الصادرة في الموضوع.



القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب جنس المتظلم وبحسب نوع القرار					
جنس المتظلم	عدد القرارات	النسبة من المجموع	نوع القرار	عدد القرارات	النسبة من المجموع
رجال	177	62,54%	عدم القبول	89	31,45%
			تسوية النزاع	63	22,26%
			حفظ التظلم	21	7,42%
			عدم الاختصاص	4	1,41%
نساء	106	37,46%	تسوية النزاع	73	25,80%
			عدم القبول	24	8,48%
			حفظ التظلم	9	3,18%
المجموع	283	100,00%	المجموع	283	100,00%

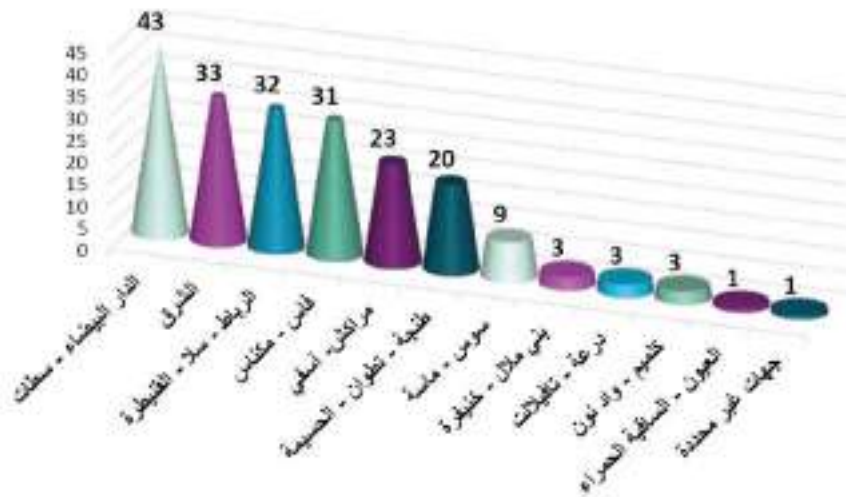
مما مجموعه 311 قراراً، همت تظلمات ذات علاقة بفترة الحجر الصحي والصواري الصحية، نجد أن 183 منها، تخص أشخاصاً ذاتيين علمو نوعاً ما مر معنا، وقد أفرز تحليل هذا المجموع من زاوية جنس المتظلم توزيعاً نسبياً وعكسياً استأثرت فيه النساء، بما مجموعه 106 قرارات، بنسبة 37,46% من مجموع القرارات الصادرة لفائدة أشخاص ذاتيين. في حين خص الباقي نظراً عن المتظلمين الرجال، بما مجموعه 177 قراراً، وبنسبة بلغت 62,54% من نفس المجموع.

ولعل ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن أيضاً، أن عدد قرارات التسوية التي هتم تظلمات تقدمت بها نساء في ارتباط مع حالة الصواري الصحية، بلغ 73 قراراً، في مقابل 63 قرار تسوية هتم تظلمات الرجال، وهو ما يجعل نسبة قرارات التسوية التي هتم تظلمات النساء، تصل إلى 49,66% من مجموع قرارات التسوية الخاصة بحالة الصواري الصحية. في حين بقيت نسبة قرارات التسوية التي هتم الرجال صاعدة في 42,86% من ذات المجموع، وهتم الباقي أشخاصاً غير ذاتيين.

وينبغي الإشارة هنا، أن التمثيلية النسبية للنساء في هذا الشأن تتجاوز تمثيليتهن النسبية في باقي المجالات الأخرى.

القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب جهات المملكة وبحسب نوع القرار					
جهات المملكة	عدد القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة بشأن حالة الطوارئ	نوع القرار	عدد القرارات	النسبة من مجموع القرارات الصادرة بشأن حالة الطوارئ
الدار البيضاء - سطات	43	13,83%	عدم القبول	35	11,25%
			تسوية النزاع	4	1,29%
			حفظ التظلم	3	0,96%
			عدم الاختصاص	1	0,32%
الشرق	33	10,61%	عدم القبول	27	8,68%
			حفظ التظلم	3	0,96%
			تسوية النزاع	3	0,96%
الرباط - سلا - القنيطرة	32	10,29%	عدم القبول	19	6,11%
			حفظ التظلم	7	2,25%
			تسوية النزاع	5	1,61%
			عدم الاختصاص	1	0,32%

% 3,06	12	عدم القبول			
% 3,54	11	حفظ التنظيم			
% 2,25	7	تسوية النزاع	% 9,97	31	فاس - مكناس
% 0,32	1	عدم الاختصاص			
% 5,47	17	عدم القبول			
% 1,29	4	حفظ التنظيم	% 7,40	23	مراكش - أسفي
% 0,64	2	تسوية النزاع			
% 2,89	9	تسوية النزاع			
% 1,93	6	عدم القبول	% 6,43	20	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 1,61	5	حفظ التنظيم			
% 1,61	5	تسوية النزاع			
% 0,64	2	عدم القبول	% 2,89	9	سوس - ماسة
% 0,64	2	حفظ التنظيم			
% 0,64	2	تسوية النزاع			
% 0,32	1	عدم القبول	% 0,96	3	بني ملال - خنيفرة
% 0,64	2	عدم القبول	% 0,96	3	درعة - تافيلالت
% 0,32	1	حفظ التنظيم			
% 0,64	2	عدم القبول	% 0,96	3	كلميم - واد نون
% 0,32	1	عدم الاختصاص			
% 0,32	1	تسوية النزاع	% 0,32	1	العيون - الساقية الحمراء
% 0,32	1	تسوية النزاع	% 0,32	1	جهات غير محددة
% 64,95	202	المجموع	% 64,95	202	المجموع



لقد استصاعت المؤسسة، ورغم ظروف الصواري الصحية، علم مستوى التوزيع الجغرافي للقرارات الترتيم ملفات التضلمات الخاصة بهكاه الفترة، أن تغصو بقراراتها الـ 202، إحدى عشرة جهة، ذلك أنه، باستثناء جهة الداخلة-والمري الكهف، جاءت القرارات الصادرة في الموضوع شاملة لمختلف جهات المملكة بأعداد ونسب متفاوتة، وهكذا احتلت جهة الدار البيضاء - مكناس المرتبة الأولى، بما مجموعه 43 قرارا، ونسبة 13,83% من مجموع القرارات الخاصة بحالة الصواري.

متبوعة بجهة الشرق بـ 33 قرارا، ونسبة 10,61% من إجمالي المجموع، تليهما جهة الرياض - سلا - القنيطرة بـ 32 قرارا، ونسبة 10,29%، وجهة فاس- مكناس بـ 31 قرارا، ونسبة 9,97%، وجهة مراكش - آسفي بـ 23 قرارا، ونسبة 7,40%، وجهة مكنجة - تطوان - العسيمة بـ 20 قرارا، ونسبة 6,43% من مجموع القرارات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية؛ فباقي الجهات بحسب الترتيب أعلاه.

هكذا مع ملاحظة أن التوزيع الجغرافي المذكور، كما أفرز تباينا في عدد القرارات الصادرة بحسب كل جهة، وتباينا من حيث نصيب كل جهة من هذه القرارات بحسب كثافتها على نحو ما سيأتي بيانه، أفرز أيضا تباينا عدديا لها على مستوى التوزيع الترابي حيث تصدرت عمالة الكار البيضاء ترتيب العمالات المعنية بهذه القرارات، بما مجموعه 32 قرارا، ونسبة 10,29% من مجموع القرارات الصادرة في هذا الشأن؛ تلتها في المرتبة الثانية، عمالة تاوريرت بما مجموعه 27 قرارا، ونسبة 8,68% من إجمالي المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة، جاءت عمالة سيدي قاسم بما مجموعه 16 قرارا، ونسبة 5,14%؛ فعمالة مكناس بما مجموعه 15 قرارا، ونسبة 4,82% في المرتبة الرابعة؛ ثم في المرتبة الخامسة، عمالة مراكش بما مجموعه 13 قرارا، ونسبة 4,18% من إجمالي المجموع؛ فباقي العمالات والأقاليم بأعداد قرارات تراوحت بين قرار واحد وعشر قرارات بنسب متفاوتة.

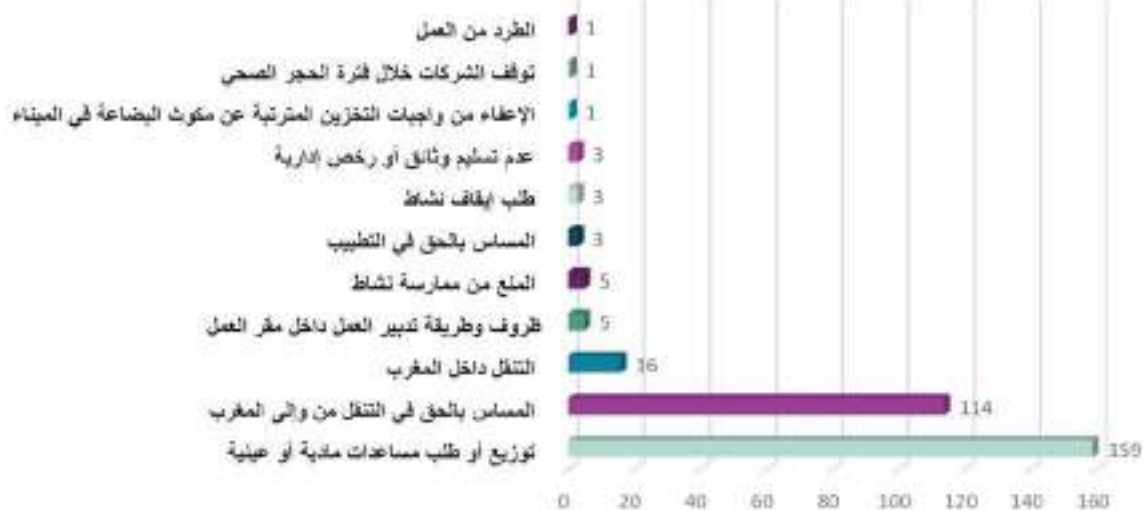
القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب بلدان الإقامة وبحسب نوع القرار			
بلدان الإقامة	نوع القرار	عدد القرارات	النسبة من مجموع القرارات بشأن حالة الطوارئ
إسبانيا	نسوية النزاع	94	30,23%
فرنسا	نسوية النزاع	5	1,61%
بلجيكا	نسوية النزاع	3	0,96%
ألمانيا	نسوية النزاع	3	0,96%
هولندا	نسوية النزاع	2	0,64%
أوكرانيا	نسوية النزاع	1	0,32%
بريطانيا	حفظ التظلم	1	0,32%
المجموع		109	35,05%

فضلا عن التوزيع الجغرافي للقرارات الصادرة في موضوع التضلمات إزاء العلاقة بالنسج الصحي وحالة الصواري الصحية على المستوى الوطني وترايبا، همت إزاء القرارات أيضا التضلمات الواردة من أشخاص مقيمين بالخارج، بلغ عددها 109 قرارا، وهو ما يمثل نسبة 35,05% من مجموع هذه القرارات، وقد همت متضلمين مقيمين بسبع دول أجنبية، احتل فيها الصدارة المتضلمون المقيمون بإسبانيا، التي استأثر مقيموها وحدهم بـ 94 قرارا، أي ما نسبته 30,23% من مجموع القرارات الصادرة في شأن هذا الصنف من التضلمات، متبوعة بقرارات همت أشخاصا مقيمين بباقي الدول، بفارق كبير، كما هو مبين في الجدول أعلاه.



القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب التصنيف الموضوعاتي وبحسب نوع القرار

النسبة من المجموع	عدد القرارات	نوع القرار	النسبة من المجموع	عدد القرارات	التصنيف الموضوعاتي
% 39,55	123	عدم القبول	% 51,13	159	توزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 7,40	23	حفظ التظلم			
% 3,86	12	تسوية النزاع			
% 0,32	1	عدم الاختصاص			
% 36,66	114	تسوية النزاع	% 36,66	114	المساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
% 4,50	14	تسوية النزاع	% 5,14	16	التنقل داخل المغرب
% 0,64	2	حفظ التظلم			
% 0,96	3	حفظ التظلم	% 1,61	5	ظروف وطريقة تدبير العمل داخل مقر العمل
% 0,64	2	عدم الاختصاص			
% 1,29	4	حفظ التظلم	% 1,61	5	المنع من ممارسة نشاط
% 0,32	1	تسوية النزاع			
% 0,64	2	حفظ التظلم	% 0,96	3	المساس بالحق في التطبيب
% 0,32	1	تسوية النزاع			
% 0,64	2	تسوية النزاع	% 0,96	3	طلب إيقاف نشاط
% 0,32	1	حفظ التظلم			
% 0,64	2	تسوية النزاع	% 0,96	3	عدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
% 0,32	1	حفظ التظلم			
% 0,32	1	تسوية النزاع	% 0,32	1	الإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء
% 0,32	1	حفظ التظلم	% 0,32	1	توقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
% 0,32	1	عدم الاختصاص	% 0,32	1	الطرد من العمل
% 100,00	311	المجموع	% 100,00	311	المجموع



ومن جانب آخر، فقد جاءت مختلف القرارات الصادرة، موزعة تبعاً للتصنيفات المعمول بها، وقد احتل التصنيف الموضوعاتي الخاص بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية المرتبة الأولى، ضمن التصنيفات الخاصة بالملفات التي تمت تصفيتنا خلال المدة المذكورة، بحيث استأثر بها مجموعة 159 قراراً، وهو ما يمثل 51,13% من مجموع القرارات التي نهمر التوصلات المتعلقة بحالة

الصورى الصحية، متبوعا بالتصنيف الموضوعاتى الخاص بالمسار المتعلق فى التنقل من وإلى المغرب أو داخل المغرب بما مجموعه 130 قرارا، ونسبة 41,80% من ذات المجموع، وبعد ذلك وبأعداد ونسب بسيطة، جاءت باقر القرارات كما هو مبين فى الجدول الآتلى.

القرارات الصادرة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب القطاع والإدارة المعنية وبحسب نوع القرار						
النسبة من المجموع	عدد القرارات	نوع القرار	الإدارة المعنية	النسبة من المجموع	عدد القرارات	القطاع المعنى
60,11%	113	تسوية النزاع	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	60,11%	113	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
2,13%	4	تسوية النزاع	ولاية جبة طنجة-تطوان-الحسيمة	16,49%	31	قطاع الداخلية
1,06%	2	تسوية النزاع	عمالة مكناس			
1,06%	2	حفظ التنظيم	عمالة إقليم الحسيمة			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة إقليم الحجاب			
0,53%	1	عدم الاختصاص				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم العرائش			
0,53%	1	حفظ التنظيم				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة إقليم القمحس - أنجرة			
0,53%	1	حفظ التنظيم				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة إقليم تطوان			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	حفظ التنظيم	المديرية العامة للأمن الوطني (الإدارة المركزية)			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة إقليم اشتوكة - أيت باها			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم الجديدة			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم اليوسفية			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم خنيفرة			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم سطات			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم سيدي سليمان			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم طرقات			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة إقليم مولاي يعقوب			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة أكادير (مقر ولاية الجبة)			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة الدار البيضاء			
0,53%	1	تسوية النزاع				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة الرباط (مقر ولاية الجبة)			
0,53%	1	حفظ التنظيم				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة الصخيرات - تمارة			
0,53%	1	حفظ التنظيم				
0,53%	1	حفظ التنظيم	عمالة فاس (مقر ولاية الجبة)			
0,53%	1	حفظ التنظيم				
0,53%	1	تسوية النزاع	عمالة وجدة - أنجاد (مقر ولاية الجبة)			
0,53%	1	حفظ التنظيم				
0,53%	1	حفظ التنظيم	ولاية جبة فاس-مكناس			
6,91%	13	حفظ التنظيم				
13,30%	25	تسوية النزاع	وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	13,30%	25	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,53%	1	تسوية النزاع	المديرية الجهوية للجماهير والضرائب غير المباشرة الشمال الغربي طنجة			



3,72 %	7	حفظ التنظم	المديرية الإقليمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمكناس				
0,53 %	1	حفظ التنظم	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS	5,32 %	10	قطاع الشغل والإدماج المهني	
0,53 %	1	عدم الاختصاص	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)				
0,53 %	1	نسوية النزاع					
0,53 %	1	حفظ التنظم	جماعة التواركة	1,06 %	2	الجماعات والمجالس المنتخبة	
0,53 %	1	حفظ التنظم	جماعة المحمدية				
0,53 %	1	حفظ التنظم	وزارة الصحة	0,53 %	1	قطاع الصحة	
0,53 %	1	حفظ التنظم	بريد المغرب - الإدارة المركزية BAM sa	0,53 %	1	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	
0,53 %	1	نسوية النزاع	وزارة العدل	0,53 %	1	مجال العدالة	
0,53 %	1	حفظ التنظم	المديرية الجهوية لإدارة السجون وإعادة الإدماج بجهة طنجة	0,53 %	1	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	
0,53 %	1	عدم الاختصاص	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية) OFPPT	0,53 %	1	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	
0,53 %	1	نسوية النزاع	مجموعة البنك الشعبي (الإدارة المركزية)	1,06 %	2	مجالات قطاعية مختلفة	
0,53 %	1	عدم الاختصاص					
100,00 %	188		المجموع	100,00 %	188	المجموع (دون احتساب قرارات عدم الشبول)	



إن مجموع القرارات الصادرة هذه السنة في شأن التخلّصات ذات العلاقة بفترة الحجر الصحي والصواري الصحية، والبالغ عددها 311، علمًا بما تم تفصيله، توزعت بالنظر لتصنيف القطاع المعني والإدارة المعنية بالقرار على النحو التالي:

• استئثر قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج بصكارة ترتيب القضايا المعنية بالقرارات الصادرة في هذا الموضوع، بما مجموعه 113 قرارًا، أي بنسبة بلغت 60,11 % من مجموع القرارات الصادرة في الموضوع خلال هذه السنة، والتوهّمت 10 مجالات

قصاصية وإجراءات أخرى متفرقة. ولعل مراد ذلك أساساً ارتفاع عدد التضلمات المرتبطة بإغلاق الحدود الوحدانية وما أفرزه من وضعيات العالقين في الخارج؛ هذا مع ملاحظة أن جميع هذه القرارات هي قرارات نسوية، مما يظهر الجهد المبذول في هذا الشأن.

• احتلال مجال قصاص الداخلية بمختلف إجراءات المفصلة أعلاه للمرتبة الثانية في ترتيب القصاصات المعنية بهذا النوع من القرارات، بفارق كبير عن المجال المرتفقي السابق، بما مجموعه 31 قراراً، ونسبة بلغت 16,49 % من نفس المجموع؛

• وبأعداد ونسب متقاربة مع المجال المرتفقي السابق، جاء قصاص الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بمختلف مكوناته المفصلة أعلاه في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 25 قراراً، ونسبة بلغت 13,30 % من نفس المجموع؛

• بينما حلت باقي القصاصات والإجراءات، كما هو مبين في الجدول تباعداً، بأعداد قرارات ونسب مختلفة، تراوحت بين قرار واحد و10 قرارات.

ثانياً: تكبير جائحة كورونا «كوفيد-19»: قصداً حقيقياً عنوانه ضعف نظام الحماية الاجتماعية

إن مؤسسة وسيط المملكة، وهي تتابع عن كثب مختلف المعضيات الإحصائية ذات الصلة كما هو مبين أعلاه، ونظراً لما لمست من حجم الانعكاسات السلبية لآثار الأزمة الصحية على مجموعة من المواطنين بعد توقفهم عن العمل سواء في القطاع المهيكل أو غير المهيكل، لتؤكد على ضرورة إعادة النظر وباستعجال في سياسة الرعاية الاجتماعية لتضمن استدامة الدعم للفئات المستهدفة، بما يمكنها من ولوج جميع حقوقها انسجاماً مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان المعتمدة من طرف الأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية، والتي تؤكد «على أن لكل إنسان الحق في الاستفادة من الضمان الاجتماعي والمساعدة الاجتماعية»، وتلزم الحكومات بمواجهة التحديات المتعلقة بالمخاطر الاجتماعية من خلال آليات محددة لرعاية العائلات «المعيلة» التي يعيشها بعض الأشخاص أن تكون لهم مسؤولية في ذلك «الشيخوخة، الإعاقة، المرض... الخ».

كما تعتبر مشروع الحماية الاجتماعية استثماراً اجتماعياً مستعجلاً، ومنتجاً، ووسيلة لتعزيز التماسك الاجتماعي والاستقرار وخلق الظروف الملائمة للعيش الكريم والحيولة لآون السقوة في أوضاع جد صعبة، كما حصل في هذه الظروف، وكلف الدولة نفقات باهظة.

إن الأمر يستدعي وباستعجال، إعادة النظر في منظومة الرعاية الاجتماعية بصفة عامة، مع الانتقال من الاشتغال بمقاربة المساعدة إلى مقاربة الحق الإنساني، وهو ورش ينبغي الانكباب عليه في المرحلة القادمة ضمن رؤية تنمية تكون ضامنة للحقوق الاقتصادية والاجتماعية وتحقق الرفاهية والكرامة والأمن الاجتماعي، لا سيما وأن موضوع الحماية الاجتماعية، ظل دائماً في صلب الاهتمام الكبير الذي ما فتئ جلالته الملك، يولييه بصفة خاصة للأوضاع الاجتماعية والإنسانية للمواكن، حيث أعلن بمناسبة عيد العرش لسنة 2020، وبمناسبة افتتاح الدورة البرلمانية الأولى، من السنة التشريعية الخامسة، من الولاية العاشرة، في 09 أكتوبر 2020، عن ضرورة ضمان



التمهية الاجتماعية لجميع المغاربة، منبها في هذا السياق إلى حجم الاختلالات، التي أصبحت تعاني منها منظومة التمهية الاجتماعية بالمغرب، حينما أكد أن تداعيات أزمة «كوفيد-19» كشفت عن مجموعة من النواقص خاصة في المجال الاجتماعي، ومن بينها تنامي حجم القطاع غير المهيكل وضعف شبكات التمهية الاجتماعية، خاصة بالنسبة للفئات الأكثر هشاشة». معلنا جلالاته من خلال هذا الخطاب عن ورش تعميم التمهية الاجتماعية، الذي يستجيب لتطلعات كبرى، جاءت في الوقت المناسب، بعد عام من ظهور وانتشار وباء «كوفيد-19»، الذي هالت تداعياته مختلف الفئات الاجتماعية، ليس فقط في المغرب، بل في مختلف دول المعمور.

إذ قال حفيضة الله: «نعتبر أن الوقت قد حان، لإطلاق عملية حازمة، لتعميم التمهية الاجتماعية لجميع المغاربة، خلال الخمس سنوات المقبلة، ولدعو للشروع في ذلك تدريجيا، ابتداء من يناير 2021، وفق برنامج عمل مخصص، يكفل بتعميم التغطية الصحية الإجمالية، والتعويضات العائلية، قبل توييده، بإشمل التغطية والتعويض عن فقدان العمل».

وإذا كانت مجالات التمهية الاجتماعية، متعددة ومتداخلة، يجمع بينها هدف ضمان الكرامة الإنسانية، فإن أبعاد هذه التمهية، يمكن أن تتمثل في شكل تدابير، نهم عدة مجالات، منها التعويض عن فقدان الشغل، والتعويضات العائلية، أو التغطية الصحية. كما يمكن أن تتخذ شكل تدابير عامة، تتمثل في الاستراتيجيات والبرامج المعلن عنها في السياسات العمومية القطاعية، والسياسات العمومية الترايبية، التي تهدف إلى ضمان الحد الأدنى من المعيشة لجميع السكان، من أجل تحقيق الأمن الاقتصادي ورفاه الإنسان، بحيث يمكن أن تكون هذه التدابير عبارة عن برامج هادفة لتمويل التعليم أو برامج لرعاية المسنين، أو الخدمات الصحية، أو رعاية الأطفال أو ذوي الاحتياجات الخاصة، فالتمهية الاجتماعية بهذا المعنى، تتمثل في مظهرين أساسيين:

• يرتبه الأول، بنظام الضمان الاجتماعي وحماية المأجورين، باعتبارهم الفئة التي تساهم في تمويل خصص وبرامج التمهية الاجتماعية؛

• فيما يرتبه الثاني، بالاستراتيجيات والسياسات التي تكفل شمولية هذه الخصص والبرامج ولأوامها واستمراريتها، وأيضا اتساق استراتيجيات وسياسات الاستهداف التي تنهجها باقي الخصص والاستراتيجيات الاجتماعية والاقتصادية للدولة.

إن هذا الورش الإصلاح المنبثق من روح دستور 2011، الذي يقر في المادة 31 منه «علو حق المواهبين في الحصول على قدم المساواة، على العلاج والعناية الصحية وعلو التمهية الاجتماعية والتغطية الصحية». يتصلب مضاعفة الجهود الخاصة بتسيخ ثقافة التدبير الجيد، من أجل تعميم التمهية الاجتماعية، وذلك بانغراض جميع الفاعلين، بهدف مأسسة المقاربة التشاركية المنهجية، وتنسيق عمل كافة المتدخلين المعنيين بتعميم التمهية الاجتماعية، وإثناء جميع التدابير ذات الصابع التشريعي والمؤسسي والمالي، من أجل ملائمة منظومة التمهية الاجتماعية في المغرب مع الألفية الشاملة للتمهية الاجتماعية علو النحو الذي حددته المعايير الدولية الأكثر تحولا علو الصعيد المقارن، بما في ذلك أحدث المرجعيات ذات الصلة، لا سيما توصيات منظمة العمل وأهداف التنمية المستدامة التي وضعتها منظمة الأمم المتحدة.

وفي هذا السياق العام، وارتباطا بتكدير حالة الصواري الصحية ارتأت مؤسسة وسيه المملكة، في حدود ما يفرضه القانون المنظم لاختصاصاتها، تقديم معصيات إحصائية واضحة حول التظلمات ذات الصلة بموضوع الحماية الاجتماعية ضمن هذا التقرير، اعتبارا لرافعيتها وأولويتها، لما له من ارتباط مباشر بالولوج إلى الشغل والخدمات الإدارية والحقوق الارتفاقية للمواطنين ولأجل هذه الغاية، كيفت نخامها الإحصائي قصد توفير معصيات موثوقة ذات الصلة بموضوع الحماية الاجتماعية، خاصة في الفترة التي عرفت اجتياح وباء كورونا للمغرب، وما خلفه ذلك من تداعيات على دخل ومستوى عيش فئة كبيرة من المغاربة. وهو ما يقدم صورة تقريبية حول بعض المؤشرات، التي تساعد في تقييم منظومة الحماية الاجتماعية، بوصفها مكونا من مكونات السياسات العمومية. بالإضافة إلى المساهمة في توضيح المفاهيم المرتبطة بمجال الحماية الاجتماعية، وإثارة الانتباه إلى أهمية الفجوات القائمة بين مستوى العرض الذي تقدمه أنظمة الحماية الاجتماعية العالية، وحاجيات الساكنة، وحقوقها في مجال الضمان الاجتماعي والتغطية الصحية الشاملة، والتي يتكلم احترامها والتمتع بها، التعجيل بتعميم الحماية الاجتماعية، كما يتوخاها جلالة الملك، بتمكين المواطنين والمواطنات من تغطية لائقة في جميع مراحل حياتهم.

1 - معصيات إحصائية حول ملفات التظلم الخاصة بالحماية الاجتماعية

1-1 المسجل من ملفات التظلم الخاصة بالحماية الاجتماعية

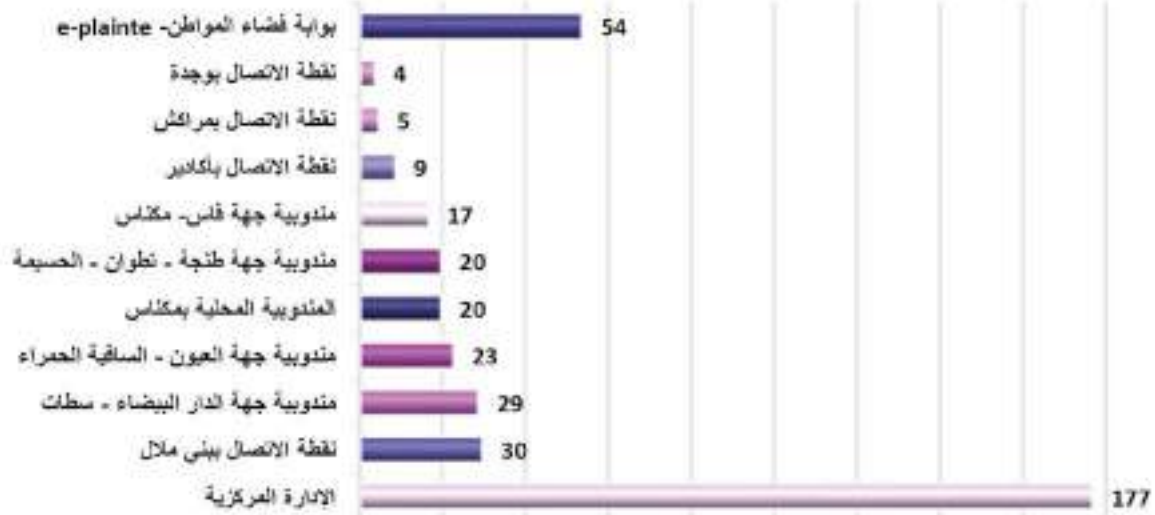
لقد سجلت المؤسسة خلال هذه السنة، ما مجموعه 388 تظلم مرتبكا بالحماية الاجتماعية، وهو ما يمثل نسبة 11,80% من مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال نفس الفترة، وقبل تحليل المعصيات الخاصة بهذه التظلمات، لا بد من الإشارة في هذا الصدد، إلى أن التصريح على مسطرة المستجبات المتسارعة والتفاعلات التي تسببت فيها حالة الصواري الصحية، وسعيها من مؤسسة وسيه المملكة، لأن تضع ره إشارة مختلف المتدخلين مؤشرات رقمية حول المواضيع التي تلامس هذا الموضوع.

وينبغي الإشارة ابتداء في هذا الإطار، إلى أن التظلمات المتعلقة بالحماية الاجتماعية، كما تم تسجيلها بالمقر المركزي للمؤسسة تم تسجيلها أيضا، وبنسب متقاربة، بمندوبياتها أو فروع اتصالها، وفق التفصيل التالي:

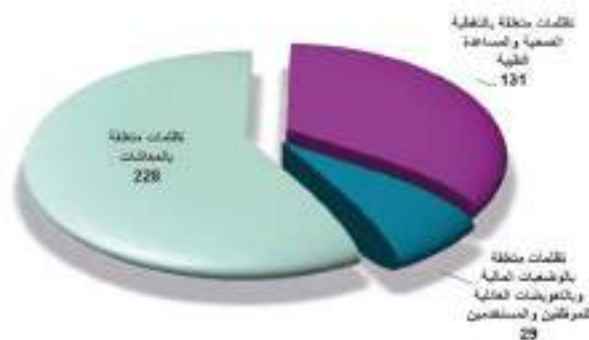
ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب مكان التسجيل		
النسبة من المجموع	عدد الملفات	مكان التسجيل
45,62%	177	الإدارة المركزية
40,46%	157	التمثليات الجهوية
7,73%	30	نقطة الاتصال ببني ملال
7,47%	29	مندوبية جبة الدار البيضاء - سطات
5,93%	23	مندوبية جبة العيون - الساقية الحمراء
5,15%	20	المندوبية المحلية بمكناس
5,15%	20	مندوبية جبة طنجة - تطوان - الحسيمة



مندوبية جهة فاس- مكناس	17	4,38 %
نقطة الاتصال باكادير	9	2,32 %
نقطة الاتصال بمراكش	5	1,29 %
نقطة الاتصال بوجدة	4	1,03 %
بوابة فضاء المواطن (e-plainte)	54	13,92 %



ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب التصنيف الموضوعاتي			
النسبة من المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد الملفات	التصنيف الموضوعاتي
6,93 %	58,76 %	228	تظلمات متعلقة بالمعاشات
4,53 %	38,40 %	149	معاشات مدنية
1,37 %	11,60 %	45	معاشات القطاع الخاص
1,03 %	8,76 %	34	معاشات عسكرية
3,98 %	33,76 %	131	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
3,98 %	33,76 %	131	طلبات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,88 %	7,47 %	29	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,70 %	5,93 %	23	تظلمات متعلقة بالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,18 %	1,55 %	6	تظلمات متعلقة بالتعويضات عن فقدان الشغل
11,80 %	100,00 %	388	المجموع



انطلاقاً من مجموع التظلمات المتوصل بها خلال هذه السنة، تمت إضافة تصنيف موضوعاتي جديد، هم بالأساس المواضيع التي تدخل تحت صيغتها ضمن مجال الحماية الاجتماعية، بحيث يتبين أن القضايا المتعلقة بهذا الموضوع، والتي تلامس في جانب من الجوانب مجموعة من الحقوق المتصلة في علاقاتها مع الخدمات الارتفاقية العامة، شكلت موضوعاً لنسبة مهمة من مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة عموماً.

وكما مر معنا تلقت المؤسسة، ما مجموعه 388 تظلماً، برسم الفترة موضوع التقرير، وهو ما شكل ما نسبته 11,80 % من مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة.

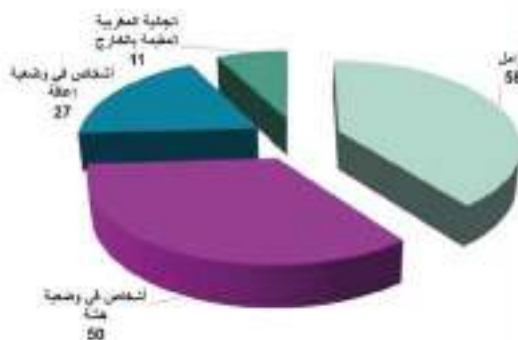
وقد همت هذه التظلمات أساساً، تلك المتعلقة بالمعاشات بما مجموعه 9,28، أي ما نسبته 58,76 % من مجموع التظلمات التي تهم موضوع الحماية الاجتماعية، وهو ما يعادل 6,93 % من مجموع التظلمات المسجلة خلال هذه السنة، توزعت بين تلك المرتبطة بالمعاشات المدنية بـ 149 تظلماً، ونسبة 38,40 % من مجموع التظلمات التي تهم هذا التصنيف، بالإضافة إلى 45 تظلماً خصت معاشات القصاص الخاص، بنسبة 11,60 % من ذات المجموع، و 34 تظلماً هم معاشات عسكرية، بنسبة 8,76 % من مجموع نفس التصنيف، تلتها التظلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بما مجموعه 131 تظلماً، أي ما نسبته 33,76 % من مجموع التظلمات التي تهم التصنيف الرئيسي المذكور، بينما توزعت باقي التظلمات الأخرى المرتبطة بالحماية الاجتماعية، والبالغ مجموعها 49 تظلماً بين موضوعين مختلفين، هما الوضعية المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، والتعويضات عن فقدان الشغل، بنسبة 7,47 %، الكل بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

واعتباراً لصيغة هذا التصنيف الموضوعاتي فقد همت أساساً، تظلمات من أشخاص غائبين، إن على المستوى الوضوئي أو على المستوى الجوهري، هذا علماً، أن كل التظلمات تقدم بها أشخاص مغاربة، باستثناء تظلم واحد تقدم به شخص أجنبي من جنسية إسبانية، وعموماً فقد توزعت صيغة المتظلمين من مواضيع ذات اتصال بالحماية الاجتماعية على النحو التالي:

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب طبيعة المتظلم	عدد الملفات	النسبة من المجموع
شخصية ذاتية	378	97,42 %
مجموعة أشخاص	9	2,32 %
شخصية معنوية	1	0,26 %
المجموع	388	100,00 %



ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب الفئة الاجتماعية	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام الخاص بملفات الحماية الاجتماعية
أرامل	58	14,95 %
أشخاص في وضعية هشّة	50	12,89 %
أشخاص في وضعية إعاقة	27	6,96 %
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	11	2,84 %
المجموع	146	37,63 %





يُضهر من المعصيات الواردة أعلاه، أن الفئات الاجتماعية المعنية أكثر بهذا النوع من التخلّصات من بين الفئات المعنية بالحراسة هي فئة الأراذل بما مجموعه 58 تخلّصاً، ونسبة 14,95 % من مجموع التخلّصات الخاصة بالحماية الاجتماعية؛ متبوعة في المرتبة الثانية بفئة الأشخاص في وضعية هشّة بما مجموعه 50 تخلّصاً، ونسبة 12,89 % من نفس المجموع؛ كما جاءت باقي الفئات الاجتماعية مرتبة بأعداد ونسب مختلفة، بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

هذا مع ملاحظة أن الترتيب الجهوي لعدد الأراذل الذي تقدم بتخلّصات وهم الحماية الاجتماعية خلال هذه الفترة، احتلت فيه جهة بني ملال - خنيفرة المرتبة الأولى، بما مجموعه 18 تخلّصاً، بنسبة 31,03 % من مجموع التخلّصات هذه الفئة؛ متقدمة بذلك على جهة الحار البيضاء - مصات والعيون - الساقية الحمراء اللتين سجلتا 08 تخلّصات، فنصر الموضوع من نفس الفئة ونسبة 13,79 % لكل منهما؛ وجهة الرباط - سلا - القنيطرة التي سجلت 07 تخلّصات، وهم ذات الفئة أي بنسبة 12,07 %.

من زاوية أخرى، تبين أن عدد تخلّصات النساء التي توصلت بها المؤسسة، والتي وهم الحماية الاجتماعية، قد بلغ 110 تخلّصات، مقابل 268 تخلّصاً تقدم به نضراؤهن من الرجال، وهو ما جعل نسبة تخلّص النساء من مجموع التخلّصات الخاصة بالأشخاص الخائبيين التي وهم الحماية الاجتماعية، تصل إلى 29,10 % وهي نسبة مهمة مقارنة مع النسبة العامة لتخلّصاتهن خلال هذه السنة، والتي لم تتجاوز 24,42 %، وفق التفصيل التالي:

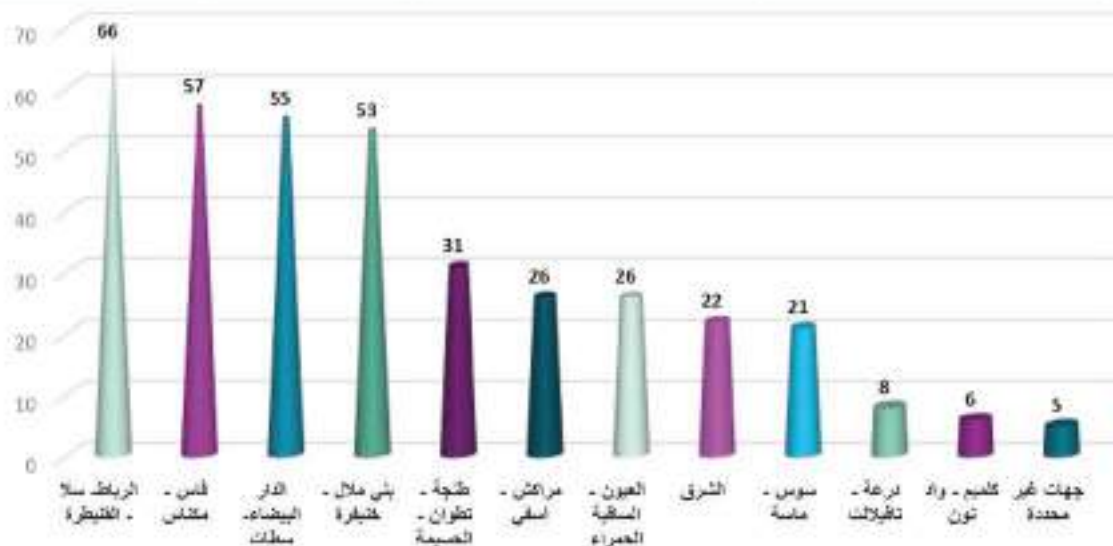


ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب جنس المتظلم		
جنس المتظلم	عدد الملفات	النسبة من المجموع
رجال	268	70,90 %
نساء	110	29,10 %
المجموع	378	100,00 %

على مستوى التوزيع الجغرافي لهذه التخلّصات، وبإستثناء جهة الداخلة - وادي الذهب التي لم تسجل أي تخلّص وهم الحماية الاجتماعية، خلال هذه السنة، فقد جاءت شاملة لمختلف باقي جهات المملكة بأعداد ونسب متفاوتة، احتلت فيها جهة الرباط - سلا - القنيطرة المرتبة الأولى، بما مجموعه 66 تخلّصاً، ونسبة 17,01 % من مجموع التخلّصات الخاصة بالحماية الاجتماعية؛ متبوعة بجهة فاس - مكناس بـ 57 تخلّصاً، ونسبة 14,69 % من ذات المجموع؛ تليهما جهة الحار البيضاء - مصات بـ 55 تخلّصاً، ونسبة 14,18 %؛ وجهة بني ملال - خنيفرة بـ 53 تخلّصاً، ونسبة 13,66 % من إجمالي التخلّصات الخاصة بالحماية الاجتماعية؛ وباقي الجهات بحسب الترتيب أعلاه.

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة		
النسبة من المسجل العام الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية	عدد الملفات	جهات وعمالات وأقاليم المملكة
17,01 %	66	الرباط - سلا - القنيطرة
4,12 %	16	الرباط
4,12 %	16	القنيطرة
3,61 %	14	سلا
3,09 %	12	الصخوريات تمارة
1,03 %	4	الخميسات
0,77 %	3	سيدي سليمان
0,26 %	1	سيدي قاسم
14,69 %	57	فاس - مكناس
5,93 %	23	فاس
5,15 %	20	مكناس
1,03 %	4	صفرو
1,03 %	4	تازة
0,77 %	3	اقران
0,52 %	2	تاونات
0,26 %	1	الحاجب
14,18 %	55	الدار البيضاء - سطات
10,31 %	40	الدار البيضاء
1,03 %	4	المحمدية
0,77 %	3	الجديدة
0,52 %	2	بنسليمان
0,52 %	2	النواصر
0,52 %	2	برشيد
0,26 %	1	سيدي بنور
0,26 %	1	سطات
13,66 %	53	بني ملال - خنيفرة
9,28 %	36	خنيفرة
1,55 %	6	خريبكة
1,29 %	5	أزيلال
1,03 %	4	بني ملال
0,52 %	2	الفقيه بن صالح
7,99 %	31	طنجة - تطوان - الحسيمة
3,87 %	15	طنجة- أصيلة
1,03 %	4	تطوان
1,03 %	4	العرش
0,52 %	2	الحسيمة
0,52 %	2	المضيق الفيندي
0,52 %	2	وزان
0,26 %	1	الفحص - أنجرة
0,26 %	1	شفشاون
6,70 %	26	مراكش - أسفي
3,09 %	12	مراكش

% 1,29	5	أسفي
% 0,77	3	قلعة السراغنة
% 0,52	2	اليوسقية
% 0,52	2	الحوز
% 0,26	1	الرحامنة
% 0,26	1	شيشاوة
% 6,70	26	العيون - الساقية الحمراء
% 5,93	23	العيون
% 0,52	2	بوجدور
% 0,26	1	السمارة
% 5,67	22	الشرقي
% 2,58	10	وجدة-أنجاد
% 1,55	6	فجيج
% 0,77	3	جرادة
% 0,52	2	الناضور
% 0,26	1	جرسيف
% 5,41	21	موس - ماسة
% 2,32	9	أكادير - إدا وتنان
% 1,03	4	تيزنيت
% 0,77	3	تارودانت
% 0,77	3	انزكان أيت ملول
% 0,52	2	طاطا
% 2,06	8	درعة - تافيلالت
% 0,77	3	ميدلت
% 0,77	3	الرشيدية
% 0,52	2	ورزازات
% 1,55	6	كلميم - واد نون
% 0,77	3	طانطان
% 0,52	2	كلميم
% 0,26	1	سيدي افني
% 1,29	5	جهات غير محددة
% 1,29	5	عمالات وأقاليم غير محددة
% 96,91	376	المجموع



هكذا فضلا عن بعض التخلّصات الخاصة بالحماية الاجتماعية الواردة من الخارج، والتولّد يتجاوز عددها 12 تخلّصا، أو بنسبة 3,09% من مجموع هذه التخلّصات، وقد همت متخلّصين مقيمين بسبع دول أجنبية، احتلت فيها الصدارة فرنسا بحصص تخلّصات؛ تلتها إسبانيا بتخلّصين اثنين؛ متبوعتين بباقي الدول بتخلّص واحد لكل منها، علو النحو المبين في الجدول بعده.

الملفات المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب بلدان الإقامة		
النسبة من المسجل لملفات الحماية الاجتماعية	عدد الملفات	بلدان الإقامة
1,29 %	5	فرنسا
0,52 %	2	إسبانيا
0,26 %	1	ألمانيا
0,26 %	1	البنين
0,26 %	1	تونس
0,26 %	1	السويد
0,26 %	1	كندا
3,09 %	12	المجموع

علو صعيد آخر، تشير المعصيات الإحصائية المبيّنة في الجدول عقبه، إلى أن خارطة التخلّصات الترهتت الحماية الاجتماعية، بالنظر إلى القصاصات والإجراءات المعنية بها، مكنت من إبداء الملاحظات التالية:

خلافا لما جاء به ترتيب القصاصات في مجموع التخلّصات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، احتل قطاع الشغل والإدماج المهني، بحكم إشرافه علو صناعات الحماية الاجتماعية، صدارة ترتيب القصاصات المعنية بهذا النوع من التخلّصات بما مجموعه 103 تخلّصات، أو بنسبة بلغت 52,32% من مجموع التخلّصات التي تخص الحماية الاجتماعية؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثانية، بـ 65 تخلّصا، وبنسبة 16,75%؛ فصندوق الإدماج والتدريب في المرتبة الثالثة، بمجموع 23 تخلّصا فقط، وبنسبة بلغت 5,93%؛ ثم باقي الصناعات القطاعية وفق التفصيل المبين في الجدول بعده تباعا.

ويظهر من هذه المعصيات، أن قطاعين رئيسيين فقط، استأثرا بما مجموعه 268 تخلّصا، أو بما نسبته 69,07% من مجموع التخلّصات المتعلقة بهذا التصنيف؛ فيما توزع الباقي (120) وبنسبة 30,93%، بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد، توزعت بين تخلّص واحد و 23 تخلّصا، بنسب متفاوتة.



الملفات المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية حسب القطاع المعني والإدارات التابعة له

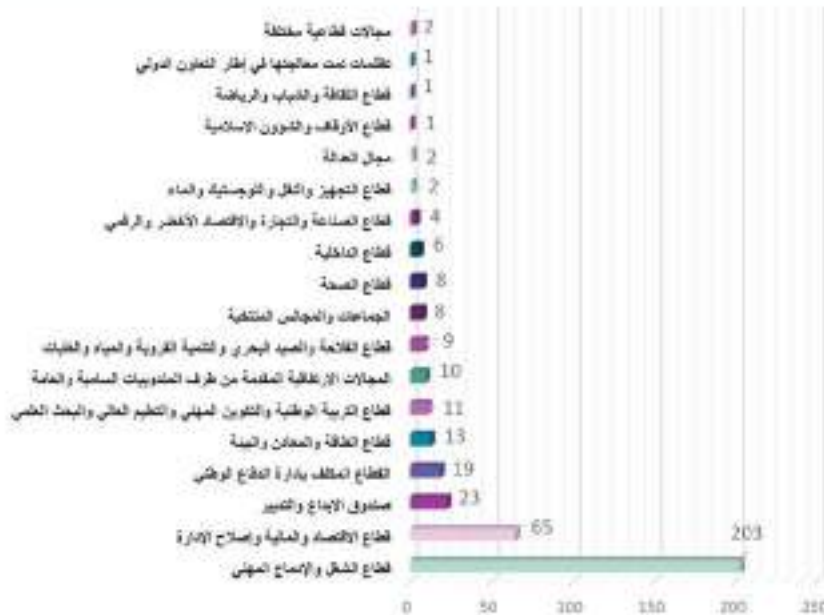
النسبة من المجموع	عدد الملفات	الإدارات التابعة لها	النسبة من المجموع	عدد الملفات	المجالات القطاعية المعنية
% 9,79	38	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS			
% 7,47	29	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بني ملال			
% 5,93	23	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS			
% 5,15	20	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)			
% 3,61	14	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)			
% 3,09	12	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب			
% 2,32	9	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بطنجة			
% 1,29	5	المنذوبية الجهوية للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية بطنجة			
% 1,29	5	التعاضدية العامة للتبريد والمواصلات			
% 1,29	5	المنذوبية الجهوية للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية بفاس			
% 1,29	5	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بفاس سايس			
% 0,77	3	الممثلة الجهوية للتعاضدية العامة للتربية الوطنية بطنجة	%52,32	203	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 0,77	3	المنذوبية الجهوية للصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بالعيون			
% 0,77	3	المنذوبية الجهوية للصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بفاس			
% 0,77	3	الممثلة الجهوية للتعاضدية العامة للتربية الوطنية بفاس			
% 0,77	3	الممثلة الجهوية للتعاضدية العامة للتربية الوطنية باكادير			
% 0,77	3	المديرية الإقليمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمكناس			
% 0,52	2	تعاضدية الاحتياط الاجتماعي للسككيين			
% 0,52	2	الممثلة الجهوية للتعاضدية العامة للتربية الوطنية بمر اكش			
% 0,52	2	منذوبية التعاضدية العامة للتربية الوطنية بالعيون			
% 0,52	2	وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بتيزنيت			
% 0,52	2	المنذوبية الجهوية للصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي باكادير			
% 0,26	1	المنذوبية الجهوية للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية باكادير			
% 0,26	1	الممثلة الجهوية للتعاضدية العامة للتربية الوطنية بمكناس			

% 0,26	1	المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأكادير			
% 0,26	1	التعاضدية العامة للأمن الوطني			
% 0,26	1	المنذوبية الجهوية للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية بالدار البيضاء			
% 0,26	1	المديرية الإقليمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالحسيمة			
% 0,26	1	مندوبية التعاضدية العامة للتربية الوطنية بكلميم			
% 0,26	1	وزارة الشغل والإدماج المهني			
% 0,26	1	تمثيلية تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة			
% 0,26	1	مندوبية التعاضدية العامة للتربية الوطنية بفاس			
% 9,54	37	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR			
% 2,06	8	المنذوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون			
% 2,06	8	المنذوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بفاس			
% 0,77	3	وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	% 16,75	65	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 0,77	3	الصندوق المغربي للتقاعد			
% 0,52	2	المديرية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بأكادير			
% 0,52	2	المنذوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالدار البيضاء - سطات			
% 0,52	2	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)			
% 5,67	22	قطب الاحتياط (صندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)	% 5,93	23	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,26	1	صندوق الإيداع والتدبير			
% 3,35	13	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني			
% 0,52	2	تعاضدية القوات المسلحة الملكية (مديرية)			
% 0,26	1	المنذوبية الجهوية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدامى العسكريين وقدامى المحاربين بمكناس			
% 0,26	1	الدرك الملكي (الإدارة المركزية)	% 4,90	19	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 0,26	1	المنذوبية الإقليمية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدامى العسكريين وقدامى المحاربين بتطوان			
% 0,26	1	المنذوبية الجهوية لمؤسسة الحسن الثاني للأعمال الاجتماعية لقدامى العسكريين وقدامى المحاربين بطنانطان			
% 2,84	11	مجموعة المكتب الشريف للفوسفاط (الإدارة المركزية) OCP			
% 0,26	1	المديرية الجهوية للمكتب الشريف للفوسفاط بالعيون	% 3,35	13	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
% 0,26	1	المديرية الجهوية للمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب ببني ملال			



1,55%	6	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي			
0,26%	1	الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة سوس-ماسة (أكادير)			
0,26%	1	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (الوزارة)	2,84%	11	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,26%	1	قطاع التربية الوطنية			
0,26%	1	كلية الطب والصيدلة بالرباط			
0,26%	1	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية) OFPPT			
0,52%	2	المديرية الإقليمية للمياه والغابات ومحاربة التصحر بالخميسات			
0,26%	1	التيابا الجهوية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير بأكادير			
0,26%	1	المديرية الإقليمية للمياه والغابات ومحاربة التصحر بسطات			
0,26%	1	المديرية الإقليمية للمياه والغابات ومحاربة التصحر بالحسيمة			
0,26%	1	المديرية الإقليمية للمياه والغابات ومحاربة التصحر بالقنيطرة	2,50%	10	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعمامة
0,26%	1	المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر			
0,26%	1	المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير بوجدة			
0,26%	1	المديرية الإقليمية للمياه والغابات ومحاربة التصحر بينسليمان			
0,26%	1	التيابا الجهوية للمندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير بالعيون			
0,52%	2	المكتب الوطني للاستشارة الفلاحية			
0,26%	1	المديرية الإقليمية للفلاحة بفاس			
0,26%	1	المكتب الجهوي للاستثمار الفلاحي بملوية			
0,26%	1	المكتب الجهوي للاستثمار الفلاحي بتافيلالت			
0,26%	1	وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات - قطاع المياه والغابات	2,32%	9	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,26%	1	المديرية الإقليمية للفلاحة بتازة			
0,26%	1	المديرية الجهوية للفلاحة بجهة فاس - مكناس			
0,26%	1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC			
0,26%	1	جماعة تيزي نيسلي			
0,26%	1	جماعة وجدة			
0,26%	1	جماعة كميمية			
0,26%	1	جماعة سيدي بوموسى			
0,26%	1	مجلس إقليم الفحص-أنجرة	2,06%	8	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,26%	1	جماعة طانطان			
0,26%	1	جماعة مراكش			
0,26%	1	مجلس إقليم طانطان			

% 0,77	3	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي			
% 0,26	1	وزارة الصحة			
% 0,26	1	المديرية الإقليمية للصحة بكنيم	% 2,06	8	قطاع الصحة
% 0,26	1	المديرية الإقليمية للصحة بأسفي			
% 0,26	1	المندوبية الإقليمية للصحة بمكناس			
% 0,26	1	مستشفى عمر الإدريسي بفاس			
% 0,52	2	عمالة إقليم أزيلال			
% 0,26	1	عمالة إقليم طريفة			
% 0,26	1	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال) (الإدارة المركزية)	% 1,55	6	قطاع الداخلية
% 0,26	1	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب) (الإدارة المركزية)			
% 0,26	1	المديرية العامة للأمن الوطني (الإدارة المركزية)			
% 1,03	4	بريد المغرب- الإدارة المركزية BAM sa	% 1,03	4	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
% 0,26	1	المديرية الجهوية للبنية التحتية والسير الشمال بمكناس	% 0,52	2	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
% 0,26	1	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء			
% 0,52	2	وزارة العدل	% 0,52	2	مجال العدالة
% 0,26	1	الوحدة الإدارية الجهوية لمؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للقيمين الدينيين ببني ملال - خنيفرة	% 0,26	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 0,26	1	إذاعة العمون الجهوية	% 0,26	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
% 0,26	1	الوسيط البلجيكي	% 0,26	1	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
% 0,26	1	إدارة أجنبية	% 0,52	2	مجالات قطاعية مختلفة
% 0,26	1	غير محددة			
% 100,00	388	المجموع	% 100,00	388	المجموع



1 - 2 المعالج من ملفات التضلم الخاصة بالحماية الاجتماعية

لقد عالجت المؤسسة خلال هذه السنة، نسبة مهمة من ملفات التضلم الخاصة بالحماية الاجتماعية، رغم ظروف الحجر الصحي والتدابير الوقائية التي تم تبنيها، والرامية إلى تخفيف عدد الموظفين العاملين في مختلف الإدارات.

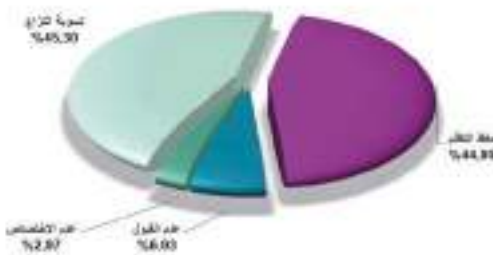
ملفات الحماية الاجتماعية المسجلة برسم سنة 2020 المتعلقة بالحماية الاجتماعية	عدد القرارات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية	نسبة المعالجة
388	404	104,12 %

بالرغم من أن ملفات التضلم الخاصة بالحماية الاجتماعية، المفتوحة لدى المؤسسة خلال هذه السنة، بلغت 388 ملفا فقط، فقد تمت معالجة ما مجموعه 404 ملفات من كل أنواع النوع، بنسبة معالجة تمثلت في 104,12 %.

هكذا، علما أن نسبة تسوية التضلمات المتصلة بالحماية الاجتماعية، كانت مرتفعة بحيث بلغت 183 قرارا وهو ما شكل نسبة تسوية حاددة في 45,30 % من مجموع القرارات الصادرة في هذا الشأن، مماثلة بذلك المرتبة الأولى، وهو مؤشر إيجابي للغاية حول كيفية تعامل الإدارة مع مختلف هذه التضلمات.

بمضاف إلى ذلك قرارات العفص، والتي بلغت 181 قرارا، أي ما نسبته 44,80 %، الشيء الذي يجعل مؤشر الجدية في هذا النوع من التضلمات، يصل إلى 53,35 %، ويجعله بالتالي، منخفضا بالمقارنة مع المؤشر العام لها خلال هذه السنة، والذي بلغ 57,92 %.

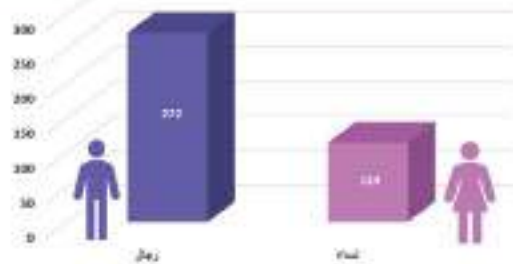
أما قرارات عدم القبول، فلم تتجاوز في موضوع ملفات الحماية الاجتماعية 28 قرارا أي بنسبة 6,93 %، خاصة بالنسبة للمتضلمين الذين لم يستصعبوا الإقلاء، باللوائح أو البيانات المكشوبة منهم.



نوع القرار	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع
تسوية النزاع	183	45,30 %
حفظ التضلم	181	44,80 %
عدم القبول	28	6,93 %
عدم الاختصاص	12	2,97 %
المجموع	404	100,00 %

لعل ما ينبغي الإشارة إليه، أنه إلى جانب التوزيع القائم في صيغة القرارات الصادرة في الموضوع من جانب مقارنة النوع، وجب التأكيد في هذا الشأن أيضا، أن عدد قرارات التسوية التي تقدم تضلمات تقدم بها نساء في ارتباط مع الحماية الاجتماعية، بلغت 60 قرارا تسوية، في مقابل 113 قرارا، هم تضلمات الرجال، وهو ما يجعل أن نسبة قرارات التسوية التي تقدم تضلمات النساء، بلغت 15,54 % من مجموع القرارات الصادرة في ملفات الحماية الاجتماعية التي تقدم أشخاصا ذاتيين. في حين شكلت نسبة قرارات التسوية التي تقدم الرجال 29,27 % من نفس المجموع، بينما همت باقي القرارات أشخاصا معنوية، على النحو المبين في الجدول بعده.

القرارات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب جنس المتظلم وبحسب نوع القرار					
النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	نوع القرار	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	جنس المتظلم
% 33,42	129	حفظ التظلم	% 70,47	272	رجال
% 29,27	113	تسوية النزاع			
% 4,92	19	عدم القبول			
% 2,85	11	عدم الاختصاص	% 29,53	114	نساء
% 15,54	60	تسوية النزاع			
% 12,18	47	حفظ التظلم			
% 1,81	7	عدم القبول	% 100,00	386	المجموع
% 100,00	386	المجموع			



ومن زاوية أخرى، فقد جاءت مختلف القرارات الصادرة مورجة تبعاً للتصنيفات المعمول بها، وقد احتل التصنيف الموضوعاتي الخاص بالتدخلات المتعلقة بالمعاشات المرتبة الأولى، بين التصنيفات الفرعية التي تمت تصفيتنا خلال المدة المذكورة، بحيث امتأثر بها بمجموعه 238 قراراً، وهو ما يمثل 58,91% من مجموع القرارات التي تهم التدخلات المتعلقة بملفات الحماية الاجتماعية، متبوعاً بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بالتدخلات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بما مجموعه 133 قراراً، ونسبة 34,92% من إ ذات المجموع، فالتصنيف الموضوعاتي الفرعي الخاص بالتدخلات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 33 قراراً، ونسبة 8,17% من نفس المجموع.

هكذا، وتجدر الإشارة إلى أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات المذكورة توزعت القرارات بحسب تصنيفات ثانوية، غير ملم ترتيبياً، تراوح بين قرار واحد، و 75 قراراً، كل ذلك وفق ما هو مبين بعدة:

الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب التصنيف الموضوعاتي وبحسب نوع القرار

النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	نوع القرار	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	التصنيف الموضوعاتي
% 58,91	238				تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 14,36	58	تسوية النزاع	% 34,16	138	معاشات مدنية
% 13,61	55	حفظ النظم			
% 4,46	18	عدم القبول			
% 1,73	7	عدم الاختصاص			
% 8,17	33	حفظ النظم	% 14,11	57	معاشات عسكرية
% 4,70	19	تسوية النزاع			
% 0,74	3	عدم الاختصاص			
% 0,50	2	عدم القبول			
% 7,67	31	حفظ النظم	% 10,64	43	معاشات القطاع الخاص
% 2,97	12	تسوية النزاع			
% 32,92	133				تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 18,56	75	تسوية النزاع	% 32,92	133	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 12,13	49	حفظ النظم			
% 1,73	7	عدم القبول			
% 0,50	2	عدم الاختصاص			
% 8,17	33	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	% 6,19	25	تظلمات متعلقة بالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 3,22	13	تسوية النزاع			
% 2,72	11	حفظ النظم			
% 0,25	1	عدم القبول			
% 1,49	6	تظلمات متعلقة بالتعويضات عن فقدان الشغل	% 1,98	8	تظلمات متعلقة بالتعويضات عن فقدان الشغل
% 0,50	2	حفظ النظم			
% 100,00	404	المجموع	% 100,00	404	المجموع



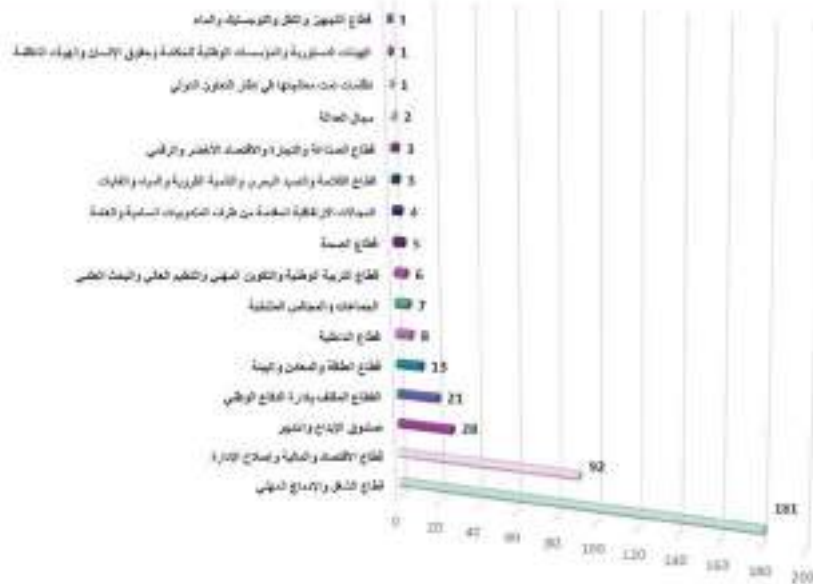
لقد تبين، من معضيات القرارات الصادرة خلال هذه السنة في تظلمات تهم مختلف الفصاعات والمتعلقة بالحماية الاجتماعية، أن المؤسسة حرصت على أن تجعل من تدخلها بواسطة هذه الآلية «آلية القرار»، إما وسيلة لإعلان تسوية النزاعات بين المتضلمين والفصاعات المعنية، بحيث تبين أن فصاعات الشغل والإعماج المهني والاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، وصندوق الإيداع

والتدابير، سجلت على التوالي أكبر نسبة من هذا النوع من القرارات، بلغت على التوالي 94 و 50 و 16 قراراً، بنسب متفاوتة، تراوحت بذورها بين 25% من مجموع القرارات الصادرة الخاصة بالحماية الاجتماعية دون احتساب قرارات عدم القبول، ونسبة 4,26% من ذات المجموع، أو إعلان صحة موقف القصاص المعنى، حيث سجلت على التوالي كذلك أكبر نسب من قرارات التفضي همت القصاصات المذكورة أعلاه، بأعداد مختلفة تراوحت على التوالي بين 85 و 41 و 11 قراراً، بالإضافة إلى القصاص المكلف بإدارة الدفاع الوصوي بـ 15 قرار حفظ، فيما قرر القصاصات المعنية؛ الكل وفق الترتيب المبين في الجدول

في حين، شكلت قرارات عدم الاختصاص بالنظر لمختلف القصاصات المعنية، نسباً ضعيفة وأعداداً قليلة، لم تتعد ملفاً واحداً أو ملفين على أكثر تقدير.

القرارات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب المجال القطاعي المعني وبحسب نوع القرار					
النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	نوع القرار	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	المجال القطاعي المعني
25,00%	94	تسوية النزاع	48,14%	181	قطاع الشغل والإدماج المهني
22,61%	85	حفظ النظم			
0,53%	2	عدم الاختصاص			
13,30%	50	تسوية النزاع	24,47%	92	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
10,90%	41	حفظ النظم			
0,27%	1	عدم الاختصاص			
4,26%	16	تسوية النزاع	7,45%	28	صندوق الإيداع والتدبير
2,93%	11	حفظ النظم			
0,27%	1	عدم الاختصاص			
3,99%	15	حفظ النظم	5,59%	21	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
1,06%	4	تسوية النزاع			
0,53%	2	عدم الاختصاص			
1,86%	7	حفظ النظم	3,46%	13	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
1,33%	5	تسوية النزاع			
0,27%	1	عدم الاختصاص			
1,86%	7	حفظ النظم	2,13%	8	قطاع الداخلية
0,27%	1	تسوية النزاع			
1,06%	4	تسوية النزاع			
0,53%	2	عدم الاختصاص	1,86%	7	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,27%	1	حفظ النظم			
0,80%	3	حفظ النظم			
0,80%	3	تسوية النزاع	1,60%	6	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,80%	3	حفظ النظم			
0,80%	3	تسوية النزاع			
0,80%	3	حفظ النظم	1,33%	5	قطاع الصحة
0,80%	3	تسوية النزاع			
0,53%	2	تسوية النزاع			
1,06%	4	حفظ النظم	1,06%	4	المجالات الانتزاعية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة

قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	3	% 0,80	حفظ النظم	3	% 0,80
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	3	% 0,80	تسوية النزاع	2	% 0,53
مجال العدالة	2	% 0,53	حفظ النظم	1	% 0,27
مجال العدالة	2	% 0,53	تسوية النزاع	2	% 0,53
نظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	% 0,27	عدم الاختصاص	1	% 0,27
البيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والبيئات الناظمة	1	% 0,27	عدم الاختصاص	1	% 0,27
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	1	% 0,27	عدم الاختصاص	1	% 0,27
المجموع (دون احتساب ملفات عدم القبول)	376	% 100,00	المجموع (دون احتساب ملفات عدم القبول)	376	% 100,00



لقد بلغ عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في شأن مواضيع ذات اتصال بالحماية الاجتماعية أو تهم إدارات تشتغل في مجال الحماية الاجتماعية، حتى ولو تعلق الأمر بأمور تذكيرية اعتبارا للدعكاس ولو غير المباشر، لذلك على حكمة تذيير القضاة، ما مجموعه 47 توصية من أصل 230 صادرة خلال هذه السنة، وهو ما شكل نسبة 20,43% منها.

التوصيات الصادرة برسم سنة 2020 بالملفات المعنية بالحماية الاجتماعية		
عدد التوصيات الصادرة بالملفات المعنية بالحماية الاجتماعية	إجمالي التوصيات الصادرة	النسبة من إجمالي التوصيات الصادرة
47	230	%20,43

على خلاف المعصيات الإحصائية الخاصة بالقرارات، كما تم توضيحها سابقا، شكلت أعداد التوصيات التي تهم الموضوع، مؤشرا عاما على عدم التفاعل الإيجابي للقضاة المعني مع تظلمات المرتفقين ذات العلاقة بموضوع الحماية الاجتماعية، أو مع تظلمات ذات علاقة بتسيير القضاة، وقد سجلت التعاضدية العامة للتربية الوضعية خلال هذه السنة، ما نسبته

36,17% من مجموع التوصيات الصادرة الترتيم لهذا الموضوع بـ 17 توصية؛ تلتها وزارة الصحة بـ 06 توصيات، ونسبة 12,77% من ذات المجموع في الرتبة الثانية، فالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والصندوق المغربي للتقاعد والمعهد الوطني للبحث الزراعي ثلاثي توصيات لكل منها، ونسبة 6,38% من مجموع التوصيات ذات العلاقة؛ فباقي الإدارات كما هي مبينة بالتفصيل في الجدول أدناه.

التوصيات الصادرة الخاصة بمفقات الحماية الاجتماعية بحسب الإدارة المعنية		
النسبة من المجموع	عدد التوصيات الصادرة	الإدارة المعنية
36,17 %	17	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)
12,77 %	6	وزارة الصحة
6,38 %	3	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
6,38 %	3	المعهد الوطني للبحث الزراعي
6,38 %	3	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS
4,26 %	2	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)
4,26 %	2	جماعة تونيفت
4,26 %	2	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية) OFPPT
2,13 %	1	مجموعة المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية) OCP
2,13 %	1	التعاون الوطني (الإدارة المركزية) EN
2,13 %	1	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
2,13 %	1	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS
2,13 %	1	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستكية SNTL
2,13 %	1	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) ONEE - قطاع الماء الصالح للشرب
2,13 %	1	المنذوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر
2,13 %	1	جماعة اصعادلا
2,13 %	1	عمالة إقليم أسفي
100,00 %	47	المجموع





إن التوصيات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة في مواضيع نهر الحماية الاجتماعية أو في مواجهة إدارات تعنى بالشأن الاجتماعي، قد توزعت بحسب التصنيف الموضوعاتي للتدخلات التي كانت موضوع هذه التوصيات. بحيث استأثرت التدخلات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، بما نسبته 53,19% من إجمالي التوصيات الصادرة الخاصة بالحماية الاجتماعية خلال هذه السنة، بما مجموعه 25 توصية، تلتها التوصيات المتعلقة بالمعاشات بما نسبته 40,43% من إجمالي ما أكر بـ 19 توصية، توزعت بين توصيات همت معاشات مدنية بـ 17 توصية، وأخرى همت معاشات القطاع الخاص بتوصيتين اثنتين.

هذا، بالإضافة إلى توصيات، تعلق بتدخلات نهر الوضعية المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بثلاثي توصيات، ونسبة 6,38% من مجموع التوصيات الخاصة بالحماية الاجتماعية.

التوصيات الصادرة الخاصة بمثلقات الحماية الاجتماعية بحسب التصنيف الموضوعاتي		
النسبة من المجموع	عدد التوصيات الصادرة	التصنيف الموضوعاتي
53,19 %	25	تدخلات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
53,19 %	25	تدخلات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
40,43 %	19	تدخلات متعلقة بالمعاشات
36,17 %	17	معاشات مدنية
4,26 %	2	معاشات القطاع الخاص
6,38 %	3	تدخلات متعلقة بالوضعية المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
6,38 %	3	تدخلات متعلقة بالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
100,00 %	47	المجموع



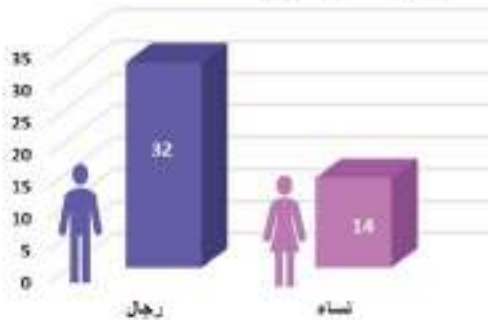
نفس التوزيع الذي شهدته التوصيات الصادرة عن المؤسسة في مجال الحماية الاجتماعية، بالنظر للمدخلات المذكورة أعلاه، نجد أيضا حاضرا بالنسبة للفئات الاجتماعية المعنية بهذه التوصيات، بحيث من إجمالي التوصيات الخاصة بهذا الموضوع، نجد أن 11 منها، هم أربع فئات اجتماعية معنية بالحراسة، بنسبة 23,40% من إجمالي التوصيات الصادرة في شأن تدخلات نهر الحماية الاجتماعية، تصدرتها هذه السنة فئة الأرباب بأربع توصيات ونسبة 8,51% من إغات المجموع، تلتها في الرتبة الثانية التوصيات الصادرة لفائدة الأشخاص في وضعية هشة بثلاثي

توصيات، ونسبة 6,38% مما ذكر؛ فالتوصيات الترخصت أفرأ الجالية المغربية المقيمة بالخارج وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بتوصيتين اثنتين لكل فئة، ونسبة 4,26%.



التوصيات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب الفئة الاجتماعية		
النسبة من التوصيات الصادرة الخاصة بالحماية الاجتماعية	عدد التوصيات الصادرة	الفئة الاجتماعية
8,51%	4	أرامل
6,38%	3	أشخاص في وضعية هشة
4,26%	2	الجالية المغربية المقيمة بالخارج
4,26%	2	أشخاص في وضعية إعاقة
23,40%	11	المجموع

من جانب آخر، تبين أن التوصيات الصادرة في موضوع إمارات تهمر أو تعثر بالعمالة الاجتماعية همت بمملها أشخاصا صبيعيين، بأعداد ونسب مختلفة، حيث بلغ عدد التوصيات التي همت تطلعات تقدم بها النساء ما مجموعه 14 توصية، أي بنسبة 30,43% من إجمالي هذا النوع من التوصيات. وفي المقابل، بلغ عدد التوصيات التي همت تطلعات تقدم بها نضراؤهن من الرجال في ذات الموضوع ما مجموعه 32 توصية، ونسبة 69,57% من ذات المجموع.



التوصيات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب جنس المتظلم		
النسبة من المجموع	عدد التوصيات الصادرة	جنس المتظلم
69,57%	32	رجال
30,43%	14	نساء
100,00%	46	المجموع

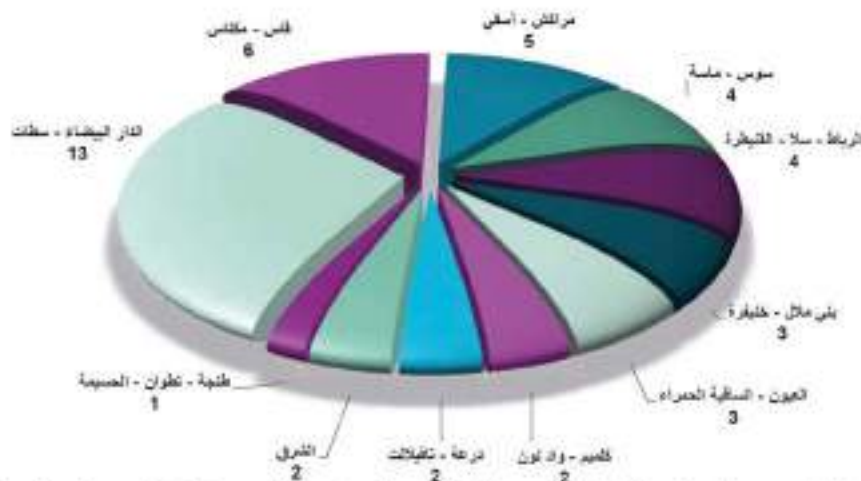
لقد أبان التوزيع الجغرافي للتوصيات الصادرة في مواضيع ذات صلة بالعمالة الاجتماعية، بحسب ما هو مفصل في الجدول عقيب، أن أكبر عدد من التوصيات، هم جهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 13 توصية، ونسبة 27,66%؛ تلتها جهة فاس - مكناس بـ 08 توصيات؛ جهة مراكش - آسفي بخمس توصيات؛ في حين تقاسمت جهتا الرباط - سلا - القنيطرة وسوس - ماسة المرتبة الرابعة بأربع توصيات لكل جهة. وهو ما يعصر انصاعا أن التوصيات التي تهمر الحماية الاجتماعية جاءت منسجمة إلى حد كبير مع التوزيع الديموغرافي للسكان.

هكذا، وتبكر الإشارة إلى أن توصيتين من مجموع التوصيات موضوع التحليل تهمان أشخاصا مقيمين بالخارج.



التوصيات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

النسبة من التوصيات الصادرة الخاصة بالحماية الاجتماعية	عدد التوصيات الصادرة	جهات وعمالات و أقاليم المملكة
% 27,66	13	الدار البيضاء - سطات
% 25,53	12	الدار البيضاء
% 2,13	1	سطات
% 12,77	6	فاس - مكناس
% 6,38	3	فاس
% 2,13	1	إفران
% 2,13	1	صفرو
% 2,13	1	مكناس
% 10,64	5	مراكش - أسفي
% 6,38	3	مراكش
% 4,26	2	أسفي
% 8,51	4	سوس - ماسة
% 2,13	1	أكادير - إدا وتنان
% 2,13	1	إنزكان أيت ملول
% 2,13	1	تيزنيت
% 2,13	1	تارودانت
% 8,51	4	الرباط - سلا - القنيطرة
% 8,51	4	القنيطرة
% 6,38	3	بني ملال - خنيفرة
% 2,13	1	خريبكة
% 2,13	1	القيح بن صالح
% 2,13	1	أزيلال
% 6,38	3	العيون - الساقية الحمراء
% 6,38	3	العيون
% 4,26	2	كلميم - واد نون
% 4,26	2	كلميم
% 4,26	2	درعة - تافيلالت
% 4,26	2	ميدلت
% 4,26	2	الشرقى
% 2,13	1	وجدة-أنجاد
% 2,13	1	بركان
% 2,13	1	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 2,13	1	المضيق الفتيدي
% 95,74	45	المجموع



لئن كانت التوصيات الصادرة برسم هذه السنة، في مواضيع ذات اتصال بالحماية الاجتماعية، لم تتجاوز 47 توصية، فإن التوصيات موضوع التتبع الخاصة بكافة الموضوع، بلغت في إحصار تراكمي خلال هذه السنة ما مجموعه 147 توصية، أي ما نسبته 11,77% من إجمالي التوصيات المتراكمة، وهو نسبة تفكر المؤسسة أنها ذات دلالة يجب الالتفات إليها، ليس فقط من باب التدبير الحكامتي، ولكن أيضا من باب الأهمية والرافقية التي يحظى بها الموضوع.

التوصيات موضوع التتبع الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية	
النسبة المئوية من إجمالي التوصيات المتراكمة	مجموع التوصيات موضوع التتبع التي تم الحماية الاجتماعية
11,77%	147

لقد اتضح من خلال تحليل يميل التوصيات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، والتي راجت خلال هذه السنة بالمؤسسة في إحصار تراكمي، كما سبق الإشارة إليه، أن المؤسسة حققت في تواصل مع الإدارة نتائج مهمة في مجال تنفيذ هذا النوع من التوصيات، بحيث بلغ عدد التوصيات المنفذة، وتلك المعروضة على القضاء برسم نفس السنة، ما مجموعه 29 توصية، وهو ما شكل نسبة 19,73% من مجموع التوصيات المتراكمة في الموضوع، وهو نسبة تفوق النسبة العامة للتنفيذ في علاقتها مع المتراكم التي بقيت هذه السنة في حدود 17,69%.

الوضعية العامة للتوصيات موضوع التتبع الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية		
النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	تتبع توصيات
33,33%	49	دون جواب
19,05%	28	تنفيذ التوصية
14,97%	22	في طور التنفيذ
14,29%	21	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
12,24%	18	في انتظار انصرام آجال الجواب
2,72%	4	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)
2,04%	3	بمناوبة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)
0,68%	1	حالات خاصة
0,68%	1	ملف معروض على القضاء
100,00%	147	المجموع



إن الملاحظ من خلال ما سيأتي من معصيات، أن قطاع الشغل والإعماج المهني استأثر بأكثر عدد من التوصيات موضوع التتبع الخاصة بتدخلات آغا صلة بموضوع الحماية الاجتماعية، بما مجموعه 84 توصية، ونسبة 57,14%، تلاه في المرتبة الثانية، قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 13 توصية، ونسبة 8,84%، فقطاع الصحة بـ 12 توصية في المرتبة الثالثة، ونسبة 8,16%، فيما في القطاعات بأعداد ونسب مختلفة.

ولعل ما يجدر الإشارة إليه عموماً، أن توزيع هذه التوصيات يفتقر من ناحية الإدارة المعنية مباشرة بالتوصية، تصنيفاً آخر يجعل صدارة ترتيبها من نصيب التعاضدية العامة للتربية الوطنية بـ 58 توصية، ونسبة 39,46% من مجموع التوصيات موضوع التتبع آغا صلة بالحماية الاجتماعية، يليها في الترتيب الصنوق الوصني لمنظمات الاحتياك الاجتماعي بـ 12 توصية، ونسبة 8,16% من آغا المجموع، ثم التوصيات الصادرة في مواجهة وزارة الصحة بـ 11 توصية موضوع تتبع، ونسبة 7,48% من نفس المجموع، كما تأتي التوصيات الصادرة في مواجهة رئاسة الحكومة والصنوق المغربي للتقاعد في المرتبة الرابعة، بثمان توصيات لكل منهما، ونسبة 5,44% من آغا المجموع، فيما في الإدارات، بأعداد ونسب مختلفة من مجموع التوصيات موضوع التتبع، توزعت بين توصية واحدة بنسبة 0,68%، و 07 توصيات بنسبة 4,76%.

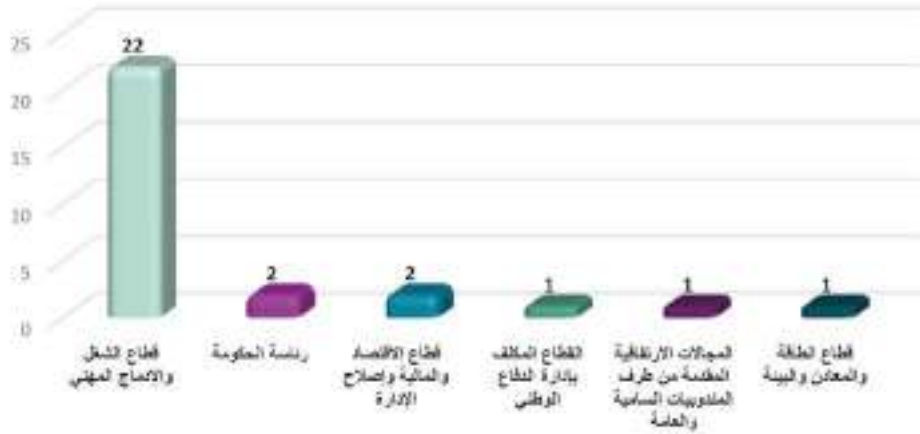
وبفضل الوساطة الناجمة والجهود المبذولة لإيجاد حلول عملية ومنصفة، تمكنت المؤسسة، خلال هذه السنة، من تنفيذ 29 توصية آغا صلة بالحماية الاجتماعية، في مقابل 47 توصية صادرة في نفس الموضوع خلال هذه السنة، وهو ما مثل نسبة تنفيذ بلغت 61,70% من مجموع التوصيات الصادرة الخاصة بآغا الموضوع، وهو ما شكل أيضاً نسبة 19,73% من إجمالي التوصيات المتعلقة بملفات الحماية الاجتماعية موضوع التتبع والبالغ عددها 147، وذلك علو نحو ما سيتم تفصيله بعده.

التوصيات المنفذة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية			
النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات المنفذة	مآل التوصية
59,57 %	19,05 %	28	تنفيذ التوصية
2,13 %	0,68 %	1	ملف معروض على القضاء
61,70 %	19,73 %	29	المجموع

في جانب آخر، يلاحظ أن التوصيات المنفذة خلال هذه السنة ذات الصلة بملفات الحماية الاجتماعية بلغت، كما سبق الإشارة إليه، 29 توصية همت 06 قطاعات معنية بها، تصورها قطاع الشغل والإدماج المهني بما مجموعه 22 توصية منفذة، أي ما يمثل 75,86% من مجموع التوصيات المنفذة في هذا الموضوع، تليه باقي القطاعات القطاعية بفارق كبير هم تنفيذ توصيتين أو توصية واحدة، ونسب تراوحت بين 3,45% و 6,90% على النحو المفصل في الجدول

ولعل ما يجب الإشارة إليه في هذا المقام عموماً، من زاوية الإجراءات المعنية مباشرة بتنفيذ هذه التوصيات، أن الترتيب العددي أفرز تصنيفاً أحرزت فيه التعاضدية العامة للتربية الوطنية نصيب السبق بتنفيذها لـ 19 توصية، أي بنسبة تنفيذ بلغت 65,52% من مجموع التوصيات المنفذة التي تهم الحماية الاجتماعية، وهو محقق جيد معتمراً، يستحق كل التأييد. تلتها باقي الإدارات بتنفيذات قليلة لم تتجاوز توصيتين اثنتين أو توصية واحدة لكل إدارة، بحسب ما هو مبين في الجدول تفصيلاً.

التوصيات المنفذة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب القطاع المعني والإدارة التابعة له					
النسبة من المجموع	عدد التوصيات المنفذة	الإدارة التابعة له	النسبة من المجموع	عدد التوصيات المنفذة	المجال القطاعي المعني
65,52 %	19	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	75,86 %	22	قطاع الشغل والإدماج المهني
3,45 %	1	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS			
3,45 %	1	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)			
3,45 %	1	تعاضدية الاحتياط الاجتماعي للسككويين			
6,90 %	2	رئاسة الحكومة	6,90 %	2	رئاسة الحكومة
6,90 %	2	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	6,90 %	2	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
3,45 %	1	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني	3,45 %	1	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
3,45 %	1	المنذوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر	3,45 %	1	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
3,45 %	1	مجموعة المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية) OCP	3,45 %	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
100,00 %	29	المجموع	100,00 %	29	المجموع



ومن جانب التصنيف الموضوعاتي، يمكن القول بالاستناد إلى مختلف الإحصائيات المبينة عقبه، أن أهم نسبة في تنفيذ التوصيات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، هي تلك التي تخص الملفات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، بحيث بلغت 86,21% بما مجموعه 25 توصية منفذة. في حين همت باقي التوصيات المنفذة الملفات المتعلقة بالمعاشات بنوعيتها المدنية والعسكرية، بما مجموعه 4 توصيات منفذة أي بنسبة 13,79%.

التوصيات المنفذة الخاصة بمفقات الحماية الاجتماعية حسب التصنيف الموضوعاتي

النسبة من المجموع	عدد التوصيات المنفذة	التصنيف الموضوعاتي
86,21%	25	نظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
86,21%	25	نظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
13,79%	4	نظلمات متعلقة بالمعاشات
10,34%	3	معاشات مدنية
3,45%	1	معاشات عسكرية
100,00%	29	المجموع



مما مجموعه 28 توصية نهم الحماية الاجتماعية تم تنفيذها هذه السنة، لفائدة أشخاص عديمين، تبين أن 22 منها تخص متخلمين رجالاً، أي بنسبة 78,57% من مجموع المنفذ الذي يهم هذه الفئة من المتخلمين، فيما هال النساء منها فقط 6 توصيات منفذة، أي بنسبة 21,43%.



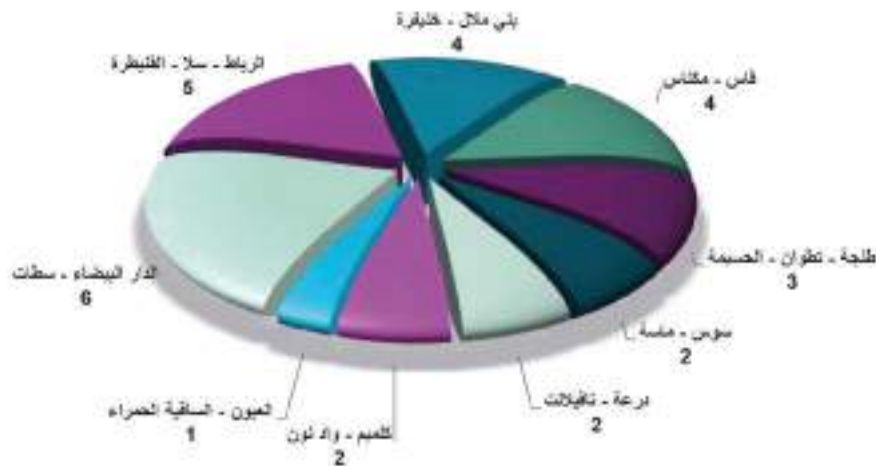
التوصيات المنفذة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب جنس المتظلم	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع	جنس المتظلم
	22	78,57 %	رجال
	6	21,43 %	نساء
	28	100,00 %	المجموع

من زاوية التوزيع الجغرافي للتوصيات، فإن الصلة بالحماية الاجتماعية المنفذة خلال هذه السنة، تبين أن جهة الدار البيضاء - سطات استأثرت بما نسبته 20,69% من المنفذ الذي يهم الحماية الاجتماعية، بما مجموعه 06 توصيات، تحتل بذلك المرتبة الأولى، تلتها في المرتبة الثانية جهة الرباط - سلا - القنيطرة ضمن توصيات، أي بنسبة 17,24%، ثم في المرتبة الثالثة كل من جهة فاس - مكناس وجهة بنو ملال - خنيفرة بأربع توصيات منفذة، وبنسبة 13,79% لكل منهما من نفس المجموع المذكور.

فيما يخص الترتيب المبين في الجدول، بأعداد بسيطة، تراوحت بين توصية واحدة وثلاث توصيات منفذة، وبنسب توزعت بين 3,45% و 10,34%.

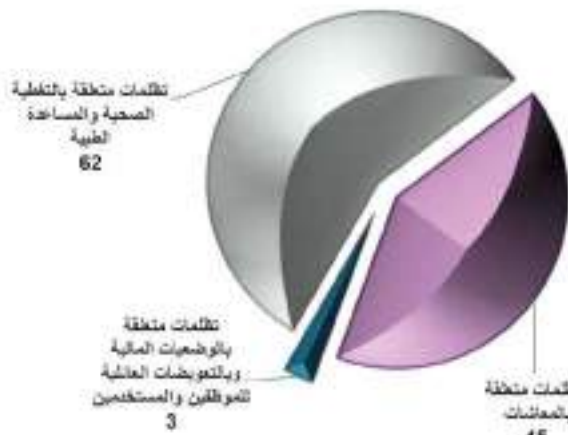
التوصيات المنفذة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية بحسب جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع	جهات وعمالات و أقاليم المملكة
	6	20,69 %	الدار البيضاء - سطات
	5	17,24 %	الدار البيضاء
	1	3,45 %	سني بنور
	5	17,24 %	الرباط - سلا - القنيطرة
	2	6,90 %	الرباط
	1	3,45 %	الجميسات
	1	3,45 %	سلا
	1	3,45 %	الصخيرات تمارة
	4	13,79 %	بني ملال - خنيفرة
	2	6,90 %	خريبكة
	1	3,45 %	بني ملال
	1	3,45 %	أزيلال
	4	13,79 %	فاس - مكناس
	2	6,90 %	فاس
	1	3,45 %	تازة
	1	3,45 %	صفرو
	3	10,34 %	طنجة - تطوان - الحسيمة
	1	3,45 %	تطوان
	1	3,45 %	طنجة- أصيلة
	1	3,45 %	العرانش
	2	6,90 %	سوس - ماسة
	2	6,90 %	أكادير - إداوتنان
	2	6,90 %	درعة - تافيلالت

ميدلت	1	% 3,45
زاكورة	1	% 3,45
كلميم - واد نون	2	% 6,90
كلميم	2	% 6,90
العيون - الساقية الحمراء	1	% 3,45
العيون	1	% 3,45
المجموع	29	% 100,00



الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة الخاصة بالحماية الاجتماعية		
تتبع التوصيات	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
بدون جواب	49	% 33,33
في طور التنفيذ	22	% 14,97
التعذر (بتبريرات غير مقبولة)	21	% 14,29
في انتظار انصرام أجل الجواب	18	% 12,24
المجموع	110	% 74,83

إن تحليل مجمل التوصيات ذات الصلة بالعمالية الاجتماعية، والتراجعت خلال هذه السنة في إحصاء تراكمي، والتي بقيت بدون تنفيذ، يضره أنه من مجموع 110 توصيات غير منفذة، وإذ ما استثنينا التوصيات التي هرف في صور التنفيذ وعددها 22 توصية، وتلك التي ما زالت في انتظار انصرام الأجل القانوني للجواب وعددها 18 توصية، نجد أن 70 توصية في وضعية الامتناع عن التنفيذ، إما في صورة موقف واضح من الإحارة يفيد تعذر التنفيذ من وجهة نظرها ولو لأسباب غير مبررة، ويتعلق الأمر بـ 21 توصية، أو في صورة غياب أي جواب في هذه التوصيات، ويتعلق الأمر بـ 49 توصية، وهو ما يجعل نسبة التوصيات التي اتخذت في شأنها الإحارة موقفا سلبيا تصل إلى 63,64% من مجموع غير المنفذ الخاص بتوصيات الحماية الاجتماعية.



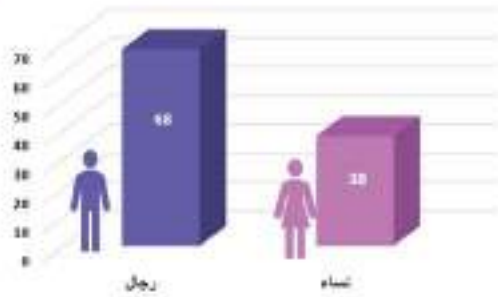
التوصيات غير المنفذة حسب التصنيف الموضوعاتي الخاص بالحماية الاجتماعية		
النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	التصنيف الموضوعاتي
% 56,36	62	تطلعات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 56,36	62	تطلعات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 40,91	45	تطلعات متعلقة بالمعاشات
% 36,36	40	معاشات مدنية
% 4,55	5	معاشات القطاع الخاص
% 2,73	3	تطلعات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 2,73	3	تطلعات متعلقة بالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 100,00	110	المجموع

من جانب التصنيف الموضوعاتي، يتضح من المعصيات الميمنة بالجدول أعلاه، أن أهم نسبة في عدم تنفيذ التوصيات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، هو تلك الترفعت التوصيات المتعلقة بالتغطية الصحية و المساعدة الصحية إذ بلغت 56,36 % من مجموع التوصيات غير المنفذة، بما مجموعه 62 توصية، تلتها في الترتيب التوصيات غير المنفذة التي تخص المعاشات في صورة معاشات مدنية أو معاشات القطاع الخاص بما مجموعه 45 توصية، ونسبة 40,91 %؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت التوصيات غير المنفذة التي تخص القضايا المتعلقة بالوضعيات المالية، وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بثلاثي توصيات غير منفذة، أي بنسبة 2,73 %.



التوصيات غير المنفذة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب الفئة الاجتماعية			
النسبة من المجموع	النسبة من التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	الفئة الاجتماعية
% 10,91	% 52,17	12	أرامل
% 4,55	% 21,74	5	أشخاص في وضعية هشّة
% 3,64	% 17,39	4	الجمالية المغربية المقيمة بالخارج
% 1,82	% 8,70	2	أشخاص في وضعية إعاقة
% 20,91	% 100,00	23	المجموع

من زاوية الفئات الاجتماعية المعنية بالحماية، يتجلى من المعصيات الإحصائية أعلاه، أن فئة الأرامل بما مجموعه 12 توصية غير منفذة، هي التي تقلّمت ترتيب المعنيين بهذا النوع من التوصيات، بما نسبته 10,91 % من مجموع غير المنفذة من توصيات الحماية الاجتماعية؛ تلتها في الترتيب على التوالي، كل من فئة الأشخاص في وضعية هشّة، وأفراد الجمالية المغربية المقيمة بالخارج، والأشخاص من ذوي الإعاقة، بما مجموعه 11 توصية، وبما نسبته 10 % من المجموع المذكور.



التوصيات غير المنفذة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب جنس المتلقي	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع
رجال	68	% 64,15
نساء	38	% 35,85
المجموع	106	% 100,00

هكذا، وقد تبين أنه مما مجموعه 106 توصيات غير منفذة، همت أشخاصا صيغيين ذات علاقة بالحماية الاجتماعية، نجد أن 38 منها، مقرة لفائدة متخلمات نساء أي بنسبة %35,85 من مجموع هذه التوصيات. في حين حال الرجال منها ما مجموعه 68 توصية غير منفذة، أي بنسبة % 64,15.

التوصيات غير المنفذة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب جهات وعمالات و أقاليم المملكة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الرباط - سلا - القنيطرة	22	% 20,00
الرباط	6	% 5,45
القنيطرة	5	% 4,55
الصغبرات تمارة	5	% 4,55
سلا	3	% 2,73
الخميسات	2	% 1,82
سيدي قاسم	1	% 0,91
الدار البيضاء - سطات	17	% 15,45
الدار البيضاء	16	% 14,55
سطات	1	% 0,91
سوس - ماسة	12	% 10,91
أكادير- إدا وتنان	6	% 5,45
تيزنيت	3	% 2,73
إنزكان أيت ملول	2	% 1,82
تارودانت	1	% 0,91
فاس - مكناس	11	% 10,00
مكناس	5	% 4,55
فاس	3	% 2,73
تازة	1	% 0,91
إفران	1	% 0,91
صفرو	1	% 0,91
بني ملال - خنيفرة	9	% 8,18
بني ملال	3	% 2,73
خريبكة	2	% 1,82
الفقيه بن صالح	2	% 1,82
خنيفرة	1	% 0,91
أزيلال	1	% 0,91

مراكش - أسفي	9	8,18%
مراكش	5	4,55%
أسفي	3	2,73%
الحوز	1	0,91%
طنجة - تطوان - الحسيمة	8	7,27%
طنجة- أصيلة	3	2,73%
تطوان	2	1,82%
المضيق - الفنيدق	1	0,91%
وزان	1	0,91%
العرانث	1	0,91%
درعة - نافيالات	6	5,45%
ميدلت	4	3,64%
ورزازات	1	0,91%
زاكورة	1	0,91%
العيون - الساقية الحمراء	5	4,55%
العيون	5	4,55%
الشرق	4	3,64%
بركان	2	1,82%
وجدة-أنجاد	1	0,91%
جريسيف	1	0,91%
كلميم - واد نون	3	2,73%
كلميم	2	1,82%
سيدي افني	1	0,91%
المجموع	106	96,36%



من جانب الانتشار الجهوي للتوصيات غير المنفذة ذات العلاقة بتخصصات مرتبطة بالتنمية الاجتماعية خلال هذه السنة، يتبين أن جهة الرياض-سلا-القنيطرة استأثرت بما نسبته 20% منها، بما مجموعه 22 توصية غير منفذة؛ تلتها في الترتيب جهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 17 توصية غير منفذة، أي بنسبة 15,45% من المجموع المذكور؛ فجهة سوس- ماسة بالمرتبة الثالثة بـ 12 توصية غير منفذة، وبنسبة 10,91%؛ فيما في الجهات، بحسب الترتيب المميز بالبحر، بأعداد ونسب مختلفة تراوحت بين 03 توصيات تهم جهة كلميم- واد نون، و11 توصية تهم جهة فاس- مكناس على النحو المميز بالبحر أعلاه.



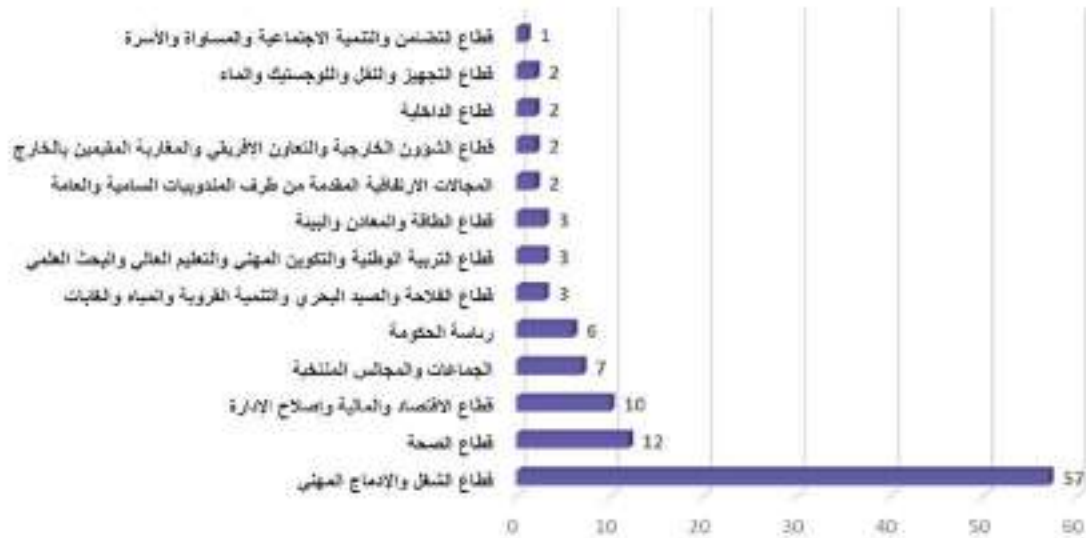
التوصيات غير المنفذة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب القطاعات والإدارات المعنية وبحسب مآل التوصية

النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	الإدارة التابعة له	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	المجال القطاعي المعني
% 29,09	32	دون جواب	% 33,64	37	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)			قطاع الشغل والإدماج المهني
% 2,73	3	في طور التنفيذ						
% 0,91	1	في انتظار انصرام أجل الجواب						
% 0,91	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 8,18	9	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS			
% 3,64	4	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)						
% 2,73	3	في طور التنفيذ						
% 0,91	1	دون جواب	% 4,55	5	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)	57		
% 0,91	1	في انتظار انصرام أجل الجواب						
% 1,82	2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)						
% 0,91	1	في انتظار انصرام أجل الجواب	% 2,73	3	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS			
% 0,91	1	في طور التنفيذ						
% 0,91	1	دون جواب						
% 1,82	2	دون جواب	% 1,82	2	وزارة الشغل والإدماج المهني	12	قطاع الصحة	
% 0,91	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,91	1	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب			
% 5,45	6	في انتظار انصرام أجل الجواب	% 10,00	11	وزارة الصحة			
% 4,55	5	في طور التنفيذ	% 0,91	1	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي			
% 0,91	1	في طور التنفيذ						

% 1,82	2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)							
% 0,91	1	في انتظار انصرام اجال الجواب	% 4,55	5	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	% 9,09	10	قطاع الاقتصاد والمالية واصلاح الإدارة	
% 0,91	1	دون جواب							
% 0,91	1	في طور التنفيذ							
% 3,64	4	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 3,64	4	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)				
% 0,91	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,91	1	وزارة الاقتصاد والمالية واصلاح الإدارة				
% 1,82	2	دون جواب	% 1,82	2	جماعة تونشيت				
% 0,91	1	دون جواب	% 0,91	1	جماعة اصعادل				
% 0,91	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,91	1	جماعة بركين				
% 0,91	1	في طور التنفيذ	% 0,91	1	جماعة مشرع بلقصريري	% 6,36	7	الجماعات والمجالس المنطقية	
% 0,91	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,91	1	جماعة رأس تابودة				
% 0,91	1	دون جواب	% 0,91	1	جماعة بوزروال				
% 3,64	4	دون جواب	% 5,45	6	رئاسة الحكومة	% 5,45	6	رئاسة الحكومة	
% 1,82	2	في طور التنفيذ							
% 2,73	3	في انتظار انصرام اجال الجواب	% 2,73	3	المعهد الوطني للبحث الزراعي	% 2,73	3	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	
% 1,82	2	دون جواب	% 1,82	2	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية) OFPPT				
% 0,91	1	في طور التنفيذ	% 0,91	1	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحت العلمي	% 2,73	3	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	



قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	3	% 2,73	مكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الماء الصالح للشرب ONEE مجموعة	1	% 0,91	في انتظار انصرام أجل الجواب	1	% 0,91
			المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية) OCP	1	% 0,91	في انتظار انصرام أجل الجواب	1	% 0,91
			لمكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن	1	% 0,91	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,91
			المدنوية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر	2	% 1,82	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,91
						في طور التنفيذ	1	% 0,91
			وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	% 1,82	في طور التنفيذ	1	% 0,91
						في انتظار انصرام أجل الجواب	1	% 0,91
			عمالة إقليم أسفي	2	% 1,82	دون جواب	1	% 0,91
			وزارة الداخلية	2	% 1,82	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,91
			الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستكية SNITL	2	% 1,82	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1	% 0,91
			وزارة التجهيز والنقل والوجستيك والماء			في طور التنفيذ	1	% 0,91
			EN التعاون الوطني (الإدارة المركزية)	1	% 0,91	في طور التنفيذ	1	% 0,91
المجموع	110	% 100,00	المجموع	110	% 100,00	المجموع	110	% 100,00



هكذا، وتجدر الإشارة أيضا في موضوع تحليل التوصيات الخاصة بقضايا نهم مجال الحماية الاجتماعية، والتوزيعية يكون تنفيذ هذه السنة، من زاوية القطاعات والإجراءات المعنية بها، أن قطاع الشغل والإندماج المهني امتأثر بأكبر عدد من هذا النوع من التوصيات بما مجموعه 57 توصية، ونسبة 51,8%، تلاه في الترتيب قطاع الصحة بـ 12 توصية، ونسبة 10,91%، فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 10 توصيات، ونسبة 9,09%، فباقي القطاعات المذكورة في الجدول تباعا، بأعداد ونسب متفاوتة، علو النحو المبين في الجدول أعلاه.

ولعل ما تجدر الإشارة إليه أيضا، من جانب الإشارة المعنية مباشرة بهذه التوصيات غير المنفصلة، أن توزيعها، يظهر أن صدارة ترتيبها كان من نصيب التعاضدية العامة للتربية الوطنية بـ 37 توصية، ونسبة 33,64% من مجموع التوصيات غير المنفصلة موضوع التتبع؛ تلتها وزارة الصحة بـ 11 توصية، ونسبة 10% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة يأتي الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بـ 09 توصيات غير منفصلة، ونسبة 8,18% من المجموع المذكور؛ وفي المرتبة الرابعة تأتي رئاسة الحكومة بست توصيات، ونسبة 5,45% من ذات المجموع. فباقي الإجراءات المعنية بحسب التفصيل المبين في الجدول أعلاه ونسبها.

التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب القطاع المعني والإدارة التابعة له وبحسب مال التوصية

النسبة من إجمالي التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	النسبة من المجموع	عدد التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	مال التوصية	الإدارة المعنية	النسبة من المجموع	عدد التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة	القطاع المعني
% 1,72	% 25,00	2	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS			
% 1,72	% 25,00	2	بمناخية تنفيذ (بسبب موقف الإدارة)	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)	% 62,50	5	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 0,86	% 12,50	1	بمناخية تنفيذ (بسبب موقف الإدارة)	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)			
% 0,86	% 12,50	1	حالات خاصة	صندوق الإيداع والتدبير	% 12,50	1	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,86	% 12,50	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	% 12,50	1	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 0,86	% 12,50	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الماء الصالح للشرب ONEE	% 12,50	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
% 6,90	% 100,00	8		المجموع	% 100,00	8	المجموع

وفي إكهار تصور جديد، يصر تعامل مؤسسة وسيخ المملكة مع مختلف التوصيات المتركمة، عمدة إلى إعادة دراسة مختلف هذه التوصيات على ضوء ما توفر لديها من مستجدات، وخاصة منها المبررات الواقعية أو القانونية التي قد تقبل لحون تنفيذها، فقرر حلف ما مجموعه 08 توصيات تهم الحماية الاجتماعية، أو بنسبة 6,90 % من التوصيات المعقولة، وهي توصيات كانت تهم مجموعة من القطاعات والإدارات، وفق التوزيع المبين أعلاه.

2 - دعم التغطية الصحية مشروع أولوية رعاية اجتماعية متكاملة

إننا في هذا الجانب من التقرير، لا نقصد التحذير عن معضيات معلومة لدى العموم بالضرورة أحياناً، بقدر ما نريد أن نوثق ما تناهق إلى علم المؤسسة من معضيات، عبر ما توصلت به من شكايات، وما رصده من مواضيع تناولتها مختلف المنابر الإعلامية، وكذا تلك التي شكلت لجاناً من لحن بعض الأعر الصبية وشبه الصبية والمواكبين، خشية أن تكون مؤشرات، قد تتحول إلى عدم رضو علم بشأن الوضع الصحي ببلادنا.

كما أن تدخلنا في هذا الموضوع، في هذه الظروف الاستثنائية، لا يخرج عن هدف عام، يشكل أساس ضمان تمتع الأفراد بالخدمات الصحية الضرورية والبيئية والكاملة، سواء تعلق الأمر بالتوعية الصحية، أو الوقاية، أو العلاج، وسواء تعلق ببنيات الاستقبال الاستشفائية الملائمة، أو بخدمات الرعاية والتغذية الصحية التي نحتاج إليها فئة كبيرة من المجتمع، وهو ما يجعلنا نلاحظ أن الوضع الصحي يتدهور، بالرغم من مختلف المبادرات التي قام بها القطاع المعني للتعويض، يبقى حزن تصاعدات المواصين، ذلك أن المشهد العام، يصر على النقص في الموارد البشرية الصحية، ومصوبوع بضعف بنيات الاستقبال وبضروف الاستشفاء، والنقص الكبير في أسرة الإنعاش علاوة على ما لمسناه من غياب العدالة الجغرافية في التوزيع الترابي للخدمات الصحية والاستشفائية، فضلا عن القوارق القائمة بين المستشفيات العمومية والمصحات الخاصة. الشيء الذي أفرز أحيانا ضعف الاستجابة للصلبات التخصيب والخدمات الاستشفائية الأساسية للمواصين.

وبالرغم من أن المؤسسة، تتفهم جيدا الإكراهات المستجدة، والتصورات المتسارعة العيضة بهذا الملف، وتداخل العوامل المؤثرة فيه، فإن ما زلنا الموضوع حساسية في هذه الظروف الصعبة، هو الحاجة الملحة إلى توسيع الصفاة الإيوائية للوحدات الصحية والاستشفائية، لتكون في مستوى الجواب عن حجم البائحة التي ما فتئت تصد أرواح المصابين، علو أن ترافق ذلك تدابير استعجالية من شأنها أن تقي من النقص الحاصل في التغذية الصحية لفئات ممتدعة عريضة، سيما وأن الأزمة الوبائية، كشفت بالملحوس كما سبقت الإشارة إليه، عمق الغشاشة التي تعاني منها فئة كبيرة من المواصين.

إن المؤسسة، وهي تتابع عن كثب مختلف التفاعلات التي تصاحب كل ما له علاقة بحق المواصين في التخصيب، تجعل من هذا التقرير فرصة لإعلاء إثارة مجموعة من الملاحظات التي يصرحها موضوع التغذية الصحية، خاصة وأن ذلك كان محل نقاش موبوع ضمن يوم دراسي احتضنته المؤسسة هم مجموعة من المحاور، وفق ما يلي:

- التعويض عن مصاريف العلاج ومعالجة هزائنه، والعمل على مراجعة التسعيرة المعمول بها، والتعجيل بصرفها، والانتظام في تعيين لائحة الأدوية المعروض عنها، وتصويق ما قد يقع من اختلاف بين التعاقدات بشأن الخدمات المؤداة، وإيجاد حلول لإشكالية ضياع الملفات؛

- الاستشفاء، والتحمل المسبق وبعد المواعيد، ومحدودية خدمات نظام المساعدة الصحية «راميد»، والتكفل بالأمراض المزمنة، والأمراض المستعصية، وعلاجات الأسنان بين التخصيب والتقويم والتجميل.

وقد خلاص النقاش إلى أن هناك أموراً يجب الانتكباب عليها، من جملةها:

- العمل على تسريع تنزيل بعض المقتضيات القانونية، عن طريق إصدار المراسيم والقرارات التنظيمية، من قبيل تعميم التغذية الصحية على المصين وغيرهم داخل آجال محددة؛

- العمل على التكمم أكثر في تفعيل مشروع رقمنة القطاع الصحي؛

- دمج المسانرو توحيد الآليات المتعلقة بالإذن بعرض الأدوية في السوق و صلب إخراجها ضمن الأدوية القابلة للتعويض؛



- تشارك الناصر في سلة العلاجات في كل من نظام التأمين الإلزامي (AMO) ونظام المساعدة الصحية (RAMED).

وهي العلاجات، التي تم إبداءها إلى السيد رئيس الحكومة، لبحث سبل أخذها بعين الاعتبار، من خلال توصيات، تمت عموماً تعديل الإصدار التشريعي، والتعجيل بإخراج ما تقرر من نصوص أو قرارات تنظيمية، وتأهيل المرافق الاستشفائية، وتنظيم المسالك والعلاجات؛ بالإضافة إلى بعض الجوانب ذات الصلة بمكونات التغطية الصحية والتي حددتها في:

- مراجعة معايير التعويض عن بعض الأذى؛ بالنظر إلى ما تم الوقوف عليه من حالات عدم التعويض عن بعض الأذى، أو العلاجات، أو الخدمات، والتي خضع لها المنخرط بناء على ما تراه للخصيب المعالج، وما ارتكن إليه من بروتوكولات أو خيارات علاجية اعتبرها ضرورية، خاصة في خضم ما يصرح من تساؤلات حول حدود صلاحية التعاقدات والصناديق في بسك مراقبتهم وإثباتها منحاً لمنازعة ومناقشة الخصيب في اختياره، والعمل أنه مسؤول عن كل عمل يقدم عليه وعن أي أذى يصفه، وكذلك عن كل إخلال قد ينسب إليه بعدم توجيهه نحو تقنية أو أداء ثبتت فاعليته؛

ومن منطلق الإيمان بأنه لا يمكن بإسراف الخفاض على التوازن المالي أن تكون على الأخصاء رقابة أو وصاية في تحديد الأذى أو البروتوكول العلاجي اللازم للمريض، وأن يترتب عن ذلك حرمان المنخرط من التعويض عما أنفقته فعلاً، وهو ما يستوجب ضرورة تحديد مجال الرقابة، ومراجعة معايير قبول الأذى المعروض عنها وتقليص الأجل بين الإلتزام بالتسوية والقبول بالتعويض عنها... إلخ؛

- التعجيل بإخراج بعض النصوص التنظيمية؛ من منطلق ما اعتبرته المؤسسة نوعاً من التأخير في حلول العمل بالخيارات التشريعية المعبر عنها، وبالتالي تعصيل الحقوق في واقع يعد المواضع نفسه أمام نوع من فراغ للنصوص القانونية من محتواها؛

- تبيين الاتفاقيات مع المصحات؛ معياً إلى تصويق ما قد يصفو على الساحة من خلافات بين الصناديق والتعاقدات من جهة، وبين المصحات الخاصة من جهة أخرى، نابعة عن تضييق ما قد يبرمائه من اتفاقيات تم بمقتضاها تحديد تسعيرة الخدمات وسقف المرحوعات، الشيء الذي يؤدي إلى عرقلة الخدمات الصحية؛

ولأن الملاحظ، أن الاتفاقيات تمتد العمل بها لعقبة صويولة، دون أن يكون هناك انتظام في تعيينها، علماً أن المشرع حدد لها سقفاً زمنياً، رغم ما يظفر من مستجدات تجعلها متجاوزة؛ بسبب ما قد يصرأ من ارتفاع في الأثمنة أو التسعيرة، أو انخفاض كلفة الأذى أو التجهيزات، وهذه الوضعية تؤدي إلى تجاوزات يعتبر القصاص في حش عنها، تجلت في شكل ممارسات غير مقبولة «منها إلزام إبداع شيك، عدم احترام التسعيرة، فترة أعمال غير لازمة صيلاً»، أو صي المجتمعون بالعمل على الانتظام في مراجعة الاتفاقيات المبرمة بين المصحات وبين القصاص المعنى وتعيينها على ضوء المستجدات، مع مراجعة الإصدار القانوني المنظم لها؛

- إعلاءة النظر في الأجل المحدد لإيداع ملفات المرض: فغالبا لما قد يسقط فيه بعض المنخرطين من ضياع حقهم في استرجاع جزء مما أنفقوه في العلاج، استنادا إلى ما يتوفرون عليه من مزية التغطية الصحية، وذلك بسبب تأخرهم في إيداع ملفات المرض لسبب أو لآخر، فينقض هذا الأجل لما يصر من إكراهات فنول عون احترامه، أو صيحتهم بضرورة تنضيم حالاته إعلاءة النظر فيه، كلما كانت هناك مبررات مشروعة تشفع في ذلك؛

- توسيع ملة العلاجات: لقد وقفت المؤسسة على ضعف ومحدودية ملة العلاجات التي تخص بتغطية صحية، فضلت قاصرة عن مواكبة التقدم المتسارع للعلوم الصحية والتحول العلاجية، والتي بقيت عون تغطية صحية؛ ولذا يكون ضيق ملة العلاجات حائلا عون التمتع الكامل بالحق الدستوري في الصحة والعلاج؛ ولأن هناك مجالات كثيرة لا يعتد بها كخدمات معوض عنها من لكن صناعات الاحتيال الاجتماعي، ولا سيما ما له صلة بهذا الشأن، وعلى سبيل المثال العلاج النفسي، والتلقيحات، والترويض الصحي، وبعض علاجات الأسنان، والحال أنها أساسية في التوازن الصحي للمنخرطين، وهو الأمر الذي أو صيحتهم بضرورة بذل مجهود خاص فيه، لتوسيع ما يصلح عليه بملة العلاجات، وذلك عقب تقييم الترساة القانونية، والأخذ بالاعتبار الكلفة الاقتصادية للاستهلاك الصحي، في إطار التغطية الصحية؛

- الانتظام في تعيين لوائح الأذوية المعوض عنها: اعتبارا لما يلمسه الجميع من تعقد مسطرة تعيين لوائح الأذوية المعوض عنها، والتي تعرف خلافا أو تأخيرا في اعتبارها كذلك، إذ يتصلب الأمر حقة زمنية صويلة تفصل تاريخ الترخيص بتداولها وبيعها في الصيدليات بالمغرب عن تاريخ الإعلان بإلماجها ضمن لائحة الأذوية المعوض عنها، والحال أن الأطباء، يصفونها لمرضاهم لما أبانت عنه من فاعلة ونتاج استشفائية توصف بالعمومية، من غير أن يغير الأطباء مرضاهم عن وضعها اتجاه صناعات التغطية؛ بل أحيانا لا يكون لمن وصفت له خيار في صلب بذل عنها، وهو ما يضع الموازن أمام صعوبات في فهم وقبول الموضوع، وأحيانا أخرى يتسرب إليهم الشك في جدوى هذه التغطية، علما أن هذه الأذوية ليست مكملة، بل هي أساسية في العلاج. وبالتالي أو صيحتهم بوجوب الانتظام في تعيينها، ومراجعة معايير قبول الأذوية المعوض عنها، وتقليص الأجل بين الترخيص بتداولها وتسويقها، وبين قبول التعويض عنها؛

- إعلاءة النظر في وضعيات الاستشفاء بالخارج: إذا كان التنصيب والعلاج قد عرف نقلة نوعية، وبذلت فيه مجهودات أبانت فيها الأصر المغربية عن كفاءة واقتدار وتمكنت المملكة المغربية من التوفر على وحدات صحية وتجهيزات ومعدات كفيلة بالجواب عن جل الاحتياجات العلاجية الضرورية، فإنه لا خلاف في أن الحاجة إلى بعض التكنولوجيات المتكسورة التي لم تسعف بعد الإمكانيات لإدخالها إلى المغرب، تفرض على بعض المرضى اللجوء إلى بلدان أجنبية من أجل الخضوع لعلاجات لم تتوفر بعد في المغرب؛

وإذا كانت هذه الحالات لا تصرح في الغالب إشكالات كبرى، فإنه وأمام ما نمر الوقوف عليه، مما قد يحدث في أن يصاب موازن مغربي بوعكة صحية وهو خارج أرض الوطن، ويكون مضطرا للجوء إلى مستشفيات أو أطباء، فتتعد استغلاء المنخرط من التعويض أو تكون في حدود جد هزيلة، وهو ما يحتاج إلى تدخل تشريعي أو تنظيمي، يصف نوعا من المرونة التي توازن بين الحاجة



التقييمية الملحة والضرورية، وبين ما يكون فيه المريض من ارتياح وثقة، وبين كذلك ما يراعى التوازنات المالية للصناديق المعنية. لذلك، أوصى المجتمعون بضرورة إعلاء النضر في هذه الأوضاع الاستثنائية:

- التعويض داخل آجال معقولة: حفاظاً على جودى التغطية الصحية، من خلال توصل المنخرط بمستحقاته داخل آجال جد معقولة، ولا سيما بالنسبة لمن يعانون من أمراض مزمنة أو خصيرة، واعتباراً لما تمت ملاحظته من حصول المدة التي يتم فيها استرداد بعض مما تم صرفه. أوصى المجتمعون بضرورة التفكير في سقف زمني قصير، مع تفاعل أكثر إرجاع الملفات لأسباب كان بالإمكان تداركها.

- إيلاء حلول إشكالية ضياع الملفات: انصافاً مما تم الوقوف عليه من أن هناك شكايات من ضياع الملفات، أو خلل في ترتيبها، وهو ما يتعدى معه صرف المستحقين، ومصالية المنخرط بتجديد الملف، وإرفاقه من خلال تكليفه بالإعلان بوصفة جديدة يرفض بعض الأنصاء تبريرها لأسباب جديدة أحياناً، أو لما قد يكون لذلك من انعكاسات جانبية، بالإضافة إلى تعذر الإعلان بقى الأعباء الذي لا يمكن الحصول عليه إلا باقتناء أعباء أخرى. كل هذا في نصل مسؤولية الإدارة عن ضياع الملف، كمالاً أن المنخرط يبذل ما يفيد إيداعه وتسجيله بالتعاضية المنخرط فيها. لذلك، أوصى المجتمعون بوجود انتهاج خيار أكثر مرونة يأخذ بالاعتبار كل هذه الإكراهات:

- مراجعة تعرفه التعويض: نظراً لأن ما تصرفه صنديق الاحتياط للمنخرطين كتعويض عما تم إنفاقه في العلاج، ما زال لم يصل إلى الحد يمكن أن يعتبر مناسباً ومعقولاً، مقارنة مع القدرة الشرائية للمواضع، ولأن الجميع يلتمس إزالة التعويض بالنظر للتسعيرة المعتمدة، التي يجمع الكل أنها أصبحت متجاوزة، إذ أن قياسها من جهة يتم بالاستئناء إلى ثمن الهواء الجنييس، والعال أن الصيب يصف الهواء الأصلي، يضاف إلى ذلك خدمات توصف من غير أن تكون معوضاً عنها، مما يبد فيه المنخرط أن ما يصرق له، في نصلق التغطية الصحية، بعيد جداً عما يمكن أن يعتبر فعلاً مساهمة في التحمل العلاجي. ولذلك، أوصى المجتمعون أنه من اللزم مواكبة المستجدات والتغيرات الاقتصادية، ولا سيما بالنسبة لأعمال الكشف الكسبي والتحليل البيولوجية، وكذا لما له علاقة بالوقاية، كل ذلك مع الانتظام في وضع مصنفات جديدة لما يصر من تطور تكنولوجي ومستجدات علاجية:

- تبويد التكفل بالعلاج «Prise en charge»: مما تم الوقوف عليه من صرف المجتمعين أيضاً، أن بعض العلاجات المكلفة أو بعض الاستشفاءات في العيادات، قد تتجاوز إمكانيات المنخرط، ويكون في حاجة إلى تكفل مسبق من صرف صنديق التغطية الصحية، إلا أنه قد يصل تأخير في تمكينه منها، مما يزيد من استعمال المرض، ويعمل على خلق توترات نفسية للمريض، في وقت هو في حاجة إلى عناية ورعاية، وتبويد لما يأمل فيه من تضامن الذي هو روح التعااضد، وهو ما دفع المجتمعين إلى الإيحاء بوجود التفكير جدياً في الموضوع، في أفر تبويد هذه الخدمة على ضوء الممارسات الجيدة في العالم، ومراجعة المعايير المعتمدة في الإغفاء الجزئي أو الكلي، وتعيين قائمة الأمراض المزمنة أو المكلفة:

- اتخذ من الإفراخ في امتلاك الأخرى: اعتبارا لما لوحظ من إفراخ في وصف وامتلاك كبير للأخرى، وعدم نجو بعض الأخصاء إلى ما هو موجود في الساحة من غواء جنين، الأمر الذي يرفع جهات المكلّفة بتأمين التغطية الصحية، ويؤثر على توازنها المالي، ويكون له انعكاس سلبي على ما يمكن أن تقدمه لمنخرطيها من خدمات، ومع ما يجب من احترام للرسالة الصحية الموكولة للأخصاء، أو صرّح المتعمرون، بأن الموضوع يجب أن يكون محل نقاش صريح، أمّا أنه أن يكون هذا الجانب محل اعتبار، دون مساس أو تضيق على سلّتهم في تحديد المسار العلاجي، من خلال ضرورة اتباع بروتوكول ملزم؛

- ضرورة تكريس المساواة وتكافؤ الفرص بين المنخرطين للاستفادة من التعاضدات: إذا كان اجتهاد التعاضدات مضموا، من أجل تحقيق أفضل الخدمات المقدمة لفائدة المنخرطين، فإن ما تم تسجيله كنجاحات، سيكون من المتعين توسيع قاعدة الأخذ به، وذلك حرصا على توفير أجواء المساواة، وتكافؤ الفرص بين المنخرطين، في الحصول على نفس الخدمات الصحية، وهو ما سيكون معه على القصاص الوصي، أن يعمل على دعوة الجهات المكلّفة بالتغطية إلى الالتحاق بما تم الوقوف عليه كاختيار رصين نلجح

- تكريس احترام المعصيات ذات الصابغ الشخص: اعتبارا لما يجرى عليه المشرع من احترام المعصيات الشخصية وما هو معهود به للأخصاء من التزام بالسرية، ونظرا لما قد يلاحظ من تداول للوثائق التي تحمل معصيات ذات الصلة بالعبارة الشخصية التي يأتي المعنى بها إصلاح أي كان عليها، لأجل ذلك، ترى المؤسسة وجوب الأخذ بهذا المعنى، والحرص على التستر على المعصيات، وعدم نشرها بالشكل الذي يمكن لأي كان الاطلاع عليها.

ثالثا: تدبير جائحة كورونا «كوفيد - 19» في ظل نظام صحي متمسك بالعشائرية

لقد شكلت ظروف الجائحة وما صاحبها من ارتفاع الصلب على المرافق الصحية والامتشفائية عاملا مساعدا على كشف هشاشة الخدمات التي يقدمها قطاع الصحة على أكثر من صعيد «البنيات التحتية، التجهيزات، الموارد البشرية، حكمة الخدمات الصحية والثقافة الصحية...» مما يؤثر على معيقات كثيرة، فحول دون التمتع الكامل بالحق في الصحة، باعتباره رافعة من روافع التنمية.

إن الصلب المتزايد على المنظومة الصحية والضغف الملحوظ على المرافق الاستشفائية، بالرغم من كل التبريرات المتصلة بالموضوع خلال هذه المرحلة، لا يمكن مقارنته إلا من زاوية الانتكارات المشروعة للمواكبين في علاقتهم بهذا المجال الحيوي.

فبالرغم من العبوء المبكول، من أجل التغلب على أثر الجائحة على الوضع الصحي للمصابين بالفيروس، والتحكم النسبي في الوضع بعد الاستعانة بموارد استثنائية ووسائل تدخل استعجالية وغير اعتيادية «المستشفيات العسكرية الميدانية مثلا»، للتحكم في الامتجابه لارتفاع الصلب على الخدمات المتعلقة بالعلاج من فيروس كورونا، فإن ذلك، كان في الكثير من الأحيان، على حساب باقر المرضى ممن يعانون من أمراض مزمنة أو مستعصية.



وفي إحصاء العلاقة بمجال الصحة، تجدر الإشارة إلى أن المؤسسة لم تسجل خلال هذه السنة، سوى 60 ملفاً في مواجهة قطاع الصحة، توزعت بين ملفات التوجيه بـ 15 ملفاً، وملفات التدخل بـ 45 ملفاً.

كما تبين، أن ملفات التدخل فيها لم تخرج عن التصنيف الموضوعاتي العام لجميع القضايا في نطاق اختصاصات المؤسسة، والتي تم حصرها خلال هذه السنة بالنسبة لقطاع الصحة، في ثلاث أصناف رئيسية من القضايا، اعتبرتها المؤسسة جامعة لأهم مواضيع التدخل المعروضة عليها في نطاق تصنيفات رئيسية، وأخرى فرعية، على النحو التالي:

- تضمنت ذات صيغة إدارية: احتل هذا النوع من التدخلات، خلال هذه السنة، صدارة تصنيف التدخلات التي تهم قطاع الصحة بما مجموعه 23 تظلمات، ونسبة 51,11 % من مجموع التدخلات التي تهم قطاع الصحة، وهو ما يمثل 2 % من مجموع التدخلات ذات الصيغة الإدارية على المستوى الوصفي. وقد هم هذا التصنيف بالأساس مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 09 تظلمات، ونسبته 20 % من مجموع تظلمات القطاع؛ و تظلمات متعلقة من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بمجموع 08 تظلمات، ونسبة 13,33 % من إجمالي التدخلات المذكورة؛ وتظلمات متعلقة بالنق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنق في الجواب، وبامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 03 تظلمات، ونسبة 6,67 % لكل منهما؛ وتظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات بتضمين اثنين، ونسبة 4,44 % من ذات المجموع.

- تضمنت ذات صيغة مالية: لقد احتلت هذه القضايا المرتبة الثانية في تصنيف التدخلات التي تهم قطاع الصحة، خلال هذه السنة، بحيث بلغ عددها 20 تظلمات، أي بنسبة 44,44 % من مجموع تظلمات القطاع، ممثلة بذلك أيضاً 2,64 % من إجمالي التدخلات ذات الصيغة المالية على المستوى الوصفي.

وقد توزعت هذه التدخلات أيضاً، إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت بالأساس تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 06 تظلمات، تلتها التدخلات المتعلقة بالتصاريح العمومية «الصفقات وسندات الصلب» بـ 05 تظلمات، ثم تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 03 تظلمات، وتظلمات من عدم الاستفلاء من منح التعليم العالي والتظلمات المتعلقة بالمعاشات بـ تضمين لكل صنف، تلتها التدخلات المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة والتظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية بتدخل واحد لكل صنف.

- تضمنت خاصة بحالة الصواري الصحية: احتل هذا التصنيف الخاص بحالة الصواري الصحية المرتبة الثالثة في تصنيف التدخلات التي تهم قطاع الصحة بتضمين اثنين، ونسبة 4,44 % من مجموع تظلمات قطاع الصحة، و 0,34 % من مجموع التدخلات الخاصة بحالة الصواري الصحية على المستوى الوصفي، وهو معصوم لم يعكس حقيقة حجم الشكايات التي تهم الموضوع، نظراً للجوء المؤسسة في هذا الشأن إلى أسلوب التدخل والتوجيه الشفوي والإرشاء الهاتفية، باعتبار حالات الاستعجال التي كان يقتضيها الوضع.

وإذا كان تقدير المعصيات الكمية و النوعية، لخصوص الشكايات والتضلمات التي ما فتئت تتوصل بها المؤسسة في مواجهة قطاع الصحة، خلال سنة 2020، القصد منه إجراء تشخيص واقعي لنضرة المرتفقين إلى خدمات المصالح الصحية، وقدرتها على تلبية حاجيات ومتطلبات الجمهور في إصدار عملية رصد الاختلالات التي تهم قطاع الصحة، وتأثير ذلك على الخدمات المقدمة للمرتفقين، بهدف البحث عن سبل التغلب على هذه الاختلالات ومعالجتها في شموليتها، ومصاحبة القطاع في ذلك، خاصة وأن معظم الاختلالات المرفقة ترتبط عادة ببعض السلوكيات والممارسات اليومية من تصرف القائمين عليها.

فقد لاحظت المؤسسة، أن هذه الاختلالات لا تعكس عموماً علاقة المرتفق بقطاع الصحة في إصدار الوضيفة الاستشفائية، بقدر ما هي تضلمات مرتبطة بالتدبير المالي والإداري للقطاع في شكل ممارسات غير قانونية.

وأما كان الأمر فإن المؤسسة عالجتها، خلال هذه السنة، جل ملفات الاختصاص سواء بمقتضى قرارات بتت في شكل التضلم أو مضمونه، أو بمقتضى توصيات همت قطاع الصحة، بعدما أقرت حق المتضلم أو صوابية موقفه، دون تمييز فيها بين الملفات المسجلة خلال هذه السنة، وتلك المخلفة ضمن ميزون المؤسسة من التضلمات، وكل ملفات عدم الاختصاص بنسبة بلغت 106,67% في شكل توجيه أو إحالة أو إحالة. همت في العيمل أيضا مختلف مكونات القطاع من إدارة مركزية، وهيئة النضامة، والمديريات الجهوية للصحة، والمراكز الاستشفائية، والمنحويبات الإقليمية، والمستشفيات، والمعهد العالي للمهن التمريضية وتقنيات الصحة، وذلك عبر التراب الوطني.

وهكذا لوحظ، أن مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2020 في موضوع التضلمات التي تخص قطاع الصحة، بلغ 27 قرارا مما بمجموعة 45 تضلما، مسجلا بالمؤسسة برسم هذه السنة، وبنسبة بت بلغت 60%، تساوت فيها قرارات التسوية والخفض بأحد عشر قرارا لكل صنف، والباقي قررت فيه المؤسسة عدم اختصاصها.

في حين، أن عدد التوصيات الصادرة في مواجهة القطاع، بمناسبة معالجة التضلمات المقدمة في مواجهته، ومواقفه منها ومن مصالح المرتفقين الذين فضلوا اللجوء إلى المؤسسة لإيجاد حلول لتضلماتهم بعيدا عن المسالك القضائية، بلغ ما بمجموعة 11 توصية صادرة خلال هذه السنة، في الملفات المكونة لمخزونها من التضلمات وهو ما شكل نسبة بلغت 24,44% من التضلمات المسجلة في مواجهة قطاع الصحة والتي بلغت كما تمت الإشارة إليه 45 تضلما، متجلوزة بذلك بكثير النسبة العامة لإصدار التوصيات هذه السنة، والتي لم تتعد 6,99% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها خلال السنة على نحو ما سيتم بيانه.

بالرغم من أن المؤسسة لم تصدر خلال هذه السنة، سوى ما بمجموعة 11 توصية تهم قطاع الصحة، على نحو ما تمت الإشارة إليه، إلا أن مجموع التوصيات الخاصة به موضوع التتبع من لحن المؤسسة بلغ 32 توصية، باعتبارها توصيات تراكمية تهم كذلك تلك التي أصدرتها وتداولتها المؤسسة خلال السنوات السابقة حيث تتوزع على النحو التالي:

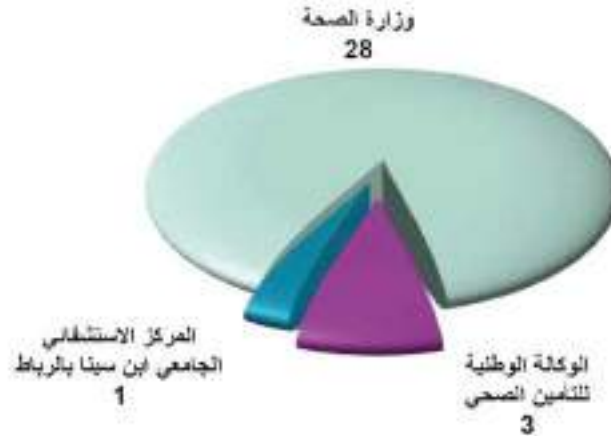


الوضعية العامة لمجمل التوصيات موضوع التتبع الخاصة بقطاع الصحة		
النسبة من المجموع	عدد توصيات التتبع	مآل التوصية
31,25 %	10	دون جواب
25,00 %	8	في طور التنفيذ
25,00 %	8	في انتظار انصرام اجال الجواب
9,38 %	3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
6,25 %	2	تنفيذ التوصية
3,13 %	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)
100,00 %	32	المجموع

ويتضح من تحليل الوضعية العامة لمآل التوصيات التي تقدمها قطاعات الصحة موضوع تتبع من هذه المؤسسة، خلال سنة 2020، أن 10 توصيات تطلت بدون جواب، رغم انتهاء الأجل الممنوح للقطاعات قصد الجواب عنها والحد من التأخير، وهو ما يمثل 31,25% من مجموع التوصيات المتراكمة التي تقدمها قطاعات الصحة، متبوعة بتلك التي في طور التنفيذ، وذلك التوزيع ينصم بعد الأجل الممنوح للإجابة عنها إلى حدود 31 أجنبر 2020، بمجموع 08 توصيات لكل فئة وهو ما يمثل 25% من مجموع التوصيات المتراكمة التي تقدمها القطاعات، فالتوصيات التي أعلن القطاع المعني موقفه القائل بتعذر تنفيذها، حيث عملت المؤسسة على مكتابة رئيس الحكومة في موضوعها سبقاً للقانون، بما مجموعه 03 توصيات، وما نسبته 9,38% من مجموع التوصيات المتراكمة الخاصة بالقطاعات، وانحصرت التوصيات المنفذة سنة 2020 في توصيتين اثنتين بنسبة 6,25% من مجموع التوصيات المتراكمة التي تقدمها القطاعات الصحي، كما تبين أن توصية واحدة تعذر تنفيذها بتبريرات مقبولة.

هكذا، وقد توزعت الوضعية العامة لمجمل التوصيات موضوع التتبع الخاصة بقطاع الصحة بحسب الإدارة المعنية وبحسب الإدارة المعنية وبحسب مآل التوصية على النحو التالي:

الوضعية العامة للتوصيات موضوع التتبع الخاصة بقطاع الصحة بحسب الإدارة المعنية				
النسبة من المجموع	عدد توصيات التتبع	مآل التوصية	عدد توصيات التتبع	الإدارة المعنية
31,25 %	10	دون جواب	28	وزارة الصحة
25,00 %	8	في انتظار انصرام اجال الجواب		
15,63 %	5	في طور التنفيذ		
9,38 %	3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)		
3,13 %	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)		
3,13 %	1	تنفيذ التوصية	3	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي
6,25 %	2	في طور التنفيذ		
3,13 %	1	تنفيذ التوصية		
3,13 %	1	في طور التنفيذ	1	المركز الاستشفائي الجامعي ابن سينا بالرباط
100,00 %	32	المجموع	32	المجموع



هكذا، علما أن التوصيات غير المنفذة التي ترقم توصيات مرتبطة بعدم تنفيذ حكم قضائي في مواجهة القضاة بلغت قيمتها المالية ما مجموعه 28 400,00 ريال.

رابعاً: خلاصة عامة

سيكون من الحكمة أن نستخلص جميعاً الدروس والعبر وأن نراكم الممارسات الجيدة والفعالة من هذه الأزمة وأن نشتغل على الصعوبات والأكراهات التي كشفت على المسحح ونحولها إلى نقرة قوة ونستثمر مختلف الفرص المتاحة في مراجعة بعض البرامج الحكومية التي أثبتت عن ضعف وقلة الجدوى ومحاولة تصويبها وتحسينها.

إن المرحلة المقبلة بالنسبة لبلدنا ستشهد تغييرات كبيرة على مستويات عدة وستؤثر حتماً على مجموعة من الأوضاع والعلاقات وستخلق انتقادات ومتكلمات كثيرة في مختلف المجالات الحيوية، مما سيجعل الجميع أمام تحديات لن يتأثر رفعتها إلا عبر سياسات عمومية تستجيب لميثاق اجتماعي جديد يلبي التطلعات والانتقادات المعلن عنها ويؤسس لعقبة من شأنها أن تزرع المزيد من الأمل لدى المواطنين بمختلف شرائحهم وفئاتهم وأن تجعل الثقة في المؤسسات تستمر وتتقوى.

فالمراحل المقبلة تستلزم إذن صياغة توجهات جديدة للتنمية بناء على ما تقتضيه من ضمان للحقوق في إكثار من المساواة وتكافؤ الفرص وتوفير العدالة الاجتماعية، وأن تحقق العيش الكريم للجميع انسجاماً مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان ومع مقتضيات الدستور ومع توجهات النموذج التنموي المنشود، في تناغم تام مع أهداف التنمية المستدامة، على أساس الخدمة الجيدة.

أکید أن مواجهة هذه الأزمة لن ترضع لمعايير موحدة عالمياً، بل ستتحكم فيها الخصوصيات الوطنية، مما يستدعي خلق بدائل محلية واستثمار إمكاناتنا الجماعية في تحقيق التوازن المأمول بين ما هو اجتماعي واقتصادي وما هو أممي وما هو حقوقي.

في هذا السياق، وتفعيلاً للمهام الموكولة إلى المؤسسة وسيبها المملكة، خاصة ما يتعلق منها بإبداء الملاحظات والاقتراحات من أجل المساهمة في تقويم السياسات العمومية والنهوض بالإنصاف المرفقية، فإنها تزي بأن مغرب ما بعد «فيروس كورونا» يتصلب بشكل حتم إعماله ترتيب الأولويات



بناء على تقييم موضوعنا لمرحلة الأزمة الصحية وانعكاساتها السلبية على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، وصياغة سياسات عمومية بديلة لتنمية أجيالنا لجميع المواطنين وضامنة للحقوق على قدم المساواة، سياسات تتأقلم مستقبلاً مع العديد من المتغيرات التوافقية الضرورية في مختلف المجالات للتغلب من الفوارق الاجتماعية وضمانه الرأي العام، وللمزيد من توحيد الثقة بين المواطنين والمؤسسات.

وفي جانب آخر يجب ألا نستبعد السياسات العمومية المتبعة كون المنظومة الصحية بلادنا تحتاج إلى تغيير عميق وحلول جذرية من أجل عدالة صحية شاملة الشري، الذي يوجب التأكيد على ضرورة:

- الرفع من ميزانية قطاع الصحة العمومية ذلك أنه بالرغم من زيادة الإنفاق على الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة، فإنه لا يزال منخفضاً؛
- توفير تغطية صحية شاملة كورش لتعزيز الحماية الاجتماعية، وتعميم برنامج المساعدة الصحية لجميع الفئات المحدودة الدخل في إطار من العدالة الصحية العالمية؛
- الاهتمام بجودة الخدمات الصحية للقضاء على مؤشر عدم رضا المواطنين؛
- الاستثمار في الموارد البشرية الصحية وشبه الصحية كحل للتغلب على النقص الذي يعرفه قطاع الصحة.

وعموماً نعتبر المؤسسة ورش إصلاح المنظومة الصحية أحد الأولويات في الأوراش المستقبلية للحكومة، بدءاً من تمكينها من الموارد المالية والبشرية الكافية والمؤهلة لمواجهة التحديات والأزمات كتلك التي نعيشها اليوم، وتعميق بصروف البنيات التحتية والاستقبال الاستشفائي لكي تصبح الصحة حقاً مضموناً وعاملاً أساسياً في تحقيق الأمن والتنمية.

العصور الثاني

نتائج تحليل علاقة الإدارة بالمرتفقين

" إن اللجوء إلى مؤسسة الوسيه ليس شأنًا خاصًا بالمؤسسة، بقدر ما هو شأن مجتمعي يجب أن ينخره فيه الجميع، بمن فيهم الإدارة، لأننا نعتبر أن الحلول التوافقية المبنية على قواعد العدل والإنصاف والقائمة على تغليب منصف " رابع رابع " نهم مختلف شرائح ومكونات المجتمع".

وسيه المملكة
الربيع - 14 أبريل 2020

أولاً: أوجه الاختلاف والتغاير التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتكبين المرصودة

برسم سنة 2020

من منطلق نظرة المؤسسة القائمة على اعتبار الأداء الارتقافي الجيد والإدارة الرشيدة، هما الإصرار المناسب والملائمة لاحتضان أي نموذج تنموي وفق ما تم توضيحه في هذا التقرير، فإن مناقشة مواضيع الاختلافات الكمائية وانعكاسها على جودة الأداء الارتقافي بالاستناد إلى مختلف المجالات التي تم إقرارها خلال سنة من ممارسة المؤسسة لاختصاصاتها الكاملة، وفي نطاق المتطلبات القانونية لإعداد هذا التقرير، لا يمكن أن تتحقق إلا عبر منظور شمولي يتأسس على منصف الرصد والتحليل ثم الاستنتاج والتوجيه، وهو أمر ليس بالهين، ولا هو بالعملية السهلة، فأشكالية التدبير المرفوق لا زال يعتربها الكثير من مناصف الضل، ولجانبها العديد من الاختلافات، مما يجعل تجاوز مضامين هذا الجزء من التقرير، على نمطية ما يقدمه كملاحضات، أحد التحديات الكبرى التي تواجه الإدارة، لأن التغلب عليها يتوقف على توافر عدة شروط، منها ما هو موضوعي مرتب بالتدبير والتسيير في مختلف مستوياته، ومنها ما هو ذاتي مرتب بالفعل البشري ومنظوره للأمر التدبيري والخلفية التي تتحكم فيه، وبالتنشئة الإدارية التي أفرزته، وأناة الأفرام وتصرفاتهم وكيفية تصرفهم لمهامهم وسلوكهم وقناعاتهم... الخ.

لذا، فإن المؤسسة على يقين من أن آليات التحول نحو «الحكامة التدبيريّة الناجمة» تتصلب إنضاج شروط مبدئية كفيلة بتحقيق النتائج الإيجابية على أرض واقع الارتقاف العمومي، ومن هذه الشروط الالتفات إلى كل الشكايات والتضلمات التي تعتبر مؤشرات على ممارسات ماسة بالحقوق الارتقافية. فالعبرة ليست في إيلاء آليات للتخلص وإنما في إيلاء آليات تحليلية لمختلف ما يتوصل به من تضلمات لأن الغاية ليست بسن البرامج أو سن التشريعات، أو الإغراق في تناول المفاهيم ورصد التغاير، خاصة منها تلك التي تشكل عناصر حقيقية أمام جودة الأداء الارتقافي بقدر ما هي مرتبطة بأجرام الحلول وإبصال الحقوق وتفاخي حدود المعيقات.

لقد تأكد للمؤسسة من خلال مختلف تقاريرها وتوصياتها، أن هناك مفاسر عديدة قبيح بالشأن التدبيري للمرفوق العمومي بل تعدتها أحياناً إلى الاعتراف بوجود إكراهات وصعوبات مادية أو حتى قانونية تحول دون ترجمة وتضاف المرفوق العمومي إلى أنشطة وأهداف، ومع ذلك، فقد أرتت من خلال هذا العهور من التقرير، بسك ما تسمى لها الوقوف عليه من اختلافات في هذه السنة، معتمدة منهجية استعراضية وصفية، كأرضية عامة تصلح لمختلف التحليل والمقاربات النقدية لما هو كائن على ضوء ما يجب أن يكون، بما يندم تصورياً المشترك لمبتغى تنموي مستدام.

فمداخل الإصلاح والسعي إلى الارتقاء بالعصاء، يمر عبر التسليم بما تم رسده كاعتدال والبحث عن الأسباب والمسببات التي تكون وراء كل اختلال، والتفكير في الحلول المناسبة، عبر مقاربات عملية، تعزز الأمن الإداري وتحسن الخدمات الارتقافية، مع التمييز في ذلك، بين المتوقع من الأخصاء في تصريف الشأن الإداري وبين الزمن منها، مما يتصلب بكل مجهود خاص للارتقاء بخدمات الإدارة إلى مجال الجودة الشاملة في خدماتها والثقة في أمانها.



لذا، فإن التصرف لهذا العصور في التقرير، يندرج ضمن ما تعتبره المؤسسة مخصصة للتعبة من أجل تلبية العديد من الممارسات، التي تسللت إلى الإدارة، وأصبحت للأسف واقعا ضائعا، يعيق تصحيح مسارات التنمية الإدارية. ويمس بالسير العامي لأن تفاق عمومي من المفروض أن يكون فائضا حقيقيه للإقلاع التنموي.

إن المؤسسة، وهي تستحضر ما سبقت الإشارة إليه من اختلافات في تقاريرها السابقة، وفي مذكرتها المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، وهو تذكير أيضا أن ما تمت الإشارة إليه منها، ما يزال سائدا في العديد من الممارسات، لتؤكد أن متصلبات الضرر على حياة إدارية كريمة تلمي فيها الإشارة ما للإنسان من حاجيات، وتجب عملا له من انتقادات، وتستجيب لما له من حقوق أصبحت مكلبا على أولوية، وحاجة ملحة للحد من حالات اليأس والاختلاف، بل إن المؤسسة تعتبر ذلك، تجسيذا لمشروعية السلطنة التنضيمية والتكبيرية للإدارة.

إن المؤسسة، لعلى يقين من أن زمن التعايش مع الاختلافات، ومحاولة التسليم بالاعتياء على المعيب من الممارسات التي تتراد على المسامع في المنتديات، وتنشك بمواضيعها اللقاءات، وتمتلئ بها صفحات تقارير المؤسسات الدستورية والوطنية، ومذكرات فعاليات المجتمع المدني... لم يعد له مجال على الأقل من زاوية هذه المسؤولية بالعباسية.

نعم إن صياغة الاختلافات في تقرير هذه السنة الاستثنائية، جراء ما اجتاحت العالم من وباء، قد يوحى بمجموعة من التساؤلات، لكن لا بد من المبالغة إلى القول في هذا الشأن، إن ما سيتم التصرف إليه كاختلافات، حاولت المؤسسة من خلاله جاهدة، أن تبتعد عن كل ما قد يعتبر استثناء فرضته أو تسببت فيه فترة الحجر الصحراوي أو ظروف الصواريخ، والصحية، وذلك بالتركيز من جهة على مختلف الاختلافات القديمة الجديدة التي يظهر أنها أصبحت جزءا من العمل الاعتيادي للإدارة، ومن جهة أخرى على ما اعتبره اختلافات، كانت تقتضي ظروف الاستثناء نفسها التجند لمواجهة واقع ارتفاق معين، لتخفيف العبء على المواطن، ورفع ما يعيشه من معاناة بسبب حاجات حيوية.

لذا، فإن تقديم ما رصدته المؤسسة من اختلافات على ضوء ما عالجت من تضلمات حسب تصنيف موضوعاتي منكم، أو ما وقتت عليه من ممارسات، في نضاق ما لها من صلاحيات المبالغة التلقائية، يوجب الإشارة إلى أن العبرة فيما تم انتقاء إثارة خلال هذه السنة الاستثنائية، يتجاوز المنصق العددي بالنظر لعددا التضلمات المسجلة، الذي أعصى السبق لتلك المرتبطة بالتدابير التنفيذية للقرارات المتخذة بهدف الوقاية من وباء كورونا (كوفيد - 19)، إلى تقييم الأداء الإداري برسم ذات السنة، ورصد مختلف الاختلافات التي تم تسجيلها أو وقتت عليها المؤسسة بأي مناسبة كانت.

وبالتالي، فإن المؤسسة اختارت هذه السنة، نهجا تكديدا، مفاها المزاجية في العرض بين الاختلافات القطاعية، تلك التي تهم قطاعات أو مجالات معينة بذاتها، في نضاق تصنيف مبدأ تشتغل عليه المؤسسة عادة، وبين الاختلافات العامة التي تتعلق بالضرورة بجانب من هذه المواضيع المصنفة حسب كهيئة المنازعات المشتغل عليها، بقدر ما لها صلة بالتدابير الإداري

العام، أو كيفية تناول وتعامل الإدارة مع ما يصرح من إشكاليات، ولا سيما عندما يتصلب الأمر تدخل أكثر من إدارة واحدة لمعالجة حق ارتفاق واحد.

وعموماً، وقبل التصق إلى العيديد مما صفا على الساحة من اختلافات أو تماثلات الإدارة في الوقوع فيه من ممارسات، ترى المؤسسة التذكير بما سبقته الإشارة إليه في تقارير سابقة أو في المذكرة المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، ولم تلاحظ فيه تقدماً ملموساً بالقدر الذي كانت تتوقعه أو تأمله على الأقل.

1 - الاختلافات ذات الصلة بالبرامج السكنية الاجتماعية

إن المؤسسة وهي تتابع عن كثب مختلف التطلعات والشكايات ذات الصلة ببرامج السكن الاجتماعي وما اتصل به من مبادرات جيدة، توهم إيلاء الموضوع العناية المستحقة له، من أجل القضاء على الأحياء الصفيحية، وتمكين ذوي الدخل المحدود من مساكن لائقة تستجيب لاحتياجاتهم اليومية، وتؤمن لهم أكثر شروط العيش الكريم، حيث اتضح لها أن هذا الملف ما زال يعرف بعض التعثرات التي كانت موضوع العيديد من الشكايات تتمحور حول:

1-1 التأخر في الإنجاز

لقد لوحظ من خلال ما توصلت به المؤسسة من شكايات، أن الإدارة لا تفر عناية بالأجل المحدد للمستفيدين من هذه البرامج من أجل تسلم منتوجها السكني، ويرجع الأمر صعوبة عندما يتعلق الأمر بحالات مستفيدين تم هدم مساكنهم السابقة، وسبق لهم أن أحوا مساهماتهم المالية في المشروع مقابل ذلك.

والمؤسسة، إذ تنفهم في بعض الأحيان، العوائق الصارئة التي قد تعول عون إنهاء المشروع في الآجال المحددة له، فإنها تثير الانتباه إلى الاختلافات المتعلقة بالدراسات، والمتعلقة بسوء تقدير الغلاف الزمني أو التكلفة الاقتصادية للمشروع، مما قد يعول عون توفير الاعتمادات اللازمة، وبكثف المستفيدين مبالغ إضافية، وكذا تلك المتعلقة بسوء أو تعذر التنسيق بين مختلف المتدخلين في المشروع.

وإذا كانت الإدارة مصالبة، منذ البداية، بأن تصب توقعاتها وتقييمها للمشروع، وبالقياس كافة الاحتياجات اللازمة، لإيجاد حلول لما قد يصر من مشاكل بشأنه، في إطار سياسة واضحة لتدبير المخاطر، فإنها مصالبة أيضاً بانتهاج الحوار مع المستفيدين وإشراكهم في إيجاد الحلول الممكنة في الحالة المستعصية، لتجاوز الإكراهات التي قد تعول إخراج المشروع إلى حيز الوجود، في إطار من الشفافية والعلنية وإشاعة المعلومة.

كما أن الإدارة، مصالبة بتوضيف ما قد يكون لديها من إمكانيات استثنائية، لإيجاد الحلول الممكنة للحالات الصارئة.

1 - 1 الارتباك في ضوء إصرار الاستفلاء وعدم التحكم في أعداد المستفيدين

لقد لوحظ أيضا أن الكثير من الاختلالات التي تصغر علم موضوع البرامج الاجتماعية للسكن، إنما ترتبط بالمرحلة الأولى للتفكير فيه، بدءا من عملية الإحصاء الإداري، ومنح شواهد القدم أو تحديث المعايير المعتمدة في ذلك، أو أحيانا حتى في ضوء الجهات المعنية حصرًا بتسليم هذه الشفاعات أو حصر قوائم المستفيدين أو عدد الأسر المعنية، أو تحديث مفهوم «الأسرة المستفيدة» في كل مشروع، وضبط الاستفلاء المشتركة... إلخ، وذلك لأسباب مختلفة، أقلها إرادة تهدئة الأجواء، والحرص على أن تمر العملية في إصرار نوع من السلم الاجتماعي، مما يترجم علم أرض الواقع في شكل تعدد شواهد القدم أو الاستفلاء، واستثناء أشخاص من الاستفلاء، رغم تصابق وضعياتهم مع وضعيات غيرهم من المستفيدين.

وهي أمور غالبا ما تنتج عنها عدة إشكاليات، تتحول إلى شكايات وتضلمات وتصلبات وتأويلات، قد تسبب العملية في رمتها ومفاسدها النبيلة.

1 - 3 عدم تصفية الوعاء العقاري المخصص للمشروع

كثيرا ما تكون الإدارة أمام حالات مستعجلة، تقتضي الإسراع في إعادة هيكلة حرم أو نقل ساكنته، مما تضطر معه إلى اختيار عقار معين ومباشرة الإجراءات الأولية الهندسية والإدارية لتجزيته وتجهيزه في انتظار استئناف إجراءات اقتنائه أو تصفيته بشكل من الأشكال، غير أنه قد تضار بعض المستجدات التي تقبل حرم تصهير العقار، مما ينتج عنه إما توقف المشروع في مراحل الإنجاز، أو تعثر تسوية الوضعية القانونية لما ينتج عنه من مساكن أو بقع أرضية حتى بعد إكماله «من قبيل عدم تمكين المستفيدين من الوثائق والشواهد الإدارية والشبوتية اللازمة».

وبالتالي، فنجاح الإدارة في إنجاز المشروع، لا يكمن فقط في تمكين المعنيين به من وضع اليد على منتوجاته، ولكن في بنى الارتياح والطمأنينة وشعور المستفيد منه بحريته في التصرف الكامل فيه، بعد تسوية وضعيته إزاء الإدارة والتأخير على حد سواء.

2 - عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام

بالرغم من أن المؤسسة، سجلت خلال هذه السنة، انخفاضا في عدد ونسب التضلمات ذات الصلة بهذا الموضوع، فإن الإشكالية ما زالت مصروحة، وأن التوجه التشريعي الأخير القائل بعدم التجزؤ علم أموال الدولة، لم تقابله انسيابية في التنفيذ، ولم يترجم في شكل تغييرات مادية لمواجهة متأخراته، على الأقل لتجسيد الإزالة المعبر عنها، والمتمثلة في الانكباب على إيجاد الحلول الممكنة لتجاوز هذه المعضلة.

والمؤسسة، وهي تتمسك بإثارة هذا الأمر من جديد، لا تباله ليس فقط بالتفوق المشروعة للمحكوم لهم ولكن أيضا لعلاقته بمقومات دولة الحق والقانون والأسس الديموقراطية القائمة على الاحترام الواجب للأحكام القضائية والمساواة في تنفيذها والخضوع لأحكامها، تبدي الملاحظات التالية:

٢ - ١ تمسك الإدارة بالتوصل بالنسخة التنفيذية قبل التنفيذ

لقد وقفت المؤسسة اتصالاً من مجموعة من التخلّصات على إصرار بعض الإدارات على ضرورة تمكينها من النسخة التنفيذية للحكم قبل مباشرة إجراءات التنفيذ، وذلك استناداً إلى تعميمية إدارية لتنظيم هذا الموضوع. تم التراجع عنها لعدم احترامها للنص القانوني الساري المفعول، وهو ما اعتبرته المؤسسة خلخلاً بين بعض الإجراءات التنظيمية الإدارية الخاصة وبين المتصلبات الإجرائية التي أقرها قانون المسطرة المدنية في مجال تنفيذ الأحكام في إصرار من الشرعية الإجرائية، خاصة وأن كسالب التنفيذ، لا يلزمه القانون إلا بإيداع النسخة التنفيذية ضمن وثائق الملف التنفيذي المفتوح لدى المحكمة، الذي تحتفظ بكتابة الضبط بكل محتويات أوراقه إلحسين التنفيذ الفعلي لهذا علماً أن الصيغة التنفيذية للأحكام لا تعص إلا مرة واحدة.

٢ - ٢ عدم ترتيب الآثار القانونية على إلغاء القرار الإداري

رغم الاجتهاد القضائي الواضح والمتواتر بحكمة النقص في الموضوع، ما زال المعنيون به يلاقون عدة صعوبات في تسييد وتنفيذ ذلك.

فالعناكم خلصت إلى أن المقصود بترتيب الآثار القانونية في منصوص الأحكام، عندما تلغى قراراً إدارياً، هو اعتبار المقرر الملغى كأن لم يكن، واعتباره في حكم العدم. ومن ثمة، وجب تمكين المحكوم له من كل الحقوق المالية وغير المالية المستحقة له، من أجور وترقيات وامتيازات كان من المفروض أن يحصل عليها، أو أن يتقاضاها خلال مدة سريان القرار الملغى لعدم شرعيته.

وما زالت الإدارة، تمسك بعدم تمكين المحكوم له بـ «إلغاء القرار مع ترتيب الآثار القانونية»، من كامل مستحقاته، وتعهد في أفضل الحالات إلى تنفيذ المقرر القضائي في شقه المتعلق بإلغاء مفعول القرار الملغى بأثر فوري، دون تمكين المحكوم له من مستحقاته المالية عن الفترة المتراوحة بين تاريخ إلغاء القرار وتاريخ الحكم بعدم مشروعيتها لأسباب متعددة، تختلف بحسب كل حالة على حدة، فاسمها المشترك بالنسبة لإلغاء قرارات الصراء الخاصة بالموظف العمومي «اعتبار الأجر مقابل العمل».

إن التنفيذ الكلي والصحيح للحكم القضائي، يكمن في بلورة المدلول الحقيقي والعامل لترتيب الآثار القانونية عن إلغاء مقرر قضائي بعدم مشروعيتها، ذلك أن المستقر عليه فقها وقضاء في تأويل المبتغى من عبارة ترتيب الآثار القانونية، هو اعتبار قرار العزل في حكم التصرف المعكوم، ويجب التعامل بخصوصه كأنه لم يكن، وتمكين المحكوم له، تبعاً لذلك من كل المستحقات المالية التي كان من المفروض أن يتقاضاها خلال فترة المقرر الإداري المذكور.

إن المؤسسة، تعتبر أن النقاش الدائر بخصوص تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة وأعضاء القانون العام، وبالنظر للتعثر القائم في الموضوع، لا سيما بعد إقرار عدم العجز على أموال الإدارة، يشكل نقصة ضعف في منصوصة التنفيذ، قد تزيد من حدة فقدان الثقة، ليس في الإدارة فقط، ولكن أيضاً في جدوى اللجوء إلى القضاء، وقد تولد الإحساس والاعتقاد، ولو عن خصل، بأن الإدارة فوق القانون، وأن المتقاضين ليسوا سواسية أمام القضاء والزامية الأحكام النهائية الصادرة عنه للجميع، عكس ما تقره المبادئ الدستورية النافذة.

مرة أخرى، تؤكد أن تنفيذ الأحكام القضائية هو مناهج جديء اللجوء إلى القضاء، إذ لا معنى لحكم لا نفاذ له.

3 - اختلافات مرتبطة بوثائق التعمير

بالرغم مما تقدم من مناهجات، وما أُنجز من دراسات، وما تمخض عن ذلك من توصيات، فإن واقع الأمر شاعراً على استمرار مجموعة من الاختلافات المرتبطة بوثائق التعمير، كما يعكس الأساس العقول القائمة بين الصموح والتفؤل الذي تنجز على أساسه من جهة، وكيفية التجسيد على أرض الواقع عند تنزيلها من جهة أخرى.

3 - 1 عدم تقرير العقارات المشمولة بتصاميم التهيئة بعد مرور 10 سنوات

ما زالت إشكالية تمسك الإدارة بتصاميم التهيئة التي انقضت مدة صلاحيتها لا تبرح مكانها، إذ لا ترفع الإدارة يدها عن العقار، ولا تقره من القيود التي فرضها التصميم عليه، وتضل تتشبث بما كان قد ورد في التصميم من توصيات، وإعمال أن القانون واضح في هذا المجال، إذ أن الرصد الذي وقعت برصته بالنسبة لعقارات الخواص يجب أن يصبح في حكم العدم بمجرد انتهاء العشر سنوات، اعتباراً من تاريخ النشر بالجريدة الرسمية.

3 - 2 عدم التنسيق عند إعداد تصاميم التهيئة

لقد وفتت المؤسسة من خلال مجموعة من التطلعات على قلة التواصل بين القطاعات في إعداد تصاميم التهيئة، سواء في شأن التأكد من الاحتياجات الضرورية أو التأكد من وجود الرصيد المالي الذي يغض تكلفة العقار المخصص لخر القطاع المعني.

صحيح أن التصور الشمولي للعمران، يحتاج إلى تخصيص عمراني صموح، لكن لا بد من انتهاج التشاركية والحوار بين كل القطاعات المعنية في مختلف هذه التصورات التخصيلية، التي يجب أن تعكس الحاجة إلى التخصيل كما الحاجة إلى المصادقية في الرؤى، فلا يمكن أن يقتصر دور الجهات المعنية في حصر التخصيلات، دون أن يتبع ذلك هاجس التجسيد الفعلي لما تم تخصيصه على أرض الواقع، خاصة وأنه بالرغم من تعبير القطاع المعني بالرصد عن عدم احتياجه إلى ذلك التخصيل لا يمكن أن يسر العقار قبل مرور مدة 10 سنوات، رغم ما يمكن أن يكون للمالك من حاجيات.

إن أبسط صور العدل والإنصاف في مثل هذه الحالات، تتجلى في تقرير عقار المالك عقب انتهاء أجل التصميم، وبالتالي يبقى من الصعوبة بمكان، أن تظل الوكالات العضوية ضمن ورقة المعلومات بما يتقل عقارات الخواص باتفاقات عمومية، وإعمال أن تصميمها انتهت الأثر المترتبة عنه بمضو المادة.

ينضاف إلى هذا أن مقاييس الاختيار في تحديد الأوعية العقارية المختصة لاتفاقات عمومية غير مضبوطة، مما يترك انصباعاً لدى البعض باليأس، سيما أن إبداء التعرض على مشاريع التصاميم عند فتح الإعلان عن البحث العمومي، يبقى مجرد تصريح لا ترتب عنه آثار.

3 - 3 إعلاءه رصده نفس التخصيصات في تصميم التهيئة الموالر

رغم أن المشرع أهاب بعدم إعلاءه تبنى نفس الارتفاقات التي كانت قد حملت لعقارات النواصر في التصميم الموالر في حال عدم تيسرها، فإن المؤسسة لا زالت تضع يدها على ممارسات من هذه الشاكلة، في مخالفة صريحة للمقتضيات القانونية الجاري بها العمل.

3 - 4 اختلالات مرتبطة بورقة المعلومات

من الاختلالات التي لاحظتها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي نهم تسليم ورقة المعلومات عن عقارات كانت منصفة لتجهيزات أو مرافق عمومية، نجد مقتضيات المادحة 06 من المرسوم رقم 18.577 بتاريخ 12 يونيو 2019 بالموافقة على ضابطه البناء العام، التي حسب تأويل من الوكالات الضرورية، تنص على أنه في غياب وثيقة تعبيرية مصاحق عليها، لا يمكن الحصول على مذكرة المعلومات التعبيرية، وبالتالي لا يمكن لأي كان الإقدام على اقتناء عقار، وهو لا يتوفر على وثيقة تمكنه من التعرف على التخصيصات التي استقرت عليها مقارنة الإدارة في تعميم هذه المنصفة،

فالإشكالية المصروحة هنا، تكمن في تحديد الدلالة التي يفصدها المشرع من هذه المادحة، والتوترى المؤسسة، خلافا للإدارة، أن أي فهم عامال ومنصف لها، لا يمتثل الخهاب في منحى القول إن الإدارة اتجهت فيها إلى عدم تسليم ورقة المعلومات، بعد انتهاء صلاحية تصميم التهيئة،

فالتساؤل الملح، هو هل إن انتهاء تصميم التهيئة يعني عدم وجود وثيقة تعبيرية؟ والحال أن آثار انتهاء التصميم هو تقرير عقارات النواصر من التخصيص لا حتضان ارتفاقات عمومية سبق أن رصدها لها، علو أن يستمر ما تم تحديده في المنصور العام.

4 - اختلالات مرتبطة بتسوية الوضعيات الفرعية والإدارية للموظفين

كان من المنتظر بعدما وضعت المؤسسة يدها، في أكثر من مناسبة علو ما يعرفه الموضوع من اختلالات وتعثرات، وبعدها أصدرته من توصيات، أن تتكتم الإدارة في إيلاء العلول الملائمة لتفادي الوقوع فيها، والاتكباب على ضبب هذه الوضعيات وتعيينها، غير أن المؤسسة لم تلمس تغيرا واحدا في الموضوع، وما زالت تقف على مجموعة من الاختلالات ذات الصلة.

4 - 1 اختلالات مرتبطة بضبب الوضعيات الإدارية

من المسلم به، أن الإدارة ملتزمة بضبب ومواكبة الحياة الإدارية للمنتسبين إليها بالشكل الذي يؤمن سلامة الانتقال المهني في سلم الترتيب الوظيفي من رتبة الوظيفية ومن درجة إلى أخرى صيلة حياتهم الإدارية، منذ التوظيف إلى تاريخ الإحالة على التقاعد، غير أن المؤسسة لا زالت تسجل ارتباكا وتأخرا لدى العديد من الإدارات في تدبير هذا الأمر، سواء بمناسبة استحقاقات معينة، أو في إصار التدبير العام للوضعيات المهنية للأصرو الموظفين، وهو ما يولد منازعات قضائية في مواجهة الإدارة بما يعنيه ذلك من كلفة مهنية ومالية وحكمانية.

هذا فضلا عما تعرفه مجموعة من القطاعات من عجز أو تأخر في تسوية الوضعيات المالية لإصدارها البشري إثر ترقية نظامية مستحقة، وهو الأمر الذي ينعكس ضعف التوقعية في تدبير الموارد البشرية لدى القطاعات المعنية، ويولد احتقانا إداريا، فبعد معه الإدارة نفسها في مواجهة مع منتسبيها.

4 - 2 تحويل مستحقات الحماية الاجتماعية

من الأمور التدييرية التي لا نجد لدى المؤسسة تبريرات واضحة في استمرارية تسجيل الاختلالات المتصلة بها، تلك المرتبطة بالتغطية الاجتماعية الأساسية و/أو أحيانا بالحماية الاجتماعية التكميلية المستحقة لمنتسبي الإدارة المعنية، ما حامت الاستفهام من هذه الخدمات، تقتصر التصريح ابتداء والاقتطاع من المنبع أو التحويل إلى من يجب بعد ذلك.

إلا أن إشكالية الاقتطاع، وعدم التحويل أو التحويل إلى جهة غير الجهة المعنية، كلها اختلالات لا زالت قائمة في عهد التدبير الإلكتروني والكفاء الصناعيين هذا، دون الحديث عن عدم تعيين الواجبات المستحقة، إثر التغييرات الصارئة على الحياة الإدارية.

4 - 3 ضعف التكوين لدى القائمين على شؤون الموظفين

إن تتبع التخلّفات التي تتوصل بها المؤسسة والأجوبة المقدمة في شأنها من لجن الإدارة، وكذا تتبع ما تصدره المحاكم الإدارية من قرارات في شأن الوضعيات الفردية للموظفين يظهر بوضوح، أن ما يلاحظ من إخلاء متصلة بتدبير هذه الوضعيات، راجع في جانب كبير منه إلى عدم إيلاء العناية الكافية لتكوين وامتثال التكوين في مجالات تدبير الموارد البشرية المكلفة بهذا الموضوع، أو عدم ارتكان بعض الإدارات إلى استعمال الوسائل والتقنيات الجديدة في مجال التدبير الحديث لتفادي كل تعثر أو إغفال.

4 - 4 عدم التكفل بالموظف عند بداية عهده بالتقاعد

بالرغم من أن الحياة الإدارية للموظف، أيا كان السلك الذي ينتمي إليه، تنقضي عند بلوغه حد من التقاعد، وهو ما يتصلب من إدارته الأصلية أن تقر بواجب مرافقته عند بداية حياته التقاعدية، وأن تيسر له السبل، وأن تمده بكل ما يحتاجه لكي تتكاتف وضعيته في المعاش مع ما كان مستحقا له، اعتبارا لآخر وضعيته الإدارية مخصصة له في زمن معقول، فليس من الصيحي في شيء أن يصل المرء إلى التقاعد، ليتفاجأ بكون ملفه التقاعدي مليئا بالتناقضات أو الغائبات، وأن يترك المتقاعد في بداية حياته الجديدة، في مواجهة بين إدارتين تلقي كل واحدة منهما باللوم على ما سواه، أو أن يجد المتقاعد نفسه مضرا للجوء إلى مؤسسة وسيط الممكلة أو إلى القضاء، للقول أو الحكم بتصحيح وضعيته التقاعدية.

5 - إشكاليات تعترض الأشخاص في وضعية إعاقة

5 - 1 الحصول على بصاقة الإعاقة

إذا كان من المفروض أن تتضافر الجهود من أجل إضافة المزيد من النجاحات لما تراكم من مكتسبات لفائدة الأشخاص العاملين لإعاقتهم، فإن من نكته الضعف التي وقعت عليها المؤسسة خلال هذه السنة، في ارتباط مع هذا الموضوع، التعثر الحاصل في منح بصاقة الإعاقة، رغم التنصيص القانوني على الحق في الحصول عليها، وذلك راجع إلى التذبذب والاختلاف الحاصل في التفسير في مفهوم الإعاقة الموجبة للاعتبار في استحقاق أو الاستغناء من بعض المزايا المقررة لمن هم في وضعية إعاقة، إذ أن تعريف هذه الأخيرة ومفهومها، أو حدتها، يحكمه خلاف تصنيف عام لم تستصع الإدارة بمختلف مكوناتها، التوافق حول تحديدها، لتمكين المعني بها من الاستدلال بالبصاقة، كلما اقتضى الأمر ذلك، أو تصلب القانون الاكتفاء بالاستشهاد بها للتوصل إلى الحق بشئ له فيه ما يعيشه من وضع.

5 - 2 اختلافات بين صناديق الحماية الاجتماعية في التعامل مع الشخص في وضعية

إعاقة

إذا كان القانون يسمح لأفراد هذه الفئة، باستمرار حصولهم على التعويضات العائلية، رغم تجاوزهم من 18 سنة أو من التمرس، فإن هناك اختلافات بين فصلاحي الحماية الاجتماعية والمعنيين بالموضوع، سواء في جانب زمن التصريح بالإعاقة، ومدى حداثة حصولها، أو لأن ما يسوقه المعني بالأمر أو يقدمه القصاص الوصو كمبرر للقول بإعاقتهم، لا يعتبر كذلك بمنصو اللجنة التي يعينها الصنحوق المغربي للتقاعد خارج أي إصرار تنظيمي واضح، والتي تشتغل دون أي مرجعية تشريعية قسما شروك أو خصائص الإعاقة،

بل أحيانا، يعترض المشكل عند وفاة صاحب المعاش والذي كان يتقاضى قيد حياته التعويضات القانونية عن الإبن الذي يعاني إعاقة، في حين تملص الإدارة بعد وفاته من مواصلة صرفها، ورف راتب الأيتام بدعوى أن نوع الإعاقة لا يشكل عجزا تاما ومصلقا عن العمل، علما أن الإعاقة قد لا تكون فعلا مصلقة، ولكن قد تكون في نفس الوقت مؤثرة وبشكل كبير على حياة المعني بها، وتعتبر حاجزا دون الكسب.

5 - 3 النصوص التنظيمية ذات الصلة بالإعاقة

إن التأخر في إخراج بعض النصوص التنظيمية، إشكالية تعيشها بلادنا منذ حقبة صوبلة، مما كان له التأثير الملحوظ على انسيابية التمتع ببعض الحقوق، إذ لا معنى لإقرار حق وإيقاف التمتع به على نص تنظيمي، قد يخرج إلى حيز الوجود أو لا يخرج، لأن السلطنة التنفيذية الموكول إليها تنظيم تصرف ذلك الحق، لا تستعمل إعطاءه الصابع التنفيذي، مما يؤدي إلى تعصيه، وهذا يؤثر كثيرا على حياة الأفراد والجماعات.

فكثيره هي النصوص القانونية التي تنتصر الإفراج عن نصوص تنظيمية تتعلق بها، وهذه المعضلة تنار في عدة مناسبات وفضاءات حقوقية واجتماعية، ومع ذلك، لم تلاحظ المؤسسة تقدماً ملموساً في شأنها مما يستدعي بذل مزيد من الجهد في هذا الموضوع، ونذكر منها:

- النص التنظيمي الذي يجعل على تحديد صفة المعلق بناء على مقاييس كفية وفنية، وذلك بعد استئذان أهل الخبرة في هذا الشأن، كما نصت عليه المادة 3 من القانون 07.92 المتعلق بالرعاية الاجتماعية للأشخاص المعاقين؛

- النصوص التنظيمية التي ستحدد شكل ومضمون بصاقه المعلق ومدة صلاحيتها، وكيفية تجديدها، كصفا لمقتضيات المادة 4 من القانون الموما إليه أعلاه.

6 - اختلاف مرتبة بمنظومة المعاش

عديدة هي الجهات التي نادى وما زالت بوجود التدخل لإصلاح هذه المنظومة، على أن يقتصر التدخل التشريعي على التوازنات المالية لضمان استمرار الخدمات المعاشية، بل لا بد من الالتفات إلى المبالغ المستحقة ليؤدّى المعاش دورها الذي ينبغي أن يكون في مستوى المتصلبات المعيشية التي تزايد باستمرار، لأن الحماية الاجتماعية، في هذا الشأن، لا يمكن أن تبقى مجرد مبدأ، بل لا بد أن تجسد في شكل استجابة حقيقية للاحتياجات الضرورية التي تحفظ كرامة المستفيد منها.

لذا، فإن المؤسسة ترى أنه من غير المقبول، أن يبقى مبلغ المعاش غير قادر على أن يكون جواباً يبلور روح التقاعد المبنى على التضامن والتكافل.

نعتقد أن الموضوع أصبح أكثر إلحاحاً مع كل المتغيرات التي شهدها العالم بشكل لم يعد معه يتسع للمزيد من الوعك وعقد المناظرات، وتنصيب اللجن، وإصدار التوصيات، فالمغاربة في حاجة إلى ترجمة ملموسة لمصم مشروع، لا سيما وأن الأمر يتعلق بأشخاص أقنوا أعمالهم في تقديم خدمات جليلة لهذا الوطن، ويعيشون ظروفًا يتراءى لهم فيها، أن المسؤولين يتذكرون لما قدموه من خدمات.

وقد أمكن حصر أهم الجالات التي تشكل مواضيع التضلم في هذا الشأن في:

6 - 1 هزلة مبلغ المعاش

موضوع قديم جديد، ذلك الذي قيد المؤسسة فيه انزعاجاً كبيراً عندما تقف على معاشات جد هزيلة، يستغرب المرء عندما يفلجاً بما يصر في إصدارها من مبالغ، والتي لا تقى بتأمين الحد الأدنى للعيش الكريم، في وقت تكون قدرات المعنى بها أكثر إنفاكاً، واحتياجاته الضرورية أكثر ارتفاعاً، ولا سيما تكاليف التنصيب والاستشفاء. لذا، يجب أن يعكس المعاش في حدوده الدنيا مدى اهتمام الدولة بمواطنيها، والانتقال في تدبير الموضوع من تقديم الوعك الموسمية بالرفع منه إلى تجسيد عملي لمصم متعثر.

6 - 2 مخدومية الاستفادة من المعاش

إن نضاق الاستفادة من المعاش من زاوية الفئات المعنية به جد مخدوم أصلاً، يضاف إلى ذلك تسجيل ممارسات تؤدي إلى إقصاء الأصفال المكفولين، وتحد بشكل كبير من استمرار المصابين بإعاقة في الاستفادة منه، وإقصاء بعض الزوجات لسبب إجرائه من غير مرتبه بما يسمو بحادثة العقد بالزواج، وعدم تحمل الأصفال المزواجين بعد التقاعد.

كل هذه أمور تستدعي تعميق النقاش حول مضامينها، أولاً، لفهم مسببات هذا الإقصاء التمييزي الذي لا ينسجم بالمصلح مع ميثاق تيسيد روح التضامن المجتمعي في مرحلة ما بعد التقاعد من جهة، وكما لا يمكن تبريره بالاعتراض على التوازنات المالية والدراسات الاكتوارية من جهة أخرى، سواء بالاستناد إلى منصف الدستور، أو بالاستناد إلى الروح المواثيق الخولية ذات الصلة التي تسعى إلى ترجيح العمالية الاجتماعية والصحية.

هذا علماً، أن الأمر كان موضوع مباحرة ثلثانية واقترح ثم رفعه بمقتضى تقرير خاص إلى رئيس الحكومة، وفق ما سيأتي توضيحه.

6 - 3 اختلاف المساهم والاستفادة من الأنظمة التعااضدية

بالإضافة إلى ما تقدم، يلاحظ من مختلف التضمينات المتوصل بها في هذا الشأن، أن هناك إشاحاً على توحيد معايير الاستفادة التي تعتمد عليها بعض الأنظمة التعااضدية دون أخرى، والمؤسسة تعتقد في هذا الشأن، أن اللحظة تستدعي توحيد الأتمك والخدمات المقدمة، ولا سيما بالنسبة للمعاش الأساس، لتبقى هناك إمكانية لإضافة حالات، أو الرفع من المستحقات عبر المعاش التكميلي. إن ضمان المساواة وتكافؤ الفرص في العيش الكريم يشكل لا محالة صورة ملموسة لمقومات الحكامة التديرية.

7 - الاختلافات المتعلقة بتسليم الرخص والوثائق الإدارية

إن العديد من التصرفات الدتفاقية، تتمثل من زاوية علاقة المواصن بالإدارة في شكل صلب وتسليم مجموعة من الوثائق العسدة للحقوق أو الوضعيات القانونية من رخص وشواهد وعقود شخصية يتوقف عليها ممارسة بعض الأنشطة، أو التمتع ببعض الحقوق أو الخدمات، أو تنصل بها تسوية أوضاع قانونية تحت كائلة الجراء الجنائي.

من هذا المنظور، وقت المؤسسة خلال هذه السنة، على مجموعة من التضمينات ذات العلاقة بموضوع تسليم الرخص والوثائق المتصلة، إما بتعقيد مساهم الحصول عليها أو الامتناع عن تسليمها، أو بالاختلاف الحاصل بين الإجراءات في شروط تسليمها... إلخ.

لقد سبق للمؤسسة في تقارير سابقة المناهة، في شأن إنجاز الوثائق، وتسليم الرخص والشواهد، بضرورة التمييز والتنسيق والاختزال وتوحيد المساهم والإجراءات، والمبحث عن أفضل السبل لإيصالها لكاليها، مع إزاحة كل حاجز يعول دون التوصل إليها بالسلامة المفترضة، لئلا يبقى الموضوع مصدر تشكيات وانزعاج المواصنين، فضلاً عما يجب أن يحاط به الأمر من شفافية وتوقعية.



والمؤسسة، إذ تسجل الجمهور المبذول في هذا الشأن، من زاوية تسميته المسائل على المستويين التشريعي والتنظيمي، فإن واقع الحال، ما زال شاهداً بعدم التكافؤ بين ما هو مكتوب أو مبدأ ومعلن في النصوص أو الرسائل الدورية والمناشير، وبين المصروف فعلياً لدى مجموعة من الإدارات في الواقع العملي اليومي، هذا ناهيك عن الاختلاف الحاصل في تحديد الأجل الأقصى لتسلم هذه الوثائق.

إن المؤسسة، تتابع عن كثب كل البرامج التي تلامس الموضوع، وكل المبادرات المتخذة عملياً، سواء بهدف تيسير الإجراءات أو بهدف التقدم بشكل ملموس في إخضاعها للرقمنة والتحول في شأنها نحو الخدمات عن بعد، مؤكداً على موقفها الثابت من كون نجاح أي مشروع إصلاحي داخل مرافق الإدارة العمومية، يجب أن يصل إلى المستويات التنفيذية التي تلامس فئة عريضة من صالبي هذه الوثائق والشهادات (شهادة السكن، شهادة إدارية، شهادة الاحتياج).

أما بالنسبة للرخص، فكما تتمسك المؤسسة بضرورة التفعيل الحقيقي لأجل تسليمها، وبيان الوثائق الواجب الإغلاء بها للحصول عليها، فإنها تعتبر أن الوسيلة الناجعة لإكمال هذا المبتغى، تكمن فقط في اعتبار عدم الرد على صالبي الرخصة في الأجل المحدد، بمثابة ترخيص ينول للمعني به مباشرة النشاط أو العمل الذي يرتبط به صلبه.

8 - فك العزلة عن العالم القروي

لقد لوحظ خلال هذه السنة، تزايد في عدد التظلمات التي ترد على المؤسسة، والتي يمكن إخراجها ضمن خانة التصنيف الموضوعاتي الخاص بفك العزلة عن عالم قروي، يعيش ظروفًا صعبة، يمتلك أحياناً ماكنته، التي بلغت 13.210.501 نسمة حسب إحصائية سنة 2014، شعور بالتهميش بسبب محدودية ما يحصلها من خدمات عمومية ضرورية.

إن المؤسسة، وهي تلقى على هذه التظلمات، لتعتبر أن التناول والتدابير لقضايا فك العزلة عن العالم القروي وتوفير الخدمات الأساسية لساكنته، يجب أن ينتقل من شكل الحملات الموسمية، إلى برامج مندمجة ومتواصلة تشعر معها الساكنة القروية، بأنها موضع اهتمام وعناية وكفاية في إيصال العدالة الاجتماعية.

هكذا، وقد تبين من مختلف ما توصلت به المؤسسة من تظلمات، أنها إجمالاً تتعلق:

8 - 1 مصلب الربح بشبكتي الماء والكهرباء

لقد تمحورت مجموعة من التظلمات حول مصلب أقل ما يمكن القول عنها، أنها ضرورة لتربطها بإيصال الماء الشروب والكهرباء، وفتح المجال في مبادرات لاحقة لربط المنازل بهاتين المادتين الحيويتين، اللتين يعتبر توفيرهما من أوجب الواجبات التي على الإدارة المعنية الوفاء بها.

وقد تبين من بعض التظلمات، أن بعض الجماعات أبدت رغبتها في المساهمة في كلفة إيصال الماء والكهرباء إلى الساكنة المتضررة، إلا أن محدودية ميزانيتها حالت دون وفائها بالغرض المرجو، الأمر الذي يصرح التساؤل عريضاً، حول ما يمكن أن يبذله صندوق التجهيز الجماعي من مجهودات خاصة واستثنائية في هذا الشأن، وما يجب على المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح

للشرب أن يسهم به في الموضوع، هذا كصعبا في إصدار تنسيق جماعي لمبادرات موسعة، وفق جدولة بيانية وزمنية محددة.

8 - 2 مصالبي توسيع الشبكة الصحية

إن اتساع المجال القروي وتنوع تضاريسه، جعلت الساكنة في حالات كثيرة في عزلة تزداد حدتها بتدخل عوامل مناخية موسمية، قد تصل إلى حد قمع الصرق والمسالك، والتجولة دون الاستفادة من الخدمات العمومية على قلتها، والحصول على المون الضرورية.

والمؤسسة، وهي تنحصر إلى مثل هذه المصالب على أنها مؤشرات غير مضمئنة، لتدعو إلى مواصلة الجهود المبذولة من أجل تهيئة الصرق والمسالك، لفق العزلة، وتيسير المواصلات للساكنة المتضررة.

8 - 3 مصالبي توسيع الخريصة المدرسية

لقد تبين مما توصلت به المؤسسة من تطلعات في هذا الشأن خلال عامي السنة، أنها تهم ما يمكن تسميته بعدالة الانتشار، وضمن القرب المدرسي، وتواجد المؤسسات التعليمية العمومية البعيدة ضمن التجمعات السكنية من جهة، والانتظام الفعلي في الأثناء بالنسبة للقائمين منها من صرف أصر تدریس مؤهلة من جهة ثانية.

8 - 4 توفير العناية الصحية

إن موضوع الصق في الصحة وعدالته البالية، لا يمكن أن يناقش في حقيقة الأمر إلا من منظور شمولي لما يشهد به واقعه من هشاشة، غير أن الإشارة له في هذا المقام، تقتصر على ما توصلت به المؤسسة من تطلعات مرتببة أساسا بسوء انتشار الخريصة الاستشفائية بالعالم القروي بسبب غياب الوحدات الاستشفائية، وفي حالة وجود بعضها، افتقارها إلى الأصر الصحية وإلى التحفيزات والأوعية اللازمة، مما يصرح الأمر بشكل جدي، ويجعل التعامل معه من مختلف جوانبه مكلبا استعجاليا.

9 - عشر تنفيذ القرارات الإدارية

إن المشرع عند تديده لاختصاصات الشرطة الإدارية، وما أوكل إليها من صلاحيات، كان يروم إسنادها مهام الصفاة على الأمن العام والصحة العامة، والسكينة العامة، وفق التفصيلات التقنية المرتببة بهذه المهام التي تمارسها بمقتضى قرارات، إلا أن الملاحظ في الموضوع، أن تنزيل هذه المقررات وتنفيذها، تواجه صعوبات تجعل من إصدار القرار في ذاته، في كثير من الحالات، مجرد إجراء شكلي، وتفسح المجال لتأويلات ماسة بالأداء الإداري والاحترام الواجب للسلسلة العامة، وإشاعة ثقافة التشكيك والياس والإحباط.

إن احترام القانون، ينتج عما يلمسه المواطن من ترتيب للآثار بسبب خرقه، ذلك أن الأمن الصحي والاقتصاد والبيئة والعمراني، يحتاج إلى وسائل الإجماع على الانضباط للقانون، وإلا فلا فائدة ترجو من إصدار قرارات لا نفاة لها.



هذا علماً، أن التفكير في إعطاء فاعلية لما تصدره الإدارة من مقررات، لن يتم إلا عبر دعم منسق التنسيق والتكامل بين مختلف المتدخلين.

10 - الخلاف بين الإدارات

إن الارتفاق الجيد والأمن الإداري، ومبتغى ممارسة الحقوق والاستجابة للمصالح المشروعة، في إطار من الحكامة التنفيذية، يقتضي أيضاً أن يكون هناك تنسيق وتعاون فعال بين مختلف الإدارات ومختلف المصالح الإدارية للإدارة الواحدة عبر قنوات لتبادل المعلومات، وتقريب المناهج والمسالك، والتعاون من أجل إيجاد الحلول لما يصرأ أو يعرض عليها من إشكاليات، وخاصة تلك التي تعصل أو تعرقل حقاً أو خدمة معهوداً بها إلى الإدارة لفائدة الموازن.

إن الحديث عن المسؤولية التضامنية بين الإدارات إزاء الموازن، من زاوية فهم إداري يشرف عليه ويتراحمه رئيس السلسلة التنفيذية، أصبح مستساغاً في ظل البحث عن خدمة ارتفاقية أفضل ما عام للإدارة من المعصيات وبوسعها الوصول إلى المعلومات وفق تدابير وإجراءات داخلية للتبادل. وأمام ما لاحضته المؤسسة بمناسبة معالجتها لجموعة من التخلّصات، من تغافل للمسؤوليات وأوتبال للتعامات بين الإدارات، وما يذكيه ذلك من اعتقاد، لدى الموازن أو المرتفق عامة، بوجوب وجود قصيعة أو حواجز بينها، ويجعل من الإدارات وأحياناً من المصالح داخل الإدارة الواحدة جزراً معزولة، حرصت على التأكيد عموماً، على أن الاستقلال وتوزيع الاختصاصات والصلاحيات لا يتنافى وضرورة التعاون والتكامل في ظل مبدأ استوري يوضر العلاقات حتى بين السلس، وأن الدعوة إلى جعل الإدارة كتلة ونعمة ملتزمة حول المصلحة المشروعة للمرتفقين في إطار ثوابت وضوابط الإدارة الخدومة، إدارة مرنة متواصلة بين مكوناتها، متآزرة، متساندة، ومتضامنة فيما بينها، هي مناهج خدمة الموازن، في أجواء يقيم عليها الانسجام في المسالك والإجراءات.

11 - عدم الاحتكام إلى جهة عند الخلاف بين الإدارات

لقد وقفت المؤسسة، وهي تنخر في بعض التخلّصات المتوصل بها خلال هذه السنة، على وجود خلافات بين الإدارات، في فهم مجموعة من المقتضيات القانونية، وفي إسكك العديد من المفاهيم أو التصحيقات على بعض الوقائع، خلاف تتمسك فيه كل إدارة بموقفها وما تعتبره صواباً، وتعصل في سبيله كل المصالح والإجراءات الارتفاقية، وتدين كل فهم اتخذته إدارة أخرى بغاير فهمها ذلك، دون مراعاة لمصالح المرتفق، والعال أن الإدارة، في منظر هذا الأخير، وحدة متعددة المقام. لذا، لا بد أن تكون هناك جهة موكول إليها مهمة التحكيم والنسج عند أي خلاف إداري داخل بين إدارتين فاعلتين في نفس الخدمة المرفقية.

فلا يمكن أن يواجه المرتفق بخلاف قائم بين الأمر بالصرف ومصالح المراقبة المالية، وأن يؤمى ثمن تمسك كل منهما بصوابية موقفه.

وينبغي إعمال مسطرة الاحتكام عند اختلاف الإدارات فيما بينها داخل آجال معقولة، وأن تكون ملزمة، بوضع حد لهذا الخلاف، والختار إلى توجيه العمل، واعتبار توصية الجهة المحتكم إليها فاعلة يُعمل بها في كل الحالات المماثلة.

12 - تعثر تنفيذ مقررات الهيئات النيابية للجماعات السلاوية

لقد تتبعنا المؤسسة عن كثب، التقدم الملحوظ والتراكم الحقوق الذي شهدته بلادنا، على إثر ما حظيت به النساء السلاويات من عناية، وتجاوز ما كن يعشن فيه من تمييز، بسبب حرمانهن من الاستفادة من حقوقهن في أراضي الجموع، إلا أن الملاحظ في هذا الشأن، هو كون قرارات الهيئات النيابية أو مجلس الوصاية كثيرا ما تلاقى صعوبات في التنفيذ، وتقف السلطات عاجزة عن تنزيلها، وهو ما اعتبرته المؤسسة عاملا ضعفا، قد يفرغ المكسب من جدواه، وينحو بالحق المكتسب منحصر الحقوق الصورية.

إن كل التبريرات المسافة لعدم تنفيذ المقررات المذكورة ضحا على المبادئ والقيم المتعارف عليها في مجال تعزيز حقوق الإنسان كما ارتضتها المملكة المغربية، وتحت أي مبرر كان حتى لو تعلق بمزاعم المس بالآمن العام، بدعوى أن أفراغا من الجماعة يجمعوا وأبدوا رفضهم للمقرر، تبقى مبررات غير مستساغة، ذلك أن ما يمكن اعتباره فعلا مس بالآمن العام وبالنظام العام كذلك، هو أن نتوان أو نتأخر أو نقف عاجزين عن بلورة حق، كمال ما سمت الدولة بكل مكوناتها إلى تكريسه.

إن ما ينتصر من ببيان الأسس الإنسانية والاجتماعية والمقاصد الفضلى لنظام الأراضي السلاوية، هو أن تبقى على التمييز وعدم المساواة، وأن تعجز الإغارة عن تفعيل ما يتقرر كتوجهات وما تصرح به كحقوق

لا بد للإغارة أن تكون صارمة في تنفيذ المقررات النهائية للآليات المنضمة للجماعات السلاوية.

قد تكون الصعوبات وقتية، ولكن لا بد من تجاوزها، ولا يمكن أن تكون حاجزا وعائقا مانعين عن إيصال الحقوق السلاوية لمستحقيها، وهو ما لا يمكن أن يتم إلا بإعلاء صداقية وقوة تنفيذية لما يتخذ بشأنها من مقررات.

13 - الاختلالات المرتبطة بعدم الربط على المراسلات

لقد وقفت المؤسسة خلال هذه السنة على العديد من الحالات التي تتعكس فيها بعض الإغارات عن الربط على مراسلات المواصنين الموجهة إليها، والحال أن الرد في الجواب عنوان الإغارة المتواصلة، أو هو كما تصفه المؤسسة، حق يصيحه المرتفق على الإغارة، لا يقبل التبرير أو الانتقاص منه، إن لم نقل هو تصرف إداري، يمس التزام الإغارة باحترام المواصنين ومراعاة إنسانياتهم.

إن المؤسسة، نعت جيدا أنه ليس لكل المصالب أسس قانونية وبالتالي قد لا يكون لها من الجدوية ما يبرر الاستجابة إليها، ولكن لا بد أن يكون لها صدى وجوابا معللا لإقناع أصحابها بصوابية موقف الإغارة من كل رفض.

فكل مواصن في حاجة إلى فهم وتمكن وإحراك لما له من حقوق على الإغارة، والوأن يتلمس الجهود الذي بذلته الإغارة في التعامل مع ما يبتغيه منها، وما قد يظفر له حقيقة أو اعتقالا بأنه حق أو استحقاق خاصة وأن عدم جواب الإغارة، لن يكون له من تلويل، سوى جملة على اللامبالاة أو الإهمال أو عدم اعتبار مرادها.

14 - حدود غير واضحة لصلاحيات بعض هيئات الرقابة

لقد أحذى المشرع هيئات رقابة حول لها صلاحيات تنظيم بعض الاعمال كما هو الشأن بالنسبة لقطاع التأمين وقطاع الصحة، لكن الملاحظ من خلال ما توصلت به المؤسسة من تطلعات هذه السنة، أن كثيرا مما تنتهي إليه هذه الهيئات من توجيهات، وآراء، قد لا تتعامل معها القطاعات المعنية بالبيدية اللازمة.

فأحيانا، نرى أن الوكالة الوطنية للتأمين الصحي ANAM تسير في اتجاه، وتغلب الرأي، إلا أن بعض التعاضدات أو الصناديق لا تلتزم بذلك الرأي ولا تتبنى ذلك الاتجاه، مما يبقى النقاش في شأنه قائما ويجدل في موضوعه مستشريا، على حساب المرتفق ومصالحه، الذي يبقى في انتصار حل قد يأتي ولا يأتي، متساندا عن مفهوم الرقابة التي توحيها المشرع من إحداث هذه الهيئات ومداها وجداولها.

فلا بد أن يكون قرار هيئات الرقابة حاسما عند كل خلاف في التأويل أو التقرير أو المنازعة، وإلا افتقدت دلالاتها الوجودية.

15 - عدم تعميم العمل المتوصل إليه على الاعمال المماثلة

قد يقع الاجتهاد في إجراء حل لإشكالية اعترضت إدارة معينة، ويتم انتصار المؤسسة في شأنها إلى توجه عام ما يكون ملائما، في إصدار قواعد العدل والإنصاف، أو ما يسمح به التفسير العامل للقانون الذي قد يقع الاختلاف في تأويل نصوصه.

غير أن الملاحظ، هو عدم إقدام بعض الإدارات على تعميم ما تم إرساؤه من حلول وما تم إقراره من قواعد على نفس الاعمال، بما يمكن من إنهاء تسوية مثيلاتها من الوضعيات القائمة، في إصدار من المساواة وتكافؤ الفرص، وبما يجسد مفهوم الإدارة المباركة إلى تصحيح كل ما تسرب إليها من معيب الممارسات.

16 - عدم تنفيذ الالتزامات المتولدة عن اتفاقيات إدارية

كثيرا ما تلجأ بعض القطاعات إلى التوافق على إنجاز مشروع معين، وتتنوع فيما بينها المقام والتحملات، ويقع في بعض الأحيان أن يكون هنالك تعثر في الإنجاز، أو أن تكون هنالك اختلافات أضرت بحقوق أحد الأغيار من أشخاص القانون الخاص، فيضطر هذا الأخير إلى المصالمة بغيرها والتعويض عنها، ويواجه بتقاء المسؤوليات بين تلك القطاعات.

إن الواجب يهتم أن يحرص الموقعون على كل اتفاقية شراكة أو تعاون نعمل مشروعنا خاصا غا صلة بارتقاء عموم على حسن صياغة بنودها والتأكد من مسؤولية والتزامات كل جانب والحرص على أن يفي كل منهم بتعهداته، والعمل على تدبير الخلافات بمقاربة تقوم على التنسيق والمباركة والبحث عن فك التصالم وامتصاص العوارض، لا أن يترك فيها لعموم المواهبين المجال لاستغلال أو إدامة مواقف إدارية، من المفروض أن تكون الإدارة فيها متضامنة ومتكاملة.

ثانياً: القواعد والمبادئ المستخرجة من التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة

2020

تضع المؤسسة من خلال هذا العنصر بين يدي القارئ أهم المبادئ التي استقرت عليها في عملها خلال هذه السنة، باعتبارها قواعد آمنت بها، لما تتسم به من ثبات واستقرار في توجيهها العام، سواء كانت هذه المبادئ كاشفة ومؤكدة لتوجه قانوني متعارف عليه وعلى تفسيره في الممارسة الإدارية أو القضائية، أو كانت منشئة أو مبتكرة لقاعدة جديدة، قد تشكل فهماً متصوراً لنص قانوني أو واقعة ملزمة من منظور عدل ومنصف، في شكل إضافات مستجدة لم تكن مقررة من قبل.

هذا، وتجدر الإشارة في هذا الشأن، إلى أن تحديد هذه المبادئ، سواء بالاستناد إلى ما أصدرته المؤسسة من قرارات بمختلف أنواعها، أو ما أصدرته من توصيات، لا يرتبط فقط بصلاحيات الأخصاف، وإنما قد يهتم أيضاً بعض القواعد والمبادئ التي قد تقرها المؤسسة من تلقاء نفسها، ما دامت قد ناقشت الواقعة، ووصلت فيها إلى تكوين رأي أو فتاوى وصرحت لها ما اعتبرته حلاً، يمكن أن يشكل موضوع مبدأ ومبادئ، بل إن القرار الواحد أو التوصية الواحدة، من الممكن أن يحتوي على أكثر من مبدأ، تبعاً لما يتضمنه من أفكار تمت مناقشتها من قبل المؤسسة.

إن الهدف الأساسي من إبراز هذا العنصر هو تقديم موقف المؤسسة بشكل واضح، وبمبمل مما تم صرحه من تخطئات، وما تم إقراره من حلول تشكل توجيهاً قابلاً للإسقاط، وترى المؤسسة في شأنه وجوب تعميمه على غيره من التخطئات التي تناسر على نفس الأسباب.

لذلك، نبادر إلى القول إن المبادئ المقررة كما هي واردة عقبه، هي نتاج تقاضع في فهم عمل المؤسسة بين الواقع والقانون على ضوء مبادئ العدل والإنصاف، ما دام القانون وحده موجوداً في النصوص التشريعية والتنظيمية، في حين، أن الغاية من اشمال المبدأ القانوني على الواقع والقانون معاً، هي معرفة كيفية تصحيح القانون على الواقع، لذلك ارتأينا أنه لا بد من استجلاء المبادئ والقواعد المقررة، ومعرفة العلاقة بينها وبين الوقائع المعروضة على المؤسسة على ضوء ما توصلت به من شكايات وتخطئات.

لذا، فحاولت المؤسسة أيضاً، صياغة هذه المبادئ بألفاظ عامة تميل فيها إلى التجريد ليسهل الامتناس بها في القضايا المشابهة، ولذا تنحصر في موضوع القرار أو التوصية المستنبهة منهما، وليصلح تصييقها على أكثر من واقعة. وحتى، وإن لوحظ أن صياغة المبدأ، تمت بألفاظ خاصة مستنبهة من وقائع القرار أو التوصية نفسها، فلا يعدو أن يكون ذلك مجرد ضرورة اصطلاحية، أملت فيها وقائع القرار أو التوصية المستنبهة منها.

فمن زاوية المتخلم، تعتبر المبادئ والقواعد المقررة بصفة عامة، خلاصات قراراتي تجسد ما تراه المؤسسة، حسيماً توفر لها من عناصر اجتماعتها خلال مرحلة دراسة ومعالجة التخطلم من أن هذا الأخير، لم يكن معزواً بما يبرر جديته سواء من جانب الحق العجراً أو من جانب العدل والإنصاف.

ذلك أن ما تتوصل به المؤسسة من تضرعات أو شكايات، مبنية على ما يعتبره أصحابها إجحافاً من تصرف الإدارة، لا يمكن أن يعتمد وحده مقياساً للقول بوجود خلل في تصرف الأمور في ذات الإدارة، ما لم يقترن ذلك بقناعة تشكلها المؤسسة، انطلاقاً مما تلقى عليه من خرق للضوابط القانونية أو الإدارية، أو اختلال أو تعثر في تدبير الشأن الإداري يمس بالحق أو بشروط التدبير الحكامتي.

لكن مع ذلك يشكل مجموع ما أصدرته هذه المؤسسة من قرارات خلال هذه السنة، إذا ما امتنينا قرارات تسوية النزاعات التي أبانت عن الخور المهتم الذي تلعبه الوساطة المؤسسية في حل الخلافات الارتفاقية، مؤشراً إما عن ضعف امتيعاد العموم لمفهوم المؤسسة واختصاصاتها الدستورية كما تتجسد من خلال قرارات عدم الاختصاص، أو عن مزاعم مجردة، لا تستند إلى أي بداية إثبات وفر ما تترجمه قرارات عدم القبول أو عن عدم أحقية المتضرر فيما يصاب به أو يتضرر منه كما هو الشأن بالنسبة لقرارات العفوض وما تقضي إليه من رد للصلب. وعموماً، تبقى كل هذه القرارات الثلاثة تسيباً لما يصعب علاقة المرتفق بإدارته، وما يتسرب إليه في أحيان كثيرة من شك في مواقفها، بسبب ضعف التواصل الذي يترجم عمالة إلى ضعف منسوب الثقة في أداء الإدارة.

أما من زاوية الإدارة، فتجسد التوصيات التي تصدرها المؤسسة الاختلالات المرفقية المرسومة، وتؤكد صوابية مصالب المتضرر من جوانب متعددة تمثل فيها، مبادئ العدل والإنصاف، والرامخ والمتواتر عليه في الفقه والعمل الإداري أحياناً، والاجتهاد القضائي أحياناً أخرى، أسس التعليل والبيان، فيما توصيه في نطاق الثوابت القانونية والحقوقية وقيم منصوصتنا الدستورية، وما تقره من رعاية للمصالح الفضلى للمرتفق في كل ارتفاق عمومي يوصف بالحكامة الانسيابية.

ولهذا، سنعرض نماذج من المبادئ والقواعد المقررة بموجب أهم التوصيات والقرارات الصادرة برسم هذه السنة.

1 - نماذج من المبادئ والقواعد التي أقرتها أهم توصيات المؤسسة

1 - 1 تعويض المتضرر من خضاً في عملية التحفيظ

الملف عدداً: 7772/15

القاعدة

«إن المحافظة العقارية مدعوة إلى التعامل بمرونة في إثبات العسر لتجسيد الجدوى من إحداث صندوق الضمان الخاص بالتعويض عن الأخطاء الناجمة عن عمليات التحفيظ، المتمثلة في تأمين حصول المتضرر منها على التعويضات المستحقة له، جبراً لما لحقه من خسائر وأضرار»

ملخص الوقائع

تقدم شخصان بطلب إلى هذه المؤسسة، يؤكدان من خلاله أنه تعذر عليهما تنفيذ حكم صادر في مواجهة مصافح على الأملاك العقارية، بأداء تعويض لفائدتهما عن الأضرار التي لحقت بهما، بسبب خضاً في إجراءات التحفيظ، مع إحلال صندوق التأمين محلّه في الأخطاء، وأن هذا الأخير، تمسك بوجود إثبات عسر الحكم عليهما، مؤكداً أن الحكم صدر منذ مدة طويلة ولم يعرف لهذا المصافح عنوان، إلى أن تبين فيما بعد، أنه توفي.

ولقد كان موقف المؤسسة هو التالي:

التعليل

حيث، إن جدوى إحداث صندوق الضمان الخاص بالتعويض عن الأخطاء الناجمة عن عمليات التحفيظ، هي تأمين حصول المتضرر منها على التعويضات المالية، التي يمكن أن يجبر ما لحقه من خسائر وأضرار، وبالتالي، يكون من الأجدى بالمحافظة العقارية، أن تكون مرنة في ذلك، وأن تسعى بكل الوسائل إلى تخليل الصعاب لتحقيق الغاية المتوخاة من إحداثه، ولا يجدر بها أن تقبل بتعثر حصول المتضرر على التعويض لمدة تقارب الأربعين سنة بسبب خضاً، وإن كان قد اقترفه شخص، فإن التعامل معه لم يكن في مجال حلص به، بل كان على أساس أنه جهاز وإدارة مؤتمنة على الحقوق، مما جعل منه خضاً مرفقياً موجبا للتعويض؛

وحيث، إن قواعد العدل والإنصاف، ومبدأ الإدارة الضامنة، كلها تدعو إلى مساعدة المتضررين في حصولهما على التعويضات المحكوم بها لهما.

1 - 2 الحصول على شهادة بالخدمات المقدمة

الملف عدداً: 13452/17

القاعدة

«إن مسؤولية الإدارة تبقى قائمة، في تمكين متسببيها من الحصول على شهادة بما قدموه من خدمات، وما تم اقتضاه من أجورهم كإفراصات في الأئتممة المعاشية، فسيحدا لما ينوله الدستور من حق في المعلومة الإدارية، وتيسيرا للوصول إلى حقوقهم المشروعة»



ملخص الوقائع

كصاحب مستخدم سابق بالمكتب الشريف للفوسفات بالوصول على شهادة إدارية، تثبت عدداً الأيلاف التي اشتغل خلالها لديه بشركة «فرييما»، إلا أن المكتب المذكور، اكتفى بالقول، أنه راسل الشركة المعنية لطلب الشهادة المذكورة، ولم ترد على مراسلته، رغم أن المتخلم كان مستخدماً لديه...»

فانتهت المؤسسة إلى ما يلي:

التعليل

حيث، إنه من غير المستساغ أن يواجه الصاحب حالياً، بما مفاده، أن عليه أن يجد هو نفسه حلاً مع الشركة المعنية، لأن مسؤولية المكتب تبقى قائمة، وعليه أن يمكنه من الوصول إلى حقه المشروع، في الحصول على شهادة بما قدمه من خدمات، وما تم اقتضاه كاشراكه في الأئضمة المعاشية، لا سيما والموضوع ذو صلة بالتغطية لمرحلة التقاعد؛

وحيث، مع ما قام به المكتب «...» من مجهود، فإن المؤسسة، تدعو إلى مواصلة العمل من أجل رفع الإغارة التي تمكن المتخلم مما قد يكون لديها من معلومات ذات الصلة بالموضوع، وذلك تأمينا لما ينوله الدستور من حق في المعلومة الإدارية، لا سيما أن الشهادة المطلوبة، سيكون لها أثر على ما قد يكون له من مستحققات مشروعة في الاستفادة من المعاش.

1 - 3 النجاح يلزم الإغارة بتسليم دبلوم التخرج

الملف عدد: 22456/19

القاعدة

«حفاظاً على الثقة في المؤسسات، يقر معهد التكوين الذي وافق على قبول تسجيل صاحب من غير أن يتمسك بشركه السن، ملزماً بتسليمه دبلوم التخرج حال نجاحه في الامتحان النهائي، ما لم يثبت في حق الصاحب غش أو تزوير أو تخليس»

ملخص الوقائع

على إثر نجاح صاحب في امتحان نهاية التكوين بأحد معاهد التكوين، التمس الحصول على دبلوم التخرج، إلا أن المعهد رفض تمكينه منه، وذلك بدعوى أن هناك خطأ في قبول تسجيله بهذا المعهد، لأن منه أنذاك لم يكن يسمح له بالتسجيل.

وقد كان موقف المؤسسة هو التالي:

التعلييل

حيث اتضح، أن معهد التكوين، وافق على قبول تسجيل المتضمن ولم يثبت في حق هذا الأخير عشر أو ترويز أو تكليس، مما أتاح له فرصة متابعة حصر التكوين لمدة سنة توجت بنجاحه؛

وحيث، إنه من الصعب بعد الصعق المبكول من صرف المتضمن في التحصيل، والمعهد بما خصه من إمكانيات، أن ترتب آثارا على إشغال من لكن هذا الأخير في مراقبة شركة السن وتعميل الصالبا ذلك، لا سيما وأنه لا يمكن القول بأن عامل السن سيكون له تأثير على ما راكمه المتكون من معارف ومؤهلتي؛

وحيث، إنه بالإضافة إلى ذلك، وبعد سنة من التحصيل، سيكون من بواحث الإحباط وعدم الثقة في المؤسسات، أن يجهر المعهد عن تمكين الصالبا من شهادة امتحانها، ستفسح له عدة مجالات بمواصلة التكوين أو اقتحام سوق الشغل لا اعتبارا لا يذ له فيها، ولم يثبت أنه كان من النية أو افتعل ومائل احتمالية لإيقاع المعهد في خضا.

1 - 4 واجب الإدارة في تسليم وصل تأسيس الجمعيات

الملف عدد: 17909/19

القاعدة

«إن السلك الإداري المختصة، ملزمة في موضوع تأسيس الجمعيات، بتلقي التصريح وتسليم الوصل المؤقت فورا»

ملخص الوقائع

عرض ممثل جمعية تضلمه أمام هذه المؤسسة، مدعيا أنه بمناسبة تأسيس جمعية، تقدم إلى المصالح الإدارية بإحدى العمالات بصلب إيداع ملف التأسيس، إلا أن هذه الأخيرة، رفضت تمكينه من الوصل المؤقت.

فكان موقف المؤسسة هو التالي:

التعلييل

حيث إنه بالرجوع إلى الفصل 5 من الضهير رقم 1.58.376، الصادر بتاريخ 15 نونبر 1958، المتعلق بتأسيس الجمعيات، يتبين أن دور السلك الإداري، يقتصر على تلقي التصريح وتسليم الوصل المؤقت في الحال، ثم إحالة التصريح على النيابة العامة لدى المحكمة الابتدائية لإبداء رأيها، وعند استيفاء التصريح للإجراءات المنصوص عليها، يسلم الوصل النهائي وجوبا داخل أجل أقصاه 60 يوما، وفي حالة عدم تسليمه داخل هذا الأجل، جاز للجمعية أن تمارس نشاطها وفق الأهداف المسطرة في قوانينها؛

وحيث كان على الإدارة، في إصدار نظام التصريح، أن تتوصل بملف تأسيس الجمعية امتثالا للقوانين الجاري بها العمل، وتسلم وصلا مؤقتا عن ذلك، ضمانا للحق الدستوري في تأسيس الجمعيات.

1 - 5 تقويت الأراضي السلاجية وتوضيف العائكة لجماعة

الملف عدا: 15825/18

القاعدة

«ملحة وزارة الداخلية بحكم ما لها من وصاية على الأراضي السلاجية في تقويت بعض منها، كما دعت المصلحة العامة إلى ذلك، يقابله وجوب توضيف عائكة التقويت أو تمكين ذوي الحقوق منه، بحسب ما ينوب كل واحد منهم»

ملخص الوقائع

تقدمت مجموعة من أفراد جماعة سلاجية بتضلم مفادها، أنهم كانوا يتصرفون في أرض سلاجية، إلا أن مصالح وزارة الداخلية فوتتها لمؤسسة عمومية بمقتضى اتفاقية، وذلك لما اقتضته المصلحة العامة، دون أن تمكنهم من أي تعويض عن هذا التقويت، وعن الحرمان من الاستغلال

فكان رد المؤسسة هو التالي:

التعليل

حيث إنه، لن كان من حق وزارة الداخلية، بحكم ما لها من وصاية ورقابة وسلطة تكبير الأراضي الجماعية السلاجية، أن تعمل على تقويت هذه الأراضي، كما دعت المصلحة العامة إلى ذلك، فإن عليها أن تصرف على توضيف ما سيحصل منه، إما باقتناء عقار آخر كبديل عن الأرض التي تم تقويتها، أو تمكين ذوي حقوق الجماعة السلاجية من عائكة ذلك، كل حسب نصيبه في التصرف والاستغلال.

1 - 6 حق المصاب بإعاقة ذهنية في الحصول على معاش الأيتام

الملف عدا: 19426/19

القاعدة

«إن حرمان شخص من معاش الأيتام، رغم توفره على فحص مضاء يؤكد إصابته بإعاقة ذهنية، نسبت له في عجز عن مزاوله أي عمل بصفة دائمة، يعد تراجعاً عن الحقوق المكفولة للأشخاص في وضعية إعاقة»

ملخص الوقائع

على إثر توقيف صرف نصيب من معاش شخص متوفى لابنه الذي يعمل بإعاقة، تقدم هذا الأخير بتضلم لدى المؤسسة، إلا أن الصندوق المغربي للتقاعد، تمسك بكون ما يعتبره الصالب بإعاقة، لا تنصب عليه أحكام المادة 34 من نظام المعاشات المدنية، لأنها حسب زعمه، لم تؤد إلى عجز تام ومصلو عن العمل.

فكان موقف المؤسسة كما يلي:

التعلييل

حيث تبين، أن المتضلم يتوفر على فحص بصير مضاد خضع له من طرف اللجنة الصحية الإقليمية للمجلس الصحي بعمالة عين الشق، بتاريخ 19 أبريل 2019، التي خلصت إلى أنه مصاب بإعاقة ذهنية منذ سنة 1980، ونسببت له في عجز عن مواولة أي عمل بصفة دائمة؛

وحيث، إنه بالرجوع إلى مقتضيات الفصل 34 من القانون رقم 011.71 المعدت بموجبه نظام المعاشات المدنية، نجد أنه من بين شروط اكتساب الحق في راتب الأيتام «ألا يكون بالغا من العمر أكثر من 16 سنة أو 21 سنة في حالة متابعة الدراسة، غير أنه لا يمكن التعرض بأي حد للسفن على الأولاد الذين يعانون بسبب إعاقات عجزا تاما أو مطلقا عن العمل وذلك كهيئة مدة هذه الإعاقات»؛

وحيث، إن المركز الذي اعتمده الصندوق لضمان المعنى بالأمر من معاش الأيتام، يتمسكه بكون الإعاقة التي يميلها المتضلم لم تصل إلى الحد الذي ينوله الاستفاد من الحقوق المصوبة، لا يمكن معارته بأي شكل، ما دام الثابت مما تم بسكته، ولا سيما من نتائج الفحص البصري المضاد الذي خضع له المعنى من طرف اللجنة الصحية الإقليمية المختصة، أن المتضلم عاجز عن العمل والكسب بسبب الإعاقة الذهنية التي يعاني منها بصفة دائمة، وهو ما يعتبر ترجعا من الصندوق عن الحقوق المكفولة للأشخاص في وضعية إعاقة.

1 - 7 استرجاع المبالغ المؤداة بعد صدور قرار تخفيض أو إلغاء الضريبة

الملف عدد: 12911/17

القاعدة

«الإعارة الضريبية ملزمة بإرجاع المبلغ الذي يكون قد أعاده أو بعضه الخاضع للضريبة إذا صدر قرار بتخفيض أو بإلغاء مبلغها»

ملخص الوقائع

تقدم مواصن بتضلم مغالاه، أنه اضصر إلى إعاء واجب ضريبة رغم منازعته فيها، وذلك بهدف إيقاف احتساب الإعانات وفوائد التأخير، وبعدها أكد، أنه كان مصقا في المنازعة في المبلغ المفروض، كصالب الإعارة باسترجاله، إلا أن كصلبه قبول بالرفض فكان موقف المؤسسة كما يلي:

التعلييل

حيث إن المتضلم باجر إلى إعاء مبلغ الضريبة وفوائد التأخير والغرامات كما هو مصلوب منه قانونا، ثم سلك كصلب التخفيض فكان لزاما على الإعارة، أن ترجع له المبلغ المحفص لأنه فضل الأءاء، ثم تقديم شكاية. وبالتالي، لا يمكن حرمانه من استرجاع المبلغ المحفص؛

وحيث بالإضافة إلى ما سبق فإن المكدونة العامة للضرائب، تعصي الحق للملزم في استرجاع المبالغ التي يكون قد أعادها أو بعضها، إذا صدر قرار بالتخفيض من مبلغها أو إلغائها، وهو نفس حالة المتضلم الذي يكون مصقا في استرجاع مبلغ التخفيض الممنوح له.

1 - 8 مسؤولية الإدارة عن تحويل اقتصاعات إلى صندوق التقاعد

الملف عدد: 13359/17

القاعدة

« الإدارة ملزمة بإثبات تحويل ما قامت به من اقتصاعات لاشتراكات العاملين بها لفائدة صندوق التقاعد، وأن كل تعثر أو إغفال في ذلك، يوجب عليها إما إعادة تحويل المبالغ المعنية أو تسديد ما كان من اللازم عليها أحاوله »

ملخص الوقائع

نازع مواكس في المبلغ الذي يصرّف له كمعاش، يدعي أن فترة من المدة التي قضاهها بالعمل لم يتم احتسابها في تصفية معاشه، وعندما هلب من صندوق التقاعد تبيان أسباب ذلك أكد هذا الأخير أنه لم يتوصل بالأقتصاعات التي تهم الفترة المصلوقة. ولما كاتبته المؤسسة الإدارية المشغلة، لم تستجع إثبات تحويل الواجبات المقتضعة من راتب المعني بالأمر ومساهمتها في الموضوع إلى صندوق التقاعد.

فكان رد المؤسسة كالآتي:

التعليل

حيث تبين للمؤسسة، أن الجماعة الترابية لتونيفت لم تدخل بما يفيد، أنها حولت تلك المبالغ إلى من يجب، وأنحال أنها منيع الأخطاء، والمفروض فيها اقتصاعات اشتراكات العاملين، وإضافتها للواجب الذي تنحمله الإدارة، كل ذلك من أجل تحويله إلى الصندوق

وحيث إنه، إذا كانت هناك تعثرات أو إغفالات، أو ضياع وثائق، فإنه يتعين على المصالح الإدارية المعنية تدارك ما وقع، إما بإعادة الصندوق المغربي للتقاعد بمراجع تحويل الاقتصاعات، وبكل الوثائق المكملة، أو بأداء ما كانت قد اقتضعته أو ما كان من اللازم عليها أحاوله.

1 - 9 التنفيذ لا يتوقف على تسليم المحكوم له النسخة التنفيذية للمحكوم عليه

الملف عدد: 12023/17

القاعدة

« تعليق التنفيذ على ضرورة موافاة الإدارة بالنسخة التنفيذية الموحدة بكتابة الضيف بمناسبة هلب التنفيذ، هو توجه غير صحيح وغير قانوني ومتجاوز بالنسبة للإدارة، من المفروض أن تكون مباشرة »

ملخص الوقائع

على أثر تظلم من عدم تنفيذ حكم قضائي، أحابت الإدارة المعنية، بأنه على المعنى بالأمر تمكينها من نسخة تنفيذية، علماً أنها رفضت تنفيذ الحكم المذكور، رغم كون الملف التنفيذي يشتمل على النسخة التنفيذية، بحسب الثابت من محضر الامتناع المحرر في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل

حيث إن المنحى المذكور سارت فيه الإدارة، بالتمسك بتوصلها بالنسخة التنفيذية التي ميّزتها أو عدّها المحكوم له لدى كتابة الضبط بمناسبة سحب التنفيذ، هو توجه متجاوز بالنسبة لإدارة، من المفروض أن تكون مواهنة ومباكرة في اجتهاد المشروعية وإحقاق الحقوق، لا سيما وأنها كانت حاضرة في سائر مراحل الدعوى وتوصلت بنسخة تبليغية؛

وحيث في هذا الإطار، تدعو المؤسسة إلى تنفيذ الحكم المعنى، سيما وأنه يتعلق بتعويض عن أضرار حلت بالضحايا، نتيجة ما تعرض له مورثهم جراء حالته سير، يتعين أن يكون فيه تيسير للتضامن والتأزر والمساعدة على تجاوز مصائبها.

10 - حرية إثبات التعرض لحالة الشغل

الملف عدد: 12759/17

القاعدة

« إقرار الإدارة بما غاية العمالة، كاف في ذاته للنظر في النزلة، ما دام المشرع لم يقيّد إثبات حالة الشغل بشكلية معينة، بل جعلها تخضع لحرية الإثبات »

ملخص الوقائع

كصاحب موظف، عند إحالته على التقاعد، بالمستحقاق التي ينولها له القانون، جراء تعرضه لحالة سير، خلال فترة عمله اعتبر حالة كسوف، إلا أن الإدارة المعنية أصرت على تمكينها من محضر حالة السير، رغم أن إدارته المشغلة قامت في الإبلان بإرسال كل الوثائق ذات الصلة بالحالة، بما فيها محضر المعاينة الذي أجزته الشركة القضائية.

فكان موقف المؤسسة هو التالي:

التعليل

حيث إن المشرع لم يقيّد إثبات واقعة التعرض لحالة الشغل بشكلية معينة، بل جعلها تخضع لحرية الإثبات، وبالتالي، فإن إقرار الإدارة بما غاية العمالة، كان كافياً للانتقال إلى التحقق مما إذا كان لها علاقة بالعمل، وما خلفته من مضاعفات أو عجز، والتقرير على ضوء ذلك؛



وحيث إن استمرار هذا الوضع، يضر بمصالح المتضررين ويعتبر مساهمة مشروع تضمنته المقتضيات القانونية المؤكدة للمعاشات الممنوحة عند الإصابة بمرض أو حالة لهما ارتباك بالعمل؛

وحيث إن الإدارة مضالفة بأن تتعامل مع هذا النوع من الحالات، بما يقتضيه الوضع من عناية وجدية، وأن تقوم بتبسيط المسائل الإدارية التي من شأنها البت وحرف المستحقين داخل آجال معقولة.

1 - 11 نصريف الخدمات الصحية ومبدأ المساواة في تحمل الأعباء العامة

الملف عدد: 20981/19

القاعدة

«لئن كان من واجب الإدارة تعميم تأمين نصريف الخدمات الصحية، فإن ذلك يقتضي أعمال انتشار معقلن للموارد البشرية بشكل يراعي مساواة الجميع في تحمل الأعباء العامة، وعدم تحميل موظف بعينه تبعات سوء التوزيع لجرمائه من الاستفادة من الحركة الانتقالية»

ملخص الوقائع

على إثر استصدار نصيبية بحكم قضائي أقر أحقيتها في الانتقال، لم تعمل الوزارة على تنفيذه ولم تسمح لها بالانتقال بمقر عملها الجديد، وذلك بدعوى افتقار الإدارة للأصحاء يشغلون مقر العمل الذي يتفادونه.

فكان قرار المؤسسة على النحو التالي:

التعليق

وحيث إنه، وإن كان من واجب وزارة الصحة، تأمين نصريف الخدمات الصحية في كل ربوع المملكة تغليباً للمصلحة العامة، فإن هذا المنح، لا يمكن أخذه على إصلافة، وذلك مراعاة للمبدأ الدستوري الذي ينص على مساواة الجميع في تحمل الأعباء العامة، وهو ما يفرض عدم تحميل إحدى الموظفين بمفردها التكاليف الناتجة عن سوء تدبير المرفق العام الذي تنتمي إليه، فضلاً عن أن الموقف الذي تمسكت به الإدارة، سبق للمحكمة أن أجابت عنه، عند بتها في منازعة المتضلمة، وبذلك لم يعد هناك مبرر لإعادة التمسك بنفس الدافع؛

وحيث إنه كان حرباً بالإدارة وهي ملزمة، حفاظاً على مصداقيتها، بأن تكون مبالغة إلى تنفيذ الحكم القضائي المذكور، وأن تتفادى الوقوع في موقف الممتنعة عن تنفيذ حكم قضائي نهائي؛

وحيث إن تنفيذ الأحكام القضائية، هو مناهج جدي واللجوء إلى القضاء، إذ لا معنى لحكم لا نفاذ له، وهذا ما كرسه الدستور في فصوله 126، عندما أكد على أن الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء ملزمة للجميع؛

وحيث، أمام هذا الوضع، فإنه على وزارة الصحة التعجيل بتنفيذ الحكم القضائي الصادر لفائدة المتخلمة، والقاضي بانتقالها إلى مقر عملها الجديد، بناء على ما أفرزته نتائج الحركة الانتقالية.

1 - توسيع ملة العلاجات لقصور التغطية الصحية

الملف عدد: 24520/20

القاعدة

« الإشارة ملزمة بتوسيع ملة العلاجات، لتأمين تغطية صحية كاملة، لأن الفقر والاحتياج، لا يمكن أن يكونا بوابة للحرمان من الحق في الصحة، وأن عدم توفير أدواء بالمستشفيات، وعدم إمكانية الولوج إليه عبر بصاقة «راميد»، يكشف عن ضعف نظام المساعدة الصحية»

ملخص الوقائع

تقدم مواكس بتخلم يعرض فيه، أنه أصيب بمرض في عينيه، وأن الدواء الموصوف له كلفته مرتفعة، وأنه لم يتمكن من الحصول عليه، رغم أنه يتوفر على بصاقة «راميد»، مما يعطيه بفقدان البصر، وأن موقف الإشارة اقتصر على القول، بأن الدواء الذي وصفه له الطبيب غير متوفر بصيدلية المركز الاستشفائي بالجهة التي ينتمي إليها المريض، لأنه لم يدرج بعد في لائحة الأدوية التي تزود بها وزارة الصحة المستشفيات المغربية.

فكان رد المؤسسة كما يلي:

التعليق

وحيث إن الترخيص بتسويق أدواء وعدم توفره بصيدليات المستشفيات، فضلا عن عدم إمكانية تغطية اقتنائه عبر بصاقة «راميد»، يكشف عن نوع من القصور فيما يوفره نظام المساعدة الصحية، وعلى عدم إمكانية تأمين تغطية صحية كاملة، وبقا ما جاء في الدستور المغربي:

وحيث إن هذا الوضع، يقتضي الاستثمار في توسيع ملة العلاجات، لتشمل التغطية أكبر قدر ممكن من الحالات التي تعتبر ضرورية، وخاصة بالنسبة للحالة الراقنة التي تحق بالمعنى بالأمر ونهذهه بخسر فقدان النضر:

وحيث كان حربا بالقضاع الوصفي في مثل هذه الحالات، أن يفسح المجال لتوفير ما يحتاجه المواطنون واقتنائه في الإصدار الذي يراه مناسبا، من أجل اتخاذ إجراءات استباقية ووقائية، لتغاضي ما لا يمكن تداركه، لأن الفقر والاحتياج، لا يمكن أن يكونا بوابة للحرمان من نعمة النضر:

٢ - نماذج من المبادئ والقواعد المستخلصة من أهم قرارات المؤسسة

٢ - ١ التغطية الصحية بالنسبة للحالات المستعجلة

الملف عدد: 17152/19

القاعدة

« الإجازة ملزمة بإعادة النظر في المساهم المعمول بها، للأخذ بعين الاعتبار الأوضاع الصحية المستعجلة، بما يعزز الاستفادة من التغطية الصحية، ولا سيما بالنسبة لكويز الدخل المحدود، عدا لكل ما لا يمكن تداركه»

ملخص الوقائع

تقدم مواضع بصلب، يلتزم فيه بعمل صندوق الاحتياك تكاليف حصر العلاج بالأشعة التروصفها التصيب المعالج لزوجته، إلا أن الصندوق عرض الأمر على لجنة قررت رفض عمل العلاج، وقبل البت في الصلب توفيت الزوجة المعنية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل

حيث إنه، وإن كان الصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياك الاجتماعي قد اعتمد في رفض العمل على رأي لجنة صحية، فإن ما آل إليه الوضع الصحي للسيدة المعنية، والذي انتهت بوفاتها، أصبح يفرض إعادة النظر في هذه المنضومة، والأخذ بالاعتبار الأوضاع الصحية المستعجلة، وترجيح حالة المريض عدا لكل تقاقر أو مضاعفات قد تنتهي بما لا يمكن تداركه، ويدعو إلى التدخل من أجل إعادة النظر في المسطرة المعمول بها، بما يعزز الاستفادة من التغطية الصحية، ولا سيما بالنسبة لكويز الدخل المحدود،

وحيث كذلك، يتضح أن مواصلة التدخل من أجل تحمل مصاريف العلاج بالأشعة، لم يبق له موضوع نظرا لوفاة السيدة المعنية. وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.

٢ - ٢ الاستغلال الواقعي لجزء من الغابة لا يعتبر حقا مكتسبا

الملف عدد: 11178/19

القاعدة

«السماح باستغلال جزء من الغابة لممارسة نشاط غابوي لا يجوز للمستغلين حق الاستمرار في ممارسته بعد عملية التحديد وتكوين العقار للخواص»

ملخص الوقائع

تقدمت جماعة من السكان بتضلم أمام هذه المؤسسة، يلتمسون بمقتضاه التدخل من أجل السماح لهم بالاستمرار في الاستفادة من قصب بعض الأشجار، بعدما رفضت الإدارة ذلك، معتمدة على أن البقع التي كانوا يستغلونها، تم تصفيئها في إسم إدارة المياه والغابات.

فكان رد المؤسسة على النحو التالي:

التعليق

حيث إنه، وإن اتضح أن المعنيين بالأمر كانوا يستغلون جزءاً من الغابة بقصب الأشجار أو صنع الفحم، فإنه لم يثبت للمؤسسة أي أساس قانوني، يمكن اعتماده لاعتبار ذلك حقاً لهم، ما دام أن الأرض محل التضلم كانت موضوع تقييد غابوي، ووقع تفويتها للخواص، وليس للمتضلمين عليها أي حق عيني حسبما هو مبين من الرسم العقاري المذلول به، مما تقرر معه المؤسسة حفظ الملف.

3 - 5 المحافظة العقارية كإدارة مؤتمنة على حقوق لا تعتبر دوماً إجازة ممنكوماً عليها

الملف عدد: 18763/19

القاعدة

« لا تتعامل المحافظة العقارية في النزاع بين أشخاص القانون الخاص، كقصاص إجازة ممنكوم عليه، وإنما كمؤتمنة على حقوق، ولذلك تبقى مسؤولة وملزمة بتنزيل ما تم الحكم به من تصرف ممنكمة الموضوع في نصاب القانون »

ملخص الوقائع

تضلم أحد الملاك من موقف المحافظة على الأملاك العقارية، الذي فرض إصلاح النصاب في تقييد مساحة قصعته الأرضية، وقد ردت الإدارة على تضلمه، بأنها عملت على تقييد الحكم المعني بالتضلم وأنها تقيدت بمقتضياته.

وقد كان رد المؤسسة هو التالي:

التعليق

حيث إن الوكالة الوصية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والضرائحية، في هذه الحالة، لا تتعامل كقصاص إجازة ممنكوم عليه، وإنما كمؤتمنة على حقوق، عليها أن تنزل ما تم الحكم به من تصرف ممنكمة الموضوع، إثر نزاع بين أطراف من أشخاص القانون الخاص، وأن كل تصرف من تصرفها لغائده من جهة من جهات النزاع، قد يغير من المراكز القانونية، ويمس بالتحقوق التي دخلت في أتمتهم.

إن الوكالة الوصية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والضرائحية في هذا المجال، تبقى بالنسبة لهذا الخلاف، كمسرفة على مرفق عام مسؤولة عن تقييده، وهي نتيجة لذلك ملزمة بالتصرف في نصاب القانون وما تفرضه الضوابط المنظمة للمجال في إصرار الشرعية،

وحيث إن التحقيق في منازعة المتضلم فيما انتهر إليه السيد المحافظ، يرجع النظر فيه إلى المحكمة المسكرة للحكم في إصدار مسكرة تواجزية، يمدى فيها كل صرف معني بالنزاع وله حقوق على العقار وجته نضرة، في نضق ما يقول له القانون من حقوق الدفاع؛

وحيث إنه سبقا لمقتضيات المادة 28 من قانون المسكرة المخنية، فإن كل محكمة مختصة بالنظر في الصعوبات المتعلقة بتأويل أو تنفيذ أحكامها أو مقرراتها، وعليه ترى المؤسسة حفظ الملف.

2 - 4 خصوصيات ضوابط تذيير القضاء السجني

الملف عدد: 19/19625

القاعدة

«تذبير وتأمين استمرارية التغطية الأمنية داخل القضاء السجني، يعصى لسلكه الإشراف الإداري صلاحية تكليف من تراه مناسباً من الموظفين لشغل بعض مهام الحراسة والأمن»
 "لا يمكن الاستغناء من التعويض عن ساعات العمل الإضافية في الإجراءات التي تعرف أوقات عمل خاصة، تتصلب تأمين المداومة واستمرارية أداء المرفق، ما لم يثبت أن ساعات العمل المقررة تفوق سقف الساعات المحددة قانوناً".

ملخص الوقائع

تضلم أحد موظفي السجون، مما يدعيه من تعرضه لقرارات تنقل تعسفية واقتصاصات غير مبررة من الأجر، فضلاً عن عدم استغائه من تعويضات الساعات الإضافية، لاستغلاله في أوقات خارج أوقات العمل الرسمية.

فكان رد المؤسسة كالآتي:

التعليق

حيث إن تذيير القضاء السجني، وما يقتضيه من تكاثير واحتياطات، تضمن استمرارية التغطية الأمنية في إصدار الضوابط التنظيمية للمجال، يعصى لسلكه الإشراف الإداري داخل هذا القضاء، تعيين من تراه في المراكز المناسبة، ولا يجد من هذه السلكة، إلا الإشراف في أعمالها، وهو ما لم يثبت لهذه المؤسسة؛

وحيث إن الحق في التعويض عن ساعات العمل الإضافية، لا يمكن الأخذ به في الإجراءات التي تعرف أوقات عمل خاصة، وتقوم بتصريف الأشغال بما يؤمن المداومة واستمرارية أداء المرفق، ما لم يثبت أن ساعات العمل تفوق الساعات المحددة قانوناً، وهو ما لم يثبت المتضلم وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.

١ - 5 إعلاء هيكلة الأسواق البلدية

الملف عدد: 16828/18

القاعدة

«صلب الاستفتاء من برامج تأهيل أو إعلاء هيكلة الأسواق البلدية، يجب أن يتم داخل فترة زمنية محددة، ووفقاً للمعايير والشروط الموضوعية المصبوحة المحددة من طرف الإدارة»

ملخص الوقائع

تقدمت مواطنة بتظلم تشتكي من خلاله من عدم استفادتها من ميل قماري بسوق جديد، وذلك كتعويض عما أقدمت عليه الإدارة من ترحيل قمار من حي لآخر، مؤكدة أن زوجها العالق، كان يتوفر على ميل به. وأن الإدارة واجهتها بكون صلبها وراء خارج الأجل الذي كان صلباً بحصر لائحة المستفيدين.

وهكذا، جاء رد المؤسسة كالآتي:

التعليق

حيث إن البرامج الاجتماعية التي تعدها المجالس الجماعية من أجل تأهيل أو إعلاء هيكلة الأسواق البلدية والجماعية، تتم برصنة إجرائها داخل فترة زمنية محددة، وترصد لها ترسانة لوجيستية خاصة، كما تحدى لها لجن وتعين لها موارد بشرية تسهر على تفعيل الإجراءات والتدابير التي يتصلبها إخراج هذه المشاريع لخير الوجود، بالإضافة إلى حصر المستفيدين من هذه المشاريع، وفق معايير وشروط موضوعية ومضبوطة، وتنتهي هذه المرحلة بانتهاء الأشغال والشروع في الاستغلال.

وحيث إن عدم حضور زوج المتظلمة عملية الإحصاء التي تم إجراؤها في بداية الثمانينات من القرن الماضي، والتي تعد المرجع الأساس المعتمد في تحديد المستفيدين من ميلات قمارية بسوق «مليبية»، وعدم تقديمه لأي صلب في الموضوع إلا أن وافته المنية سنة 2016، يحول دون تمكين المتظلمة من ميل قماري بعد انتهاء عملية توزيع الميلات المتعلقة بهذا المشروع منذ مدة تزيد عن 30 سنة. وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.

الملف عدد: 24016/20

القاعدة

«التقيد بالمساحات الواقعية عند ترحيل معتمري سوق قديم إلى سوق جديد تراعى فيه معايير السلامة في إصدار إعلاء الهيكلية، لا يلزم الإدارة، ما دام الوعاء العقاري البديل لا يسعف لاستخراج ميلات بنفس المساحات، بسبب إكراهات الاستجابة لكل الصلبات المستحقة، وما قامت الإدارة انتهجت في ذلك نهج الشفافية وتكافؤ الفرص، وأن عملية التوزيع تمت في جلسة علنية موثقة، أحاصت بضمانات يلمس فيها العمور المساواة»

ملخص الوقائع

تضمنت مجموعة من مستغلي ممتلكات تجارية بسوق عشوائي، قررت الإدارة قبول معتمريه إلى سوق جديد، من عملية التوزيع التي يدعون أنها كانت مشوبة بعدة عيوب، تكمن في عدم اعتبار المساحات التي كانت مستغلة فعلياً من صرفهم، وكذا من وجه التخصيص بعدد لنوع النشأة المفروض عليهم من صرف الإدارة.

وقد جاء رد المؤسسة كالتالي:

التعليق

حيث إن الضاهر، أن عملية ترحيل معتمري السوق القديم تمت في إصرار تصور شامل بيوم قبول أنشطة حرفية وتجارية ومهنية، كانت تمارر بشكل غير منظم، إلى مركب تراعى فيه معايير تماقت على السلامة والراحة والجمالية، مع تدبير متكتم وفق ضوابطه مدروسة؛

وحيث إن المفروض، أن الاستغالة أخذت بعين الاعتبار معة الوعي العقاري المكمل، وما يمكن أن يسمح به لاستخراج ممتلكات بعدد المستحقين، تعصى لكل منهم إمكانية ممارسة نشاطه بالإكراهات التي فرضها تصميم المركب الجديد، دون اعتبار المساحة التي كانت مستغلة من قبل والتي كانت واقعية أكثر منها قانونية؛

وحيث تبين أن السلسلة، وهي تنتهج في تدبير هذا المشروع الشفافية وتكافؤ الفرص، قامت بعملية التوزيع في جلسة علنية، حضرتها الإدارات المعنية بالموضوع، وكذا كل المستفيدين من المشروع، وتم توثيق ذلك من خلال تصوير الإجراءات بواسطة الفيديو، مما تكون معه قد أحصلت العملية بضمانات يلزم فيها العموم المساواة؛

وحيث إن المؤسسة باصلا عنها على هذه المعصيات التي لم يفندها المتكلمون، لم تقف على ما يفيد أن الإدارة سقطت وهي تدبر هذه العملية في انحراف أو شذو في أعمال السلسلة. وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.

2 - 6 تقويت أملاك الدولة

الملف عدد: 18916/19

القاغة

« حق معتمري أملاك الدولة الخاصة في اقتنائها مقيماً بما نصه لائحة التتميم المعدلة لهذا الغاية كتم، احتراماً للضوابط القانونية المعمول بها، وحفاظاً على المال العام »

ملخص الوقائع

تقدمت مواطنة بتكلم لدى المؤسسة، استكثرت من خلاله التتميم الذي حدد لها من أجل اقتناء سكن وضييفي كانت تعتمره، وقد ردت الإدارة، بأن تحديد ثمن العقارات الترهفي في ملك الدولة والمأون بتقويتها، يستند على تقويم لجنة معدلة لهذا الغاية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل

حيث إن تفويت أملاك الدولة لمعتمريها أخضعه المشرع لضوابط قانونية، وشروط ومعايير خاصة، تأخذ بعين الاعتبار الصفات على المال العام، من خلال تقييم قيمتها من لجان لجنة محددة لهذه الغاية، والتوترات مبدئياً حالة العقار ومساحته وقدمه وموقعه؛

وحيث إنه في نازلة الحال، لا يمكن اعتبار الأئمة التي كانت محددة سنة 2003، منساقاً للبيع في سنة 2019، حتى يتسنى إلزام الإدارة باعتمائها في وقت لم يحصل فيه إيجاب وقبول من صرف المعاملة؛

وحيث بالإضافة إلى ذلك، فإنه من غير المعقول والإدارة عمدت إلى تفويت شقوق في نفس العمارة بمبلغ 5009 أرقام للمتر المربع المبنى، أن تصالب ببيع باقي الشقوق بثمان أقل من ذلك، خلافاً لما انتهت إليه لجنة التقويم؛ وبالتالي، فإن المؤسسة ترى حفظ الملف.

2 - 7 إيداع مبلغ التعويض المحكوم به في نزاع ملكية عقار غير مرفوض

الملف عدد: 17590/19

القاعدة

«في غياب تحديد الحكم القاضي بنزع ملكية عقار غير مرفوض لهوية المالك المستحق للتعويض، لا تلزم الإدارة إلا بإيداع مبلغ التعويض المحكوم بها لدى صندوق الإيداع والتدبير، وأن الإذن بسحب، رهين باستدلال المالك الضاهر بوثائق ملكيته»

ملخص الوقائع

تخلم محكوم لهم بتعويض عن نزع ملكية عقارات من أجل المنفعة العامة من عدم تنفيذ الحكم إلا أن الإدارة رأت بأن المبالغ المحكوم بها موعدة بصندوق الإيداع والتدبير، وأن خيارها متوقفة على إلقاء المتصلمين بالوثائق المثبتة للملكية، لأن الحكم لم يحدد هوية مستحق التعويض.

فكان رأي المؤسسة على الشكل التالي:

التعليل

حيث إن مسطرة نزع الملكية، مؤسسة على مركزات، تضمن حق من انتزعت ملكيته في الحصول على تعويض منصف، يبر كل الأضرار، وفي نفس الوقت يؤسس حق الإدارة في استغلال العقار وضمه إلى رصيدها وهو خال من كل نزاع؛

حيث إن الإدارة وفي غياب تحديد الحكم لهوية المالك المستحق للتعويض، تتحلل من الالتزامات القانونية الموضوعية على عاتقها بمجرد إيداع مبلغ التعويض المحكوم بها لدى صندوق

الإيداع والتكبير، وأن مصالبتها بالإذن بالتوصل بها، رهين باستئلال المالك الضاهر بوثاق الملكية بالنسبة للعقار غير المنفصل، وتعمل مسؤوليته لمواجهة كل من يدعي حقوقا عينية عليها. وبالتالي، فإن المؤسسة ترى حفظ الملف.

2 - 8 ليس من اختصاصات مؤسسة الوسيط البت في المنازعات الانتخابية

الملف عدد: 21525/19

القاعدة

«لا يمكن أن تمتد صلاحيات مؤسسة وسيط المملكة للنظر في المنازعات المتعلقة بالاستحقاقات الانتخابية، لأن المشرع رسم لذلك ميلا خاصة للصع»

ملخص الوقائع

تقدم مواضع بتضلم من عدم تنفيذ حكم قضى بإلغاء نتيجة الانتخابات الجماعية مع ما يترتب عن ذلك من آثار قانونية، فرأت الإدارة بأنها قامت، بتنفيذ الحكم المعنى، بعزل الشخص الذي سبق الإعلان عن نجاحه من رئاسة وعضوية الجماعة المعنية.

وكان موقف المؤسسة هو التالي:

التعليل

حيث إن المشرع رسم للمنازعات في الاستحقاقات الانتخابية ميلا خاصة للصع فيها، بدءا من التسجيل في لوائح الهيئة الناخبة، وحصريا، إلى الإعلان عن النتائج، وحيث إن ما ينتج عن ذلك، يكون غا صلة بحقوق الأعيان المعنيين بالاستحقاقات من أشخاص القانون الخاص، اعتبارا لما تترتب لهم من حقوق ومراكز إثر النتائج المصعون فيها، وما تلاه من مقررات، وبذلك، فإن الوساطة المؤسسية التي خصها المشرع بالنظر فيما للأفراد والجماعات على الإدارة من حقوق ارتفاقية، أو ما قد تسببت لهم فيه من أضرار، لا يمكن أن تمتد صلاحياتها للنظر في هذه المنازعات. وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر عدم اختصاصها.

2 - 9 الترخيص الاستثنائي لرئيس الحكومة

الملف عدد: 19855/19

القاعدة

«ملصة رئيس الحكومة في منح الترخيص الاستثنائي، وإن كانت غير خاضعة للرقابة اعتبارا لصاحبها الاستثنائي إلا من حيث مجال أعمالها، فقد وجب من زاوية العدل والإنصاف، أن تبلور مفهوم المصلحة العامة، وأن تجسد مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص»

ملخص الوقائع

كصالبت موازنة بتدخل المؤسسة لرفع الضرر اللاحق بها، جراء حرمانها من التوظيف، بسبب تجاوزها السن القانوني للتوظيف، وقد التمسّت الوزارة من رئيس الحكومة ترخيصاً استثنائياً لتجاوز هذا الشرط إلا أنه لم يستجب.

فكان رد المؤسسة كالآتي:

التعليل

إن سلطنة رئيس الحكومة في منح الترخيص الاستثنائي، وإن كانت غير خاضعة للرقابة، اعتباراً لإصدارها الاستثنائي إلا من حيث مجال أعمالها، فإن هذه السلطنة، يجب من زاوية العدل والإنصاف، أن تلبس مفهوم المصلحة العامة، وأن تجسد مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص وبالتالي فإن المؤسسة ترفض الملف.

٤ - 10 سلطنة الإدارة في الترقية والتكوين والتعيين في مناصب المسؤولية والإعفاء منها

الملف عدد: 19583/19

القاعدة

«إعمال سلطنة الإدارة بخصوص الترقية والتعيين والإعفاء من مناصب المسؤولية لا رقابة عليه، إلا إذا ثبت خروجها عن الشرعية أو اضرافها في أعمال السلطنة أو عدم مراعاتها الضوابط القانونية المرعية»

«التكوين حق لكل منتسب للإدارة، وواجب عليه، ويقر تصرف ذلك، هيئنا بما للإدارة من إمكانيات»

ملخص الوقائع

تضلم موازن من قميذ وضعيته الإدارية، وحرمانه من الاستفادة من التكوين، وكذا من إعفائه من منصب رئيس قسم وتنقيله إلى مديرية أخرى يكون مهمة، وبعد جواب الإدارة، التأكيد أن مراد إعفائه من المسؤولية وعدم ترقيته، راجع إلى تقييم مراد وادبته، وأن تنقيله اقتضته المصلحة الإدارية، وأنه خضع للتكوين كباقي زملائه.

كان موقف المؤسسة هو التالي:

التعليل

بالنسبة للترقية:

حيث من المسلم به، أن الترقية استحقاق ينص عليها العاملون على ضوء المعايير القانونية، وأن أعمالها، يرجع لما للإدارة من صلاحيات استناداً إلى ضوابطها، وفي إصدار لجنة يعهد إليها بدراسة الأوضاع الفردية وتقديم مقترحات بشكل يضمن الشفافية ويؤمن المساواة وتكافؤ الفرص؛



وحيث إن المستقر عليه، هو أن أعمال مصلحة الإدارة بخصوص الترقية لا رقابة عليه، إلا في حدود ما قد يخصر في قراراتها من خروج عن الشرعية أو الاعراف في أعمال السلطنة أو عدم مراعاة الضوابط القانونية المعنية؛

بالنسبة للمسؤولية

حيث إن التعيين في منصب المسؤولية، يقع خاضعاً لتقدير الإدارة حسب معايير موضوعية، وكصفاً للقوانين الجاري بها العمل، إذ لها حق اختيار من تتوفر فيهم الشروط اللازمة لمزاولة المهام والمسؤوليات الموكلة لهم، كما أن لها كذلك صلاحية الإغناء منها، متى أضح لها موجبات ذلك وفق مبررات موضوعية؛

بالنسبة للتكوين

وحيث إنه، من منطلق أن التكوين حق لكل منتسب للإدارة وفي ذات الوقت واجب على الموظف، فإن تصرف هذا المعصوم، يقع رهيناً بما للإدارة من إمكانيات وما يفرضه ترتيب الأولويات، وبذلك وأمام عدم ثبوت ما يؤكد أن هناك إقصاء مصلحاً للمعنى بالأمر دون غيره من جهة في التكوين، فإن المؤسسة ترى كذلك إيقاف تدخلها وحفظ الملف.

2 - 11 لغة صياغة سؤال الامتحان

الملف عدد: 20037/19

القاعدة

«لا تلزم الإدارة بتحرير سؤال الاختبار باللغة الفرنسية، حتى وإن أعصت للمتشرح إمكانية الاختيار في الجواب بين لغتين، ما عادت الإمكانية المذكورة معصورة في لغة الجواب»

ملخص الوقائع

تضلم أحد الممتحنين في اختبار نضمته إحدى الإدارات، من كون السؤال الذي كان الجواب عنه مسموحاً به بإحدى اللغتين العربية أو الفرنسية، تم تحريره بلغة واحدة، ولم يكن مكتوباً باللغة الفرنسية.

فكان رأي المؤسسة كالتالي:

التعليق

حيث إنه، فيما يتعلق بتحرير سؤال الاختبار باللغة الفرنسية، فإنه بالرجوع إلى القرار المنظم للمباراة، نجد أنه ينص في المادة 2 على إمكانية تحرير «أجوبة» الاختبارات الكتابية باللغتين الفرنسية أو العربية، ولم ينص على وجوب صياغة السؤال باللغتين المذكورتين وبالتالي فإن المؤسسة ترى حفظ الملف.

2 - 12 الترخيص بالزواج من تصرف الإدارة بالنسبة لبعض الوظائف

الملف عدد: 24585/20

القاعدة

«إذا كان للإدارة صلاحية التقرير بشأن كل صلب يرمو إلى الترخيص بالزواج لبعض الفئات من الموظفين في نصوص القانون، فإن ذلك يلزم الإدارة بأن لا تلجأ إلى الرفض إلا بشكل استثنائي وفي الحدود الدنيا الضيقة، وبعد التأكد من صحة وملاءمة المعصيات المبررة للقرار»

ملخص الوقائع

تخلصت سيادة من أنها كانت منسوبة لأحد الموظفين، وأنه تقدم لإدارته بصلب الترخيص له بالزواج منها، إلا أنها رفضت. لذلك، التمس التدخل من أجل مصالحة الإدارة المعنية بإعادة النظر في موقفها.

وكان جواب المؤسسة كالتالي:

التعليق

حيث إنه، لئن كان للإدارة بمقتضى القانون، صلاحية التقرير بشأن كل صلب يرمو إلى الترخيص بالزواج لبعض الفئات من موظفيها، لما قد يكون لهذا الارتياح من تأثير على خصوصيات العمل، فإن المفروض في الإدارة، أن تفعل الاستثناء في حدوده الدنيا الضيقة، وأن لا تتركز إلى ما انتهت إليه من رفض، إلا بعد التأكد من صحة وملاءمة المعصيات التي اعتمدها في قرارها هذا. وبالتالي فإن المؤسسة ترفض حفظ الملف.

الجزء الثالث

الصلاحات ذات البعد العملياتي الوظيفي

في أداء مؤسسة وسيط المملكة

إن الدور المنوط بلجنة الحق في الحصول على المعلومات جاء ليتكامل مع المهام والصلاحيات التي تضطلع بها مؤسسة وسيط المملكة والتي لها صلة بحماية حقوق المرتفقين في علاقاتهم بالإدارات العمومية".

وسيط المملكة
الرباط - 28 أكتوبر 2020



المحور الأول

المبادرة التلقائية: تجسيداً للتفعيل الكامل

لصلاحيات المؤسسة

"حان الوقت أن نفتح نقاشاً جديداً حول المعايير العمومية المفتوحة «Open Data»،
لما من شأنه أن يغير نصيعة العلاقة بين المواضع والسلطات العمومية من الاتجاه العمودي
التقليدي إلى الاتجاه الأفقي، وذلك وفق منصف عرض المعلومة بدلاً من صلب المعلومة".

وميثم المملكة
القاهرة - 25 فبراير 2020

بناء على المادة 11 من القانون رقم 14.16 المنظم للمؤسسة، يمتلك وسيط المملكة، عند الاقتضاء، صلاحية المبادرة التلقائية للنظر فيما بلغ إلى علمه بأي طريقة من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المناهضة لمبادئ العدل والإنصاف، وهو ما يتيح للمؤسسة إجراء تعديلات أو توجيهات بممارستها الخاصة، ولحون الامتناع إلى شكوى فيما يتعلق بالاعمال المحتملة لسوء التدبير في نشاط الإدارة والمؤسسات العمومية والجمعيات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية.

وتأسيساً على هذا المقترض، وفي إطار التفعيل الكامل لاختصاصاتها، بادرت المؤسسة إلى وضع يدها على مجموعة من القضايا، اعتبرتتها خلال سنة 2020 ذات أولوية، بلغ عددها سبع ملفات، همت مواضيع مختلفة، وفق التفصيل التالي:

ملفات المبادرة التلقائية المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي		
النسبة من المجموع	عدد الملفات	مجال المبادرة التلقائية
%28,58	2	الحق في الصحة ومكونات التغطية الصحية
%28,58	2	دعم الفئات الهشة (الأرامل والحاضنات للأطفال اليتامى ووضعيات الأطفال المكفولين)
%14,28	1	الحق في التمدرس في ظل الوباء
%14,28	1	دعم فئة المكفولين بنقل الأموات
%14,28	1	تدبير الخدمات الارتفاقية في ظل جائحة فيروس كورونا
%100,00	7	المجموع

ويتبين من التفصيل أعلاه، أن موضوع الحق في الصحة، بما فيه مكونات التغطية الصحية، جاء في مقدمة التصنيف الموضوعاتي لهذه الملفات. في حين همت باقي الملفات، مواضيع ذات ارتباط ببعض الحقوق الثبوتية، أو تلامس واقع بعض الفئات الاجتماعية، أو ذات الصلة بالتدابير المتخذة أو واجبة الاقضاء في ظل تدبير الأزمة الصحية وظروف الحجر الصحي الناتجة عن تداعيات فيروس كورونا «كوفيد - 19».

وكلها مواضيع، وإن همت قضايا مختلفة، فقد كانت محل مبادرات تم رفعها مباشرة إلى السيد رئيس الحكومة في شكل تقارير موضوعاتية خاصة، وفق ما يلي:

أولاً: التدابير المتخذة لمواجهة تداعيات وباء كورونا المستجد «كوفيد - 19»

من منطلق وعيها التام بصعوبة وخطورة واستثنائية الظروف التي مر منها بلدنا، كما باق حول العالم بسبب ما خلفته وتغلغله جائحة فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19» من آثار وما فرضته من إكراهات تحد من بعض الحقوق والحريات، وما كان لها من أثر على استمرارية واكتيالية الأداء المرفوق، خاصة بعد فترة تمديد مدة سريان مفعول حالة الصواريخ الصحية، قامت المؤسسة بمراسلة السيد رئيس الحكومة في أهم ما وقفت عليه، وما توصلت به من تطلعات، نهم إكراهات هذه المرحلة.



وكما نوهت المؤسسة بالأحوار العمودية لبعض المرافق العمومية وأصرفها وموضيغها، خاصة تلك التي وجدت في صفوف الأمامية، سواء للحد من آثار الجائحة، أو لدعم ومواكبة القرارات المتخذة في جانبها الاقتصادي أو الأمني أو الاجتماعي، وقتت أيضا على بعض المشاكل والإكراهات التي أحلصت بأداء بعض هذه المرافق جراء انتشار الوباء الذي أربك المنضومة الاقتصادية والاجتماعية، وجعل مختلف مكونات المجتمع أمام تحد كبير في مختلف المجالات، ومنها استمرارية الخدمات المرفقية والاستفادة منها على قدم المساواة ووفقا لمبادئ العدل والإنصاف، وهو تحد كالت المؤسسة بالتحلي في رفعه باليقظة والحكمة والتبصر وحسن التدبير، وكذا تملك حسن الموازنة والتضامن والالتزام الجماعي - مؤسسات ومواهبين - في التعامل مع الوضع.

وبالموازاة مع الإشاعة بالانفراج المسؤول والفاعل لجميع مكونات الدولة، التي قامت، تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك، محمد السادس، حفظه الله، وفي كل توجيهاته السامية، بإتخاذ عدة إجراءات استباقية واحترازية في الوقت المناسب، نوهت المؤسسة بما تمت بلورته من قرارات ومبادرات على مختلف المستويات لكسب رهان الاعتناء بالمواهب ولو على حساب متعلبات النمو الاقتصادي كما تابعت باهتمام كبير من خلال خليتها «للرصد واليقظة»، ما صدر من مراسيم وقرارات وبلاغات ومعظم ما نفذ من إجراءات، مسجلة وبكل ارتياح مدى انسجامها مع مقتضيات حالة الصوارى الصحية، التي تتيح التخيل الفوري والعاجل للتصدي لانتشار الوباء أو لمواجهة الانعكاسات السلبية الناتجة عنه.

وفي إطار أعمال مهمة ترميخ مبادئ الحكامة الإدارية، وتحسين أداء الإدارة في تنزيل مختلف هذه القرارات، ومن باب انفراج المؤسسة في إتباع هذه المبادرات، كالت بالمزيد من الحرص والحد، ليس في القرارات المتخذة فقط، ولكن أيضا في كيفية تنزيلها لتكون ضامنة للحقوق وضامنة للمساواة في الولوج إليها، بعيدا عن بعض الممارسات التروان كانت منعزلة ومرتب بشكل غير ملتفت إليه تحت مسمى التدابير الاستثنائية التي فرضتها ظروف الجائحة، كان لها تأثير على ما يبذل من مجهود.

كما نوهت المؤسسة، إلى ضرورة ضمان الانسجام التام بين التدابير التي تم إتخاذها والمعلن عنها في وسائل الإعلام العمومي، وبين مستلزمات ومتعلبات أعمالها وتعميمها عبر مختلف التراب الوطني، مع الأخذ في ذلك بعين الاعتبار الوضعيات الخاصة للأسر المعوزة في المناطق القروية والمواحي النائية، وللبنات العشة أو تلك، التي تعيش أوضاعا صعبة من جراء الوضعيات الاجتماعية أو الإعاقة أو السن أو العجزة... إلخ، حتى لا ينتج تصيقها إحساسا بالتعسف وأو التمييز تحت ضغط الظروف التي تفرضها مواجهة هذه الأزمة الصحية.

ورغم الأهمية الكبيرة لقرار إغلاق الحدود من وإلى داخل التراب الوطني، وكذا حضر التنقل بين المدن، لضرورة التحكم والحد من انتشار الوباء، فإن ذلك لم يثن المؤسسة عن التنبيه إلى الإشكاليات التي كصرت، سواء على مستوى وضعيات المغاربة العالقين بالخارج، أو الأجانب المتواجدين في المغرب، والانعكاسات التي صاحبت هذا القرار، المتمثلة في نفاذ الموارد المالية أو التهديد بفقدان الشغل فضلا عن بعض الالتزامات العائلية التي فرضها في إبانة اقتراب شهر رمضان.

لذا، أدعت المؤسسة السيد رئيس الحكومة إلى الانكباب على دراسة هذا الملف، وإيجاد الحلول المناسبة له بالنظر لهذا الأثر المعين به، مع الأخذ بعين الاعتبار مختلف التدابير التي تضمن الأمر والسلامة الصحيين للعائدين أولاً، وتبصيرهم بالخطر والاعلام. سيما وأن هذه الفئة من المواطنين عاشت ضغوطات نفسية قوية ومشاكل متعددة مرتبطة بمحطات مختلفة، نمت لديهم في مرحلة معينة، بسبب غياب تصور معلن لخصّة توقيعية واضحة لمعالجة وضعياتهم الإحساس بالتخلي عنهم وفي موضوع آخر، قيمت المؤسسة الجهود المبذولة من صرف القصاص الوصر على التعليم في اتجاه ضمان استمرارية تقديم الدروس من خلال المنصومات أو المنصات المعتمدة للتعليم عن بعد، ونوهت بالجهود المبذولة في هذا الباب من صرف كل السافرين على ذلك من أصر إجازة وتربوية. وفي المقابل، أثارت المؤسسة الانتباه إلى مسألة اعتبرتها مهمة متصلة بسؤال تعميم الاستفادة من الخدمات المقدمة، واستحضرت بعض الصعوبات والتحديات المكشوفة في هذا الإطار والتي حالت دون تمكن مجموعة من التلاميذ من تتبع الدروس المقدمة، لأسباب مختلفة، همت أساساً بصروف الغاء قرار تفعيل مشروع التعليم عن بعد، بشكل فوري ودون أي فترة انتقالية أو تحضيرية، وعدم توفر العديد من الأسر على خدمات الإنترنت أو ضعف الصبيب، وكذلك عدم التوفر أو محدودية وسائل العمل الرقمية «التواصلية»، الهواتف الذكية، وغيرها» في إطار العنصرية الرقمية، فضلاً عما كشف عنه الانتقال نحو التعليم الافتراضي من فجوة رقمية بين التلاميذ من جهة، وبين بعض الأثر التربوية وأولياء الأمور من جهة أخرى.

كما شادت المؤسسة في هذا الصدد أيضاً، على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار، ما تسببت فيه ظروف التأقلم مع هذا الوضع الجديد، خاصة من لحن التلاميذ الأفعال الذين يعيشون ضمن أسر متعددة الأفرام في وضعيات قشة من حيث السكن، مما جعل ظروف متابعة الدروس على حالتها، غير ملائمة وولد ضغطاً لدى عدد من التلاميذ وأولياء أمورهم زالج من حدته الإعلان عن عدم تمتع متمرسي القصاص العمومي بالعكسلة وإقرار تأجيلها، مع ما يترتب عن ذلك من تأثير على نفسية التلاميذ الأفعال.

ولم يغفل التقرير بشأن مستوى تعليمي آخر، التنبيه إلى غياب خطة واضحة معلن عنها ومتواصل في شأنها بالنسبة لتلاميذ مستوى البكالوريا، حول امتحانات نهاية السنة الدراسية، في هذه المرحلة العامة في مسارهم الدراسي.

وفي سياق متصل، ثمنت المؤسسة العديد من المبادرات التي تم اتخاذها لفائدة المهاجرين، وخاصة أولئك القادمين من حول جنوب الصحراء، والتي قُبلت في الإيواء، والتصبيب، والمساعدات الغذائية، كما اعتبرت أنه من الملائم الإعلان عن مبادرات منتظمة متسمة بالنسبية والشمولية والتعميم عبر مختلف ربوع الوطن، استلهاماً من المبادرات الملكية السامية الرامية إلى مواجهة وباء كورونا في القارة الإفريقية، وانسجاماً مع توجهات السياسة الوطنية للهجرة واللجوء، المنصبة مع معايير حقوق الإنسان.

وفي موضوع الاستفادة من الدعم العمومي، صالبت المؤسسة في بداية إصلاحها بالحرص على معالجة الإشكالات التقييمية التي كُشفت عنها هذه العملية، وضبط شروط ومعايير الاستفادة



منها، لتشمل كل الفئات المعنية، بما في ذلك سكان القرى والبلدات النائية الذين يعيشون على أنشطة معيشية يومية، والعاملين في القطاعات غير المهيكلية، والمؤسسات الاجتماعية التي تلوي المسنين والأطفال والأشخاص في وضعية إعاقة. مع ضرورة تكثيف وحدات الاستشارة والدعم والمساعدة في شأن إيحاء الحلول للمشاكل والعائلات العالقة المرتبطة بعدم تمكن أصحابها من الحصول على مستحقاتهم بسبب مشاكل تقنية أو إجرائية، خاصة أمام الضغط الحاصل على الرقم 1212، والذي لم يعد يستوعب عدد المكالمات الواردة عليه.

وفي موضوع آخر، كالتالي المؤسسة في هذه الضرفية بضرورة التجاوب مع متطلبات وانتظارات المرتفقين الذين هم في حاجة إلى خدمات مرفقية ملحة وذات راقية، ولأعت إلى التفكير في خطة استباقية، حول كيفية التعامل مع مرحلة ما بعد هذه الجائحة، والتشخيص الدقيق للاحتياجات الاتفاقية التي ستختلفها، سيما منها ذات العلاقة بالرعاية الاجتماعية.

ثانياً: آثار جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» على الوضع الصحي ببلدنا

انطلاقاً من اختصاصاتها الدستورية ومهامها المتمثلة في الدفاع عن الحقوق في نكاح العلاقات بين الإدارة والمرتفقين والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم الشفافية في تدبير المرافق العمومية، ومن منطلق وعيها التام بدورها في ضمان التواصل الفعال بين المواطنين والإدارة، والرفع من منسوب الثقة في خدماتها، سيما في فترات الأزمات التي تمر بها بلادنا والعالم بأسره؛ عبرت المؤسسة عن انشغالها الكبير ببعض الممارسات التي كانت تتسرب بين الفينة والأخرى إلى موضوع الحق في الصحة في ظل ظروف الجائحة، خاصة منها تلك التي بلغت مصر قلز واستياء كبيرين من لدن العديد من المواطنين.

ومن منطلق إيمانها بأن مجال الصحة هو مجال حيوي وأساس للمواطنين، وعامل من عوامل تحقيق جودة الحياة، وضمن الكرامة الإنسانية، وشرك من شريك التكامل وتحسين الوضع الاجتماعي؛ فضلاً عن اعتبارها مجالاً مؤثراً سلباً على ترتيب بلادنا في مؤشر التنمية البشرية بحسب بعض التقارير الدولية، أعلنت المؤسسة رئيس الحكومة إلى إعلاء الأولوية والعناية اللازمة؛ لما توصلت به من شكايات وما رصدته من مواضيع تناولتها مختلف المنابر الإعلامية، وكذا تلك التي شكلت ندوات من لدن بعض الأخصائيين وشبه الأخصائيين والمواطنين، من باب خشية أن يكون كل ذلك مؤشراً قد تتحول إلى عدم رضو عام بشأن الوضع الصحي ببلدنا.

وكالتالي السيد رئيس الحكومة بضمن تمتع الأفراد بالخدمات الصحية الضرورية والجيدة والكاملة، في أبعادها المختلفة سواء تعلق الأمر بالتوعية الصحية، أو بالوقاية، أو بالعلاج، وسواء تعلق الأمر ببنيات الاستقبال الاستشفائية الملائمة، وخدمات الرعاية والتغطية الصحية التي تحتاج إليها فئة عريضة من المجتمع.

كما رصدت المؤسسة في هذا الشأن كون الوضع الصحي ببلدنا، بالرغم من مختلف المبادرات التي قام بها القطاع المعنى للنفوس به، يبقى كون تطلعات المواطنين ذلك أن المشهد العام يصغر عليه النقص في الموارد البشرية الصحية، وبصعده الضعف في بنيات الاستقبال وظروف الاستشفاء، والنقص الكبير في أسرة الإعتاش علاوة على ما لمستته المؤسسة من غياب

العدالة الجبالية في التوزيع التراخي للخدمات الصحية والاستشفائية، فضلا عن الفوارق القائمة بين المستشفيات العمومية والمصحات الخاصة، الشيء الذي أفرز أحيانا ضعف الاستجابة لصلبات التكبيب والخدمات الاستشفائية الأساسية للمواطنين.

وبعد ما وفت المؤسسة علو الإكراهات المستجدة، والتصورات المتسارعة العميصة بهذا الموضوع، وتداخل العوامل المؤثرة فيه، بين ما هو ميزانياتي، وبين ما هو تذييري، وبين ما هو حكمتي ... إلخ، وركزت علو حساسية الضرفية العرجة التي تمر منها البلاد، وما تضرر من حاجة ملحة إلى توسيع الصافة الإيوائية للوحدات الصحية والاستشفائية، لتكون في مستوى الجواب عن حجم الجائحة التي ما فتئت تصد أرواح المصابين، كصالت المؤسسة بالتقاء تذايير استعجالية من شأنها أن تصد من النقص الحاصل في التغطية الصحية لفئات مجتمعية عريضة، سيما وأن الأزمة الويائية كشفت بالملموس حجم العفاشة التي تعاني منها فئة كبيرة من المواطنين.

وبالرغم من تنويه المؤسسة بالعقوبات والتعبئة المستمرة للموارد البشرية الصحية لتقدير خدمات صحية في المستوى المصلوب، في إصار تعديلات وصنية كبرى أفرزتها ظروف الأزمة، فإن ذلك لم يعمل على الإشارة إلى عمق أثر الإشكاليات المرتبطة بهذا المجال، وعبر بوضوح عن قلقها الكبير إزاء الجدال الواسع القائم حول الممارسات التي تلجأ إليها بعض المصحات الخاصة، غير فرض شروط أحيانا تعجيزية أو خارج إطار القانون، وذلك بالزام من يلجأ إلى خدماتها من المصابين بهذا الوباء، بإيداع مبالغ مالية هامة، إما نقدا أو بواسطة شيكات، والامتناع أحيانا عن استقبال أو حتى إعفاء المرضى، ما لم يتوصلوا بالمصلوب، وكصالت السيد رئيس الحكومة من أجل بحث كل السبل للرفع من القدرة التفاوضية للقصاصات المعنية مع ممثلي هذه المصحات، وليس من المزيد من المراقبة لإيقاف تفاقم هذا النوع من الممارسات، مهما كان حجمه، والذي لا يمكن بأي حال أن تكون له مكانة ضمن ما ترسمه من إجراءات لمواجهة هذا الخاء.

وفي موضوع متصل لاحظت المؤسسة النقص الحاد في بعض الأدوية التي عالجة ما توصف ضمن البروتوكول العلاجي للمصابين بفيروس كورونا «كوفيد 19» علو مستوى مختلف الصيدليات، وما أسهم فيه من ممارسات أثرت علو سلامة وحقيقة استغلالك وتسويق هذه الأدوية.

لأجله، وهرتابع عن كثب مختلف التفاعلات التي تصاحب كل ما له علاقة بحق المواطنين في التكبيب، عانت المؤسسة، إلى إيلاء الصيغة الملائمة لكفاءة الرأي العام الوصني، وإيجاد التوافقات الممكنة مع المصحات الخاصة أمامه توسيع بنية الاستقبال الصحي للأشخاص المصابين في إصار تضامني.

ثالثا: تذيير الدخول المدرسي في ظل الوضعية الويائية

مواكبة منها لفترة الدخول المدرسي، لتزامنها مع مرحلة ما بعد العجز الصحي، وما تم اتخاذه من تذايير للتخفيف من حالة الكوار الصحية، أثارت المؤسسة اللاتباه إلى العناية الواجبة للتعليم والاقتمام العديريه في هذه الآونة، خاصة أمام ما لاحظته من اصدام بعض العقوبات المبدولة من صرف القصاص الوصي بإكراهات جذية صارنة أثرت بشكل كبير في المجال المدرسي والتربوي، انصلقت من تقييم المؤسسة للتجربة التي خاضتها بلادنا في مجال «التعليم عن بعد» وما

كشفت عنه من نواقص حرصتها في عدم التكافؤ في الاستفادة من أليات التعليم عن بعد، ولا سيما بالنسبة للفئات التي تعيش أوضاعا صعبة، جراء الفقر أو العاشاشة أو التواجد في الأوساط القروية النائية وغيرها، الشيء الذي عمق الانشغال، وزاد من تساؤلات المؤسسة حول المقاربات المعتمدة لضمان الحق في التعليم في إطار من المساواة أمام التباينات والتفاوتات الملحوظة وسك الأمر والفئات الاجتماعية على الصعيد الجهوي.

فمنذ الإعلان عن تاريخ الدخول المدرسي في برنامج الوزارة المعنية، والذي تقرر فيه اعتماد «التعليم عن بعد» كصيغة تربوية في بداية الموسم الدراسي 2020 - 2021 مع توفير «تعليم حضوري» بالنسبة للمتعلمين الذين سيعبر أولياء أمورهم عن اختيار هذه الصيغة، والذي اعتبرته المؤسسة حلا استثنائيا جدا لوضع استثنائي، سجلت المؤسسة ما خلفه هذا القرار من ردود أفعال بسبب ما قد يتسبب فيه من صعوبات عملية لدى شريحة واسعة من المجتمع، لأسباب متعددة ترتبط أساسا بسبل تدبير التمدرس في ظل التقييد بالإجراءات الوقائية والإكراهات المعقنة لأولياء الأمور، انضاف إلى ذلك ما أثير من مشا كل في تدبير موضوع التمدرس كخدمة عمومية بين الفصاعين العام والخاص.

وفي هذا الإطار، وقفت المؤسسة من خلال تتبعها لما تناقلته بعض وسائل الإعلام، وما راج عبر شبكات التواصل الاجتماعي من تصريحات لأولياء الأمور في شأن عدم تمكين العديد منهم من شهادات المغادرة من بعض المدارس الخصوصية، مما عرقل التحاق أبنائهم بالفصول الدراسية المرجوة «واقعية كانت أو افتراضية». حيث اعتبر هذا الموقف مهما كانت دواعيه، موقفا ماسا لحقوق الصغار وبمصلحته الفضلى، ويتعارض مع المبادئ المؤطرة الواردة في الدستور وفي المواثيق الدولية المتعهد بها من طرف المملكة المغربية، التي تعتبر التعليم حقا أساسيا ومن التزامات الدولة ذات الأولوية التي ينبغي تأمينها والوفاء بها حتى في حالة الصوارر، كيغما كانت كصيغتها.

كما اعتبر المؤسسة أنه لم يكن من الحكامة في شيء أن تنتصر الجهات المعنية صدور مقررات قضائية في هذا الشأن، تلام المؤسسات التعليمية بتسليم الشهادات المصوبة لأولياء التلاميذ، لأنه كان من المفروض التدخل السريع الاستباقي، لتصويب هذه الممارسات، واحتواء الإشكالية، والسهر على إلزام المؤسسات التعليمية، بتسليم الشواهد المذكورة لمن يجب، لأن كل تأخير أو تعثر في هذا الإجراء من شأنه عرقلة وتعضيل الحق في التمدرس، معتبرة أن السماح للتلاميذ بالانتقال، سواء تعلق الأمر بالانتقال من مدرسة إلى أخرى، أو من نظام تعليمي إلى آخر، هو حق لا بد من تيسير الولوج إليه، رعبا لما تستدعيه المصلحة الفضلى للصغار، وهو في ذات الوقت تفهم وتجاوب مع الظروف الصعبة، التي تمر بها مجموعة من الأسر في ظل الضرفية العالية، علما أن ما يكون من حقوق مترتبة لبعض المؤسسات تبقى منقوضة من خلال ما ينوله القانون من سبل لاستيفائها.

من هذا المنطلق، وتعبيرا عن انشغال المؤسسة من تزايد عدد الأصفال المعنيين بهذا الموضوع، وما يمكن أن يترتب عنه من حرمان لفئة كبيرة منهم الذين لم يتأق لأولياء أمورهم الحصول على شهادات المغادرة في إطار أجوبة منقعة، أبلغت السيد رئيس الحكومة قلقها، وهاليتها بالتدخل لوضع حد لهذه الممارسات، لضمان الاستقرار النفسي للمتعلمين وأولياء أمورهم، ومساعدتهم على التكيف مع ما فرضته ظروف الجائحة من إكراهات منهجية.

هكذا، واعتبرت المؤسسة أن عاقبة المرحلة التي نعيشها، تقتضي تعبئة شاملة وبقصّة ونحننا وتضحية، يساهم فيها الكل في إضمار ميثاق يتقاسم فيه الفاعلون والمتدخلون المسؤوليات ويتم الأخذ فيه بعين الاعتبار كل المستجدات المتسارعة، التي قد تفرزها الوضعية الوبائية، ليتسنى بلوغ أهداف انصاف موسم دراسي لا بد أن يكون ناجحاً «أكيذا ومنديجا»، يوازن بين متصلبات الأمن الصحي، والنحو في التمكيز ويجعل المصلحة الفضلى للأطفال أولوية في أجواء يعمر فيها الشعور بالمساواة ويلمس فيها آباء وأولياء التلاميذ ما يتوقون إليه من عناية واستقرار وتفهم لظروفهم؛ وهكذا صالبت بالتدخل لوضع حد لهذه الممارسات وتمكين ذوي حقوق التلاميذ من الشواهد المكشوفة، وتيسير كل سبل التمكيز في أجواء يصعبها التفهم والارتياح، مهما كانت صعبة وموقع المدارس الخصوصية في الفريضة المدرسية والتربوية، لما يتصلبه الأمر من إبقائها المستمر تحت رقابة القطاع الحكومي الوصي.

رابعا: استفادة بعض الأراذل في وضعية هشّة والاضناك للأطفال من البتامة من الدعم

علاقة بهذا الموضوع، وضعت المؤسسة يدها على بعض الحالات الترتيبين أن رفض الإغارة الاستجابية لها وجد سنده في التقيّد الصرف بما جاء في النص التنضيمي ذي الصلة بالدعم المخصص للأراذل؛ صبغا للمرسوم رقم 2.14.791 بتاريخ 04 أجنبر 2014، الذي جعل الاستفادة مشروطة بتوفر الصالط على بصاقّة «راميد»، وإعمال أنهم يفتقرون إليها فحكم أنهم منحرون في الصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياك الاجتماعي CNOPS.

في حين أن الإشكالية بالنسبة لهؤلاء، تكمن في أن استفادتهم من خدمات الصندوق المذكور، لم تكن في نصاق القواعد العامة المنظمة للإغارة فيه، إذ أن تسجيلهم به كان تنفيذا لتوصية هيئة الإنصاف والمصالحة، وتدخل المجلس الوصفي لحقوق الإنسان الذي رأى أنه من الواجب، وجبرا للأضرار اللاحقة بضحايا الانتهاكات الجسمية لحقوق الإنسان في الماضي، وذوي حقوقهم أن يستفيدوا من تغطية كفية تمكنهم من مواجهة ما تتصلبه الأضرار اللاحقة بهم من علاجات.

ولأن اشتراك التوفر على بصاقّة الراميد للاستفادة من الدعم تم الاقتداء إليه لإثبات العوز وانعدام الدخل أو ضعفه، فإن المؤسسة اعتبرت أن ذلك لا يمكن أن تواجه به هذه الفئة، لأن اغراض ضحايا انتهاكات الماضي في صندوق منظمات الاحتياك الاجتماعي كان لخواص حقوقية ونجبر الأضرار، وهي أمور لا تنفي عن أصابها وضعية العوز، ما دام أن وضعيتهم هشّة ولا يزالون في حالة احتياج و فقر.

واعترفت المؤسسة أن المزية التي مكنتهم الدولة منها لتأمين تغطية كفية، لا يمكن أن تكون وبالاً عليهم وموجبا لحرمانهم من استحقاق قبوله لهم القانون، لكونهم في وضعية هشاشة.

وتأسيسا عليه، صالبت المؤسسة السيد رئيس الحكومة بإيحاء حل لهذه الوضعية حتى يستفيد هؤلاء من برامج الدعم كما عكته الوثائق سبل الاستفادة كل من يوجد في وضعيتهم من استثناء شركة التوفر على بصاقّة «راميد».



خامسا: حول بعض مكونات التغطية الصحية بالمغرب

علاقة بهذا الموضوع، وعلى ضوء ما نتوصل به هذه المؤسسة من تطلعات تهم الحق في الصحة، فقد قامت في غضون شهر فبراير من السنة موضوع التقرير بتنظيم لقاء دراسي حول موضوع «الحق في الصحة» وفيما يلي نقول التغطية الصحية من إمكانيات»، استندت له كل الإشارات المعنية من قطاعات حكومية ومهنية، مما ساعد على الإحاطة بكثير من جوانب الموضوع، وجمع رصيد هام من الفئات والبيانات التصحيحية ومقترحات قد تغني كل ورشة تفتح للارتقاء بهذا المجال الهام إلى الأحسن.

ونظرا لأهمية الموضوع، وما اثبت عنه من صروح وخيارات بديلة، كقبيلة بالارتقاء بالتغطية الصحية إلى ما ينتظره المواطن، شكلت خلاصاتها موضوع تقرير خاص رفعت به المؤسسة إلى السيد رئيس الحكومة من أجل بحث سبل أخذ مضامينه بعين الاعتبار فيما تعتمده الحكومة القيام به، لا سيما وأن جلالة الملك، حفظه الله ونصره، ركز في خطابه، بمناسبة عيد العرش لسنة 2010، بشكل ملحوظ على وجوب العناية بالعمامة الاجتماعية للمواطن بما فيها التغطية الصحية.

سادسا: استغلاله المكلفين بنقل الأموال من التعويض عن الأعمال الشاقة أو الملوثة

تفاعلا مع موضوع تظلم ما فتئت المؤسسة تتوصل به، في شأن إقصاء سائقو سيارات نقل الأموال من التعويضات المقررة لبعض الفئات التي تندرج أعمالهم ضمن ما يعتبر أعمالا شاقة أو ملوثة بمقتضى القرار رقم 1732.07 الصادر عن السيد وزير الداخلية بتاريخ 18 شتنبر 2007 بتخصيص المرسوم رقم 2.86.349 الصادر في 02 جويلية 1986، وهو التعويض الذي يهتم أعمالا تقوم بها شريحة خاصة من العاملين بالجماعات المحلية وهيئاتها أو رعاها القرار المذكور على سبيل التحصر، من بينها فئة المكلفين بغسل الأموال وحفر القبور، الأمر الذي خلق لدى سائقو سيارات نقل الأموال شعورا بإقصائهم وحرمانهم من التعويض المذكور المستحق لبعض زملائهم في الوقت الذي يتعملون فيه أعباء مماثلة، ويتعرضون لعدة مخاطر لا تقل عن تلك التي يتعرض لها زملائهم ممن تسند لهم مهام ذات ارتباط بتجهيز وإطفاء الأموال.

وقد اعتبرت المؤسسة أن عملية إفناء البحث هي عملية متسلسلة، ومتتالية، تتدخل فيها مهنة وحرف ووظائف، لكل واحد منها أمور معينة، ولهم جميعا اتصال بشكل من الأشكال بعمل أو ملامسة البحث، ولكل مهمة معاناتها وإن كانت مختلفة، فإنها تشترك في مفاصلها ومشاقها وتلوثها، ولا سيما في هذه الضريبة المترتبة بجانحة فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19»، والتي يتزايد فيها خطر العدوى.

لهذا، فأمام الإحساس بالسيف الذي ينتاب هذه الفئة من سائقو سيارات نقل الأموال، صالبت المؤسسة رئيس الحكومة بالنظر في إمكانية إلحاق هذه الفئة بقائمة المستفيدين من التعويض المذكور في نصوص مقتضيات المرسوم المشار إليه أعلاه تحقيقا للمساواة ورفعا لكل تمييز.

العصر الثاني

كليات التسوية: تكريس لقيم الوساطة المؤسسية

" إن المكانة التشريعية للأحوار التي أسندها القانون الجديد للمخلصين الدائمين للمؤسسة، تجعل منهم شركاء حقيقيين في مراكمة النجاحات التي يمكن أن تحققها المؤسسة في موضوع معالجة ما نتوصل به من تضلعات وتشكيات. لذا، وجب أن نسعى جميعا لتصوير هذه التقارير ولأن نجعل ما يمكن أن يثار في شأنها من ملاحظات، مصدرا لإغناء التجارب والمكاسب المحققة من أجل ارتقاء جيد ."

وسيد المملكة
الربيع - 13 أجنير 2010

معطيات عامة حول ملفات طلبات التسوية المسجلة		
النسبة من المسجل العام	عدد ملفات طلبات التسوية 2020	عدد ملفات طلبات التسوية 2019
0,14%	7	1

بتسجيلها لسبع قضايا تسوية، تكون المؤسسة، خلال هذه السنة، قد سجلت ارتفاعاً في عدد قضايا التسوية، مقارنة مع السنة الماضية، التي لم تسجل خلالها سوى طلب واحد من هذا النوع، ومع ذلك، فإن هذا التصور يتم تصوراً مشتملاً، بحيث لم تتعد نسبتته 0,14% من مجموع المسجل العام خلال هذه السنة.

ورغم محدودية العدد، فهو مؤشر علمي إقبال الإدارات على اختيار حل ما يكون لديهم من خلافات مع الأغيار عن طريق الوساطة التوفيقية.

أولاً: ملفات قضايا التسوية المسجلة بحسب التصنيف الموضوعي



التصنيف الموضوعي	2020		2019
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات
طلبات ذات طابع مالي	3	42,86%	--
طلب إعفاءات من ذعائر بنكية	1	14,29%	--
طلب إعفاء من استرجاع مبالغ مالية	1	14,29%	--
كيفية احتساب الذعائر والزيادات الجبائية	1	14,29%	--
خلاف بين إدارتين	3	42,86%	1
ننازع الاختصاص الترابي بين جماعتين ترابيتين	3	42,86%	1
طلبات ذات طابع إداري	1	14,29%	--
تسوية الوضعيات الإدارية الفردية	1	14,29%	--
المجموع	7	100,00%	1

يتضح من تحليل التصنيف الموضوعي لقضايا التسوية المسجلة خلال هذه السنة، أنها همت بالأساس بمطالبات ذات طابع مالي من قبيل طلب إعفاءات من ذعائر بنكية، وطلب إعفاء من استرجاع مبالغ مالية مترتبة لفائدة الإدارة، وكيفية احتساب بعض الذعائر والزيادات الجبائية، بما مجموعه ثلاث ملفات، بالإضافة إلى طلب تسوية خلافات بين إدارتين ممثلتين في جماعتين ترابيتين بثلاث ملفات كذلك، وأخيراً ملف طلب تسوية واحد، يدخل في إطار القضايا الصاعدة الإدارية ويهم تسوية الوضعية الإدارية الفرعية.



ثانياً: ملفات كليات التسوية المسجلة بحسب كهيبة كصائب التسوية

طبيعة طالب التسوية	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
شخصية ذاتية	%42,86	3	--	
إدارة أو مؤسسة عمومية	%42,86	3	--	
شخصية معنوية	%14,29	1	1	
المجموع	%100,00	7	1	

لقد نيين من خلال تتبع كهيبة كصائب التسوية، أن الأمر لم يقتصر على شخصيات ذاتية «رجلين وامرأة واحدة»، التوزيع أن جميعها تحمل الجنسية المغربية، وأن من بينها شخص واحد ينتمى إلى أفران الجالية المغربية المقيمة بالخارج، وإنما شمل أيضا كلاً من إدارات عمومية وشخصية معنوية، وفق التوزيع المبين في الجدول أعلاه.

ثالثاً: التوزيع الجغرافي لملفات كليات التسوية المسجلة بالمؤسسة

جهاات وعمالات و أقاليم المملكة	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام (طلب تسوية)	النسبة من المجموع على مستوى الجهاات	عدد الملفات	عدد الملفات
الرباط - سلا - القنيطرة	%28,57	%33,33	2	--
الرباط	%14,29	%16,67	1	--
سلا	%14,29	%16,67	1	--
مراكش - أسفي	%28,57	%33,33	2	--
الصويرة	%28,57	%33,33	2	--
كلميم - واد نون	%14,29	%16,67	1	--
كلميم	%14,29	%16,67	1	--
طنجة - تطوان - الحسيمة	%14,29	%16,67	1	--
وزان	%14,29	%16,67	1	--
بني ملال - خنيفرة	--	--	--	1
خربكة	--	--	--	1
المجموع	%85,71	%100,00	6	1

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام (طلب تسوية)	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
فرنسا	%14,29	%100,00	1	--

يلاحظ من خلال تحليل جغرافية كليات التسوية، أنها همت أربع جهاات من جهاات المملكة هو جهاة الرباط - سلا - القنيطرة وجهاة مراكش - أسفي بملفين لكل واحدة منهما؛ وجهاة كلميم - واد نون وجهاة الحسيمة - تطوان - الحسيمة بملف واحد لكل منهما؛ كل ذلك وفق النسب والتوزيع المبين في الجدول أعلاه؛ هذا، بالإضافة إلى كصائب تسوية واحد تقدم به مواكس مغربي مقيم بفرنسا.

رابعاً: ملفات كليات التسوية المسجلة بحسب مكان تسجيلها

مكان التسجيل	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
الإدارة المركزية	71,43%	5	1	
التمثيليات الجهوية	14,29%	1	--	
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	14,29%	1	--	
بوابة قضاء المواطن «e-plainte»	14,29%	1	--	
المجموع	100,00%	7	1	

إن الملاحظة العامة التي يمكن إبدائها حول مكان تسجيل كليات التسوية، هي تركيز سجلها بالإدارة المركزية للمؤسسة «06 كليات من أصل 07»، وهو ما يعزز فرضية بحث كليات التسوية عن الحلول المركزية للمشاكل الإدارية المصروحة، عوض الحلول الجهوية.

خامساً: ملفات كليات التسوية المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني

المجال القطاعي المعني	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	28,57%	2	--	
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	14,29%	1	--	
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	14,29%	1	--	
الجماعات والمجالس المنتخبة	14,29%	1	1	
قطاع الشغل والإدماج المهني	14,29%	1	--	
مجالات قطاعية مختلفة	14,29%	1	--	
المجموع	100,00%	7	1	

بالرغم من قلة عدد كليات التسوية المسجلة خلال هذه السنة، فقد اتسمت بنوع من التنوع القطاعي والإداري، بحيث همت مجالات قطاعية متعددة، استأثر فيها قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة من خلال المديرية الجهوية للضرائب بالدار البيضاء، والخزينة الإقليمية بالصويرة، بملفين في حين توزعت باقي الملفات بين كل من قطاع الثقافة والشباب والرياضة، ممثلاً في المكتبة الوطنية للمملكة المغربية، والجماعات والمجالس المنتخبة، من خلال جماعة الصويرة، وقطاع الشغل والإدماج المهني، من خلال الصندوق الوطني لمؤسسات الاحتياك الاجتماعي، ثم القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني، وشركة القرض الفلاحي للمغرب «الإدارة المركزية»، بمعدل ملف لكل قطاع، على النحو المبين في الجدول.



العصر الثالث

الملفات المعالجة برسم سنة 2020

"من منازلنا، نفكر فيكم، ونتفاعل مع تظلماتكم".

وسيط المملكة
الرياض - 28 مارس 2020

الملفات المعالجة برسم سنة 2020

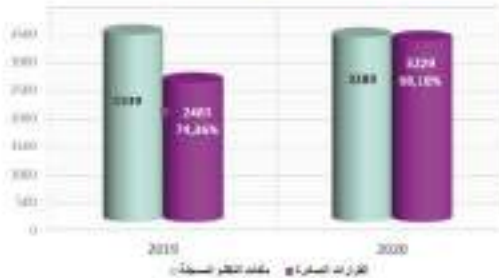


سنة المعالجة	ملفات التظلم المسجلة والتوجيه المسجلة	الملفات التي تم البت فيها	النسبة من المسجل العام تظلم وتوجيه
2019	5842	5117	87.59%
2020	4862	5102	104.94%

لقد سجلت هذه السنة، ارتفاعا مهما في نسبة الملفات المعالجة من تصرف المؤسسة، سواء بمقتضى قرارات أو قرارات إجرائية أو توصيات، على نحو ما سيتم بيانه لاحقا، وتجدر الإشارة إلى أنه مما مجموعه 4862 ملفا تظلم وتوجيه مسجل خلال هذه السنة بالمؤسسة، تم البت فيها بمجموعة 5102 ملفا، أي بنسبة 104,94% من التظلمات والتشكايات المسجلة، مقابل نسبة 87,59% برسم السنة الماضية. كما سجلت المؤسسة على مستوى معالجة ملفات التظلم خلال هذه السنة نسبة بت مهمة وصلت إلى 105,17% مقابل نسبة 80,41% تم تسجيلها خلال السنة الماضية أو بزيادة بلغت 24,76 نقطة مئوية.

أولا: ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات

1 - معضيات عامة حول ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات



سنة المعالجة	ملفات التظلم المسجلة	مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المسجل العام تظلم
2019	3339	2483	74.36%
2020	3289	3229	98.18%

لقد تسنى للمؤسسة خلال هذه السنة، البت بمقتضى قرارات، فيما مجموعه 3229 ملفا، أي بنسبة 98,18% من مجموع المسجل عام تظلم اتخذت شكل قرارات بتسوية للنزاعات المعروضة عليها، باعتبارها مؤشرا حادا على جدوى اللجوء إلى الوساطة المؤسسية، كوسيلة لتقوية الثقة في هذا البديل الذي ابتغاه دستور المملكة تعزيزا للبناء الديموقراطي، وتوصيفا لركائز دولة الحق والمؤسسات، وحرصا على سمو القانون وسيادته، وانتصارا للشرعية، أو اتخذت شكل قرارات بالرفض في مواجهة المتظلم نظرا لما اعتبرته المؤسسة في صوابية موقف الإدارة، أو شكل قرارات بعدم القبول أو بعدم الاختصاص، بسبب قيام أو ظهور أحد الأسباب القانونية الموجبة لذلك.

هنا، وتجدر الإشارة إلى أن عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة، إنما يهتم بمختلف الملفات المعالجة برسم سنة 2020، سواء تعلق الأمر بملفات التظلم المسجلة خلال هذه السنة، أو تلك التي تشكل مزون المؤسسة من ملفات مختلفة عن سنوات سابقة.

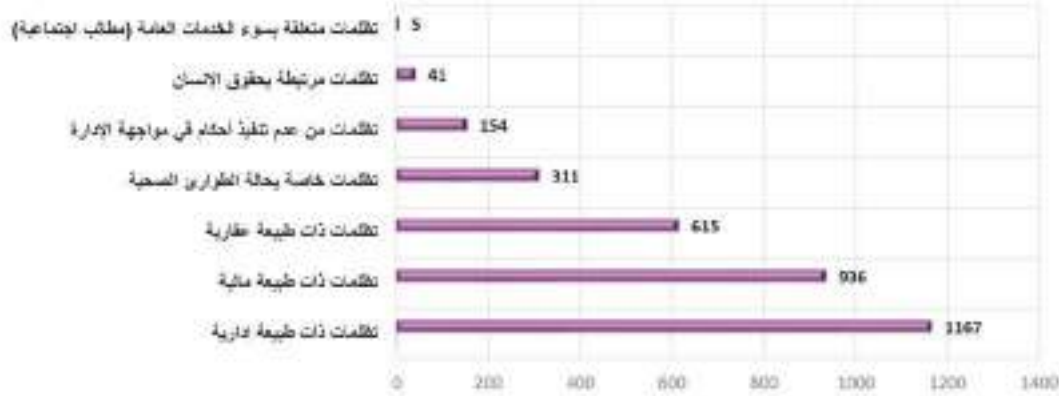
إن المؤسسة عند إصدارها لهذه القرارات، تقرر علون تضمنها خلاصة ما وصلت إليه من نتائج وما اعتمده من علل وأسباب، كما تقرر على تبليغها لكافة الأوصاف المعنية بها، سواء أكانت إدارية أو متضلمة، في إكهار أعمر التواصل بين الإدارة والمواصر، وإعلان ما انتهى إليه موقفها من موضوع التضلم.

كما تجدر الإشارة إلى أن قليل مختلف القرارات الصادرة خلال هذه السنة، قد أسفر عن النتائج التالية:

1 - 1 القرارات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي للتضلمات

2020		2019	التصنيف الموضوعاتي
النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات	
36,14%	1167	870	تضلمات ذات طبيعة إدارية
10,65%	344	266	تضلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
9,41%	304	308	تضلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
6,84%	221	128	تضلمات من عدم نسوية وضعيات إدارية للموظفين
6,29%	203	95	تضلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
1,70%	55	31	تضلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,46%	15	16	تضلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,40%	13	8	تضلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
0,19%	6	5	تضلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
0,15%	5	4	تضلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (لسخ أحكام. سجل تجاري. شواهد ضيقية. سجل عدلي ...)
0,03%	1	9	تضلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
28,99%	936	784	تضلمات ذات طبيعة مالية
7,37%	238	215	تضلمات متعلقة بالمعاشات
6,35%	205	98	تضلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
4,12%	133	81	تضلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
3,53%	114	119	تضلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
2,32%	75	58	تضلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
1,98%	64	54	تضلمات متعلقة بالطليبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
1,33%	43	52	تضلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
1,02%	33	46	تضلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,90%	29	57	تضلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,06%	2	4	تضلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
19,05%	615	681	تضلمات ذات طبيعة عقارية
5,76%	186	205	تضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
1,98%	64	105	تضلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
1,95%	63	90	تضلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلائية (من غير أراضي الكيش)
1,52%	49	68	تضلمات مرتبطة بالتخفيض العقاري
1,15%	37	38	تضلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات. أعمدة. طريق)

% 1,11	36	28	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 1,08	35	29	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,99	32	25	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,84	27	46	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,74	24	13	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,71	23	3	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 0,46	15	13	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 0,40	13	8	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 0,25	8	5	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
% 0,09	3	5	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 9,63	311	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 4,92	159	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 3,53	114	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
% 0,50	16	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
% 0,15	5	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
% 0,15	5	--	تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل
% 0,09	3	--	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
% 0,09	3	--	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
% 0,09	3	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
% 0,03	1	--	تظلمات متعلقة بالطرود من العمل
% 0,03	1	--	تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء
% 0,03	1	--	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
% 4,77	154	108	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 4,77	154	108	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 1,27	41	39	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,50	16	13	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
% 0,28	9	15	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
% 0,25	8	1	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
% 0,12	4	8	تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي
% 0,06	2	--	تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة
% 0,03	1	--	تظلمات مرتبطة بمزاعم الاختفاء القسري
% 0,03	1	2	تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات
% 0,15	5	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,09	3	--	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
% 0,03	1	--	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 0,03	1	--	تظلمات متعلقة بفك العزلة
--	--	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
--	--	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 100,00	3229	2483	المجموع



لن، بلغ مجموع القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2020، 3229 قراراً، همت بمجموع التظلمات المشكّلة لمحزون المؤسسة برسم هذه السنة، بنسبة معالجة بلغت 98,18 % من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها على نحو ما تم بيانه. فإنها شملت في نفس الوقت معظم التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لجميع المواضيع التي تدخل في نطاق مهام وصلاحيات المؤسسة، وهو ما مكن من إعطاء مؤشرات إحصائية واضحة، حول مختلف ما أصدرته من قرارات، حيث أمفر تحليل المعصيات المتوفرة انحصاراً من ذلك عن النتائج التالية:

أولاً: أصدرت المؤسسة ما مجموعه 1167 قراراً، في شأن التظلمات ذات الطبيعة الإدارية، أي ما يعادل 36,14 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 101,66 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي، والذي كان في حدود 1148 تظلمات.

وقد همت هذا النوع من القرارات مجموعة من التظلمات، وفق تصنيفات فرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 344 قراراً، وتظلمات بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 304 قرارات، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 221 قراراً، وتلك المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 203 قراراً، وأخرى همت تظلمات متعلقة بالامتناعات والمباريات بـ 55 قراراً، وكذلك التظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، وتظلمات متعلقة بدخول وإقامة الأجانب بالمغرب، وتظلمات مرتبطة بمعالجة الشكايات الجامعية، وتظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل عدلي...»، وأخيراً تظلم واحد همت الحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، الكل بأعداد مختلفة.

ثانياً: أصدرت المؤسسة ما مجموعه 936 قراراً، في شأن التظلمات ذات الطبيعة المالية، أي ما يعادل 28,99 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 123,32 % من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الرئيسي، والذي كان في حدود 759 تظلمات.

هكذا، وقد حافظت القرارات الصادرة في هذه القضايا على المرتبة الثانية، من حيث ترتيب القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، وقد همت مجموعة من التظلمات التي تدخل ضمن هذه الزمرة، وفق تصنيفات فرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بالمعاشات وتظلمات مرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، وتلك الخاصة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، والتظلمات المرتبطة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين؛

والتضلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل؛ وكذلك التضلمات الخاصة بالصليبيات العمومية «الصفقات وسندات الصلب»؛ والتضلمات من عدم الاستفادة من منح التعليم العالي؛ وتلك المرتبطة باقتضاعات غير مستحقة؛ والتضلمات بشأن استرجاع مبالغ مالية؛ وأخيرا القرارات الصادرة بشأن التضلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي.

ثالثا: جاءت القرارات المرتبطة بالتضلمات ذات الصبغة العقارية في المرتبة الثالثة. بموافقة بذلك على نفس المرتبة التي احتلتها خلال السنة الماضية، بما مجموعه 615 قرارا، أي ما يعادل 19,05 % من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، ونسبة 106,77 % من مجموع التضلمات المسجلة هذه السنة، وفق نفس التصنيف الرئيسي، بما مجموعه 576 تضلما.

وهتمت هذه القرارات بمجموعة من التصنيفات الفرعية، تتمثل في تضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية؛ وتضلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية؛ وتضلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاوية بما فيها أراضي الكيش؛ وتضلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري؛ وتضلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية «قنواي، أعمدة، صريف»؛ وتضلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»؛ وتضلمات متعلقة بوثائق التعمير؛ وتضلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة؛ وتضلمات مرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية؛ وتضلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار؛ وتضلمات مرتبطة بالملك الغابوي؛ وتضلمات متعلقة بالأراضي المسترجعة وتضلمات مرتبطة بالأملاك العيسية؛ أو الوقفية وتضلمات مرتبطة بضم الأراضي القلاحية.

رابعا: احتلت القرارات المتعلقة بالتضلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية المرتبة الرابعة في ترتيب القرارات الصادرة خلال هذه السنة، بما مجموعه 311 قرارا، أي ما يعادل 9,63 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 52,89 % من مجموع التضلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الرئيسي، والذي كان في حدود 588 تضلما.

وقد همت القرارات المتعلقة بهذا النوع من التضلمات بمجموعة من التصنيفات الفرعية التي توزعت بين:

تضلمات متعلقة بتوزيع أو صلب مساحات مادية أو عينية، وتضلمات متعلقة بالمسار بالحق في التنقل من وإلى المغرب؛ وتضلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب؛ وتضلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط؛ وتضلمات متعلقة بضروف وصيقة تكبير العمل داخل مقر العمل؛ وتضلمات متعلقة بصلب إيقاف نشاط؛ وتضلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية؛ وتضلمات متعلقة بالمسار بالحق في التصيب؛ وتضلمات متعلقة بالصرح من العمل؛ وتضلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء؛ وتضلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي.

خامسا: تراجعت القرارات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العلم إلى المرتبة الخامسة، بما مجموعه 154 قرارا، أي ما يعادل 4,77 % من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 90,08 % من مجموع التضلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الرئيسي، وبالبلغ عددها 171 تضلما.



سأولاً: أما القرارات الخاصة بالتضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، فقد تراجعت بكونها هذه السنة إلى المرتبة السادسة ضمن بلمر القرارات التي أصدرتها المؤسسة بما مجموعه 41 قراراً، وهو ما شكل ارتفاعاً حقيقياً لعددها مقارنة مع السنة الماضية «39 قراراً». كما شكلت 1,27% من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة 113,89% من مجموع التضلمات المسجلة، وفق نفس التصنيف الرئيسي، والذي بقي هذه السنة في حدود 36 تضلماً.

وقد همت القرارات الخاصة بهذا النوع من التضلمات بمجموعة من التصنيفات الفرعية التي توزعت بين:

تضلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة؛ وتضلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية؛ وتضلمات مرتبطة بالاعتداء التعذيب وسوء المعاملة داخل المحاكم أو أماكن الاعتقال؛ وتضلمات متعلقة بمزاعم الاعتقال التعسفي؛ وتضلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة؛ وتضلمات متعلقة بمزاعم الاختفاء القسري؛ وتضلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات.

سابعاً: احتلت القرارات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية المرتبة السابعة في تصنيف القرارات الصادرة، بما مجموعه خمس قرارات فقط، أي ما يعادل 0,15% من ذات المجموع، ونسبة 62,5% من مجموع التضلمات المسجلة خلال هذه السنة وفق نفس التصنيف الرئيسي، والتي بقيت في حدود 08 تضلمات.

وقد همت هذه القرارات، التصنيفات الفرعية التالية: التضلمات المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية؛ والتضلمات المرتبطة بالمع بالهاقة الشمسية والماء والكهرباء، والتضلمات التي تهم فك العزلة.

ويلاحظ مما سبق، أن نسب إصدار القرارات في بعض التصنيفات الموضوعائية للتضلمات تفوق 100%، وهو أمر يرجع إلى أن التقرير يأخذ بعين الاعتبار نسبة المعالج من المسجل، وليس من المخزون.

1 - 1 القرارات الصادرة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات
أشخاص في وضعية هشّة	15,45%	47,30%	499	109
الجنسية المغربية المقيمة بالخارج	9,38%	28,72%	303	209
أراجل	4,99%	15,26%	161	121
أشخاص في وضعية إعاقة	2,23%	6,82%	72	56
نزلاء المؤسسات السجنية	0,62%	1,90%	20	22
المجموع	32,67%	100,00%	1055	517

إن تحليل القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بالنظر للفئات الاجتماعية المعنية بها، يظهر أنه من مجموع 3229 قراراً أصدرته، نجد أن 1055 منها، هم ضمن فئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، أو ما يمثل نسبة 32,67% من مجموع القرارات الصادرة. وترجع أسباب هذه الزيادة إلى ارتفاع عدد التظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال حالة الصواري الصحية.

وخلال السنة الماضية، اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة، تصدرت ترتيب الفئات المعنية بهذه القرارات خلال هذه السنة، بمجموع 499 قراراً، أي بنسبة 47,30% من إجمالي الفئات المعنية بالدراسة. في حين، تراجعت كل من فئة مغاربة العالم إلى المرتبة الثانية، بمجموع 303 قراراً أي بنسبة 28,72% من نفس المجموع؛ وكذا فئة الأامل إلى الرتبة الثالثة، بمجموع 161 قراراً، أي بنسبة 15,26% من فئات المجموع؛ عكس فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، التي حافظت على المرتبة الرابعة بمجموع 72 قراراً، أي بنسبة 6,82%، وفئة نزلاء المؤسسات السجنية، التي بقيت بدورها محتلة المرتبة الخامسة، بمجموع 20 قراراً، وبنسبة 1,90%.

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، هو التلاؤم بين عدد التظلمات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة وعدد القرارات الصادرة في موضوعها، حيث تم الحفاظ على نفس الترتيب.

1 - 3 القرارات الصادرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات
رجال	75,65%	1998	1448
نساء	24,35%	643	504
المجموع	100,00%	2641	1952

على غرار السنة الماضية، حافظت القرارات التي أصدرتها المؤسسة، برسم هذه السنة، بالنظر لمقاربة النوع على منصف الزيادة العددية للقرارات التي تعنى المتظلمين من الرجال على حساب تلك التي تعنى النساء، بحيث بقيت نسبة هذه الأخيرة في حدود 24,35% من القرارات التي همت أشخاصاً غائبين خلال هذه السنة، بمجموع 643 قراراً، مقابل 1998 قراراً صدر في شأن تظلمات تقدم بها نضراً وهن من الرجال، أي بنسبة 75,65% من نفس المجموع.

1 - 4 القرارات الصادرة بحسب جهات المملكة

النسبة من مجموع القرارات الصادرة	2020		2019		جهات المملكة
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات		
% 16,91	% 18,74	546	409		فاس - مكناس
% 11,80	% 13,07	381	236		الرباط - سلا - القنيطرة
% 11,03	% 12,22	356	285		الدار البيضاء - سطات
% 10,41	% 11,53	336	464		طنجة - تطوان - الحسيمة
% 9,23	% 10,23	298	225		الشرق
% 7,43	% 8,24	240	147		مراكش - أسفي
% 6,19	% 6,86	200	130		العيون - الساquia الحمراء
% 5,33	% 5,90	172	105		بني ملال - خنيفرة
% 5,17	% 5,73	167	113		سوس - ماسة
% 3,41	% 3,77	110	63		درعة - تافيلالت
% 2,17	% 2,40	70	48		كلميم - وادي نون
% 0,34	% 0,38	11	15		الداخلة - وادي الذهب
% 0,84	% 0,93	27	30		جهات غير محددة
% 90,24	% 100,00	2914	2270		المجموع

■ 2019 ■ 2020



يتضح من خلال المعطيات الإحصائية لهذا الجدول، أن مجموع القرارات التي تقدم التضلمات الواردة من نصف جهات المملكة الأولى في الترتيب، شكلت ما مجموعه 2157 قراراً، بنسبة بلغت 66,80% من مجموع القرارات الصادرة، فيما هم الباقي (730) جهات المملكة الست الأخرى، بنسبة 22,61%، بينما شكلت التضلمات الواردة من الخارج ما نسبته 9,76% من نفس المجموع، وتلك الواردة من جهات غير محددة بـ 0,84%، وهمت هذه الأخيرة بقرارات صحت في شأن تضلمات لم تتوصل المؤسسة إلى تحديد موطن أصحابها، لوروثها دون أي بيان يمكن أن يساعد على ذلك.

ولعل ما يتعين الإشارة إليه في هذا الشأن، هو التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتضلمات الواردة على المؤسسة، وجغرافية القرارات الصادرة في موضوعها بالنسبة لسبع جهات من جهات المملكة: وهي جهة فاس - مكناس؛ وجهة طنجة - تطوان - العسيرة؛ وجهة الشرق؛ وجهة مراكش - آسفي؛ وجهة درعة - تافيلالت؛ وجهة كلميم - الحنون؛ وجهة الداخلة - الحاد الكاهب، التي حافظت على نفس مراكز ترتيبها.

وفي سياق متصل، تبين من التوزيع الجغرافي لمكان التضلمات المعنية بالقرارات الصادرة، خلال هذه السنة، على مستوى العمالات والأقاليم أن 04 عمالات، تجاوزت عتبة 100 قرار لكل واحدة منها، بما مجموعه 1204 قرارات، أي بنسبة 37,29%، من مجموع القرارات الصادرة.

هكذا، ويتميز أن القرارات الصادرة في شأن التضلمات الواردة على المؤسسة من العمالات التي توجد بها رئاسة مقرات الجهات، بلغ مجموعها 1276 قرارا، وهو ما يشكل نسبة 39,52% من مجموع القرارات الصادرة.

1 - 5 القرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاصنين بالفحاح بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من المجموع الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات
إسبانيا	3,78%	38,73%	122	45
فرنسا	2,45%	25,08%	79	81
بلجيكا	0,87%	8,89%	28	37
ألمانيا	0,62%	6,35%	20	9
إيطاليا	0,37%	3,81%	12	4
هولندا	0,31%	3,17%	10	20
كندا	0,28%	2,86%	9	--
الولايات المتحدة الأمريكية	0,22%	2,22%	7	1
بريطانيا	0,09%	0,95%	3	4
فلسطين	0,09%	0,95%	3	1
مصر	0,09%	0,95%	3	--
السويد	0,06%	0,63%	2	--
السعودية	0,06%	0,63%	2	--
سلطنة عمان	0,06%	0,63%	2	--
الإمارات العربية المتحدة	0,06%	0,63%	2	--
أوكرانيا	0,03%	0,32%	1	--
سويسرا	0,03%	0,32%	1	--
البنين	0,03%	0,32%	1	--
التروبيج	0,03%	0,32%	1	--
لبنان	0,03%	0,32%	1	--
جزر الموريس	--	--	--	1
تركيا	--	--	--	1
قطر	--	--	--	1

--	--	--	1	ليبيا
--	--	--	1	هنغاريا
% 0,19	% 1,90	6	6	بلدان أجنبية غير محددة
% 9,76	% 100,00	315	213	المجموع



يتضح من معضيات الجدول أعلاه، أن هناك زيادة في عدد القرارات التي أصدرتها المؤسسة برسم سنة 2020، مقارنة مع السنة الماضية. حيث بلغ عدد هذه القرارات 315 قراراً، وهو ما يشكل نسبة 9,76% من مجموع القرارات الصادرة، نفس الأمر تم تسجيله بخصوص عدد حول الإقامة، التي تجاوزت القرارات التي تهم أشخاصاً مقيمين بها عتبة 10 قرارات لكل واحدة منها، حيث بلغ عددها 08 حول؛ بكل 04 المرصودة خلال السنة الماضية، بما مجموعه 271 قراراً، أي بنسبة 86,03% من مجموع القرارات الصادرة في تظاهرات أشخاص مقيمين بالخارج، وقد هم أغلب هذه القرارات أشخاصاً قاصدين بإسبانيا، بمجموع 122 قراراً، وبنسبة 38,73% من ذات المجموع؛ ثم فرنسا في المرتبة الثانية، بـ 79 قراراً، وبنسبة 25,08%؛ وبلجيكا بـ 28 قراراً، وبنسبة 8,89%؛ لتحتل القرارات التي تهم أشخاصاً مقيمين بألمانيا الرتبة الرابعة، بـ 20 قراراً، وبنسبة 6,35%؛ ثم إيطاليا، بـ 12 قراراً، وبنسبة 3,81%؛ في حين احتلت هولندا المرتبة الخامسة، بـ 10 قرارات، وبنسبة 3,17%؛ أما الباقي، فتوزع على 14 دولة، بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين قرار واحد وتسع قرارات.

هكذا، مع الإشارة إلى أن المؤسسة، أصدرت ما مجموعه 08 قرارات، إلى أصحابها أنهم يقصنون بالخارج حول تحديد لحوالة الإقامة.

1 - 6 القرارات الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني

النسبة من مجموع القرارات الصادرة	عدد القرارات	المجال القطاعي المعني
% 25,57	728	قطاع الداخلية
% 11,87	338	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 10,33	294	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 9,94	283	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 7,97	227	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 4,78	136	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% 4,14	118	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
% 3,83	109	صندوق الإيداع والتدبير
% 3,51	100	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 3,13	89	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 2,42	69	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 1,76	50	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
% 1,69	48	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
% 1,65	47	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 1,26	36	المجاللات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
% 1,16	33	مجال العدالة
% 0,98	28	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرفعي
% 0,95	27	قطاع الصحة
% 0,84	24	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 0,32	9	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
% 0,32	9	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
% 0,32	9	رئاسة الحكومة
% 0,25	7	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
% 0,07	2	الأمانة العامة للحكومة
% 0,04	1	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
% 0,91	26	مجاللات قطاعية مختلفة
% 100,00	2847	المجموع (دون احتساب لقرارات عدم القبول)



إن القرارات التي تصدورها المؤسسة لا تخرج عن إحدى ثلاث حالات، إما أنها تظهر التفاعل الإيجابي للإدارة المعنية من خلال قرار التسوية، أو تؤكد صوابية موقف الإدارة من خلال قرار التفض، أو تبين الموقف المعبر عنه من تصرف المؤسسة في حدود معينة من غير مناقشة جوهر الحق المتخلم بشأن المساس به، بغض النظر عن شكل التخلم وكيفية موضوعه من خلال قرار عدم الاختصاص وعدم القبول؛ فإن تقرير هذه السنة، وعلم نتج ما تم خصه السنة الماضية، فقد أثر بيان القصاصات المعنية بهذه القرارات، وذلك من أجل رسم صورة مكتملة تجمع بين عدد التخلمات المقدمة في مواجهة القصاص، وبين العدد منها الذي انتهى إلى إصدار قرار تعبر فيه الغالب عن إيجابية موقف الإدارة المعنية بها، لما يتبعه ذلك من إمكانية رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة»، في جانبه المرتبط بالموازنة بين حق الموازن، وما يتوجب له من حماية، وأداء المرفق العمومي وما يتعين له من تأكيد متوثبتت جدية مواقفه.

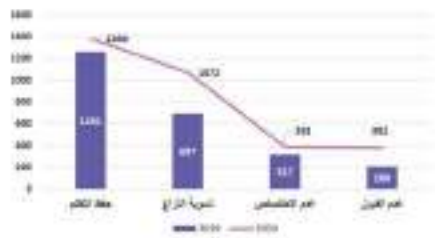
وهكذا، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

استمرار تمركز مجال قصاص الداخلية في صدارة ترتيب القصاصات المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك ما مجموعه 726 قرارا، أي بنسبة بلغت 25,57% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة دون احتساب قرارات عدم القبول؛ في حين حل مجال القصاص الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة هذه السنة في المرتبة الثانية، بـ 338 قرارا، بنسبة 11,87%، متبوعا بمجال القصاص الخاص بالتربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ 294 قرارا، بنسبة 10,33%؛ كما تراجع مجال الجماعات والمؤسسات المنتخبة إلى المركز الرابع ضمن المجالات القصاصية المعنية بقرارات المؤسسة الصادرة خلال هذه السنة، بما مجموعه 283 قرارا، بنسبة 9,94% من مجموع القرارات الصادرة خلالها؛ واحتل قطاع الشغل والإمماج المهني بنفس المرتبة، بـ 227 قرارا، بنسبة 7,97%؛ تلاه في الترتيب قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين

بالفراج بـ 136 قرارًا، ونسبة 4,78%؛ فقصاص الصاغة والمعالن والبيئة، بـ 118 قرارًا، بنسبة 4,14%؛ ثم صندوق الإيداع والتكبير، بـ 109 قرارات، ونسبة 3,83%؛ فقصاص الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 100 قرارًا، ونسبة 3,51%؛ يليه القصاص المكلف بإدارة الدفاع الوطني، بـ 89 قرارًا، ونسبة 3,13%؛ فقصاص إعداد التراب الوصفي والتعمير والإسكان وميامة المدينة، بـ 69 قرارًا، ونسبة 2,42%؛ ثم قصاص التجفيف والنقل واللوجستيك والماء، بـ 50 قرارًا، ونسبة 1,76%؛ فباقي المجالات القصاصية، كما هو مبين في الجدول التالي.

1 - 7 العنصر الإجمالي للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

طبيعة القرار	2020		2019
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات
حفظ التظلم	42,86%	1384	1261
نسوية النزاع	33,20%	1072	697
عدم الاختصاص	12,11%	391	317
عدم القبول	11,83%	382	208
المجموع	100,00%	3229	2483



يتبين من المعطيات أعلاه أن التوزيع العام لصيغة القرارات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة، حافظت على نفس ترتيب السنة الفارصة رغم الزيادة الملحوظة في عددها، حيث احتلت قرارات الحفظ المرتبة الأولى، بما مجموعه 1384، وهو ما شكل 42,86% من إجمالي القرارات الصادرة، ثم قرارات التسوية، والتي اعتبرت أكثر أهمية، سواء بالنظر إلى عددها، بحيث بلغت ما مجموعه 1072 قرارًا، ونسبة 33,20% من مجموع القرارات الصادرة، أو من زاوية المجالات القصاصية والتصنيف الموضوعاتي للتدخلات المعنية بهذه القرارات، على نحو ما سيأتي تفصيله.

في حين جاءت في المرتبة الثالثة، قرارات عدم الاختصاص، بما مجموعه 391 قرارًا، ونسبة 12,11% من المجموع المذكور، ثم بعد ذلك متقاربًا، احتلت قرارات عدم القبول المرتبة الرابعة، بما مجموعه 382 ونسبة 11,83%.

1 - 8 العنصر الإجمالي للقرارات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	طبيعة القرار	2020		2019
		النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات
تدخلات ذات طبيعة إدارية	حفظ التظلم	16,20%	523	448
	نسوية النزاع	12,42%	401	232
	عدم الاختصاص	4,80%	155	123
	عدم القبول	2,73%	88	67
تدخلات ذات طبيعة مالية	حفظ التظلم	12,82%	414	341
	نسوية النزاع	11,18%	361	336
	عدم القبول	2,51%	81	49
	عدم الاختصاص	2,48%	80	58

% 12,11	391	448	حفظ التظلم	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 2,73	88	80	عدم الاختصاص	
% 2,14	69	77	نسوية النزاع	
% 2,07	67	76	عدم القبول	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 4,55	147	--	نسوية النزاع	
% 3,81	123	--	عدم القبول	
% 1,15	37	--	حفظ التظلم	
% 0,12	4	--	عدم الاختصاص	
% 2,79	90	52	نسوية النزاع	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,74	24	18	عدم الاختصاص	
% 0,71	23	15	عدم القبول	
% 0,53	17	23	حفظ التظلم	
% 1,24	40	38	عدم الاختصاص	
% 0,03	1	1	حفظ التظلم	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,12	4	--	نسوية النزاع	
% 0,03	1	--	حفظ التظلم	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
--	--	1	عدم القبول	
% 100,00	3229	2483		المجموع

إن تحليلاً بسيطاً لنوع القرارات الصادرة عن المؤسسة في علاقته مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات، خلال هذه السنة، يظهر أنه بالرغم من أن قرارات التظلم احتلت المرتبة الأولى في مجموع القرارات الصادرة بـ 1384 قراراً، وفي التظلمات ذات الصبغة الإدارية والمالية والعقدية بـ 1328 قراراً، فإنها لم تحافظ على هذه المرتبة بالنسبة لجميع التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية، حيث احتلت قرارات نسوية النزاع كصيغة تصنيف القرارات الصادرة في التظلمات المتصلة بحالة الطوارئ الصحية «كوفيد - 19»، والتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، وكذلك التظلمات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»، بينما احتلت قرارات عدم الاختصاص المرتبة الأولى في حصيلة القرارات الصادرة بشأن التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان.

وبالنظر للقرارات الصادرة عن المؤسسة في علاقته مع التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتظلمات، تبين أنه بجانب قرارات التظلم التي صدرت ترتيب القرارات الصادرة في العديد من التصنيفات الفرعية، نجد أن قرارات التسوية، قامت أيضاً بترتيب بعض التظلمات المرتبطة بذاك المستوى من التصنيف.

1 - 9 العصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة التظلم

2020		2019		طبيعة القرار	طبيعة التظلم
النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات	عدد القرارات		
% 35,37	1142	1001		حفظ التظلم	شخصية ذاتية
% 28,21	911	579		تسوية النزاع	
% 9,20	297	143		عدم القبول	
% 9,01	291	229		عدم الاختصاص	
% 5,30	171	184		حفظ التظلم	مجموعات أشخاص
% 2,94	95	67		تسوية النزاع	
% 2,14	69	57		عدم الاختصاص	
% 1,92	62	52		عدم القبول	
% 2,20	71	76		حفظ التظلم	شخصية معنوية
% 2,04	66	51		تسوية النزاع	
% 0,96	31	31		عدم الاختصاص	
% 0,71	23	13		عدم القبول	
% 100,00	3229	2483			المجموع

إن النسب الترتيبي للقرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة أيضا، جاء منسجما مع الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة حتى مع تنوع طبيعتها المعنوية بالتدخلات المقدمة، بحيث بقيت قرارات الرفض بمقدمة الترتيب؛ ومن بعدها قرارات التسوية بالمرتبة الثانية؛ وفي المركز الثالث، نجد قرارات عدم الاختصاص؛ وأخيرا، قرارات بعدم القبول. باختلاف ترتيب هذين الأخيرين على مستوى الأشخاص الذاتيين.

1 - 10 العصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب جهات المملكة

2020		2019		طبيعة القرار	جهات المملكة
النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات		
% 7,84	% 8,68	253	229	حفظ التظلم	فاس - مكناس
% 6,19	% 6,86	200	99	تسوية النزاع	
% 1,64	% 1,82	53	53	عدم الاختصاص	
% 1,24	% 1,37	40	28	عدم القبول	
% 5,70	% 6,31	184	114	حفظ التظلم	الرباط - سلا - القنيطرة
% 2,69	% 2,99	87	72	تسوية النزاع	
% 1,77	% 1,96	57	15	عدم القبول	
% 1,64	% 1,82	53	35	عدم الاختصاص	
% 4,43	% 4,91	143	145	حفظ التظلم	الدار البيضاء - سطات
% 3,13	% 3,47	101	64	تسوية النزاع	
% 2,11	% 2,33	68	44	عدم القبول	
% 1,36	% 1,51	44	32	عدم الاختصاص	

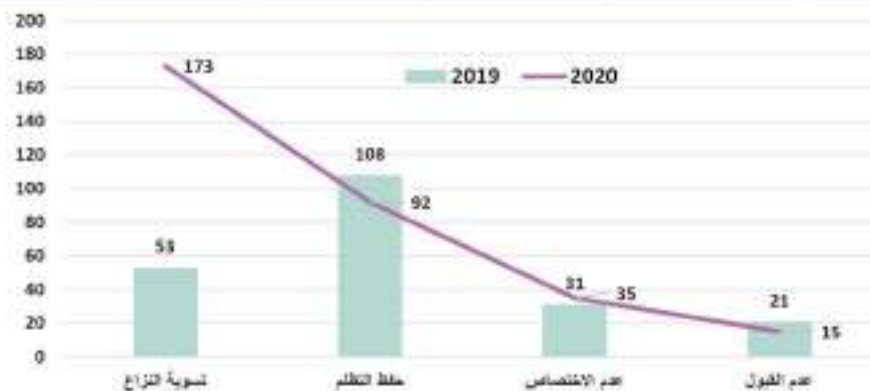
% 6,07	% 6,73	196	312	حفظ التظلم	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 2,85	% 3,16	92	104	تسوية النزاع	
% 0,87	% 0,96	28	12	عدم القبول	
% 0,62	% 0,69	20	36	عدم الاختصاص	الشرق
% 3,69	% 4,08	119	74	حفظ التظلم	
% 2,63	% 2,92	85	107	تسوية النزاع	
% 1,64	% 1,82	53	16	عدم القبول	
% 1,27	% 1,41	41	28	عدم الاختصاص	مراكش - أسفي
% 2,76	% 3,05	89	61	حفظ التظلم	
% 2,11	% 2,33	68	38	تسوية النزاع	
% 1,64	% 1,82	53	23	عدم القبول	
% 0,93	% 1,03	30	25	عدم الاختصاص	العيون - الساquia - الحمراء
% 2,73	% 3,02	88	71	حفظ التظلم	
% 2,45	% 2,71	79	42	تسوية النزاع	
% 0,77	% 0,86	25	15	عدم الاختصاص	
% 0,25	% 0,27	8	2	عدم القبول	بني ملال - خنيفرة
% 2,69	% 2,99	87	37	حفظ التظلم	
% 1,36	% 1,51	44	35	تسوية النزاع	
% 0,77	% 0,86	25	23	عدم الاختصاص	
% 0,50	% 0,55	16	10	عدم القبول	سوس - ماسة
% 2,35	% 2,61	76	46	تسوية النزاع	
% 1,70	% 1,89	55	43	حفظ التظلم	
% 0,68	% 0,75	22	15	عدم الاختصاص	
% 0,43	% 0,48	14	9	عدم القبول	درعة - تافيلالت
% 1,39	% 1,54	45	23	حفظ التظلم	
% 0,77	% 0,86	25	15	عدم الاختصاص	
% 0,74	% 0,82	24	18	تسوية النزاع	
% 0,50	% 0,55	16	7	عدم القبول	كلميم - وادي نون
% 0,96	% 1,06	31	6	تسوية النزاع	
% 0,59	% 0,65	19	31	حفظ التظلم	
% 0,43	% 0,48	14	7	عدم الاختصاص	
% 0,19	% 0,21	6	4	عدم القبول	الداخلة - وادي الذهب
% 0,12	% 0,14	4	1	عدم الاختصاص	
% 0,09	% 0,10	3	9	حفظ التظلم	
% 0,09	% 0,10	3	4	تسوية النزاع	
% 0,03	% 0,03	1	1	عدم القبول	جبات غير محددة
% 0,34	% 0,38	11	4	حفظ التظلم	
% 0,28	% 0,31	9	9	تسوية النزاع	
% 0,22	% 0,24	7	16	عدم القبول	
--	--	--	1	عدم الاختصاص	المجموع
% 90,24	% 100,00	2914	2270		

لقد توزعت القرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه السنة، بين مختلف جهات المملكة، وإن نهل نسق ترتيب القرارات بحسب نوعها منسجما نوعا ما مع النسق العام، وفق الشكل التالي «قرارات الصفح» وقرارات التسوية، وقرارات عدم الاختصاص، ثم قرارات عدم القبول. إلا أن المؤسسة رصدت أيضا الخروج عن هذا النسق في بعض جهات المملكة، بحيث تصدرت قرارات التسوية مجموع القرارات الصادرة في موضوع التظلمات الواردة من جهتي مكناس وكلميم - والآن، كما تصدرت قرارات عدم الاختصاص التظلمات الواردة من جهة الداخلة - والحزب. في حين تقدمت قرارات عدم القبول على قرارات عدم الاختصاص في كل من جهة الرباط - مكناس - القنيطرة، وجهة الدار البيضاء - مكناس، وجهة صنعة - تھوان - العسيمة، وجهة الشرق ووجهة مراكش - أسفي، وتقدمت قرارات عدم الاختصاص على قرارات التسوية بجهة مراكش - تافيلالت.

1 - 11 العصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة التي تهم أشخاصا قاصين بالخارج بحسب

بلدان الإقامة

2020		2019		طبيعة القرار	بلدان الإقامة
النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات		
5,36%	54,92%	173	53	تسوية النزاع	مجموع بلدان الإقامة
2,85%	29,21%	92	108	حفظ التظلم	
1,08%	11,11%	35	31	عدم الاختصاص	
0,46%	4,76%	15	21	عدم القبول	
9,76%	100,00%	315	213	المجموع	



خلافًا للسنة الماضية، على عكس الترتيب العام الذي يهيئته القرارات الصادرة خلال هذه السنة، احتلت قرارات التسوية المرتبة الأولى ضمن القرارات الصادرة بشأن تظلمات همت أشخاصا مقيمين بالخارج، تلتها قرارات الصفح التي تهم نفس التظلمات في المرتبة الثانية، بينما حافظت قرارات عدم الاختصاص وعدم القبول على نفس الترتيب.

هكذا، مع ملاحظة نوع من الخروج عن هذا النسق العام، عند تحليل القرارات الصادرة بخصوص التظلمات الواردة من كل دولة على حدة.

44	1,55 %	حفظ النظم	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
2	0,07 %	عدم الاختصاص	
1	0,04 %	تسوية النزاع	
27	0,95 %	حفظ النظم	المجالات الزرفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
7	0,25 %	تسوية النزاع	
2	0,07 %	عدم الاختصاص	
16	0,56 %	تسوية النزاع	مجال العدالة
10	0,35 %	عدم الاختصاص	
7	0,25 %	حفظ النظم	
11	0,39 %	تسوية النزاع	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
9	0,32 %	حفظ النظم	
8	0,28 %	عدم الاختصاص	
11	0,39 %	حفظ النظم	قطاع الصحة
11	0,39 %	تسوية النزاع	
5	0,18 %	عدم الاختصاص	
15	0,53 %	عدم الاختصاص	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
6	0,21 %	حفظ النظم	
3	0,11 %	تسوية النزاع	
5	0,18 %	حفظ النظم	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
3	0,11 %	عدم الاختصاص	
1	0,04 %	تسوية النزاع	
4	0,14 %	تسوية النزاع	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
3	0,11 %	عدم الاختصاص	
2	0,07 %	حفظ النظم	
4	0,14 %	حفظ النظم	رئاسة الحكومة
4	0,14 %	عدم الاختصاص	
1	0,04 %	تسوية النزاع	
6	0,21 %	حفظ النظم	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
1	0,04 %	تسوية النزاع	
1	0,04 %	تسوية النزاع	
1	0,04 %	حفظ النظم	الأمانة العامة للحكومة
1	0,04 %	عدم الاختصاص	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
14	0,49 %	عدم الاختصاص	مجالات قطاعية مختلفة
6	0,21 %	حفظ النظم	
6	0,21 %	تسوية النزاع	
2847	100,00 %		المجموع (دون احتساب قرارات عدم القبول)

إن الظاهر من المعصيات أعلاه، أن تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالقرارات الصادرة بحسب نوعها، أمكن من تحديد تلك التي كانت أكثر إيجابية في التعامل مع التظلمات المعروضة عليها من خلال التركيز على إيجاد الحلول للمعترض منها، مما جعل قرارات التسوية تتصدر القرارات التي تعني 09 مجالات قطاعية وهي قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، قطاع الشغل والإحماج المهني، قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج،



صندوق الإيداع والتدبير، قطاع التحفيز والنقل واللوجستيك والماء، مجال العدالة، قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي، قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي والأمانة العامة للحكومة «بالتساوي مع قرارتي التفضيل»، 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 قرارتي التفضيل، بما يعنيه ذلك في الغالب من صوابية مواقف الإدارة المعنية بها، فقد تبين أن قطاع الداخلية حافظ على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بقراري التفضيل، بما مجموعه 446 قرارا، تلاه المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجمالس المنتخبة، بـ 154 قرارا، ثم قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 137 قرارا، وقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، بـ 132 قرارا، فباقي القطاعات القطاعية، كما هي مبنية في الجدول تاليا.

2 - التحليل التفصيلية للقراري الصادرة عن المؤسسة في شأن ملفات التظلم

إن التحليل المخصص للقراري الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، في الشق المتعلق بالقطاعات، ومن أجل ضيق أكبر، تم اعتماد القطاع المعني بالقرار وليس القطاع المتظلم منه، وذلك خلافا للسنة الماضية.

2 - 1 - قراري التسوية

أ - التحليل الإجمالي لقراري التسوية الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية	
12,42 %	37,41 %	401	232	تظلمات ذات طبيعة إدارية
4,52 %	13,62 %	146	29	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
3,53 %	10,63 %	114	110	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
2,38 %	7,18 %	77	54	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
1,33 %	4,01 %	43	16	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,25 %	0,75 %	8	5	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,25 %	0,75 %	8	2	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
0,09 %	0,28 %	3	7	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,06 %	0,19 %	2	4	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضريبة، سجل عدلي ...)
--	--	--	3	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
11,18 %	33,68 %	361	336	تظلمات ذات طبيعة مالية
2,76 %	8,30 %	89	83	تظلمات متعلقة بالمعاشات

% 2,32	% 7,00	75	35	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 2,11	% 6,34	68	34	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 1,52	% 4,57	49	56	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 0,87	% 2,61	28	19	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 0,62	% 1,87	20	17	تظلمات متعلقة بالضرر انب والرسم واجبات التسجيل
% 0,37	% 1,12	12	46	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 0,34	% 1,03	11	12	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 0,25	% 0,75	8	32	تظلمات متعلقة بالقطاعات غير مسنحة
% 0,03	% 0,09	1	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 4,55	% 13,71	147	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 3,53	% 10,63	114	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
% 0,43	% 1,31	14	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
% 0,37	% 1,12	12	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,06	% 0,19	2	--	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
% 0,06	% 0,19	2	--	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
% 0,03	% 0,09	1	--	تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكون الصناعة في الميناء
% 0,03	% 0,09	1	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
% 0,03	% 0,09	1	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
% 2,79	% 8,40	90	52	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 2,79	% 8,40	90	52	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 2,14	% 6,44	69	77	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 0,34	% 1,03	11	15	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالالية (من غير أراضي الكيش)
% 0,34	% 1,03	11	13	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 0,34	% 1,03	11	11	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 0,31	% 0,93	10	7	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 0,25	% 0,75	8	5	تظلمات مرتبطة بتمسك اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
% 0,22	% 0,65	7	16	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 0,12	% 0,37	4	5	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,09	% 0,28	3	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,03	% 0,09	1	2	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,03	% 0,09	1	--	تظلمات مرتبطة بالأموال الحيسية أو الوقفية
% 0,03	% 0,09	1	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,03	% 0,09	1	1	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 0,12	% 0,37	4	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,09	% 0,28	3	--	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
% 0,03	% 0,09	1	--	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 33,20	% 100,00	1072	697	المجموع

2020 ■ 2019



إن ما ينبغي التنويه به في هذا الشأن، بالإضافة إلى الارتفاع الواضح في عدد قرارات التسوية الصادرة خلال هذه السنة، مقارنة مع تلك الصادرة خلال السنة الماضية، هو كون قرارات التسوية الصادرة في شأن التدخلات التي تدخل في زمره التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية، احتلت هذه السنة صليعة الترتيب، بما مجموعه 401 قرار بتسوية النزاع، وهو ما يمثل 37,41% من مجموع قرارات التسوية، و12,42% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، تلتها في المرتبة الثانية قرارات التسوية الصادرة في موضوع التدخلات ذات الصيغة المالية، بما مجموعه 361 قرارا، وهو ما يمثل 33,68% و11,18% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة نجد قرارات التسوية الصادرة في موضوع التدخلات الخاصة بحالة القوارن الصحية، بـ 147 قرارا، ونسبة 13,71% من مجموع قرارات التسوية، و4,55% من مجموع القرارات الصادرة. في حين جاءت بالمرتبة الرابعة قرارات التسوية التي همت موضوع تدخلات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 90 قرارا، وهو ما يمثل 8,40% و2,79% من نفس المجموع؛ وتراجعت هذه السنة إلى المرتبة الخامسة، قرارات التسوية الصادرة في صنف التدخلات ذات الصيغة العقارية، بـ 69 قرارا، ونسبة 6,44% من مجموع قرارات التسوية، أي بنسبة 2,14% من مجموع القرارات الصادرة، ثم أخيرا، قرارات التسوية المتعلقة بسوء الخدمات العامة، بـ 04 قرارات فقط، وهو ما يمثل 0,37%، و0,12% مما ذكر.

وإنسجاما مع منصف التصنيف الموضوعاتي الفرعي، توزعت قرارات التسوية على مجموعة من التصنيفات الفرعية، احتلت فيها المراتب المتقدمة، القرارات الصادرة في شأن التدخلات المتعلقة بالنق في الحصول على المعلومة «الإدارية»، بما مجموعه 146 قرارا؛ ثم القرارات الصادرة في موضوع امتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، والتدخلات المرتبطة بالمسار بالحق في التنقل من وإلى المغرب بما مجموعه 114 قرارا لكل صنف؛ ثم القرارات الصادرة في شأن التدخلات من عدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، بـ 90 قرارا؛ تلتها القرارات الصادرة في موضوع تدخلات متعلقة بالمعاشات، بـ 89 قرارا؛ والقرارات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بـ 77 قرارا؛ فالقرارات الخاصة بالتدخلات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، بـ 75 قرارا؛ والتدخلات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، بـ 68 قرارا، فيما هو التصنيف الفرعية، بحسب ما هو مبين أعلاه، عبر سلم ترتيب يتراوح بين قرار واحد و49 قرارا.

ب - الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب جنس المنتظم



جنس المنتظم	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تم تظلمات الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية
رجال	% 23,78	% 68,94	628	414
نساء	% 10,72	% 31,06	283	165
المجموع	% 34,49	% 100,00	911	579

وعلى غرار السنة الماضية أفرز تحليل مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، باعتناء مقارنة النوع، زيادة في نسبة تمثيلية النساء بلغت 31,06 % من مجموع قرارات التسوية الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص آثيون، أي ما مجموعه 283 قرارا، هذا مقابل 628 قرار تسوية، صدر في شأن تظلمات تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أي بنسبة 68,94 % من نفس المجموع.

واعتبارا لأهمية هذه الزيادة النسبية لتمثيلية النساء بالنظر لعددا قرارات التسوية الصادرة، مقارنة مع نسبة تمثيلتهن في عددا التظلمات المسجلة، فإن المؤسسة تسجل إيجابية هذا المؤشر الذي ينبغي الالتفات إليه، خاصة، وأن نسبة تمثيلية النساء في مجموع التظلمات المقدمة لم تتجاوز 24,42 %.

ج - الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	عدد قرارات التسوية	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع قرارات التسوية
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	166	% 50,00	% 15,49
أشخاص في وضعية هشة	73	% 21,99	% 6,81
أرامل	64	% 19,28	% 5,97
أشخاص في وضعية إعاقة	27	% 8,13	% 2,52
نزلاء المؤسسات السجنية	2	% 0,60	% 0,19
المجموع	332	% 100,00	% 30,97

إن الملاحظة العامة التي تميز هذا النوع من القرارات، تضرع أن مختلف الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة قد امتصحت الاستغناء من تسوية النزاعات الخاصة بها بمباراة من الإحارة، وفق ترتيب يجعل خلال هذه السنة فئة أفرام الجمالية المغربية المقيمة بالخارج في مقدمة السلم بما مجموعه 166 قرارا بتسوية النزاع، وهو ما شكل 15,49 % من مجموع قرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة؛ متبوعا بفئة الأشخاص في وضعية هشة، بـ 73 قرارا، وبنسبة 6,81 % من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة فئة الأرامل، بـ 64 قرار تسوية، وبنسبة 5,97 % من المجموع المذكور فيما يخص الفئات وفق التصنيف المبين أعلاه.

د - الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	عدد قرارات التسوية	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع قرارات التسوية
الاستثمار	35	% 67,31	% 3,26
البيئة	11	% 21,15	% 1,03
التخليق	4	% 7,69	% 0,37
الاستثمار في مجال البيئة	1	% 1,92	% 0,09
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	1	% 1,92	% 0,09
المجموع	52	% 100,00	% 4,85

ومن جانب آخر، يتضح من المعصيات المتوفرة أن قرارات التسوية التي أقرتها المؤسسة بتعاون مع الإدارة المعنية، همت بدرجة كبيرة التصلبات ذات الصلة بمؤشر الاستثمار، بحيث بلغ عددها هذه القرارات 35 قرارا بالتسوية، أي ما يمثل 3,26% من مجموع ذات القرارات على المستوى العام. متبوعا بقرارات التسوية التي تهم مؤشر البيئة بـ 11 قرارا، ونسبة 1,03% من ذات المجموع. ثم باقي المؤشرات بأعداد ونسب متفاوتة.

هـ - الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية
فاس - مكناس	% 6,19	% 18,66	200	99
الدار البيضاء - سطات	% 3,13	% 9,42	101	64
طنجة - تطوان - الحسيمة	% 2,85	% 8,58	92	104
الرباط - سلا - القنيطرة	% 2,69	% 8,12	87	72
الشرق	% 2,63	% 7,93	85	107
العيون - الساقية الحمراء	% 2,45	% 7,37	79	42
سوس - ماسة	% 2,35	% 7,09	76	46
مراكش - أسفي	% 2,11	% 6,34	68	38
بني ملال - خنيفرة	% 1,36	% 4,10	44	35
كلميم - وادي نون	% 0,96	% 2,89	31	6
درعة - تافيلالت	% 0,74	% 2,24	24	18
الداخلية - وادي الذهب	% 0,09	% 0,28	3	4
جهات غير محددة	% 0,28	% 0,84	9	9
المجموع	% 27,84	% 83,86	899	644



إن التوزيع الجغرافي لقرارات التسوية الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، يظفر أنه خلافا لسنة 2019، جاءت جهة فاس - مكناس بـ 100 قرار، تسوية وجهة الدار البيضاء - مكناس، بـ 101 قرار، في صدارة ترتيب الجهات المعنية بهذا النوع من القرارات؛ كما أن قرارات التسوية التي همت تخطمات واردة من نصف جهات المملكة استأثرت، بنسبة 60,07% من مجموع قرارات التسوية الصادرة؛ فيما هم الباقي، جهات المملكة الست الأخرى، بنسبة 22,95%؛ بينما بقيت قرارات التسوية التي هتم التخطمات الواردة من الخارج في حدود 173 قرارا، وبنسبة 16,14%؛ كما ظفر وللسنة الثانية على التوالي قرارات تسوية همت متخطمين ينتمون إلى جهات غير مصادرة، بـ 0,84% من مجموع قرارات التسوية.

و - الحصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية	عدد قرارات التسوية
إسبانيا	3,10%	9,33%	100	17
فرنسا	1,11%	3,36%	36	15
بلجيكا	0,31%	0,93%	10	8
ألمانيا	0,19%	0,56%	6	1
هولندا	0,12%	0,37%	4	3
إيطاليا	0,09%	0,28%	3	2
الولايات المتحدة الأمريكية	0,09%	0,28%	3	--
كندا	0,06%	0,19%	2	--
مصر	0,03%	0,09%	1	--
السعودية	0,03%	0,09%	1	--
السويد	0,03%	0,09%	1	--
أوكرانيا	0,03%	0,09%	1	--
الإمارات العربية المتحدة	0,03%	0,09%	1	--
سلطنة عمان	0,03%	0,09%	1	--
لبنان	0,03%	0,09%	1	--
بريطانيا	--	--	--	2
تركيا	--	--	--	1
هنغاريا	--	--	--	1
بلدان أجنبية غير محددة	0,06%	0,19%	2	3
المجموع	5,36%	16,14%	173	53



بالإضافة إلى الزيادة الملحوظة التي همت قرارات التسوية الخاصة بهذه الفئة، مقارنة مع السنة الماضية والتي بلغت 226,42 %، بقي نفس المنصق التحليلي الخاص بالجهات في شأن قرارات التسوية التي همت أشخاصا مقيمين بالخارج حاضرا، بحيث تبين أن التخلصات التي انتهت بإصدار قرارات بالتسوية والواردة من كل من إسبانيا وفرنسا وبلجيكا، تشكل ما مجموعه 146 قرارا، أي ما يمثل 84,39 % من مجموع قرارات التسوية التي تهم هذه الفئة من المتخلمين. بينما لم تعد هذه النسبة السنة الماضية 75,47 %.

ز - الخصيلة الإجمالية لقرارات التسوية الصادرة بحسب المجال القطاعي المعنوي بها

النسبة من مجموع القرارات الصادرة دون احتساب قرارات عدم القبول	النسبة من المجموع	عدد قرارات التسوية	المجال القطاعي المعنوي
7,10 %	18,84 %	202	قطاع الداخلية
6,11 %	16,23 %	174	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
4,43 %	11,75 %	126	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
4,39 %	11,66 %	125	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
3,93 %	10,45 %	112	قطاع الشغل والإدماج المهني
2,81 %	7,46 %	80	الجماعات والمجالس المنتخبة
2,21 %	5,88 %	63	صندوق الإيداع والتدبير
1,12 %	2,99 %	32	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
1,02 %	2,71 %	29	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,91 %	2,43 %	26	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,77 %	2,05 %	22	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,63 %	1,68 %	18	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,56 %	1,49 %	16	مجال العدالة
0,39 %	1,03 %	11	قطاع الصحة
0,39 %	1,03 %	11	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,25 %	0,65 %	7	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
0,14 %	0,37 %	4	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,11 %	0,28 %	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,04 %	0,09 %	1	رئاسة الحكومة
0,04 %	0,09 %	1	الأمانة العامة للحكومة
0,04 %	0,09 %	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,04 %	0,09 %	1	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,04 %	0,09 %	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,21 %	0,56 %	6	مجالات قطاعية مختلفة
37,65 %	100,00 %	1072	المجموع



على نحو ما تمت الإشارة إليه سابقا، يتبين من تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة هذه السنة، أن هذه الأخيرة لم تبقى منسجمة مع ما أمثرت عنه نتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها، فإذا ما استثنينا قطاع الداخلية والاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، اللذين تصدرا ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات التسوية، وتصدرا أيضا المجالات القطاعية الأخرى المعنية بالتظلمات في نفس الوقت على نحو ما سيأتي بيانه، فإن قطاعات الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغربية المقيمين بالخارج، والتربية الوصية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، وصندوق الإيداع والتكبير، التي تقدمت في مراكز تصنيف القطاعات المعنية بقرارات التسوية، مقارنة مع مراكزها في عدد التظلمات المقدمة في مواجهتها.

وعموما، لقد شكلت قرارات التسوية من مجموع القرارات الصادرة إذا ما استثنينا قرارات عدم القبول من المجموع المذكور ما نسبته 37,65%؛ وهكذا وكما السنة الماضية، أمكن التأكيد على أن هناك قطاعات بذلت جهودا أيضا لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الإرتقالية المعروضة أمامها، بالاستئناس إلى مؤشر نسبي أسماه عدد قرارات التسوية من مجموع التظلمات المسجلة برسم السنة موضوع التقرير.

ح - القيمة المالية لجموع قرارات التسوية الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة

القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
13.470.000,00	جماعة الدار البيضاء
1.327.800,00	مجلس عمالة الصخيرات - تمارة
523.044,28	عمالة إقليم تاوريرت
502.761,00	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
487.777,80	جماعة عين بني مطير
413.017,36	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
379.600,00	المديرية الجهوية لأماك الدولة بطنجة
314.928,00	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
173.340,00	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) ONEE - قطاع الماء الصالح للشرب
57.822,00	مديرية أملاك الدولة
56.213,91	قطب الاحتياط (صندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي منح رواتب التقاعد)
51.684,82	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)
20.541,00	الخزينة الإقليمية الحسيمة
14.395,00	جماعة الداخلة
9.260,00	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
7.418,32	المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) ONCF
445,00	الخزينة الجهوية لفاس
17.810.048,49	المجموع

لعل من بين الإضافات الجديدة التي حملها هذا التقرير السنوي تلك المتعلقة باحتساب القيم المالية التي تهم التضلمات التي تفر عن حكم تنفيذ الأحكام والتي تمت تسويتها من لحون اللجوء إلى إصدار توصيات. حيث تبين أن القيمة المالية الإجمالية لقرارات التسوية هذه السنة، بلغت ما مجموعه 17.810.048,49 درهم، وهمت أساساً 17 إدارة بمفهوم القانون المنضم لهذه المؤسسة، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه، وهو ما اعتبرته المؤسسة تقدماً ملحوظاً في علاقة المرتفق بالإدارة من جهة، وبعلاقة هذه الأخيرة بالمؤسسة من جهة ثانية.

2 - 2 قرارات العفص

على نفس النهج الذي رسمته المؤسسة في تقريرها خلال السنة الماضية، استمر في تقليل المعصيات الإحصائية الخاصة بقرارات العفص من زاوية ما توفره من مؤشرات إيجابية حول منخومة التشكي لدى المؤسسة، وتوضيح بمالدي الاشتغال المفترضة لإيجاد الحلول الملائمة، خاصة أمام ما سبقت ملاحظته من أن عدداً كبيراً من التضلمات، ينتهي بالعفص «42,86%» لعدم قيامه على أساس من القانون، أو لما يتصلبه أعمال مبادئ العدل والإنصاف.

أ - الحصيلة الإجمالية لقرارات التظلم الصادرة تحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد قرارات الحفظ	عدد قرارات الحفظ	
16,20%	37,79%	523	448	تظلمات ذات طبيعة إدارية
5,36%	12,50%	173	138	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
4,09%	9,54%	132	138	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
4,09%	9,54%	132	79	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
1,18%	2,75%	38	21	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
1,02%	2,38%	33	57	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,15%	0,36%	5	6	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
0,15%	0,36%	5	6	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,12%	0,29%	4	2	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
0,03%	0,07%	1	-	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضيقية، سجل عدلي...)
-	-	-	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
12,82%	29,91%	414	341	تظلمات ذات طبيعة مالية
3,69%	8,60%	119	112	تظلمات متعلقة بالمعاشات
2,94%	6,86%	95	48	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإبرادات والمنح والإعانات
1,52%	3,54%	49	37	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
1,46%	3,40%	47	45	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
1,08%	2,53%	35	19	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,81%	1,88%	26	38	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,53%	1,23%	17	19	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,46%	1,08%	15	11	تظلمات متعلقة بالقطاعات غير مستحقة
0,31%	0,72%	10	10	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,03%	0,07%	1	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
12,11%	28,25%	391	448	تظلمات ذات طبيعة عقارية
4,86%	11,34%	157	166	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
1,27%	2,96%	41	57	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
0,87%	2,02%	28	58	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,74%	1,73%	24	34	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,74%	1,73%	24	18	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,65%	1,52%	21	23	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
0,59%	1,37%	19	3	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
0,50%	1,16%	16	17	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة

% 0,46	% 1,08	15	9	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,43	% 1,01	14	26	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,37	% 0,87	12	11	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 0,28	% 0,65	9	14	تظلمات مرتبطة بعدم ثبوتية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 0,22	% 0,51	7	4	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 0,09	% 0,22	3	4	تظلمات مرتبطة بالأموالك الحيسية أو الوقفية
% 0,03	% 0,07	1	4	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 1,15	% 2,67	37	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 0,71	% 1,66	23	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,12	% 0,29	4	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
% 0,09	% 0,22	3	--	تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل
% 0,06	% 0,14	2	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
% 0,06	% 0,14	2	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
% 0,03	% 0,07	1	--	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
% 0,03	% 0,07	1	--	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
% 0,03	% 0,07	1	--	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
% 0,53	% 1,23	17	23	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,53	% 1,23	17	23	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 0,03	% 0,07	1	1	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,03	% 0,07	1	--	تظلمات مرتبطة ببنانج هيئة التحكيم الخاصة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
% 0,03	% 0,07	1	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,03	% 0,07	1	--	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 42,86	% 100,00	1384	1261	المجموع



على غرار السنة الماضية، احتلت القرارات الصادرة بالتفخض التي تهم التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية مقدمة الترتيب، بما مجموعه 523 قرارا، ونسبة 37,79% من مجموع قرارات التفخض، و16,20% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة. في حين حافظت على المرتبة الثانية القرارات الصادرة في موضوع التظلمات ذات الصبغة المالية، بـ 414 قرارا، وبما نسبته 29,91% من مجموع قرارات التفخض، و12,82% من مجموع القرارات الصادرة؛ كما تراجعت إلى المرتبة الثالثة قرارات التفخض الصادرة في موضوع تظلمات تهم التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا العقارية، بمجموع 391 قرارا، ونسبة 28,25% و12,11% من ذات الجاميع؛ وجاءت بالمرتبة الرابعة قرارات التفخض الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية كتصنيف جديد، بما مجموعه 37 قرارا، وبما نسبته 2,67% و1,15% من نفس الجاميع؛ بينما احتلت هذه السنة قرارات التفخض الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة المرتبة الخامسة، بما مجموعه 17 قرارا بالتفخض، وهو ما مثل 1,23%، ونسبة 0,53% مما ذكر؛ كما تقاسمت المرتبة السادسة كل من قرارات التفخض الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمره التصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات العامة والتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان بقرار واحد لكل منهما.

نفس المنصو الترتيب، خضعت له قرارات التفخض الصادرة في تظلمات تهم تصنيفات فرعية، على نحو ما هو مبين أعلاه، عبر ملصق تراوح بين قرار واحد و173 قرارا.

ج - التغطية الإجمالية لقرارات التفخض الصادرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من النسبة من المجموعة	عدد قرارات التفخض	عدد قرارات التفخض	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الذاتيين
رجال	77,67%	887	731	33,59%
نساء	22,33%	255	270	9,66%
المجموع	100,00%	1142	1001	43,24%

يُظهر من استقراء مجموع قرارات التفخض التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة من زاوية جنس المتظلم أن نسبة تمثيلية النساء، انخفضت إلى 22,33%، بحال 26,97% التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية. وفي المقابل، ارتفعت نسبة قرارات التفخض التي همت تظلمات نُصرائهن من الرجال إلى 77,67%، بما مجموعه 887 قرارا حلفض، وهي أيضا خلاصة مهمة، يستنتج منها مؤشر جدية الصلحات التي يتقدم بها النساء في مقابل تلك التي يتقدم بها الرجال.

ج - الحصيلة الإجمالية لقرارات الحفظ الصادرة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	عدد قرارات الحفظ	عدد قرارات الحفظ
فاس - مكناس	7,84 %	18,28 %	253	229
طنجة - تطوان - الحسيمة	6,07 %	14,16 %	196	312
الرباط - سلا - القنيطرة	5,70 %	13,29 %	184	114
الدار البيضاء - سطات	4,43 %	10,33 %	143	145
الشرق	3,69 %	8,60 %	119	74
مراكش - أسفي	2,76 %	6,43 %	89	61
العيون - الساquia الحمراء	2,73 %	6,36 %	88	71
بني ملال - خنيفرة	2,69 %	6,29 %	87	37
سوس - ماسة	1,70 %	3,97 %	55	43
درعة - تافيلالت	1,39 %	3,25 %	45	23
كلميم - وادي نون	0,59 %	1,37 %	19	31
الداخلية - وادي الذهب	0,09 %	0,22 %	3	9
جهات غير محددة	0,34 %	0,79 %	11	4
المجموع	40,01 %	93,35 %	1292	1153



إن التوزيع الجغرافي لعدد قرارات الحفظ بحسب جهات المملكة، يظهر بوضوح أن جهة فاس - مكناس بما مجموعه 253 قراراً، وجهة طنجة - تطوان - الحسيمة بـ 196 قراراً، وجهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 184 قراراً، وجهة الدار البيضاء - سطات بـ 143 قراراً، ثم جهة الشرق بـ 119 قراراً، جاءت في مقدمة ترتيب الجهات المعنية بهذه القرارات، بما مجموعه 895 قرار حفظ، وبما نسبته 64,67% من مجموع قرارات الحفظ الصادرة عن المؤسسة؛ وأنه بالنظر واضح عن السنة الماضية، استأثر النصف الأول من جهات المملكة على ما نسبته 71,10% من نفس المجموع؛ فيما هم الباقى الست جهات الأخرى والجهات غير المحددة، بنسبة 22,25% من ذات المجموع.

٤ - الحصيلة الإجمالية لقرارات التظلم الصادرة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	عدد قرارات الحفظ	عدد قرارات الحفظ
فرنسا	% 0,65	% 1,52	21	42
إسبانيا	% 0,53	% 1,23	17	23
بلجيكا	% 0,34	% 0,79	11	18
ألمانيا	% 0,28	% 0,65	9	5
إيطاليا	% 0,22	% 0,51	7	--
هولندا	% 0,12	% 0,29	4	13
كندا	% 0,12	% 0,29	4	--
الولايات المتحدة الأمريكية	% 0,12	% 0,29	4	--
بريطانيا	% 0,09	% 0,22	3	1
فلسطين	% 0,09	% 0,22	3	1
البنين	% 0,03	% 0,07	1	--
السعودية	% 0,03	% 0,07	1	--
الترونج	% 0,03	% 0,07	1	--
سويسرا	% 0,03	% 0,07	1	--
مصر	% 0,03	% 0,07	1	--
سلطنة عمان	% 0,03	% 0,07	1	--
الإمارات العربية المتحدة	% 0,03	% 0,07	1	--
قطر	--	--	--	1
ليبيا	--	--	--	1
بلدان أجنبية غير محددة	% 0,06	% 0,14	2	3
المجموع	% 2,85	% 6,65	92	108



إن تحليل التوزيع الجغرافي لقرارات التعظم الصادرة عن المؤسسة، هم أيضا تلك التي تخص تظاهرات واركلة من الخارج، حيث تبين أن هذه القرارات لم تمثل هذه السنة سوى 6,65% من مجموع قرارات التعظم، فيما همت 93,35% منها التظاهرات الواركلة من مختلف جهات المملكة.

هـ - انحصالة الإجمالية لقرارات التعظم الصادرة بحسب المجال القطاعي المعنى بها

النسبة من مجموع القرارات الصادرة دون احتساب قرارات عدم القبول	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	عدد قرارات الحفظ	المجال القطاعي المعنى
15,67%	32,23%	446	قطاع الداخلية
5,41%	11,13%	154	الجماعات والمجالس المنتخبة
4,81%	9,90%	137	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
4,64%	9,54%	132	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
3,79%	7,80%	108	قطاع الشغل والإدماج المهني
2,70%	5,56%	77	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
2,00%	4,12%	57	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
1,83%	3,76%	52	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
1,55%	3,18%	44	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
1,09%	2,24%	31	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,95%	1,95%	27	صندوق الأيداع والتدبير
0,95%	1,95%	27	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
0,70%	1,45%	20	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,39%	0,79%	11	قطاع الصحة
0,35%	0,72%	10	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
0,32%	0,65%	9	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,25%	0,51%	7	مجال العدالة
0,21%	0,43%	6	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,21%	0,43%	6	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,18%	0,36%	5	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,18%	0,36%	5	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,14%	0,29%	4	رئاسة الحكومة
0,07%	0,14%	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,04%	0,07%	1	الأمانة العامة للحكومة
0,21%	0,43%	6	مجالات قطاعية مختلفة
48,61%	100,00%	1384	المجموع



بالرغم من التحول المنهجي الذي تبنته المؤسسة في تحليل القرارات الصادرة عنها خلال هذه السنة، والذي اجتمعت فيه «الإشارة المعنية بالقرار» عوض «الإشارة المتكلم منها»، خلافا للسنة الماضية، فقد أظهر تحليل العصيلة الإجمالية لقرارات العنف الصادرة برسم هذه السنة بحسب المجال القطاعي المعني بها، تباينا في ترتيب هذه القطاعات بالنظر لعدد التظلمات المقدمة في مواجهتها.

وهكذا، إذا ما استثنينا قطاع الداخلية الذي تصدر هذه السنة ترتيب المجالس القطاعية المعنية بقرارات العنف وفي ذات الوقت صدارة المجالات القطاعية المعنية بالتظلمات على نحو ما سيتم بيانه، وكذا المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة الذي حافظ على المرتبة الثانية، نجد أن قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي أحرز تقدما احتل بموجبه المرتبة الثالثة في ترتيب عدد قرارات العنف التي تخصه، كما أن قطاع الصحة والمعادن والبيئة تقدم بدوره إلى المرتبة السادسة في الترتيب، وكذا سجلت بعض القطاعات مواقع متقدمة على النحو المبين أعلاه، في حين، تراجمت باقي القطاعات إلى مراتب أقل من قبيل قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات...إلخ، الكل وفق التفصيل أعلاه.

٢ - ٣ قرارات عدم القبول

أ - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول	
% 3,81	% 32,20	123	-	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 3,81	% 32,20	123	-	توزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 2,73	% 23,04	88	67	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 1,11	% 9,42	36	18	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 0,84	% 7,07	27	29	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
% 0,40	% 3,40	13	12	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
% 0,15	% 1,31	5	3	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% 0,12	% 1,05	4	4	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
% 0,03	% 0,26	1	-	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
% 0,03	% 0,26	1	-	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضيقية، سجل عدلي ...)
% 0,03	% 0,26	1	-	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
-	-	-	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% 2,51	% 21,20	81	49	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 0,62	% 5,24	20	14	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 0,59	% 4,97	19	6	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 0,31	% 2,62	10	11	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 0,31	% 2,62	10	4	تظلمات متعلقة بالتظلمات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 0,22	% 1,83	7	6	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 0,15	% 1,31	5	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 0,12	% 1,05	4	1	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 0,09	% 0,79	3	4	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 0,09	% 0,79	3	1	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 2,07	% 17,54	67	76	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 0,37	% 3,14	12	17	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 0,28	% 2,36	9	4	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالالية (من غير أراضي الكيش)
% 0,25	% 2,09	8	17	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
% 0,19	% 1,57	6	-	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,15	% 1,31	5	12	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,15	% 1,31	5	6	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
% 0,15	% 1,31	5	2	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعيات وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 0,12	% 1,05	4	8	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 0,12	% 1,05	4	-	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش

% 0,09	% 0,79	3	1	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,06	% 0,52	2	3	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 0,06	% 0,52	2	-	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 0,03	% 0,26	1	4	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,03	% 0,26	1	1	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
% 0,71	% 6,02	23	15	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,71	% 6,02	23	15	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
--	--	--	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
--	--	--	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 11,83	% 100,00	382	208	المجموع

■ 2019 ■ 2020



يتبين من تحليل معصيات هذا الجدول أن قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية «كوفيد - 19»، احتلت الصدارة بما مجموعه 123 قراراً، وهو ما يمثل 31,20% من مجموع القرارات من ذات الصنف، و3,81% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ تليها في المرتبة الثانية، وبفارق واضح قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات تنتمي إلى صنف التظلمات ذات الطبيعة الإدارية بما مجموعه 88 قراراً، وهو ما يمثل 23,04% من قرارات عدم القبول، و2,73% من مجموع القرارات الصادرة؛ ثم في المرتبة الثالثة، قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات ذات طبيعة مالية بما مجموعه 81 قراراً، وهو ما يمثل 21,20% ونسبة 2,51% من نفس العام؛ في حين، تراجعت قرارات عدم القبول الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في زمرة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا العقارية إلى المرتبة الرابعة بذل الأول المسجلة خلال سنة 2019، بما مجموعه 67 قراراً بعدم قبول التظلم، وهو ما يمثل التوالى 17,54%، و2,07% من نفس العام؛ وأخيراً قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 23 قراراً بعدم قبول التظلم، وهو ما يمثل 6,02%، و0,71% مما ذكر.

وكما سبق الإشارة إليه، فإنه داخل التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الواحد من التصنيفات المذكورة، تنوع قرارات عدم القبول بحسب تصنيفات موضوعاتية فرعية خضعت لنفس التصنيف، واحتلت فيها المراتب المتقدمة، القرارات الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بتوزيع أو هلب مساعدات مالية أو عينية بما مجموعه 123 قراراً، تلتها القرارات الصادرة في موضوع التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 36 قراراً؛ في حين، تراجعت القرارات المتعلقة بامتناع الإدارة

عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 27 قراراً، فالقرارات الخاصة بتدخلات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 23 قراراً، والتدخلات المتعلقة بالمعاشات بـ 20 قراراً... إلخ.

ب - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب جنس المتكلم

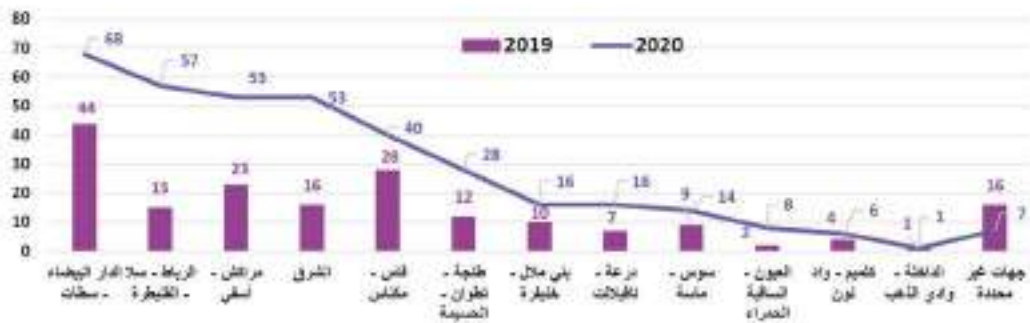


جنس المتكلم	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول
رجال	8,71 %	77,44 %	230	111
نساء	2,54 %	22,56 %	67	32
المجموع	11,25 %	100,00 %	297	143

بالرغم من الزيادة التي شهدتها هذا النوع من القرارات، فإنه على غرار السنة الماضية، لم يصرأ أي تغيير ملموس في نسبة قرارات عدم القبول التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، من زاوية مقارنة النوع مقارنة مع السنة الماضية. فبمجموع 67 قراراً بعدم النساء، شكلت نسبة تمثيلتهن 22,56 % من مجموع قرارات عدم القبول الصادرة في موضوع التدخلات التي تقدم بها أشخاص غائبون، هذا مقابل 230 قراراً بعدم القبول صدرت في شأن تدخلات تقدم بها نضراؤهن من الرجال، أي بنسبة 77,44 % من نفس المجموع.

ج - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب جهات المملكة

النسبة من مجموع قرارات الصادرة	2020		2019		جهات المملكة
	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول	
2,11 %	17,80 %	68	44	الدار البيضاء - سطات	
1,77 %	14,92 %	57	15	الرباط - سلا - القنيطرة	
1,64 %	13,87 %	53	23	مراكش - أسفي	
1,64 %	13,87 %	53	16	الشرق	
1,24 %	10,47 %	40	28	فاس - مكناس	
0,87 %	7,33 %	28	12	طنجة - تطوان - الحسيمة	
0,50 %	4,19 %	16	10	بني ملال - خنيفرة	
0,50 %	4,19 %	16	7	درعة - تافيلالت	
0,43 %	3,66 %	14	9	سوس - ماسة	
0,25 %	2,09 %	8	2	العيون - الساقية الحمراء	
0,19 %	1,57 %	6	4	كلميم - واد تون	
0,03 %	0,26 %	1	1	الداخلة - وادي الذهب	
0,22 %	1,83 %	7	16	جهات غير محددة	
11,37 %	96,07 %	367	187	المجموع	



بالموازاة مع الارتفاع الحاصل في عدد قرارات عدم القبول الصادرة في شأن تظلمات تهم أشخاصا مقيمين داخل التراب الوكسني والكبر بلغت نسبتته 96,26% مقارنة مع السنة الماضية، شهد توزيع هذه القرارات بالنظر إلى جهات المملكة اختلافا واضحا أيضا، فإذ كانت جهة الدار البيضاء - مكناس، تطلعت لتمثل الصدارة من حيث عدد القرارات بـ 68 قرارا، فإذ القرارات التي همت جهة الرباط - سلا - القنيطرة تزايدت لتصل إلى ما مجموعه 57 قرارا، بـ 15 عن سنة 2019، في حين تسلوت جهتا الشرق ومراكش - آسفي في عدد القرارات التي تهمهما بـ 53 قرارا لكل واحدة منهما؛ بينما تراجع عدد قرارات جهة فاس - مكناس إلى المرتبة الرابعة، بما مجموعه 40 قرارا بعدم القبول.

من جانب آخر، تبين أن قرارات عدم القبول التي همت تظلمات واردة من نصف جهات المملكة، امتأرت بنسبة 78,27% من مجموع هذا النوع من القرارات الصادرة؛ فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى والجهات غير المحددة، بنسبة 17,80%، والتظلمات الواردة من الخارج بما مجموعه 15 قرارا، بنسبة 3,93%.

فذا، مع ملاحظة استمرار عدم التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة على المؤسسة، وجغرافية قرارات عدم القبول الصادرة في موضوعها.

4 - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم القبول الصادرة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول	عدد قرارات عدم القبول
فرنسا	0,25%	2,09%	8	9
إسبانيا	0,06%	0,52%	2	1
بلجيكا	0,03%	0,26%	1	4
ألمانيا	0,03%	0,26%	1	2
إيطاليا	0,03%	0,26%	1	2
الولايات المتحدة الأمريكية	--	--	--	1
جزر الموريس	--	--	--	1
هولندا	--	--	--	1
بلدان أجنبية غير محددة	0,06%	0,52%	2	--
المجموع	0,46%	3,93%	15	21



2 - 4 قرارات عدم الاختصاص

إن الأصل في تعامل المؤسسة مع ملفات عدم الاختصاص، أن تقوم بتوجيه أصحابها إلى الجهة المختصة، غير أنها تضرر أحيانا إلى إصدار قرارات بعدم الاختصاص في شأن تظلمات فتحت لها «ملفات اختصاص»، وهو قرار تلجأ إليها المؤسسة، في الغالب، عند توفر موجبات قانونية قد تضرر أو تضرراً خلال مرحلة معالجة التظلم.

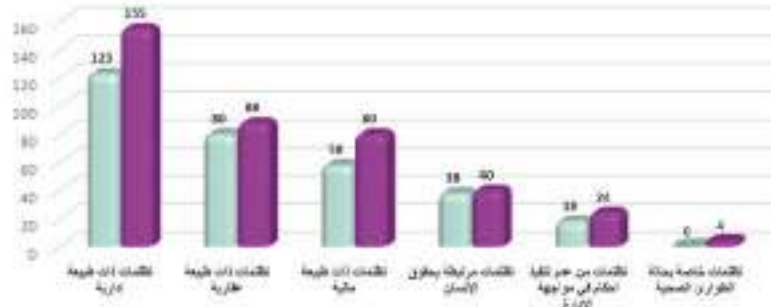
أ - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد قرارات عدم الاختصاص	عدد قرارات عدم الاختصاص
تظلمات ذات طبيعة إدارية	4,80 %	39,64 %	155	123
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	1,80 %	14,83 %	58	56
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	1,02 %	8,44 %	33	21
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	0,96 %	7,93 %	31	31
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	0,59 %	4,86 %	19	6
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	0,19 %	1,53 %	6	3
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	0,15 %	1,28 %	5	1
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	0,03 %	0,26 %	1	5
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	0,03 %	0,26 %	1	--
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضيقية، سجل عدلي ...)	0,03 %	0,26 %	1	--
تظلمات ذات طبيعة عقارية	2,73 %	22,51 %	88	80
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	0,46 %	3,84 %	15	13

تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	5	12	3,07 %	0,37 %
تظلمات مرتبطة بالتخليط العقاري	15	10	2,56 %	0,31 %
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	6	10	2,56 %	0,31 %
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	7	7	1,79 %	0,22 %
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	6	7	1,79 %	0,22 %
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	2	6	1,53 %	0,19 %
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	3	5	1,28 %	0,15 %
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	18	4	1,02 %	0,12 %
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	4	1,02 %	0,12 %
تظلمات مرتبطة بالأموال الجبسية أو الوقفية	--	4	1,02 %	0,12 %
تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	4	3	0,77 %	0,09 %
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	--	1	0,26 %	0,03 %
تظلمات ذات طبيعة مالية	58	80	20,46 %	2,48 %
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	10	23	5,88 %	0,71 %
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	18	17	4,35 %	0,53 %
تظلمات متعلقة بالمعاشات	6	10	2,56 %	0,31 %
تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	12	9	2,30 %	0,28 %
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	7	8	2,05 %	0,25 %
تظلمات متعلقة بالقطاعات غير مستحقة	2	6	1,53 %	0,19 %
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	--	4	1,02 %	0,12 %
تظلمات متعلقة بالنقطة الصحية والمساعدة الطبية	3	2	0,51 %	0,06 %
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	--	1	0,26 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	38	40	10,23 %	1,24 %
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	13	16	4,09 %	0,50 %
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	14	9	2,30 %	0,28 %
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	1	8	2,05 %	0,25 %
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	8	4	1,02 %	0,12 %
تظلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	2	1	0,26 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاختفاء القسري	--	1	0,26 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة ببنائج هيئة التحكيم الخاصة	--	1	0,26 %	0,03 %
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	18	24	6,14 %	0,74 %
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	18	24	6,14 %	0,74 %
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	--	4	1,02 %	0,12 %
تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل	--	2	0,51 %	0,06 %

تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	--	1	0,26 %	0,03 %
تظلمات متعلقة بالطرد من العمل	--	1	0,26 %	0,03 %
المجموع	317	391	100,00 %	12,11 %

2020 2021



من الملاحظ خلال هذه السنة، أن قرارات عدم الاختصاص الصادرة عن المؤسسة، لم يصرأ عليها تغيير من حيث الترتيب العام، بالنظر للتصنيف الرئيسي للتظلمات المعنية بها، حيث احتلت الصدارة التظلمات التي تدخل في زمره التصنيف الموضوعاتي الرئيسي الخاص بالقضايا الإدارية، بما مجموعه 155 قرارا، وهو ما مثل 39,64 % من مجموع قرارات عدم الاختصاص، ونسبة 4,80 % من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها في المرتبة الثانية، قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات ذات الصبغة العقارية، بما مجموعه 88 قرارا، وهو ما مثل 22,51 %، أي ما يعادل 2,73 % من نفس التصنيف؛ ثم في المرتبة الثالثة، قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات ذات صبغة مالية، بما مجموعه 80 قرارا، وهو ما مثل 20,46 % من مجموع قرارات عدم الاختصاص، ونسبة 2,48 % من إجمالي القرارات الصادرة برسم السنة؛ يليها في المرتبة الرابعة قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، بما مجموعه 40 قرارا، وهو ما مثل 10,23 %، أي بنسبة 1,24 %؛ وفي المرتبة الخامسة قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 24 قرارا، وهو ما مثل 6,14 %، أي بنسبة 0,74 %؛ وفي المرتبة السادسة والأخيرة نجد قرارات عدم الاختصاص الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية بما مجموعه 04 قرارات، وهو ما مثل 1,02 %، أي بنسبة 0,12 %، الكل من التصنيف المذكورة.

وسيرا على نفس النهج التحليلي، تبين أنه داخل التصنيف الموضوعاتي الواحد من التصنيفات المذكورة، توزعت قرارات عدم الاختصاص حسب تصنيفات موضوعاتية فرعية احتلت فيها المراتب المتقدمة، كما السنة الماضية أيضا، القرارات الصادرة في شأن تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 58 قرارا؛ تلتها القرارات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين بـ 33 قرارا؛ فالقرارات الصادرة في موضوع تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 31 قرارا؛ فتلك المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام بـ 24 قرارا؛ والتظلمات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 23 قرارا؛ وتلك المتعلقة بالنسب في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنسب في الجواب بـ 19 قرارا... إلخ، الكل وفق ما هو مفصل في الجدول.

ب - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة التي تهم تظلمات الأشخاص الدائنين	النسبة من المجموع	عدد قرارات عدم الاختصاص	عدد قرارات عدم الاختصاص
رجال	9,58%	86,94%	253	192
نساء	1,44%	13,06%	38	37
المجموع	11,02%	100,00%	291	229

رغم الزيادة التي برزت خلال هذه السنة على عدد قرارات عدم الاختصاص مقارنة مع السنة الماضية، فإن الظاهر من تحليل مجموع قرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة من زاوية مقارنة النوع، أن نسبة ما كمال النساء من قرارات عدم الاختصاص لم تتجاوز 13,06%، من مجموع هذا النوع من القرارات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص غائبون، وذلك بما مجموعه 38 قراراً، هذا مقابل 253 قراراً بعدم الاختصاص، صدرت في شأن تظلمات تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أي بنسبة 86,94% من المجموع المذكور.

ج - الحصيلة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	عدد قرارات عدم الاختصاص	عدد قرارات عدم الاختصاص
فاس - مكناس	1,64%	13,55%	53	53
الرباط - سلا - القنيطرة	1,64%	13,55%	53	35
الدار البيضاء - سطات	1,36%	11,25%	44	32
الشرق	1,27%	10,49%	41	28
مراكش - أسفي	0,93%	7,67%	30	25
بني ملال - خنيفرة	0,77%	6,39%	25	23
العيون - الساقية الحمراء	0,77%	6,39%	25	15
درعة - تافيلالت	0,77%	6,39%	25	15
سوس - ماسة	0,68%	5,63%	22	15
طنجة - تطوان - الحسيمة	0,62%	5,12%	20	36
كلميم - واد تون	0,43%	3,58%	14	7
الداخلة - وادي الذهب	0,12%	1,02%	4	1
جهات غير محددة	-	-	-	1
المجموع	11,03%	91,05%	356	286



يُضهر من استقراء المعصيات الإحصائية أعلاه، أن هناك تغييراً ملحوظاً في توزيع قرارات عدم الاختصاص الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، من زاوية التوزيع الجغرافي، حيث تركزت وبالتساوي جهتا الرباط - سلا - القنيطرة وفاس - مكناس ترتيب الجهات المعنية بـ 53 قراراً لكل واحدة منهما؛ متبوعتين بجهة الدار البيضاء - مكناس بـ 44 قراراً؛ بجهة الشرق بـ 41 قراراً؛ الكل بما نسبته 48,85% من مجموع القرارات الصادرة بعدم الاختصاص كما أن قرارات عدم الاختصاص التوجهت تظلمات وارادة من نصف جهات المملكة المتأثرى بنسبة 62,92% من مجموع هذا الصنف من القرارات؛ فيما هم الباقى جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 28,13%.

٤ - المعصية الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب بلدان الإقامة

2020		2019		بلدان الإقامة
النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	عدد قرارات عدم الاختصاص	عدد قرارات عدم الاختصاص	
0,43%	3,58%	14	15	فرنسا
0,19%	1,53%	6	7	بلجيكا
0,12%	1,02%	4	1	ألمانيا
0,09%	0,77%	3	4	إسبانيا
0,09%	0,77%	3	--	كندا
0,06%	0,51%	2	3	هولندا
0,03%	0,26%	1	--	السويد
0,03%	0,26%	1	--	إيطاليا
0,03%	0,26%	1	--	مصر
--	--	--	1	بريطانيا
1,08%	8,95%	35	31	المجموع



لقد حظيت التظلمات الواردة من الخارج بنصيب من قرارات عدم الاختصاص، بلغت ما مجموعه 35 قراراً، وإن كانت لا تمثل سوى نسبة 8,95% من مجموع قرارات عدم الاختصاص الصادرة خلال هذه السنة، و1,08% من مجموع القرارات الصادرة، في مقابل 91,05% من قرارات عدم الاختصاص التي همت التظلمات الواردة من مختلف جهات المملكة.

ف - انصبة الإجمالية لقرارات عدم الاختصاص الصادرة بحسب المجال الفصاع المعنى بها

النسبة من مجموع القرارات الصادرة دون احتساب قرارات عدم القبول	النسبة من المجموع	عدد قرارات عدم الاختصاص	المجال القطاعي المعنى
2,81 %	20,46 %	80	قطاع الداخلية
1,72 %	12,53 %	49	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,51 %	11,00 %	43	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والبيئات الناظمة
1,12 %	8,18 %	32	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
1,12 %	8,18 %	32	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,67 %	4,86 %	19	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,67 %	4,86 %	19	صندوق الإيداع والتدبير
0,60 %	4,35 %	17	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,53 %	3,84 %	15	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,35 %	2,56 %	10	مجال العدالة
0,32 %	2,30 %	9	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,32 %	2,30 %	9	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,28 %	2,05 %	8	قطاع التجبيرز والنقل واللوجستيك والماء
0,28 %	2,05 %	8	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,25 %	1,79 %	7	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,18 %	1,28 %	5	قطاع الصحة
0,14 %	1,02 %	4	رئاسة الحكومة
0,11 %	0,77 %	3	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,11 %	0,77 %	3	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,07 %	0,51 %	2	المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
0,07 %	0,51 %	2	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,04 %	0,26 %	1	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
0,49 %	3,58 %	14	مجالات قطاعية مختلفة
13,73 %	100,00 %	391	المجموع



باختلاف تصنيف عن السنة الماضية في موضوع تصنيف المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة هذه السنة، بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس المجالات القطاعية من حيث عدم التخصصات المقدمة في مواجعتها، إذا ما استثنينا قرارات عدم الاختصاص الصادرة في التخصصات المتعلقة بالهيئات الدستورية والمؤسسات الوصية للحكومة وحقوق الإنسان والهيئات الناضجة التي احتلت المرتبة الثالثة، حيث تصدر كل من قطاع الداخلية والمجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، ترتيب المجالات القطاعية المعنية بقرارات عدم الاختصاص، متبوعين بقطاعي الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة والتربية الوصية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي.

إن تتبع مختلف المعصيات المتعلقة بتحليل القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، وكما السنة الماضية، يظهر عدم التناغم بين التوزيع الجغرافي للقرارات الصادرة وجغرافية التخصصات المعنية بهذه القرارات.

ثانياً : ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى توصيات

قبل الخوض في تحليل المعصيات التي تقدم التوصيات التي أصدرتها المؤسسة خلال هذه السنة، لا بد من الإشارة إلى أن التقرير اعتمد كما السنة الماضية نفس المقاربة التحليلية المتبعة في مختلف أجزائه، سواء تعلق الأمر بتسجيل التظلمات أو معالجتها بمقتضى قرارات أو توصيات، غير أنه وخلالها للمعصيات العامة حول نشاط المؤسسة في مجال تسجيل ومعالجة الشكايات والصلبات والتظلمات بواسطة قرارات، والتي تقدم أراء المؤسسة خلال السنة موضوع هذا التقرير فقط، يتفرع عن تصور تحليل التوصيات بنوع من الخصوصية، يمكن بيانها على النحو التالي:

• التوصيات الصادرة: وتقدم بمجموع ما أصدرته المؤسسة من توصيات في مختلف الملفات المعالجة خلال سنة 2020، سواء همت ملفات تظلم مسجلة برسم ذات السنة، أو الملفات التي تشكل مخزون المؤسسة من الملفات منها عن سنوات سابقة؛

• توصيات التتبع: وتقدم بمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة بشكل تراكمي، حيث يضم التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، وكذا تلك الصادرة في سنوات سابقة بشأن ملفات سجلت في سنوات سابقة ولا زالت لم تنتفد بعد؛

وبالتالي، فإن هذا العنصر من التقرير، يقدم معصيات عما أصدرته المؤسسة من توصيات في شأن التظلمات المعروضة عليها، وكذا موقف الإدارة منها، ذلك أن إعطاء صورة واضحة عن كيفية تعامل الإدارة مع توصيات المؤسسة، تطلب الاستمرار في تتبع هذه التوصيات، ما دامت لم تنتفد بعد، وما دام المتظلم لم يحصل على حقوقه المشروعة بالرغم من تفضيله اللجوء إلى المؤسسة لإيجاد حلول توافيقية لتظلماته بعيداً عن المسالك القضائية، مؤمناً برسالة الوساطة وتمسكاً بحقوقه الدستورية، وهو ما أدى إلى ارتفاع عدد التوصيات موضوع التتبع إلى 1249 توصية خلال هذه السنة.

1 - التوصيات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2020

عدد التوصيات الصادرة سنة 2019	عدد التوصيات الصادرة سنة 2020	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة
202	230	6,99%

إن مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2020، بلغ 230 توصية، همت بمجموع الملفات المكونة لمخزون المؤسسة برسم ذات السنة، وهو ما شكل نسبة إحصاء لم تتجاوز 6,99% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال نفس السنة، والذي بلغ 3289 تظلماً، في مقابل نسبة بلغت 98,16% من مجموع الملفات التي تم البت فيها بمقتضى قرارات على نحو ما تم بيانه.

1 - 1 التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة		
37,39%	86	57		تظلمات ذات طبيعة مالية
10,87%	25	20		تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
8,26%	19	5		تظلمات متعلقة بالمعاشات
5,65%	13	13		تظلمات متعلقة بالتعليمات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
5,22%	12	13		تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العالية للموظفين والمستخدمين
3,04%	7	1		تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
1,74%	4	3		تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
1,30%	3	1		تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,87%	2	1		تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم واجبات التسجيل
0,43%	1	--		تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
21,74%	50	50		تظلمات ذات طبيعة إدارية
7,39%	17	16		تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
6,52%	15	4		تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
2,61%	6	6		تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
1,74%	4	8		تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
1,74%	4	5		تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,87%	2	9		تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,43%	1	2		تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
0,43%	1	--		تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
21,74%	50	51		تظلمات ذات طبيعة عقارية
4,35%	10	4		تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
3,91%	9	12		تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
3,48%	8	2		تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
3,04%	7	5		تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
2,61%	6	--		تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
1,30%	3	12		تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
1,30%	3	4		تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزح الملكية
0,87%	2	4		تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
0,43%	1	--		تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,43%	1	--		تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
--	--	7		تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
--	--	1		تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
17,39%	40	40		تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
17,39%	40	40		تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم
1,74%	4	4		طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
1,74%	4	4		طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
100,00%	230	202		المجموع



أسفر تحليل المعصيات المتوفرة، انحصاراً من مجموع التوصيات التي تم إصدارها هذه السنة، في علاقتها مع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لجميع المواضيع التي تدخل في نطاق مهام وصلات حيات المؤسسة، عن النتائج التالية:

أولاً: بداية ملحوظة هذه السنة، أصدرت المؤسسة ما مجموعه 86 توصية في شأن التظلمات ذات الطبيعة المالية، بمتغضة بذلك بصدارة الترتيب الذي احتلته خلال السنة المنصرمة، بنسبة 37,39% من مجموع التوصيات الصادرة، أي ما يعادل 11,33% من مجموع التظلمات المسجلة وفق التصنيف الرئيسي، الذي بلغ مجموعه هذه السنة 759 تظلمات؛

وقد توزعت هذه التوصيات بين تصنيفات فرعية، بحيث جاءت وفق الترتيب التالي:

• 25 توصية، أي ما يعادل 10,87% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، أي بنسبة 19,08% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي يقف هذه السنة في حدود 131 تظلمات؛

• 19 توصية، أي ما يعادل 8,26% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالمعاشات، محتلة بذلك الرتبة الثانية برسم هذه السنة، ومسجلة بذلك تقديماً ملحوظاً مقارنة مع السنة الماضية التي احتل فيها نفس التصنيف الفرعي الرتبة الثالثة، وقد شكلت هذه التوصيات ما نسبته 8,33% من مجموع التظلمات المسجلة ضمن نفس التصنيف، الذي كان في حدود 228 تظلمات؛

• 13 توصية، أي بنفس عدد التوصيات المسجلة برسم السنة الماضية، وما يعادل 5,65% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالصلبيات العمومية والصفقات وسندات الصلبي، أي بنسبة 21,67% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 60 تظلمات؛

• 12 توصية، أي ما يعادل 5,22% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين مسجلة انخفاضاً صفيغاً عن السنة الماضية، أي بنسبة 15,79% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 76 تظلمات؛

• 07 توصيات، أي ما يعادل 3,04% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات بشأن التعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، متقدمة بذلك في الترتيب عن السنة الماضية، أي بنسبة 5,93% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 118 تظلمًا؛

• 04 توصيات، أي ما يعادل 1,74% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة باسترداد مبالغ مالية، أي بنسبة 14,29% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 28 تظلمًا؛

• 03 توصيات، أي ما يعادل 1,30% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة باقتضاعات غير مستحقة، التي سجلت في الأخرى ارتفاعًا مقارنة مع السنة الماضية، أي بنسبة 10% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 30 تظلمًا؛

• توصيتان، أي ما يعادل 0,87% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، التي سجلت ارتفاعًا مقارنة بالسنة الماضية، أي بنسبة 4,65% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 43 تظلمًا؛

• توصية واحدة، أي ما يعادل 0,43% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي

ثانيًا: خلافًا للسنة الماضية، جاءت التوصيات المرتبطة بالتظلمات ذات الصبغة الإدارية في المرتبة الثانية، بما مجموعه 50 توصية، أي ما يعادل 21,74% من مجموع التوصيات الصادرة، وبنسبة 4,36% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 1148 تظلمًا؛

هذا، ويستنتج من المعصيات التفصيلية أعلاه، أن التوصيات الصادرة في هذا النوع من التظلمات تعلق بمجموعة من التصنيفات الفرعية، حيث توزعت بحورها على الشكل التالي:

• 17 توصية، أي ما يعادل 7,39% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية مسجلة بذلك ارتفاعًا صفيًا عن السنة الماضية أي بنسبة 5,94% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف الذي كان في حدود 286 تظلمًا؛

• 15 توصية، أي ما يعادل 6,52% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بتصرفات وقرارات إدارية، وهو التصنيف الذي سجل ارتفاعًا ملحوظًا مقارنة بالسنة الماضية، أي بنسبة 3,95% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 380 تظلمًا؛

• 06 توصيات، أي ما يعادل 2,61% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالامتحانات والمباريات، والتي بقيت صافية على مجموعها كما السنة الماضية، أي بنسبة 10,71% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 58 تظلمًا؛

- 04 توصيات، أي ما يعادل 1,74% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بتسوية وضعيات إدارية للموظفين، التي سجلت هذه السنة انخفاضا حفيفا في عددها، أي بنسبة 2,42% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 165 تظلمات؛
- 04 توصيات، أي ما يعادل 1,74% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والتحق في الجواب، والذي سجل انخفاضا مقارنة بالسنة الماضية، أي بنسبة 1,91% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 209 تظلمات؛
- توصيتان، أي ما يعادل 0,87% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بعدم تنفيذ قرارات إدارية، والتي عرفت هو الأخرى انخفاضا مقارنة بالسنة الماضية، أي بنسبة 7,14% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 28 تظلمات؛
- توصية واحدة، أي ما يعادل 0,43% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبها بمعاملة الشهادات الجامعية؛
- توصية واحدة، أي ما يعادل 0,43% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبها بالتق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، مسجلة انخفاضا عن السنة السابقة، بنسبة 12,50% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 08 تظلمات؛
- ثالثا: بنفس العدد «50»، وبنسبة 21,74%، أصدرت المؤسسة توصيات في شأن التظلمات ذات الصبغة العقارية، التي تنقسم الرتبة الثانية مع سابقتها، و بنسبة بلغت 8,68% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي بقي في حدود 576 تظلمات؛
- هذه التوصيات، همت أيضا مجموعة من التظلمات وفق تصنيفات فرعية، توزعت بين:
 - 10 توصيات، أي ما يعادل 4,35% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبها بعدم تسوية وضعيات وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، التي احتلت صدارة هذا التصنيف، في الوقت الذي احتلت فيه السنة الماضية الرتبة الرابعة، أي بنسبة 23,26% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 43 تظلمات؛
 - 09 توصيات، أي ما يعادل 3,91% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، أي بنسبة 4,69% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 192 تظلمات؛
 - 08 توصيات، أي ما يعادل 3,48% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بالتحفيز العقاري، أي بنسبة 21,05% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 38 تظلمات؛
 - 07 توصيات، أي ما يعادل 3,04% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات متعلقة بوثائق التعميم التي سجلت ارتفاعا هذه السنة، أي بنسبة 28% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 25 تظلمات؛

• 06 توصيات، أي ما يعادل 2.61% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش، في الوقت الذي لم تصدر فيه المؤسسة الماضية أي توصية في الموضوع، أي بنسبة 85.71% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 07 تظلمات؛

• 03 توصيات، أي ما يعادل 1.30% من مجموع التوصيات الصادرة همت تظلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية «من غير أراضي الكيش»، التي عرفت انقضا عما تم إصداره السنة الماضية، أي بنسبة 3.37% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 89 تظلمات؛

• 03 توصيات، أي ما يعادل 1.30% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية، أي بنسبة 7.32% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 41 تظلمات؛

• توصيتان، أي ما يعادل 0.87% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بعدم التعويض عن العرمان من استغلال عقار، أي بنسبة 8% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 25 تظلمات؛

• توصية واحدة، أي ما يعادل 0.43% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة، والتمثل أن السنة الماضية لم تصدر المؤسسة أي توصية في هذا الموضوع، أي بنسبة 3.23% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 31 تظلمات.

• توصية واحدة، أي ما يعادل 0.43% من مجموع التوصيات الصادرة، همت تظلمات مرتبطة بالأملوك العيسية أو الوقفية، والتمثل أنه خلال السنة الماضية لم تصدر المؤسسة أي توصية في هذا الموضوع، أي بنسبة 25% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي كان في حدود 04 تظلمات.

رابعاً: وخلافاً للسنة الماضية، تقدمت التوصيات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة الإدارة إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 40 توصية، أي ما يعادل 17.39% من مجموع التوصيات الصادرة، وبنسبة 23.39% من مجموع التظلمات المسجلة وفق نفس التصنيف، والذي كان في حدود 171 تظلمات.

خامساً: وجاءت التوصيات المتعلقة بصلبات المساعدة القضائية المؤقتة في آخر السلم مصافحة بذلك على نفس ترتيب السنة الماضية بما مجموعه أربع توصيات فقط، أي ما يعادل 1.74% من مجموع التوصيات الصادرة، وبنسبة 133.33% من مجموع الصلبات المسجلة الذي كان في حدود 03 صلبات.

1 - 2 القيمة المالية لجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بحسب الإدارة المعنية

النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
36,02 %	11 817 059,00	الشركة الوطنية للهيئة الجماعية (SONADAC)
16,46 %	5 398 900,00	جماعة بيوكري
15,16 %	4 973 500,00	جماعة الدار البيضاء
14,26 %	4 680 000,00	جماعة بيكودين
4,86 %	1 594 250,00	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC
3,44 %	1 128 495,00	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
2,71 %	890 500,00	جماعة مريوت
2,61 %	856 800,00	المديرية الجهوية لأملاك الدولة بالدار البيضاء
1,16 %	380 660,00	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,93 %	303 594,86	صندوق ضمان حوادث السير
0,53 %	175 070,00	مجموعة المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية) OCP
0,51 %	166 382,97	جماعة سيدي أبي القنادل
0,45 %	148 543,84	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستكية SNTL
0,42 %	137 230,58	الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بمكناس
0,41 %	134 000,00	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,07 %	22 852,00	جماعة رصانة الشمالية
100,00 %	32 807 838,25	المجموع بالدرهم

تضهر المعصيات أعلاه، المبالغ المالية للأحكام صادرة القيمة غير المنفكدة موضوع توصيات صادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، ذلك أنه من بين 40 توصية تتعلق بتنفيذ الأحكام كما سبق بيانه، 22 توصية، همت 16 إدارة، صدرت في مواجهتها أحكام صادرة القيمة بمبلغ إجمالي بلغ 32.807.838,25 درهم، همت بالأساس في المرتبة الأولى، الشركة الوطنية للهيئة الجماعية (SONADAC) التي حافظت على صدارة الإدارات المعنية بتنفيذ أحكام بمبالغ مهمة كما في السنة الماضية، وذلك بمبلغ 11.817.059,00 درهم، وجاءت في المرتبة الثانية، جماعة بيوكري بمبلغ 5.398.900,00 درهم، فجماعة الدار البيضاء بمبلغ 4.973.500,00 درهم، فباقي الإدارات وفق الترتيب والمبالغ المبيّنة في الجدول أعلاه.

وهو المبالغ التي تترى المؤسسة أن أخذها بعين الاعتبار في برصمة الميزانيات المستقبلية للإدارات المعنية أصبح أمراً ضرورياً وملحاً، للتغلب على مشكل تنفيذ الأحكام، ولإعلاء هذه الأخيرة المفعول التنفيذي الذي ارتضاه لها دستور المملكة.

1 - 3 التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب الفئة الاجتماعية

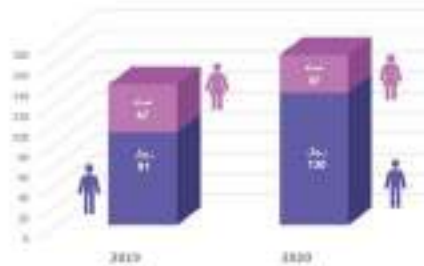


الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع الفئات المعنية بالدراسة في المسجل نظم	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة
أشخاص في وضعية هشة	% 1,38	% 7,39	17	12
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	% 0,90	% 4,78	11	9
أراامل	% 0,73	% 3,91	9	11
أشخاص في وضعية إعاقة	% 0,57	% 3,04	7	4
المجموع	% 3,58	% 19,13	44	36

من جانب تحليلي آخر، نبيّن أن عدداً من التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بالنظر إلى المستفيد منها هم مجموعة من الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، بحيث من مجموع 230 توصية أصدرتها المؤسسة، نجد أن 44 منها، همت أربع فئات اجتماعية، وهو ما يمثل نسبة 19,13% من مجموع التوصيات الصادرة، ويشكل أيضاً نسبة 3,58% من مجموع التظلمات التي تقدمت بها هذه الفئات خلال نفس الفترة (1228 تظلمات).

وكما في السنة الماضية، حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشة على صدارة ترتيب الفئات المعنية بهذه التوصيات، بمجموع 17 توصية، أي بنسبة 7,39% من إجمالي ما أصدرته المؤسسة خلال هذه السنة من توصيات، وما يعادل 1,38% من مجموع تظلمات الفئات المعنية بالدراسة؛ تلتها في الترتيب الجمالية المغربية المقيمة بالخارج، التي تقدمت في الترتيب مقارنة مع السنة الماضية بمجموع 11 توصية، وبنسبة 4,78% وهو ما يعادل 0,90% من نفس العناوين على التوالي بحسب ذلك المراتبة الثانية؛ ثم فئة الأراامل بمجموع 9 توصيات، وبنسبة 3,91% من مجموع التوصيات الصادرة، أي ما يعادل 0,73% من مجموع تظلمات الفئات المعنية بالدراسة؛ وفي مؤخرة الترتيب، نجد فئة الأشخاص في وضعية إعاقة التي حافظت على ترتيبها ضمن الفئات الاجتماعية، رغم ارتفاع عددها بمجموع 7 توصيات، أي بنسبة 3,04% ونسبة 0,57% مما ذكر.

1 - 4 التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب جنس المتظلم



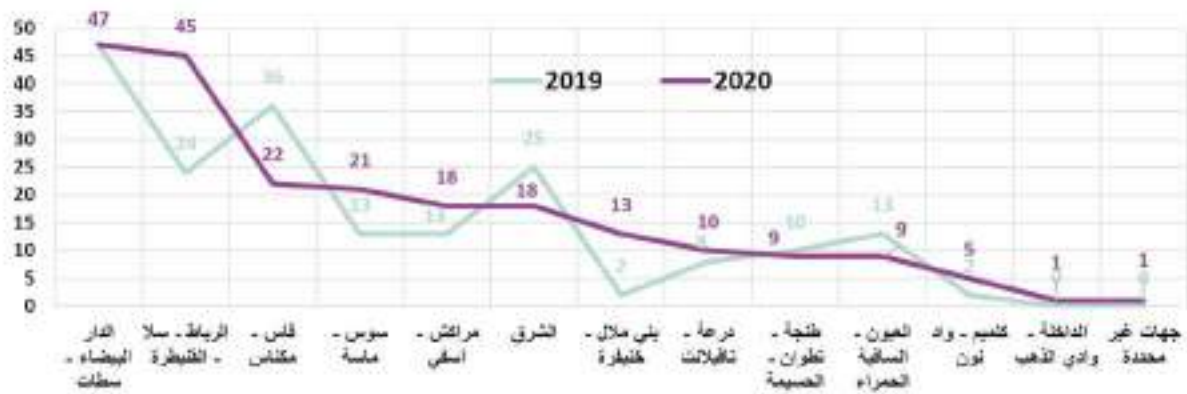
جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	النسبة من المجموع
رجال	% 77,84	130	91	% 65,94
نساء	% 22,16	37	47	% 34,06
المجموع	% 100,00	167	138	% 100,00

لقد أفرز تحليل عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، بالاستناد إلى الجنس المتظلم نسبة تمثيلية للنساء بهذه التوصيات، بلغت 22,16% من مجموع التوصيات الصادرة في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص آثيون، أي ما مجموعه 37 توصية من أصل 167، هذا مقابل 130 توصية، صدرت في شأن تظلمات تقدم بها نضراءهن من الرجال، أي بنسبة 77,84% من نفس المجموع.

1 - 5 التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب جهات وعمالتي وأقاليم المملكة

2020		2019		جهات وعمالتي وأقاليم المملكة
النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	
20,43%	47	47		الدار البيضاء - سطات
16,09%	37	26		الدار البيضاء
1,30%	3	2		المحمدية
0,87%	2	5		سطات
0,87%	2	1		بنسليمان
0,43%	1	6		الجديدة
0,43%	1	3		النواصر
0,43%	1	3		برشيد
--	--	1		سيدي بنور
19,57%	45	24		الرباط - سلا - القنيطرة
6,09%	14	13		الرباط
5,65%	13	6		الصغیرات تمارة
3,91%	9	2		سلا
3,48%	8	--		القنيطرة
0,43%	1	1		سيدي فاسم
--	--	1		سيدي سليمان
--	--	1		الخميسات
9,57%	22	36		فاس - مكناس
4,35%	10	22		فاس
3,48%	8	9		مكناس
0,43%	1	2		تازة
0,43%	1	2		صفرو
0,43%	1	--		الحاجب
0,43%	1	--		إفران
--	--	1		تاوانت
9,13%	21	13		سوس - ماسة
3,04%	7	7		أكادير- إدا وتنان
3,04%	7	1		تيزنيت
2,17%	5	5		إنزكان أيت ملول
0,43%	1	--		تارودانت
0,43%	1	--		اشتوكة ايت باها
7,83%	18	13		مراكش - أسفي
3,91%	9	6		مراكش
2,17%	5	1		أسفي
0,43%	1	3		الصويرة
0,43%	1	2		قلعة السراغنة
0,43%	1	--		اليوسفية

الرحامنة	1	--	0,43 %
الحوز	--	1	--
الشرق	18	25	7,83 %
وجدة-أنجاد	10	12	4,35 %
بركان	3	3	1,30 %
الناضور	2	6	0,87 %
جرسيف	2	--	0,87 %
فجيج	1	1	0,43 %
تاويربرث	--	2	--
جرادة	--	1	--
بني ملال - خنيفرة	13	2	5,65 %
خريبكة	4	1	1,74 %
أزيلال	4	--	1,74 %
بني ملال	2	1	0,87 %
خنيفرة	2	--	0,87 %
الفقيه بن صالح	1	--	0,43 %
درعة - ناظيلالت	10	8	4,35 %
ميدلت	4	1	1,74 %
الرشيدية	2	3	0,87 %
تنغير	2	2	0,87 %
ورزازات	2	1	0,87 %
زاكورة	--	1	--
طنجة - تطوان - الحسيمة	9	10	3,91 %
طنجة- أصيلة	5	6	2,17 %
العرانش	2	1	0,87 %
تطوان	1	--	0,43 %
المضيق- الفنتيقي	1	--	0,43 %
وزان	--	2	--
الحسيمة	--	1	--
العيون - الساقية الحمراء	9	13	3,91 %
العيون	9	12	3,91 %
طرفاية	--	1	--
كلميم - واد نون	5	2	2,17 %
كلميم	4	1	1,74 %
سيدي افني	1	1	0,43 %
الداخلة - وادي الذهب	1	--	0,43 %
وادي الذهب	1	--	0,43 %
جهات غير محددة	1	--	0,43 %
عمالات و أقاليم غير محددة	1	--	0,43 %
المجموع	219	193	95,22 %



إن تحليل التوزيع الجغرافي للمتظلمين المعنيين بالتوصيات، يظفر منه، أن المتظلمين من مختلف جهات المملكة شملهم جانب منها بنسب متفاوتة، وقد بلغ عدد هذه التوصيات 219 توصية، هم جهة الدار البيضاء - سطات بنفس العدد المسجل خلال السنة الماضية (47 توصية)، وجهة الرباط - سلا - القنيطرة التي تقدمت هذه السنة إلى الرتبة الثانية، بـ 45 توصية، في حين تراجعت جهة فاس - مكناس لتحتل الرتبة الثالثة بـ 21 توصية؛ متبوعة بجهة سوس - ماسة بـ 18 توصية؛ فبقية الجهات وفق الترتيب المبين في الجدول.

علما أن التظلمات الواردة من أربع جهات المملكة استأثرت بنسبة 58,70% من مجموع التوصيات الصادرة؛ فيما هم الباقى الثمان جهات الأخرى بنسبة 36,09%؛ وأما التظلمات غير العددية التي لم تتجاوز نسبة 0,43%.

وكما سبق الإشارة إليه بالنسبة للقرارات، تظفر البيانات الإحصائية بعدم التلازم بين التوزيع الجغرافي للتظلمات الواردة علم المؤسسة وجغرافية التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة.

وعلى مستوى جغرافي آخر، خلص التحليل في شأن العمالات والأقاليم إلى أن التظلمات الواردة من 51 عمالة وإقليما، كانت معنية بالتوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، وأن 05 عمالات وأقاليم تجاوزت عتبة 10 توصيات لكل واحد منها، بما مجموعه 84 توصية، أي بنسبة 36,52% من مجموع التوصيات الصادرة.

1 - 6 التوصيات الصادرة عن المؤسسة التوتهم أشخاصا قاصنين بالفخارج بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019
	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة
فرنسا	2,17 %	5	6
بلجيكا	0,43 %	1	1
ألمانيا	0,43 %	1	-
هولندا	0,43 %	1	-
إسبانيا	0,43 %	1	-
روسيا	0,43 %	1	-
لبنان	-	-	1
بريطانيا	-	-	1
بلدان أجنبية غير محدد	0,43 %	1	-
المجموع	4,78 %	11	9



لقد أصدرت المؤسسة برسم سنة 2020 توصيات تهم أشخاصا مقيمين بـ 06 حول أجنبية محددة، وبلد واحد غير محددة، الكل بما مجموعه 11 توصية، مسجلة بذلك ارتفاعا كصفيقا في عدد التوصيات الصادرة لفائدة الأشخاص المقيمين بالفخارج عن السنة الماضية. وإن استثنينا التخلصات الواردة من أشخاص مقيمين بفرنسا التي امتأرت بحسب توصيات خلال هذه السنة، أي بنسبة 2,17 % من مجموع التوصيات الصادرة، فإن التخلصات الواردة من أشخاص مقيمين بكل من ألمانيا وهولندا وبلجيكا وإسبانيا وروسيا صدرت بشأنها توصية واحدة، أي بنسبة 0,43 % من ذات المجموع لكل منها.

1 - 7 التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب المجال القطاعي المعنى والإدارات التابعة له

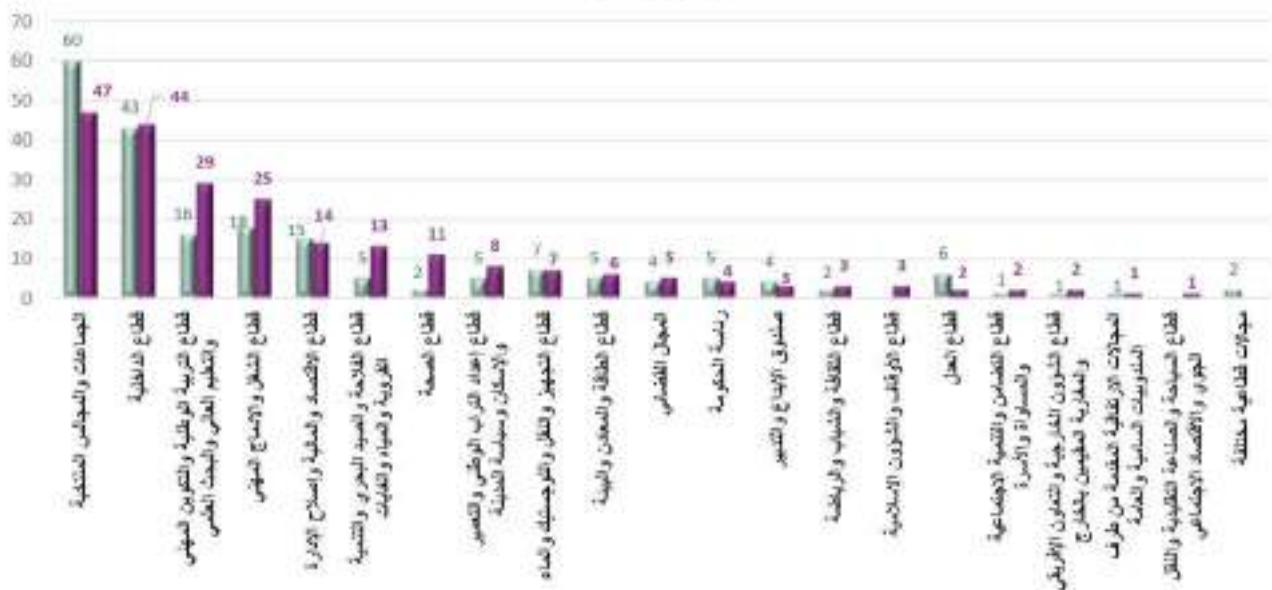
2020		2019	المجال القطاعي المعنى والإدارات التابعة له
النسبة من المجموع	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	
% 20,43	47	60	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 2,17	5	--	جماعة الدار البيضاء
% 1,74	4	--	جماعة الرباط
% 1,30	3	--	جماعة مكناس
% 0,87	2	--	جماعة تونقيت
% 0,87	2	--	جماعة سلا
% 0,87	2	--	جماعة أكادير
% 0,43	1	--	جماعة اصعادلا
% 0,43	1	--	جماعة سيدي أبي القنادل
% 0,43	1	--	جماعة فاس
% 0,43	1	--	جماعة مريرت
% 0,43	1	--	جماعة أولاد عبو
% 0,43	1	--	جماعة الناظور
% 0,43	1	--	مجلس عمالة فاس
% 0,43	1	--	جماعة جرسيف
% 0,43	1	--	جماعة عين مديونة
% 0,43	1	--	جماعة بني امحمد سعلماصة
% 0,43	1	--	جماعة بركان
% 0,43	1	--	جماعة العيون
% 0,43	1	--	جماعة بيوكري
% 0,43	1	--	جماعة القصيبة
% 0,43	1	--	جماعة الدراكة
% 0,43	1	--	جماعة ثلوات
% 0,43	1	--	جماعة خربكة
% 0,43	1	--	جماعة مجاط جهة مكناس
% 0,43	1	--	جماعة الصويرة
% 0,43	1	--	مجلس إقليم جرادة
% 0,43	1	--	جماعة بيكودين
% 0,43	1	--	جماعة سيدي عيسى
% 0,43	1	--	جماعة فاصك
% 0,43	1	--	جماعة تنغير
% 0,43	1	--	مجلس إقليم خربكة
% 0,43	1	--	مجلس عمالة الرباط
% 0,43	1	--	جماعة بني ملال
% 0,43	1	--	جماعة وجدة
% 0,43	1	--	جماعة رصانة الشمالية
% 19,13	44	43	قطاع الداخلية

% 4,78	11	--	وزارة الداخلية
% 1,30	3	--	عمالة إقليم بنسليمان
% 1,30	3	--	عمالة الصخيرات - تمارة
% 1,30	3	--	عمالة المحمدية
% 0,87	2	--	عمالة مكناس
% 0,87	2	--	عمالة الرباط (مقر ولاية جهة)
% 0,43	1	--	عمالة سلا
% 0,43	1	--	عمالة إقليم اليوسفية
% 0,43	1	--	ولاية جهة طنجة-تطوان-الحسيمة
% 0,43	1	--	عمالة إقليم العرائش
% 0,43	1	--	عمالة وجدة-أنجاد (مقر ولاية جهة)
% 0,43	1	--	عمالة مقاطعة عين الشق
% 0,43	1	--	ولاية جهة الدار البيضاء-سطات
% 0,43	1	--	عمالة إقليم جرسيف
% 0,43	1	--	عمالة إقليم الناظور
% 0,43	1	--	الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بمكناس
% 0,43	1	--	عمالة مقاطعات عين السبع-الحي المحمدي
% 0,43	1	--	عمالة إقليم قلعة السراغنة
% 0,43	1	--	الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بفاس
% 0,43	1	--	عمالة إقليم تنغير
% 0,43	1	--	عمالة إقليم أسفي
% 0,43	1	--	عمالة إقليم النواصر
% 0,43	1	--	عمالة مقاطعات الفداء-مرس السلطان
% 0,43	1	--	عمالة إقليم القنيطرة
% 0,43	1	--	عمالة إقليم صفرو
% 0,43	1	--	ولاية جهة درعة - تافيلالت
% 12,61	29	16	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 8,70	20	--	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 2,17	5	--	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية) OFPPT
% 0,43	1	--	جامعة محمد الخامس
% 0,43	1	--	المديرية الجهوية لمكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل بالمنطقة الوسطى الجنوبية بمكناس
% 0,43	1	--	جامعة ابن زهر
% 0,43	1	--	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (الوزارة المنتدبة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي)
% 10,87	25	18	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 7,83	18	--	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)
% 1,30	3	--	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS
% 1,30	3	--	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)
% 0,43	1	--	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS
% 6,09	14	15	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 2,17	5	--	صندوق ضمان حوادث السير

% 1,30	3	--	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
% 0,87	2	--	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
% 0,43	1	--	مديرية أملاك الدولة
% 0,43	1	--	المديرية الجهوية لأملاك الدولة بالدار البيضاء
% 0,43	1	--	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة (الإدارة المركزية)
% 0,43	1	--	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)
% 5,65	13	5	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 3,48	8	--	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC
% 1,30	3	--	المعهد الوطني للبحث الزراعي
% 0,87	2	--	وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 4,78	11	2	قطاع الصحة
% 4,78	11	--	وزارة الصحة
% 3,48	8	5	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 1,74	4	--	مجموعة تهيئة العمران HAO
% 0,43	1	--	العمران الدار البيضاء - سطات (الدار البيضاء)
% 0,43	1	--	الوكالة الحضرية للصخيرات - تنارة
% 0,43	1	--	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 0,43	1	--	الوكالة الحضرية لفاس
% 3,04	7	7	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
% 2,17	5	--	الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجيستكية SNTL
% 0,87	2	--	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
% 2,61	6	5	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
% 1,74	4	--	مجموعة المكتب الشريف للفوسفات OCP (الإدارة المركزية)
% 0,43	1	--	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الماء الصالح للشرب ONEE
% 0,43	1	--	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) ONEE
% 2,17	5	4	المجال القضائي
% 0,87	2	--	المحكمة الإدارية بالرباط
% 0,87	2	--	المحكمة الإدارية بأكادير
% 0,43	1	--	المحكمة الإدارية بالدار البيضاء
% 1,74	4	5	رئاسة الحكومة
% 1,74	4	--	رئاسة الحكومة
% 1,30	3	4	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,43	1	--	قطب الاحتياط (الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)
% 0,43	1	--	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,43	1	--	الشركة الوطنية للهيئة الجماعية (SONADAC)
% 1,30	3	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
% 0,87	2	--	وزارة الثقافة والشباب والرياضة
% 0,43	1	--	الشركة الوطنية للإذاعة والتلفزة SNRT

قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	--	1,30 %
وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	--	1,30 %
قطاع العدل	2	6	0,87 %
وزارة العدل	2	--	0,87 %
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	1	0,87 %
التعاون الوطني (الإدارة المركزية)	1	--	0,43 %
المنسقية الجبوية للتعاون الوطني لجري العيون والساقية الحمراء ووادي الذهب	1	--	0,43 %
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	1	0,87 %
وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	--	0,87 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	--	0,43 %
المكتب الوطني للمطارات ONDA (الإدارة المركزية)	1	--	0,43 %
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية	1	1	0,43 %
المنندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر	1	--	0,43 %
مجالات قطاعية مختلفة	--	2	--
المجموع	230	202	100,00 %

■ 2019 ■ 2020



علم نفس النهج الذي خصته المؤسسة خلال السنة الماضية، ومن أجل الاستمرار في رسم صورة مكتملة تجمع بين عداء التظلمات المقدمة في مواجهة القضاء والإدارات التابعة له وبين العداء منها الذي انتهى إلى إصدار توصيات تعكس وجود اختلافات في تصرفها للشأن الإداري، واقتصارا على الإدارات المعنية بالتوصيات خلال هذه السنة، أمكن إبداء الملاحظات التالية:

احتل مجال القضاء الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة للسنة الثانية علم التوازي المركز الأول ضمن المجالات القضائية المعنية بتوصيات المؤسسة الصادرة خلال هذه السنة، بما مجموعه 47 توصية، وبنسبة 20,43 % من مجموع التوصيات الصادرة، وبنفس ترتيب السنة الماضية، حافظ مجال القضاء الداخلي على المرتبة الثانية بين القطاعات المعنية بالتوصيات الصادرة عن

المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلاً بذلك ما مجموعه 44 توصية، أي بنسبة بلغت 19,13 % من مجموع التوصيات التي أصدرتها المؤسسة.

في حين حل المجال القصاعي الخاص بالتربية الوصية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الثالثة بعدما احتل المرتبة الرابعة خلال السنة الماضية، وذلك بـ 29 توصية بنسبة 12,61 %؛ متبوعاً بالمجال القصاعي الخاص بالشغل والإعماج المهني الذي تراجع إلى المرتبة الرابعة، بـ 25 توصية، وبنسبة 10,87 %؛ ثم في المرتبة الخامسة، جاء المجال القصاعي الخاص بالإقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي حافظ على ترتيبه بـ 14 توصية، وبنسبة 6,09 %؛ فبإقر المجال القصاعي، كما هي مبيّنة في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب متفاوتة.

1- 8 التوصيات الصادرة عن المؤسسة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	2020		2019	
	النسبة من مجموع المؤشرات في المسجل تظلم	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة
الاستثمار	10,33 %	8,26 %	19	21
البيئة	2,72 %	2,17 %	5	5
التحقيق في مجال البيئة	0,54 %	0,43 %	1	--
التحقيق في مجال الاستثمار	--	--	--	1
المجموع	13,59 %	10,87 %	25	27

لقد تبين من تحليل التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة أنها سجلت انخفاً طفيفاً في عدد ما يهتم منها ببعض مؤشرات التنمية، ذلك أن 25 توصية فقط هي التي تهتم بتلك المجالات لها ارتباط بهذه المؤشرات، وهو ما يمثل 10,87 % من مجموع التوصيات الصادرة و 13,59 % من مجموع ملفات التظلم المسجلة التي لها ارتباط بالمؤشرات، وقد حافظت تلك المتصلة بمواضيع لها علاقة بالاستثمار على المرتبة الأولى، بما مجموعه 19 توصية، بنسبة 10,33 % من مجموع المؤشرات في ملفات التظلم المسجلة، وهو ما يمثل في نفس الوقت ما نسبته 8,26 % من مجموع التوصيات الصادرة؛ كما احتلت تلك المرتبة بمواضيع لها علاقة بالبيئة المرتبة الثانية بنفس المجموع الذي تم تسجيله السنة الماضية (5 توصيات)، بنسبة 2,17 %، أي ما يعادل 2,72 % من نفس المجموع على التوالي؛ في حين تم إصدار توصية واحدة تهم مؤشر التحقيق في مجال البيئة، بنسب تقل عن 1 %.

إن عدد التوصيات الصادرة برسم سنة 2020 يشكل فقط 21,48 % من عدد قرارات التسوية، وإن نسب إصدار التوصيات في معظم التصنيفات الموضوعاتية للتظلمات جاءت منخفضة بالمقارنة مع عدد قرارات التسوية الصادرة في نفس التصنيفات، والأمر راجع لما أعلنت عنه المؤسسة في مخططها الاستراتيجي، من أن هدف الوساطة المؤسسية ليس إنتاج التوصيات، وإنما إنتاج الحلول للمشاكل المصروحة.

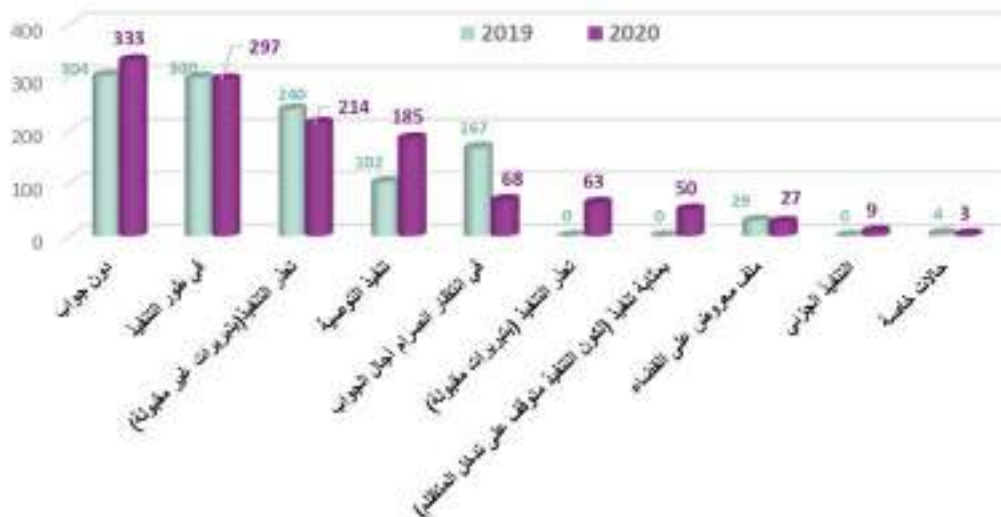
٢ - التوصيات المتراكمة موضوع تتبع من قبل المؤسسة برسم سنة 2020

مجموع المتركم	التوصيات الصادرة	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	المخلف من التوصيات	سنة إصدار التوصية
1146	202	--	944	2019
1249	230	08	1011	2020

بالرغم من أن المؤسسة لم تَصِرْ خلال هذه السنة، سوى 230 توصية علو فحوما تم بيانها، تجسيدا لإيمانها بأن حورها ليس إنتاج التوصيات، وإنما إيجاد الحلول ورأى المصالح إلا أن مجموع التوصيات موضوع التتبع من لكان المؤسسة بلغ 1249 توصية، باعتبارها توصيات تراكمية تشمل ما أصدرته هذه السنة وما تكاولته من توصيات صدرت خلال السنوات السابقة، بحيث بلغ عددها 1019 توصية غير منقذة «مثلت المخلف عن السنة الماضية «1011 توصية»، وما أضيف إليه من توصيات تم إخراجها هذه السنة من الحفظ لسبب من الأسباب «08 توصيات»».

٢ - 1 الوضعية العامة لإجمالي التوصيات موضوع التتبع

مال التوصية	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع
دون جواب	26,66 %	333	304	26,66 %
في طور التنفيذ	23,78 %	297	300	23,78 %
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	17,13 %	214	240	17,13 %
تنفيذ التوصية	14,81 %	185	102	14,81 %
في انتظار انصرام آجال الجواب	5,44 %	68	167	5,44 %
تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	5,04 %	63	--	5,04 %
بمطالبة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	4,00 %	50	--	4,00 %
ملف معروض على القضاء	2,16 %	27	29	2,16 %
التنفيذ الجزئي	0,72 %	9	--	0,72 %
حالات خاصة	0,24 %	3	4	0,24 %
المجموع	100,00 %	1249	1146	100,00 %

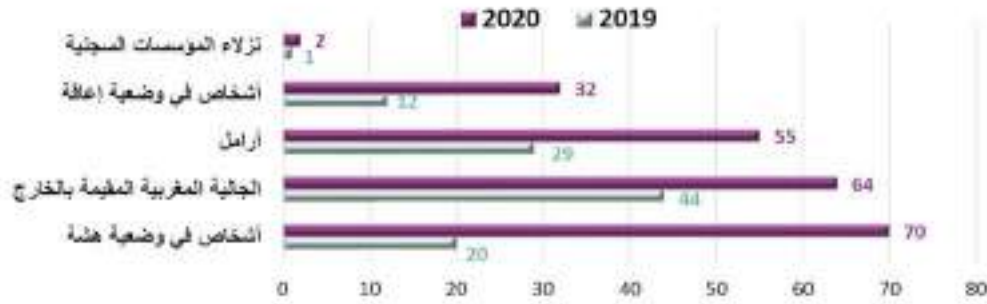


يُضاهي من تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تتبعتها المؤسسة خلال هذه السنة، وأوضاعيتها فتختلف باختلاف موقف الإدارة المعنية بها، وأحياناً بحسب موقف المتكلم نفسه. فبعد أن حددت المؤسسة هذه السنة تصنيفات أخرى لمآل التوصيات التي تعمل على تبنيها، من قبيل تلك التي تعكس تنفيذها بتبريرات مقبولة من الإدارة، والتي بلغ عددها 63 توصية، ونسبة الموقف الذي عبر عنه الإدارة، والذي يستدعي تدخل المتكلم نفسه، حيث بلغت ما مجموعه 50 توصية، بنسبة 4% من إجمالي المجموع. وهكذا نلاحظ أن عدد التوصيات التي وصلت بدون جواب الإدارة المعنية رغم انتهاء الآجال الممنوحة لها مرتفعة مقارنة بموافي الوضعية الأخرى المعتملة من لجان المؤسسة في موضوع مآل التوصيات الصادرة عنها، بمجموع 333 توصية، وهو ما يمثل 26,66% من مجموع التوصيات المتراكمة؛ متنوعة وكما في السنة الماضية، بتلك التي أعلنت الإدارة المعنية بها أنها توجد في طور التنفيذ، بمجموع 297 توصية، وهو ما يمثل 23,78% من نفس 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 14 توصية، وما نسبته 17,13% من المتراكم العام؛ ثم التوصيات التي تم تنفيذها بـ 185 توصية، ونسبة 14,81%، مسجلة بذلك ارتفاعاً في عدد التوصيات المنفذة مقارنة بالسنة الماضية، متنوعة بالتوصيات التي تنتظر انصرام أجل الجواب والتي انخفض عددها هذه السنة بحيث بقيت في حدود 68 توصية، بما نسبته 5,44%؛ تلتها التوصيات التي فضل أصحابها اللجوء إلى القضاء مما حدا بالمؤسسة إلى رفع يدها عن تبنيها، وذلك احتراماً لمبدأ استقلالية القضاء بما مجموعه 27 توصية، ونسبة 2,16%؛ وفي الأخير، نجد كلاً من التوصيات التي تم تنفيذها جزئياً من لجان الإدارة بمجموع 09 توصيات، ونسبة 0,72%؛ وثلاثي توصيات تدخل ضمن بعض الوضعية الخاصة التي حالت دون تبنيها لأسباب موضوعية.

هكذا، وتعد الإشارة إلى أن المؤسسة حرصت على مكاتبة رئيس الحكومة في موضوع التوصيات غير المنفذة، حيث قام بدوره بمراسلة القضاة المعنية في شأنها.

أ - التوصيات موضوع التبليغ من قبل المؤسسة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع توصيات التبليغ	النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التبليغ	عدد التوصيات موضوع التبليغ
أشخاص في وضعية هشّة	5,60%	31,39%	70	20
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	5,12%	28,70%	64	44
أراجل	4,40%	24,66%	55	29
أشخاص في وضعية إعاقة	2,56%	14,35%	32	12
نزلاء المؤسسات السجنية	0,16%	0,90%	2	1
المجموع	17,85%	100,00%	223	106



من منطلق أن للتوصيات كلفة اجتماعية يؤاخذ بها أصحاب الحقوق، يوفر هذا الجدول تفصيلاً لعدد التوصيات المتراكمة من زاوية المستفيدين منها بحسب الفئات الاجتماعية التي ينتمون إليها، فمن مجموع 1249 توصية حصل تتبع، يتبين أن 223 منها همت خمس فئات مجتمعية، وهو ما يمثل 17,85% من مجموع التوصيات موضوع التتبع، كما نجد أن 70 منها، همت أشخاصاً في وضعية هشّة، لتتصدر بذلك ترتيب الفئات المعنية بهذه التوصيات، بما نسبته 31,39% من إجمالي الفئات موضوع توصيات التتبع خلال هذه السنة؛ في الوقت الذي احتلت فيه هذه الفئة السنة الماضية الرتبة الثالثة؛ تلتها في الترتيب فئة أفراغ الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 64 توصية، أي بنسبة 28,70% من ذات المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت التوصيات التي همت فئة الأرامل بـ 55 توصية وبنسبة 24,66%، تلتها فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 32 توصية، وبنسبة 14,35%؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بتوصيتين.

ب - التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جنس المتظلم



لقد تبين من تحليل مجموع التوصيات التي كانت موضوع تتبع من المؤسسة خلال هذه السنة، والتي همت أشخاصاً غائبين، أن جلهم مغاربة باستثناء واحد يحمل الجنسية الأندلسية، وأنه من جانب جنس المتظلم المعني بالتوصية، يتضح أن نسبة تمثيلية النساء وصلت إلى 24,86% من مجموع التوصيات موضوع التتبع التي همت أشخاصاً غائبين، بما مجموعه 217 توصية، مقابل 656 توصية خصصت لها نظراً وها من الرجال، أي بنسبة 75,14% من نفس المجموع.

ج - التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الدار البيضاء - سطات	21,38%	267	235	
الرباط - سلا - القنيطرة	19,14%	239	215	
فاس - مكناس	11,21%	140	148	
الشرق	9,13%	114	118	
مراكش - أسفي	6,41%	80	69	
طنجة - تطوان - الحسيمة	6,08%	76	75	
سوس - ماسة	5,84%	73	59	
درعة - تافيلالت	5,28%	66	63	
بني ملال - خنيفرة	4,56%	57	48	
العيون - الساقية الحمراء	4,24%	53	51	
كلميم - وادي تون	1,28%	16	20	
الداخلة - وادي الذهب	0,16%	2	1	
جهات غير محددة	0,08%	1	-	
المجموع	94,80%	1184	1102	



إن التوزيع الجغرافي للمتضلمين المستفيدين من التوصيات المتراكمة والتي شكلت موضوع تتبع خلال هذه السنة، أفرز نتائج صنفنا على غرار السنة الماضية، التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء - مكناس في صدارة الترتيب بـ 267 توصية، وبنسبة بلغت 21,38% من مجموع توصيات التتبع؛ متبوعة بتلك الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة؛ التي حافظت هي الأخرى على ترتيبها في المرتبة الثانية بـ 239 توصية، وبنسبة 19,14% من نفس المجموع؛ لجهة فاس - مكناس في المرتبة الثالثة بـ 140 توصية، وبنسبة مئوية بلغت 11,21%؛ ثم جهة الشرق التي احتلت المرتبة الرابعة ضمن توصيات التتبع بـ 114 توصية، وبنسبة 9,13%؛ فيما توزعت باقي توصيات التتبع على 08 جهات بالمملكة، بأعداد ونسب مختلفة، في حين همت توصية واحدة جهة غير محددة.

٤ - التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة الترتيبياً فاقصين بالخارج حسب بلدان الإقامة

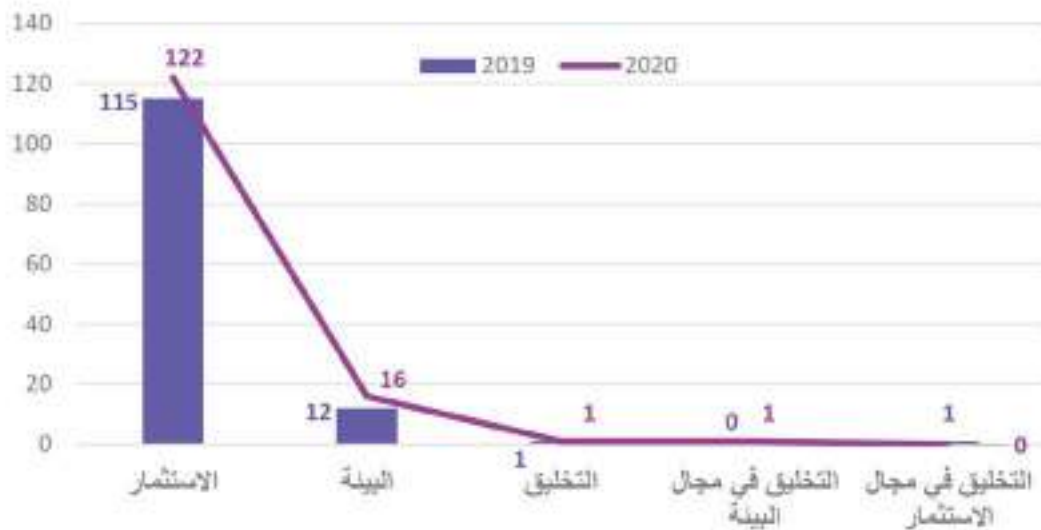
بلدان الإقامة	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
فرنسا	29	% 2,32
بلجيكا	10	% 0,80
إسبانيا	6	% 0,48
هولندا	4	% 0,32
ألمانيا	3	% 0,24
إيطاليا	3	% 0,24
كندا	2	% 0,16
بريطانيا	1	% 0,08
الدانمارك	1	% 0,08
روسيا	1	% 0,08
الجزائر	1	% 0,08
لبنان	1	% 0,08
بلدان أجنبية غير محددة	3	% 0,24
المجموع	65	% 5,20



بالموازاة مع التوزيع الجغرافي للمتظلمين المستفيدين من التوصيات على الصعيد الوطني، تظهر المعصيات أعلاه مجموع التوصيات موضوع التتبع من لجن المؤسسة، والتي تهم أشخاصاً فاقصين بالخارج، والبالغ مجموعها 65 توصية، بنسبة 5,20% من مجموع التوصيات موضوع التتبع. وقد احتلت التوصيات التي تهم المتظلمين الفاقصين بفرنسا صدارة الترتيب، بـ 29 توصية، وبنسبة 2,32%، متبوعة بتلك التي تهم الفاقصين ببلجيكا بـ 10 توصيات، وبنسبة 0,80%، وفي المرتبة الثالثة التوصيات التي تهم متظلمين فاقصين بإسبانيا بست توصيات، وبنسبة 0,48%، متبوعة بتوصيات تهم متظلمين فاقصين بهولندا بـ 04 توصيات موضوع التتبع، وبنسبة 0,32%، ثم كل من ألمانيا وإيطاليا بـ 03 توصيات لكل واحدة منهما، وبنسبة 0,24% كذلك لتتوالى باقي بلدان الإقامة حسب الوارد في الجدول.

هـ- التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	2020		2019	
	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع
الاستثمار	9,77 %	87,14 %	122	115
البيئة	1,28 %	11,43 %	16	12
التخليق	0,08 %	0,71 %	1	1
التخليق في مجال البيئة	0,08 %	0,71 %	1	--
التخليق في مجال الاستثمار	--	--	--	1
المجموع	11,21 %	100,00 %	140	129



اعتباراً لما تشكله الاختلافات المرفقية في شكل مساس بنمو ارتفاع أو انزاح عن مبادئ العدل والإنصاف من أثر مباشر على شروط التنمية، تم تحليل هذه التوصيات بالاستناد إلى ثلاثة مؤشرات تنموية اعتبرتها المؤسسة على حرجة من الأهمية والرافعية، فتبين أنه من بين مجموع التوصيات موضوع التتبع من لحد المؤسسة خلال هذه السنة، 140 منها لها علاقة بهذه المؤشرات ومؤشر مزيج، توزعت بين 122 توصية تهم تطلعات لها علاقة بمؤشر الاستثمار، أي بنسبة 87,14 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع المعنية بهذه المؤشرات، مسجلة بذلك ارتفاعاً في عددها مقارنة بالسنة التي قبلها، و16 توصية بنسبة 11,43 % من ذات المجموع همت موضوع البيئة؛ في حين، هم مؤشر التخليق ومؤشر التخليق في مجال البيئة توصية واحدة وبنسبة 0,71 % لكل منهما، هذا علماً أن مجموع التوصيات موضوع التتبع المعنية بهذه المؤشرات شكل ما يعادل 11,21 % من مجموع التوصيات موضوع التتبع.

و - القيمة المالية لجموع التوصيات الصادرة في موضوع تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة،

موضوع تتبع من قبل المؤسسة لحسب مآل التوصية

مآل التوصية	2020		2019	
	النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع
دون جواب	32,41 %	55 443 182,78	44 072 946,36	
في طور التنفيذ	21,59 %	36 939 633,66	43 964 988,50	
لتنفيذ التوصية	21,11 %	36 118 406,10	43 641 873,62	
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	12,31 %	21 061 059,34	29 971 083,05	
في انتظار انصرام آجال الجواب	11,47 %	19 626 930,78	24 645 201,91	
ملف معروض على القضاء	1,09 %	1 068 789,58	6 950 867,75	
المجموع	100,00 %	171 058 002,24	193 246 961,19	

إن موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام، رغم احتلاله مراكز متأخرة بالتصنيفات الخاصة بالتوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة مقارنة بباقي التصنيفات الموضوعاتية الأخرى، حيث بلغ مجموعها 214، أي بنسبة 17,13 % من مجموع توصيات التتبع، إلا أنها تستأثر للسنة الثانية على التوالي باهتمام المؤسسة، لكون المعنيين بها لم يلجأوا إلى المؤسسة إلا بعد أن امتنعوا كل المسار القضائية من أجل الحصول على حقوقهم وتحليل القيمة المالية الإجمالية للتوصيات موضوع التتبع الصادرة بشأن طلبات تنفيذ الأحكام في مواجهة أشخاص القانون العام، نجد أن أكبر قيمة مالية همت التوصيات غير المنفذة والتي بقيت بدون جواب، متبوعة بالتوصيات التي أكدت الإدارة أنها توجد في صور التنفيذ، ثم تلك التي تم تنفيذها، في حين احتلت المرتبة الرابعة التوصيات التي تعذر على الإدارة تنفيذها بتبريرات غير مقبولة، أما التوصيات التي لم ينصرم بعد أجل الجواب عنها، فقد بقيت في المرتبة الخامسة متقدمة على التوصيات التي تم عرض موضوعها على القضاء والتي احتلت المرتبة السادسة.

إن الإدارة مهالبة بأن تتخذ أمور ميزانيتها لتسديد المستحقات المحكوم بها في مواجعتها

ز - التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة لحسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم	2020		2019	
	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
الإدارة المركزية	67,97 %	849	833	
التمثيلات الجهوية	31,87 %	398	313	
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	11,77 %	147	105	
المندوبية المحلية بمكناس	4,64 %	58	53	
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	3,84 %	48	38	
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	3,36 %	42	41	
مندوبية جهة فاس - مكناس	3,12 %	39	34	

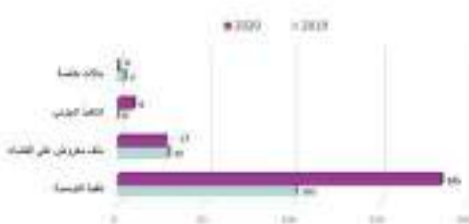
نقطة الاتصال باكادير	21	33	2,64 %
نقطة الاتصال بوجدة	13	16	1,28 %
نقطة الاتصال بمر اكش	8	13	1,04 %
نقطة الاتصال ببني ملال	—	2	0,16 %
بوابة قضاء المواطن (E-plainte)	--	2	0,16 %
المجموع	1146	1249	100,00 %

■ 2019 ■ 2020



في ختام الحديث عن التوصيات موضوع التتبع، وعلو غرار السنة الماضية ضمن نسق إبراز الامتداد الجمهوري لأداء المؤسسة، وجب التذكير كما سبق القول في التقرير السابق للمؤسسة إلى أنها توصيات وإن صدرت مركزيا ويتم تتبعها مركزيا أيضا، فإنها تقتلف بحسب مكان تسجيل التضرعات التي أنتجتتها بين الإدارة المركزية والتمثيلات الخارجية للمؤسسة ومنضومة التضلم عن بعد، بحيث همت هذه الأخيرة توصيتين، وشملت التمثيلات الخارجية للمؤسسة ما مجموعه 398 توصية على التفصيل المبين في الجدول، فيما هم باقي التوصيات، التي تم تسجيل التضرعات الخاصة بها بالإدارة المركزية، ما مجموعه 849 توصية.

2 - 2 الوضعية العامة للتوصيات المنفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ



مجال التوصية	2020		2019	
	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة
تنفيذ التوصية	14,81 %	80,43 %	185	102
ملف معروف على القضاء	2,16 %	11,74 %	27	29
التنفيذ الجزئي	0,72 %	3,91 %	9	—
حالات خاصة	—	—	—	4
المجموع	17,69 %	96,09 %	221	135

لقد تم خلال هذه السنة تنفيذ مجموعة من التوصيات، وذلك بغض النظر عن سنة إصدارها، ما مكن من إبراز الجمهور الكبير المبكول من تصرف المؤسسة، وسله الضوء على الوسائل الناجمة التي أفرزت حلولاً عملية منصفة انتهت بإحلال الحقوق وراء المصالح، وإلى جانب التوصيات المنفذة فعليا هناك توصيات لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ.

يقصد بالتوصيات المنفذة أو التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ، تلك التي أمفر تتبعها مع الإدارة المعنية عن إحدى الوضعية الثلاث المبينة أعلاه، وهكذا، فإن التوصيات التي تم

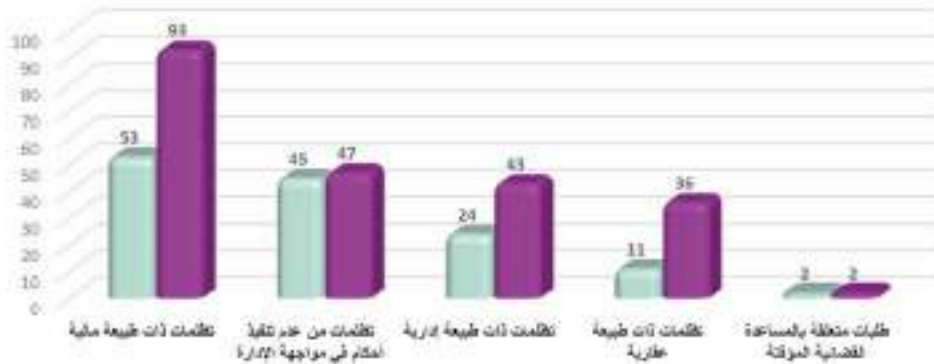
تنفيذها خلال سنة 2020 بلغت 185 توصية من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، والبالغة 230، وهو ما شكل نسبة مهمة حذت في 80,43 %، مسجلة بذلك ارتفاعاً في عددها مقارنة بالسنة الماضية؛ في حين أن التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، وتبين أن موضوعها معروف على القضاء مما حدا بها إلى إيقاف تدخلها بشأنها، قد عرفت انخفاصاً، حيث بلغت 27 توصية أي بنسبة 11,74 %، في حين اعتمدت المؤسسة أن 09 توصيات تم تنفيذها جزئياً بنسبة 3,91 %، وهكذا، نجد أن المعدل العام لتنفيذ التوصيات هذه السنة بلغ نسبة جد مهمة حذت في 96,09 % من مجموع التوصيات الصادرة، أي بزيادة 29,26 نقطة مئوية مقارنة مع السنة الماضية.

أ - التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 بحسب التصنيف الموضوعي

2020		2019		التصنيف الموضوعي
النسبة من مجموع التوصيات موضوع التبع	النسبة من المجموع المنفذ	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة	
7,45 %	42,08 %	93	53	تظلمات ذات طبيعة مالية
2,48 %	14,03 %	31	7	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإبرادات والمنح والإعانات
2,00 %	11,31 %	25	15	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
1,20 %	6,79 %	15	15	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العالمية للموظفين والمستخدمين
1,12 %	6,33 %	14	6	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,32 %	1,81 %	4	9	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,24 %	1,36 %	3	1	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,08 %	0,45 %	1	--	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
3,76 %	21,27 %	47	45	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
3,76 %	21,27 %	47	45	تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم
3,44 %	19,46 %	43	24	تظلمات ذات طبيعة إدارية
1,04 %	5,88 %	13	12	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,80 %	4,52 %	10	6	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,64 %	3,62 %	8	5	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,48 %	2,71 %	6	1	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,24 %	1,36 %	3	--	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,16 %	0,90 %	2	--	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
0,08 %	0,45 %	1	--	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
2,88 %	16,29 %	36	11	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,64 %	3,62 %	8	2	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزوح الملكية
0,48 %	2,71 %	6	--	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,32 %	1,81 %	4	2	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,24 %	1,36 %	3	2	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,24 %	1,36 %	3	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,24 %	1,36 %	3	--	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,16 %	0,90 %	2	2	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
0,16 %	0,90 %	2	2	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,16 %	0,90 %	2	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار

تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)	2	0,90 %	0,16 %	--
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	1	0,45 %	0,08 %	--
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	0,90 %	0,16 %	2
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	0,90 %	0,16 %	2
المجموع	221	100,00 %	17,69 %	135

2019 2020



يُظهر تحليل التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 من زاوية التصنيفات الموضوعائية الرئيسية للتظلمات، أن التوصيات المرتبطة بتظلمات ذات صيغة مالية جاءت في صدارة الترتيب، بـ 93 توصية منفذة، وهو ما شكل ما نسبته 42,08 % من مجموع التوصيات المنفذة، مسجلة بذلك ارتفاعاً عن السنة الماضية، تلتها في الترتيب، تلك التي تهم تظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 47 توصية منفذة، ونسبة 21,27 % من مجموع تلك التوصيات، في حين حافظت التوصيات التي تهم تظلمات ذات صيغة إدارية على المرتبة الثالثة، بـ 43 توصية منفذة، ونسبة 19,46 % من التوصيات المعنية بالتنفيذ والتي ارتفعت هذه السنة، متنوعة بالتوصيات التي تهم تظلمات ذات صيغة عقارية بـ 36 توصية منفذة، ونسبة 16,29 %، تليها في المرتبة الأخيرة، التوصيات المتعلقة بتظلمات المساعدة القضائية المؤقتة بتوصيتين منفذتين.

من جانب آخر، يتضح أن التوصيات المنفذة خلال هذه السنة أيضاً، همت تصنيفات فرعية، وقد جاءت مرتبة من خلالها بطريقة مختلفة عما سبق ذكره، بحيث جاء في مقدمة التوصيات المنفذة، بالامتياز إلى هذا التصنيف، تلك المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم بـ 47 توصية منفذة، ونسبة 21,27 % من مجموع تلك التوصيات، فالتوصيات المتعلقة بالتعويضات والإبراءات والمنح والإعانات بـ 31 توصية، ونسبة 14,03 %، فتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 25 توصية منفذة، ونسبة 11,31 %، تلتها وبغض العدا المسجل السنة السابقة، التوصيات المتعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 15 توصية، ونسبة 6,79 %، ثم التوصيات المتعلقة بالتصليبات العمومية (الصفقات وسندات الصلب) بـ 14 توصية، ونسبة 6,33 %، والتوصيات المتعلقة بعدم تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين بـ 13 توصية، ونسبة 5,88 % من مجموع التوصيات المنفذة، فالتوصيات المتصلة بباقي التصنيفات الفرعية، بالأعداد والنسب الميمنة في الجدول أعلاه.

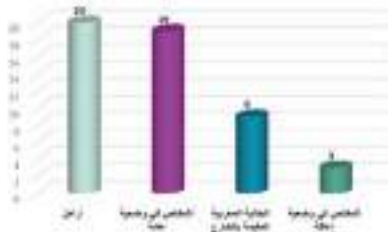
ب - التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019
	النسبة من المجموع	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة
رجال	% 75,00	120	77
نساء	% 25,00	40	19
المجموع	% 100,00	160	96

إن تحليل التوصيات المنفذة من زاوية جنس المستفيد منها، يظهر أن نسبة تمثيلية النساء في مجموع المنفذ وصلت إلى 25% من مجموع التوصيات المنفذة التي تهم أشخاصاً غائبين، بما مجموعه 40 توصية منفذة؛ هذا مقابل 120 توصية تهم تظلمات تقدم بها نضراؤهن من الرجال، أي بنسبة 75% من نفس المجموع.

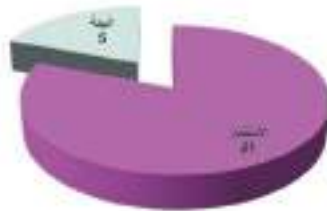
ج - التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 بحسب الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة
أراجل	20	% 39,22	% 9,05
أشخاص في وضعية هشة	19	% 37,25	% 8,60
الغالبية المغربية المقيمة بالخارج	9	% 17,65	% 4,07
أشخاص في وضعية إعاقة	3	% 5,88	% 1,36
المجموع	51	% 100,00	% 23,08

ولعل ما يجدر الإشارة إليه في موضوع تنفيذ التوصيات، أن ما مجموعه 51 توصية منفذة خلال هذه السنة، همت أربع فئات معنية بالحراسة. وقد استأثرت فيها فئة الأراجل بصحابة الترتيب، بما مجموعه 20 توصية منفذة، أي بنسبة 9,05% من مجموع التوصيات المنفذة؛ تلتها في المرتبة الثانية فئة الأشخاص في وضعية هشة بـ 19 توصية منفذة، وبنسبة 8,60% من ذات المجموع؛ فيما قررت الفئات على النحو المفصل في الجدول.

د - التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 بحسب المؤشر التنموي المعتمدة



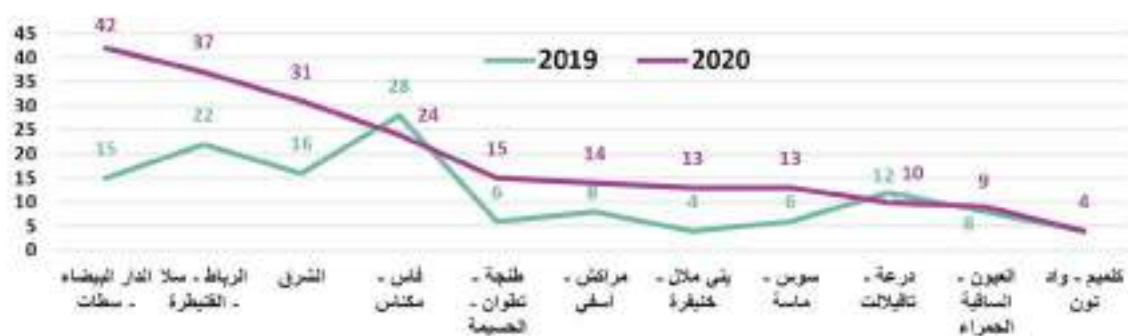
المؤشر المعتمد	التوصيات المنفذة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة
الاستثمار	21	% 80,77	% 9,50
البيئة	5	% 19,23	% 2,26
المجموع	26	% 100,00	% 11,76

كما أن موضوع التوصيات المنفذة خص أيضا توصيات ذات صلة بتظلمات تهم مؤشرين اثنين، هما مؤشر الاستثمار بما مجموعه 21 توصية منفذة، أي بنسبة 9,50% من مجموع المنفذ، ومؤشر البيئة بـ 05 توصيات منفذة، أي بنسبة 2,26% من ذات المجموع.

هـ - التوصيات المنفذة خلال سنة 2010 بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

2020		2019		جهات وعمالات وأقاليم المملكة
النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة		
% 19,00	42	15		الدار البيضاء - سطات
% 12,67	28	12		الدار البيضاء
% 2,26	5	1		برشيد
% 1,81	4	1		سطات
% 1,36	3	--		الجديدة
% 0,45	1	--		سيدي بنور
% 0,45	1	--		بتسليمان
--	--	1		المحمدية
% 16,74	37	22		الرباط - سلا - القنيطرة
% 8,14	18	9		الرباط
% 3,17	7	4		سلا
% 2,26	5	4		الصخيرات تمارة
% 1,81	4	2		الخميسات
% 0,90	2	1		القنيطرة
% 0,45	1	1		سيدي سليمان
--	--	1		سيدي فاسم
% 14,03	31	16		الشرق
% 7,69	17	--		جرادة
% 3,17	7	9		وجدة-أنجاد
% 1,81	4	1		فجيج
% 0,90	2	3		الناضور
% 0,45	1	1		بركان
--	--	1		تاويرت
--	--	1		جرسيف
% 10,86	24	28		فاس - مكناس
% 4,98	11	11		فاس
% 2,26	5	13		مكناس
% 1,36	3	--		تازة
% 0,90	2	2		صفرو
% 0,90	2	--		بولمان
% 0,45	1	--		الحاجب
--	--	2		إفران
% 6,79	15	6		طنجة - تطوان - الحسيمة
% 2,71	6	3		طنجة-أصيلة
% 1,81	4	1		تطوان
% 1,81	4	--		العرش
% 0,45	1	1		الحسيمة

--	--	1	وزان
% 6,33	14	8	مراكش - أسفي
% 2,26	5	5	مراكش
% 1,81	4	2	أسفي
% 0,90	2	--	الصويرة
% 0,90	2	--	الرحامنة
% 0,45	1	--	قلعة السراغنة
--	--	1	شيشاوة
% 5,88	13	4	بني ملال - خنيفرة
% 3,17	7	1	خريبكة
% 0,90	2	1	بني ملال
% 0,90	2	--	أزيلال
% 0,45	1	2	خنيفرة
% 0,45	1	--	الفيقيه بن صالح
% 5,88	13	6	سوس - ماسة
% 3,17	7	3	أكادير - إدا وتنان
% 0,90	2	2	تارودانت
% 0,90	2	1	إنزكان أيت ملول
% 0,45	1	--	اشتوكة ايت باها
% 0,45	1	--	تيزنيت
% 4,52	10	12	درعة - تاقيلالت
% 3,17	7	2	مهدلت
% 0,45	1	4	ورزازات
% 0,45	1	3	الرشيدية
% 0,45	1	--	زاكورة
--	--	3	تغغير
% 4,07	9	8	العيون - الساقية الحمراء
% 3,17	7	7	العيون
% 0,45	1	1	السمارة
% 0,45	1	--	طرفاية
% 1,81	4	4	كلميم - واد نون
% 1,81	4	4	كلميم
% 95,93	212	129	المجموع



- التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 والتي تهم أشخاصا قاصدين بالظلم حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2019		2020	
	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة
فرنسا	3	0,90 %	2	0,90 %
هولندا	1	0,90 %	2	0,90 %
إسبانيا	-	0,90 %	2	0,90 %
كندا	-	0,45 %	1	0,45 %
بلجيكا	1	-	-	-
ألمانيا	1	-	-	-
بلدان أجنبية غير محددة	-	0,90 %	2	0,90 %
المجموع	6	4,07 %	9	4,07 %



لقد أفرز التوزيع الجغرافي للمتضلمين المستفيدين من التوصيات المنفذة خلال هذه السنة، احتلال التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الحار البيضاء - مكناس صدارة الترتيب، بـ 42 توصية منفذة ونسبة بلغت 19 % من مجموع التوصيات المنفذة؛ متبوعة بتلك الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، التي حافظت خلال هذه السنة على مكانتها في الرتبة الثانية، بـ 37 توصية، ونسبة 16,74 % من نفس المجموع؛ فجهة الشرق التي حلت في المرتبة الثالثة، بـ 31 توصية، ونسبة بلغت 14,03 %؛ ثم جهة فاس - مكناس التي تراجعت هذه السنة في مجموع التوصيات المنفذة بعد أن كانت تحتل الصدارة في السنة الماضية، لتصبح في المرتبة الرابعة بـ 24 توصية، ونسبة 10,86 %؛ فجهة صنجة - تھوان - الحسيمة التي تقدمت إلى المركز الخامس، بـ 15 توصية منفذة، بنسبة 6,79 %، بعد أن كانت تحتل الرتبة السابعة.

بينما همت باقي التوصيات المنفذة متضلمين مقيمين بـ 06 جهات بالمملكة، وآخرين مقيمين بخول أجنبية، احتلت فيها كل من فرنسا وإسبانيا وهولندا صدارة ترتيب التوصيات المنفذة بمجموع توصيتين لكل واحدة منها، فالكل بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدولين أدناه.

نفس المنصو التحليلي الخاص بالتوزيع الجغرافي للتوصيات على المستوى التراكمي والعمل لمصادر التضلمات، مفاة أن التنفيذ هم 50 عمالة وإقليم، احتلت فيها عمالة الحار البيضاء الصدارة بمجموع 28 توصية منفذة، ونسبة 12,67 % من مجموع التوصيات المنفذة؛ متبوعة بعمالة الرباط بـ 18 توصية منفذة، ونسبة 8,14 %؛ ثم عمالة جراك بـ 17 توصية منفذة، ونسبة 7,69 %؛ وقد احتلت عمالة فاس الرتبة الرابعة بـ 11 توصية، ونسبة 4,98 %؛ فيما توزعت باقي التوصيات

المنفذة على عمالات وأقاليم أخرى بأعداد ونسب مختلفة.

ز - القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2020 بحسب الجهة التي ينتمى إليها المتضلم

جها المملكة	القيمة المالية للحكم المنفذ بالدرهم	النسبة من القيمة المالية للتوصيات المنفذة
الرباط - سلا - القنيطرة	13 352 440,39	% 35,15
الدار البيضاء - سطات	12 388 494,94	% 32,61
فاس - مكناس	5 425 730,58	% 14,28
طنجة - تطوان - الحسيمة	2 434 812,00	% 6,41
مراكش - أسفي	936 620,30	% 2,47
كلميم - واد نون	546 920,00	% 1,44
الشرق	436 217,87	% 1,15
بني ملال - خنيفرة	272 750,00	% 0,72
المجموع	35 793 986,08	% 94,23

يظهر بوضوح من المعطيات أعلاه، أن القيمة المالية لجموع الأحكام المنفذة إثر توصيات أصدرتها المؤسسة خلال سنة 2020، همت 8 جهات من جهات المملكة، واحتل فيها المتضلمون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة المرتبة الأولى من مجموع المبالغ المنفذة، بنسبة 35,15% من مجموع القيمة المالية للتوصيات المنفذة؛ متبوعة بجهة الدار البيضاء - سطات بنسبة 32,61% من نفس المجموع؛ فجهة فاس - مكناس بنسبة 14,28%؛ فيما توزعت باقي التوصيات المنفذة في موضوع تنفيذ الأحكام القضائية على متضلمين ينتمون لـ 05 جهات أخرى بنسب متفاوتة.

ح - القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2020 بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	النسبة من القيمة المالية للتوصيات المنفذة
فرنسا	1 584 000,00	% 4,17
هولندا	476 000,00	% 1,25
بلد غير محدد	133 209,60	% 0,35
المجموع	2 193 209,60	% 5,77

يلاحظ أن تنفيذ التوصيات المتصلة بأحكام قضائية، قد هتم أيضا توصيات قصر أشخاصا مقيمين بالخارج، حيث خصت بلدين محليين هما فرنسا في الرتبة الأولى، بنسبة 4,17% من مجموع القيمة المالية للتوصيات المنفذة، متبوعا بهولندا بنسبة 1,25% من ذات المجموع، وبلد غير محدد بـ 0,35%.

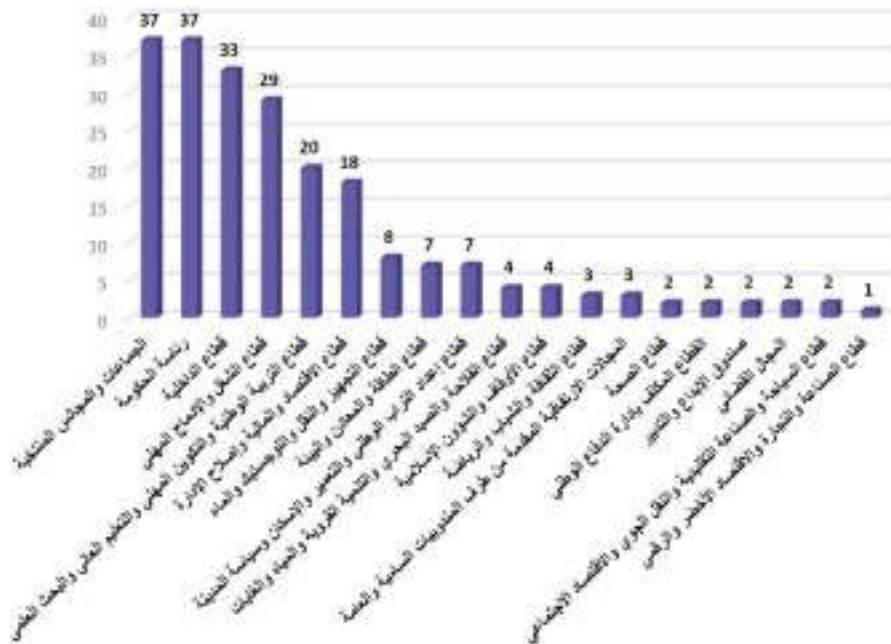
وعلى غرار السنة الماضية، بالنظر لأهمية تنفيذ التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، وخلالتها الرتبة الدستورية، فقد ارتأت المؤسسة الإشارة في تقريرها السنوي هذا إلى مختلف الفصائح والإجراءات المعنية بالتوصيات المنفذة خلال هذه السنة، منوهة بالجهود المبذولة من طرفها، وعاجية الرتب الرتبة من الجهد، من أجل إيلاء سبل تنفيذ ما تبقر من توصيات. إحقاقا للحق، ومساهمة منها في إشاعة مبادئ العدل والإنصاف، ولعمر الثقة في الإدارة والمؤسسات.

ك - التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 بحسب المجال القضاعي المعنى والإجراءات التابعة له

2020		القطاع المعنى والإدارات التابعة له
النسبة من المجموع	عدد التوصيات المنفذة	
16,74 %	37	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,36 %	3	مجلس إقليم خريبكة
1,36 %	3	جماعة تطوان
1,36 %	3	جماعة الخميسات
0,45 %	1	مجلس عمالة فاس
0,45 %	1	جماعة تيسة
0,45 %	1	جماعة الناظور
0,45 %	1	جماعة تودغي السفلى
0,45 %	1	جماعة لفصالي تكوست
0,45 %	1	جماعة كلميم
0,45 %	1	جماعة الصغيرات
0,45 %	1	جماعة ميكس
0,45 %	1	جماعة تدلي فطواكة
0,45 %	1	جماعة سوق السبت اولاد النمة
0,45 %	1	جماعة ابن جرير
0,45 %	1	جماعة ورزازات
0,45 %	1	جماعة مكناس
0,45 %	1	جماعة وجدة
0,45 %	1	جماعة سلا
0,45 %	1	جماعة حرارة
0,45 %	1	مجلس إقليم تاوريرت
0,45 %	1	جماعة تاوريرت
0,45 %	1	جماعة بني انصار
0,45 %	1	جماعة أولاد يعكوب
0,45 %	1	جماعة رصانة الشمالية
0,45 %	1	جماعة لمريجة
0,45 %	1	جماعة بيوكري
0,45 %	1	جماعة تيزنيت
0,45 %	1	جماعة الجديدة
0,45 %	1	جماعة سيدي عيسى بن سليمان
0,45 %	1	جماعة عين الجوهرة - سيدي بوخلخال
0,45 %	1	جماعة مرس الخير
16,74 %	37	رئاسة الحكومة
16,74 %	37	رئاسة الحكومة
14,93 %	33	قطاع الداخلية
1,81 %	4	وزارة الداخلية
1,36 %	3	عمالة مقاطعة العي الحسني

1,36 %	3	عمالة مقاطعات الدار البيضاء-أنفا (مقر ولاية الجبهة)
1,36 %	3	عمالة إقليم مولاي يعقوب
0,90 %	2	عمالة إقليم الناظور
0,90 %	2	ولاية جبهة فاس-مكناس
0,90 %	2	ولاية جبهة العيون - الساقية الحمراء
0,45 %	1	عمالة الصخيرات - تمارة
0,45 %	1	الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بفاس
0,45 %	1	عمالة مقاطعات عين السبع-الحي المحمدي
0,45 %	1	عمالة إقليم خنيفرة
0,45 %	1	الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بمكناس
0,45 %	1	عمالة مكناس
0,45 %	1	عمالة إقليم برشيد
0,45 %	1	عمالة إقليم العرائش
0,45 %	1	عمالة إقليم بنسليمان
0,45 %	1	عمالة مقاطعات مولاي رشيد
0,45 %	1	عمالة إقليم الرشيدية (مقر ولاية الجبهة)
0,45 %	1	عمالة مقاطعات الفداء-مرس السلطان
0,45 %	1	عمالة إقليم أسفي
0,45 %	1	ولاية جبهة طنجة - تطوان - الحسيمة
13,12 %	29	قطاع الشغل والإدماج المهني
8,60 %	19	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)
3,17 %	7	وزارة الشغل والإدماج المهني
0,45 %	1	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية (الإدارة المركزية)
0,45 %	1	تعاضدية الاحتياط الاجتماعي للسككيين
0,45 %	1	الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNOPS
9,05 %	20	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
6,79 %	15	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,90 %	2	الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة الدار البيضاء-سطات (الدار البيضاء)
0,45 %	1	جامعة محمد الخامس
0,45 %	1	جامعة مولاي إسماعيل بمكناس
0,45 %	1	جامعة ابن زهر
8,14 %	18	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
2,26 %	5	مديرية أملاك الدولة
1,81 %	4	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
1,36 %	3	صندوق ضمان حوادث السير
1,36 %	3	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
0,90 %	2	وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,45 %	1	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)
3,62 %	8	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
2,71 %	6	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,90 %	2	المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) ONCF
3,17 %	7	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة

1,36 %	3	مجموعة المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية) OCP
1,36 %	3	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) ONEE
0,45 %	1	المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن
3,17 %	7	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,90 %	2	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,90 %	2	مجموعة تهيئة العمران HAO
0,45 %	1	الوكالة الحضرية للصخوريات - تمارة
0,45 %	1	العمران بني ملال - خنيفرة (بني ملال)
0,45 %	1	الوكالة الحضرية لأكادير
1,81 %	4	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,45 %	1	المكتب الجهوي للاستثمار الفلاحي اللوكوس
0,45 %	1	المحافظة على الأملاك العقارية بالمدينة
0,45 %	1	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANC-FCC
0,45 %	1	وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
1,81 %	4	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
1,36 %	3	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,45 %	1	نظارة الأوقاف صفرو
1,36 %	3	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
1,36 %	3	وزارة الثقافة والشباب والرياضة
1,36 %	3	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
1,36 %	3	المندوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر
0,90 %	2	قطاع الصحة
0,45 %	1	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي
0,45 %	1	وزارة الصحة
0,90 %	2	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,90 %	2	الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإدارة الدفاع الوطني
0,90 %	2	صندوق الإيداع والتدبير
0,90 %	2	قطب الاحتياط (الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)
0,90 %	2	المجال القضائي
0,45 %	1	المحكمة الإدارية بأكادير
0,45 %	1	المحكمة الإدارية بالرباط
0,90 %	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,90 %	2	المكتب الوطني للمطارات (الإدارة المركزية) ONDA
0,45 %	1	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,45 %	1	المعهد الوطني للتبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
100,00 %	221	المجموع



تظهر المعصيات الخاصة بالتوصيات المنفذة خلال سنة 2020 بحسب القطاع الإداري المعنى بها، أن صدارة ترتيب القطاعات المنفذة لتوصيات المؤسسة احتلتها مناصفة كل من رئاسة الحكومة والجماعات والهيئات المنتخبة بـ 37 توصية منفذة، ونسبة 16,74 % من مجموع التوصيات المنفذة لكل وإحدة منهما، متبوعتين بقطاع الداخلية الذي احتل الرتبة الثانية، بـ 33 توصية منفذة، ونسبة 14,93 % من ذات المجموع، فقطاع الشغل والإصلاح المعنى بمجموع 29 توصية منفذة، ونسبة 13,12 %، في حين احتل الرتبة الرابعة قطاع التربية الوطنية والصحية والتكوين الاقتصادي والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 20 توصية منفذة، بنسبة 9,05 %، متبوعا بقطاع الإصلاح المالية وإصلاح الإدارة، بـ 18 توصية، ونسبة 8,14 %، وجاءت باقي القطاعات وفق الترتيب الوارد في الجدول بعدة.

ج- القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في موضوع تنفيذ الأحكام

الصادرة في مواجهة الإدارة المنفذة خلال سنة 2020 بحسب الإدارة المعنية

النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصيات	الإدارات التابعة له	المجال القطاعي المعني
18,08 %	6 867 500,00	تنفيذ التوصية	جماعة وجدة	الجماعات والمجالس المنتخبة
13,37 %	5 080 000,00	تنفيذ التوصية	المكتب الوطني للسكك الحديدية (الإدارة المركزية) ONCF	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
12,73 %	4 834 500,00	تنفيذ التوصية	جماعة الصغيرات	الجماعات والمجالس المنتخبة
9,48 %	3 600 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة تيسة	الجماعات والمجالس المنتخبة
8,88 %	3 371 774,94	تنفيذ التوصية	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
5,73 %	2 175 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة سيدي عيسى بن سليمان	الجماعات والمجالس المنتخبة
5,59 %	2 123 960,00	تنفيذ التوصية	جماعة تطوان	الجماعات والمجالس المنتخبة

4,56 %	1 731 559,00	ملف معروض على القضاء	جماعة الخميسات	الجماعات والمجالس المنتخبة
4,48 %	1 701 440,00	تنفيذ التوصية	مديرية أملاك الدولة	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
4,44 %	1 688 500,00	تنفيذ التوصية	نظارة الأوقاف صفرو	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
3,42 %	1 300 630,39	تنفيذ التوصية	جماعة عين الجوهرة - سيدي بوخلخال	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,73 %	657 680,00	تنفيذ التوصية	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
1,44 %	546 920,00	تنفيذ التوصية	جماعة لقصابي تكوست	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,26 %	480 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة ابن جريز	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,83 %	315 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة الناضور	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,76 %	288 000,00	تنفيذ التوصية	المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) ONEE	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,72 %	272 750,00	تنفيذ التوصية	مجلس إقليم خريبكة	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,68 %	257 500,00	تنفيذ التوصية	جماعة تدي فمطوكة	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,46 %	175 070,00	تنفيذ التوصية	مجموعة المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية) OCP	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,43 %	163 869,60	تنفيذ التوصية	وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,36 %	137 230,58	ملف معروض على القضاء	الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بمكناس	قطاع الداخلية
0,23 %	85 500,00	تنفيذ التوصية	جماعة بني انصار	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,21 %	78 768,17	تنفيذ التوصية	صندوق ضمان حوادث السير	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,08 %	31 191,00	تنفيذ التوصية	وزارة الداخلية	قطاع الداخلية
0,06 %	22 852,00	تنفيذ التوصية	جماعة رصانة الشمالية	الجماعات والمجالس المنتخبة
100,00 %	37 987 195,68			المجموع

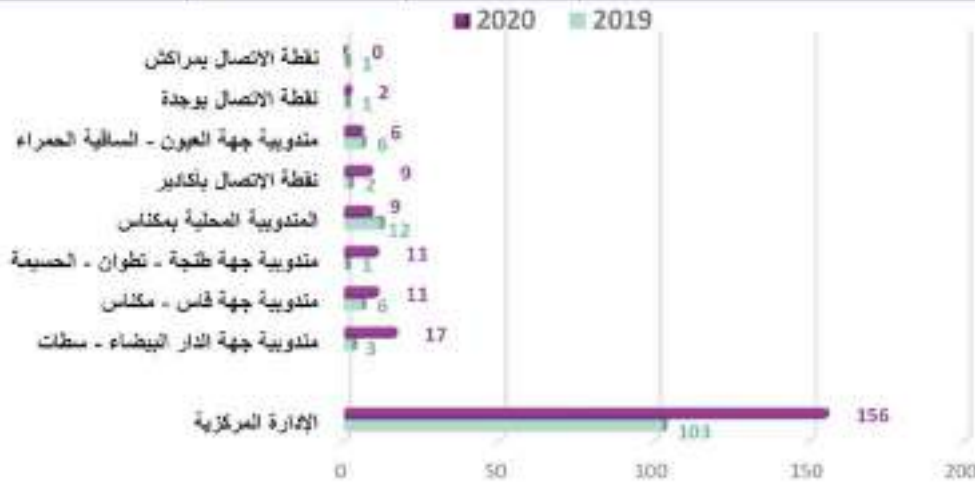
لقد بلغ المبلغ الإجمالي ليعموم التوصيات المنفذة أو تلك التي لها مبرر قانوني بحكم التنفيذ، من وجهة نظر إجرائية فرضها القانون المنحصر للمؤسسة، خلال هذه السنة، في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشمل القانون العام، ما قيمته 37.987.195,68 أهما، وهو مبلغ يهمل 25 إجارة موزعة على عدة جهات من المملكة، منها ما قامت بتنفيذ التوصية فعليا، وبعدها 23 إجارة، والباقي أفضد النزاع بينها وبين المرتفق منحمر قضائيا يجعل المؤسسة مضطرة لرفع يدها عن الملف، وذلك وفق التوزيع التالي:

- قيمة المبالغ المنفذة فعليا: 36.118.406,10 أهما بنسبة 95,08 % من القيمة الإجمالية للمنفذة؛

- قيمة المبالغ المعتركة من وجهة نظر المؤسسة في حكم المنفذة: 1.868.789,58 أهما بنسبة 4,92 % من القيمة الإجمالية للمنفذة.

ك - التوصيات المنفذة خلال سنة 2020 حسب مكان تسجيل التظلم

2020		2019		مكان تسجيل التظلم
النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة	عدد التوصيات المنفذة		
% 70,59	156	103		الإدارة المركزية
% 29,41	65	32		التمثيلات الجهوية
% 7,69	17	3		مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
% 4,98	11	6		مندوبية جهة فاس - مكناس
% 4,98	11	1		مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
% 4,07	9	12		المندوبية المحلية بمكناس
% 4,07	9	2		نقطة الاتصال بأكادير
% 2,71	6	6		مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
% 0,90	2	1		نقطة الاتصال بوجدة
--	--	1		نقطة الاتصال بمر اكش
% 100,00	221	135		المجموع



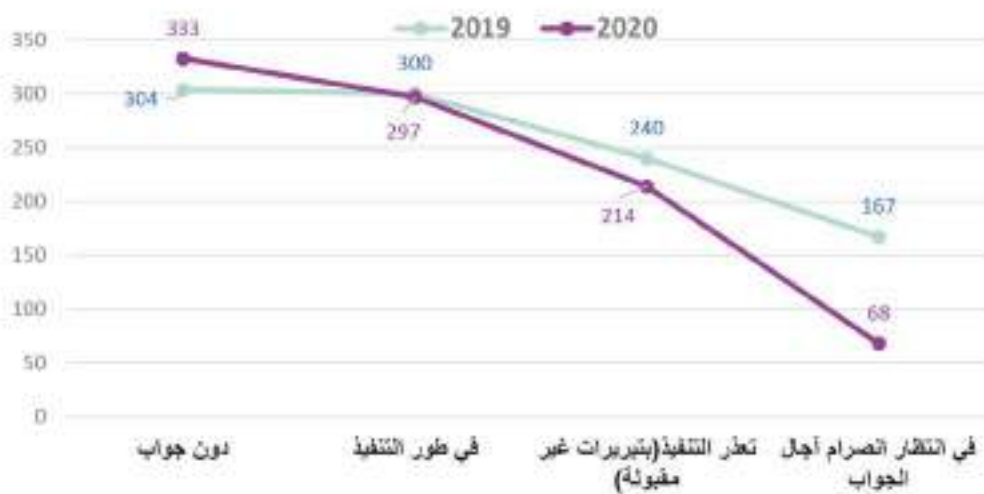
إن تتبع التوصيات المنفذة، يظهر أنها كما نعلم التضلعات المسجلة مركزيا وانتجت إلى توصيات منفذة، فصر أيضا تضلعات تم تسجيلها في التمثيليات الخارجية للمؤسسة، بحيث مثلت هذه الأخيرة ما مجموعه 65 توصية منفذة، أي بنسبة 29,41 % من مجموع المنفذ، فيما أن باقي التوصيات همت تضلعات مسجلة بالإدارة المركزية، بما مجموعه 156 توصية منفذة، مسجلة بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية.

ومن أجل الرفع أكثر من مستوى تنفيذ التوصيات المسجلة جهويا، فإننا نلجأ للإجراءات الجهوية إلى المركز من التفاعل الإيجابي مع مختلف التمثيليات الترابية للمؤسسة في إطار من العدالة الجهالية في التنفيذ.

2 - 3 التوصيات غير المنفذة المتراكمة إلى نهاية سنة 2020

أ - الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة

مال التوصية	2020		2019	
	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة
دون جواب	26,66 %	36,51 %	333	304
في طور التنفيذ	23,78 %	32,57 %	297	300
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	17,13 %	23,46 %	214	240
في انتظار انصرام أجل الجواب	5,44 %	7,46 %	68	167
المجموع	73,02 %	100,00 %	912	1011



لقد انتهت سنة 2020 بإقرار وضعية عامة لمختلف التوصيات غير المنفذة، وبالرغم من التقدم الملموس الحاصل في الموضوع، فإن عدد التوصيات المخلفة بدون تنفيذ، ترسم صورة توحى بعدم تشجيع الإجراءات المعنية بالقدر الكافي بحور الوساطة المؤسساتية كآلية بديلة لحل الخلافات دون اللجوء إلى القضاء. وما يمكن أن توفره على خزينة الخولة من مصاريف بهذه الصريقة الضرورية في حل الخلافات، خاصة أن نسبة التوصيات غير المنفذة بالنظر بجموع توصيات التتبع، بقيت مرتفعة خلال هذه السنة بحيث بلغت 73,02 %، في مقابل نسبة لم تتعد 17,69 %، شملت التوصيات المنفذة أو الترتلها مبرر قانوني لعدم التنفيذ، و 9,29 % همت توصيات تم حفضها لموجبات مقبولة، وهي حصيلة لا زلنا نعتبرها ماسة بشكل كبير بما تم تحقيقه هذه السنة من نتائج على نحو ما هو مبين أعلاه من زاوية «نسبة التوصيات المنفذة من التوصيات الصادرة»، مما يجعل وقع ما نفذ منها، على أهميته، يبقو غير كاف من زاوية الموازن. ولعل أهم الأسباب التي أفرزت هذه النتيجة مرتبها أساسا بضعف تجاوب الإدارة، مع المساعي الوالية التي تبذلها المؤسسة لأجل تنفيذ المتراكم من التوصيات عن السنوات السابقة، والتي منها ما يرجع إلى سنة 2004.

وعموما، فإن التوصيات التي لم تنفذ إلى نهاية متمر سنة 2020، بلغت 912 توصية من مجموع التوصيات المتراكمة خلال السنوات السابقة، بالانفraz معتبر مقارنة بالسنة الماضية، منها توصيات لم تتوصل المؤسسة في شأنها بأي جواب، بلغت ما مجموعه 333 توصية، أي بنسبة 28,66 % من



بمجموع التوصيات موضوع التتبع. في حين، أعلنت الإدارة أن ما مجموعه 297 توصية، أي بنسبة 23,78% هو في طور التنفيذ، وأن 14 توصية يتعدى عليها تنفيذها بنسبة 17,13%، وما زال الباقي في انتظار انصرام أجل الجواب بمجموع 68 توصية.

وبالرغم من الانخفاض المسجل في عدد التوصيات التي تتعدى تنفيذها، برسم هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية، فإن المؤسسة تعتبر موقف الإدارة في هذا الشأن بقى سليماً بخصوص ما مجموعه 547 توصية أي بنسبة 43,80% من توصيات التتبع، ولعل من الأسباب المباشرة لهذه النتيجة انصرام المؤسسة آنذاك إلى أعمال صلاحياتها في إصدار توصيات في غياب توصلها بجواب الإدارة، وهو الأمر الذي ينقص من قيمة التوصية من زاوية واقعية النزاع، ويحد من حرجة التفاعل معها.

ب - التوصيات غير المنفذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2019		2020	
	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من المجموع
تظلمات ذات طبيعة مالية	352	35,42%	323	35,42%
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	91	8,88%	81	8,88%
تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	70	7,02%	64	7,02%
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	64	6,80%	62	6,80%
تظلمات متعلقة بالمعاشات	33	4,93%	45	4,93%
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	67	4,61%	42	4,61%
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	12	1,54%	14	1,54%
تظلمات متعلقة بالضرر انب والرسوم وواجبات التسجيل	8	0,77%	7	0,77%
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	4	0,66%	6	0,66%
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	1	0,22%	2	0,22%
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	2	--	--	--
تظلمات ذات طبيعة عقارية	270	26,10%	238	26,10%
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	78	7,02%	64	7,02%
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	51	4,17%	38	4,17%
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	25	2,96%	27	2,96%
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	22	2,41%	22	2,41%
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	18	2,19%	20	2,19%
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)	18	1,86%	17	1,86%
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	11	1,75%	16	1,75%
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	17	1,21%	11	1,21%
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	12	1,21%	11	1,21%
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	7	0,55%	5	0,55%
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	2	0,22%	2	0,22%

تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	2	2	0,22 %
تظلمات مرتبطة بالأموال الجبسية أو الوقفية	2	1	0,22 %
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	1	5	0,11 %
تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي	--	1	--
تظلمات ذات طبيعة إدارية	191	216	20,94 %
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	68	31	7,46 %
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	49	87	5,37 %
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	25	34	2,74 %
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	20	31	2,19 %
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	13	10	1,43 %
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	9	15	0,99 %
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	6	7	0,66 %
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	1	--	0,11 %
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	--	1	--
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	155	171	17,00 %
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	155	171	17,00 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	4	2	0,44 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	4	2	0,44 %
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	1	--	0,11 %
تظلمات مرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	1	--	0,11 %
المجموع	912	1011	100,00 %

2019 2020



من جانب آخر، يظهر قليل التوصيات غير المنفذة إلى نهاية سنة 2020 من زاوية التصنيفات الموضوعائية الرئيسية للتظلمات، أنها وإن سجلت انخفاضا في أعدادها، بنسبة 9,80 % فقد حافظت على ترتيبها بالنسبة للسنة الماضية، حيث احتلت التوصيات المرتبطة بالتظلمات ذات الطبيعة المالية صدارة الترتيب بـ 323 توصية غير منفذة، وهو ما شكل نسبة 35,42 %، من مجموع التوصيات غير المنفذة، تلتها في الترتيب تلك التي تعبر التظلمات ذات الطبيعة العقارية بـ 238 توصية غير منفذة، وبنسبة 26,10 % من مجموع تلك التوصيات؛ في حين، احتلت

التوصيات التي تهم التظلمات ذات الصيغة الإخبارية المرتبة الثالثة، بـ 191 توصية، ونسبة 20,94 % من التوصيات المعنية بعدم التنفيذ؛ متبوعة بالتوصيات التي تهم التظلمات المرتبة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة الإخارة بـ 155 توصية، ونسبة 17 %؛ فالتوصيات غير المنفذة المتعلقة بصياغة المساعدة القضائية المؤقتة بـ 04 توصيات غير منفذة؛ أما المرتبة الأخيرة فاحتلتها التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصالح اجتماعية» بتوصية واحدة غير منفذة.

وعلى نفس التحليل المتبع في هذا التقرير، نجد أن التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، إلى جانب التصنيفات الموضوعائية الرئيسية المذكورة تهم أيضا تصنيفات فرعية أكثر ندرة، جاءت مرتبة من خلالها بصيغة مختلفة عما سبق ذكره، بحيث نجد في مقدمة التوصيات غير المنفذة، بالاستثناء إلى هذا التصنيف، تلك المتعلقة بتظلمات همت الامتناع عن تنفيذ حكم بـ 155 توصية غير منفذة، ونسبة 17 % من مجموع تلك التوصيات؛ فالتوصيات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 81 توصية؛ ونسبة 8,88 % من نفس المجموع؛ فالتوصيات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 68 توصية، ونسبة 7,46 %؛ ثم التوصيات المتعلقة بكل من الصليبات العمومية «الصفقات وسداد الصلح»؛ وتلك المتعلقة بعدم الامتثال من برامج اجتماعية، بـ 64 توصية لكل صنف منهما، ونسبة 7,02 % لكل واحدة من مجموع التوصيات غير المنفذة؛ فالتوصيات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 62 توصية غير منفذة، ونسبة 6,80 %؛ ثم تلك المتصلة بباقي التصنيفات الفرعية بالأعداد والنسب المبينة في الجدول أعلاه.

ج- التوصيات غير المنفذة بحسب الفئة الاجتماعية

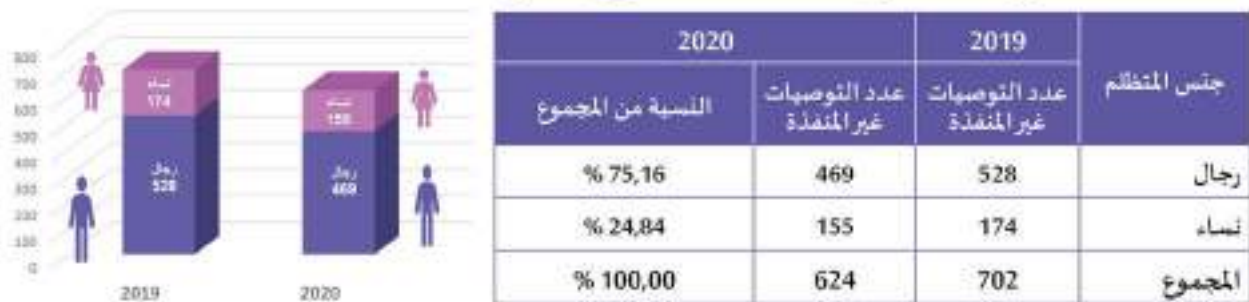


الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	النسبة المئوية	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة
شخص في وضعية هشّة	4,82%	29,73%	44	17
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	4,71%	29,05%	43	38
أرامل	3,84%	23,65%	35	28
أشخاص في وضعية إعاقة	2,85%	17,57%	26	10
نزلاء المؤسسات المجانية	0%	0%	0	1
المجموع	16,23%	100,00%	148	94

لما كانت الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة قد استأثرت بما مجموعه 51 من التوصيات المنفذة، فإن الإشارة واجبة أيضا إلى أن موضوع التوصيات غير المنفذة يلامس أيضا الحقوق الارتفاقية التي تهم هذه الفئات الاجتماعية خاصة، وأنها تتصلب نوعا من الحماية الخاصة بالنظر للأوضاع التي يعيشها أفرادها، وهكذا يتبين من الجدول أعلاه، أن الفئة الاجتماعية التي احتلت صدارة ترتيب التوصيات غير المنفذة بعد أن كانت تحتل الرتبة الثالثة سنة 2019، هي فئة الأشخاص في وضعية هشّة بـ 44 توصية، بنسبة 29,73 % من مجموع الفئات المعنية بالتوصيات

غير المنفذة، متبوعة بفئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، التي تراجعت هذه السنة إلى الرتبة الثانية، بـ 43 توصية، ونسبة 29,05% من نفس المجموع؛ ففئة الأراذل التي تراجعت من المركز الثالث إلى المركز الثالث، بـ 35 توصية غير منفذة، ونسبة 23,65%؛ ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، التي حافظت على موقعها، بـ 28 توصية غير منفذة، بنسبة 17,57%؛ فيما لم تعرف هذه السنة، تسجيل توصيات غير منفذة تهم فئة نزلاء المؤسسات السجنية خلافا للسنة الماضية.

د - التوصيات غير المنفذة بحسب جنس المتظلم



من جانب آخر، أبان تحليل مجموع التوصيات التي لم تنفذ خلال هذه السنة، من زاوية جنس المتظلم المعنى بالتوصية، أن نسبة تمثيلية النساء منها وصلت إلى 24,84% من مجموع التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا غائبين، بما مجموعه 155 توصية غير منفذة، وهو نسبة منسجمة إلى حد كبير مع نسبتهم من مجموع توصيات التتبع خلال نفس السنة، والتي بلغت بحورها 24,86% كما سبق بيانه؛ هذا مقابل 469 توصية تهم أشخاصا تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أي بنسبة 75,16% من مجموع التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا غائبين.

هـ - التوصيات غير المنفذة بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	2020		2019
	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة
الدار البيضاء - سطات	23,03%	210	220
الدار البيضاء	19,19%	175	176
الجديدة	0,77%	7	12
المحمدية	0,66%	6	4
برشيد	0,55%	5	8
سطات	0,44%	4	7
سیدی بنور	0,44%	4	5
بنسليمان	0,44%	4	4
النواصر	0,44%	4	3
مدیونة	0,11%	1	1
الرباط - سلا - القنيطرة	18,97%	173	193
الرباط	7,35%	67	80
الصخيرات تمارة	3,84%	35	37
سلا	3,62%	33	33
القنيطرة	1,86%	17	12

الخميسات	20	12	% 1,32
سيدي قاسم	8	8	% 0,88
سيدي سليمان	3	1	% 0,11
قاسم - مكناس	120	106	% 11,62
فاس	52	46	% 5,04
مكناس	42	42	% 4,61
الحاجب	6	5	% 0,55
تازة	8	4	% 0,44
صقرو	4	3	% 0,33
تاوانات	3	3	% 0,33
إفران	2	3	% 0,33
بوئان	3	--	--
الشرق	102	76	% 8,33
وجدة-أنجاد	43	37	% 4,06
الناضور	21	19	% 2,08
بركان	8	8	% 0,88
جرسيف	3	5	% 0,55
جرادة	19	4	% 0,44
تاويرت	4	2	% 0,22
فجيج	4	1	% 0,11
مراكش - أسفي	61	62	% 6,80
مراكش	28	30	% 3,29
قلعة السراغنة	9	8	% 0,88
أسفي	8	8	% 0,88
المصيرة	7	6	% 0,66
الحوز	4	5	% 0,55
الرحامنة	3	2	% 0,22
البوسقية	1	2	% 0,22
شيشاوة	1	1	% 0,11
سوس - ماسة	53	55	% 6,03
أكادير - إداوتنان	32	28	% 3,07
تيزنيت	5	13	% 1,43
إنزكان أيت ملول	9	8	% 0,88
تارودانت	4	3	% 0,33
اشتوكة ايت باها	2	2	% 0,22
طاطا	1	1	% 0,11
طنجة - تطوان - الحسيمة	69	54	% 5,92
طنجة-أصيلة	29	24	% 2,63
تطوان	16	12	% 1,32
العرانش	11	7	% 0,77
وزان	4	4	% 0,44
المضيق الفنديق	2	3	% 0,33

الحصيمة	4	2	0,22 %
شفشاون	2	1	0,11 %
الفحص-أنجرة	1	1	0,11 %
درعة - تافيلالت	51	41	4,50 %
الرشيدية	26	14	1,54 %
ميدلت	8	9	0,99 %
تنغير	7	8	0,88 %
ورزازات	6	7	0,77 %
زاكورة	4	3	0,33 %
العيون - الساقية الحمراء	43	40	4,39 %
العيون	39	39	4,28 %
السمارة	2	1	0,11 %
طرفاية	2	--	--
بني ملال - خنيفرة	44	38	4,17 %
خريبكة	17	13	1,43 %
بني ملال	16	13	1,43 %
القصبة بن صالح	7	5	0,55 %
أزيلال	2	4	0,44 %
خنيفرة	2	3	0,33 %
كلميم - واد نون	16	10	1,10 %
كلميم	10	5	0,55 %
سبيدي إفني	3	4	0,44 %
طانطان	2	1	0,11 %
أسا-الزاك	1	--	--
الداخلية - وادي الذهب	1	2	0,22 %
وادي الذهب	1	2	0,22 %
جهات غير محددة	--	1	0,11 %
عمالات وأقاليم غير محددة	--	1	0,11 %
المجموع	973	868	95,18 %



لقد أفرز التوزيع الجغرافي المتخلمين أصحاب التوصيات غير المنفذة، كون التوصيات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء - مكناس، وعلى غرار السنة الماضية، استمرت في احتلال صدارة الترتيب من حيث عدد التوصيات غير المنفذة بـ 210 توصيات، ونسبة بلغت 23,03% من مجموع التوصيات غير المنفذة، وذلك رغم الانخفاض المسجل بشأنها مقارنة بالسنة الماضية، متنوعه بالتوصيات التي تهم متخلمين مقيمين بجهة الرباط - مكناس - القنيطرة بـ 173 توصية ونسبة 18,97% من نفس المجموع؛ فالتوصيات التي تهم متخلمين مقيمين بجهة فاس - مكناس في المرتبة الثالثة، بـ 108 توصيات غير منفذة، ونسبة بلغت 11,62%؛ ثم تلك الخاصة بمتخلمين مقيمين بجهة الشرق التي احتلت المرتبة الرابعة في التوصيات غير المنفذة، بـ 76 توصية ونسبة 8,33%.

هكذا، فيما همت باقي التوصيات غير المنفذة متخلمين مقيمين بـ 08 جهات بالمملكة؛ في حين همت توصية واحدة جهة غير محسوبة.

وبتحليل التوزيع المكاني للتوصيات غير المنفذة على المستوى الترابي والعمل لمصدر التظلمات، يتبين أنه هم 68 عمالة وإقليم، احتلت فيها عمالة الدار البيضاء، وكما السنة الماضية، الصدارة بمجموع 175 توصية غير منفذة، ونسبة 19,19% من مجموع التوصيات غير المنفذة، متنوعه بكل من عمالة الرباط، ونفس الترتيب المسجل سنة 2019، بـ 67 توصية غير منفذة، ونسبة 7,35% من نفس المجموع؛ ثم عمالة فاس التي حافظت على ترتيبها بـ 48 توصية غير منفذة، ونسبة 5,04%؛ فيما توزعت باقي التوصيات غير المنفذة على عمالات وأقاليم المملكة الأخرى، كما هو مرتبة في الجدول أعلاه.

و- التوصيات غير المنفذة التي تهم أشخاصا قاصنين بالفراج بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019
	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة
فرنسا	2,19%	20	18
بلجيكا	0,99%	9	8
إسبانيا	0,22%	2	3
إيطاليا	0,22%	2	1
هولندا	0,22%	2	1
ألمانيا	0,22%	2	1
كندا	0,11%	1	2
بريطانيا	0,11%	1	1
لبنان	0,11%	1	1
الجزائر	0,11%	1	1
الدانمارك	0,11%	1	1
روسيا	0,11%	1	-
بلد غير محدد	0,11%	1	-
المجموع	4,82%	44	38



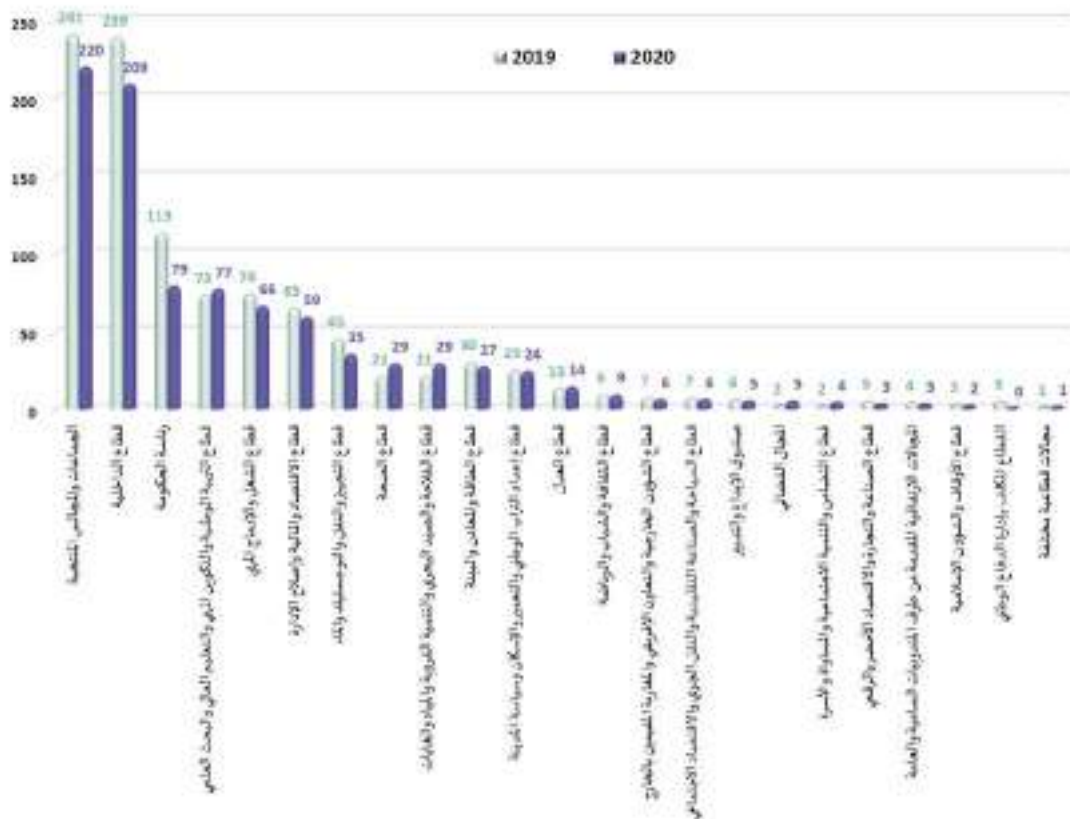
بالإضافة إلى التوزيع الجغرافي للتوصيات غير المنفذة على المستوى الوطني، يتضح أن هناك توزيعاً جغرافياً آخر خاصاً بالتوصيات غير المنفذة التي تقدم أشخاصاً قاصدين بالخارج، حيث يتبين أنه من مجموع 44 توصية غير منفذة فنصر 19 بلداً أجنبية صدداً، فيما تلك التي تخص القاصدين بفرنسا في المرتبة الأولى، بـ 20 توصية غير منفذة، بنسبة 2,19 % من مجموع هذا الصنف من التوصيات؛ متبوعة ببلجيكا بـ 09 توصيات، وبنسبة 0,99 % من ذات المجموع؛ ثم التوصيات غير المنفذة التي تقدم باقري بلدان الإقامة الواردة في الجدول بحسب التفصيل المبين فيه.

ز- التوصيات غير المنفذة بحسب المجال القطاعي المعني

2020			2019		المجال القطاعي المعني
عدد التوصيات غير المنفذة	مآل التوصية	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	
101	دون جواب	% 24,12	220	241	الجماعات والمجالس المنتخبة
55	في طور التنفيذ				
47	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				
17	في انتظار انصرام آجال الجواب	% 22,92	209	239	قطاع الداخلية
84	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				
80	دون جواب				
40	في طور التنفيذ	% 8,66	79	113	رئاسة الحكومة
5	في انتظار انصرام آجال الجواب				
55	في طور التنفيذ				
19	دون جواب	% 8,66	79	113	رئاسة الحكومة
3	في انتظار انصرام آجال الجواب				
2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				

40	في طور التنفيذ					
16	دون جواب					
13	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 8,44	77	73		قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
8	في انتظار انصرام آجال الجواب					
41	دون جواب					
11	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 7,24	66	74		قطاع الشغل والإدماج المهني
9	في طور التنفيذ					
5	في انتظار انصرام آجال الجواب					
19	دون جواب					
18	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 6,47	59	65		قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
17	في طور التنفيذ					
5	في انتظار انصرام آجال الجواب					
23	في طور التنفيذ					
7	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 3,84	35	45		قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
5	دون جواب					
10	دون جواب					
8	في انتظار انصرام آجال الجواب	% 3,18	29	21		قطاع الصحة
8	في طور التنفيذ					
3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)					
9	في انتظار انصرام آجال الجواب					
8	في طور التنفيذ	% 3,18	29	21		قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
7	دون جواب					
5	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)					
18	دون جواب					
6	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 2,96	27	30		قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
2	في انتظار انصرام آجال الجواب					
1	في طور التنفيذ					
17	في طور التنفيذ					
4	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 2,63	24	25		قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
2	دون جواب					
1	في انتظار انصرام آجال الجواب					

10	في طور التنفيذ				
3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1,54 %	14	13	قطاع العدل
1	دون جواب				
4	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				
3	دون جواب	0,99 %	9	9	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
1	في طور التنفيذ				
1	في انتظار انصرام آجال الجواب				
3	في طور التنفيذ				
2	دون جواب	0,66 %	6	7	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
1	في انتظار انصرام آجال الجواب				
3	في طور التنفيذ				
2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,66 %	6	7	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
1	دون جواب				
2	دون جواب				
1	في طور التنفيذ				
1	في انتظار انصرام آجال الجواب	0,55 %	5	6	صندوق الإيداع والتدبير
1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				
4	دون جواب				
1	في انتظار انصرام آجال الجواب	0,55 %	5	2	المجال القضائي
2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				
1	في طور التنفيذ	0,44 %	4	2	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
1	في انتظار انصرام آجال الجواب				
2	في طور التنفيذ				
1	دون جواب	0,33 %	3	5	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)				
1	في طور التنفيذ	0,33 %	3	4	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
2	في طور التنفيذ	0,22 %	2	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	--	5	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
1	دون جواب	0,11 %	1	1	مجالات قطاعية مختلفة
912	المجموع	100,00 %	912	1011	المجموع



إن تأمل وضعية التوصيات غير المنفذة من زاوية المجال القطاعي المعنى، يظهر أن عدد القطاعات المعنية بها خلال هذه السنة، بلغ 29 قطاعا، منها ما يمثل انخفاضا في عدد التوصيات غير المنفذة المتراكمة لديه من قبيل: الجماعات والمجالس المنتخبة، قطاع الداخلية، رئاسة الحكومة، قطاع الشغل والإعماج المهني، قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، قطاع التنجيز والنقل واللوجستيك والماء، قطاع الطاقة والمعادن والبيئة، قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي، صندوق المقيمين بالخارج، قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي، القطاعات الارتقائية للشرطة من طرف المديريات السامية والعدلية، قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية، قطاع الثقافة والشباب والرياضة، في حين، سجلت مجموعة من القطاعات ارتفاعا في عدد التوصيات المتراكمة بدون تنفيذ من قبيل: قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، قطاع الصحة، قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، قطاع العدل، المجالس القضائية، قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة.

ح - التوصيات غير المنفذة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	2020		2019	
	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الاستثمار	10,20%	93	103	
البيئة	1,21%	11	11	
التخليق	0,11%	1	1	
التخليق في مجال البيئة	0,11%	1	--	
التخليق في مجال الاستثمار	--	--	1	
المجموع	11,62%	106	116	

كما سبقت الإشارة إليه في مواضيع متصلة، يعتبر عدم تنفيذ التوصيات، فضلاً عن كلفته التكمالية، مساهماً بمجالات أخرى، خاصة عندما يتعلق الأمر بمواضيع لها علاقة بمؤشرات تنموية واضحة، وللأسف الثانية على التوالي، حافظ مؤشر الاستثمار على صدارة الترتيب، بـ 93 توصية غير منفذة؛ أما المركز الثاني، فاحتله مؤشر البيئة بنفس عدد توصيات السنة الماضية، بـ 11 توصية غير منفذة؛ وتوصية واحدة لكل من موضوعي التخليق والتخليق في مجال البيئة. لذا، ورغم الانخفاض الضئيل في عدد هذه التوصيات، مقارنة مع السنة الماضية، فسيبقى حائماً من المتعين بكل صبر وحزم جاء من أجل إبلاء العناية اللازمة لتنفيذ هذه التوصيات، خاصة في مرحلة متممة بالتفكير العميق في نموذج تنموي جديد.

د - القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجعة الإدارة موضوع التوصيات غير المنفذة

بحسب المجال الفصاع المعنى

المجال القطاعي المعني	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع	مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع
الجماعات والمجالس المنتخبة	78 171 789,50	58,74%	دون جواب	45 455 390,16	34,16%
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	16 778 691,24	12,61%
			في طور التنفيذ	10 538 808,10	7,92%
			في انتظار انصرام آجال الجواب	5 398 900,00	4,06%
صندوق الإيداع والتدبير	24 452 359,00	18,38%	في انتظار انصرام آجال الجواب	11 817 059,00	8,88%
			في طور التنفيذ	10 380 000,00	7,80%
			دون جواب	2 255 300,00	1,69%
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	7 192 537,84	5,41%	في طور التنفيذ	6 888 714,00	5,18%
			تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	155 280,00	0,12%
			دون جواب	148 543,84	0,11%

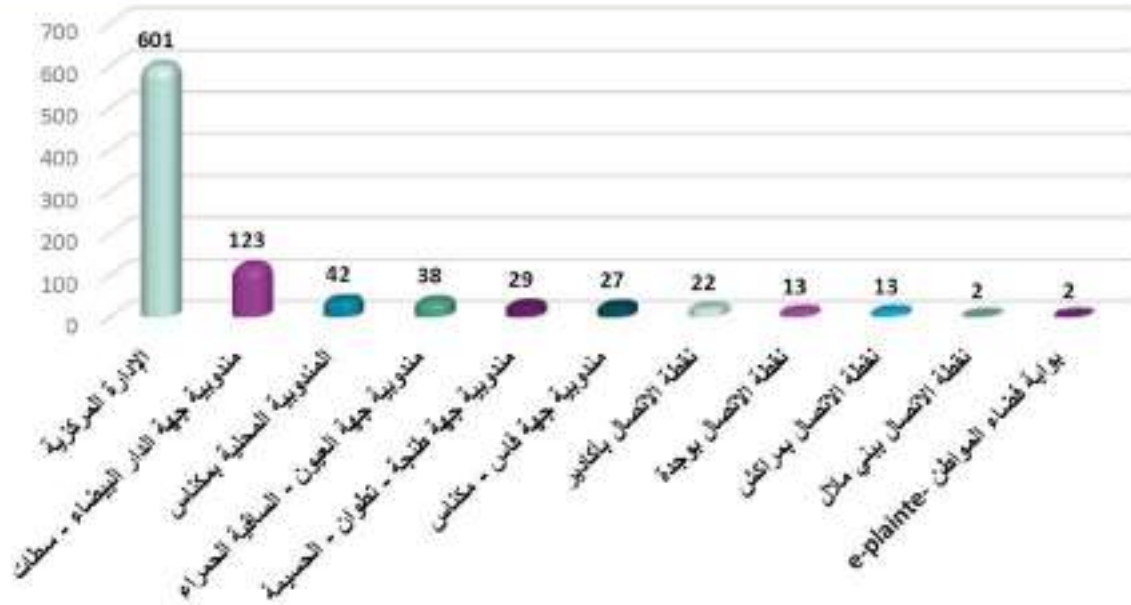
% 2,08	2 766 188,05	في طور التنفيذ			
% 1,62	2 161 162,55	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 4,87	6 484 793,10	قطاع الداخلية
% 1,17	1 557 442,50	دون جواب			
% 4,31	5 739 285,00	في طور التنفيذ			
% 0,26	350 000,00	في انتظار انصرام آجال الجواب	% 4,77	6 345 898,34	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 0,12	165 007,54	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
% 0,07	91 605,80	دون جواب			
% 1,55	2 060 971,78	في انتظار انصرام آجال الجواب			
% 0,74	989 258,88	دون جواب	% 3,45	4 594 986,18	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 0,72	958 418,01	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
% 0,44	586 337,51	في طور التنفيذ			
% 1,20	1 594 250,00	دون جواب	% 1,20	1 594 250,00	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 1,00	1 329 655,00	دون جواب	% 1,00	1 329 655,00	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
% 0,63	842 500,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,63	842 500,00	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
% 0,55	728 086,60	دون جواب	% 0,55	728 086,60	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 0,47	625 250,00	دون جواب	% 0,50	665 551,00	رئاسة الحكومة
% 0,03	40 301,00	في طور التنفيذ			
% 0,34	450 000,00	دون جواب	% 0,34	450 000,00	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
% 0,16	218 400,00	دون جواب	% 0,16	218 400,00	قطاع الصحة
% 100,00	133 070 806,56	المجموع	% 100,00	133 070 806,56	المجموع

كما الشأن بالنسبة لتحليل القيم المالية، الخاصة بالتوصيات المنفذة على ضوء ما تم بيانه سابقا، تضرر خلاصات تحليل القيمة المالية بجموع الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام موضوع توصيات غير منفذة، أنه قد بلغ 133 070 806,56 درهم، وأن القضايا المعنية بها بلغت ما مجموعه 13 قضاة إداريا، موزعا على عدة جهات من المملكة، منها ما أعلنت موقفها الراسخ إلى تعذر تنفيذ التوصية، ومنها ما بقي الموضوع لديها بدون أي جواب والتبريرات وحدها ما قيمته 12 242 504 درهم، ومنها ما أعلنت في شأن توصياتها أنها في طور مباشرة إجراءات التنفيذ بمبلغ 36 939 633,66 درهم، وفق التفصيل أعلاه. غير أنه كيفما كانت المبررات، فإن هذه التوصيات يجب أن تجد طريقها للتنفيذ خاصة وأنها، كما سبق تأكيد، تهم أحكاما قضائية.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن الانخفاض الواضح في القيمة المالية المترتبة في عامه بعض القضايا المعنية، مقارنة مع السنة الماضية، كما أن مراداً إلى التوصيات المنفذة، مراداً أيضاً إلى المباشرة التي قامت بها المؤسسة، والرامية إلى حفظ الملفات التوثيقية أن موقف الإدارة تجاهها يستند إلى مبررات معقولة.

ج- التوصيات غير المنفذة بحسب مكان تسجيل التظلم

مكان تسجيل التظلم	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة
الإدارة المركزية	730	601	82,33%
التمثليات الجهوية	281	309	110,00%
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	102	123	120,59%
المندوبية المحلية بمكناس	41	42	102,44%
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	32	38	118,75%
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	40	29	72,50%
مندوبية جهة فاس - مكناس	28	27	96,43%
نقطة الاتصال بإكادير	19	22	115,79%
نقطة الاتصال بوجدة	12	13	108,33%
نقطة الاتصال بمر اكش	7	13	185,71%
نقطة الاتصال ببني ملال	--	2	0,00%
بوابة قضاء المواطن (E-plainte)	--	2	0,00%
المجموع	1011	912	90,21%



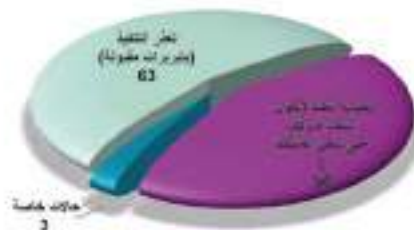
وعلى غرار السنة الماضية، وفي ختام التحقيقات عن التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، لا بد من الإشارة إلى أنها كما التوصيات الصادرة والتوصيات المنفذة، وإن صكرك مركزيا ويتم تتبعها مركزيا أيضا، فإنها تختلف بحسب مكان تسجيل التظلمات التي أنتجتها بين الإدارة المركزية والتمثليات الخارجية للمؤسسة، بحيث همت هذه الأخيرة، ما مجموعه 309 توصيات غير

منفذة، فيما أن باقى التوصيات غير المنفذة همت تطلعات مسجلة بالإدارة المركزية، بما مجموعه 601 توصية غير منفذة، ومنخفضة التطلعات عن بعد بتوصيتين غير منفذتين.

إن المؤسسة تجد نفسها مرة أخرى مضطرة للتذكير بأن التوصيات حسمت بخلاف استعصاف قريب وجهات النظر بخصوصه، وقد يكون لموقف الإدارة مركز قانوني، إلا أن تمسكها الصيق بالمتنصر المرتبكه به، ليس كفيلاً وحده بإيجاد الحل للإشكالية القائمة، بل إن الحل كامر في كثير من الأحيان في قواعد العدل والإنصاف. فالتوصيات، في فكر الوصاية المؤسسية، هو فرصة للاتصال تصور جديد لنمكة آخر في تكبير حقوق المرتفق ولتصحيح الاختلالات، ليس فقط بالاستثناء إلى القانون ولكن بالاستثناء إلى التصنيف العادل والمنصف له. ومن هذا المنطلق واعتباراً لما أراءه الدستور للتوصيات من بعد حقوق وإنصافه، فإن المؤسسة تصر عموماً على الإحاطة بكل جوانب التظلم وتعمق الدراسة لإيجاد جواب عادل قابل للتنزيل معتمداً في ذلك على ما يقتضيه العدل والإنصاف.

2 - 4 التوصيات المخفوفة لمبررات معقولة

أ - الوضعية العامة للتوصيات المخفوفة لمبررات معقولة



نوع التوصية	عدد التوصيات المحفوظة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
تعتبر التنفيذ (بمبررات مقبولة)	63	54,31%	5,04%
بمثابة تنفيذ (كون التنفيذ متوقف على تدخل المنظم)	50	43,10%	4,00%
حالات خاصة	3	2,59%	0,24%
المجموع	116	100,00%	9,29%

لما كان القانون الجديد المنضم للمؤسسة قد زال من التأكيد على إلزامية التوصيات، وأوجب على الإدارة العمل بها، وتبليغ الوصية بما اتخذته من إجراءات لتنفيذها والأسباب التي تكون قد حالت دون ذلك عند الاقتضاء، وبذلك لا يمكن للإدارة أن تتحلل من إعمالها إلا بما قد تجد له متعذراً لصعوبات مالية أو قانونية أو واقعية بتعليل خاص، على أن ترجع فيها إلى المؤسسة باعتبارها مصدرة للتوصية للتأكد من وجود هذه الصعوبات، والبحث عن حل بديل للنزلة، فقد اعتمدت المؤسسة لخصوص تحديد مآل التوصيات هذه السنة على تصنيفات جديدة مكنتها من ضبط معالجتها، ليتأثر لها تتبعها مع القضايا المعنية بها. وهكذا، فقد تبين من تتبع مآلها مع القضايا المعنية بها تعذر تنفيذ، ما مجموعه 63 توصية، بنسبة 54,31% من مجموع التوصيات المخفوفة بمبررات معقولة لصعوبات مالية أو قانونية أو حتى واقعية، حيث اعتمدت الإدارة في ذلك على أسباب ومبررات مقبولة خلصت المؤسسة بالاستثناء إليها إلى حفظ تلك التوصيات، كما اعتبرتها المؤسسة ومن تلقاء نفسها، بعد إعالة دراسة الملفات وتدابير حيثياتها، أن 50 توصية بنسبة 43,10% من ذات المجموع بمثابة منفذة، وذلك بالنظر إلى موقف الإدارة التي أكدت عزيمتها على ذلك شريطة موافقتها من لحن المعنيين بها بالوثائق المصلوقة منقر أو تدخلهم للقيام بإجراءات معينة وتم إشعار المتظلمين بذلك، كما أخرجت المؤسسة 03 توصيات، بنسبة 2,59% ضمن الحالات الخاصة.

ب - التوصيات المحفوظة لمبررات معقولة بحسب المجال القطاعي المعني

النسبة من مجموع للتوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات المحفوظة	مآل التوصية	عدد التوصيات المحفوظة	المجال القطاعي المعني
% 2,00	% 21,55	25	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)	44	قطاع الداخلية
% 1,44	% 15,52	18	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)		
% 0,08	% 0,86	1	حالات خاصة		
% 1,36	% 14,66	17	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)	30	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 1,04	% 11,21	13	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)		
% 0,40	% 4,31	5	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)	9	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 0,24	% 2,59	3	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)		
% 0,08	% 0,86	1	حالات خاصة		
% 0,32	% 3,45	4	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)	8	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
% 0,32	% 3,45	4	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)		
% 0,24	% 2,59	3	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	5	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 0,16	% 1,72	2	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)		
% 0,16	% 1,72	2	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)	3	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 0,08	% 0,86	1	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)		
% 0,16	% 1,72	2	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	3	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربية المقيمين بالخارج
% 0,08	% 0,86	1	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)		
% 0,08	% 0,86	1	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	2	رئاسة الحكومة
% 0,08	% 0,86	1	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)		
% 0,08	% 0,86	1	حالات خاصة	2	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,08	% 0,86	1	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)		
% 0,08	% 0,86	1	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	2	قطاع إعداد التراب الوطني والتنمية والإسكان وسياسة المدينة
% 0,08	% 0,86	1	تعذر التنفيذ (بشريات مقبولة)		

قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	تعذر التنفيذ (بتريرات مقبولة)	2	1,72 %	0,16 %
قطاع الصحة	1	تعذر التنفيذ (بتريرات مقبولة)	1	0,86 %	0,08 %
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	تعذر التنفيذ (بتريرات مقبولة)	1	0,86 %	0,08 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	بمناية تنفيذ (لكون التظلم متوقف على تدخل المتظلم)	1	0,86 %	0,08 %
مجال العدالة	1	بمناية تنفيذ (لكون التظلم متوقف على تدخل المتظلم)	1	0,86 %	0,08 %
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	تعذر التنفيذ (بتريرات مقبولة)	1	0,86 %	0,08 %
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1	بمناية تنفيذ (لكون التظلم متوقف على تدخل المتظلم)	1	0,86 %	0,08 %
المجموع	116	المجموع	116	100,00 %	9,29 %

وهكذا يتضح أنه وبمباراة من المؤسسة، تقرر انشاء قرارات بشأن حفظ مجموعة من التوصيات بمبررات مقبولة، اقتنعت فيها بما ساقته الإدارة من تعليل. وذلك بحسب المجال القطاعي المعني بها، بحيث نجد أن مجموعها بلغ 116 توصية، وبنسبة 9,29 % من إجمالي التوصيات موضوع التتبع. وقد احتل قطاع الداخلية المرتبة الأولى من حيث عدد التوصيات المعفوفة لأسباب معقولة، بـ 44 توصية معفوفة، وبنسبة 37,93 % من مجموع المعفوف لهذه الأسباب، متبوعاً بقطاع الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 30 توصية معفوفة، وبنسبة 25,86 % من نفس المجموع واحتل قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الثالثة، بمجموع 09 توصيات معفوفة، وبنسبة 7,76 %، متبوعاً بقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 08 توصيات معفوفة، وبنسبة 6,90 %، فيما توزعت باقي التوصيات المعفوفة لمبررات مقبولة على باقي القطاعات الإدارية الواردة في الجدول وعددها 13، قطاعاً بأعداد ونسب مختلفة.

ثالثاً : ملفات التوجيه الترتيبى البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

في إصدار مقامها التوجيهية والإرشادية، واعتباراً لما قامت به المؤسسة من مبادرات لضمان تواصل فعال بين المرتفق والإدارة، وكذا ما قامت به من إجراءات لبعض الشكايات التي تفرج عن اختصاصها على الجهات المعنية، أو إحالة الإشارات المعنية علماً بقا بالنظر لأهمية موضوعها، أو لملامسته لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام والوطنى أو تمر بمجالات حقوقية عامة؛ يأتي هذا المحور من التقرير ليفصل المعصيات التي تهم هذا النوع من الشكايات المعالجة خلال هذه السنة، بنفس المنهجية التحليلية المتبعة في الجزء المتعلق بمعالجة التظلمات، وذلك في إصدار نسق تحليلي موحد، يبين جانباً آخر من تشكيكات المواطنين في علاقتهم الاجتماعية.

وخلال ملفات التظلم تضح البيانات الإحصائية الخاصة بملفات التوجيه المعالجة، نوعاً من التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتشكيكات الواردة على المؤسسة، وجغرافية الإجراءات المتخذة في موضوعها على نحو ما سيتم بيانه.

1 - معصيات عامة حول ملفات التوجيه الترتيبى البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

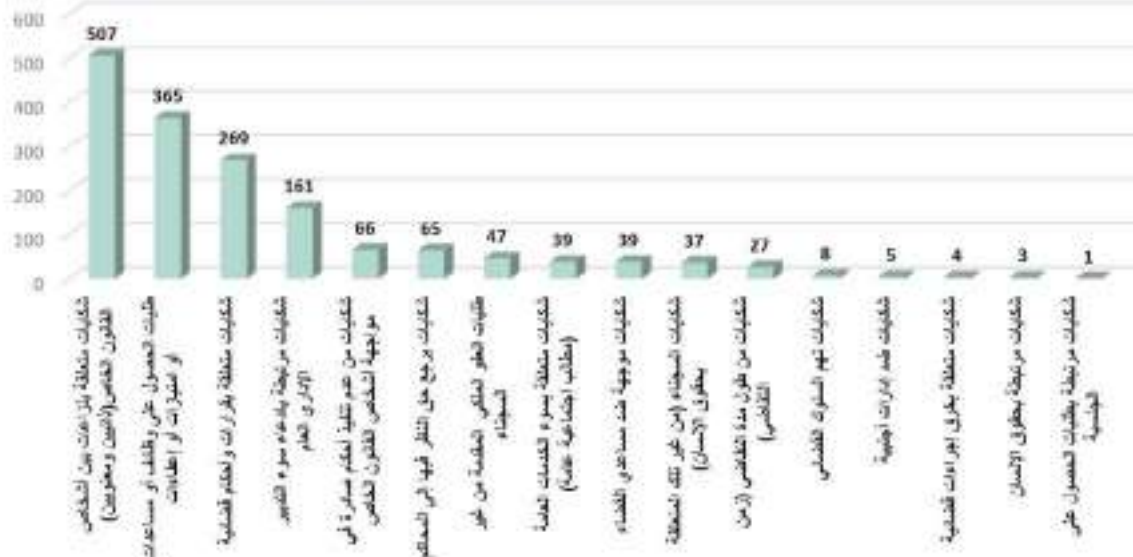
ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
1573	1643	104,45%

من أصل 1573 شكاية تم تسجيلها خلال هذه السنة، و70 شكاية مخالفة عن السنة الماضية، عالجت المؤسسة بمقتضى قرارات إجرائية، ما يجمعه 1643 ملفاً وشكل نسبة معالجة بلغت 104,45% من إجمالي ملفات عدم الاختصاص التي تم تسجيلها خلال سنة 2020، وهو ما يعنى أيضاً أن المخلف لدى المؤسسة من هذا النوع من الشكايات منعدم برسم ذات السنة.

1 - 1 ملفات التوجيه المعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتى

التصنيف الموضوعاتى	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع
شكايات متعلقة بتراعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتين ومعنويين)	30,86%	507	813	
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	22,22%	365	513	
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	16,37%	269	421	
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	9,80%	161	119	
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	4,02%	66	91	
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	3,96%	65	57	
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	2,86%	47	4	
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	2,37%	39	194	
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	2,37%	39	60	
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	2,25%	37	102	
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	1,64%	27	33	
شكايات تهم السلوك القضائي	0,49%	8	14	

شكايات ضد إدارات أجنبية	2	5	0,30 %
شكايات متعلقة بطرق إجراءات قضائية	2	4	0,24 %
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	3	0,18 %
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	2	1	0,06 %
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	-	--
المجموع	2432	1643	100,00 %



بالامتثال إلى تصنيف موضوعات رئيسي لجميع المواضيع محل الشكايات التي تفرج عن نضج مقامها وصلات حياتها، عالجت المؤسسة مختلف ما توصلت به من شكايات وتشكايات، وهو ما مكن من إعطاء مؤشر إحصائية واضحة حول مواضيعها، وبالتالي حول مجالات اهتمام المشتكين وما تم اتخاذها في شأنها من إجراءات.

وقد جاءت في مقدمة الشكايات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية من طرف المؤسسة، وكما في السنة التي قبلها، تلك المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أجانب ومعنويين)، بما مجموعه 507 إجراءات، أي ما يعادل 30,86 % من مجموع الإجراءات المتخذة، ونسبة 103,68 % مقارنة مع المسجل منها، والذي بقي هذه السنة في حدود 489 ملفاً.

بينما احتلت الشكايات المرتبطة بالشأن القضائي (6 تصنيفات) في شكل شكايات متعلقة بأحكام قضائية أو من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، أو من حصول مدة التقاضي، أو من السلوك القضائي، أو بشأن خرق بعض المسائل القضائية، أو في شكل شكايات مقدمة في مواجهة مساهمي القضاء مرتبة متقدمة بين الشكايات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، بما مجموعه 413 إجراء، أي ما يعادل 25,14 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 105,63 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وفق نفس التصنيف، الذي بقي هذه السنة في حدود 391 ملفاً.

كما جاءت هبات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعانات والتي تمت معالجتها بنفس القرارات في المرتبة الثانية، ضمن ترتيب الإجراءات المتخذة في هذا النوع من الملفات، بما مجموعه 365 إجراء، أي ما يعادل 22,32 % من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 102,24 % من مجموع ملفات التوجيه المفتوحة وفق نفس التصنيف، البالغ عددها هذه السنة 357 ملفاً.

في حين، أن القرارات الإجرائية الخاصة بالتشكايات المرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام، جاءت هذه السنة في المرتبة الرابعة، ضمن سلم الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة، بما مجموعه 161 إجراء، أي ما يعادل 9,80% من مجموع الإجراءات المتخذة، بنسبة 105,23% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وقرارات التصنيف، والبالغة 153 ملفاً؛

أما الإجراءات المرتبطة بشكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، فقد احتلت هذه السنة المرتبة السادسة، بما مجموعه 65 إجراء، أي ما يعادل 3,96% من مجموع القرارات الإجرائية المتخذة، أي بنسبة 112,07% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وقرارات التصنيف، الذي بقي في حدود 58 ملفاً؛

بينما جاءت القرارات الإجرائية الخاصة بملفات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء في المرتبة السابعة، ضمن سلم ترتيب الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة، بما مجموعه 47 إجراء، أي ما يعادل 2,86% من مجموع الإجراءات المتخذة، أي بنسبة 100% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وقرارات التصنيف، والبالغة في 47 ملفاً؛

فيما همت باقي القرارات الإجرائية المتعلقة بالتصنيفات الموضوعائية الرئيسية الأخرى على التوالي: شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مصالح اجتماعية عامة»؛ وشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»؛ وتشكايات ضد إدارات أجنبية؛ وتلك المرتبطة بحقوق الإنسان، وأخيراً تشكايات مرتبطة بملفات الحصول على الجنسية، الكل بما مجموعه 85 قراراً إجرائياً، أي ما يعادل 5,17% من إجمالي الإجراءات المتخذة.

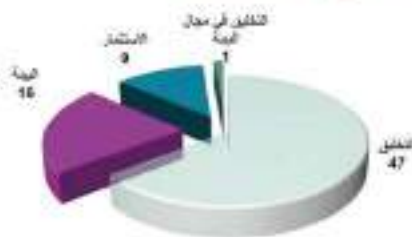
1 - 2 ملفات التوجيه المعالجة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة
أشخاص في وضعية هشّة	12,29%	202	33,95%	236
نزلاء المؤسسات السجنية	9,92%	163	27,39%	204
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	7,49%	123	20,67%	223
أشخاص في وضعية إعاقة	3,96%	65	10,92%	87
أراذل	2,56%	42	7,06%	49
المجموع	36,21%	595	100,00%	799

من مجموع 1643 ملف توجيه عالجتها المؤسسة بمقتضى قرارات إجرائية خلال هذه السنة، نجد أن 595 منها همت -على غرار ما يملته من شكايات- خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 36,21% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، وهو ما يشكل في نفس الوقت نسبة 105,12% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة التي تقدمت بها هذه الفئات، والذي يبلغ 566 ملفاً.

هكذا، وقد تبين أن فئة الأضرار في وضعية هشّة استمرت في تصدّر ترتيب الفئات المعنية بهذا النوع من الملفات بمجموع 201 إجراء أي بنسبة 33,95 % من مجموع ملفات الفئات من المعالج توجيه؛ تلتها في الترتيب فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 163 إجراء، أي بنسبة 27,39 % من ذات المجموع؛ ثم فئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 123 إجراء، أي بنسبة 20,67 %؛ وبعدها جاءت فئة الأضرار في وضعية إعاقة بمجموع 65 إجراء أي بنسبة 10,92 %، متموجة بفئة الأضرار بمجموع 42 إجراء، وبنسبة 7,06 %؛ وهو أعداد ونسب حافظ بها هذا النوع من الملفات على التلازم الحاصل بين عدد الشكايات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة، وعدد القرارات الإيجابية المتخذة في موضوعها، وبالتالي انعكاس على ذات التصنيف القانوني.

1- 3 ملفات التوجيه المعالجة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
التخليق	47	2,86 %
البيئة	16	0,97 %
الاستثمار	9	0,55 %
التخليق في مجال البيئة	1	0,06 %
المجموع	73	4,44 %

بالرغم من أن موضوعها لا يدخل ضمن صلاحيات المؤسسة، فقد تبين من تحليلها، بالاستعمال على المؤشرات التنموية المعتمدة، أن الشكايات موضوع قرارات إجرائية همت 04 مؤشرات، تقدمها مؤشر التخليق بمجموع 47 ملف توجيه معالج، وبنسبة 2,86 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ متبوعا بمؤشر البيئة بـ 16 ملف توجيه معالج، وبنسبة 0,97 % من ذات المجموع؛ في حين احتل المرتبة الثالثة مؤشر الاستثمار بـ 09 ملفات توجيه معالجة، وبنسبة 0,55 %؛ فمؤشر التخليق في مجال البيئة بملف توجيه معالج واحد، وبنسبة 0,06 %.

1- 4 ملفات التوجيه المعالجة بحسب كهيبة المشتكي

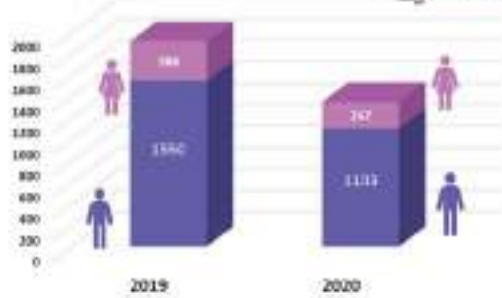


طبيعة المشتكي	عدد ملفات التوجيه المعالجة		النسبة من المجموع
	2020	2019	
شخصية ذاتية	1350	1916	82,17 %
مجموعات أشخاص	219	404	13,33 %
شخصية معنوية	74	112	4,50 %
المجموع	1643	2432	100,00 %

من زاوية تحليلية مختلفة تظهر المعصيات أعلاه، أن معظم ملفات التوجيه المعالجة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى كهيبة المشتكين المعنيين بها، نهم الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين التي حافظت على صداره الترتيب من حيث أعداد الإجراءات المتخذة، بـ 1350 إجراء، أي بنسبة 82,17 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، وبنسبة 104,25 % من مجموع المسجل من شكايات الأشخاص الذاتيين خارج اختصاص المؤسسة لهذه السنة؛ تلتها في المرتبة الثانية، - على نفس ترتيب ملفات التظلم، القرارات الإجرائية المتخذة في شكايات وصلات مقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 219 إجراء، أي بنسبة 13,33 % من المعالج توجيه؛ ثم في المرتبة الثالثة حلت القرارات الإجرائية

المتعلقة بشكايات تقدم بها أشخاص معنوية، حيث بلغ عددها 74 إجراء، أي بنسبة 4,50 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة.

1- 5 ملفات التوجيه المعالجة بحسب جنس المشتكى



جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع
رجال	% 81,70	1103	1550	
نساء	% 18,30	247	366	
المجموع	% 100,00	1350	1916	

لقد عالجت المؤسسة خلال هذه السنة مجموعة من ملفات التوجيه، حيث تبين من تحليلها بالاستناد إلى مقارنة النوع، أن التمثيلية النسبية للنساء بلغت فيها 18,30 % من مجموع الملفات المعالجة والتوجهت تشكيات تقدم بها أشخاص غائبون، بما مجموعه 247 ملف توجيه معالج، هذا مقابل 1103 ملفات معالجة خصت تشكيات تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أي بنسبة 81,70 % من نفس المجموع. وهم التمثيلية النسبية الترتيم نسبة النساء من الرجال في ملفات التوجيه المعالجة، منخفضة بالمقارنة مع نفس النسبة في ملفات التظلم المعالجة، كما سبقت الإشارة إليه، وبالمقارنة أيضا مع نسبة تمثيليتهم في عدد التظلمات والتشكيات المسجلة بصفة عامة.

1- 6 ملفات التوجيه المعالجة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع
الدار البيضاء - سطات	% 17,29	284	352	
فاس - مكناس	% 13,82	227	248	
الرباط - سلا - القنيطرة	% 10,10	166	270	
الشرق	% 9,13	150	199	
مراكش - أسفي	% 8,16	134	244	
طنجة - تطوان - الحسيمة	% 7,79	128	201	
بني ملال - خنيفرة	% 7,49	123	135	
درعة - تافيلالت	% 5,36	88	119	
سوس - ماسة	% 4,93	81	159	
العيون - الساquia الحمراء	% 3,23	53	95	
كلميم - واد نون	% 2,31	38	44	
الداخلة - وادي الذهب	% 0,91	15	9	
جهات غير محددة	% 1,89	31	117	
المجموع	% 92,39	1518	2192	% 100,00



لقد أفرز التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المعالجة هذه السنة، عن ملامستها لتشكيات مشتركة من مختلف جهات المملكة، بأعداد وبنسب متفاوتة، علما أن ما مجموعه 31 ملفا بنت فيه المؤسسة من دون أن تتوصل إلى تحديد موهن أصحابها لافتقارها إلى البيانات الأساسية التي يمكن أن تساعد على تحديد موهنهم.

ولعل ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن، أن الإجراءات المتخذة في ملفات التوجيه الواردة من نصف جهات المملكة، استأثرت بنسبة 66,28% من مجموع الملفات المعالجة خلال هذه السنة، فيما هم الباقى جهات المملكة الست الأخرى، بنسبة 24,22%، ومثلت القرارات الإجرائية التي همت شكايات واردة من جهات غير محددة، نسبة 1,89%، الكل دون احتساب الشكايات الواردة من الخارج والتوسياتي تفصيلها في الجدول بعده.

من جانب آخر، يتبين أن التوزيع التراكمي لملفات التوجيه التي تمت معالجتها خلال هذه السنة على مستوى مختلف عمالات وأقاليم المملكة، أن عمالة واحدة فقط تجاوزت عتبة 100 ملفا توجيه معالج بما مجموعه 123 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 7,49% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، كما خلس من المعصيات الخاصة بالعمالات والأقاليم أنه خلافا لجهات المملكة، لم تحافظ الأول على نفس الترتيب الذي هم تصنيف تسجيل ملفات التوجيه، كما يتبين أن المعالج من هذه الملفات الذي هم تلك الواردة على المؤسسة من العمالات التي توجد بها رئاسة مقرات الجهات، بلغ ما مجموعه 478 ملف توجيه معالج، وهو ما يشكل نسبة 29,09% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة.

وخلافا لملفات التظلم المعالجة، تظهر البيانات الإحصائية الخاصة بملفات التوجيه، المعالجة نوعا من التلاؤم بين التوزيع الجغرافي للتشكيات الواردة على المؤسسة، وجغرافية الإجراءات المتخذة في موضوعها.

1 - 7 ملفات التوجيه المعالجة التي هتم أشخاصا قلصين بالخارج حسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
فرنسا	2,50%	41	97	32,80%
إسبانيا	1,22%	20	31	16,00%
بلجيكا	0,91%	15	27	12,00%
ألمانيا	0,73%	12	11	9,60%
إيطاليا	0,61%	10	12	8,00%

19	9	% 7,20	% 0,55	هولندا
3	3	% 2,40	% 0,18	السعودية
3	2	% 1,60	% 0,12	كندا
--	2	% 1,60	% 0,12	النمسا
8	1	% 0,80	% 0,06	الولايات المتحدة الأمريكية
3	1	% 0,80	% 0,06	مصر
1	1	% 0,80	% 0,06	فلسطين
--	1	% 0,80	% 0,06	سويسرا
--	1	% 0,80	% 0,06	تركيا
--	1	% 0,80	% 0,06	قبرص
--	1	% 0,80	% 0,06	موريطانيا
--	1	% 0,80	% 0,06	روسيا
2	--	--	--	الدانمارك
2	--	--	--	الجزائر
2	--	--	--	السويد
1	--	--	--	الإمارات العربية المتحدة
1	--	--	--	الهند
1	--	--	--	جزر الموريس
1	--	--	--	اليونان
1	--	--	--	غامبيا
1	--	--	--	السينغال
1	--	--	--	ليبيا
1	--	--	--	سوريا
1	--	--	--	بريطانيا
10	3	% 2,40	% 0,18	دول أجنبية غير محددة
240	125	% 100,00	% 7,61	المجموع



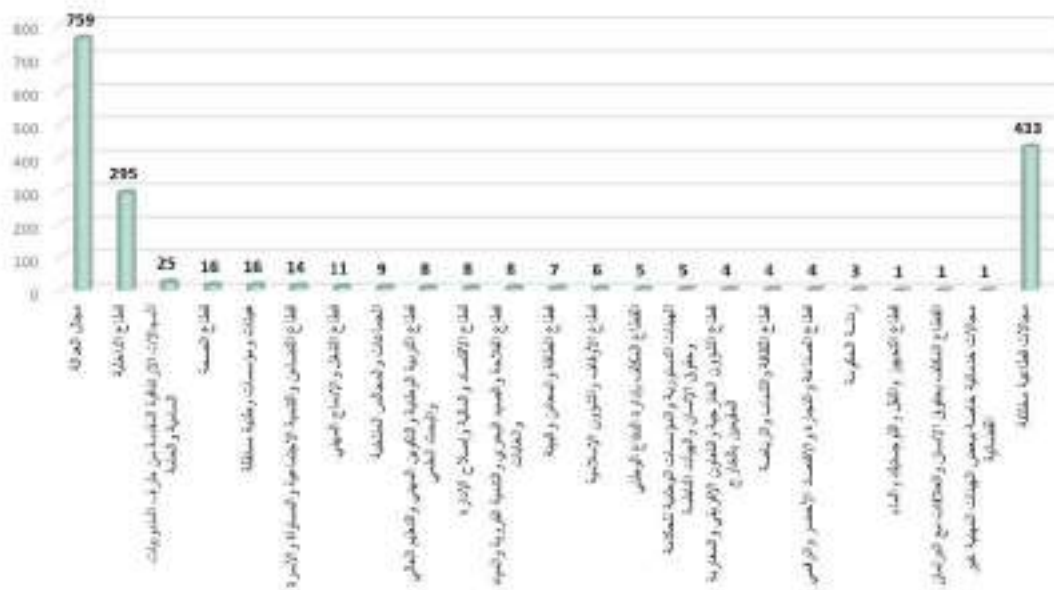
على غرار التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية داخل التراب الوطني، تبين أن المؤسسة عالجت برسم هذه السنة ملفات توجيه همت تشكيات أشخاص فلسطينيين

بـ 17 حولة أجنبية معاملة بما مجموعه 122 ملف توجيه معالج، وأن 05 حول إقامة تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها بما مجموعه 98 ملفا، أي بنسبة 78,40% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات وأرداء من الخارج والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، وقد هم أغلبها أشخاصا مقيمين بفرنسا بمجموع 41 ملفا؛ تلتها إسبانيا بـ 20 ملفا؛ ثم بلجيكا بـ 15 ملفا؛ لتحتل الملفات المعالجة التي تهم أفرادا مقيمين بألمانيا الرتبة الرابعة بـ 12 ملفا؛ ثم إيطاليا بـ 10 ملفات؛ وهولندا بـ 09 ملفات؛ أما الباقي فتوزع على 11 حولة بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين ملف واحد و03 ملفات بما مجموعه 15 ملف توجيه معالج.

هكذا، علما أن المؤسسة عالجت بمقتضى نفس القرارات الإجرائية، ما مجموعه 03 ملفات أخرى، الحار أصحابها أنهم يقصون بالخارج حول تحديد لحولة الإقامة.

1 - 8 ملفات التوجيه المعالجة بحسب المجال القضاعي الموجه إليه

المجال القطاعي المعني بالتوجيه	2019		2020	
	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع
مجال العدالة	1367	46,20%	759	46,20%
قطاع الداخلية	570	17,95%	295	17,95%
المجالات الإتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه	44	1,52%	25	1,52%
قطاع الصحة	22	0,97%	16	0,97%
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	2	0,09%	16	0,97%
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	35	0,85%	14	0,85%
قطاع الشغل والإدماج المهني	46	0,67%	11	0,67%
الجماعات والمجالس المنتخبة	13	0,55%	9	0,55%
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	27	0,49%	8	0,49%
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	15	0,49%	8	0,49%
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	0,49%	8	0,49%
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	18	0,43%	7	0,43%
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	13	0,37%	6	0,37%
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	19	0,30%	5	0,30%
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والبيئات الناظمة	2	0,30%	5	0,30%
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	16	0,24%	4	0,24%
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	5	0,24%	4	0,24%
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	0,24%	4	0,24%
رئاسة الحكومة	--	0,18%	3	0,18%
قطاع التجيير والنقل واللوجستيك والماء	8	0,06%	1	0,06%
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	--	0,06%	1	0,06%
مجالات خدمانية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	--	0,06%	1	0,06%
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	--	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	196	26,35%	433	26,35%
المجموع	2432	100,00%	1643	100,00%



يجدر التذكير كما سبق القول: إن التصنيف القضاعي المميز أعلاه فضلا عن أنه، يتجاوز القضاء الحكومي بمعنى الوزارة إلى مفهوم «الجملة القضائية»، الذي يشمل فضلا عن الوزارة المعنية كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعات تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية على نحو ما سيتم التأكيد عليه عند تحليل المسجل من ملفات التظلم، فإنه أيضا لا ينسب للقضاء المعنى أي إخلال من جانبه، لأنها تبقى مجرد قضايا موجهة إليها، بمعنى أنها معنية بإيحاء العمل مباشرة في علاقتها مع المرفق، أو أن الصلب لا يعمل لصالح التظلم أو أنها ببساطة تخرج تصرفاتها عن نطاق اختصاص المؤسسة، أو أنها جهات أو كل لها المشرع وحدها حق النضر في نوع من التظلمات أو الصلبيات، مما يجعله تعليلا أقرب إلى رضا احتياجات المواضع إلى المرفق منه إلى رضا اختلافات المرفق نفسه، وهو ما يسمح بإبهاء الاستنتاجات التالية:

- تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القضايا المعنية بملفات التوجيه المعالجة بالمؤسسة خلال هذه السنة، رغم الانخفاض الملحوظ في عددها مقارنة مع السنة الماضية، مسجلا بذلك ما مجموعه 759 ملفا معالجيا، أي بنسبة بلغت 46,20 % من مجموع المعالجات توجيهية، ولعل مرد ذلك العلاقة الملتبسة لبعض المتقاضين مع قضاء العدالة من زاوية الفهم أو من زاوية الثقة، أو من زاوية الجودة، وأحيانا الخلل الحاصل لدى فئة عريضة من المشتكين بين اختصاصات المؤسسة، واختصاصات المحاكم وباقي الجهات القضائية؛
- حافظ مجال قضاء الداخلية هذه السنة أيضا على المرتبة الثانية لترتيب القضايا المعنية بملفات التوجيه المعالجة بقرارات إجرائية، بفارق كبير عن الترتيب السابق، مسجلا بذلك ما مجموعه 295 قرارا إجرائيا، أي بنسبة بلغت 17,95 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة لهذه السنة، وهو مؤشر إيجابي يجب تتبعه والالتفات إليه في القوائم من التقارير؛
- بينما حلت باقي المجالات القضائية، كما هو مبيّنة في الجدول تباعدا، بأعداد ونسب مختلفة، تراوحت بين ملف معالجات واحد و 25 ملف توجيهية معالجات خلال سنة 2020.

٢ - الخصيلة الإجمالية لملفات التوجيه المعالجة بحسب تصيعة القرارات الإجرائية المتخذة



طبيعة الإجراء	2020		2019	
	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع
توجيه المشتكى	1442	87,77%	2132	87,77%
إحاطة	85	5,17%	96	5,17%
إحالة	77	4,69%	171	4,69%
حفظ على الحالة	39	2,37%	33	2,37%
المجموع	1643	100,00%	2432	100,00%

إن معالجة ملفات التوجيه بمقتضى قرارات إجرائية، يستند إلى مجموعة من الإجراءات التي تختلف بحسب تصيعة ما اتخذته المؤسسة خلال هذه السنة في هذا النوع من الملفات، في شكل توجيه أو إحاطة أو إحالة أو حفظ على الحالة. والظاهر، كما السنة الماضية أن إجراء توجيه المشتكى احتل المرتبة الأولى بما مجموعه 1442 إجراء وهو ما شكل 87,77% من إجمالي ملفات التوجيه المعالجة؛ في حين، أن إجراء الإحاطة تقدم هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 85 إجراء، بنسبة 5,17% من نفس المجموع؛ بينما تراجع إجراءات الإحالة إلى المرتبة الثالثة هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، بحيث لم تتجاوز ما مجموعه 77 إجراء، بنسبة 4,69% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ ومع ذلك، فقد اعتبرت أكثر أهمية من زاوية المجالات القصصية والتصنيف الموضوعاتي للتشكيات موضوع هذه الملفات، على نحو ما سيأتي تفصيله.

في حين، لزم إجراء الحفظ على الحالة المرتبة الأخيرة، رغم الارتفاع الكمي المسجل به، مقارنة مع السنة الماضية، بـ 39 ملفاً، وبنسبة 2,37% من ذات المجموع.

٢ - 1 الخصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

وخصيعة الإجراء

التصنيف الموضوعاتي	طبيعة الإجراء	2020		2019	
		عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع
شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	توجيه المشتكى	485	29,52%	753	29,52%
	حفظ على الحالة	14	0,85%	10	0,85%
	إحالة	5	0,30%	37	0,30%
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	إحاطة	3	0,18%	13	0,18%
	توجيه المشتكى	324	19,72%	429	19,72%
	إحالة	35	2,13%	70	2,13%
	حفظ على الحالة	4	0,24%	6	0,24%
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	إحاطة	2	0,12%	8	0,12%
	توجيه المشتكى	266	16,19%	414	16,19%
	إحالة	1	0,06%	5	0,06%
	حفظ على الحالة	1	0,06%	2	0,06%
	إحاطة	1	0,06%	--	0,06%

76	65	3,96 %	توجيه المشتكي	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
19	61	3,71 %	إحاطة	
19	19	1,16 %	إحالة	
5	16	0,97 %	حفظ على الحالة	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
90	63	3,83 %	توجيه المشتكي	
1	2	0,12 %	حفظ على الحالة	
--	1	0,06 %	إحالة	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
55	63	3,83 %	توجيه المشتكي	
2	2	0,12 %	إحالة	
4	47	2,86 %	توجيه المشتكي	طلبات العقو الملكي المقدمة من غير السجناء
113	18	1,10 %	توجيه المشتكي	
54	18	1,10 %	إحاطة	
21	3	0,18 %	إحالة	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
6	--	--	حفظ على الحالة	
57	37	2,25 %	توجيه المشتكي	
3	1	0,06 %	إحالة	شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
--	1	0,06 %	حفظ على الحالة	
93	33	2,01 %	توجيه المشتكي	
6	4	0,24 %	إحالة	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
3	--	--	حفظ على الحالة	
33	25	1,52 %	توجيه المشتكي	
--	2	0,12 %	إحالة	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
8	7	0,43 %	توجيه المشتكي	
6	1	0,06 %	إحالة	
1	4	0,24 %	توجيه المشتكي	شكايات تهم السلوك القضائي
--	1	0,06 %	حفظ على الحالة	
1	--	--	إحاطة	
2	3	0,18 %	توجيه المشتكي	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
--	1	0,06 %	إحالة	
1	2	0,12 %	إحالة	
3	1	0,06 %	توجيه المشتكي	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
1	1	0,06 %	توجيه المشتكي	
1	--	--	إحالة	
1	--	--	إحاطة	شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية
1	1	0,06 %	توجيه المشتكي	
1	--	--	إحالة	
2432	1643	100,00 %	المجموع	

% 0,49	8	45	توجيه المشتكى	قطاع الشغل والإدماج المهني
% 0,12	2	1	إحاطة	
% 0,06	1	--	إحاطة	
% 0,37	6	5	توجيه المشتكى	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 0,18	3	3	إحاطة	
--	--	5	إحاطة	
% 0,37	6	17	توجيه المشتكى	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
% 0,12	2	6	إحاطة	
--	--	4	إحاطة	
% 0,24	4	12	توجيه المشتكى	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
% 0,24	4	1	إحاطة	
--	--	2	إحاطة	
% 0,18	3	7	توجيه المشتكى	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 0,18	3	1	إحاطة	
% 0,12	2	1	إحاطة	
% 0,37	6	12	توجيه المشتكى	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
% 0,06	1	5	إحاطة	
--	--	1	إحاطة	
% 0,37	6	9	توجيه المشتكى	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	4	إحاطة	
% 0,30	5	15	توجيه المشتكى	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
--	--	4	إحاطة	
% 0,18	3	2	توجيه المشتكى	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
% 0,12	2	--	إحاطة	
% 0,24	4	12	توجيه المشتكى	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
--	--	3	إحاطة	
--	--	1	إحاطة	
% 0,12	2	3	توجيه المشتكى	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
% 0,06	1	2	إحاطة	
% 0,06	1	--	إحاطة	
% 0,24	4	1	توجيه المشتكى	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
% 0,18	3	--	إحاطة	رئاسة الحكومة
% 0,06	1	3	إحاطة	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
--	--	5	توجيه المشتكى	
% 0,06	1	--	توجيه المشتكى	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
% 0,06	1	--	توجيه المشتكى	مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية
--	--	4	توجيه المشتكى	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي

23,90 %	394	166	توجيه المشتكى	مجالات قطاعية مختلفة
2,37 %	39	30	حفظ على الحالة	
100,00 %	1643	2432		المجموع

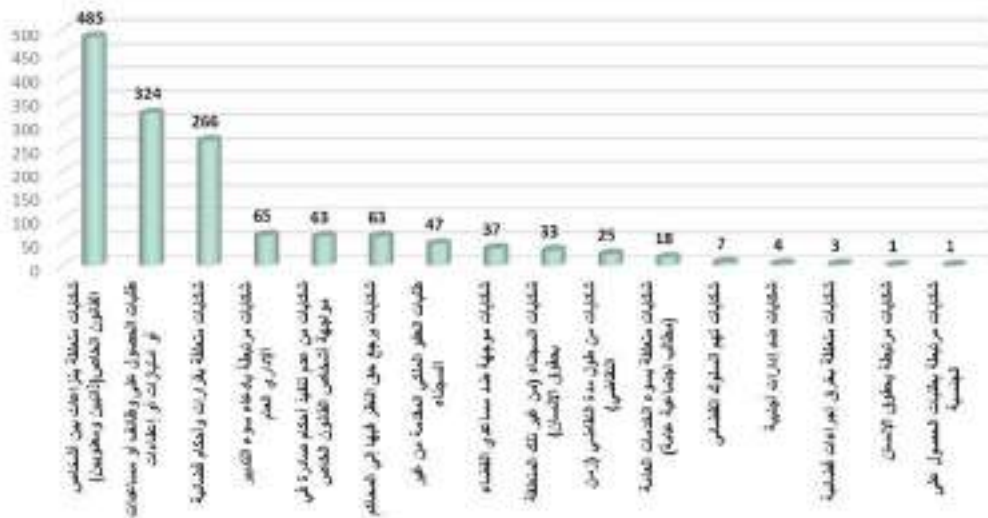
تبين المعصيات أعلاه تصنيف العيالات القضائية المعنية بالإجراءات المتخذة بحسب نوعها، مع بيان القضايا التي كانت معنية أكثر بإجراء عون غيره ومقارنة عدده ونسب مختلف الإجراءات على مستوى القطاع الواحد، كل ذلك على ضوء ما سيأتي بيانه لاحقاً عند تحليل كل قرار إجرائي على حدة.

3 - العصيلة التفصيلية لملفات التوجيه المعالجة بحسب صيغة القرار الإجرائية المتخذة

3-1 القرار الإجرائي بالتوجيه

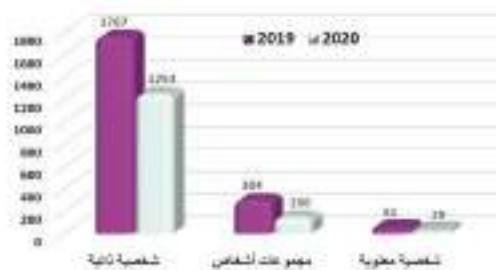
أ - العصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد إجراءات التوجيه	عدد إجراءات التوجيه	
29,52 %	33,63 %	485	753	شكايات متعلقة بتزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
19,72 %	22,47 %	324	429	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
16,19 %	18,45 %	266	414	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
3,96 %	4,51 %	65	76	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
3,83 %	4,37 %	63	90	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
3,83 %	4,37 %	63	55	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
2,86 %	3,26 %	47	4	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
2,25 %	2,57 %	37	57	شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
2,01 %	2,29 %	33	93	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
1,52 %	1,73 %	25	33	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
1,10 %	1,25 %	18	113	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
0,43 %	0,49 %	7	8	شكايات تهم السلوك القضائي
0,24 %	0,28 %	4	1	شكايات ضد إدارات أجنبية
0,18 %	0,21 %	3	2	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
0,06 %	0,07 %	1	3	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
0,06 %	0,07 %	1	1	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
87,77 %	100,00 %	1442	2132	المجموع



لقد فهم هذا النوع من القرارات الإجرائية، التي تمت بواسطتها معالجة ملفات التوجيه، 16 تصنيفاً موضوعياً، وقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (خائبات ومعنويات) حضى بأكثر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، حيث بلغ ذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 485 إجراء، وهو ما يمثل 29,52% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، ونسبة 33,63% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ يليه في المرتبة الثانية، إجراءات التوجيه التي تهتمت بحلقات الحصول على وثائق وأشخاص أو مساعدين أو امتيازات أو إعفاءات بما مجموعه 324 إجراء، وهو ما يمثل 19,72% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، ونسبة 22,47% من مجموع إجراءات التوجيه؛ ثم في المرتبة الثالثة، جاءت إجراءات التوجيه التي تهم سلوكها في موضوع شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بما مجموعه 266 إجراء، وهو ما يمثل نسبة 16,19% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و 18,45% من مجموع إجراءات التوجيه؛ واحتل المرتبة الرابعة هذه السنة، إجراءات التوجيه المتخذة في موضوع الشكايات المتعلقة بسوء التقييم الإداري العام بما مجموعه 65 إجراء بالتوجيه، وهو ما يمثل نسبة 3,96% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، و 4,51% من مجموع إجراءات التوجيه؛ ثم الإجراءات المتخذة في باقي التصنيفات الموضوعية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه، غير سلم ترتيباً تراوحت بين إجراء واحد و 63 إجراء، بما مجموعه 302 ملف توجيه معالجة.

ب - العنصر الإجمالي للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب طبيعة المشتكى



طبيعة المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد إجراءات التوجيه	عدد إجراءات التوجيه
شخصية ذاتية	76,26%	86,89%	1253	1767
مجموعات أشخاص	9,13%	10,40%	150	304
شخصية معنوية	2,37%	2,70%	39	61
المجموع	87,77%	100,00%	1442	2132



كما هم «إجراء التوجيه» مختلف التصنيفات الموضوعائية على نحو ما تقدم، هم أيضا المشتكين باختلاف هويّتهم (شخصية ذاتية، مجموعة أشخاص، شخصية معنوية)، غير أنه تعلق أكثر بالشكايات المقدمة من قبل أشخاص غائبين، بحيث حافظ هذا النوع من الإجراءات على صدارة ترتيب الإجراءات المتخذة، في تناسب واضح مع ترتيبها من حيث أعداد الملفات المعالجة الترتيبي هذه الفئة بصفة عامة. وهكذا، احتلت إجراءات التوجيه المتخذة في شكايات تقدم بها أشخاص غائبون مقدمة الترتيب بـ 1253 إجراء، أي بنسبة 76,26% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ونسبة 86,89% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلتها في المرتبة الثانية، بفارق كبير، إجراءات التوجيه المتخذة في شكايات مقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 150 إجراء، أي بنسبة 9,13% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ونسبة 10,40% من مجموع إجراءات التوجيه؛ ثم في المرتبة الثالثة، إجراءات التوجيه المتعلقة بتشكايات تقدم بها أشخاص معنوية حيث بلغ عددها 39 إجراء، أي بنسبة 2,37% من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة، و 2,70% من إجراءات التوجيه المتخذة خلال هذه السنة.

ج - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب جنس المشتكي



جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة التي تم أشخاصا ذاتيين	النسبة من المجموع	عدد إجراءات التوجيه	عدد إجراءات التوجيه
رجال	75,93%	81,00%	1025	1429
نساء	16,89%	18,20%	228	338
المجموع	92,82%	100,00%	1253	1767

على غرار السنة الماضية، بقيت إجراءات التوجيه التي اتخذتها المؤسسة في شكايات تقدمت بها نساء منخفضة، وهو ما أفرز نسبة تمثيلية للنساء لم ترتز على 18,20% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة خلال هذه السنة، والتو كانت موضوع تشكايات أو هجمات تقدم بها أشخاص غائبون، أي ما مجموعه 228 إجراء، هذا مقابل 1025 إجراء بالتوجيه هم تشكايات تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أي بنسبة 81,80% من نفس المجموع.

وهو ما أنتج تمثيلية نسوية من مجموع إجراءات التوجيه الصادرة خلال هذه السنة لم تتجاوز 15,81%.

د - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	عدد إجراءات التوجيه	عدد إجراءات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	28,24%	11,65%	168	210
نزلاء المؤسسات السجنية	26,55%	10,96%	158	191
الجيلية المغربية المقيمة بالخارج	20,00%	8,25%	119	204
أشخاص في وضعية إعاقة	10,59%	4,37%	63	79
أرامل	6,72%	2,77%	40	48
المجموع	92,10%	38,00%	548	732



فمن مجموع 1442 قرارا إجرائيا بالتوجيه، نجد 548 منها هم خمس فئات مجتمعية معنية بالحراسة، أي ما يمثل 38% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة، ونسبة 92,10% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالحراسة. وقد اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة، احتلت هذه السنة كذلك المرتبة الأولى، بما مجموعه 168 قرارا إجرائيا بالتوجيه، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية التي تقدمت في الترتيب لتحتل المرتبة الثانية بـ 158 قرارا، متبوعة بفئة أفراد الجمالية المغربية المقيمة بالخارج بـ 119 قرارا، ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 63 قرارا، وأخيرا جاءت فئة الأعمال بـ 40 قرارا، الكل وفق النسب المبيّنة أعلاه.

هـ - التحصيل الإجمالي للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	عدد إجراءات التوجيه	عدد إجراءات التوجيه
الدار البيضاء - سطّات	14,79%	16,85%	243	325
فاس - مكناس	12,36%	14,08%	203	230
الرباط - سلا - القنيطرة	9,43%	10,75%	155	240
الشرق	8,03%	9,15%	132	184
مراكش - أسفي	7,55%	8,60%	124	214
طنجة - تطوان - الحسيمة	7,24%	8,25%	119	186
بني ملال - خنيفرة	6,82%	7,77%	112	123
سوس - ماسة	4,44%	5,06%	73	139
درعة - تافيلالت	4,20%	4,79%	69	102
كلميم - وادي نون	1,95%	2,22%	32	37
العيون - الساقية الحمراء	1,28%	1,46%	21	28
الداخلة - وادي الذهب	0,67%	0,76%	11	6
جهات غير محددة	1,64%	1,87%	27	99
المجموع	80,40%	91,61%	1321	1913



إن التوزيع الجغرافي لإجراءات التوجيه المتخذة من قبل المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، أفرز معضيات تضرر أن جهة الدار البيضاء - مكناس استمرت في تزعيم ترتيب الجهات المعنية بهذه الإجراءات بـ 243 إجراء، وبما نسبته 16,85% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلتها جهة فاس - مكناس وجهة الرباط - مكناس - القنيطرة وجهة الشرق على التوالي بـ 203، و155، و132 إجراء توجيهيا لكل واحدة منها. كما أظهرت أن إجراءات التوجيه المتخذة في الملفات المعالجة التزعمت شكايات واردة من نصف جهات المملكة، استأثرت بما مجموعه 976 قرارا إجرائيا بالتوجيه، بنسبة 67,68% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ فيما هم الباقي جهات المملكة الست الأخرى بما مجموعه 318 قرارا إجرائيا بالتوجيه، بنسبة 22,05% هذا فضلا عن 27 قرارا صادرا في شأن شكايات واردة من جهات غير محددة.

و - انحصار الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة التي تهم أيضا قاصدين بالفراج

بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد إجراءات التوجيه	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة
فرنسا	39	% 2,70	% 2,37
إسبانيا	19	% 1,32	% 1,16
بلجيكا	15	% 1,04	% 0,91
ألمانيا	12	% 0,83	% 0,73
إيطاليا	10	% 0,69	% 0,61
هولندا	8	% 0,55	% 0,49
السعودية	3	% 0,21	% 0,18
النمسا	2	% 0,14	% 0,12
كندا	2	% 0,14	% 0,12
تركيا	1	% 0,07	% 0,06
روسيا	1	% 0,07	% 0,06
سويسرا	1	% 0,07	% 0,06
فلسطين	1	% 0,07	% 0,06
قبرص	1	% 0,07	% 0,06
موريطانيا	1	% 0,07	% 0,06
مصر	1	% 0,07	% 0,06

الولايات المتحدة الأمريكية	1	% 0,07	% 0,06
دول أجنبية غير محددة	3	% 0,21	% 0,18
المجموع	121	% 8,39	% 7,36



إن توزيع الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة في شكايات نهر أشخاصا قاصين بالخارج، توزعت بحسب بلدان الإقامة بين 17 دولة أجنبية بمجموع 118 قرارا إجرائيا وذلك دون احتساب الشكايات التي لم تحل فيها دولة الإقامة، والتي لم يتجاوز عددها 03 قرارا إجرائيا.

هكذا علما أن حصيلة هذه القرارات الإجرائية سجلت خلال هذه السنة انخفاضا واضحا في عددها مقارنة مع ما تم تسجيله خلال السنة الماضية، إذ بلغ عددها ما مجموعه 19 قرارا إجرائيا.

وقد احتلت صدارة الترتيب القرارات الإجرائية بالتوجيه بالنسبة للشكايات الواردة من فرنسا بـ 39 قرارا إجرائيا بنسبة 2,70% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة، وبنسبة 2,37% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ متبوعة بإسبانيا بـ 19 قرارا إجرائيا، تلتها بلجيكا بـ 15 قرارا إجرائيا بالتوجيه، فيما توزعت باقي القرارات الإجرائية بالتوجيه على دول أخرى، بأعداد تراوحت بين قرار واحد و15 قرارا إجرائيا، وفق ما هو موضح في الجدول.

ز- الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالتوجيه المتخذة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة	عدد إجراءات التوجيه	عدد إجراءات التوجيه	
% 45,34	% 51,66	745	1334	مجال العدالة
% 11,44	% 13,04	188	390	قطاع الداخلية
% 1,22	% 1,39	20	39	المجالات الإتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
% 0,97	% 1,11	16	2	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 0,73	% 0,83	12	34	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة

بـ 04 إجراءات؛ في حين سجل قضاة الثقافة والشباب والرياضة تراجعاً بإجرائيين اثنين؛ فمما يقابل القضايا بمراكز مختلفة؛ وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه

4 - 3 القرار الإجرائي بالإحالة

أ - الخصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة	
3,71%	71,76%	61	19	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
1,10%	21,18%	18	54	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
0,18%	3,53%	3	13	شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
0,12%	2,35%	2	8	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
0,06%	1,18%	1	--	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
--	--	--	1	شكايات ضد إدارات أجنبية
--	--	--	1	شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية
5,17%	100,00%	85	96	المجموع



من الناحية الموضوعائية، يتضح من المعصيات أعلاه، أن إجراءات الإحالة المتخذة هذه السنة همت مجموعة من التصنيفات؛ وقد احتل موضوع الشكايات المرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام، نظراً للآثار الارتفاقية التي قد تنصل بها، الصدارة بما مجموعه 61 إجراء بالإحالة، وهو ما مثل 71,76% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ و3,71% من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة خلال هذه السنة؛ تليه في المرتبة الثانية، إجراءات الإحالة الصادرة في موضوع شكايات مرتبطة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة» بما مجموعه 18 إجراء؛ وهو ما مثل 21,18% و1,10% من نفس المجموع؛ وذلك أيضاً اعتباراً لما للموضوع من انعكاس على الاستقرار الاجتماعي والعدالة الجمالية، ثم في المرتبة الثالثة، إجراءات الإحالة المتخذة في موضوع الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص، ذاتيين كانوا أو معنويين بما

بمجموعة 03 إجراءات، وهو ما يمثل 3,53%، و0,18% من إجمالي العناوين، وهو تشكيكات تهم خاصة المواضيع التي يظهر أن لها اتصال بالنظام العام أو الحق العام؛ وفي المرتبة الرابعة، جاءت إجراءات الإحالة المتخذة في موضوع هجمات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بما بمجموعة إجراءات ونسبة 2,35%، و0,12% مما ذكر، ويتعلق الأمر عادة بمجالات العفاضة الضالقة أو المركبة؛ وهدت إحالة واحدة الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، بحسب المبين في الجدول التوضيحي أعلاه.

ب - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب صيغة المشتكى

طبيعة المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة
مجموعات أشخاص	2,92%	56,47%	48	57
شخصية معنوية	1,28%	24,71%	21	36
شخصية ذاتية	0,97%	18,82%	16	3
المجموع	5,17%	100,00%	85	96

إن القرار الإجرائي بالإحالة الذي تتخذه المؤسسة، إنما يفرز نتائج مختلفة عما هو مألوف بالنسبة للتصنيف الرئيسي؛ ذلك أن الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص، وكما في السنة الماضية، احتلت صدارة ترتيب إجراءات الإحالة، بـ 48 إجراء، أي بنسبة 56,47% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، ونسبة 2,92% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ في حين احتلت إجراءات الإحالة المتخذة في شكايات تقدم بها أشخاص معنوية المرتبة الثانية، بـ 21 إجراء، أي بنسبة 24,71%، ونسبة 1,28% من إجمالي العناوين؛ وتراجعت إجراءات الإحالة المتخذة في شكايات مقدمة من طرف شخصيات ذاتية إلى المرتبة الأخيرة، بـ 16 إحالة، أي بنسبة 18,82%، و0,97% من نفس العناوين.

وهو تصنيف يبدى مبرره أساساً في كون المؤسسة لا تلجأ في القضايا التي تفرج عن اختصاصها، إلى إحالة القطاع المعني عادة، إلا في المواضيع ذات التأثير على فئات عريضة من المجتمع.

ج - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة
أشخاص في وضعية هشّة	0,84%	5,88%	5	3
أشخاص في وضعية إعاقة	0,34%	2,35%	2	--
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	0,17%	1,18%	1	3
المجموع	1,34%	9,41%	8	6



يبين الجدول أعلاه، معصيات حول إجراءات الإحاطة المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة والتي تهم فئات مجتمعية معنية بالحراسة، فمن مجموع 85 إحاطة، نجد 08 منها همت ثلاثي فئات مجتمعية أو ما يمثل 9,41% من مجموع قرارات الإحاطة المتخذة، ونسبة 1,34% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة المعنية بالفئات، تشارك فيها الترتيب كل من فئة الأشخاص في وضعية هشّة بـ 05 إحاطات، وفئة الأشخاص في وضعية إعاقّة بإحاطتين، وإحاطة واحدة لفئة أفراد الجمالية المغربية المقيمة بالخارج، وفق التفصيل أعلاه.

٤ - العنصبة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحاطة المتخذة بنسب جهات المملكة

جهات المنطقة	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات الإحاطة المتخذة	عدد إجراءات الإحاطة	عدد إجراءات الإحاطة
الدار البيضاء - سطات	0,91%	17,65%	15	11
الشرق	0,85%	16,47%	14	9
درعة - تاقيلالت	0,73%	14,12%	12	13
بني ملال - خنيفرة	0,61%	11,76%	10	6
فاس - مكناس	0,55%	10,59%	9	8
سوس - ماسة	0,30%	5,88%	5	10
مراكش - أسفي	0,24%	4,71%	4	13
طنجة - تطوان - الحسيمة	0,24%	4,71%	4	2
الرباط - سلا - القنيطرة	0,18%	3,53%	3	11
العيون - الساقية الحمراء	0,12%	2,35%	2	4
الداخلة - وادي الذهب	0,12%	2,35%	2	1
كلميم - واد نون	0,12%	2,35%	2	2
جهات غير محددة	0,12%	2,35%	2	4
المجموع	5,11%	98,82%	84	94

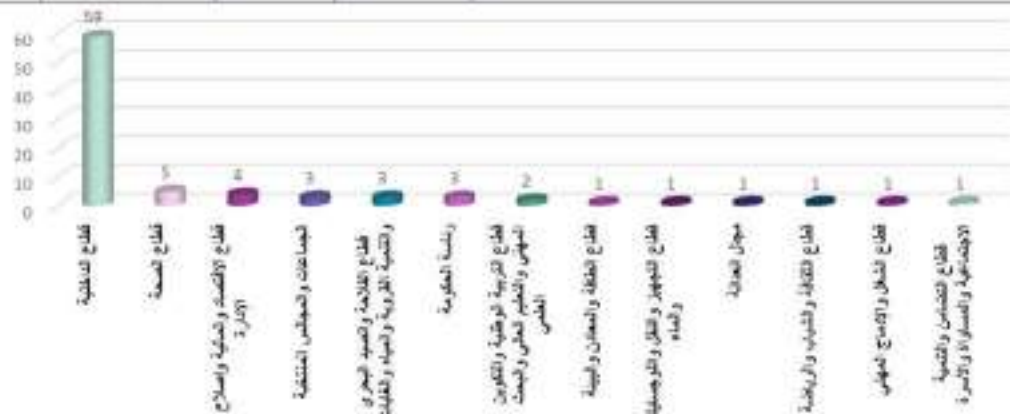


يقدم هذا الجدول معصيات إحصائية حول توزيع إجراءات الإحالة المتخذة من قبل المؤسسة خلال هذه السنة. بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، والملاحظ في هذا الشأن، أن جهة الدار البيضاء - سطات تركزت ترتيب الجهات المعنية بالإحالات بـ 15 إحالة، بما نسبته 17,65% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ في حين حلت جهة الشرق في المرتبة الثانية بـ 14 إحالة بما نسبته 16,47% من نفس المجموع؛ متبوعة بجهة غرب - تافيلالت بـ 12 إحالة وبما نسبته 14,12%؛ فجهة بني ملال - خنيفرة بمجموع إحالات بلغ 10، وبنسبة 11,76%.

هكذا، وتعد الإشارة إلى أن إجراءات الإحالة المتخذة في الملفات المعالجة التهمت شكايات واردة من أربع جهات المملكة استأثرت بنسبة 60% من مجموع الإحالات المتخذة؛ فيما هم باقي جهات المملكة الثمانية الأخرى، بنسبة 36,47%، وإحالتين في شأن شكايتين وارانين من جهات غير محددة بنسبة 2,35%، دون احتساب إحالة وحيدة همت شكاية واردة من الخارج فنصر مقيما بهولندا.

د - التحصيل الإجمالي للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة حسب المجال القطاعي الذي تم إحالته

2020			2019		المجال القطاعي المعني بالإحالة
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة		
3,59%	69,41%	59	72	قطاع الداخلية	
0,30%	5,88%	5	3	قطاع الصحة	
0,24%	4,71%	4	1	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	
0,18%	3,53%	3	3	الجماعات والمجالس المنتخبة	
0,18%	3,53%	3	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	
0,18%	3,53%	3	--	رئاسة الحكومة	
0,12%	2,35%	2	6	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	
0,06%	1,18%	1	5	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	
0,06%	1,18%	1	3	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	
0,06%	1,18%	1	1	مجال العدالة	
0,06%	1,18%	1	--	قطاع الثقافة والشباب والرياضة	
0,06%	1,18%	1	--	قطاع الشغل والإدماج المهني	
0,06%	1,18%	1	--	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	
--	--	--	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	
5,17%	100,00%	85	96	المجموع	



يُضهر من تصنيف القضايا المعنية بإجراءات الإحاطة التي اتخذتها المؤسسة في ملفات عدم الاختصاص المعالجة، خلال هذه السنة، بالإضافة إلى الملاحظة العامة التي سبقت الإشارة إليها، والمتمثلة في التباين الحاصل بين نتائج ذلك ونتائج تصنيف نفس القضايا القضائية من حيث الصلابة والتشكيك المعنية بها، أن قطاع الداخلية حافظ على ترتيبه في مقدمة القضايا المعنية بالإحاطة المتخذة من المؤسسة، مسجلاً بذلك ما مجموعه 59 إحاطة بنسبة 69,41% من مجموع إجراءات الإحاطة، في حين حل مجال قطاع الصحة في المركز الثاني ضمن القضايا القضائية المعنية بهذا الإجراء خلال هذه السنة بما مجموعه 05 إحاطات، وبنسبة 5,88% من نفس المجموع؛ بينما حل مجال القطاع الخاص بالاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الثالثة بـ 04 إحاطات وبنسبة 4,71%؛ متبوعاً بكل من قطاعات رئاسة الحكومة والجماعات والجماعات المنتخبة وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات في المرتبة الرابعة، بما مجموعه ثلاث إحاطات وبنسبة 3,53% لكل منها؛ وقطاع التربية الوضعية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بما مجموعه إحاطتان وبنسبة 2,35%؛ وجاءت قطاعات العدالة، والثقافة والشباب والرياضة، والشغل والإعماج المهني والصناعة والمعادن والبيئة، والتجهيز والنقل واللوجستيك والماء، والتضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة، بإحاطة واحدة وبنسبة 1,18% لكل قطاع.

ولعل المشترك بين معظم القضايا المعنية بالإحاطات، أنها تدبر مجالات حيوية وذات اتصال مباشر مع الحياة الاجتماعية للمواكن في معيشة اليوم.

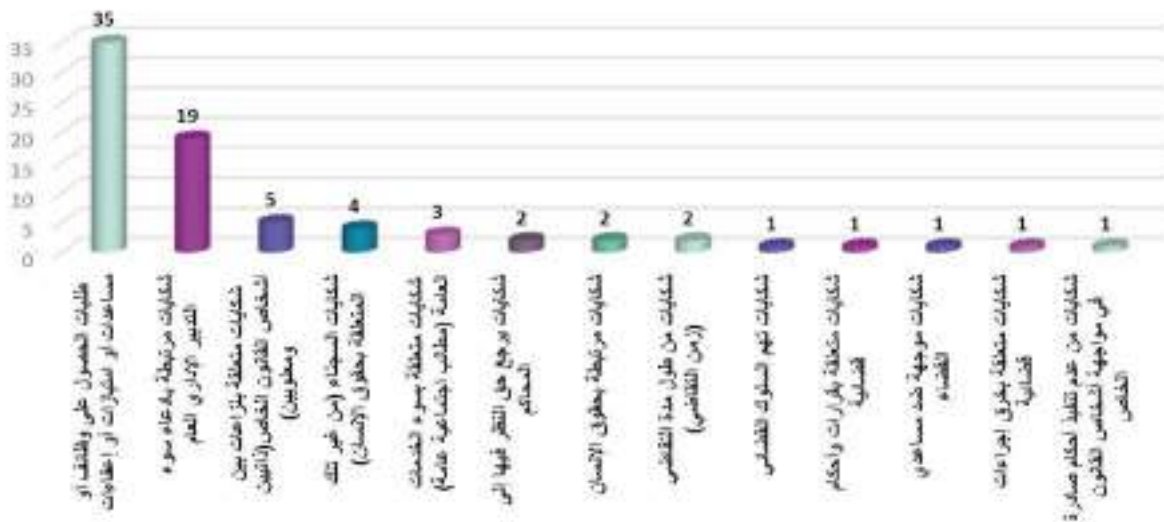
ويُضهر من دراسة مختلف الشكايات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات الحفظ على الحالة، أنها همت مختلف التصنيفات الموضوعاتية الخاصة بالتشكيك، كما همت مختلف فئات المشتكين على اختلاف صيغتهم غير أنه يتعدى إعلاء إحصائية مفصلة لكل المعايير المعتمدة في التحليل، بسبب غياب البيانات اللازمة للبت في الشكاية وبقائدها عبارة عن شكايات عامة تناقش موضوع الحقول أحاء المرفق، بل أحياناً نهم مجموعة من الإجراءات المتفرقة غير المنتمية لمجال قطاع موحّد ولا مجال ارتقائي مبدئ.

إن المعصيات الواردة بهذا الخصوص، وإن كانت نهم جانباً مما تمت معالجته بالمؤسسة خلال هذه السنة من ملفات التوجيه، وتمكن من رسم صورة واضحة حول «أحباء المؤسسة» في جانب التصدي والتوجيه، فإنها تمكن أيضاً من رسم الحدود بين التخصص بمفهوم اختصاص المؤسسة، والصلب في صلته بمفاهيم أخرى تُؤبصر علاقة المرفق بالإدارة، من قبيل الشكر والثقة والتواصل... إلخ.

3 - 3 القرار الإجرائي بالإحالة

أ - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة	
2,13 %	45,45 %	35	70	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
1,16 %	24,68 %	19	19	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
0,30 %	6,49 %	5	37	شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
0,24 %	5,19 %	4	6	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
0,18 %	3,90 %	3	21	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
0,12 %	2,60 %	2	2	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
0,12 %	2,60 %	2	1	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
0,12 %	2,60 %	2	--	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
0,06 %	1,30 %	1	6	شكايات تهم السلوك القضائي
0,06 %	1,30 %	1	5	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
0,06 %	1,30 %	1	3	شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
0,06 %	1,30 %	1	--	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
0,06 %	1,30 %	1	--	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
--	--	--	1	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
4,69 %	100,00 %	77	171	المجموع



يتضح مما تقدم، أن إجراءات الإحالة المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة تمت بمجموعة من التصنيفات الموضوعية، غير أن تلك الترتيبات تدخل في زمرة التصنيف الموضوعي الرئيسي الخاص بصلوات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، احتلت صدارة الترتيب بما مجموعه 35 قرارا إجرائيا بالإحالة، وهو ما مثل 45,45% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة و 1,13% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة، وإن سجل انخفاض في عدد هذه القرارات مقارنة مع السنة الماضية، يليها في المرتبة الثانية، إجراءات الإحالة المتخذة في موضوع شكايات مرتبطة بالغاء سوء التدبير الإداري العام بما مجموعه 19 قرارا، وهو ما مثل 14,68%، و 1,16% من نفس العناوين، ثم في المرتبة الثالثة، إجراءات الإحالة الخاصة بشكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «عائيب ومعنويين» بما مجموعه 05 قرارات، وهو ما مثل 6,49% و 0,30% من عناوين العناوين، وفي المرتبة الرابعة، جاءت تلك المتعلقة بشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بتقوق الإنسان» بما مجموعه 04 قرارات بالإحالة، وهو ما مثل 5,19% و 0,24% مما ذكر؛ تلا ذلك، الإجراءات المتخذة في باقي التصنيفات الموضوعية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه، عبر سلم ترتيب تراوح بين قرار واحد و 03 قرارات إجرائية بما مجموعه 14 قرارا إجرائيا.

ج - العنصر الإجمالي للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب طبيعة المشتكى

طبيعة المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة
شخصية ذاتية	3,53%	75,32%	58	122
مجموعات أشخاص	0,61%	12,99%	10	38
شخصية معنوية	0,55%	11,69%	9	11
المجموع	4,69%	100,00%	77	171

لقد تمت القرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة في الملفات المعالجة خلال هذه السنة، مختلف أنواع المشتكين، وبغض النظر عن صيغتهم، وإن خلصت النتائج إلى التأكيد على أن الإحالة التي تمت التشكيات المقدمة من قبل أشخاص عائيبين، حافظت على صدارة ترتيب الإجراءات المتخذة، رغم الانخفاض الواضح في عددها خلال هذه السنة مقارنة بالسنة السابقة، وذلك بما مجموعه 58 إجراء، أي بنسبة 75,32% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، ونسبة 3,53% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، تلتها في المرتبة الثانية، الإحالة المتخذة في تشكيات مقدمة من طرف مجموعة أشخاص ب 10 إجراءات، أي بنسبة 12,99% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، أما بحال 0,61% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، ثم في المرتبة الثالثة، إجراءات الإحالة المتعلقة بتشكيات تقدم بها أشخاص معنوية، حيث بلغ عددها 09 إجراءات، أي بنسبة 11,69% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة خلال هذه السنة، ونسبة 0,55% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة.

ج - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب جنس المشتكى



جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من ملفات التوجيه المعالجة التي تم أشخاصا ذاتيين	النسبة من المجموع	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة
رجال	% 3,11	% 72,41	42	98
نساء	% 1,19	% 27,59	16	24
المجموع	% 4,30	% 100,00	58	122

لقد أفرز تحليل إجراءات الإحالة التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه السنة، من زاوية مقارنة النوع، نسبة تمثيلية للنساء بلغت 27,59 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة والتي همت تشكيات أو صلبات تقدم بها أشخاص غائبون، وذلك بما مجموعه 16 إجراء، هذا مقابل 42 إجراء إحالة صحر بمناسبة معالجة ملفات تهم تشكيات تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أي بنسبة 72,41 % من نفس المجموع. هذا علما، أن النسبتين معا لم تتعديا 4,30 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة خلال هذه السنة والتي تهم الأشخاص الغائبين، وأن التمثيلية النسبية للنساء من عدد إجراءات الإحالة الصادرة خلال هذه السنة وإن تجاوزت نسبة تمثيليتها في التشكيك ذلك راجع أساسا إلى المحاولات المبذولة من المؤسسة للتعامل بالإيجابية مع العديد من تظلماتهم وتشكياتهم لدى مختلف الإدارات.

د - الحصيلة الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة الخاصة بالقنات المعنية بالدراسة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة
أشخاص في وضعية هشّة	% 4,37	% 33,77	26	21
نزلاء المؤسسات السجنية	% 0,84	% 6,49	5	9
أرامل	% 0,34	% 2,60	2	1
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	% 0,17	% 1,30	1	14
أشخاص في وضعية إعاقة	--	--	--	8
المجموع	% 5,71	% 44,16	34	53

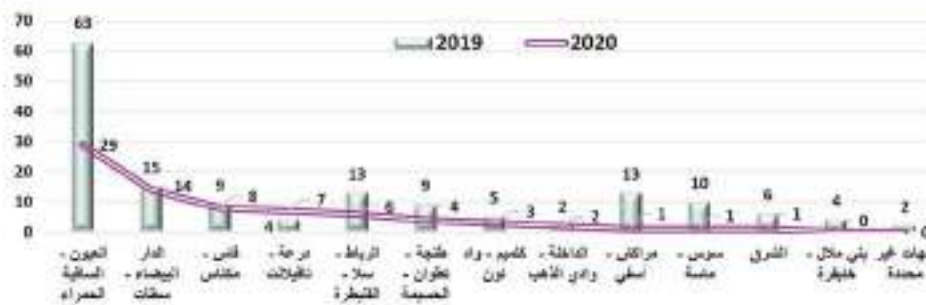


رغم الانخفاض الضاهر في عدد الإحالات التي همت هذه السنة شكيات الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، فقد أسفرت نتائج تحليل هذه المعصيات علو أنه من مجموع 77 إجراء إحالة، نجد أن 34 منها هم أربع فئات مجتمعية، أي ما يمثل 44,16 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، وهو ما يمثل نسبة 5,71 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة التي تهم الفئات المعنية بالحراسة. وقد احتلت فيها فئة الأشخاص في وضعية هشّة، كما في السنة الماضية، المرتبة الأولى بما مجموعه

26 قرارا إجرائيا بالإحالة، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية بـ 05 إجراءات إحالة؛ ثم فئة الأراذل بإجراءات إحالة، تلتها فئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج بإجراء إحالة واحد؛ في حين لم تسجل فئة الأشخاص في وضعية إعاقة أي إجراء بالإحالة خلال هذه السنة، والكل بحسب النسب المئوية المبينة في الجدول.

هـ - التحصيل الإجمالي للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة
العيون - الساقية الحمراء	1,77 %	37,66 %	29	63
الدار البيضاء - سطات	0,85 %	18,18 %	14	15
فاس - مكناس	0,49 %	10,39 %	8	9
درعة - تافيلالت	0,43 %	9,09 %	7	4
الرباط - سلا - القنيطرة	0,37 %	7,79 %	6	13
طنجة - تطوان - الحسيمة	0,24 %	5,19 %	4	9
كلميم - وادي نون	0,18 %	3,90 %	3	5
الداخلة - وادي الذهب	0,12 %	2,60 %	2	2
عراكش - أسفي	0,06 %	1,30 %	1	13
سوس - ماسة	0,06 %	1,30 %	1	10
الشرقية	0,06 %	1,30 %	1	6
بني ملال - خنيفرة	--	--	--	4
جهات غير محددة	--	--	--	2
المجموع	4,63 %	98,70 %	76	155



إن التوزيع الجغرافي للقرارات الإجرائية الخاصة بالإحالة المتخذة من قبل المؤسسة، خلال هذه السنة، بالنظر إلى مختلف جهات المملكة، يظهر أن جهة العيون - الساقية الحمراء، تزعمت ترتيب الجهات المعنية في هذا الصدد بـ 29 إجراء، وبما نسبته 37,66 % من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، أو ما يعادل 1,77 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة؛ تلتها جهة الدار البيضاء - سطات بـ 14 قرارا إجرائيا بالإحالة، ونسبة 18,18 % من مجموع إجراءات الإحالة، و0,85 % من مجموع ملفات التوجيه المعالجة؛ ثم جهة فاس - مكناس التي احتلت الرتبة الثالثة، بـ 08 إحالات، ونسبة 10,39 % من مجموع إجراءات الإحالة، ونسبة 0,49 % من مجموع ملفات عدم الاختصاص المعالجة؛ تلتها باقي جهات المملكة الثمانية بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين إحالة واحدة و 07 قرارات إحالة، وفق التفصيل المبين أعلاه.

هكذا، علما أن المؤسسة، خلال هذه السنة، أصدرت قرارا إجرائيا بإحالة شكاية وحيدة توصلت بها من شخص يقيم بإسبانيا، وهو ما شكل انخفاضا واحدا في عدد هذا النوع من الإجراءات مقارنة مع السنة الماضية، حيث تم تسجيل 16 إحالة.

و- العنصرية الإجمالية للقرارات الإجرائية بالإحالة المتخذة بحسب المجال القطاعي المعالج عليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالإحالة
النسبة من مجموع ملفات الشكاية المعالجة	النسبة من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة	عدد إجراءات الإحالة	عدد إجراءات الإحالة	
2,92%	62,34%	48	108	قطاع الداخلية
0,79%	16,88%	13	29	مجال العدالة
0,30%	6,49%	5	5	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
0,18%	3,90%	3	1	قطاع الصحة
0,12%	2,60%	2	1	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,12%	2,60%	2	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,12%	2,60%	2	--	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكومة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,06%	1,30%	1	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,06%	1,30%	1	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
--	--	--	5	الجماعات والمجالس المنتخبة
--	--	--	4	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	4	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
--	--	--	4	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	3	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
--	--	--	2	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
--	--	--	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
4,69%	100,00%	77	171	المجموع



يُضهر بالإضافة إلى الملاحظة العامة المتمثلة في التراجع العام في أعداد قرارات الإحالة واختلاف المجالات القطاعية المعنية بها على قلتها «09 قطاعات» وتباين ترتيبها، فقد حافظ قطاع الداخلية على صدارة ترتيب القطاعات التوعينية خلال هذه السنة بإجراءات إحالة التشكيكات المعنية بها، بما مجموعه 48 إجراء؛ متبوعاً بمجال العدالة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 13 إجراء؛ فالجبال القطاعية الخاص بالخدمات الارتفاقية المقدمة من مصرف المنكوبيات السامية أو العامة بما مجموعه 05 قرارات إجرائية بالإحالة؛ في حين تصنفت باقي القطاعات في مراكز مختلفة، وفق التفصيل المبين في الجدول

العصر الرابع

مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدابير التدخلات برسم سنة 2020

" مؤسسة الوسيط تجسيدا مؤسساتنا لشرعنة الحق في التدخل وهو صوت من لا صوت له، خاصة من خلال الاعتماد بقضايا الفئات الاجتماعية التي لا تتوفر على وسائل وآليات الدفاع عن حقوقها أمام الإدارة".

وسيط المملكة
الربيع - 14 أبريل 2020

أولاً: مدة الدراسة الأولية للتدخلات داخل المؤسسة

عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة لمدة الدراسة الأولية (15 يوماً)
2708 ¹	11 يوماً	26,67%

في إطار حرص المؤسسة على التقليل من زمن معالجة التدخلات المعروضة عليها، وفي إطار ضربة سلسلة المعالجة، وضعت خلال هذه السنة هدفاً زمنياً، حد أدنى في 15 يوماً كزمن افتراضي للدراسة الأولية لما تتوصل به.

وفي هذا السياق امتصحت خلال هذه السنة، تحقيق نتيجة أمكن وصفها بالمتميزة، بحيث لم يتجاوز متوسط أمد الدراسة الأولية لمختلف ما توصلت به 11 يوماً، أي بانخفاض عن المتوسط المنشود بـ 26,67%.

1 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتدخلات خلال سنة 2020 بحسب التصنيف

الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير في معدل أجال مدة الدراسة الأولية (11 يوماً)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوماً)
تدخلات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	5	52	372,73%	246,67%
تدخلات ذات طبيعة مالية	780	13	18,18%	13,33%
تدخلات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	114	13	18,18%	13,33%
تدخلات ذات طبيعة إدارية	990	12	9,09%	20,00%
تدخلات ذات طبيعة عقارية	513	10	9,09%	33,33%
تدخلات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	305	5	54,55%	66,67%
تدخلات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	5	54,55%	66,67%



على غرار المنصوح العلم الذي يحكم من معالجة التدخلات بصفة عامة، شهدت المدة اللازمة للدراسة الأولية اختلافاً بحسب التصنيف الموضوعاتي للتدخلات المقدمة، وذلك بنسب تغير مختلفة، منها ما زال على المتوسط المذكور أعلاه، كما هو الشأن بالنسبة لزمن الدراسة الأولية

1 - هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار الملفات التي لم تستدع مراسلة الإدارة أو المنظم



الخاصة بالتضلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة والمقدمة في شكل مصالب اجتماعية، حيث بلغ متوسط مدة الدراسة الأولية فيها 52 يوما، وهو متوسط اعتبرته المؤسسة جدا مرتفع حتى بالمقارنة مع المعدل الافتراضي. بنسبة تغير بلغت 246,67%، في حين، أن التضلمات ذات الصيغة المالية أو تلك المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة أو التضلمات ذات الصيغة الإدارية، وإن حققت مديا أقل من المتوسط الافتراضي المتحدث عنه، فإنها تكلبت زمتا أكبر من المعدل السنوي الفعلي كما تم حصره هذه السنة في 11 يوما، علو نعو ما تم بيانته.

بينما حققت التضلمات ذات الصيغة العقارية، وتلك المتعلقة بمعالجة الصواري الصحية، وكذا ذات الترتيبات لحقوق الإنسان، مديا أقل من المعدل السنوي الفعلي المذكور، بحيث انخفض في بعض الأحيان إلى 5 أيام فقط، علو النحو المفصل أعلاه.

2 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتضلمات خلال سنة 2020 بحسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير في معدل اآال مدة الدراسة الأولية (11 يوما)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما)
الإدارة المركزية	1267	15	36,36%	0,00%
التمثليات الجبوية				
مندوبية جببة الدار البيضاء - سطات	117	24	118,18%	60,00%
نقطة الاتصال بمر اكش	27	17	54,55%	13,33%
نقطة الاتصال ببني ملال	44	14	27,27%	-6,67%
نقطة الاتصال بوجدة	83	13	18,18%	-13,33%
نقطة الاتصال باكادير	78	11	0,00%	-26,67%
المنذوبية المحلية بمكناس	196	7	-36,36%	-53,33%
مندوبية جببة طنجة - تطوان - الحسيمة	220	6	-45,45%	-60,00%
مندوبية جببة العيون - الساقية الحمراء	150	5	-54,55%	-66,67%
مندوبية جببة فاس - مكناس	246	2	-81,82%	-86,67%
بوابة فضاء المواطن e-plainte	280	7	-36,36%	-53,33%



نفس منصف التغيير أيضا شهده زمن الدراسة الأولية الخاصة بالتضلمات المتوصل بها، بالنظر لمكان تسجيلها، وذلك بأجال ونسب تغيير مختلفة، منها أيضا ما زاد على المتوسط المذكور افتراضيا أو واقعا، كما هو الشأن بالنسبة للتضلمات المسجلة بكل من مندوبية جهة الحار البيضاء - سطات ونقطة الاتصال بمراكش، حيث تصلبت الأول ما مجموعه 24 يوما كمعدل للدراسة الأولية، والثانية 17 يوما كمعدل لما ذكر، وذلك بنسب تغيير عن المدة المفترضة لتجهيز الملف بلغت على التوالي 60% و 13,33%، ومنها ما تساوى مع المعدل الافتراضي للدراسة، كما هو الشأن بالنسبة للتضلمات المسجلة بالإدارة المركزية بـ 15 يوما.

بينما جاءت التضلمات المسجلة في باقي التمثيليات الجهوية للمؤسسة، إجمالاً تحت المعدل الافتراضي للدراسة، مع اختلافات قليلة في علاقتها بالمعدل الواقعي للدراسة الأولية، وقر ما هو موضح في الجدول أعلاه، مع الإشارة إلى أن أقل مدة دراسة تم تسجيلها بالمندوبية الجهوية بجهة فاس- مكناس يومين فقط.

وعلى صعيد آخر، وفي إطار الاقترام الذي توليه المؤسسة للتضلمات التي تسجل بواسطة البوابة الإلكترونية لفناء المواهب، تبين أن زمن الدراسة الأولية الخاص بها أقل من الزمن الحقيقي لها بالنسبة لجموع التضلمات بـ 36,36%.

3 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتضلمات خلال سنة 2020 بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير في معدل أجال مدة الدراسة الأولية (11 يوما)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما)
نزلاء المؤسسات السكنية	8	23	109,09%	53,33%
أرامل	137	15	36,36%	0,00%
أشخاص في وضعية إعاقة	65	11	0,00%	26,67%
أشخاص في وضعية هشّة	429	10	9,09%	33,33%
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	271	9	18,18%	40,00%





نفس التحليل المتعلق بزمن الدراسة الأولية، أظهر أن هناك اختلافاً في متوسط مدة دراسة الملفات المتعلقة بتضلمات قصر الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، وهو عموماً مدة أقل من أو تساوي المتوسط الافتراضي للدراسة الأولية، باستثناء الملفات التي تهم فئة نزلاء المؤسسات السجنية التي تصلبت كمعدل دراسة 23 يوماً، أي بزيادة فاقت المعدل الافتراضي لها بـ 53,33%.

ثانياً: مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستئناس إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة

1 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات

2020		2019		شكل المعالجة
نسبة التغير في معدل جواب الإدارة على أول مراسلة مقارنة مع سنة 2019	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	
-7,41%	75 يوماً	2406	81 يوماً	قرارات وتوصيات

لأن معدل جواب الإدارة يتأثر سلباً أو إيجاباً، بمجموعة من المعصيات، أهمها موضوع التضلم وصرقته إنهائه، ونوع القرار المتخذ، والتصنيف الموضوعاتي للتضلم موضوع القرار، فضلاً عن ارتباطه الوثيق إلى جانب متغيرات أخرى بسلوك الإدارات أو المؤسسات المعنية بالتضلم، علو نسو ما سيأتي بيانه. واعتباراً لكل هذه المتغيرات مجتمعة، فقد تبين من خلال دراسة شخصية همت ما بمجموعة 2406 ملفات معالجة بمقتضى قرارات وتوصيات، تمت مراسلة الإدارة في شأنها خلال هذه السنة، أن المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة تهم تضلمات المواهين المعالجة من تصرف هذه المؤسسة، بغض النظر عن شكل المعالجة، وبغض النظر عن باقي المراسلات والركو، ومختلف الإجراءات المتخذة في التضلم تبين أن ما نسميه بـ «معدل تفاعل الإدارة» بلغ هذه السنة 75 يوماً، وهو ما شكل تقدماً مهماً في علاقة المؤسسة بالإدارة، بنسبة انخفاض بلغت 7,41% بالمقارنة مع السنة الماضية. ومع ذلك، فإن هذا المتوسط يبقى أكثر من الأجل المنصوص عليه قانوناً، والحد في 60 يوماً.

1 - 1 معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات

بحسب شكل المعالجة

2020		2019		شكل المعالجة
نسبة التغير في معدل جواب الإدارة على أول مراسلة	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	
30,67%	98	178	88	توصية
13,33%	85	175	80	عدم الاختصاص
12,00%	84	2	--	عدم القبول
-2,67%	73	988	75	نسوية النزاع
-6,67%	70	1063	73	حفظ التضلم

العدد المتوسط عليها قانونا لجواب الإدارة - معدل احوال جواب الإدارة على اول مراسلة باليوم -



تجدر الإشارة في جانب آخر أن معدل تفاعل الإدارة المشار إليه، والعمد في 75 يوماً، هو معدل متغير يتأثر بحسب شكل معالجة التظلم وهكذا، يلاحظ أن متوسط المعدل المذكور في الملفات التي تمت معالجتها بقرارات تقضي برفض التظلم حاداً هذه السنة في 70 يوماً، أي بنسبة انقراض بلغت 6,67%. في حين أن الملفات، التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات بالتسوية وصل متوسط معدل التفاعل فيها إلى 73 يوماً، أي بنسبة انقراض بلغت 2,67%، بينما نجد أن قرارات عدم القبول سجلت مدة جواب أكبر من المتوسط، أي بـ 84 يوماً، وبنسبة تغير بلغت 12%، كما نجد أن قرارات عدم الاختصاص سجلت فيها كذلك مدة الجواب مدة أكبر من المتوسط، بحيث بلغت 85 يوماً، أي بنسبة 13,33%. في حين تجاوزت الملفات، التي تمت معالجتها بواسطة توصيات من حيث معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة، المتوسط العام بفارق كبير إذ بلغ 98 يوماً، أي بنسبة زيادة حاداً في 30,67%.

هكذا، علماً أن جميع المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانوناً لجواب الإدارة.

1 - 2 معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات

بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
تظلمات ذات طبيعة عقارية	471	86	14,67%
تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	29	131	74,67%
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	1	127	69,33%
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية	51	94	25,33%
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	159	94	25,33%
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	29	92	22,67%
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	11	89	18,67%
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاجية (من غير أراضي الكيش)	41	86	14,67%
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	28	78	4,00%
تظلمات مرتبطة بالتحفيز العقاري	47	67	-10,67%
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	17	66	-12,00%
تظلمات مرتبطة بالأموال الحسبية أو الوقفية	8	60	-20,00%
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	15	59	-21,33%

21,33 %	59	18	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
24,00 %	57	8	تظلمات مرتبطة بالملك الغايبي
53,33 %	35	9	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
4,00 %	78	150	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
4,00 %	78	150	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
2,67 %	77	751	تظلمات ذات طبيعة مالية
26,67 %	95	102	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
22,67 %	92	59	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
20,00 %	90	115	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
2,67 %	77	206	تظلمات متعلقة بالمعاشات
8,00 %	69	136	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
8,00 %	69	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
9,33 %	68	26	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
26,67 %	55	53	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
33,33 %	50	29	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
46,67 %	40	23	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
1,33 %	74	896	تظلمات ذات طبيعة إدارية
133,33 %	175	12	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
34,67 %	101	11	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
13,33 %	85	159	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
9,33 %	82	6	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
4,00 %	78	221	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
10,67 %	67	182	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
12,00 %	66	256	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
17,33 %	62	4	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي...)
36,00 %	48	43	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
46,67 %	40	2	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
20,00 %	60	5	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
2,67 %	77	1	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
14,67 %	64	1	تظلمات متعلقة بفك العزلة
29,33 %	53	3	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
68,00 %	24	133	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
316,00 %	312	1	تظلمات متعلقة بالطرود من العمل
30,67 %	52	3	تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل
34,67 %	49	2	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
53,33 %	35	2	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
61,33 %	29	8	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
68,00 %	24	3	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط

تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	6	20	73,33 %
تظلمات متعلقة بالمساح بالحق في التنقل من وإلى المغرب	106	20	73,33 %
تظلمات متعلقة بالمساح بالحق في التمييز	1	11	85,33 %
تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	1	0	100,00 %

المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة — معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة بل يوم



نفس التباين، تم تسجيله أيضا في معدل آجال جواب الإدارة، باعتماد معيار التصنيف الموضوعاتي للتظلمات بحيث سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة العقابية أكبر متوسط في مدة التفاعل بلغ 86 يوما، متجاوزا بذلك معدل آجال جواب الإدارة بما نسبته 14,67 %، نفس الأمر تم تسجيله أيضا بالنسبة للتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة بـ 78 يوما بما نسبته 4 %، والتظلمات ذات الطبيعة المالية، والذي بلغ 77 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 2,67 %.

في حين سجل متوسط مدة التفاعل مع المراسلة الأولى للمؤسسة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة الإجرامية، وتلك المتعلقة بسوء الخدمات العامة، انخفاضا تراوحت نسبته بين 20 % و 1,33 %.

ولأن هذه السنة تميزت بتسجيل تصنيف موضوعاتي جديد همر حالة الصوارى الصحية، واعتبارا لخصوصية هذه التظلمات، فقد تبين أن معدل تفاعل الإدارة مع الموضوع قد سجل انخفاضا ملحوظا، بحيث بلغ 24 يوما فقط، أي بنسبة بلغت 68 % عن المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة، وهو ما يعتبر مؤشرا إيجابيا حول تعامل الإدارة مع هذا النوع من التظلمات عبر إعطائها الأولوية في المعالجة.

هنا، علما أن نفس التغيير أمكن ملاحظته كذلك بشأن معدل آجال التفاعل داخل نفس التصنيف الرئيسي، بالنسبة لكل تصنيف فرعي على حدة بمعدل ونسب مختلفة، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حادة نسبتها في 316 % من متوسط معدل التفاعل، بحيث نجد أن التظلمات المتعلقة بالحرص من العمل بلغ فيها متوسط مدة الجواب على أول مراسلة حوالي 312 يوما. كل ذلك، وفق التصنيف المميز في جدول معدل آجال جواب الإدارة، بحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات المميز أعلاه.



وتجدر الإشارة، إلى أن أغلب المعدلات المذكورة تفوق المعدل المنصوص عليها قانوناً لجواب الإدارة.

1 - 3 معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قراراتى وتوصيات

بحسب جغرافية الإدارة

جغرافية الإدارة	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
الداخلة - وادي الذهب	8	108	44,00 %
درعة - نافيلاط	34	106	41,33 %
الدار البيضاء - سطات	165	92	22,67 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	293	86	14,67 %
مراكش - أسفي	48	86	14,67 %
الرباط - سلا - الفنيطرة	1148	78	4,00 %
كلميم - وادي نون	40	72	-4,00 %
سوس - ماسة	49	69	-8,00 %
بني ملال - خنيفرة	33	66	-12,00 %
العيون - الساقية الحمراء	135	63	-16,00 %
الشرق	47	62	-17,33 %
فاس - مكناس	406	51	-32,00 %



على غرار السنة الماضية، خلصت الكرامة التشخيصية، إلى أن معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة، يميل كذلك باختلاف بحسب جهات المملكة، وهو ما له ارتباطه وثيق بجغرافية الإدارة، بحيث سجلت ملفات التظلم التي تخص الإدارات المتواجدة في جهة الداخلة - وادي الذهب أكبر معدل لآجال جواب الإدارة على مراسلات المؤسسة، إذ بلغ 108 أيام، متجاوزاً بذلك المعدل العام لهذه الآجال، بما نسبته 44%؛ نفس الزيادة في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات التي تخص الإدارات المتواجدة في جهة درعة - نافيلاط والذي بلغ 106 أيام، أي بنسبة زيادة بلغت 41,33%؛ ثم جهة الدار البيضاء - سطات بمعدل 92 يوماً، أي بنسبة زيادة بلغت 22,67%؛ أما بالنسبة للإدارات المتواجدة بجهة مكناس - تھوان -

التسيمة؛ وجهة مراكش - آسفي، فقد بلغ المعدل المذكور 88 يوما لكل منهما، أي بنسبة زيادة بلغت 14,67%؛ فالإدارة المتواجدة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بمعدل جواب بلغ 78 يوما، وبنسبة زيادة بلغت 4%.

وفي المقابل، يمثل «معدل آجال جواب الإدارة» عن المراسلات الخاصة بالتضلمات التي تهم الإدارات بباقي الجهات، انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 32% و4%، بحيث لم يتجاوز في تلك المتواجدة بجهة فاس - مكناس 51 يوما، علو نوما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هكذا، علما أنه بامتثناء التضلمات التي تهم الإدارات المتواجدة بجهة فاس - مكناس فجميع المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة.

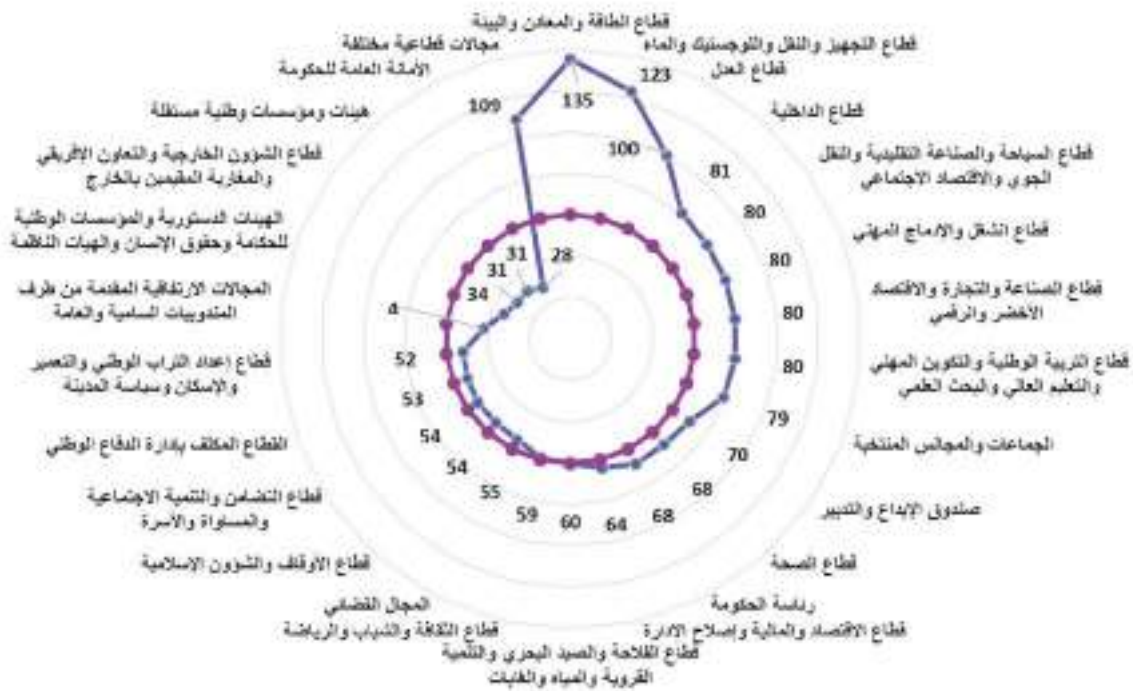
1 - 4 معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قرار وتوصيات

بحسب المجال القطاعي المعنوي بها

المجال القطاعي المعني	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	71	135	80,00%
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	52	123	64,00%
قطاع العدل	17	100	33,33%
قطاع الداخلية	631	81	8,00%
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	9	80	6,67%
قطاع الشغل والإدماج المهني	223	80	6,67%
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	14	80	6,67%
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	281	80	6,67%
الجماعات والمجالس المنتخبة	244	79	5,33%
صندوق الإيداع والتدبير	95	70	-6,67%
قطاع الصحة	24	68	-9,33%
رئاسة الحكومة	18	60	-9,33%
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	283	64	-14,67%
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	97	60	-20,00%
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	10	59	-21,33%
المجال القضائي	10	55	-26,67%
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	14	54	-28,00%
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	6	54	-28,00%
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	62	53	-29,33%
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	74	52	-30,67%
المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية	27	42	-44,00%
البيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والبيئات الناطمة	3	34	-54,67%

قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	127	31	58,67%
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	31	58,67%
الأمانة العامة للحكومة	1	28	62,67%
مجالات قطاعية مختلفة	12	109	45,33%

المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة — معدل أجل جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم



لقد خلصت، التحصيلة التشخيصية لمختلف ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قراراي وتوصيات، من زاوية أجل القصاص المعني بها خلال هذه السنة، إلى أن معدل أجل جواب الإدارة على أول مراسلة سجل تباينا في معادله بحسب القطاع المعني بالقرار أو التوصية. فمن مجموع 26 سجلا قضايعا، تبين أن 10 منها سجلت مدة تفاعل فاقت المدة القانونية المحددة في 60 يوما، كما فاقت المدة المتوسطة بحيث تجاوزت أو قاربت عتبة 100 يوم، بنسب زيادة مهمة تراوحت بين 5,33% سجلها قصاص الجماعات والمجالس المنتخبة بـ 79 يوما، و80% سجلها قصاص الصحة والمعادن والبيئة بـ 135 يوما، متبوعا بقطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 123 يوما، وبنسبة زيادة بلغت 64%، يلي كل ذلك باقي القطاعات كما هي مرتبة في الجدول أعلاه، بنسب تغير مختلفة.

وفي المقابل، سجل معدل أجل جواب الإدارة على أول مراسلة، الذي هم مجموعة من السجلات القضاعية والتي تبلغ عددها الـ 16 قضاعا، انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 62,67% و6,67%، بحيث جاء أقل من المدة المتكلمة قانونا، بلغ كما هو الشأن بالنسبة للأمانة العامة للحكومة 28 يوما فقط كمعدل، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هكذا علما أن نصف القطاعات سجلت معدلات فاقت المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة.

1 - 5 معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتصر قرارات وتوصيات

تعمب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة
الإدارة المركزية	1000	85	% 13,33
التمثليات الجهوية			
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	142	105	% 40,00
نقطة الاتصال بوجدة	83	89	% 18,67
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	247	86	% 14,67
نقطة الاتصال بمراكش	28	71	% -5,33
نقطة الاتصال ببني ملال	34	69	% -8,00
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	173	69	% -8,00
نقطة الاتصال بأكادير	73	65	% -13,33
المنذوبية المحلية بمكناس	191	50	% -33,33
مندوبية جهة فاس - مكناس	289	43	% -42,67
بوابة قضاء المواطن e-plainte	146	55	% -26,67



إن التآثر الحاصل في معدل آجال التفاعل، تمت ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي ونفس الجهة، بسبب تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثليات الجهوية للمؤسسة، بحيث نجد أن مندوبيتين جهويتين ونقطة اتصال واحدة، ارتفع فيها معدل آجال الجواب الوما يزيد على المتوسط العام المبين أعلاه، بنسب تراوحت بين %14,67 و %40، ويتعلق الأمر بمندوبية جهة الدار البيضاء - سطات، ونقطة الاتصال بوجدة (بـ 105 أيام)، ومندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة (بـ 86 يوما)، ومندوبية جهة فاس - مكناس (بـ 43 يوما).

في حين، تهللت التظلمات المسجلة لدى تمثليات جهوية آجالا أقل من المتوسط العام، مسجلة بذلك انخفاضا بنسب تراوحت بين %42,67 (مندوبية جهة فاس - مكناس)، و %5,33 (نقطة الاتصال بمراكش).



أما الإدارة المركزية، فقد سجلت متوسطين اثنين لأجل التفاعل، أولهما ينصر التظلمات الواردة بالصق التقليدية «البريد / الإيداع المباشر»، وهو ما تصلب آجالاً للجواب وصلت إلى 85 يوماً، أو بزيادة عن المعدل العام بـ 13,33%، وثانيهما خسر التظلمات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، وهو التظلمات التي لم تتصلب سوى 55 يوماً كمعدل لأمد الجواب، مسجلة بذلك انخفاضاً بلغت نسبته 26,67%، كل ذلك وفق المعصيات المحصلة في الجدول أعلاه.

هكذا، علماً أن معظم المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانوناً لجواب الإدارة.

2 - معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات

شكل المعالجة	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مقارنة مع معدل تفاعل الإدارة (75 يوماً)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً)
قرارات وتوصيات	2203	90 يوماً	20,00%	50,00%

انطلاقاً من معدل التفاعل، كما هو مفصل أعلاه، لاحظت المؤسسة أن العديد من المراسلات المتوصل بها لا تهم موضوع التظلم في ذاته مما لا يتيح لها إمكانية البت في التظلم بالاستناد إليها لاتصالها بأمر شكلية فقط، ودفعها بالتالي إلى قياس معدل آخر للجواب خلال هذه السنة، أصقلت عليه «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» على أول مراسلة تهم تظلمات المواهبين المعروضة عليها، والعمدة هذه السنة في 90 يوماً.

وهو معدل، فضلاً عن كونه يتجاوز بكثير الأجل المنصوص عليه قانوناً، مما يؤثر مباشرة في زمن معالجة التظلمات داخل المؤسسة ويمر بالأجل المعقول لذلك، فإنه كما تقدم القول، بشأن معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات، يتأثر سلباً أو إيجاباً بكافة المعصيات المذكورة، والتي من أهمها موضوع التظلم وتصنيفه الموضوعات، وإرتبائه بسلوك الإدارات أو المؤسسات المعنية بالتظلم وبمتغيراتها أخرى، على نحو ما سيأتى بيانه.

2 - 1 معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات بحسب شكل المعالجة

شكل المعالجة	عدد الملفات	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (90 يوماً)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً)
توصية	108	126	40,00%	110,00%
عدم الاختصاص	161	99	10,00%	65,00%
تسوية النزاع	933	96	6,67%	60,00%
حفظ التظلم	1001	79	-12,22%	31,67%



لقد تبين في هذا الشأن، أن «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع»، والبالغ هذه السنة 90 يوماً، هو معدل متغير أيضاً يتأثر بحسب شكل معالجة التظلم وهكذا، يلاحظ أن متوسط المعدل المذكور في الملفات التي تمت معالجتها بقرارات تقصر بصفحة التظلم حذاء هذه السنة في 79 يوماً، أي بنسبة تغير أقل من المتوسط بـ 12,22%. في حين، أن الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات بالتسوية وصل «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» فيها إلى 96 يوماً، أي بنسبة زيادة بلغت 6,67%، بينما نجد أن قرارات عدم الاختصاص سجلت مدة جواب أكبر من المتوسط بـ 99 يوماً وبنسبة تغير بلغت 10%. في حين تجاوزت الملفات التي تمت معالجتها بواسطة توصيات من حيث «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» المتوسط العام بفارق كبير، إذ بلغ 126 يوماً، أي بنسبة زيادة حذاء في 40%.

هكذا، علماً أن جميع المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانوناً لجواب الإدارة في الموضوع بمذاء كصولة.

2 - 2 معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات

أو توصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (90 يوماً)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً)
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	119	139	54,44%	131,67%
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	119	139	54,44%	131,67%
تظلمات ذات طبيعة مالية	681	96	6,67%	60,00%
تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	50	131	45,56%	118,33%
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	94	115	27,78%	91,67%
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإبرادات والمنح والإعانات	107	105	16,67%	75,00%
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	119	105	16,67%	75,00%
تظلمات متعلقة بالمعاشات	187	86	-4,44%	43,33%
تظلمات متعلقة بالقطاعات غير مستحقة	26	72	-20,00%	20,00%
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	22	70	-22,22%	16,67%
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي وال ثانوي	2	69	-23,33%	15,00%

% 13,33	% -24,44	68	51	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% -21,67	% -47,78	47	23	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 56,67	% 4,44	94	434	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 128,33	% 52,22	137	28	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
% 111,67	% 41,11	127	1	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 95,00	% 30,00	117	40	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
% 76,67	% 17,78	106	8	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 75,00	% 16,67	105	46	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 68,33	% 12,22	101	152	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 48,33	% -1,11	89	25	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 40,00	% -6,67	84	24	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 18,33	% -21,11	71	8	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
% 15,00	% -23,33	69	42	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 10,00	% -26,67	66	17	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 6,67	% -28,89	64	6	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 3,33	% -31,11	62	13	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% -5,00	% -36,67	57	15	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% -41,67	% -61,11	35	9	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 43,33	% -4,44	86	832	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 206,67	% 104,44	184	12	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
% 141,67	% 61,11	145	3	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
% 85,00	% 23,33	111	11	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
% 66,67	% 11,11	100	149	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارة للموظفين
% 65,00	% 10,00	99	3	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
% 50,00	% 0,00	90	202	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 33,33	% -11,11	80	241	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
% 21,67	% -18,89	73	175	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% -1,67	% -34,44	59	34	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
% -33,33	% -55,56	40	2	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% -20,00	% -46,67	48	5	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 6,67	% -28,89	64	1	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% -11,67	% -41,11	53	3	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
% -71,67	% -81,11	17	1	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% -56,67	% -71,11	26	132	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية

تظلمات متعلقة بالطرد من العمل	1	312	% 246,67	% 420,00
تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط	2	112	% 24,44	% 86,67
تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل	3	52	% -42,22	% -13,33
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عيانية	8	47	% -47,78	% -21,67
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	2	35	% -61,11	% -41,67
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	2	28	% -68,89	% -53,33
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	6	20	% -77,78	% -66,67
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	106	20	% -77,78	% -66,67
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	1	11	% -87,78	% -81,67
تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	1	0	% -100,00	% -100,00



نفس الملاحظة التي تم تسجيلها بالنسبة لـ «معدل التفاعل»، تم تسجيلها بالنسبة للمعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع، بحيث نجد أن هذا المعدل يتغير أيضا بتغير التصنيف الموضوعاتي للتظلم، وهكذا، سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة أكبر متوسط في آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مرسلته، بحيث بلغ 139 يوما، متجاوزا بذلك المعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع، بما نسبته 54,44%، نفس الزيادة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات ذات الصيغة المالية، والتي بلغت 96 يوما أي بنسبة زيادة بلغت 6,67%، وفي معدل آجال الجواب في الموضوع بالنسبة للتظلمات ذات الصيغة العقارية والذي بلغ 94 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 4,44%.

بينما سجلت آجال جواب الإدارة في الموضوع على المرسلات الأولى للمؤسسة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصيغة الإدارية انخفاضا بلغت نسبته 4,44%، بمتوسط بلغت مكثه 86 يوما؛ وكذا في التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة التي سجلت انخفاضا بنسبة 46,67% في متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع، وذلك بـ 48 يوما؛ أما التظلمات الخاصة بحالة الصوارى الصحية «كوفيد - 19» فسجلت أقل متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع، بلغ فقط 26 يوما، مبتقة بذلك انخفاضا عن المعدل العام بنسبة 71,11%، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

كما يجدر الإشارة إلى أن نفس التغيير، أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيفات الرئيسية، عند تغيير التصنيف الفرعي بمدا ونسب مختلفة، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة وصلت



إلى 146,67% عن متوسط معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع، بحيث نجد أن التضخمات المتعلقة بالنصر من العمل، بلغ فيها متوسط مدة الجواب في الموضوع عن أول مراملة حوالي 312 يوماً. وفي المقابل، نجد أن التصنيف الفرعي الخاص بالتضخمات المرتبطة بالمسار المتبع في التصييب لم يمتدح سوى 11 يوماً كمتوسط للإجابة في الموضوع عن أول مراملة، أو بالتفصيل عن المعدل العام بلغت نسبته 87,78%. كل ذلك، وفق التصنيف المميز في الجدول المتعلق بمعدل آجال جواب الإدارة بحسب التصنيف الموضوعاتي الفرعي للتضخمات المميز أعلاه.

هكذا، علماً أن أغلب المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانوناً لجواب الإدارة في الموضوع.

2 - 3 معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع في ملفات التضخم المعالجة بمقتضى قرارات

أو توصيات بحسب جغرافية الإدارة

تسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً)	تسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراملة (90 يوماً)	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	جغرافية الإدارة
95,00%	30,00%	117	33	درعة - تافيلالت
86,67%	24,44%	112	156	الدار البيضاء - سطات
78,33%	18,89%	107	7	الداخلية - وادي الذهب
70,00%	13,33%	102	46	مراكش - أسفي
50,00%	0,00%	90	1067	الرباط - سلا - القنيطرة
46,67%	-2,22%	88	276	طنجة - تطوان - الحسيمة
45,00%	-3,33%	87	30	بني ملال - خنيفرة
40,00%	-6,67%	84	112	العيون - الساقية الحمراء
38,33%	-7,78%	83	358	فاس - مكناس
30,00%	-13,33%	78	41	سوس - ماسة
28,33%	-14,44%	77	33	كلميم - وادي نون
25,00%	-16,67%	75	44	الشرق

عدد الأيام

متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم

المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع



بنفس المنصو التحليلي تبين أيضا، من خلال تتبع مختلف ملفات القرارات والتوصيات الصادرة، أن «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» على أول مراسلة حتى في نضاق نفس الجدول المذكورة أعلاه، سجل اختلافا في مدته بحسب جهات المملكة، وهو ما له ارتباط وثيق إلى جانب متغيرات أخرى جغرافية الإدارة المتضمن منها، بحيث سجلت ملفات التضمن التي تخص الإدارات المتواجدة بجهة غزة - تافيلت أكبر «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» على مراسلات المؤسسة، إذ بلغ 117 يوما، متجاوزا بذلك المعدل العام لهذه الآجال بما نسبته 30%؛ نفس الزيادة في «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» تم تسجيلها بالنسبة للتضمنات الواردة من إدارات متواجدة بجهة الخار البيضاء - مكناس والتي بلغت 112 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 24,44%؛ وكذا التضمنات التي تهم إدارات بجهة الداخلة - والحز الكهف بـ 107 أيام، أي بنسبة زيادة بلغت 18,89%، وإدارات متواجدة بجهة مراكش - آسفي بـ 102 أيام، أي بنسبة زيادة بلغت 13,33%؛ أما الإدارات المتواجدة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة، فحافظت على المعدل العام بتسجيلها 90 يوما كمتوسط «لآجال جواب الإدارة في الموضوع».

في المقابل، بلغ «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» عن أول مراسلة 88 يوما في التضمنات التي تهم إدارات متواجدة بجهة صنجة - تھوان - الحسيمة، أي بنسبة انخفاض عن المعدل العام بلغت 2,22%، والإدارات المتواجدة بجهة بني ملال - خنيفرة بـ 87 يوما، أي بنسبة انخفاض بلغت 3,33%، ثم الإدارات المتواجدة بجهة العيون - الساقية الحمراء بـ 84 يوما، أي بنسبة انخفاض بلغت 6,67%. هذا، وسجل «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» في المراسلات الخاصة بالتضمنات التي تخص الإدارات المتواجدة بباقي الجهات انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 16,67% و 7,78%، بحيث لم يتجاوز في الإدارات المتواجدة بجهة الشرق مثلا 75 يوما على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هذا، علما أن جميع المعدلات المذكورة تفوق المدّة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة في الموضوع.

4 - 2 معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع في ملفات التضمن المعالجة بمقتضى قرارات

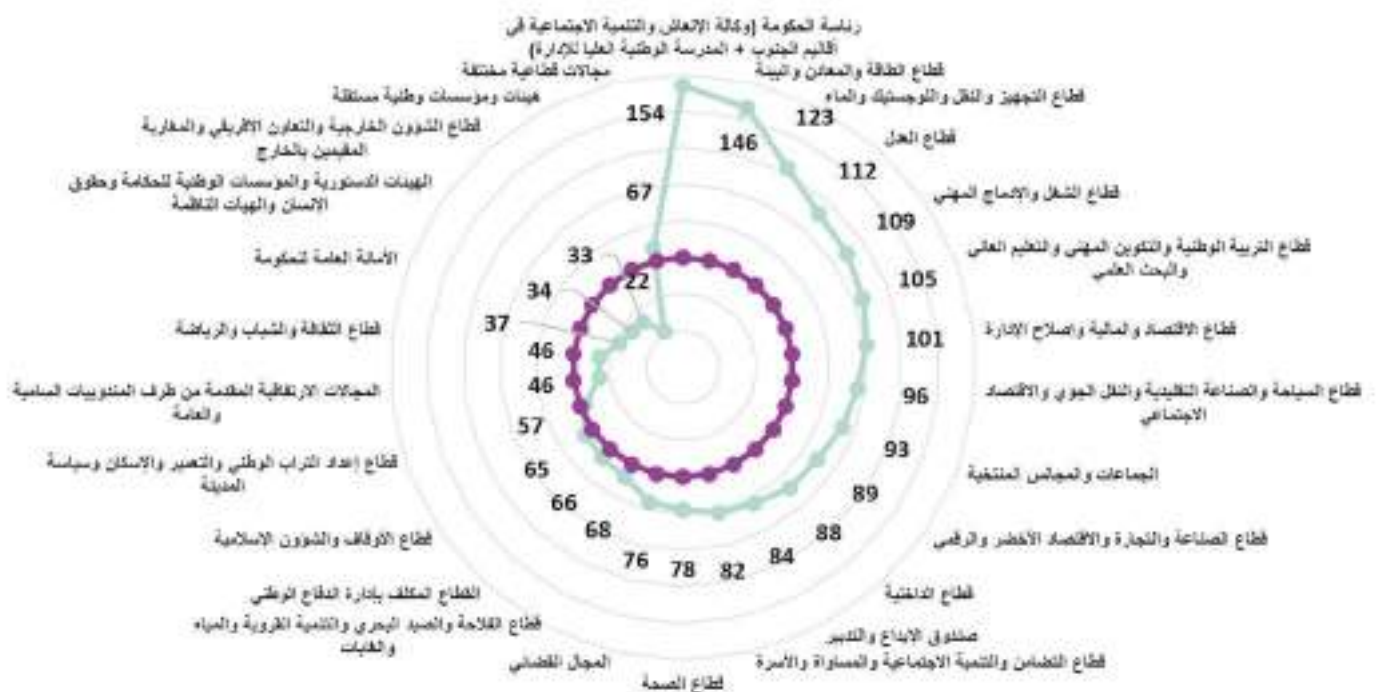
أو توصيات بحسب المجال القطاعي المعني

نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (90 يوما)	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	المجال القطاعي المعني
156,67%	71,11%	154	5	رئاسة الحكومة (وكالة الإنعاش والتنمية الاجتماعية في إقليم الجنوب - المدرسة الوطنية العليا للإدارة)
143,33%	62,22%	146	61	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
105,00%	36,67%	123	44	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
86,67%	24,44%	112	16	قطاع العدل
81,67%	21,11%	109	209	قطاع الشغل والإدماج المهني
75,00%	16,67%	105	249	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
68,33%	12,22%	101	250	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة



% 60,00	% 6,67	96	7	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
% 55,00	% 3,33	93	226	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 48,33	% -1,11	89	14	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
% 46,67	% -2,22	88	601	قطاع الداخلية
% 40,00	% -6,67	84	91	صندوق الإيداع والتدبير
% 36,67	% -8,89	82	6	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
% 30,00	% -13,33	78	19	قطاع الصحة
% 26,67	% -15,56	76	9	المجال القضائي
% 13,33	% -24,44	68	91	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 10,00	% -26,67	66	60	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 8,33	% -27,78	65	14	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% -5,00	% -36,67	57	62	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% -23,33	% -48,89	46	21	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
% -23,33	% -48,89	46	6	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
% -38,33	% -58,89	37	2	الأمانة العامة للحكومة
% -43,33	% -62,22	34	3	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
% -45,00	% -63,33	33	125	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% -63,33	% -75,56	22	2	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 11,67	% -25,56	67	10	مجالات قطاعية مختلفة

المدة المخصوص عليها قاتونا لجواب الإدارة — متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم



لقد أفرز أيضا، تتبع مختلف ملفات التضلم المعالجة، خلال هذه السنة، أن «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» عن أول مراسلة، حتى في نضيق نفس الصيغ المذكورة سابقا، سجل اختلافا في متوسط الجواب في الموضوع بحسب القطاع المعنى بالقرار أو التوصية، فمن 26 سجلا قضائيا، تبين أن 09 منها سجلت متوسط مدة جواب في الموضوع فاق «المعدل العام لآجال جواب الإدارة في الموضوع»، بحيث تجاوز أو قارب عتبة 100 يوم في الملفات التي يهتم بعض القطاعات، بأعداد ونسب زيادة مهمة، تراوحت بين 3,33% سجلها قطاع الجماعات والجمالس المنتخبة بـ 93 يوما؛ و71,11% سجلتها رئاسة الحكومة همت أساسا وكالة الإنعاش والتنمية الاجتماعية في أقاليم الجنوب والمدرسة الوصية العليا للإدارة بـ 154 يوما؛ متنوعا بقطاع الصاغة والمعالن والبيئة بـ 146 يوما، ونسبة زيادة بلغت 62,22%؛ يلي كل ذلك باقي القطاعات، كما هو مرتبة في الجدول أعلاه، بنسب تغير مختلفة.

وفي المقابل، أيضا سجل «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» الذي يهتم باقي الصيغ القضائية الـ 17 انخفاضا ملحوظا، تراوحت نسبته بين 75,58% و1,11%، بحيث لم يتجاوز متوسط جواب الإدارة في الموضوع الذي يهتم بمجموعة من القطاعات عتبة المعدل الوصني الصيغ في 90 يوما، مع العلم أن ملفات التضلم المعالجة التي تفرهيات ومؤسسات وصنية مستقلة نصبت فقط 22 يوما كمعدل للجواب في الموضوع، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن أغلب المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة في الموضوع.

2 - 5 معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع في ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قرارات

أو توصيات بحسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل النظم	عدد الملفات	متوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع باليوم	نسبة التغير في معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (90 يوما)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما)
الإدارة المركزية	904	97	7,78%	61,67%
التمثيلات الجهوية				
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	128	133	47,78%	121,67%
نقطة الاتصال بوجدة	79	97	7,78%	61,67%
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	151	91	1,11%	51,67%
نقطة الاتصال بيني ملال	30	90	0,00%	50,00%
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	236	87	-3,33%	45,00%
نقطة الاتصال بأكادير	66	86	-4,44%	43,33%
نقطة الاتصال بمراكش	26	80	-11,11%	33,33%
مندوبية جهة فاس - مكناس	266	72	-20,00%	20,00%
المنذوبية المحلية بمكناس	176	71	-21,11%	18,33%
بوابة فضاء المواطن e-plainte	141	61	-32,22%	1,67%



إن التغيير الحاصل في «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع»، بالنظر لما سبق من معدلات، نجد أنه أيضاً عند تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثيلات الجهوية للمؤسسة، بحيث نجد أن مندوبيتين جهويتين ونقطة اتصال سجلت كمعدل لآجال الجواب في الموضوع مدة تزيد علم المتوسط العام المبيّن أعلاه، بنسب تراوحت بين 47,78% «مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات بـ 133 يوماً»، و 7,78% «نقطة الاتصال بوجدة بـ 97 يوماً»، و 1,11% «مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء بـ 91 يوماً»، في حين سجلت الإدارة المركزية ما مجموعه 97 يوماً كـ «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» علم مرادتها الأول، مسجلة بذلك ارتفاعاً بالمقارنة مع المعدل العام بلغت نسبته 7,78%.

هكذا، وحافظت نقطة الاتصال بيني ملال علم المعدل العام، بتسجيلها 90 يوماً كمتوسط مدة جواب الإدارة في الموضوع.

بينما سجلت التظلمات المسجلة بباقي التمثيلات الجهوية آجالاً أقل، مسجلة بذلك انخفاضاً عن المتوسط العام، بنسب تراوحت بين 21,11% «المنذوبية الحسنية بـ 71 يوماً»، و 3,33% «مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة بـ 87 يوماً»، كل ذلك، وفق المعايير المبيّنة في الجدول أعلاه.

وكما السابق، سجلت البوابة الإلكترونية e-plainte أقل «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» بلغ 61 يوماً، أي بنسبة انخفاض تمثلت في 32,22%.

هكذا، علماً أن جميع المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانوناً لجواب الإدارة في الموضوع.

3 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

شكل المعالجة	معدل آجال لتنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنقذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم
تنفيذ التوصية	660 يوماً	221	705 أيام

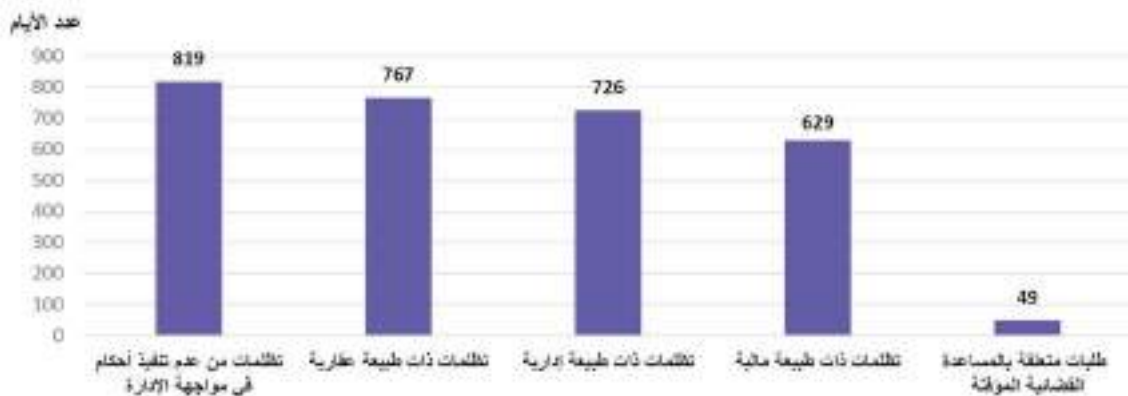
مقارنة مع السنة الماضية، ومن خلال حراسة تشخيصية همت مختلف التوصيات المنفذة خلال هذه السنة، تبين أن المتوسك العلم لمعدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة منذ تبليغ التوصية إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها، - بغض النظر عن تلك التي بقيت متراكمة بدون تنفيذ - هو 705 أيام، مقابل 660 يوماً تم تسجيله خلال السنة الماضية، أي بزيادة بلغت 8,82%، وهو معدل مرتفع جداً، ويتألف مقتضيات القانون الذي يوجب على الإدارة العمل بتوصية الويسك المتخذة بشأن التظلم وتبليغه بما اتخذته من إجراءات لتنفيذ توصياته، ويقدر متأثراً بمجموعة من المعصيات أهمها موضوع التظلم وجغرافيته ومكان تسجيله، والإدارة أو القطاع المعنر بالتوصية، علو وضوما سيأثر توصيحه.

3 - 1 معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	نسبة التغير في معدل آجال تنفيذ التوصيات	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	819	47	17,42%	775
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	819	47	17,42%	775
تظلمات ذات طبيعة عقارية	767	36	1,97%	673
تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	2336	1	-	-
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	1400	2	-43,18%	375
تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	1256	2	-	-
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	1252	3	1,97%	673
تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	882	8	100,76%	1325
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	788	6	-	-
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	765	3	194,24%	1942
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	440	3	-	-
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	190	2	-	-
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	176	2	-56,06%	290
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالية (من غير أراضي الكيش)	18	4	-89,70%	68
تظلمات ذات طبيعة إدارية	726	43	-8,64%	603
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	1032	13	-9,70%	596
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	783	2	-	-
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	706	6	-30,91%	456
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	582	1	-	-
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	571	8	-23,94%	502



تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	725	9,85 %	10	561	-20,43 %
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	-	-	3	413	-41,42 %
تظلمات ذات طبيعة مالية	610	-7,58 %	93	629	-10,78 %
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	-	-	1	980	39,01 %
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	835	26,52 %	31	848	20,28 %
تظلمات متعلقة بالمعاشات	350	-46,97 %	4	775	9,93 %
تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصيقات وسندات الطلب)	293	-55,61 %	14	577	-18,16 %
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	760	15,15 %	15	528	-25,11 %
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	663	0,45 %	25	444	-37,02 %
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	435	-34,09 %	3	332	-52,91 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	68	-89,70 %	2	49	-93,05 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	68	-89,70 %	2	49	-93,05 %



إن المؤسسة، وهو تسجل ارتفاع معدل أجل تنفيذ التوصيات بشكل غير مبرر، غالباً تشير في جانب آخر، الر أن معدل هذا الأجل يبقى معادلاً متأثراً أيضاً بالتصنيف الموضوعات للتظلم موضوع التوصية، ذلك أن أمداً تنفيذ التوصيات الصادرة في التظلمات التي تهم عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة سجل ارتفاعاً بلغت نسبته 16,14 % عن المعدل العام لأجل تنفيذ التوصيات وذلك بـ 819 يوماً؛ نفس الارتفاع سجله معدل تنفيذ التوصيات الصادرة في تظلمات ذات طبيعة عقارية بـ 767 يوماً، ونسبة زيادة بلغت 8,79 %، وكذا معدل تنفيذ التوصيات الصادرة في تظلمات ذات طبيعة بورية بـ 726 يوماً ونسبة زيادة بلغت 2,98 %، في حين سجل معدل أجل تنفيذ التوصيات الصادرة في الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة المالية انخفاضاً بلغت نسبته 10,78 %، كما سجلت التوصيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة انخفاضاً ملحوظاً بلغت نسبته 93,05 %، علماً أن ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

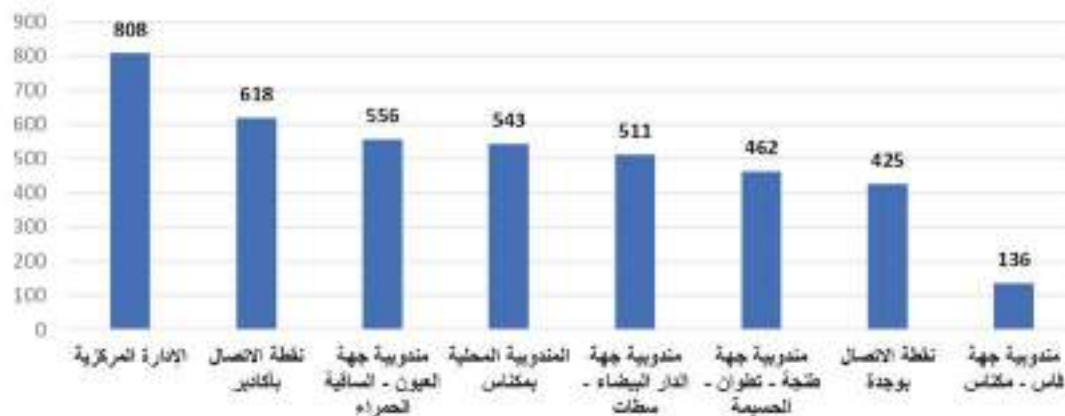
نفس التغيير أمكن ملاحظته أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند النظر إليه من زاوية التصنيف الفرعي، وذلك بمعدل ونسب مختلفة، بلغت في بعض التصنيفات الفرعية زيادة حاد في نسبتها في 231,35% من متوسط آجال التنفيذ العام، بحيث نجد أن التوصيات المتعلقة بالتدخلات المرتبطة بأراضي الكيش بلغ بشأنها متوسط مدة التنفيذ حوالي 2336 يوما؛ نفس الزيادة سجلها معدل آجال تنفيذ التوصيات الخاصة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بأمد 1400 يوما، ونسبة زيادة بلغت 98,58%. وفي المقابل، نجد أن معدل آجال تنفيذ توصيات قسم تصنيفات فرعية أخرى سجل انخفاضا مهما تراوحت نسبته بين 97,45% و 17,45%، وهكذا لم يتصلب أمد تنفيذ التوصيات الخاصة بالتدخلات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية «من غير أراضي الكيش» كمعدل عام سوى 18 يوما؛ كل ذلك، وفق التصنيف المميز في جدول معدل آجال التنفيذ، بحسب التصنيف الموضوعاتي للتدخلات المميز أعلاه.

هنا، علما أن معظم المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة عن تنفيذ التوصية.

3 - 2 معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب مكان تسجيل التدخل

مكان تسجيل التظلم	2020		2019		نسبة التغير في معدل آجال تنفيذ التوصيات
	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	
الإدارة المركزية	808	156	724	9,70%	14,61%
التعليقات الجهورية					
نقطة الاتصال بأكادير	618	9	386	41,52%	-12,34%
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	556	6	628	4,85%	-21,13%
المنذوبية المحلية بمكناس	543	9	509	22,88%	-22,98%
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	511	17	412	37,58%	-27,52%
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	462	11	971	47,12%	-34,47%
نقطة الاتصال بوجدة	425	2	76	88,48%	-39,72%
مندوبية جهة فاس - مكناس	136	11	261	60,45%	-80,71%
نقطة الاتصال بمراكش	-	-	189	71,36%	-

عدد الأيام





إن التغيير الحاصل في «معدل أجل تنفيذ التوصيات»، بالنظر لما سبق الإشارة إليه من معدلات، نجد أنه أيضا، عند تغيير مكان تسجيل التظلم موضوع التوصية، بين الإدارة المركزية والتمثليات الجهوية للمؤسسة، بحيث نجد أن جميع المنكوبيات الجهوية ونقص الاتصال سجلت كمعدل لأجل تنفيذ التوصيات مذكور تقريبا عن معدل أجل تنفيذ التوصيات المبين أعلاه، بنسب تراوحت بين 80,71% «منكوبية جهة فاس - مكناس بـ 136 يوما»، و 12,34% «نقص الاتصال بأكادير بـ 618 يوما».

في حين سجلت الإدارة المركزية 808 أيام كـ «معدل أجل تنفيذ التوصيات»، مسجلة بذلك ارتفاعا، بالمقارنة مع المعدل العام، بلغت نسبته 14,61%.

هكذا، علما أن جميع المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة عن تنفيذ التوصيات.

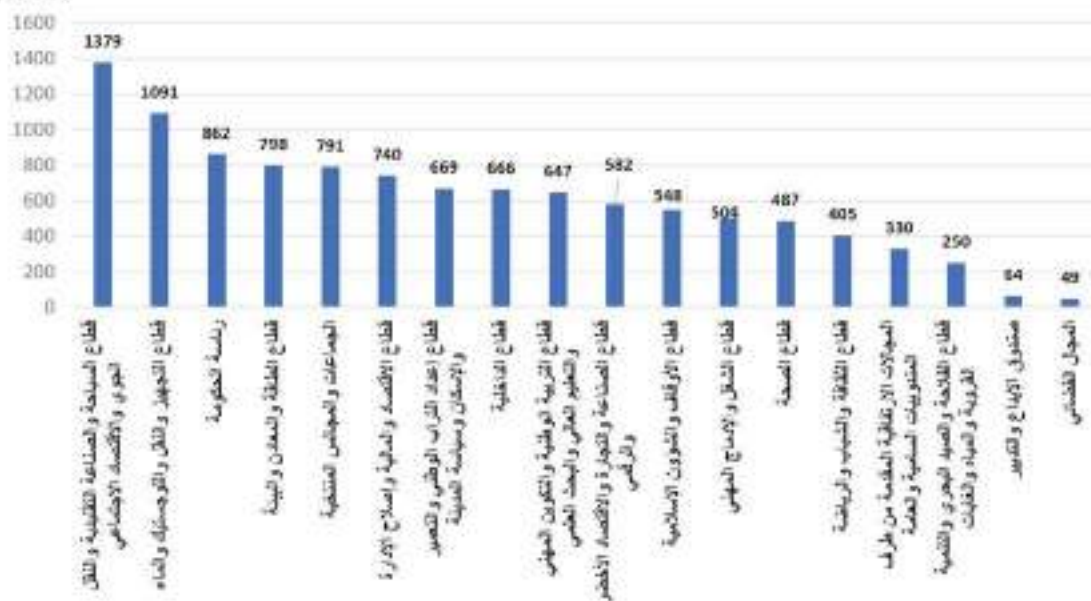
3 - 3 معدل أجل تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب المجال القطاعي المعني بها

2020			2019		المجال القطاعي المعني
نسبة التغير في معدل أجل تنفيذ التوصيات	معدل أجل تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	نسبة التغير في معدل أجل تنفيذ التوصيات	معدل أجل تنفيذ التوصيات باليوم	
-	-	2	15,00%	759	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني ²
95,60%	1379	2	-	-	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
54,75%	1091	8	25,30%	827	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
22,27%	862	37	-2,88%	641	رئاسة الحكومة
13,19%	798	7	-76,52%	155	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
12,20%	791	37	6,52%	703	الجماعات والمجالس المنتخبة
4,96%	740	18	8,03%	713	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
-5,11%	669	7	-74,70%	167	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
-5,53%	666	33	-14,70%	563	قطاع الداخلية
-8,23%	647	20	-9,70%	596	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
-17,45%	582	1	-	-	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
-22,27%	548	4	-	-	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
-28,51%	504	29	6,52%	703	قطاع الشغل والإدماج المهني
-30,92%	487	2	-0,61%	656	قطاع الصحة
-42,55%	405	3	76,82%	1167	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
-53,19%	330	3	-66,06%	224	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المنكوبيات السامية والعامية

2- إن عدم احتساب معدل أجل تنفيذ التوصيات لدى هذا القطاع مرده المبادرة المتميزة والمجربود الاستثنائي الذي قام به لتنفيذ جميع التوصيات الصادرة في مواجهته بها فيها التوصيات القديمة التي ترجع لسنوات سابقة والعمل الجاد من أجل إيجاد الحلول لتسوية المتراكم من التوصيات.

قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	505	% -23,48	4	250	% -64,54
صندوق الإيداع والتدبير	595	% -9,85	2	64	% -90,92
المجال القضائي	68	% -89,70	2	49	% -93,05
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	943	% 42,88	--	--	--
قطاع العدل	435	% -34,09	--	--	--
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	102	% -84,55	--	--	--
إدارات مختلفة بدون مجال مشترك	704	% 6,67	--	--	--

عدد الأيام



من زاوية المجال القطاعي، خلصت التحليلات التشخيصية لمختلف التوصيات المنفذة، خلال هذه السنة، كذلك إلى أن معدل آجال التنفيذ سجل تباينا في مده إذ بحسب القطاع المعني بالتوصية، على نحو واضح في الجدول أعلاه. فمن 19 سجلا قطاعيا معنيا بالتوصيات المنفذة، خلال هذه السنة، تبين أن 06 منها سجلت آجالا متوسطة للتنفيذ فاقت المدة المتوسطة بكثير، بحيث تجاوزت أو قاربت عتبة الـ 1000 يوم في الملفات التي تهم بعض القطاعات، بنسب زائدة مهمة، بلغ حدها الأعلى 4,96% سجلها قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 740 يوما، فباقي القطاعات، كما هو مرتبة في الجدول أعلاه، بنسب تغير مختلفة.

في حين سجل معدل تنفيذ التوصيات التي همت 12 من المجالات القطاعية المتبقية انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 93,05% و 5,11%، بحيث لم يتجاوز معدل التنفيذ الذي يهم مجموعة من القطاعات عتبة 500 يوم، كما أن الصلوات التي تهم المجال القضاء لم تتعد في العجل عتبة 49 يوما، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

هكذا، علما أن معظم المعدلات المذكورة تفوق المدة المنصوص عليها قانونا لجواب الإدارة عن تنفيذ التوصيات.

ثالثاً: زمن معالجة التظلمات والشكايات لدى مؤسسة وسيك المملكة

إن المؤسسة، وهو تعلم جيداً أن الوفاء بمصمح التحكم في زمن المعالجة، منكم بعدة عوامل، منها ما يرجع إلى القانون نفسه، ومنها ما يرجع إلى التدبير الداخلي، ومنها أيضاً ما يرجع إلى مدى قدرة وإرادة مختلف الإدارات المتعامل معها على التفاعل مع صلبات ومراسلات الوسيك، تراهن في ذلك كله على التعاون المثمر الذي تأمل أن تعبر عنه وتنفرض فيه كل الإدارات المعنية، لما فيه من مصلحة عامة وممارسة مواهنة للمقام والمسؤوليات.

لذا، ومن منطلق إيمانها بحق المواهن في أن ينظر تظلمه داخل أجل معقول وبلا استثناء إلى مؤشرات مستنتجة من دراسة أعدتها المؤسسة خلال السنة الماضية في الموضوع، حرصت خلال هذه السنة على تحليل التصور الحاصل في آجال البت مقارنة مع مؤشرات القياس المرجعية، أولاً لمعرفة مدى تأثير مختلف الأوراش المفتوحة على علاقة المؤسسة بالمرتفق والإدارة، وثانياً لقياس مدى إمكانية التحكم في آجال معالجة الشكايات والتظلمات المتوصل بها، من خلال ضبط مختلف المدد اللازمة للبت في التظلمات والصلبات والشكايات المعروضة عليها، في إطار تصورها لنجاعة تدخلاتها.

ومن غير الجاهل فيه، أن معالجة التظلمات منكم بصيغة التظلم، وعدا المتدخلين فيه، ومدى استعداد الأصراف للدخول في تفاوضات وجلسات عمل وإجراءات تمت منتجة، بل وبسلوك المتظلم نفسه، ومع ذلك، يبقى مفهوم الأجل المعقول هيناً، في مفهومه العام أولاً وأخيراً، بإرادة التعاون المشترك المعبر عنها والجسدة واقعياً بين كل الشركاء، من أجل ضمان «الحق في حل عاجل ومنصف داخل أجل معقول».

وكما سبق الإشارة إليه في مناسبات مختلفة، لا يشترط القانون المنظم لمؤسسة الوسيك، تصديقاً، أجلاً معيناً لإنهاء التظلم لكن واقع الحال يفرض ذلك، خاصة وأن القانون نفسه يجعل من رفع النزاع أمام المؤسسة موجبا لوقف آجال التصرف وقصع التظلم لمدة ستة أشهر، ويجعل من قدم الوقائع موجبا لعدم قبول التظلم.

وهو ما حداً بالمؤسسة للسنة الثانية على التوالي، إلى تقديم هذه الخلاصات التشخيصية حول آجال البت في التظلمات على اختلاف أنواعها «ملف تظلم وملف توجيه»، وتنوع مواضيعها، وتعد المتدخلين فيها، باعتبار ذلك حاجة تذكيرية ملحة، تنصق من واقع حال معالجة التظلمات بين الإدارة والمؤسسة للوصول إلى منتتاج آجال يمكن اعتبارها معقولة، وذلك من خلال دراسة إحصائية تحليلية معمقة للمد الزمنية الواقعية الضرورية للبت في التظلمات.

1 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة

شكل المعالجة	2020		2019	
	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة
قرار أو توصية	398 يوما	3459	413 يوما	2685

لقد أفرزت الحراسة التشخيصية التي قامت بها المؤسسة خلال هذه السنة، والتي همت ما مجموعه 3459 ملفاً تخلصت معالجته إما بمقتضى قراراي أو توصيات، أن المتوسط العام لمدة معالجة التظلمات المعروضة على المؤسسة بلغ 398 يوماً، وهو معدل يؤكد أن المؤسسة نجحت هذه السنة، ضمن إطار مخصص تصفية في تقليصه مقارنة مع السنة الماضية، بمقدار نسبة انخفاض بلغت 3,63%، وذلك رغم ظروف الأزمات الصحية وحالة الكوارث الصحية وقرارات الحجر التي أقرت بشكل مباشر على زمن جوارح الإجراءات المعنية.

هكذا صيغ، مع الأخذ بعين الاعتبار كون متوسط مدة المعالجة في نطاق نفس النوع من الملفات يميل كذلك تغيراً، بتغيير التصنيف الموضوعاتي المعتمد داخل المؤسسة، وبتغيير الإجراءات والمؤسسات المعنية بالتخلص على نحو ما سيأتي بيانه:

1 - 1 معدل أجال الت في ملفات التخلص المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020			2019		التصنيف الموضوعاتي
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
117,34%	865	194	0,73%	416	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
117,34%	865	194	0,73%	416	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
11,06%	442	1022	8,23%	447	تظلمات ذات طبيعة مالية
34,92%	537	127	12,83%	466	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
28,89%	513	34	25,91%	520	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
19,85%	477	77	12,83%	466	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
15,08%	458	158	6,05%	438	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
15,08%	458	3	-44,07%	231	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
11,56%	444	36	38,01%	570	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
7,29%	427	208	-3,63%	398	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإبرادات والمنح والإعانات
3,02%	410	259	14,77%	474	تظلمات متعلقة بالمعاشات
-1,01%	394	77	-23,24%	317	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
-16,08%	334	43	-18,64%	336	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
-0,50%	396	665	-0,24%	412	تظلمات ذات طبيعة عقارية
34,92%	537	67	9,69%	453	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
27,39%	507	29	79,42%	741	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
19,35%	475	42	13,08%	467	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
16,08%	462	26	14,29%	472	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
11,06%	442	9	-38,74%	253	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية



تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)	568	% 37,53	37	414	% 4,02
تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	405	% -1,94	46	410	% 3,02
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	371	% -10,17	57	407	% 2,26
تظلمات مرتبطة بالملك الغايبي	440	% 6,54	15	390	% -2,01
تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية	408	% -1,21	27	375	% -5,78
تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة	324	% -21,55	33	346	% -13,07
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	429	% 3,87	195	342	% -14,07
تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	292	% -29,30	66	328	% -17,59
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	318	% -23,00	13	219	% -44,97
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	457	% 10,65	3	196	% -50,75
تظلمات ذات طبيعة إدارية	395	% -4,36	1217	359	% -9,80
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والنجميات العمومية	178	% -56,90	2	1056	% 165,33
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	414	% 0,24	7	580	% 45,73
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	496	% 20,10	17	491	% 23,37
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	--	--	13	454	% 14,07
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	480	% 16,22	225	429	% 7,79
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	377	% -8,72	321	365	% -8,29
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	331	% -19,85	61	353	% -11,31
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	257	% -37,77	5	353	% -11,31
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	419	% 1,45	359	340	% -14,57
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	279	% -32,45	207	275	% -30,90
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	--	--	5	266	% -33,17
تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	--	--	1	454	% 14,07
تظلمات متعلقة بفك العزلة	--	--	1	322	% -19,10
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية	--	--	3	185	% -53,52
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	--	--	311	161	% -59,55
تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل	--	--	5	225	% -43,47
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب	--	--	114	219	% -44,97
تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أورخص إدارية	--	--	3	194	% -51,26
تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء	--	--	1	183	% -54,02
تظلمات متعلقة بالطرد من العمل	--	--	1	153	% -61,56
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب	--	--	3	150	% -62,31

تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي	146	1	--	--	% -63,32
تظلمات متعلقة بالنقل داخل المغرب	141	16	--	--	% -64,57
تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط	135	3	--	--	% -66,08
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	121	159	--	--	% -69,60
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	101	5	--	--	% -74,62
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	145	41	% -64,89		% -67,09
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	141	1	% -65,86		% -2,01
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	28	8	% -93,22		% -62,31
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	111	4	% -73,12		% -63,32
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	206	16	% -50,12		% -65,58
تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	128	2	--		% -67,84
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات المسجنية	119	9	% -71,19		% -79,40
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاختفاء القسري	32	1	--		% -91,96
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	126	4	% -69,49		% -79,15
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	126	4	% -69,49		% -79,15



خلافاً للإنتفاض الذي عرفه المؤشر العام لزمن المعالجة خلال هذه السنة، سجلت التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة زيادة في متوسط مدة المعالجة، بحيث بلغ ما مجموعه 865 يوماً، في مقابل 416 يوماً تم تسجيلها خلال السنة الماضية، متجاوزاً بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بما نسبته 117,34%، ونسبة زيادة عن السنة الماضية بلغت 107,93%، نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات ذات الصبغة المالية والتي بلغت 442 يوماً، كمعدل أو بنسبة زيادة بلغت 11,06%.

وفي المقابل سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بباقي التظلمات، بما فيها ذات الصبغة الإدارية، والتظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة، وكذا تلك الخاصة بحالة الصواري الصحية (كوفيد - 19)، والتظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان، والصلبان المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة، انخفاضاً ملحوظاً تراوحت نسبته بين 79,15% و 9,80%، في الوقت الذي سجلت فيه التظلمات ذات الصبغة العقابية انخفاضاً هفيفاً على المعدل العام لأجل البت، بنسبة 0,50%، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.



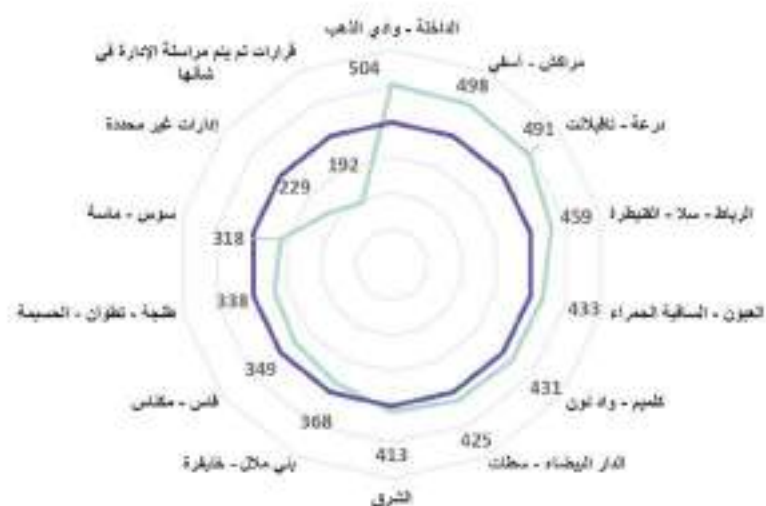
هكذا، علما أن منصوص التغيير تم تسجيله أيضا داخل نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي، وفق التفصيل الموضح في جدول آجال البت في الملفات المعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي للتدخلات المبيّن أعلاه.

1 - 2 معدل آجال البت في ملفات التدخل المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة بحسب

جغرافية الإمارة

2020			جغرافية الإدارة
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	
26,63 %	504	8	الداخلية - وادي الذهب
25,13 %	498	74	مراكش - أسفي
23,37 %	491	47	درعة - تافيلالت
15,33 %	459	1571	الرباط - سلا - القنيطرة
8,79 %	433	141	العيون - الساقية الحمراء
8,29 %	431	44	كلميم - وادي نون
6,78 %	425	277	الدار البيضاء - سطات
3,77 %	413	77	الشرقي
-7,54 %	368	61	بني ملال - خنيفرة
-12,31 %	349	402	فاس - مكناس
-15,08 %	338	306	طنجة - تطوان - الحسيمة
-20,10 %	318	66	سوس - ماسة
-42,46 %	229	3	إدارات غير محددة
-51,76 %	192	382	قرارات لم يتم مراعاة الإدارة في شأنها

العدد المتوسط العام للمعالجة — متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم



لقد تبين من المعصيات أعلاه أيضا، أن متوسط مدة المعالجة في نفس النوع من الملفات ونفس التصنيف الموضوعاتي، يصل لاختلاف واضح في زمن المعالجة، بحسب جهات المملكة، وهو ما له ارتباط وثيق بالتوزيع الجغرافي للإدارات والمؤسسات المعنية بالتدخل، علو نوع ما سيتم

بيانه جغرافية الإحارة المتضلم منها. فمن بين 12 جهة، ثمان جهات تجاوز فيها متوسط مدة المعالجة المدة المتوسطة العامة. بنسب تراوحت بين 3,77% يمثلتها التضلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة الشرق بـ 413 يوما؛ و26,63% يمثلتها التضلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة الداخلة - والعي الذهب بـ 504 أيام؛ متبوعة بالتضلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة مراكش - آسفي بـ 498 يوما ونسبة زيادة بلغت 25,13%؛ يلي كل ذلك التضلمات التي تهم إدارات متواجدة بباقي الجهات، كما هو مرتبة في الجدول أعلاه، بنسب تغير مختلفة.

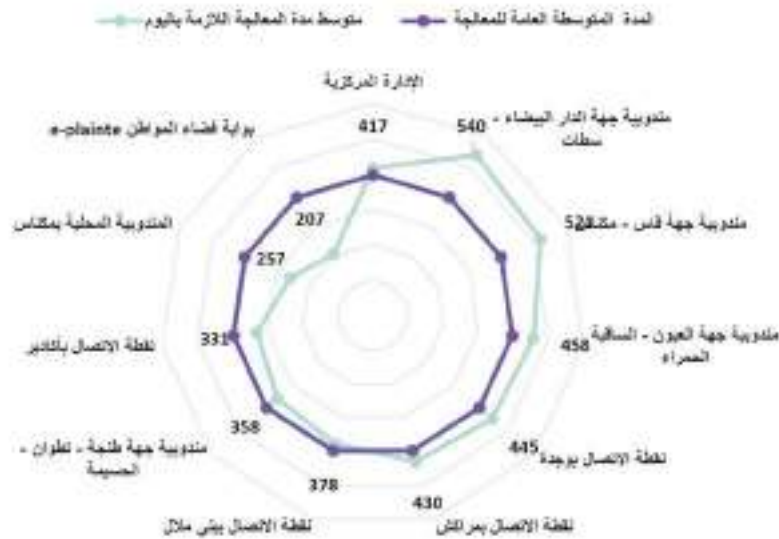
هكذا، بينما سجل متوسط مدة معالجة الملفات الخاصة بالتضلمات التي تهم إدارات متواجدة بالجهات الأربعة المتبقية انخفاضا ملحوظا تراوحت نسبته بين 20,10% و7,54%، بحيث لم يتجاوز متوسط مدة معالجة التضلمات التي تهم إدارات متواجدة بجهة سوس- ماسة 318 يوما، علو نسوما هو مفصل في الجدول أعلاه.

كما سجلت ملفات التضلم المعالجة، التي تهم إدارات غير محددة، انخفاضا في متوسط مدة المعالجة، شكل نسبة 42,46%، بـ 229 يوما، ليكون أصغر متوسط مدة معالجة مسجل من نصيب القرارات التي لم يتم مراسلة الإحارة في شأنها بـ 192 يوما، ونسبة انخفاض بلغت 51,76%.

1 - 3 معدل آجال البت في ملفات التضلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة بحسب

مكان تسجيل التضلم

مكان تسجيل التضلم	2020		2019	
	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم
الإدارة المركزية	417	1689	4,12%	430
التمثليات الجهوية				
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	540	172	22,03%	504
مندوبية جهة فاس - مكناس	521	306	-45,52%	225
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	458	212	6,05%	438
نقطة الاتصال بوجدة	445	95	-12,11%	363
نقطة الاتصال بمراكش	430	37	-13,32%	358
نقطة الاتصال ببني ملال	378	44	-54,24%	189
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	358	258	14,53%	473
نقطة الاتصال باكادير	331	91	4,12%	430
المندوبية المحلية بمكناس	257	222	-16,71%	344
بوابة فضاء المواطن e-plainte	207	333	-76,76%	96

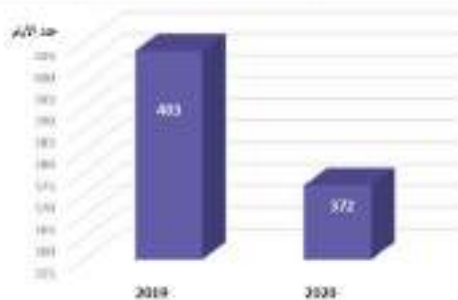


إن تغيير مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية والتمثيلات الجهوية للمؤسسة كان له، خلال هذه السنة أيضا، أثر واضح في تغيير متوسط أمد المعالجة، حيث نجد أن خمس تمثيلات جهوية ونقص اتصال احتاجت كأجل للمعالجة إلى مدة تزيد على المتوسط العام، بنسب تراوحت بين 8,04% (نقص الاتصال بمراكش بـ 430 يوما)، و 35,68% (شكاوى جهة الدار البيضاء - سطات بـ 540 يوما)، بينما تكلبت التظلمات المسجلة بأربع تمثيلات جهوية أخرى آجالا أقل مسجلة بذلك انخفاضا عن المتوسط العام، بنسب تراوحت بين 35,43% (الشكاوى الجهوية بمكناس بـ 257 يوما)، و 5,03% (نقص الاتصال بين مراكش بـ 378 يوما).

هكذا، في الوقت الذي سجلت الإدارة المركزية متوسطين اثنين للمعالجة، أولهما يخص التظلمات الواردة بالصرق التقليدية (البريد، الإيداع المباشر)، وهو ما تكلب أجلا للمعالجة تحسبات مذكاة في 417 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 4,77%، وثانيهما يخص التظلمات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية، والتي لم تتصلب سوى 207 أيام كمتوسط لأمد المعالجة، مسجلة بذلك انخفاضا بلغت نسبته 47,99%، كل ذلك وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

2 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها قرارات	
372 يوما	3229	403 أيام	2483	قرارات



في إصدار نشره بخصوص التصنيف الذي نهجته المؤسسة، خلال هذه السنة، أمكن تسجيل انخفاض بين في أجل المعالجة بالنسبة للتدخلات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات، بحيث مما مجموعه 3229 ملفا تخلصت معالجته، تبين أن متوسط مدة المعالجة هو 372 يوما، وهو متوسط سجل مقارنة مع السنة الماضية، انخفاضا بنسبة 7,69%.

هكذا، صعبا مع الأخذ بعين الاعتبار، كون متوسط مدة المعالجة المشار إليه، سجل كذلك تغيرا بتغير صعوبة القرار المتخذ والتصنيف الموضوعاتي المعتمد داخل المؤسسة، وبتغير الإجراءات والمؤسسات المعنية بالتخلص على نحو ما سيأتي بيانه:

2 - 1 معدل آجال البت في ملفات التخلص المعالجة بمقتضى قرارات بحسب صعوبة القرار المتخذ

2020			2019			طبيعة القرار المتخذ
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
15,59%	430	1072	-1,24%	398	697	تسوية النزاع
6,18%	395	1384	14,89%	463	1261	حفظ التظلم
-17,20%	308	391	-24,81%	303	317	عدم الاختصاص
-48,39%	192	382	-46,90%	214	208	عدم القبول

الخط الأزرق: المعدل المتوسط العام للمعالجة
الخط الأخضر: متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم



انطلاقا من متوسط أمد المعالجة المبين أعلاه، وانحدارا في 372 يوما، تبين أن هذه المدة اختلفت أيضا بحسب نوع القرار وصعيبته، بحيث أن الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات تسوية، بلغ متوسط مدة معالجتها 430 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 15,59%؛ وقرارات الحفظ بمتوسط مدة معالجة بلغ 395 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 6,18%؛ في حين سجلت الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات بعدم الاختصاص أو قرارات بعدم القبول مدة معالجة أقل من المتوسط، بنسب انخفاض متفاوتة، بحيث بلغت بالنسبة لقرارات عدم القبول 48,39% وبالنسبة لقرارات عدم الاختصاص 17,20%.



2 - 2 معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قراراتي بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020			2019			التصنيف الموضوعاتي
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
145,97%	915	154	1,24%	408	108	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
8,33%	403	936	7,69%	434	784	تظلمات ذات طبيعة مالية
-1,08%	368	615	-0,74%	400	681	تظلمات ذات طبيعة عقارية
-7,80%	343	1167	-3,47%	389	870	تظلمات ذات طبيعة إدارية
-28,49%	266	5	--	--	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
-56,72%	161	311	--	--	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
-64,78%	131	41	-64,02%	145	39	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
--	--	--	-16,38%	337	1	الطلبات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة



بالإضافة إلى التغيير الذي عرفته آجال البت في التظلمات بالاستئناء إلى المحاكمات السابقة، لوحظ أن متوسط مدة معالجة التظلمات بمقتضى قراراتي، شهد تغييراً بتغير التصنيف الموضوعاتي الذي يدخل التظلم في نطاقه، بحيث سجلت الملفات الخاصة بالتظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة أكبر متوسط في مدة معالجة التظلمات بمقتضى قراراتي، بلغ 915 يوماً، متجاوزاً بذلك المدة المتوسطة العامة للمعالجة بمقتضى قراراتي بما نسبته 145,97%؛ كما أن نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة، تم تسجيلها بالنسبة للتظلمات ذات الصبغة المالية والتي بلغت 403 أيام، أي بنسبة زيادة بلغت 8,33%.

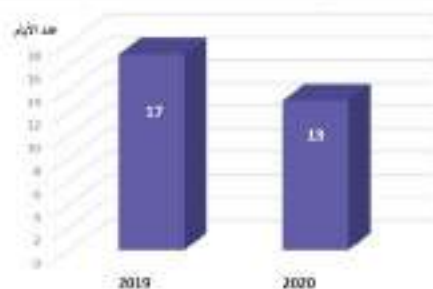
بينما، سجلت معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الصبغة العقارية والإدارية، وتلك المتعلقة بسوء الخدمات العامة، والتظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية (كوفيد - 19)،

والتضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان انخفاضاً ملحوظاً في زمن المعالجة تراوحت نسبته بين 64,78% و1,08%، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

هكذا، علماً أن منصوص التغيير هذا تمت ملاحظته أيضاً، بالنسبة لمعالجة تضلمات تهم نفس التصنيف الرئيسي، عند تغيير التصنيف الفرعي، وذلك بمدة ونسب مختلفة.

3 - معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	
13 يوماً	1643	17 يوماً	2432	قرارات إجرائية



بالموازاة مع ملفات التضلم، عالجت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 1643 ملفاً توجيهياً بمقتضى قرارات إجرائية، تبين من خلالها، أن متوسط مدة المعالجة لم يتجاوز 13 يوماً، وهو متوسط تقدر المؤسسة أنه معقول إلى حد كبير، وأنه نتيجة واضحة لمخصصه التصفية الذي تبنته خلال هذه السنة، بحيث تم تقليصه بنسبة 23,53% عن السنة الماضية. ومع ذلك، وجبت الإشارة إلى أن متوسط مدة المعالجة، في نطاق هذا النوع من الملفات، سجل بدوره تغييراً بتغيير نوع القرار الإجرائي المتخذ، وبتغيير التصنيف الموضوعاتي الرئيسي أو الفرعي للشكاية أو الصلب موضوع القرار، هذا صعباً، دون إغفال باقي المتغيرات الأخرى، كسلوك المتضلم، ومسيرة المعالجة، وموضوع الصلب أو الشكاية، مما يتعين معه إيلاء الملاحظات التالية:

3-1 معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة

القرار الإجرائي المتخذ

2020			2019			طبيعة القرار الاجرائي المتخذ
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	
269,23%	48	39	94,12%	33	33	حفظ على الحالة
38,46%	18	85	17,65%	20	96	إحاطة
7,69%	14	77	0,00%	17	171	إحالة
-15,38%	11	1442	0,00%	17	2132	توجيه المشتكى



إن متوسط أمد معالجة هذا النوع من الملفات، كما تمت الإشارة إليه سابقاً، والعمد في 13 يوماً، عرف بدوره تغييراً بحسب كصيغة القرار الإجرائي المتخذ، إذ نجد أن ثلاثة أنواع من الملفات التي تم إنقلاؤها بمقتضى قرارات إجرائية هذه السنة سجلت متوسط مدة معالجة أكبر من المدة المتوسطة العامة لذلك، بحيث بلغ معدل زمن المعالجة فيها 48 يوماً بالنسبة لقرار التفض على الحالة، أو بنسبة زيادة بلغت 269,23%، وبلغ معدل زمن معالجة الملفات التي تم إنقلاؤها بمقتضى إحالات 18 يوماً، أو بنسبة زيادة وصلت إلى 38,46%، بينما بلغ معدل زمن معالجة الملفات التي تم إنقلاؤها بمقتضى إحالات 14 يوماً، أو بنسبة زيادة بلغت 7,69%، في حين، انخفض زمن معالجة الملفات التي تم إنقلاؤها بقرارات التوجيه عن المدة المتوسطة العامة للمعالجة، بحيث بقى في حدود 11 يوماً، أو بنسبة انخفاض بلغت 15,38%.

3 - 2 معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020			2019			التصنيف الموضوعاتي
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	
500,00%	78	5	11,76%	19	2	شكايات ضد إدارات أجنبية
100,00%	26	8	23,53%	21	14	شكايات بتم السلوك القضائي
84,62%	24	39	17,65%	20	194	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
61,54%	21	37	0,00%	17	102	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
46,15%	19	66	-11,76%	15	91	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
30,77%	17	27	5,88%	18	33	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
23,08%	16	1	-23,53%	13	2	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية

شكايات متعلقة بتزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	813	18	5,88 %	507	14	7,69 %
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	119	24	41,18 %	161	13	0,00 %
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	421	16	5,88 %	269	11	15,38 %
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	57	19	11,76 %	65	9	30,77 %
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	513	14	17,65 %	365	9	30,77 %
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	60	19	11,76 %	39	9	30,77 %
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	19	11,76 %	47	8	38,46 %
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	13	23,53 %	3	7	46,15 %
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	27	58,82 %	4	4	69,23 %
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	10	41,18 %	--	--	--

المتوسط العام للمعالجة — متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم



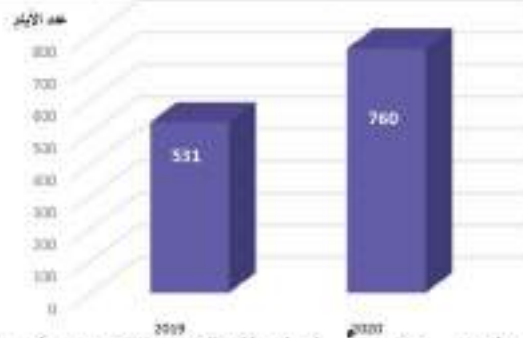
بالرغم مما وقت عليه المؤسسة، للسنة الثانية على التوالي من قلة عينه الدرامه في بعض الأصناف من الشكايات أو الصلحات، فإن ذلك لم يمنع من الإشارة إلى التغيير الحاصل في زمن معالجة الملفات التي تم إنهاؤها بمقتضى قرارات إجرائية عند تغيير التصنيف الموضوعات للصلب أو الشكاية، بحيث سجلت تلك المتعلقة بشكايات ضد إدارات أجنبية أكبر متوسط في مدة المعالجة، إذ بلغ 78 يوماً متجاوزاً بذلك المدة المتوسطة العامة للمعالجة بما نسبته 500%؛ نفس الزيادة في متوسط مدة المعالجة تم تسجيلها بالنسبة للشكايات التي تهم السلوك القضائي والتي بلغت 26 يوماً، أي بنسبة زيادة بلغت 100%؛ الأمر نفسه تم تسجيله بالنسبة للشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة، حيث بلغ متوسط مدة المعالجة فيها 24 يوماً، أي بنسبة زيادة بلغت 84,62%؛ فباقي التصنيفات بنسب متغلوتة تراوحت بين 7,69% و 81,54%.



بينما، يصل متوسط مدة معالجة الملفات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، وتلك المرتبطة بحقوق الإنسان، وطلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، والشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء، وطلبات الحصول على توحييف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات والشكايات التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم، وتلك المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، انخفاضاً ملحوظاً تراوحت نسبته بين 69,23% و 15,38%، علماً بما هو مبين في الجدول أعلاه. في حين، حافظت الشكايات المرتبطة بإلغاء سوء التدبير الإداري العام على متوسط مدة المعالجة اللازمة المحددة في 13 يوماً. هذا كصعب، مع الأخذ بعين الاعتبار، كون المدة المذكورة تتغير أيضاً بتغير التصنيف الفرعي.

4 - معدل أجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	
760 يوماً	230	531 يوماً	202	توصيات



لأن إصدار التوصيات مرتبها أماما بالاعتماد التي يتعدى فيها اللجوء إلى حل توافقي للنزاع المعروف؛ ونظراً للتوجه الذي اتخذته المؤسسة والرامي إلى عدم إصدار توصيات في غياب جواب الإدارة إلا عند الضرورة؛ وأخذاً بعين الاعتبار حالة الصواري الصحية ونسب صرف الحجر الصحي التي عاشتها المملكة خلال هذه السنة؛ فقد تأثرت أجال البت فيما مجموعه 230 ملف تظلم تمت معالجته، خلال هذه السنة، بمقتضى توصيات، حيث بلغ متوسط مدة المعالجة فيها ما مجموعه 760 يوماً، وهو زمن مرتفع بالمقارنة مع ما تم تسجيله، خلال السنة الماضية، بنسبة 43,13%، الأمر الذي يتصلب تفاعلاً أكبر للإجراءات المعنية، والحرص على تقليص مدة الجواب على مختلف المراسلات والردود والتعاقب المتواصل بها.

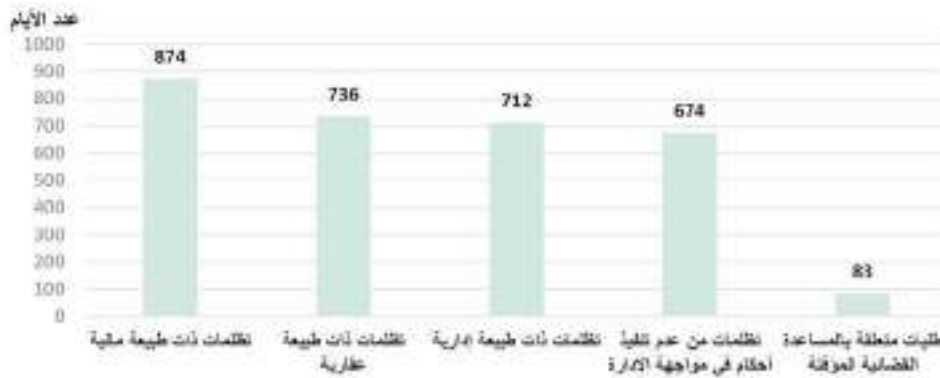
ومع ذلك؛ فإن متوسط مدة المعالجة، في نطاق نفس النوع من الملفات، يمثل تغييرات مهمة بتغير التصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي للتظلم وأيضاً بتغير الإجراءات والمؤسسات المعنية بالتظلم وهو ما يتيح إبداء الاستنتاجات التالية:

4 - 1 معدل أجال الت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات حسب التصنيف

الموضوعاتي

2020			2019		التصنيف الموضوعاتي
نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
15,00 %	874	86	16,38 %	618	تظلمات ذات طبيعة مالية
105,00 %	1558	3	35,40 %	719	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
101,05 %	1528	4	34,84 %	346	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
64,87 %	1253	12	24,86 %	663	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
52,63 %	1160	2	84,56 %	980	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
39,21 %	1058	7	63,09 %	196	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
7,24 %	705	25	28,25 %	681	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
8,29 %	697	19	13,75 %	604	تظلمات متعلقة بالمعاشات
17,50 %	627	13	2,26 %	543	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
22,89 %	586	1	-	--	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
3,16 %	736	50	9,42 %	581	تظلمات ذات طبيعة عقارية
56,58 %	1190	1	-	--	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
28,68 %	978	1	-	--	تظلمات مرتبطة بالأموال الحسبية أو الوقفية
27,76 %	971	3	30,32 %	370	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والساللية (من غير أراضي الكيش)
15,13 %	875	10	8,47 %	576	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,66 %	765	8	39,36 %	740	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
7,50 %	703	9	2,26 %	519	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
10,00 %	684	7	30,89 %	695	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
12,50 %	665	3	22,79 %	652	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
14,61 %	649	2	42,00 %	754	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
46,32 %	408	6	-	--	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
--	--	--	49,15 %	792	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
--	--	--	3,58 %	550	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
6,32 %	712	50	7,16 %	493	تظلمات ذات طبيعة إدارة
27,37 %	968	1	--	--	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
17,11 %	890	2	9,04 %	579	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
5,66 %	803	17	0,56 %	534	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
2,50 %	779	15	1,88 %	521	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
6,05 %	714	4	57,06 %	834	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين

تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	274	% -48,04	1	618	% -18,68
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	194	% -63,47	4	543	% -28,55
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	428	% -19,40	6	316	% -58,42
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	436	% -17,89	40	674	% -11,32
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	436	% -17,89	40	674	% -11,32
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	74	% -86,06	4	83	% -89,08
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	74	% -86,06	4	83	% -89,08



خلافا لما هو عليه الأمر بالنسبة للملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرار، سجلت ملفات التظلم ذات الطبيعة المالية، أكبر متوسط في مدة المعالجة بواسطة توكيات، بحيث بلغ 874 يوما، متجاوزا بذلك المدة المتوسطة العامة لمعالجة ملفات التظلم بمقتضى توكيات كما تمت الإشارة إليه أعلاه، بما نسبته 15%.

في حين، سجل معدل مدة معالجة الملفات الخاصة بالتظلمات ذات الطبيعة العقارية، وذات الطبيعة الإدارية، وتلك المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، والصلوات المرتبطة بالمساعدة القضائية المؤقتة، انخفاضا ملحوظا عن المتوسط المذكور تراوحت نسبته بين 89,08% و 3,16%، علو نسوما هو مفصل في الجدول أعلاه مذكرا ونسبا.

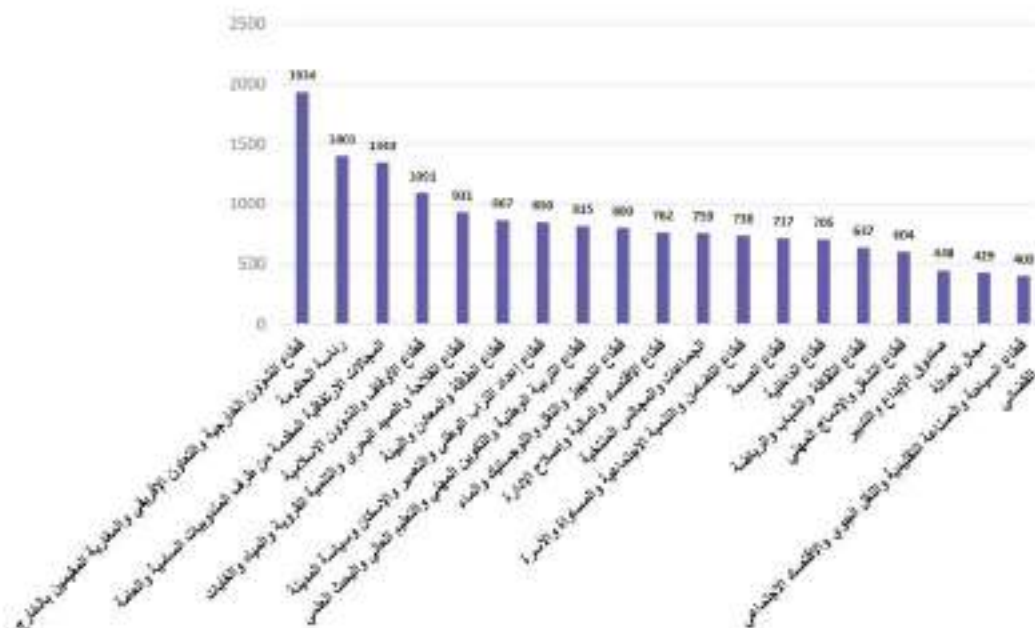
وبالإضافة إلى ما ذكر، خلص قليل معصيات الجدول أعلاه، أن معدل التصفية يتغير أيضا بتغير التصنيف الفرعي، بحيث نجد أن بعض التصنيفات الفرعية، من قبيل التظلمات المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة احتاجت كمتوسط لمدة معالجتها إلى حوالي 1558 يوما، أي بنسبة زيادة بلغت 105% علو المتوسط العام لأجل المعالجة. وفي المقابل، نجد أن صلوات المساعدة القضائية المؤقتة لم تفتح سوى 83 يوما كمتوسط لمدة المعالجة، أي بانخفاض عن المتوسط العام بلغت نسبته 89,08%. كل ذلك، وفوق ما هو مبين في جدول آجال البت في الملفات المعالجة، بمقتضى توكيات، بحسب التصنيف الموضوعاتي للتظلمات المبين أعلاه.

4 - معدل أجال الت في ملفات التنظير المعالجة بمقتضى توصيات بحسب المجال القطاعي

المعنى بها

نسبة تغير المدة المتوسطة للمعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	المجال القطاعي المعني
154,47 %	1934	2	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
84,34 %	1401	4	رئاسة الحكومة
76,71 %	1343	1	المجالات الزناقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
43,55 %	1091	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
22,50 %	931	13	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
14,08 %	867	6	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
11,84 %	850	8	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
7,24 %	815	29	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
5,26 %	800	7	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,26 %	762	14	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
-0,13 %	759	47	الجماعات والمجالس المنتخبة
-2,89 %	738	2	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
-5,66 %	717	11	قطاع الصحة
-7,24 %	705	44	قطاع الداخلية
-16,18 %	637	3	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
-20,53 %	604	25	قطاع الشغل والإدماج المهني
-41,05 %	448	3	صندوق الإيداع والتدبير
-43,55 %	429	2	قطاع العدل
-47,37 %	400	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
-71,45 %	217	5	المجال القضائي

عدد الأيام





إن معدل أجال البت في هذا النوع من الملفات، حتى في نكاح نفس المعايير، نجد يعرف اختلافاً واضحاً، بحسب القطاع المعنى بالتوصية، فمن 20 ميلاً قضاة، تبين أن 10 منها سجلت متوسط مدة معالجة فلق المدة المتوسطة العامة للمعالجة، بحيث تجاوزت أو قاربت عتبة 800 يوم، ونسب زيادة مهمة، تراوحت بين 0,28% سجلها قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 762 يوماً؛ و154,47% سجلها قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج بـ 1934 يوماً؛ متموجة برئاسة الحكومة بـ 1401 يوم، ونسبة زيادة بلغت 84,34%؛ يلي كل ذلك باقي القطاعات، كما هو مرتبة في الجدول أعلاه، بنسب تغير مختلفة.

ومن جهة أخرى، سجل معدل أجال البت الذي هم ملفات نصر الإجراءات القضائية الـ 10 المتبقية، انخفاضاً ملحوظاً تراوحت نسبته بين 71,45% و0,13%، بحيث لم يتجاوز متوسط مدة المعالجة الذي يهم ملفات مجموعة من القطاعات عتبة 700 يوم، كما أن ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات التفرغ العمل قضائي تطلبت فقط 214 يوماً كمعدل، علو فوما هو مفصل أعلاه.

رابعاً: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم

1- وضعية مراسلات الإجراءات في شأن ملفات التظلم خلال سنة 2020

1-1 وضعية مراسلات الإجراءات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوماً المنصوص

عليه ليجواب الإدارة في الموضوع

الإجراء	عدد المراسلات	النسبة المئوية	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوماً	النسبة من مجموع المراسلات حسب كل إجراء
مراسلة المخاطب الدائم	1107	34,40%	382	34,51%
مراسلة الإدارة المعنية	1415	43,97%	180	12,72%
مراسلة رئيس الإدارة	696	21,63%	96	13,79%
المجموع	3218	100,00%	658	20,45%

عدد مراسلات الإدارات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوماً ■ عدد المراسلات



لقد تبين خلال هذه السنة، وعلى غرار السنة الماضية، فيما يخص تحليل علاقة المؤسسة بالإدارة، واستخراج مؤشرات رقمية لقياس مدى تفاعل مختلف الإدارات مع مراسلاتها وتوصياتها، أن المؤسسة تجد نفسها مضطرة، من خلال المعصيات المفصلة في هذا الجدول، أن تعيد التأكيد على أن مجموعة من الإجراءات التي تمت مراسلتها، خلال هذه السنة، لم تستوعب بعد مفهوم حق المرتفق في الحصول على المعلومة الإدارية والتحقق في الجواب، واعتبار ذلك حقاً صيبياً من حقوق المرتفق.

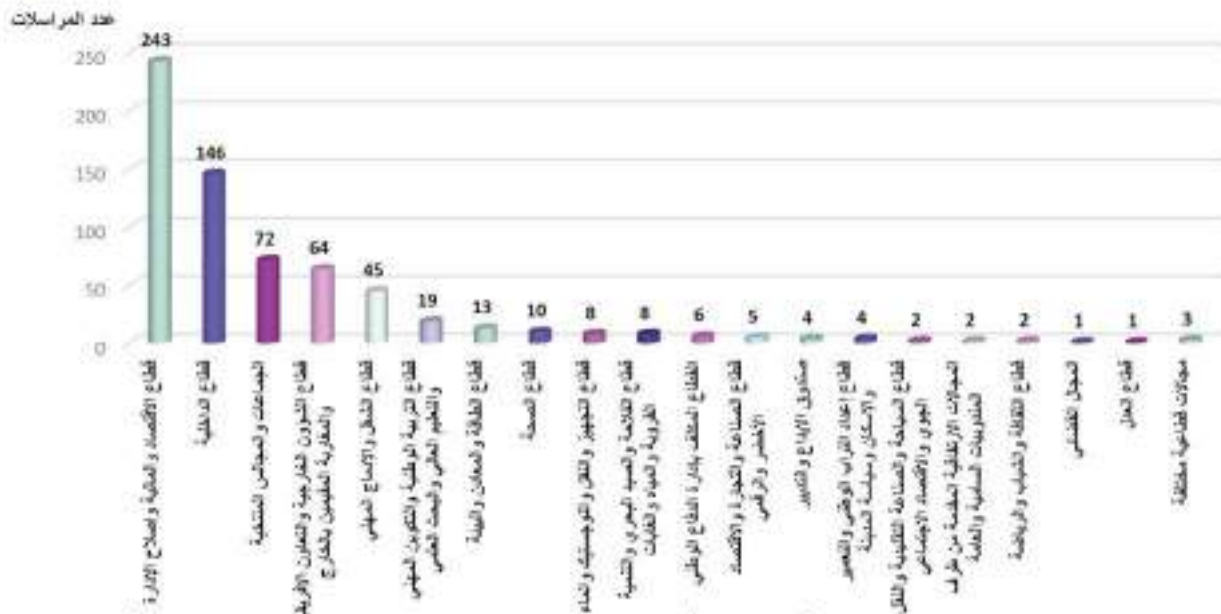
ذلك أن، هذا المفهوم لم يتبلور بعد حتى في علاقتنا مع مؤسسة استورية وبالأنصر في علاقتنا مع المواصر، إذ أنه مما مجموع 3218 مراسلة، نهم تضمنت تقدم بها مرتفقون أمامها يرجون إنصافهم من العيف الذي يصالهم في خلا فاتهم المرفقية، وجعتنا المؤسسة إلى الإدارات المعنية، لم تتلق في شأن 658 منها أي جواب، رغم انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليها في القانون، أي بنسبة 20,45% من مجموع المراسلات الموجهة إليها عبر مستويات متعددة «إدارة معنية، مفاهص، دائر، رئيس الإدارة»

هذا، ولكل غاية مناسبة، نورا المؤسسة تفصيلا لذلك، وفق الجدول أعلاه.

2 - 2 القصاصات المعنية بالمراسلات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما

المنصوص عليه لجواب الإدارة في الموضوع

النسبة المئوية	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه لجواب الإدارة في الموضوع	القصاصات المعنية بالمراسلات
36,93%	243	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
22,19%	146	قطاع الداخلية
10,94%	72	الجماعات والمجالس المنتخبة
9,73%	64	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
6,84%	45	قطاع الشغل والإدماج المهني
2,89%	19	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
1,98%	13	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
1,52%	10	قطاع الصحة
1,22%	8	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
1,22%	8	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,91%	6	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,76%	5	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,61%	4	صندوق الإيداع والتدبير
0,61%	4	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,30%	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,30%	2	المجالات الأثرافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
0,30%	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,15%	1	المجال القضائي
0,15%	1	قطاع العدل
0,46%	3	مجالات قطاعية مختلفة
100,00%	658	المجموع



لقد تبين من معضيات الجدول أعلاه، أن هناك تفاوتاً واضحاً بين الإجراءات في شأن عدم جوابها عن المراسلات الخاصة بالمؤسسة في موضوع ملفات تضمنت أحيلت إليها صلباً للقانون، بين قضايا اعتبرت أقل استجابة، وأخرى أكثر استجابة، وذلك بعدد مراسلات توزعت بين مراسلة واحدة بدون جواب لدى قطاع العدل و 43 مراسلة بدون جواب لدى قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، كل ذلك وفق التصنيف القصاصي المبين أعلاه.

2 - وضعية جلسات البحث المنجزة في ملفات تتضمن خلال سنة 2020

الإجراء	2020		2019	
	النسبة المئوية	العدد	العدد	
جلسات البحث المنجزة	92,32 %	757	582	
تخلف المتظلم عن حضور الجلسة	5,85 %	48	23	
تخلف الإدارة عن حضور الجلسة	1,83 %	15	21	
المجموع	100,00 %	820	626	



في إطار تفعيل مختلف اختصاصاتها القانونية، وسعيها منها إلى الوصول إلى حقيقة النزاع المعروض عليها وتقريب وجهات النظر بين الإدارات والمتظلم حرضت المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، على برقية ما مجموعه 820 جلسة بحث، عقد منها فعليا 757 جلسة بحضور الأصراف المعنية، في حين تعذر عقد 63 منها لتخلف المتظلم أو الإدارة عن حضور الجلسات المبرمجة لسبب من الأسباب؛ وهو ما شكل عموماً، ورغم حالة الصوارى الصحية التي تشهدها المملكة

ويخروف الصجر الصحري التي غصت فترة مهمة من السنة، زيادة مهمة في عدد الجلسات المقررة والمنجزة في هذه الأخيرة، مقارنة مع السنة الماضية، بلغت ما مجموعه 175 جلسة، أرينسية زيادة وصلت إلى 30,07%.

هكذا، وتجدر الإشارة إلى أن المنكوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج شكلت أكثر الإدارات تفلغا عن حضور جلسات البحث بثلاثي جلسات بحث؛ متبوعة بقصب الاحتياط (الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد) بجلستين بحث؛ ثم باقي الإدارات علو نحو التفصيل الوارد في الجدول بعده.

3 - وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المنجزة في ملفات التظلم

خلال سنة 2020

2020		2019		الإدارة المتخلفة عن الحضور
النسبة المئوية	عدد جلسات البحث المتخلف عنها	عدد جلسات البحث المتخلف عنها		
20,00 %	3	***		المنكوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج (الإدارة المركزية)
13,33 %	2	***		قطب الاحتياط (الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين + النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد)
6,67 %	1	3		ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء
6,67 %	1	***		جماعة المرسي
6,67 %	1	***		جماعة مكناس
6,67 %	1	***		وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
6,67 %	1	***		عمالة فاس (مقر ولاية الجهة)
6,67 %	1	***		جماعة طنجة
6,67 %	1	***		مجموعة المكتب الشريف للفوسفات OCP (الإدارة المركزية)
6,67 %	1	***		جماعة الرباط
6,67 %	1	***		المدرسة الوطنية العليا للإدارة
6,67 %	1	***		المكتب الوطني للمطارات ONDA (الإدارة المركزية)
***	***	9		صندوق ضمان حوادث السير
***	***	3		الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
***	***	2		الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
***	***	1		الخزينة العامة للمملكة
***	***	1		كتابة الدولة المكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي
***	***	1		المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب "قطاع الكهرباء"
***	***	1		المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب بطنجة
100,00 %	15	21		المجموع

العصر الخامس

الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2020

"مما وجب توضيحه في شأن العلاقة بين مؤسسة وسيح المملكة والسلكة القضائية وأداء المحاكم بصفة عامة، أن المحاكم هي مرافق عمومية لإنتاج وتقديم خدمات العدالة، وهو ما يجعل التمييز ضروريا في أداؤها بين العمل القضائي، وما يتوجب له حتما وقصعا من استقلال واستقلالية، وبين الخدمات الإدارية الارتفاقية التي تتيح بهذا العمل".

وسيح المملكة
الرباط - 14 أبريل 2020





أولا

مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل العام
على المستوى الوطني



أولاً: مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل العام على المستوى الوطني

1 - معضيات عامة حول المسجل العام

نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات	
تظلم	67,45%	3289	3339	
توجيه	32,26%	1573	2503	
طلب تسوية	0,14%	7	1	
مبادرة تلقائية	0,14%	7	--	
المجموع	100,00%	4876	5843	

لقد أبانت الإحصائيات، أن ما تم التوصل به خلال سنة 2020 من تظلمات وتشكيات وصلبات تسوية، وما قامت به المؤسسة من مبادرات تلقائية، والتي فتحت لها ملفات، بلغ ما مجموعه 4876 ملفاً، مسجلة بذلك انخفاضاً هفيفاً عن السنة الماضية «2019»، بما مجموعه 967 ملفاً، أو بنسبة انخفاض وصلت إلى 18,55%، بسبب ظروف العجز الصحي التام الذي فرضته الحكومة، والذي استغرق ثلاثة أشهر، وما أعقبه من تخاير تقييم التنقل بين مختلف المدن. هكذا، وقد توزعت الملفات المذكورة على الشكل التالي:

• 3289 ملف تظلم أي ما يمثل نسبة 67,45% من مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة، انضح من عراستها الأولية أنها تندرج ضمن مجال اختصاصها، مسجلة بذلك انخفاضاً هفيفاً عن السنة الماضية «2019»، بما مجموعه 50 ملفاً فقط، وبنسبة انخفاض بلغت 1,50%، الأمر الذي يبرهن على نجاح تظلم التشكي عن بعد وباقر التخابير الاحتياطية التي اتخذتها المؤسسة خلال هذه الفترة؛

وفي المقابل، واصلت نسبة ملفات التظلم من المسجل العام منحلها التصاعدي مقارنة مع ملفات التوجيه، بحيث انتقلت من 57,15% خلال السنة الماضية، إلى 67,45% خلال هذه السنة، وكما يمكن تفسير ذلك بتحقيق امتيعاب أكبر لمقام هذه المؤسسة الدستورية من جهة، يمكن تفسيره أيضاً بنجاح الدور «التوجيهي» لمنظومة التظلمات الإلكترونية عن بعد، في استقبال صلبات وتشكيات المرفقين من جهة أخرى؛

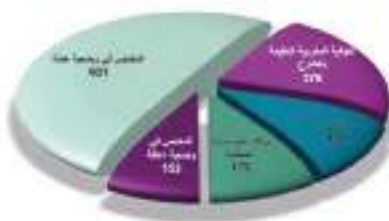
• 1573 ملف توجيه، أو بنسبة 32,26%، من مجموع الملفات المسجلة وهي قضايا تميز أن مواضيعها تفرج بصيغتها عن اختصاصات المؤسسة، حيث عملت على إرشاد وتوجيه المعنيين بها إلى الجهات المختصة، قصد مواصلة الإجراءات والمساطر الترتيبية القيام بها. ونظراً للصاع الخالص لمضامين بعضها حرصت على إحالتها إلى الإدارات المعنية، أو إحالة القضاء المعني علماً بها، لانتفاء ما يفرضه الموقف، كل ذلك بدون تتبع.

وفي هذا الإطار، سجلت المؤسسة انخفاضاً ملموساً في عدد هذا النوع من الملفات، مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعه 930 ملفاً، مسجلة بذلك نسبة انخفاض بلغت 37,16%، وهو مؤشر إيجابي يرم عن امتيعاب أكبر لمقام واختصاصات المؤسسة.

- 07 صلبات تسوية، أي بنسبة 0,14% من مجموع ما تم التوصل به، ورغم التصور الحاصل في هذا النوع من الصلبات، خلال هذه السنة نصبت لم تسجل المؤسسة برسم السنة الماضية، سوى صلب واحد، فإن المؤسسة وهو تسجل مبدئية اللجوء إلى هذه المسطرة من الأرصاف المعنية، لتعتبر أن صلبات التسوية تبقى آلية مهمة للإدارة والمرتكز على حد سواء لإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف، بعيدا عن منصف التظلم وتذكو إلى الاستثمار فيها بشكل أكبر.
- 07 مبالغ تلقائية، أي بنسبة 0,14% من مجموع ما تم فتحه من ملفات، وهو مؤشر إيجابي حول التصور الحاصل خلال هذه السنة، في منظور المؤسسة للتفعيل الكامل لاختصاصاتها القانونية.

إن المؤسسة، علم وعمر تعلم يكون هذه المعصيات، علو فتها، تفر مبرر عينات غرامية، لا تعكس بالضرورة حقيقة وجم الإخلاق الإدارية التي تعرفها الإدارة، من جهة، لأن هذه الأخيرة نفسها تقم إحصائيات مهمة جدا حول عدد الشكايات والتضلمات التي تتوصل بها والتي تفوق بكثير عدد الشكايات والتضلمات التي تتوصل بها المؤسسة، ومن جهة ثانية، لأنه ليس لكل الشكايات والتضلمات من المخلة ما يمكن مؤاخذه الإدارة عليه، لذلك فالمؤسسة، كما السنة الماضية، تترك دائما بموقفها من كون ما يعكس حقيقة وجود تفرات في تصرفات الخدمات المرورية داخل القطاع، ليس هو حجم الشكايات والتضلمات، وإنما هو عدد التوصيات الصادرة في مواجهة الإدارة، بعد فشل محاولات إيجاد الحل الممكن على أرضية توافقية. ومع ذلك، فإن هذه المعصيات الإحصائية وتصنيفاتها المختلفة، تقدم صورة واضحة، حول منصوصية التضلمات والشكايات داخل البلاد، وتعتبر أرضية للبحث حول ما أسميناه بـ «سيكولوجية التشكيك»، وتعكس في المقابل علاقة المرتكز بالمرتكز العمومي ومستورضاه علوم ما يتلقاه من خدمات، كما سبق الإشارة إليه في أكثر من مناسبة.

1 - 1 الملفات المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
أشخاص في وضعية هشّة	18,48%	50,19%	901	425
الجمالية المغربية المقيمة بالخارج	7,71%	20,95%	376	461
أرامل	3,90%	10,58%	190	198
نزلاء المؤسسات السجنية	3,59%	9,75%	175	235
أشخاص في وضعية إعاقة	3,14%	8,52%	153	153
المجموع	36,81%	100,00%	1795	1472

لقد أولت المؤسسة خلال هذه السنة، كما ما بقتها، أهمية خاصة للشكايات والتضلمات التي تقدم بها بعض الفئات الاجتماعية اعتبارا للأوضاع التي تعيشها، وقد تبين أنه من مجموع 4876 ملفا تم تسجيله خلال هذه السنة، نجد أن 1795 منها، همت خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 36,81% من مجموع المتوصل به، وهو ما يشكل زيادة في عدد الملفات التي تفر هذه الفئات، مقارنة مع السنة الماضية «2019» التي لم تعد فيها هذه الملفات ما مجموعه 1472 ملفا، بنسبة 25,19% من المسجل خلال ذات السنة.

وخلال السنة الماضية، فقد تبين أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة، تصدّرت الترتيب بمجموع 901 ملفاً، أي بنسبة 50,19% من مجموع الفئات المعنية بالدراسة، و18,48% من المسجل العام، وهي معصيات تظهر الارتفاع الحاصل في عدد التخلّصات التي تقدّمت بها هذه الفئة، بحيث لم تسجل خلال السنة الماضية سوى 425 ملفاً، أي بنسبة 28,87% من مجموع ملفات الفئات، و7,27% من المجموع العام، ولعل مرء ذلك أمام الآثار الاقتصادية التي فرضتها ظروف الحجر الصحي والتي كان لها الوقع المباشر على وضعيات هذه الفئة، سيما وأن عدداً مهماً من التخلّصات خسر أمام تلك المتعلقة بصلبات الدعم أو فقدان الشغل، تليها في الترتيب فئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 376 ملفاً، أي بنسبة 20,95% من مجموع ملفات الفئات، و7,71% من المجموع العام وهي معصيات تظهر الانخفاض الحاصل في التخلّصات التي تقدّمت بها هذه الفئة، بحيث سجلت خلال السنة الماضية 461 ملفاً، أي بنسبة 31,32%، رغم الاستقرار النسبي الذي حققته بالنظر بمجموع ملفات الفئات، الذي بقى في حدود 7,89% من المجموع العام، ولعل مرء ذلك أيضاً الانعكاسات التي خلقتها تدابير الحجر الصحي، وما ترتب عنها من إغلاق للحدود الوضعية في وجه الرحلات الجوية والبحرية، مما أثر بشكل مباشر على عمليات العبور وعودة أفراء الجالية المغربية إلى أرض الوطن خلال سنة التقرير، ثم فئة الأراذل بمجموع 190 ملفاً، أي بنسبة 10,58%، و3,90% مما ذكر، وبعدها فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 175 ملفاً، أي بنسبة 9,75% و3,59% من فئات الجاميع؛ متنوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 153 ملفاً بنفس مجموع السنة الماضية، وبنسبة 8,52%، أي 3,14% من مجموع المسجل العام.

1 - 2 الملفات المسجلة بحسب جنسية المتضلم أو المشتكى أو هالب التسوية

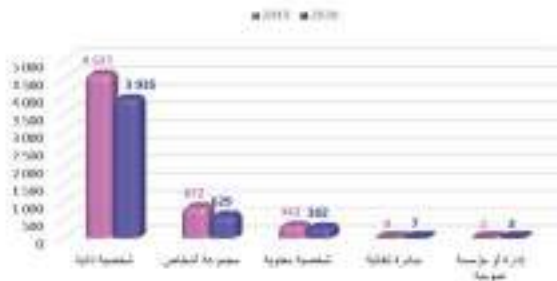
الجنسية	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات
مغربية	99,47%	4850	5790
سورية	0,14%	7	5
فرنسية	0,08%	4	11
مصرية	0,08%	4	8
عراقية	0,04%	2	2
تونسية	0,04%	2	1
إسبانية	0,02%	1	2
يمنية	0,02%	1	1
كامرونية	0,02%	1	1
نيجيرية	0,02%	1	--
إيطالية	0,02%	1	--
بولونية	0,02%	1	--
بريطانية	0,02%	1	--
جزائرية	--	--	5
فلسطينية	--	--	5
بنجكية	--	--	3
سيفغالية	--	--	2

لبنانية	2	--	--
هندية	1	--	--
سعودية	1	--	--
ألمانية	1	--	--
هولندية	1	--	--
كونغولية	1	--	--
المجموع	5843	4876	%100,00

يُظهر من معصيات الجدول أعلاه، أن المؤسسة وفي إصدار اختصاصاتها للنضرب في التظلمات المقدمة من طرف الأجانب المقيمين داخل وخارج التراب الوطني، توصلت بما مجموعه 26 طلباً للاستفادة من خدماتها، تقدم به متخلمون يعملون 12 جنسية، وقد احتل السوريون صدارة الترتيب بـ 07 تظلمات وشكايات؛ يليهم المتخلمون الذين يعملون الجنسية الفرنسية والمصرية بأربعة تظلمات لكل واحدة؛ فالجنسيات العراقية والتونسية يتخلمين اثنين لكل منهما؛ ثم الجنسيات اليمنية والإيطالية والكامرونية والنيجيرية والإسبانية والبولندية والمريكانية بتظلم واحد لكل منها؛ هذا، أخذاً بعين الاعتبار، أن الانخفاض الحاصل في عدد الجنسيات «من 18 إلى 12» وفي عدد التظلمات «من 53 إلى 26» التي تقدم بها الأجانب خلال هذه السنة يند تفسيره أيضاً في تزايد السفر الصحراوي وما ترتب عنها من إغلاق الحدود الوكينية في وجه الرحلات الجوية والبحرية، مما أثر بشكل مباشر على عدد الرحلات السياحية إلى المغرب.

1-3 الملفات المسجلة بحسب صيغة المتخلم أو المشتكرو أصحاب التسوية

طبيعة المتظلم أو المشتكرو أو طالب التسوية	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات
شخصية ذاتية	%80,70	3935	4627
مجموعة أشخاص	%12,90	629	872
شخصية معنوية	%6,19	302	342
مبادرة تلقائية	%0,14	7	--
إدارة أو مؤسسة عمومية	%0,06	3	2
المجموع	%100,00	4876	5843



إذا ما قُبلنا أن الانخفاض العام في عدد الشكايات والتظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، يظهر تحليل سجل الملفات، بحسب صيغة المتخلمين المعنيين بها، أن الشكايات والتظلمات المقدمة من أشخاص غائبين ما زالت، وكل سنة، تحتل صدارة الترتيب بـ 3935 تظلماً وشكايَةً، أي بنسبة %80,70 من مجموع المسجل العام؛ تليها في المرتبة الثانية، رغم الفارق الكبير، تلك المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 629، أي بنسبة %12,90؛ ثم في المرتبة الثالثة، التظلمات والشكايات التي تقدم بها أشخاص معنوية والبالغ عددها 302، أي بنسبة %6,19؛ وفي آخر الترتيب، نجد التظلمات والتشكايات المقدمة من طرف إدارة أو مؤسسة عمومية والتي بقيت في حدود ثلاث تظلمات فقط، وانضاف إلى المجموع هذه السنة، سبع ملفات شكلت موضوع مبادرة تلقائية من المؤسسة في مواضيع معدلة.

1- 4 الملفات المسجلة بحسب جنس المتظلم أو المشتكى أو بحال التسوية



يظهر تحليل مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة خلال هذه السنة، حسب مقارنة النوع، أن نسبة تمثيلية النساء، بلغت 22,41%، من مجموع المتوصل به من أشخاص ذاتيين، أو ما مجموعه 882 ملفاً، هذا مقابل 3053 ملفاً تقدم بها نضراؤهن من الرجال، أو بنسبة 77,59% من نفس المجموع، علماً أن النسب المذكورة تم تعديدها بالنظر إلى الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين فقط، لأن تلك المقدمة من مجموعات أشخاص، وكذا الأشخاص الاعتبارية، لما تسعف فيه هذه الفئة من تسليط الضوء بشكل ألق على وضعية المرأة داخل منظومة التشكي، وبالإضافة إلى الاستقرار النسبي الحاصل في عدد التظلمات المقدمة من طرف النساء مقارنة مع السنة الماضية التي شكلت خلالها تظلمات وتشكيات النساء ما نسبته 22,43% من مجموع المسجل، فقد ألبان تحليل هذه الشكايات من حيث تصنيفها أنها تنوع بين تظلمات وتشكيات تهم حقوق المرأة مباشرة من قبيل التظلمات المتعلقة بتسوية الوضعية المعاشية أو الزيادة في الحد الأدنى للمعاش أو منحة الوفاة أو معاش الزمالة أو دعم صندوق التكافل العائلي ودعم الأروام، وبين تظلمات مختلفة قدمتها المرأة وهو في الأصل تتعلق بحقوق الرجال (ابن، زوج، أخ، أب...).

1- 5 الملفات المسجلة بحسب ورواها من مختلف جهات المملكة وكذا من الخول

الأجنبية



بالإضافة إلى التظلمات الواردة من متظلمين مقيمين فوق التراب الوطني بغض النظر عن جنسيتهم شكلت الملفات التي تهم التظلمات والتشكيات الواردة من خول أجنبية، ما مجموعه 388 ملفاً، وهو ما يمثل نسبة 7,96% من المجموع العام المسجل، في حين، توزع باقي التشكيات والتظلمات بما مجموعه 4488 بين مختلف جهات المملكة، بأعداد ونسب متفاوتة، علماً بما سيأتي بيانه.

1 - 6 الملفات المسجلة بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

2020		2019		جهات وعمالات و أقاليم المملكة
النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	
15,63%	16,98%	762	799	فاس - مكناس
4,90%	5,33%	239	248	مكناس
4,80%	5,21%	234	227	فاس
1,39%	1,52%	68	79	تازة
1,09%	1,18%	53	52	ايفران
0,84%	0,91%	41	49	تاوانات
0,78%	0,85%	38	31	الحاجب
0,70%	0,76%	34	63	صفرو
0,57%	0,62%	28	34	بولمان
0,55%	0,60%	27	16	مولاي يعقوب
14,42%	15,66%	703	809	الدار البيضاء - سطات
8,33%	9,05%	406	461	الدار البيضاء
1,25%	1,36%	61	77	الجديدة
1,21%	1,31%	59	71	سطات
0,92%	1,00%	45	53	المحمدية
0,74%	0,80%	36	44	برشيد
0,68%	0,74%	33	37	سيدي بنور
0,62%	0,67%	30	25	بنسليمان
0,57%	0,62%	28	32	النواصر
0,10%	0,11%	5	9	مديونة
11,48%	12,48%	560	721	الرباط - سلا - الفتيحة
2,56%	2,79%	125	190	الرباط
2,38%	2,58%	116	130	الفتيحة
2,05%	2,23%	100	125	سلا
1,70%	1,85%	83	112	الصغيرات تمارة
1,15%	1,25%	56	64	سيدي فاسم
1,09%	1,18%	53	65	الخميسات
0,55%	0,60%	27	35	سيدي سليمان
9,19%	9,98%	448	514	طنجة - تطوان - الحسيمة
4,76%	5,17%	232	220	طنجة- أصيلة
1,11%	1,20%	54	62	تطوان
1,11%	1,20%	54	47	الحسيمة
0,94%	1,02%	46	92	العرانش
0,47%	0,51%	23	36	وزان
0,41%	0,45%	20	31	شفشاون
0,27%	0,29%	13	17	المضيق الفتيحي
0,12%	0,13%	6	9	الفحص- أنجرة

%9,04	%9,83	441	533	الشرقي
%2,69	%2,92	131	199	وجدة-أنجاد
%2,21	%2,41	108	65	تاويريرت
%1,07	%1,16	52	67	الناظور
%0,94	%1,02	46	30	جرادة
%0,88	%0,96	43	82	فجيج
%0,70	%0,76	34	51	بركان
%0,31	%0,33	15	25	جرسيف
%0,25	%0,27	12	14	الدريوش
%6,91	%7,51	337	471	مراكش - أسفي
%2,75	%2,99	134	175	مراكش
%1,17	%1,27	57	77	أسفي
%0,70	%0,76	34	70	قلعة السراغنة
%0,62	%0,67	30	39	الصويرة
%0,62	%0,67	30	15	اليوسفية
%0,43	%0,47	21	32	شيشاوة
%0,39	%0,42	19	26	الرحامنة
%0,25	%0,27	12	37	الحوز
%6,60	%7,17	322	305	بني ملال - خنيفرة
%1,87	%2,03	91	56	خريبكة
%1,74	%1,89	85	57	خنيفرة
%1,48	%1,60	72	103	بني ملال
%0,82	%0,89	40	61	أزيلال
%0,70	%0,76	34	28	القصبة بن صالح
%5,80	%6,31	283	339	سوس - ماسة
%2,30	%2,50	112	117	أكادير- إدا وننان
%1,29	%1,40	63	65	إنزكان أيت مول
%0,98	%1,07	48	75	تارودانت
%0,59	%0,65	29	32	تيزيوت
%0,33	%0,36	16	31	اشتوكة ايت باها
%0,31	%0,33	15	19	طاطا
%4,63	%5,04	226	306	العيون - الساقية الحمراء
%3,90	%4,23	190	275	العيون
%0,41	%0,45	20	19	السمارة
%0,21	%0,22	10	6	بوجدور
%0,12	%0,13	6	6	طرفاية
%4,02	%4,37	196	256	درعة - نافيالالت
%1,25	%1,36	61	75	ميدلت
%1,13	%1,23	55	63	الرشيدية
%0,68	%0,74	33	50	تنغير
%0,57	%0,62	28	52	ورزازات

زاكورة	16	19	%0,42	%0,39
كلميم - واد نون	115	103	%2,30	%2,11
كلميم	64	61	%1,36	%1,25
طانطان	19	24	%0,53	%0,49
سيدي إفني	23	15	%0,33	%0,31
أسا - الزاك	9	3	%0,07	%0,06
الداخلة - وادي الذهب	20	30	%0,67	%0,62
وادي الذهب	20	27	%0,60	%0,55
أوسرد	--	3	%0,07	%0,06
جهات غير محددة	163	70	%1,56	%1,44
عمالات و أقاليم غير محددة	163	70	%1,56	%1,44
مجموع جهات التراب الوطني	--	7	%0,16	%0,14
مجموع عمالات و أقاليم التراب الوطني	--	7	%0,16	%0,14
المجموع	5351	4488	%100,00	%92,04



باستقراء المعصيات التفصيلية للجدول أعلاه، وعلى غرار السنة الماضية، يتضح أن ساكنة كل جهات المملكة كانت مصدر شكايات وتضلمات بنسب متفاوتة، علما أن ما مجموعه 70 تضلما وشكاية لم يرش أصحابها إلى موكهنهم وأن سبع ملفات تهم مجموع التراب الوطني بحكم ارتباطها بالمباكرة التلقائية للمؤسسة.

والملاحظ، أنه لنز كان من الصيغ أن تحتل الجهات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية والسياحية، المراتب المتقدمة في ترتيب عددا الشكايات والتضلمات الواردة منها، فإن الأمر يستدعي نوعا من التوقف، بالنسبة لجهة فاس - مكناس التي تصدرت الترتيب بما مجموعه 762 شكاية وتضلما، متقدمة بذلك على جهة الدار البيضاء - سطت التي حصلت خلال هذه السنة 703 ملفات، رغم الفرق الكبير بينهما من حيث الكثافة السكانية، حسب إحصاء المنحويبة السامية للتخصيص لسنة 2014، حيث بلغت ساكنة جهة فاس - مكناس 4 216 957 نسمة، و«جهة الدار البيضاء - سطت» 8 861 739 نسمة، تلتها جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 560 ملفا، ثم جهة صنجة - تصوان - العسيرة بـ 448 ملفا، وبعدها جهة الشرق بـ 441 ملفا، لجهة مراكش - أسفي بـ 337 ملفا، تلتها جهة بني ملال - خنيفرة بـ 322 ملفا، الجهات بحسب الأعداد والنسب المفصلة في الجدول

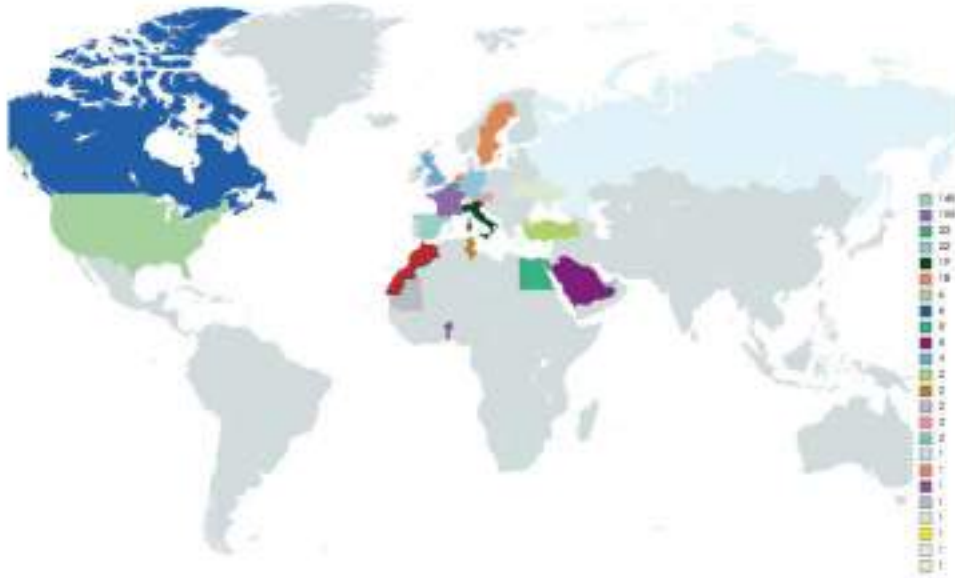
نفس المنصو فماده يحكم توزيع التضرعات والشكايات على مستوى العمالء والأقاليم. حيث يتبين أن 12 عمالة من جهات مختلفة، تتجاوز عتبة 100 شكاية وتضم لكل واحدة منها، بما مجموعه 2127 شكاية وتضمها، أو بنسبة 47,39% من مجموع المسجل بحسب عمالات وأقاليم المملكة. والظاهر من الجدول، أنه على غرار جهات المملكة احتلت العمالء الأكثر كثافة مكانية وتمركزا للنشأة الإدارية والاقتصادية والمالية والسياحية المراتب المتقدمة، وهكذا تصدرت عمالة الحار البيضاء الترتيب بـ 406 ملفا، تلتها في المرتبة الثانية عمالة مكناس بما مجموعه 239 شكاية وتضمها، ثم عمالة فاس بـ 234 شكاية وتضمها، وبعدها عمالة صخة أصيلة بـ 232 شكاية وتضمها، فعمالة العيون بـ 190 شكاية وتضمها، تلتها عمالة مراكش بـ 134 شكاية وتضمها. أما الباقي فتوزع على 69 عمالة وإقليميا بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 03 و131 تضمها وشكاية.

والواضح من المعطيات أعلاه، أن ما وراء على المؤسسة من تشيكات وتضمات نهم ما كنة العمالء التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات بلغ مجموعه 1779 ملفا، وهو ما يشكل نسبة 39,64% من مجموع المسجل بحسب عمالات وأقاليم المملكة، وأن هذه العمالء مثلت كما السنة الماضية مسر أكبر عدد من التضرعات والتشيكات الواردة من نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس، التي فاقت في مجموعه التضرعات والتشيكات الواردة من عمالة فاس وتلك الواردة من عمالات خريبكة وخنيفرة التي فاقت التضرعات والتشيكات الواردة من عمالة بني ملال، وتلك الواردة من عمالة مبدلت التي تتجاوز حجم الشكايات والتضرعات الواردة من عمالة الرشيدية.

1 - 7 الملفات المسجلة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	عدد الملفات	النسبة من المجموع	النسبة من المسجل العام
إسبانيا	140	36,08%	2,87%
فرنسا	100	25,77%	2,05%
بلجيكا	33	8,51%	0,68%
ألمانيا	22	5,67%	0,45%
إيطاليا	19	4,90%	0,39%
هولندا	18	4,64%	0,37%
الولايات المتحدة الأمريكية	6	1,55%	0,12%
كندا	6	1,55%	0,12%
مصر	5	1,29%	0,10%
السعودية	5	1,29%	0,10%
بريطانيا	4	1,03%	0,08%
تركيا	2	0,52%	0,04%
تونس	2	0,52%	0,04%
قطر	2	0,52%	0,04%
النمسا	2	0,52%	0,04%
الإمارات العربية المتحدة	2	0,52%	0,04%
قبرص	1	0,26%	0,02%
السويد	1	0,26%	0,02%

البين	1	% 0,26	% 0,02
موريتانيا	1	% 0,26	% 0,02
أوكرانيا	1	% 0,26	% 0,02
فلسطين	1	% 0,26	% 0,02
روسيا	1	% 0,26	% 0,02
سويسرا	1	% 0,26	% 0,02
بلدان أجنبية غير محددة	12	% 3,09	% 0,25
المجموع	388	% 100,00	% 7,96



يخضع من المعصيات أعلانه أن عددا الشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة من أشخاص مقيمين بالخارج بلغ ما مجموعه 388 أي بنسبة 7,96% من مجموع المسجل العام. كما تبين أن هذه الشكايات والتضلمات همت 24 دولة إقامة محذرة بما مجموعه 376 بالإضافة إلى 12 شكاية وتضلما وردت على المؤسسة من الخارج من غير تحديد لبلد إقامة المتضلم ولوحظ من جانب آخر أن ست دول تعدى عدد التضلمات الواردة منها عتبة العشرة ويتعلق الأمر بتلك التي تعرف تواجدا مكثفا لأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج ويهم الأمر على الخصوص كل من إسبانيا التي استأثرت لوحدها بما مجموعه 140 شكاية وتضلما أي بنسبة 36,08% من مجموع الشكايات والتضلمات الواردة من الخارج متبوعة بفرنسا بـ 100 تضلم وشكاية وبنسبة 25,77% ثم بلجيكا بـ 33 ماعا وبنسبة 8,51% فباقي الدول على الترتيب العددي والنسبي المبين في الجدول أعلانه.

1 - 8 الملفات المسجلة بحسب مكان تسجيلها



مكان التسجيل	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات
الإدارة المركزية	%55,11	2687	3931
التمثيلات الجهوية	%30,87	1505	1715
بوابة قضاء المواطن «e-plainte»	%14,03	684	197
المجموع	%100,00	4876	5843

إن تحليل الأداء الجمهوري للمؤسسة من خلال ما توصلت به من تظلمات وشكايات، برسم سنة 2020، يظهر أن طريقة ورودها عليها، تختلف باختلاف الكيفية التي اختارها المتظلمون للتواصل مع المؤسسة. وبالرغم من السعي المبكول للاقتراب أكثر من المواطنين عبر توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في أغلب جهات المملكة، فإن معظم التظلمات والشكايات التي توصلت بها المؤسسة، كانت عبر مقرها المركزي، بما مجموعه 2687 تظلمة وشكاية. ومع ذلك، فإن هذه المعصيات تظهر بجلاء، التراجع الملحوظ في توجه المتظلمين نحو الإدارة المركزية للمؤسسة، إذ بالموازاة مع الانخفاض الحاصل في عدد الشكايات والتظلمات المسجلة مركزياً هذه السنة، بالمقارنة مع السنة الماضية والذي قد يفسر بالانخفاض العام لعدد الملفات المسجلة، فإن التمثيلية النسبية لعدد المسجل مركزياً قد تراجعت بدورها من 67,28% إلى 55,11%، في حين سجلت منخوبياتها الجهوية والعملية ونقص اتصالها ما مجموعه 1505 تظلمات وشكايات، أي بنسبة 30,87%، وبانخفاض نسبي بلغ 12,24%، بينما سجلت منظومة التظلمات والشكايات الإلكترونية «قضاء المواطن» ما مجموعه 684 تظلمة وشكاية، وهو ما شكل نسبة 14,03% من مجموع المسجل، ومثل تهوراً ملموساً في عدد المتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم وشكاياتهم، بحيث بلغت هذه الزيادة ما نسبته 247,21%.

وإذا كان التفسير التقليدي للعدد الكبير للتظلمات والشكايات التي توصلت بها الإدارة المركزية، يعزى إلى قربها من مختلف الإدارات، بالإضافة إلى ما قد يكون من تربية لدى المواطنين من ثقة أكبر في المؤسسات والإدارات المركزية، ولاعتبارها فضلاً عن مقامها المركزية، جهة معالجة للتظلمات والشكايات التي تهم جهة الرباط - مراكش - القنيطرة، فإن ارتفاع التظلمات والشكايات الواردة عبر منظومة التظلمات الإلكترونية يبد تفسيره فضلاً عما فرضته ظروف الحجر الصحي التي أملت لها جائحة كورونا «كوفيد - 19»، فيما يمكن أن نسميه بالانتقال التكريهي داخل المجتمع في التعامل مع ما فرضته متغيرات التحول الرقمي داخل المرافق العمومية، بالرغم مما يمكن وصفه بالعشاشة الرقمية التي تعيشها شريحة عريضة من أفراد المجتمع.

1 - 9 الملفات المسجلة بحسب المجال القطاعي المعنوي بها

2020		2019	المجال القطاعي المعنوي
النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات	
21,84%	1065	1381	قطاع الداخلية
15,65%	763	1451	مجال العدالة
12,57%	613	363	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
8,84%	431	465	الجماعات والمجالس المنتخبة
5,70%	278	304	قطاع الشغل والإدماج المهني
5,29%	258	404	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
2,85%	139	55	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
2,38%	116	101	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
2,13%	104	179	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
2,01%	98	91	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
1,78%	87	99	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
1,66%	81	151	صندوق الإيداع والتدبير
1,56%	76	84	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
1,48%	72	109	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
1,23%	60	70	قطاع الصحة
0,68%	33	43	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,68%	33	34	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,53%	26	44	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,49%	24	21	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,47%	23	46	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,45%	22	16	رئاسة الحكومة
0,35%	17	52	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,31%	15	23	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,02%	1	1	تظلمات وتشكيات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
0,02%	1	--	مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية
--	--	4	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
--	--	3	الأمانة العامة للحكومة
9,02%	440	249	مجالات قطاعية مختلفة
100,00%	4876	5843	المجموع



• احتل مجال الجماعات والجماعات المنتخبة المركز الرابع، ضمن المجالات الصناعية التي تحتل مراتب متقدمة من حيث عدد الشكايات والتضلمات خلال هذه السنة، بما مجموعه 431 تضلماً وشكاية، وبنسبة 8,84% من مجموع المسجل، ومع ذلك، فقد سجل المجال انخفاضاً نسبياً في عدد التضلمات والشكايات المقدمة في مواجهته، بلغ 7,31% مقارنة مع السنة الماضية.

• بينما تقدم قطاع الشغل والإعماج المعنوي إلى المرتبة الخامسة، بـ 278 تضلماً وشكاية، بنسبة 5,70% من مجموع المسجل. في حين، تراجع المجال القطاعي الخاص بالتربية الوصيفية والتكوين المعنوي والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المرتبة السادسة، بـ 258 تضلماً وشكاية، بنسبة 5,29%؛ متبوعاً بقطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج بـ 139، بنسبة 2,85% في المرتبة السابعة؛ علماً أن معظم الشكايات التي همت هذا القطاع خصت بالأساس تلميذات فتح الحدود التي تقدم بها المغاربة العالقون بالخارج خلال فترة الحجر الصحي؛ فمقارن المجالات الصناعية، كما هو مبيّن في الجدول تالياً.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن «منظومة التشكيك» داخل البلاد، أنتجت معصيات مكنت من رسم صورة واضحة حول المجالات الصناعية الرئيسية المعنية أكثر بتشكايات وتضلمات المرتفقين، حيث يظهر أن ما مجموعه تسع مجالات صناعية فقط، تجاوزت عتبة المائة شكاية، مشكلة بمجموعة ما مجموعه 3767 شكاية وتضلماً، أي ما نسبته 77,28% من مجموع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، سواء اتخذت صورة ملف أو توجيه أو تضلم أو تطلب تسوية، فيما توزعت باقي التضلمات والتشكايات (1109)، والتي شكلت 22,74% بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

وعلاوة على ما تمت الإشارة إليه في التقرير السابق، فإن المعصيات الإحصائية المبيّنة في الجدول أعلاه، تنطلق من أن تصنيف الجهة المعنية بالتوجيه أو التضلم يتجاوز القطاع الحكومي بمعني الوزارة إلى مفهوم «المجال القطاعي»، الذي يشمل، فضلاً عن الوزارة المعنية، كل المكاتب والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها أو الموضوعات تحت رايستها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية.

وهو ما أسفر عن معصيات، مكنت من رسم صورة أفقية حول المجالات الصناعية المعنية أكثر بتضلمات وتشكايات وتلميذات المرتفقين، بغض النظر عن شكل هذه التضلمات والتشكايات، وبصيغة مواضيعها.

10 - 1 الملفات المسجلة بحسب بعض المجالات الانتزاقية المعنية بالحراسة

2020	2019	المجال الانتزاقى المعنى بالدراسة
عدد الملفات	عدد الملفات	
763	1451	تظلمات وتشكيات هم المؤسسات والهيئات ذات العلاقة بالمجال الانتزاقى الخاص بقطاع العدالة
472	--	تظلمات وتشكيات هم المجالات الانتزاقية المقدمة من طرف مؤسسات عمومية
431	465	تظلمات وتشكيات هم الشأن المحلى من طرف الجماعات والمجالس المنتخبة
181	135	تظلمات وتشكيات هم شركات مساهمة ذات المساهمة المباشرة للخزينة
161	261	تظلمات وتشكيات هم مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال العقارى والتعمير
142	168	تظلمات وتشكيات هم المجالات الانتزاقية المقدمة من طرف مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال التعاضدى
139	55	تظلمات وتشكيات هم قطاع الشؤون الخارجية وشؤون الجالية
51	103	تظلمات وتشكيات هم مؤسسات وإدارات تعنى بالماء والكهرباء
45	--	تظلمات وتشكيات هم المجالات الانتزاقية المقدمة من طرف مؤسسات وإدارات تعنى بالأعمال الاجتماعية
33	--	تظلمات وتشكيات هم المجالات الانتزاقية المقدمة من طرف إدارات تعنى بالمجال الدينى
12	13	تظلمات وتشكيات هم مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال التنموى
11	100	تظلمات وتشكيات هم الاستثمار (المركز الجهوية للاستثمار + مراكز الاستثمار الفلاحى)
10	12	تظلمات وتشكيات هم الإدارات ذات العلاقة بالمجال الانتزاقى الخاص بالقطاع البحرى والاقتصاد الأزرق

يتضح من تحليل معصيات الجدول أعلاه، بالاستئنا إلى مجالات ارتفاقية يتم تديرها من جهات مختلفة والتي تم خصها بالحراسة خلال هذه السنة أن:

- المجال الانتزاقى الخاص بقطاع العدالة، سجل انخفاضاً مهماً في عدد الشكايات والتظلمات التي تهم مختلف الجهات المتدخلة إجمالاً في تديرها، ولو في حدود معينة، ومن زوايا مختلفة، سواء تعلق الأمر بوزارة العدل، أو بالمجلس الأعلى للسلكة القضائية، أو بعض المحقن القانونية والقضائية المتمتعة بنوع من الاستقلالية، نصبت مجال ما بمجموعة 763 ملفاً، أي بانخفاض مهم بلغ 688 ملفاً، مقارنة مع سنة 2019. ومع ذلك وبالرغم من أن أغلب التظلمات والشكيات التي تهم هذا المجال الانتزاقى لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، فإن ذلك يعتبر، كما سبق القول، مؤشراً قوياً يوجب الانتكباب على واقع العدالة بمفهومها الموسع، ونصرح التساؤلات الموضوعية والهادئة حول علاقة المرتفقين بإدارة العدالة في جوانبها المختلفة وبمكوناته المتعددة وبمحاكمه وحساسياته وإكراهاته الهمة؛
- المجال الانتزاقى الموكل تديره إلى المؤسسات العمومية، كان بحوره موضوع ما بمجموعة 472 تظلمات وشكايات، واعتباراً بصورية الأوار التي تقوم بها هذه المؤسسات في تلبية الاحتياجات الانتزاقية في عدة مجالات، وبالنصر إلى العدد المهم لهذه المؤسسات وبالنصر للعبء الميزانياتى الذى تشكله، فإن الرهن معقول على أجهزة الوصاية وعلى الأجهزة المؤسساتية الرقابية التقليدية، لإيلائه الأهمية الكبيرة للتقليل من الاختلالات التي يشهدها التدير العام لهذه المؤسسات؛
- المجال الانتزاقى الموكل تديره إلى الجماعات والمجالس المنتخبة، الذى شكل بحوره للسنة الثانية على التوالي موضوع ما بمجموعة 431 تظلمات وشكايات، في إحصار ما يستأثر به هذا المجال من تدير للشأن المحلى المرتبكه بالحمية اليومية للمواكنتين في عدة مناحى، وهو مجال يوجب على أجهزة الرقابة

التقليدية، إعلاء الأهمية الكبيرة للتقليل من الاختلافات التي يشهدها التدبير العام لهذا المجال؛

- وتعتبر المجالات الارتفاقية التي يتم تدبيرها من طرف شركات مساهمة ذات المساهمة المباشرة للحزينة، من القضايا التي احتلت، كما السنة الماضية، مراتب متقدمة من منظور عددي يهيم التظلمات والشكايات، بما مجموعه 181 ملفا، مسجلة بذلك، ارتفاعا بالنظر لما تم تسجيله خلال السنة الماضية، بزيادة بلغت 46 تظلمًا أو شكايّة، وهو ما يوجب أيضا الالتفات إلى واقع الأخطاء الارتفاقية لهذه الوحدات الحيوية؛

- أما المجال الارتفاقي الموكل بتدبيره إلى الإدارات والمؤسسات التي تعنى بالمجال العقاري والتعمير، فقد سجل انخفاض في عدد الشكايات والتظلمات التي تعنى بمختلف إدارات المجال، بما مجموعه 100 شكايّة وتظلم، بحيث لم يسجل خلال هذه السنة سوى 161 شكايّة وتظلمًا، في مقابل 261 ملفا تم تسجيله السنة الماضية، واعتبارا للحدور التنموي الذي يمكن أن يلعبه هذا المجال، من خلال مختلف برامج إعلاء الإسكان، ونزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتدبير الأراضي الجماعية... إلخ، فإن الحرص على إيجاد الحلول للشكايات المثارة بخصوصها، يعتبر موضوعا جديرا بالاهتمام المشترك بين كل المتدخلين؛

- واحتلت التظلمات والشكايات التي تهتم بالمجال الارتفاقية المقدمة من لجان إدارات ومؤسسات تعنى بالمجال التعاضدي موقعا متقدما أيضا ضمن التصنيفات التي تهتم بالمجال الارتفاقية، وذلك بـ 142 ملفا، مما يجعلها في مقدمة المجالات التي يجب أن تحظى باهتمام خاص بالنظر لمدى مستها لمواضيع ذات اتصال مباشر بالعق في الصحة والاستشفاء، ومختلف المشاريع المرتبطة بالعمارة الاجتماعية على نحو ما تآثر بيانه؛

- في حين، سجل المجال الارتفاقي الخاص بالشؤون الخارجية وشؤون المجالية المغربية المقيمة بالخارج ارتفاعا مهما في عدد التظلمات والشكايات التي تهتم بالخدمات المرفقية الموكولة إليه، بحيث انتقل من 55 شكايّة وتظلمًا تم تسجيلها سنة 2019، إلى ما مجموعه 139 شكايّة وتظلمًا مقدمة خلال هذه السنة، وإلى جانب الشكايات التي تهتم بهذا المجال الارتفاقي تقليديا من قبيل مواضيع الحصول على التأشيرة أو الإقامة فوق التراب الوطني، وبعض القضايا التي تهتم بالخدمات القنصلية، فقد شكلت التظلمات المرتبطة بتداعيات قرار الحجر الصحي وإغلاق الحدود وكذا التكفل القنصلي بمجموعة من العالقين في بعض الدول الأجنبية موضوع معظم هذه الملفات.

- لقد سجلت التظلمات والشكايات المقدمة في مواجهة الإدارات والهيئات التي تعنى بتوزيع الماء والكهرباء انخفاضا مهما، إذ مما مجموعه 103 تظلمات وشكايات تم تسجيلها سنة 2019، تم تسجيل 51 شكايّة وتظلمًا فقط خلال هذه السنة «2020»، ومع ذلك وبالنظر إلى ارتباط الشكايات المتعلقة به بالجانب التدبيري باعتباره مجالًا مرفقيا يعنى بتوزيع ما لا يتبين متصتين مباشرة بالعمارة المعيشية اليومية للمواطنين، فإن المأمول هو الاستمرار في بذل الجهود اللازمة للحد من هذه الشكايات؛

- يضاف إلى هذه الشكايات والتظلمات، تلك التي تهتم بالمجال الارتفاقية المقدمة من طرف مؤسسات وإدارات تعنى بالأعمال الاجتماعية، والتي بلغت هذه السنة ما مجموعه 45 ملفا.

• أما التخلّصات والتشكيات التي تهم مرافق إدارية مسؤولة مباشرة عن مجال الاستثمار «مراكز الاستثمار الفلاحي والمراكز الجهوية للاستثمار»، فقد احتلت هذه السنة مرتبة متأخرة في تصنيف المجالات الارتقائية المعنية بالدراسة. بمجموع تخلّصات وتشكيات لم يتجاوز 11 تخلّصا، بعدما سجل خلال السنة الماضية ما مجموعه 100 ملف. وهو ما يبرز الانقمام الواضح بمناخ الاستثمار في البلاد وإزالة فجواز المعايير التي قد تقول لحون الوصول إلى الهدف المنشود، باعتباره فاعلا أساسيا في تحقيق التنمية المرجوة؛

• أما بالنسبة للتشكيات والتخلّصات المتعلقة بخدمات مرفقية تقدمها مؤسسات وإدارات تعنى بالمجال الحيزي أو التنموي أو تقديمها قصاعات تعنى بالمجال ارتقائي الخاص بالقصاع البحري والاقتصاد الأزرق، فهي وإن احتلت أيضا مرتبة متأخرة في التصنيف، فإن الموضوع، يجب أن يحظى دائما باهتمام خاص، بالنظر للأدوار التنموية والتفصاعية الاقتصادية التي يعرفها المجال.

إن المؤسسة تعتبر هذه المعصيات الإحصائية، أرضية تحليلية مساعدة على رسم التفصاعات الثلاثة بين مجالات ارتقائية يتم تدبيرها من قبل أكثر من قصاع، في محاولة للخروج من منصف الرقابة الإدارية لأجهزة التدبير الإداري تحت جميع التوصيفات الممكنة في حقل الوساطة المؤسسية، نحو منصف الركب بين الاحتياجات المعبر عنها ارتقائيا، أو ما يمكن تسميته برقابة المجال الخدماتي ومدى مساهمته في القيام بالأدوار المنتصرة منه. ويحمل القول في هذا الشأن، أن هناك مجالات ارتقائية عديدة، موزعة قصاعيا بين أكثر من قصاع إداري، مما يصرح مؤال توجيه الجهود وتنسيق السياسات، ويدعو إلى جدية التفكير في جميع بعضها.

1 - 11 الملفات المسجلة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

إن تدبير ومعالجة مختلف التخلّصات والتشكيات الواردة على المؤسسة، ليس مجرد عمل إداري روتيني فقط، بل هو آلية لحصر قيم التخليق والشفافية وتقييم أداء المرافق العمومية، وتكثوير منظومة الحكماء والمساهمة في إبراز عوائق التنمية المستدامة.

المؤشر المعتمد	2019		2020
	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع
الاستثمار	100	112	43,75%
التخليق	119	87	33,98%
البيئة	33	52	20,31%
التخليق في مجال الاستثمار	5	2	0,78%
الاستثمار في مجال البيئة	4	1	0,39%
التخليق في مجال البيئة	1	1	0,39%
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	1	1	0,39%
المجموع	263	256	100,00%

■ 2019 ■ 2020



يقدم هذا الجدول تصنيفاً لـ مجموع التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستدامة، حداتها في ثلاث مؤشرات هي: الاستثمار والتخليق والبيئة، وقد خُصرت التصنيف إلى أن موضوع ما مجموعه 156 شكاية وتظلمات له علاقة مباشرة بهذه المؤشرات، وفق التفصيل التالي:

• احتلت التظلمات والتشكيات المرتبطة بالاستثمار المرتبة الأولى، بمجموع 112 تظلمات وشكاية، بما نسبته 43,75% من مجموع التظلمات والتشكيات المعنية بهذه المؤشرات؛ متقدمة بذلك على التظلمات والتشكيات المرتبطة بمواضيع تشكل مساهماً مهماً في الشفافية والتخليق التي سجلت ما مجموعه 87 تظلمات وشكاية، بنسبة 33,98% من مجموع هذه الملفات؛ وهو أمر يقتضي تناوله من مقاربة متصلة الأمن الاقتصادي وما يتصلبه من تسيير للمساطر الإدارية لخلق المقاول، ودعم للمشاريع الاستثمارية في جو من التنافسية والشفافية، وإبلاء المقاول المكافحة التي تستحقها داخل النسيج الاقتصادي الوطني، من خلال تمكينها من مستحقاتها في آجال معقولة، ليتأثر لها الاستمرار في مهامها، وبالتالي المساهمة في خلق الثروة وضمان الأمن الاقتصادي.

• في حين حافظت التظلمات والتشكيات ذات الصلة بموضوع البيئة على المرتبة الثالثة، بالرغم من الزيادة في عددها، بحيث سجلت 52 ملفاً، أي ما يشكل نسبة 10,31% من الملفات المسجلة خلال هذه السنة ذات الصلة بالمؤشرات، عوض 33 ملفاً تم تسجيله السنة الماضية، ورغم محدودية هذه الشكايات والتظلمات، بالنظر إلى تلك المعنية بمؤشرات، إلا أنها تعتبر مؤشراً مهماً مرشحاً للارتفاع في السنوات القادمة، كما سبقت الإشارة إليه بالنظر لارتباطها بالتعقيد الأساسية للمواهبين في العيش في بيئة سليمة وآمنة؛

بالإضافة إلى ذلك، سجلت هذه السنة، كما سابقتها مجموعة من التظلمات والتشكيات الترهتت مواضيع، اجتمع فيها أكثر من مؤشر من قبيل التخليق في مجال الاستثمار، أو التخليق في مجال البيئة، أو الاستثمار في مجال البيئة، أو التخليق في مجال الاستثمار، والترويض بقية بأعداد قليلة، إلا أن ذلك يعتبر بدوره مؤشراً يستدعي إيلاء الانتباه إلى العلاقة المفترضة بين التظلمات التي تهتم بهذه المؤشرات.

1 - 12 الملفات المسجلة بحسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوصني لحقوق الإنسان

طبيعة الإحالة	2019		2020	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
إحالة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان	73	67,26%	76	67,26%
إحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان	35	32,74%	37	32,74%
المجموع	108	100,00%	113	100,00%



لقد حافظت الإحالات المتبادلة لتدخلات وشكايات المواصنين بين المؤسسة والمجلس الوصني لحقوق الإنسان، على نفس إيقاع السنة الماضية، بحيث شهدت هذه السنة تبادل ما مجموعه 113 تظلمًا وشكاية، أحالت منها المؤسسة على المجلس الوصني لحقوق الإنسان بمندوبياته الجهوية، ما مجموعه 37 ملفًا، أي بنسبة 32,74% من مجموع ملفات الإحالة المتبادلة، بعدما تبين أن موضوعها يندرج ضمن الاختصاصات الموكولة إليه، حيث تعلق الأمر بتدخلات التعويض المادي والمعنوي عن مزاعم الاعتقال التعسفي، والتدخلات المتعلقة بتعثر تنفيذ قرارات هيئة الإنصاف والمصالحة، وتدخلات السجناء من وضعياتهم داخل المؤسسات السجنية وأماكن الاعتقال، ثم التدخلات المتعلقة بمزاعم الانتهاكات الصادرة عن بعض الهيئات العمومية... وفي المقابل، أحال المجلس الوصني لحقوق الإنسان على هذه المؤسسة، ما مجموعه 76 ملفًا، وهو ما شكل نسبة 67,26% من نفس المجموع، بعدما اتضح له أنها تندرج ضمن الحقوق الاتفاقية التي تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة.

1 - 13 مؤشرات عامة حول المسجل العام بحسب جغرافية المتظلم أو المشتكي

1 - 13 - 1 التوزيع الجغرافي لصيغة المتظلمين والمشتكين 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		
فاس - مكناس	624	12,80%	88	1,80%	50	1,03%	--	--	--	--	762	15,63%
الدار البيضاء - سطات	554	11,36%	95	1,05%	54	1,11%	--	--	--	--	703	14,42%
الرباط - سلا - القنيطرة	444	9,11%	73	1,50%	43	0,88%	--	--	--	--	560	11,48%

طنجة - تطوان - الحسيمة	370	%7,59	56	%1,15	22	%0,45	--	--	--	--	448	%9,19
الشرق	357	%7,32	63	%1,29	21	%0,43	--	--	--	--	441	%9,04
الخارج	324	%6,64	38	%0,78	14	%0,29	--	--	--	--	376	%7,71
مراكش - أسفي	261	%5,35	56	%1,15	18	%0,37	2	%0,04	--	--	337	%6,91
بني ملال - خنيفرة	261	%5,35	43	%0,88	18	%0,37	--	--	--	--	322	%6,60
سوس - ماسة	217	%4,45	46	%0,94	20	%0,41	--	--	--	--	283	%5,80
العيون - الساقية الحمراء	193	%3,96	18	%0,37	15	%0,31	--	--	--	--	226	%4,63
درعة - تاقيلالت	153	%3,14	29	%0,59	14	%0,29	--	--	--	--	196	%4,02
كلميم - واد نون	83	%1,70	12	%0,25	7	%0,14	1	%0,02	--	--	103	%2,11
الداخلة - وادي الذهب	23	%0,47	4	%0,08	3	%0,06	--	--	--	--	30	%0,62
مجموع جهات التراب الوطني (المبادرة التلقائية)	--	--	--	--	--	--	7	%0,14	--	--	7	%0,14
جهات غير محددة	60	%1,23	7	%0,14	3	%0,06	--	--	--	--	70	%1,44
بلدان أجنبية غير محددة	11	%0,23	1	%0,02	--	--	--	--	--	--	12	%0,25
المجموع	3935	%80,70	629	%12,90	302	%6,19	3	%0,06	7	%0,14	4876	%100,00
المجموع سنة 2019	4627	%79,19	872	%14,92	342	%5,85	2	%0,04	--	--	5843	%100,00

إن تحليل مختلف المعصيات المتعلقة بالتنوع الجغرافي للشكايات والتضلمات الواردة على المؤسسة بحسب جغرافية المتضلم أو المشتكى، بالنظر لمعيار حصيلة المتضلم، يظهر أن هناك بعض التفاوتات العددية بين جهة وأخرى، فهو الوقت الذي تنصدر فيه جهة فاس - مكناس ترتيب الجهات بالنظر للشكايات والتضلمات المقدمة من صرف أشخاص غائبين، نجد أن جهة الدار البيضاء - مكناس تنصدر ترتيب الجهات في عدد الشكايات المقدمة من صرف أشخاص معنوية أو مجموعات أشخاص نفس منصف تبال المواقع، على مستوى الشكايات والتضلمات المقدمة من صرف أشخاص غائبين نجد بين جهة مكناس - تصوان - الحسيمة وجهة الشرق بالنسبة للمرتبة الرابعة والخامسة؛ فيما احتلت جهة بني ملال - خنيفرة المرتبة الثامنة، واردة إليها من المرتبة العاشرة؛ فبالقرب الجهات في مواقع مختلفة، بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا مع الإشارة، إلى أن كلا من جهتي مراكش - أسفي وكلميم - وادي نون، خلافا لبقية جهات المملكة، امتأرتنا هذه السنة بشكايات واردة من كل منهما، تقدمت بها إدارة المؤسسة عمومية، بمعدل شكايتين للأول وشكاية للثانية.

1 - 13 - 2 التوزيع الجغرافي للتضامات والتشكيات الإلكترونية بحسب مكان إقامة

المتضلمين والمشتكين

2020		2019		جغرافية المتضلم أو المشتكى
النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات		
%17,40	119	37		الدار البيضاء - سطات
%13,16	90	21		الرباط - سلا - القنيطرة
%11,26	77	17		فاس - مكناس
%9,36	64	24		الخارج
%8,77	60	9		طنجة - تطوان - الحسيمة
%8,33	57	15		مراكش - أسفي
%7,75	53	3		بني ملال - خنيفرة
%7,31	50	14		الشرق
%5,56	38	20		سوس - ماسة
%3,95	27	8		العيون - الساقية الحمراء
%2,63	18	4		درعة - تافيلالت
%1,90	13	9		كلميم - واد تون
%0,29	2	--		الداخلة - وادي الذهب
%1,90	13	16		جهات غير محددة
%0,44	3	--		بلدان أجنبية غير محددة
%100,00	684	197		المجموع



لقد توصلت المؤسسة خلال سنة 2020، عبر منظومة التضامات والتشكيات الإلكترونية الخاصة بها، بالعديد من الشكايات والتضامات من مناصب جغرافية مختلفة وكينيا وحوليا، وقد شكل ذلك أحد أهم المؤشرات التي جسدت الانفتاح والقرب من المواطن، وبسبب ما تبنته المؤسسة من انفتاح واسع للمتضلمين من مختلف الدول والجهات، على نحو ما تمت الإشارة إليه سابقا، إلا أن التوزيع الجغرافي لهذه التضامات والتشكيات من ناحية المقاربة الجغرافية، مكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

بالنسبة لمؤشر الاستثمار:

تصدرت التظلمات والتشكيات الواردة من الخارج بما مجموعه 24 شكاية وتضلما، بنسبة 9,38%، تلك الواردة من باقي جهات المملكة، التي احتلت فيها جهة فاس- مكناس المرتبة الثانية، بـ 19 تضلما وشكاية بنسبة 7,42% من المجموع العام للمؤشرات التنموية، وجاءت في المرتبة الثالثة، الشكايات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 16 شكاية وتضلما بنسبة 6,25% من ذات المجموع؛ فالشكايات الواردة من جهة الدار البيضاء - مكناس بـ 12 شكاية وتضلما، وبنسبة 4,69% في المرتبة الرابعة؛ فباقي الجهات بحسب الترتيب المميز في الجدول أعلاه ونسبها.

بالنسبة لمؤشر للتخليق:

تصدرت التظلمات والتشكيات الواردة من جهة صنعة - تصوان - العسيمة بـ 13 شكاية وتضلما، ونسبة 5,08% من المجموع العام لمؤشرات التنمية الواردة من باقي الجهات، حيث احتلت كل من جهة الدار البيضاء - مكناس وجهة الشرق المرتبة الثانية، بـ 11 تضلما وشكاية، وبنسبة 4,30% من نفس المجموع لكل منهما؛ وجاءت في المرتبة الثالثة الشكايات والتظلمات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة آرعة - نافيلات، بـ 09 شكايات وتظلمات، ونسبة 3,52% لكل واحدة منهما؛ فالشكايات الواردة من جهة مراكش - آسفي وجهة بني ملال - خنيفرة في المرتبة الرابعة، بـ 07 تضلما وشكايات، ونسبة 2,73% لكل واحدة منهما؛ فباقي الجهات بحسب الترتيب المميز في الجدول أعلاه ونسبها.

بالنسبة لمؤشر للبيئة:

تصدرت التظلمات والتشكيات الواردة من جهة فاس- مكناس بـ 12 شكاية وتضلما أي بنسبة 4,69% من المجموع العام لمؤشرات التنمية الواردة من باقي جهات المملكة، التي احتلت فيها جهة الدار البيضاء - مكناس المرتبة الثانية، بـ 10 تضلما وشكايات بنسبة 3,91% من نفس المجموع؛ وجاءت في المرتبة الثالثة الشكايات الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة بـ 08 شكايات وتظلمات بنسبة 3,13%؛ فالشكايات الواردة من جهة سوس- ماسة بـ 06 شكايات وتظلمات ونسبة 2,34% في المرتبة الرابعة؛ فباقي الجهات بحسب الترتيب المميز في الجدول أعلاه ونسبها.

وعلى العكس من باقي جهات المملكة، اتضح من ذات التصنيف أن جهة العيون - الساقية الحمراء وجهة الداخلة - والحج الأهب، لم تسجل الشكايات والتظلمات الواردة منهما أي ملف له علاقة بالبيئة.

إن الاستناد إلى معيار جغرافية مقدم الشكاية أو التظلم أو تعلق التسوية في التحليل، يقدم صورة حول عدد التظلمات والتشكيات الواردة من جهات ترابية مختلفة ومن حول أجنبية بمسألة، كون اعتبار الشكايات والتظلمات الواردة من جهات أو حول غير مسألة، وكذا تلك التي تعبر بمجموع التراب الوصفي.

2 - ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة «ملفات الاختصاص»

2 - 1 معضيات عامة حول ملفات التظلم المسجلة

ملفات التظلم المسجلة سنة 2019	ملفات التظلم المسجلة سنة 2020	النسبة من المجموع العام
3339	3289	%67,45

لقد سجلت المؤسسة خلال هذه السنة، انخفاضا هفيفا في عدد التظلمات التي توصلت بها والتي تدخل ضمن اختصاصها، بحيث انتقلت مما مجموعه 3339 تظلمًا توصلت به خلال سنة 2019، إلى 3289 تظلمًا تلقته برسم هذه السنة، وذلك بنسبة الانخفاض بلغت 1,50%، وهو ما شكل نسبة 67,45% من مجموع ما توارى عليها في شكل تظلمات وتشكيات وهلمبات مختلفة.

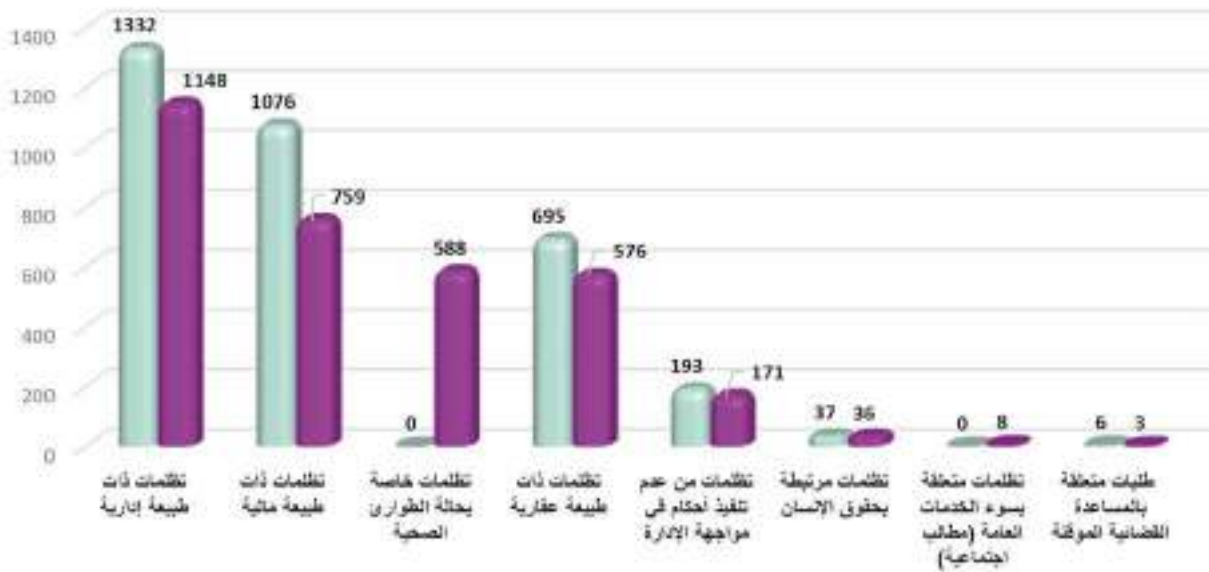
2 - 1 - 1 - 1 ملفات التظلم المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2019		2020	
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام	عدد ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1332	%34,90	1148	%34,90
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	345	%11,55	380	%11,55
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	393	%8,70	286	%8,70
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	192	%6,35	209	%6,35
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	269	%5,02	165	%5,02
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	62	%1,70	56	%1,70
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	22	%0,85	28	%0,85
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	20	%0,33	11	%0,33
تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية	14	%0,24	8	%0,24
تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)	7	%0,12	4	%0,12
تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية	8	%0,03	1	%0,03
تظلمات ذات طبيعة مالية	1076	%23,08	759	%23,08
تظلمات متعلقة بالمعاشات	252	%6,93	228	%6,93
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	171	%3,98	131	%3,98
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	184	%3,59	118	%3,59
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	150	%2,31	76	%2,31
تظلمات متعلقة بالتظلمات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)	88	%1,82	60	%1,82
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي	39	%1,34	44	%1,34
تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل	79	%1,31	43	%1,31
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	79	%0,91	30	%0,91
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	30	%0,85	28	%0,85
تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي	4	%0,03	1	%0,03
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	--	%17,88	588	%17,88

%12,89	424	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
%3,62	119	--	تظلمات مرتبطة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
%0,52	17	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
%0,21	7	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
%0,15	5	--	تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدبير العمل داخل مقر العمل
%0,12	4	--	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
%0,12	4	--	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
%0,12	4	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
%0,06	2	--	تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء
%0,03	1	--	تظلمات متعلقة بالطرد من العمل
%0,03	1	--	تظلمات مرتبطة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
%17,51	576	695	تظلمات ذات طبيعة عقارية
%5,84	192	179	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
%2,71	89	78	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
%1,31	43	35	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
%1,25	41	103	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
%1,16	38	80	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
%1,03	34	34	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
%0,94	31	33	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
%0,76	25	40	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
%0,76	25	12	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
%0,73	24	42	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
%0,36	12	9	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
%0,27	9	10	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
%0,21	7	27	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
%0,12	4	7	تظلمات مرتبطة بالأموال الجبسية أو الوقفية
%0,06	2	5	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
--	--	1	تظلمات متعلقة بالاستفادة من بقع أرضية
%5,20	171	193	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
%5,20	171	193	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
%1,09	36	37	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
%0,46	15	10	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
%0,27	9	13	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
%0,21	7	2	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
%0,06	2	9	تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي
%0,06	2	--	تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة

تظلمات مرتبطة بمزاعم الاختفاء القسري	1	--	0,03%
تظلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	--	3	--
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	8	--	0,24%
تظلمات مرتبطة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية	5	--	0,15%
تظلمات مرتبطة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	2	--	0,06%
تظلمات مرتبطة بفك العزلة	1	--	0,03%
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	3	6	0,09%
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	3	6	0,09%
المجموع	3289	3339	100,00%

■ 2019 ■ 2020



لن كان الظاهر من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، خلال هذه السنة، أنها لم تخرج مبدئياً عن التصنيفات التقليدية المسجلة خلال السنة الماضية، سواء من حيث التصنيف أو الترتيب، فإن الملاحظة الأساسية التي يتعين الإشارة إليها هي ظهور تصنيفين رئيسيين إضافيين أحدهما أفرزته الظروف الاستثنائية التي فرضتها الجائحة الناتجة عن فيروس «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية ويتعلق الأمر بالتظلمات الخاصة بحالة الصوارئ الصحية، وأبرز التأثير مصلب العدالة العنالية، ويتعلق الأمر بالتظلمات المرتبطة بسوء الخدمات العامة أو غاى الصلة ببعض المصالح الاجتماعية. كل ذلك وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الصوارئ الصحية

لقد شهدت هذه السنة، بالنظر للصرفية الخاصة التي مرت منها البلاد، كما باقير حول المعمور، تسجيل تظلمات ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بمرحلة تكبير الأزمة الصحية وما خلغته من آثار، صمتة بذلك المرتبة الثالثة في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، مسبوقه بالتظلمات غاى الصيغة الإدارية والتظلمات غاى الصيغة المالية، وبالرغم من أنها لا تخرج في صيغتها عما ذكر من التظلمات فقد حظيت بتقييم خاص، لخواص تحليلية نهم علاقة المواصن بالمرفق

العموم خلال هذه المرحلة، وهكذا يمثل هذا النوع من التظلمات ما مجموعه 588 تظلمًا، وهو ما يشكل نسبة 17,88% من مجموع التظلمات المسجلة.

لقد هم هذا النوع من القضايا بمجموعة من التظلمات في إصار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو هلب مساعداي مائة أو عينية، بـ 424 تظلمًا، أي بنسبة 12,89% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ فالتظلمات المرتبطة بالمسار بالحق في التنقل من وإلى المغرب بـ 119 تظلمًا، بنسبة 3,62%؛ تلتها التظلمات المرتبطة بالتنقل داخل المغرب، بـ 17 تظلمًا، وبنسبة 0,52% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاط بـ 07 تظلمات، وبنسبة 0,21%؛ فالتظلمات المتعلقة بضروف وصريقة تذيير العمل داخل مقر العمل، بـ 05 تظلمات، وبنسبة 0,15%؛ فالتظلمات المتعلقة بهلب إيقاف نشاط شركة لتدابير الحجر الصحي؛ والتظلمات المتعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية؛ وكذا تلك المتعلقة بالمسار بالحق في التخصيب، بـ 04 تظلمات، وبنسبة 0,12% لكل واحدة منها؛ تليها تظلمات همت الإغفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء، أو متعلقة بالصرء من العمل، أو مرتبطة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي؛ بحسب ما هو مبين في الجدول ووفق التفصيل الوارد ضمن موضوع السنة.

- التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية»

بالرغم من قلة هذه التظلمات، مقارنة مع ما تم تسجيله هذه السنة، فقد كمال التقرير بالتحليل مجال الخدمات العامة والتوعية ما تتبلور في صورة مطالب اجتماعية، حيث احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا المرتبة السابعة، بما مجموعه 8 تظلمات فقط، وهو ما لم يتعد ما نسبته 0,24% من مجموع ملفات الاختصاص.

وقد تعلق هذا الصنف من القضايا بدوره بمجموعة من التظلمات في إصار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، بـ 05 تظلمات، أي بنسبة 0,15% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ فالتظلمات المتعلقة بالمد بالهاقة الشمسية والماء والكهرباء بتظلمين اثنين، وبنسبة 0,06%؛ تلتها التظلمات المرتبطة بفك العزلة عن بعض الدواوير والقرى بتظلم واحد، وبنسبة 0,03%.

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية

حافظت القضايا ذات الصبغة الإدارية، خلال هذه السنة، على المرتبة الأولى في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التظلم، بما مجموعه 1148 تظلمًا، وهو ما يمثل 34,90% من مجموع ملفات الاختصاص، وإن شكل في ذات الوقت تراجعًا في عدد الملفات التي تهم التظلمات من نفس الصبغة، مقارنة مع السنة الماضية، الذي وصلت نسبته 13,81%.

لقد شملت هذه القضايا بمجموعة من التصنيفات الفرعية، احتلت فيها التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية موقع الصدارة، بما مجموعه 380 تظلمًا، وبنسبة 11,55% من مجموع ملفات التظلم؛ تلتها التظلمات المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بـ 286 تظلمًا، أي بنسبة 8,70% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات المتعلقة بالحق في الحصول على

المعلومة «الإدارية» والتعرف في الجواب، بـ 209 تضلماً، ونسبة 6,35%، فالتضلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 165 تضلماً، ونسبة 5,02%، ثم التضلمات المتعلقة بالإمتحانات والمباريات، بـ 56 تضلماً، ونسبة 1,70%، تليها التضلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، بـ 28 تضلماً، ونسبة 0,85%، ثم باقي التضلمات، كما هو مبين في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب مختلفة.

هكذا، ويستخلص مما تقدم، أن التضلمات المتعلقة بأداء الإدارة، كما أظهرتها الست تصنيفات الفرعية الأولى، شكلت ما مجموعه 1124 تضلماً، أي بنسبة 97,91% من مجمل التضلمات ذات الصبغة الإدارية؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 24 تضلماً، بين باقي التصنيفات الفرعية، بنسبة لا تتجاوز 2,09% منها.

- التضلمات ذات الصبغة المالية

للسنة الثانية على التوالي، احتلت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا المرتبة الثانية، بما مجموعه 759 تضلماً، وهو ما يمثل 23,08% من مجموع ملفات التضلم المسجلة، وإن شكل في ذات الوقت تراجعاً مهماً في عدد الملفات الترتيبية التضلمات من نفس الصبغة مقارنة مع السنة الماضية وصلت نسبته 29,46%.

لقد تعلق هذا الصنف من القضايا بمجموعة من التضلمات في إطار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بالمعاشات، بـ 228 تضلماً، أي بنسبة 6,93% من مجموع ملفات التضلم المسجلة، فالتضلمات المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 131 تضلماً، بنسبة 3,98%، تلتها التضلمات المرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، بـ 118 تضلماً، ونسبة 3,59% من نفس المجموع؛ ثم التضلمات المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 76 تضلماً، بنسبة 2,31%، فالتضلمات المتعلقة بالصليب العمومية في شكل صفقات وسندات كطب، بـ 60 تضلماً، ونسبة 1,82%، فالتضلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، بـ 44 تضلماً، أي بنسبة 1,34%، ثم التضلمات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 43 تضلماً، ونسبة 1,31%، وتلك المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة، بـ 30 تضلماً، ونسبة 0,91%، تليها تضلمات همت استرجاع مبالغ مالية، بـ 28 تضلماً، بنسبة 0,85%، في حين حلت التضلمات المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي في نهاية الترتيب، بتضلم واحد بنسبة 0,03%.

يظهر مما تقدم، أن ما ارتبط من تضلمات بالمعاشات وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات وبالتغطية الصحية والمساعدة الصحية والوضعيات المالية والعائلية للموظفين والمستخدمين، بلغ ما مجموعه 553 تضلماً، أي بنسبة 72,86% من التضلمات ذات الصبغة المالية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 206 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تتجاوز 27,14% منها.

- التخلّصات ذات الصبغة العقارية

حلت التخلّصات المرتبطة بهذه القضايا في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 576 تخلّصاً، بنسبة 17,51% من مجموع التخلّصات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وإن شكّلت في ذات الوقت تراجعاً في عدّد الملفات التي تهم التخلّصات من نفس الصبغة مقارنة مع السنة الماضية وصلت نسبته إلى 17,12%. وقد توزّعت بدورها إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت بالأساس تخلّصات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 192 تخلّصاً بنسبة 5,84% من مجموع ملفات الاختصاص؛ تلتها تلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلاجية بما فيها أراضي الكيش، بـ 96 تخلّصاً، بنسبة 2,92% من نفس المجموع؛ ثم التخلّصات المرتبطة بعدم تسوية وضعيّة بعض الأوعية العقارية «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 43 تخلّصاً، بنسبة 1,31% من نفس المجموع؛ فالتخلّصات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 41 تخلّصاً، بنسبة 1,25%؛ ثم التخلّصات المرتبطة بالتنفيذ العقاري بـ 38 تخلّصاً، بنسبة 1,16%؛ فالتخلّصات المرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صرّوخ» بـ 34 تخلّصاً، بنسبة 1,03%؛ تلتها التخلّصات المرتبطة بالملك الخاص للدولة بـ 31 تخلّصاً، بنسبة 0,94%؛ والتخلّصات المتعلقة بوثائق التعمير وتلك المتعلقة بعدم التعويض عن السرمان من امتغلال عقار بـ 25 تخلّصاً، بنسبة 0,78% لكل واحدة منهما، ثم ما تبقى من تخلّصات بتصنيفاتها الفرعية، كما تم توضيحه في الجدول أعلاه.

- التخلّصات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

جاءت هذه التخلّصات في الرتبة الخامسة، بما مجموعه 171 ملفاً، وبنسبة بلغت 5,20% من مجموع التخلّصات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، مسجلة تراجعاً في عدّد الملفات التي تهم التخلّصات من نفس الصبغة، مقارنة مع السنة الماضية، وصلت نسبته 11,40%.

- التخلّصات المرتبطة بحقوق الإنسان

لم تعرف هذه التخلّصات تغييراً كبيراً في مجموع ما تم تسجيله منها بحيث بقيت في حدود 36 ملفاً، بنسبة 1,09% من مجموع التخلّصات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهمت بالأساس تصنيفات فرعية، على رأسها التخلّصات المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 15 تخلّصاً، بنسبة 0,46% من مجموع ملفات الاختصاص؛ تلتها التخلّصات المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بـ 09 تخلّصات، بنسبة 0,27% من نفس المجموع؛ فالتخلّصات المرتبطة بإلغاء التعذيب وسوء المعاملة داخل سجون أو أماكن الاعتقال بـ 07 تخلّصات، بنسبة 0,21%؛ والتخلّصات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، وتلك المرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة بتخلّمين، بنسبة 0,06% من نفس المجموع لكل واحدة منهما، فالتخلّصات المرتبطة بمزاعم الاختفاء القسري بتخلّص واحد.

- الصلحيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

بجّلت المؤسسة 03 ملفات اختصاص متعلّقة بصلحيات المساعدة القضائية المؤقتة، وهو ما مثل ما نسبته 0,09% من مجموع ملفات الاختصاص.

2 - 1 - 2 ملفات التظلم المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	21,62%	57,90%	711	171
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	7,81%	20,93%	257	233
أرامل	4,56%	12,21%	150	147
أشخاص في وضعية إعاقة	2,71%	7,25%	89	65
نزلاء المؤسسات السجنية	0,64%	1,71%	21	23
المجموع	37,34%	100,00%	1228	639



لقد تبين، أنه من مجموع 3289 تظلمًا تم تسجيله خلال هذه السنة بالمؤسسة، نجد أن 1228 منها همت خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 37,34% من مجموع المتوصل به. وهو ما يشكل زيادة في عدد الملفات التي تهم هذه الفئات، مقارنة مع السنة الماضية (2019)، التي لم تتعد فيها هذه الملفات ما مجموعه 639 ملفًا، بنسبة 19,14% من المسجل تظلم خلال ذات السنة.

وخلال السنة الماضية فقد تبين، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة، تصدرت الترتيب بمجموع 711 ملفًا، أي بنسبة 57,90% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الفئات المعنية بالكرامة، و21,62% من المسجل العام تظلم وهو معضيات تضر الارتفاع الحاصل في التظلمات التي تقدمت بها هذه الفئة، بحيث لم تسجل خلال السنة الماضية سوى 171 ملفًا، أي بنسبة 26,76% من مجموع ملفات الاختصاص الخاصة بهذه الفئات، و5,12% من المسجل العام تظلم ولعل مراد ذلك أساسًا الآثار الاقتصادية التي فرضتها ظروف الحجر الصحي والتي أثرت بشكل مباشر على وضعيات هذه الفئات خاصة وأن عددًا مهمًا من التظلمات ارتبطت بشكل مباشر بتلك المتعلقة بصلبات الدعم أو فقدان الشغل، أما المرتبة الثانية، فاحتلتها فئة الجالية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 257 ملفًا، أي بنسبة 20,93% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الفئات، و7,81% من مجموع التظلمات المسجلة؛ تلتها فئة الأرمال في المرتبة الثالثة بمجموع 150 تظلمًا، وبنسبة 12,21% من نفس مجموع ملفات الفئات؛ ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 89 تظلمًا، أي بنسبة 7,25%؛ متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 21 تظلمًا، أي بنسبة 1,71%.

هذا وتجدر الإشارة إلى أن هذا الترتيب، جاء مخالفًا لما أسفر عنه ترتيب هذه الفئات، ضمن مجموع العام المسجل، سيما فيما يخص فئة نزلاء المؤسسات السجنية وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة.

2-1-3 ملفات التظلم المسجلة بحسب جنسية المتظلم

الجنسية	2020		2019
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
مغربية	99,39%	3269	3312
سورية	0,15%	5	5
فرنسية	0,12%	4	6
مصرية	0,09%	3	3
تونسية	0,06%	2	--
يمنية	0,03%	1	1
كامرونية	0,03%	1	1
عراقية	0,03%	1	--
نيجيرية	0,03%	1	--
إسبانية	0,03%	1	--
بريطانية	0,03%	1	--
فلسطينية	--	--	4
لبنانية	--	--	2
سينغالية	--	--	1
جزائرية	--	--	1
ألمانية	--	--	1
بلجيكية	--	--	1
كونغولية	--	--	1
المجموع	100,00%	3289	3339

يظهر من معطيات الجدول أعلاه، أن مجموع التظلمات المسجلة بالمؤسسة والتي تدخل في اختصاصها، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 3269 تظلمًا، بنسبة 99,39% من مجموع ملفات الاختصاص، بالإضافة إلى أشخاص من جنسيات مختلفة بما مجموعه 20 تظلمًا، توزعت بين عشر جنسيات أجنبية، وهم ثلاثي قراري، تباينت فيها المراتب، مقارنة مع السنة الماضية، الجنسية الفرنسية والسورية حيث احتلت الصدارة هذه السنة الجنسية السورية بحسب التظلمات، تلتها الجنسية الفرنسية في المرتبة الثانية بأربع تظلمات، فالجنسية المصرية في المرتبة الثالثة بثلاث تظلمات، متقدمة بذلك من المركز الرابع ولو بنفس عدد التظلمات، ثم الجنسية التونسية في المرتبة الرابعة بتظلمين اثنين، فيما كان نصيب كل من الجنسيات اليمنية والعراقية والكامرونية والنيجيرية والإسبانية والبريطانية، تظلمًا واحدًا لكل منها، وفق التفصيل المبين أعلاه.

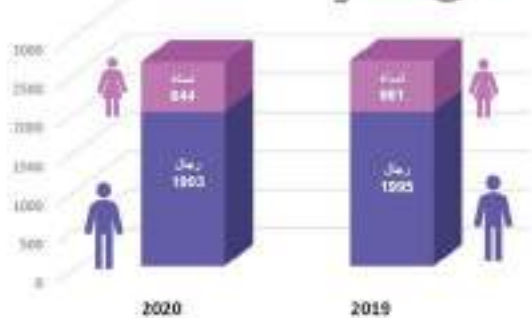
2-1-4 ملفات التظلم المسجلة بحسب صيغة المتظلم



طبيعة المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
شخصية ذاتية	80,18%	2637	2656	80,18%
مجموعات أشخاص	12,89%	424	454	12,89%
شخصية معنوية	6,93%	228	227	6,93%
إدارة أو مؤسسة عمومية	--	--	2	--
المجموع	100,00%	3289	3339	100,00%

يُظهر تحليل مجمل التظلمات التي تم تسجيلها هذه السنة، بحسب صيغة المتظلمين المعنيين بها، أن التظلمات المقدمة من أشخاص ذاتيين لا زالت، وككل سنة، تحتل صدارة الترتيب بـ 2637 تظلمًا، أو بنسبة 80,18% من مجموع ملفات التظلم تليها في المرتبة الثانية، رغم الفارق الكبير، تلك المقدمة من طرف مجموعات أشخاص بـ 424 تظلمًا، أو بنسبة 12,89%؛ ثم في المرتبة الثالثة التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنوية والمبالغ عددها 228، أو بنسبة 6,93%؛ مع ملاحظة غياب أي تظلمات مقدمة من طرف إدارة أو مؤسسة عمومية، خلافًا للسنة الماضية.

2-1-5 ملفات التظلم المسجلة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
رجال	75,58%	1993	1995	75,58%
نساء	24,42%	644	661	24,42%
المجموع	100,00%	2637	2656	100,00%

يبرز تحليل مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، حسب مقارنة النوع، أن نسبة تمثيلية النساء بلغت 24,42% من مجموع التظلمات التي تقدم بها أشخاص ذاتيون، أو ما مجموعه 644 تظلمًا، هذا مقابل 1993 تظلمًا تقدم بها نضراؤهم من الرجال، أو بنسبة 75,58% من نفس المجموع.

وقد تم تحديد النسب المذكورة، بالنظر إلى مجموع التظلمات الخاصة بالأشخاص الذاتيين فقط، كون تلك المقدمة من مجموعات أشخاص، وكذا الأشخاص الاعتبارية، لكون هذه الفئة لا تسعف في تسليخ الضوء بشكل ألقى علو وضعية المرأة داخل منظومة التظلم. وبالإضافة إلى التراجع النسبي الحاصل في عدد التظلمات المقدمة من طرف النساء، مقارنة مع النسبة العامة لهذه السنة المحددة في 22,41%، ومع السنة الماضية التي شكلت خلالها تظلمات النساء ما نسبته 24,89% من مجموع المسجل تظلم وعلم فوما 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 الأجيال.

2 - 1 - 6 ملفات التظلم المسجلة بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة

2020		2019		جهات وعمالات وأقاليم المملكة
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
% 16,45	% 17,91	541	544	فاس - مكناس
%5,93	%6,45	195	191	مكناس
%5,47	%5,96	180	176	فاس
%1,19	%1,29	39	44	تازة
%0,85	%0,93	28	33	إيفران
%0,79	%0,86	26	26	تاوانات
%0,61	%0,66	20	9	مولاي يعقوب
%0,58	%0,63	19	31	صفرو
%0,55	%0,60	18	18	الحاجب
%0,49	%0,53	16	16	بولمان
%13,10	%14,27	431	446	الدار البيضاء - سطات
%8,82	%9,60	290	264	الدار البيضاء
%0,76	%0,83	25	38	الجديدة
%0,67	%0,73	22	21	التواصر
%0,64	%0,70	21	35	سطات
%0,64	%0,70	21	30	المحمدية
%0,58	%0,63	19	19	برشيد
%0,49	%0,53	16	16	سيدي بنور
%0,43	%0,46	14	14	بنسليمان
%0,09	%0,10	3	9	مدبونة
%12,19	%13,27	401	443	الرباط - سلا - القنيطرة
%3,13	%3,41	103	134	الرباط
%2,37	%2,58	78	88	سلا
%2,10	%2,28	69	60	القنيطرة
%1,95	%2,12	64	94	الصغيرات تمارة
%1,25	%1,36	41	25	سيدي قاسم
%1,00	%1,09	33	31	الخميسات
%0,40	%0,43	13	11	سيدي سليمان
%9,76	%10,63	321	310	طنجة - تطوان - الحسيمة
%5,99	%6,52	197	159	طنجة-أصيلة
%0,94	%1,03	31	36	تطوان
%0,88	%0,96	29	49	العرش
%0,58	%0,63	19	18	الحسيمة
%0,52	%0,56	17	14	شفشاون
%0,46	%0,50	15	20	وزان
%0,27	%0,30	9	9	المضيق الفنديق
%0,12	%0,13	4	5	الفحص - أنجرة

%9,12	%9,93	300	324	الشرق
%2,80	%3,05	92	34	تاويريرت
%2,71	%2,95	89	136	وجدة-أنجاد
%1,03	%1,13	34	31	الناضور
%1,00	%1,09	33	21	جرادة
%0,76	%0,83	25	63	فجيج
%0,33	%0,36	11	22	بركان
%0,27	%0,30	9	7	الدريوش
%0,21	%0,23	7	10	جرسيف
%6,35	%6,92	209	218	مراكش - أسفي
%2,83	%3,08	93	83	مراكش
%1,12	%1,22	37	50	أسفي
%0,64	%0,70	21	23	قلعة السراغنة
%0,49	%0,53	16	12	الصويرة
%0,46	%0,50	15	9	اليوسفية
%0,36	%0,40	12	15	الرحامنة
%0,30	%0,33	10	11	شيشاوة
%0,15	%0,17	5	15	الحوز
%6,23	%6,79	205	164	بني ملال - خنيفرة
%1,82	%1,99	60	26	خنيفرة
%1,67	%1,82	55	23	خربكة
%1,40	%1,52	46	65	بني ملال
%0,70	%0,76	23	33	أزيلال
%0,64	%0,70	21	17	الفيقيه بن صالح
%6,20	%6,75	204	179	سوس - ماسة
%2,86	%3,11	94	73	أكادير- إدا وتنان
%1,40	%1,52	46	34	إنزكان أيت ملول
%0,73	%0,79	24	23	تارودانت
%0,52	%0,56	17	21	تيزنيت
%0,36	%0,40	12	18	اشتوكة ايت باها
%0,33	%0,36	11	10	طاطا
%5,35	%5,83	176	208	العيون - الساقية الحمراء
%4,41	%4,80	145	190	العيون
%0,55	%0,60	18	7	السمارة
%0,21	%0,23	7	6	بوجدور
%0,18	%0,20	6	5	طرفاية
%3,44	%3,74	113	132	درعة - تافيلالت
%1,06	%1,16	35	34	الرشيدية
%0,91	%0,99	30	34	مهدلت
%0,55	%0,60	18	19	تنغير
%0,49	%0,53	16	34	ورزازات
%0,43	%0,46	14	11	زاكورة

كلميم - واد نون	68	66	2,18%	2,01%
كلميم	43	36	1,19%	1,09%
طانطان	10	17	0,56%	0,52%
سيدي إفني	9	11	0,36%	0,33%
أسا - الزاك	6	2	0,07%	0,06%
الداخلة - وادي الذهب	11	15	0,50%	0,46%
وادي الذهب	11	14	0,46%	0,43%
أوسرد	-	1	0,03%	0,03%
جبهات غير محددة	45	39	1,29%	1,19%
عمالات و أقاليم غير محددة	45	39	1,29%	1,19%
المجموع	3092	3021	100,00%	91,85%



يتبين من المعطيات التفصيلية الميمنة في الجدول أعلاه، وعلو غرار السنة الماضية، يتضح أن ماكنة كل جهات المملكة كانت مسجلة تظلما بنسب متفاوتة. علما أن ما مجموعه 39 تظلما، لم يشر أصحابها إلى موصنفهم

والملاحظ، أنه لن كان من الصيغ أن تحتل الجهات الأكثر كثافة مكانية وتمركزا للنشأة الإدارية، المراتب المتقدمة في ترتيب عدد التظلما الواردة منها، فإن الأمر، وعلو غرار المسجل العام، يستدعي نوعيا من التوقف بالنسبة لجهة فاس- مكناس التي تصدر الترتيب بما مجموعه 541 تظلما بنسبة 17,91% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من مجموع جهات المملكة، ممافضة بذلك علو موقع الصدارة للسنة الثانية علو التوالي، ومتقدمة علو جهة الدار البيضاء - مكناس التي سجلت خلال هذه السنة 431 تظلما، بنسبة 14,27% من نفس المجموع، رغم الفارق الكبير بينهما من حيث الكثافة السكانية، حسب إحصاء المنخوبية السامية للتخصيص لسنة 2014، حيث بلغت ماكنة «جهة فاس- مكناس» 957 216 4 نسمة»، وماكنة «جهة الدار البيضاء - مكناس» 861 739 6 نسمة»، تلتها في المرتبة الثالثة، جهة الرباط - مكناس - القنيطرة بما مجموعه 401 تظلما بنسبة 13,27%؛ وبعدها جاءت جهة صنعة - تصوان - الحسيمة بـ 321 تظلما، بنسبة 10,63%؛ فجهة الشرق بـ 300 تظلما بنسبة 9,93%؛ تلتها جهة مراكش- أسفي بـ 209 تظلما، بنسبة 6,91%؛ فباقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.



نفس المنصو، فبجده يحكم أيضا توزيع التضلمات والشكايات على مستوى العمالات والأقاليم حيث تبين أن ست عمالات تجاوزت عتبة 100 تضلم لكل واحدة منها، بما مجموعه 1110 تضلمات، أي بنسبة 36,74% من مجموع ملفات التضلم الواردة من مختلف الجهات، وهكذا تصدرت عمالة الحار البيضاء الترتيب، بـ 290 تضلم، بنسبة 9,60% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من عمالات وأقاليم المملكة؛ تلتها في المرتبة الثانية عمالة صنجة-أصيلة بـ 197 تضلم، بنسبة 6,52%؛ تلتها عمالة مكناس بما مجموعه 195 تضلم، بنسبة 6,45% من نفس المجموع؛ وبعدها عمالة فاس بـ 180 تضلم، بنسبة 5,96%؛ ثم عمالة العيون، بـ 145 تضلم بنسبة 4,80%؛ فعمالة الرباط بـ 103 تضلمات، بنسبة 3,41%.

أما الباقي فتوزع على 69 عمالة وإقليميا بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين تضلم واحد و94 تضلم. علما أن 39 تضلم، كما سبق الإشارة إليه، ورد على المؤسسة دون تحديد للعمالة أو للإقليم المعني.

كما أظهرت المعصيات أعلاه، أن ما ورد على المؤسسة من تضلمات تهم ما كنه العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات بلغ مجموعه 1322 ملفا، وهو ما يشكل نسبة 43,76% من مجموع التضلمات الواردة من مختلف الجهات، وأن هذه العمالات شكلت دائما مصرا أكبر عددا من التضلمات الواردة داخل نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التضلمات الواردة من عمالة فاس وتلك الواردة من عمالات خريبكة وحنيفة التي فاقت التضلمات الواردة من عمالة بنو ملان، وتلك الواردة من عمالة تاوريرت التي فاقت التضلمات الواردة من عمالة وجدة - أفيال.

2-1-7 ملفات التضلم المسجلة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم
إسبانيا	3,65%	44,78%	120	32
فرنسا	1,85%	22,76%	61	91
بلجيكا	0,55%	6,72%	18	37
ألمانيا	0,30%	3,73%	10	20
إيطاليا	0,30%	3,73%	10	11
هولندا	0,27%	3,36%	9	18
كندا	0,15%	1,87%	5	7
الولايات المتحدة الأمريكية	0,15%	1,87%	5	5
مصر	0,12%	1,49%	4	2
بريطانيا	0,12%	1,49%	4	1
السعودية	0,09%	1,12%	3	2
الإمارات العربية المتحدة	0,06%	0,75%	2	1
تونس	0,06%	0,75%	2	-

قطر	--	2	0,75%	0,06%
السويد	2	1	0,37%	0,03%
البنين	--	1	0,37%	0,03%
أوكرانيا	--	1	0,37%	0,03%
تركيا	--	1	0,37%	0,03%
فلسطين	4	--	--	--
لبنان	2	--	--	--
سلطنة عمان	2	--	--	--
التروبيج	2	--	--	--
سويسرا	1	--	--	--
جزر الموريس	1	--	--	--
هنغاريا	1	--	--	--
ليبيا	1	--	--	--
موريطانيا	1	--	--	--
بلدان أجنبية غير محددة	3	9	3,36%	0,27%
المجموع	247	268	100,00%	8,15%

يتبين من معصيات هذا الجدول، أن المؤسسة توصلت خلال هذه السنة من القاصيين بـ 18 دولة أجنبية محددة، بما مجموعه 259 تظلمات، فضلا عن 09 تظلمات واردة من الخارج لكن من دول غير محددة، كما تظهر المعصيات أعلاه، أن خمس دول إقامة، بلغت أو تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها، بما مجموعه 219 تظلمات، أي بنسبة 81,72% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم أشخاصا قاصيين بالخارج، كان أغلبها هذه السنة واردة من إسبانيا، بمجموع 120 تظلمات، وبذلك يكون قاصونها قد شكلوا أعلى نسبة تظلم، بين باقي الأشخاص المقيمين بالخارج، بلغت 44,78% من نفس المجموع، و3,65% من إجمالي المسجل العام من ملفات التظلم، تلتها وبفارق مهم فرنسا، بـ 61 تظلمات، متبوعة ببلجيكا، بـ 18 تظلمات، لتحتل التظلمات الواردة من هولندا ألمانيا وإيطاليا الرتبة الرابعة بـ 10 تظلمات لكل منهما، ثم باقي الدول بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين تظلم واحد و09 تظلمات.

2 - 1 - 8 ملفات التظلم المسجلة بحسب مكان تسجيلها

مكان التسجيل	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
الإدارة المركزية	44,57%	1466	1780	
التمثيلات الجهوية	39,98%	1315	1416	
مندوبية جهة فاس - مكناس	8,97%	295	227	
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	6,32%	208	246	
المنذوبية المحلية بمكناس	6,20%	204	205	
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	5,53%	182	210	
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	5,17%	170	215	
نقطة الاتصال بأكادير	3,80%	125	79	
نقطة الاتصال ببني ملال	1,89%	62	64	
نقطة الاتصال بمرآش	1,12%	37	34	
نقطة الاتصال بوجدة	0,97%	32	136	
بوابة فضاء المواطن e-plainte	15,45%	508	143	
المجموع	100,00%	3289	3339	



يظهر من المعصيات المتعلقة بتوزيع الملفات المسجلة بالمؤسسة والتي أدخل ضمن مجال اختصاصها، أن ما مجموعه 1466 تظلمًا، ونسبة بلغت 44,57%، ورأت على الإدارة المركزية، فيما توزع ما مجموعه 1823، ونسبة 55,43% على مختلف المصالح الخارجية للمؤسسة، بما فيها تلك الواردة عبر منظومة الشكايات الإلكترونية «فضاء المواطن»، وقر ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

إن تحليل الأخطاء الجمهور للمؤسسة من خلال ما توصلت به من تظلمات، يظهر أنه بالرغم من توسيع مجال التواجد التمثيل للمؤسسة في أغلب جهات المملكة، فإن معظم التظلمات التي توصلت بها، كانت عبر مرفقها المركزي، بما مجموعه 1466 تظلمًا، كما يظهر بجلاء التوجه نحو التظلم الإلكتروني من خلال «فضاء المواطن» بما مجموعه 508 تظلمات، وهو ما شكل نسبة 15,45%، ممثلًا بذلك تصورًا ملموسًا في عهد المتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم بحيث بلغت هذه الزيادة ما نسبته 255,24%.

وفي المقابل سجلت منكوبياتها الجهرية والعمالية ونقلت اتصالها ما مجموعه 1315 تظلمًا، أي بنسبة 39,98% من مجموع التظلمات.

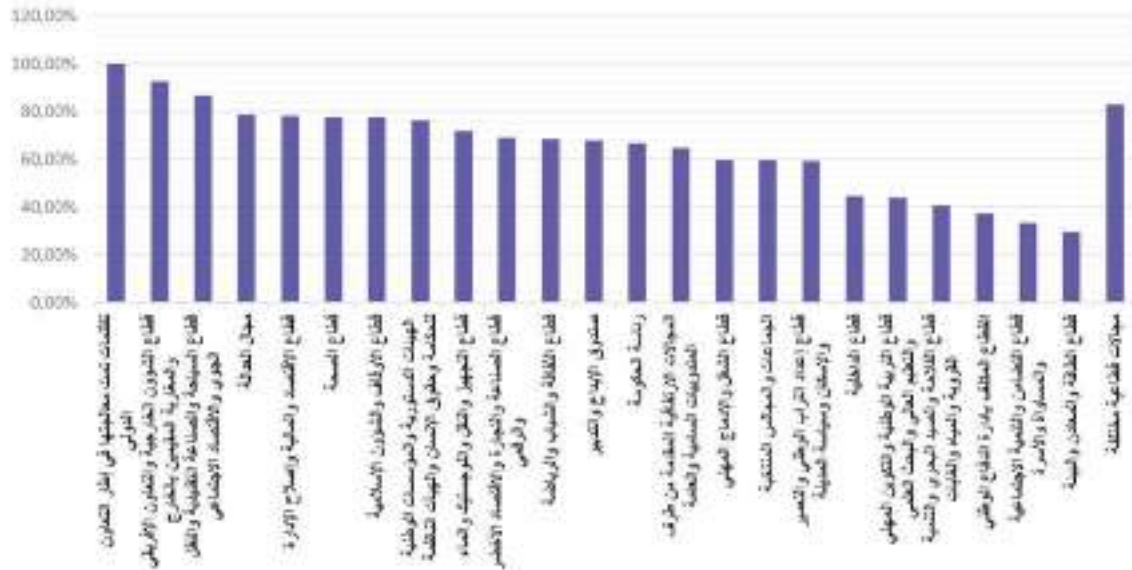
هكذا علمنا، أن نفس التبرير الذي سقناه لتفسير العدد الكبير للتظلمات والتشكايات التي تتوصل بها الإدارة المركزية، والارتفاع الظاهر في عدد التظلمات والشكايات الإلكترونية، في معرض تحليل العدد الإجمالي للمسجل بالمؤسسة، يبقى قائما أيضا في شأن عدد التظلمات المتوصل بها.

2 - 1 - 9 ملفات التظلم المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من المسجل العام لتظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم		
23,72%	780	802		قطاع الداخلية
18,36%	604	347		قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
12,80%	421	451		الجماعات والمجالس المنتخبة
8,09%	266	257		قطاع الشغل والإدماج المهني
7,60%	250	376		قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
4,13%	136	36		قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإقليمي والمغاربة المقيمين بالخارج
3,31%	109	83		قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
2,92%	96	170		قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
2,52%	83	78		القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
2,46%	81	151		صندوق الإيداع والتدبير
2,31%	76	84		قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
2,25%	74	46		المجالات الإرتزاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
2,16%	71	101		قطاع التجريب والنقل واللوجستيك والماء
1,37%	45	47		قطاع الصحة
1,00%	33	47		مجال العدالة
0,88%	29	33		قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,82%	27	30		قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,64%	21	42		الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,58%	19	16		قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,46%	15	19		قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,36%	12	16		رئاسة الحكومة
0,27%	9	11		قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,06%	2	50		هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,03%	1	1		تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
-	-	3		الأمانة العامة للحكومة
-	-	3		القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان

2 - 1 - 10 ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جديدة مركز التظلم

2020		2019		المجال القطاعي المعني
مؤشر جديدة مركز التظلم	عدد قرارات الحفظ	عدد ملفات التظلم	مؤشر جديدة مركز التظلم	
100,00 %	--	1	0,00 %	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
92,65 %	10	136	75,00 %	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربية المقيمين بالخارج
86,67 %	2	15	52,63 %	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
78,79 %	7	33	82,98 %	مجال العدالة
78,31 %	131	604	68,01 %	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
77,78 %	10	45	74,47 %	قطاع الصحة
77,78 %	6	27	56,67 %	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
76,19 %	5	21	0,00 %	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
71,83 %	20	71	66,34 %	قطاع التجييز والنقل واللوجستيك والماء
68,97 %	9	29	96,97 %	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
68,42 %	6	19	56,25 %	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
67,90 %	26	81	88,08 %	صندوق الإيداع والتدبير
66,67 %	4	12	100,00 %	رئاسة الحكومة
64,86 %	26	74	26,09 %	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
59,77 %	107	266	65,76 %	قطاع الشغل والإدماج المهني
59,62 %	170	421	58,98 %	الجماعات والمجالس المنتخبة
59,21 %	31	76	55,95 %	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
44,62 %	432	780	47,26 %	قطاع الداخلية
44,00 %	140	250	71,54 %	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
40,63 %	57	96	60,00 %	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
37,35 %	52	83	53,85 %	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
33,33 %	6	9	45,45 %	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
29,36 %	77	109	71,08 %	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,00 %	--	--	100,00 %	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
***	44	2	98,00 %	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
***	1	--	100,00 %	الأمانة العامة للحكومة
82,76 %	5	29	53,85 %	مجالات قطاعية مختلفة
57,92 %	1384	3289	62,60 %	المؤشر العام لجديدة مركز التظلم



لأن عدد التظاهرات المسجلة في مواجهة قضاة أو إدارة ما، لا يعنى بالضرورة، وجود اختلافات منسوبة لها، وتبعاً لذلك واعتباراً لما سبق أن بلورته المؤسسة من مؤشر أصقلت عليه اسم «مؤشر جدية مركز التظلم»، من أجل إعلاء صورة تقريبية حول نسبة التظاهرات الجدية من مجموع التظاهرات المسجلة، بحسب مختلف القطاعات المعنية بها، من وجهة نظر المؤسسة، وبالتنظر إلى إجمالي التظاهرات المسجلة في علاقتها مع مجموع قرارات القضاء الصادرة عن المؤسسة، والتي انتهت فيها إلى الرفع التظاهرات المقدمة إليها، لعدم قيامها علماً أساساً سليم من القانون أو لعدم ارتكابها إلى مبادئ العدل والإنصاف، أو لعدم وجود ما يمكن أن تؤاخذ عليه الإدارة.

فقد تراجع المؤشر العام لجدية مركز التظلم هذه السنة إلى 57.92%، عوض 62.60% التي تم تسجيلها السنة الماضية، ولعل مراد ذلك، أن التظاهرات المقدمة، خلال هذه السنة، ذات الارتياح بعدم تقديم بعض المواضع للإكراهات التي فرضتها تدابير حالة الصوارئ الصحية وعلاقتهم بالمرافق العمومية خلال فترة الحجر الصحي، وهو ما يفسر أيضاً، انخفاض واحداً في مؤشر جدية مركز التظاهرات المقدم في مواجهة القضاة التي تسجل عادة ارتفاعاً في عدد المسجل من قبيل قضاة الداخلية الذي بقي بشأنه مؤشر الجدية حول المؤشر العام، بحيث لم يتجاوز هذه السنة 44.62% عوض 47.26% تم تسجيلها خلال السنة الماضية.

ك - ملفات التظلم المسجلة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة



المؤشر المعتمد	2019		2020	
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
الاستثمار	88	55.98%	103	55.98%
التخليق	64	22.28%	41	22.28%
البيئة	27	19.57%	36	19.57%
التخليق في مجال الاستثمار	5	1.09%	2	1.09%
الاستثمار في مجال البيئة	4	0.54%	1	0.54%
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	-	0.54%	1	0.54%
المجموع	188	100.00%	184	100.00%

بنوع من التقارب في المجموع، يتضح من معصيات هذا الجدول، أن مواضيع 184 تظلما ارتبطت بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، وكما السنة الماضية، احتلت تلك المتصلة بمواضيع الاستثمار المرتبة الأولى بما مجموعه 103 تצלما، بنسبة 55,98% من مجموع ملفات التצלّم المعنية بهذه المؤشرات؛ في حين احتلت الملفات المرتبطة بالتخليق، للسنة الثانية على التوالي المرتبة الثانية، بـ 41 تצלما، بما نسبته 22,28% من نفس المجموع، مسجلة بذلك انخفاضا في عدد التצלّمات المعنية بهذا المؤشر، بسبب عدم الاتصال المباشر بين الإدارة والمواضع والارتكان إلى الخدمات الإلكترونية عن بعد؛ ثم جاء مؤشر البيئة بـ 36 تצלما، وبنسبة 19,57%، أما فيما يتعلق بالمؤشرات المزروجة، فقد تم تسجيل تצלّمين تقمّا التخليق في مجال الاستثمار؛ وتצלّم واحد تم الاستثمار في مجال البيئة؛ وتצלّم آخر هم التخليق في مجال الاستثمار في البيئة.

2 - 2 مؤشرات حول ملفات التצלّم المسجلة بالمؤسسة بحسب جغرافية المتצלّم

2 - 2 - 1 مؤشرات عامة حول ملفات التצלّم المسجلة بالمؤسسة بحسب مكان تواجد المتצלّم

المتצלّم

أ - التوزيع الجغرافي لصيغة المتצלّمين بحسب مكان إقامتهم

قبل تحليل مختلف المعصيات المتعلقة بالتوزيع الجغرافي للتצלّمات الواردة على المؤسسة، بحسب جغرافية المتצלّم، بالنظر لمختلف المعايير الإحصائية المعتمدة، فيجدر الإشارة إلى أن صيغة المتצלّم لم تقدم، بالنظر للمنهجية المتبعة سابقا، أي معصيات مستجدة بالنسبة للتצלّمات الواردة على المؤسسة، سواء من الخارج أو من مختلف جهات المملكة، باستثناء ما يملته جهة الداخلة - وأحي الذهب من تساوو عدد التצלّمات التي تهم مجموعات أشخاص وتلك التي تهم أشخاصا معنوية، وذلك بتצלّمين لكل فئة، في حين سجلت باقي الجهات ارتفاع عدد التצלّمات المقدمة من أشخاص ذاتيين على حساب تلك المرفوعة من لدن مجموعات أشخاص التي احتلت في جميع الجهات المرتبة الثانية، متقدمة عن تلك التي تهم أشخاص معنوية، وهو نفس الترتيب الذي ملّك في اتجاهه مجموع التצלّمات الواردة على المؤسسة بصفة عامة، رغم التفاوت العام بين المعصيات العددية والنسبية لكل فئة، بحسب ما هو مبين في الجدول بعده.

هذا، مع احتفاظ جهة فاس - مكناس بصدارة الترتيب من حيث مختلف الفئات، وخلافا للسنة الماضية، سجلت جهة الداخلة - وأحي الذهب تצלّمين اثنين من مجموعات أشخاص الرجاء التצלّمات الواردة عليها من أشخاص صيغيين وأشخاص معنوية، متخلية بذلك عن خصوصية استأثر بها هذه الجهة عن باقي جهات المملكة، خلال السنة الماضية.

كما لم يسجل أي تצלّم هذه السنة ينص إداره أو مؤسسة عمومية.

النسبة الإجمالية	مجموع الملفات	شخصية معنوية		مجموعات أشخاص		شخصية ذاتية		جغرافية المتظلم
		النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	
%16,45	541	%1,22	40	%1,85	61	%13,38	440	فاس - مكناس
%13,10	431	%1,06	35	%1,70	56	%10,34	340	الدار البيضاء - سطات
%12,19	401	%1,12	37	%1,61	53	%9,46	311	الرباط - سلا - القنيطرة
%9,76	321	%0,58	19	%1,40	46	%7,78	256	طنجة - تطوان - الحسيمة
%9,12	300	%0,52	17	%1,16	38	%7,45	245	الشرق
%7,87	259	%0,33	11	%0,76	25	%6,78	223	الخارج
%6,35	209	%0,40	13	%1,12	37	%4,83	159	مراكش - أسفي
%6,23	205	%0,30	10	%0,97	32	%4,96	163	بني ملال - خنيفرة
%6,20	204	%0,52	17	%0,97	32	%4,71	155	سوس - ماسة
%5,35	176	%0,36	12	%0,46	15	%4,53	149	العيون - الساقية الحمراء
%3,44	113	%0,30	10	%0,40	13	%2,74	90	درعة - تافيلالت
%2,01	66	%0,12	4	%0,21	7	%1,67	55	كلميم - واد نون
%0,46	15	%0,06	2	%0,06	2	%0,33	11	الداخلية - وادي الذهب
%1,19	39	%0,03	1	%0,18	6	%0,97	32	جهات غير محددة
%0,27	9	--	--	%0,03	1	%0,24	8	بلدان أجنبية غير محددة
%100,00	3289	%6,93	228	%12,89	424	%80,18	2637	المجموع

ب - التوزيع الجغرافي للتضامات الإلكترونية بحسب مكان إقامة المتضلمين

جغرافية المتظلم	2020		2019
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
الدار البيضاء - سطات	% 17,13	87	23
الرباط - سلا - القنيطرة	% 12,80	65	14
فاس - مكناس	% 11,22	57	15
الخارج	% 9,25	47	16
طنجة - تطوان - الحسيمة	% 8,66	44	7
مراكش - أسفي	% 8,46	43	8
بني ملال - خنيفرة	% 7,68	39	1
الشرق	% 7,28	37	8
سوس - ماسة	% 6,30	32	18
العيون - الساقية الحمراء	% 4,33	22	7
درعة - تافيلالت	% 2,56	13	3
كلميم - واد نون	% 2,36	12	8
الداخلية - وادي الذهب	--	--	--
جهات غير محددة	% 1,38	7	15
بلدان أجنبية غير محددة	% 0,59	3	--
المجموع	% 100,00	508	143



علم صعيدي آخر، جسدت تطلعات الاختصاص الواركة على المؤسسة عبر منظومة التطلعات الإلكترونية الخاصة بها، خلال هذه السنة، وكينيا واوليا، إحدى أهم المؤشرات التي ترجمت فهم اختصاصات المؤسسة، وأكدت قربها من المواهب من خلال ما سجلته من انخراط واسع للمتخصصين من مختلف المناطق الجغرافية لوليا ووكينيا. هذا، وقد مكن التوزيع الجغرافي لمفاتيح الاختصاص بكونه من إبداء الملاحظات التالية:

رغم زيادة عدد الطلبات فقد تراجع التطلعات المقدمة من أشخاص مقيمين بالخارج إلى المرتبة الرابعة من مجموع التطلعات التي توصلت بها المؤسسة عبر فضاء المواهب للتطلعات الإلكترونية بنسبة وصلت إلى 9.25% وبما مجموعه 47 تطلعا، مقارنة مع مختلف جهات المملكة، التي حافظت فيها جهة الدار البيضاء - مكناس على صدارة الترتيب، بما مجموعه 87 تطلعا، وبنسبة 17.13% من نفس المجموع؛ متبوعة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 65 تطلعا، وبنسبة 12.80%؛ متقدمة عن جهة فاس - مكناس التي احتلت هذه السنة المرتبة الثالثة، أي بما مجموعه 57 تطلعا وبنسبة 11.22% من نفس المجموع؛ فباقر الجهات، بحسب الترتيب المميز في الجدول أعلاه.

هذا، مع ملاحظة أن المؤسسة، لم تتوصل للسنة الثانية على التوالي عبر فضاء المواهب بأي تطلعات إلكترونية من جهة الداخلة - وادي الذهب، كما أن جهة سوس - ماسة تراجعت في موضوع التطلعات الإلكترونية إلى المرتبة التاسعة، بعدما صفت السنة الماضية في المرتبة الثانية.

ج - التوزيع الجغرافي للمتخصصين بحسب مخرجاتهم بقطر مؤشرات التنمية

النسبة الإجمالية	مجموع الملفات	التحقيق في مجال الاستثمار في البيئة		التحقيق في مجال الاستثمار في البيئة		البيئة		التحقيق		الاستثمار		جغرافية المنظم		
		النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات			
10.05%	31	-	-	54.54%	1	-	-	55.98%	11	1.63%	3	54.70%	16	فاس - مكناس
14.13%	26	-	-	-	-	-	-	1.09%	2	54.54%	1	12.50%	23	الخارج
11.96%	22	-	-	-	-	-	-	54.54%	1	2.72%	5	54.70%	16	الرباط - سلا - القنيطرة
8.78%	38	-	-	-	-	-	-	1.09%	2	2.72%	5	55.98%	11	الدار البيضاء - سطت
8.13%	35	-	-	-	-	54.54%	1	1.63%	3	5.80%	7	52.17%	4	الشرق

بني ملال - خنيفرة	6	%3,20	3	%1,65	4	%2,17	-	-	-	-	1	%0,54	14	%7,61
طنجة - تطوان - الحسيمة	4	%2,17	3	%1,63	5	%2,72	-	-	-	-	-	-	12	%6,52
سوس - ماسة	6	%3,20	2	%1,09	4	%2,17	-	-	-	-	-	-	12	%6,52
مراكش - أسفي	5	%2,72	4	%2,17	2	%1,09	-	-	-	-	-	-	11	%5,88
درعة - تافيلالت	4	%2,17	4	%2,17	1	%0,54	-	-	-	-	-	-	9	%4,89
كلميم - وادي نون	3	%1,63	2	%1,09	1	%0,54	-	-	-	-	-	-	6	%3,26
العيون - الساقية الحمراء	2	%1,09	2	%1,09	-	-	-	-	-	-	-	-	4	%2,17
الداخلة - وادي الذهب	2	%1,09	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	%1,09
جبات غير محددة	1	%0,54	-	-	-	-	1	%0,54	-	-	-	-	2	%1,09
المجموع	103	%55,98	41	%22,28	36	%19,57	2	%1,09	1	%0,54	1	%0,54	164	%110,00

من جهة أخرى، واصلت المؤسسة تصنيف التضخمات الواردة عليها، خلال هذه السنة، من أشخاص يقيمون بمختلف الجهات والمناطق إقليمية وخارجية، بالاستثناء إلى بعض المؤشرات ذات الصلة ببعض مجالات التنمية، وفقا لما سبق بيانه، وهو مؤشرات، وإن خصت على العموم مواضيع مختلفة التضخمات الواردة على المؤسسة، بأعداد ونسب متفاوتة، إلا أن مقارنة هذه المعصيات من زاوية التوزيع الجغرافي تظهر ما يلي:

- في الوقت الذي جاء فيه التضخمات المرتبطة بمؤشر الاستثمار في المرتبة الأولى من مجموع التضخمات المعنية بهذه المؤشرات، احتلت التضخمات المعنية بآثار المؤشر نفس المرتبة بالنسبة للتضخمات الواردة من الخارج، ومن جهات: فاس - مكناس؛ والرباط - سلا - القنيطرة؛ والخار البيضاء - سطات؛ وبني ملال - خنيفرة؛ وسوس - ماسة ومراكش - أسفي؛ وكلميم - وادي نون؛ والداخلة - وادي الذهب.

- وعلى المستوى الوطني، تصدرت كل من جهة فاس - مكناس وجهة الرباط - سلا - القنيطرة، ترتيب التضخمات المعنية بمؤشر الاستثمار؛ في حين تقدمت جهة الشرق ترتيب التضخمات الترتيبية مؤشر التحليل؛ متبوعة بجهة الخار البيضاء - سطات؛ والرباط - سلا - القنيطرة؛ بينما كانت المرتبة الأولى من نصيب جهة فاس - مكناس متبوعة بجهة صنعة - تھوان - الحسيمة فيما يخص مؤشر البيئة.

- بينما تساوت التضخمات المعنية بمؤشر الاستثمار والتحليل في كل من جهة درعة - تافيلالت والعيون - الساقية الحمراء.

هكذا، مع ملاحظة أنه، وخلافا لباقي جهات المملكة، أكد هذا التصنيف أن التضخمات الواردة من جهة الداخلة - وادي الذهب لم تشمل أي تضخم له علاقة بمؤشر البيئة أو التحليل.

2 - 3 مؤشرات عامة حول ملفات التخليص المسجلة بالمؤسسة بحسب جغرافية الإمارة

المتخلم منها

يتضمن هذا الجانب من التقرير، نظرة عامة حول التوزيع التراكمي للإمارات المتخلم منها عبر الترايب الوصفي، وهو مؤشر تعتمد المؤسسة في تقريرها للسنة الثانية على التوالي، بمحاولة رسم خارطة المرافق الإمارة المعنية أكثر بملفات التخليص في إحصاء جغرافي مبدئي لتتعرف جهات الرقابة وصناع السياسات العمومية على الحالات المكانية التي تستدعي التدخل.

التوزيع الجغرافي للتظلمات بالنظر لكان الإدارة المعنية بحسب جهات وأقاليم وعمالات المملكة والدول الأجنبية				
2020		2019		جهات وأقاليم وعمالات المملكة والدول الأجنبية
النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم		
44,57 %	1466	1487		الرباط - سلا - القنيطرة
41,96 %	1380	1392		الرباط
0,73 %	24	15		سلا
0,64 %	21	21		القنيطرة
0,49 %	16	7		الخميسات
0,40 %	13	32		الصغيريات تمارة
0,27 %	9	12		سيدي قاسم
0,09 %	3	8		سيدي سليمان
12,71 %	418	447		فاس - مكناس
4,44 %	146	156		مكناس
4,17 %	137	152		فاس
1,28 %	42	23		مولاي يعقوب
0,88 %	29	26		تازة
0,52 %	17	22		ايفران
0,46 %	15	8		بولمان
0,43 %	14	15		الحاجب
0,27 %	9	25		صفرو
0,27 %	9	20		تاوانت
9,88 %	325	330		الدار البيضاء - سطات
7,30 %	240	209		الدار البيضاء
0,58 %	19	21		سطات
0,52 %	17	24		الجديدة
0,33 %	11	7		برشيد
0,30 %	10	24		المحمدية
0,30 %	10	8		النواصر
0,27 %	9	12		سيدي بنور
0,24 %	8	17		بنسليمان
0,03 %	1	8		مديونة
8,54 %	281	309		طنجة - تطوان - الحسيمة
5,96 %	196	192		طنجة - أصيلة

تطوان	43	22	0,67 %
العرانث	27	17	0,52 %
شفشاون	13	16	0,49 %
الحسيمة	17	11	0,33 %
وزان	9	8	0,24 %
المضيق الفنيدق	7	8	0,24 %
الفحص - أنجرة	1	3	0,09 %
الشرق	152	136	4,13 %
وجدة-انجاد	83	58	1,76 %
الناصور	19	30	0,91 %
تاويزرت	15	12	0,36 %
بركان	11	11	0,33 %
فجيج	6	10	0,30 %
الدروش	2	7	0,21 %
جرادة	9	4	0,12 %
جريسيف	7	4	0,12 %
مراكش - أسفي	109	134	4,07 %
مراكش	50	75	2,28 %
أسفي	15	25	0,76 %
قلعة السراغنة	16	9	0,27 %
شيشاوة	6	7	0,21 %
الصورة	5	7	0,21 %
الرحامنة	8	5	0,15 %
اليوسفية	6	3	0,09 %
الجوز	3	3	0,09 %
بني ملال - خنيفرة	102	133	4,04 %
بني ملال	58	80	2,43 %
خريبكة	8	18	0,55 %
خنيفرة	9	14	0,43 %
الفقيه بن صالح	10	11	0,33 %
أزيلال	17	10	0,30 %
سوس - ماسة	106	131	3,98 %
أكادير - إداوتنان	70	83	2,52 %
إنزكان أيت ملول	11	17	0,52 %
تارودانت	12	12	0,36 %
اشتوكة ايت باها	4	8	0,24 %
طاطا	--	6	0,18 %
تيزنيت	9	5	0,15 %
العيون - الساقية الحمراء	177	131	3,98 %
العيون	167	114	3,47 %
السمارة	7	12	0,36 %
بوجدور	1	3	0,09 %
طرفاية	2	2	0,06 %

درعة - تافيلالت	57	66	2,01 %
ميدلت	14	17	0,52 %
الرشيدية	11	17	0,52 %
زاكورة	7	15	0,46 %
تنغير	15	11	0,33 %
ورزازات	10	6	0,18 %
كلميم - واد نون	52	49	1,49 %
كلميم	40	28	0,85 %
طانطان	2	10	0,30 %
أسا - الزاك	2	6	0,18 %
سيدي إفني	8	5	0,15 %
الداخلة - وادي الذهب	7	12	0,36 %
وادي الذهب	7	12	0,36 %
المجموع	3335	3282	99,79 %
إدارة غير محددة	3	4	0,12 %
الدول الأجنبية	1	3	0,09 %
بلجيكا (الوسيط البلجيكي)	--	1	0,03 %
إدارة أجنبية في بلد غير محدد	1	2	0,06 %
المجموع العام	3339	3289	100,00 %



لقد أعادت المعصيات الإحصائية الميمنة في الجدول التالي بالتوزيع الجغرافي للتضلمات المسجلة بالمؤسسة، بالنظر لمكان الإحارة المعنية بها حسب جهات المملكة، رسم نفس خارطة التضلمات التي أفرزتها إحصائيات السنة الماضية، والتي يتجلى منها التفاوت الكبير في التوزيع بين جهة الرباط - سلا - القنيطرة وباقي جهات المملكة من حيث عدد التضلمات، والتمركز المرتفع للإحارات المعنية بالتضلم على مستوى الجهة المذكورة بـ 1466 تضلماً، ونسبة 44,57% من مجموع ملفات التضلم المسجلة هذه السنة حسب جغرافية الإحارة المعنية؛ تليها وبفارق مهم جهة فاس - مكناس التي حافظت بكونها على المرتبة الثانية، بـ 418 تضلماً، ونسبة 12,71% من ذات المجموع؛ جهة الدار البيضاء - سطات بـ 325 تضلماً، ونسبة 9,88%؛ تليها جهة كسجة - تسان - العسيرة بـ 281 تضلماً، ونسبة 8,54%؛ ثم باقي جهات المملكة، بأعداد ونسب متفاوتة، تتراوح بين 12 تضلماً كحد أدنى بجهة الداخلة - وادي الذهب، و 136 تضلماً خصت جهة الشرق.

ونفس التباين في التوزيع الجغرافي للإدارات موضوع التظلم، يمثلته التضامات الواردة على المؤسسة خلال هذه السنة بحسب عملات وأقاليم المملكة، والتي استأثرت فيها عمالة الرباط لوحدها، بما نسبته 41,96% من مجموع المسجل بحسب جغرافية الإدارة؛ تلتها عمالة الحار البيضاء بنسبة 7,30%؛ فعمالة صنجة-أصيلة بنسبة 5,96%؛ فعمالة مكناس بنسبة 4,44%؛ ثم عمالة فاس بنسبة 4,17%؛ وعمالة العيون بنسبة 3,47%؛ فيما توزع الباقي بشكل متفاوت بين مختلف العملات والأقاليم الأخرى، بنسب تتراوح ما بين 0,03% و 2,52% على النحو المبين في الجدول

3 - ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة (ملفات عدم الاختصاص)

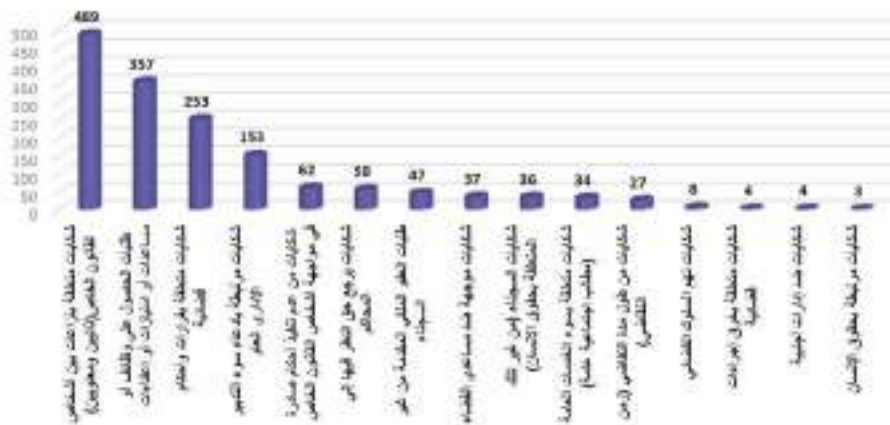
3-1 معضيات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة

عدد ملفات التوجيه المسجلة سنة 2019	عدد ملفات التوجيه المسجلة سنة 2020	النسبة من مجموع المسجل العام
2503	1573	32,26%

لقد وصل عدد التوجيهات التي تم تسجيلها بالمؤسسة، خلال هذه السنة، والتوزيع بعد مراقبتها أنها لا تندرج ضمن نضف اختصاصاتها، ما مجموعه 1573 شكاية، أي ما نسبته 32,26% من مجموع المسجل العام، مسجلة بذلك تراجعا واضحا مقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبته 37,16%، وقد فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

3-1-1 ملفات التوجيه المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعلوبين)	31,09%	489	831	31,09%
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	22,70%	357	523	22,70%
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	16,08%	253	438	16,08%
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	9,73%	153	120	9,73%
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	3,94%	62	96	3,94%
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	3,69%	58	62	3,69%
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	2,99%	47	4	2,99%
شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء	2,35%	37	62	2,35%
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	2,29%	36	103	2,29%
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	2,16%	34	204	2,16%
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	1,72%	27	33	1,72%
شكايات تهم السلوك القضائي	0,51%	8	14	0,51%
شكايات ضد إدارات أجنبية	0,25%	4	4	0,25%
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	0,25%	4	2	0,25%
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	0,19%	3	4	0,19%
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	0,06%	1	2	0,06%
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	--	--	1	--
المجموع	100,00%	1573	2503	100,00%



لقد حرصت المؤسسة خلال هذه السنة، في إطار دورها التشخيصي، على إيلاء تصنيفات موضوعاتية للتشكيات والصلبات موضوع الملفات التي تتوصل بها ولو خارج نطاق اختصاصها، بهدف ضمان منهجية منسجمة لمعالجة مختلف ما تتوصل به من شكايات من جهة، ورسم صورة أوضح لمنظومة التشكيات والمصالح المرتبطة بها من جهة ثانية. بغض النظر عما إذا كان موضوعها يتدرج ضمن تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف أم لا، مستندة في ذلك على ما يجمع لديها من قضايا، وفق تصنيفات اعتبرتها جامعة لأهم المواضيع المعروضة عليها خلال السنة.

ومن ثمة، أمكن هذه السنة أيضا، رسم خارطة التشكيات التولا تدرج ضمن اختصاص المؤسسة من خلال تحليل المعصيات المتوفرة، انطلاقا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها، بالاستناد إلى ستة عشر تصنيفا رئيسيا معتمدا، وفق التفصيل التالي:

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أتابين ومعنويين)

رغم انخفاض الظاهر في عددها والذي بلغت نسبته 41,16%، فقد احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص، للسنة الثانية على التوالي، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات عدم الاختصاص والتي امتدعت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 489 شكاية، أي ما يعادل 31,09% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة. وهي نزاعات، رغم صلابتها الخاص، تبقى مؤشرا مهما حول توجه أصحابها نحو محاولة إيلاء حلول لها خارج المجال القضائي. الأمر الذي يدعو مرة أخرى، إلى ضرورة إبلاء الآليات البديلة لحل المنازعات بين أطراف العلاقة المستحقة لها، إن على المستوى التشريعي أو التصفيقي.

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي (06 تصنيفات)

بالرغم مما فرضته الدواعي المنهجية خلال هذه السنة، كما السنة الماضية، من تفصيل لموضوع التشكيات المرتبطة بالمجال القضائي، حسبما هو مبين في الجدول أعلاه، فإن هذه التشكيات، بمتعة، ورغم انخفاض عددها، مقارنة مع السنة الماضية، والذي بلغت نسبته 39,47%، فقد حافظت خلال هذه السنة على موقعها بين المراكز المتقدمة، بما مجموعه 391 شكاية، موزعة بين شكايات نهر أحكاما وقرارات قضائية، والتي احتلت المرتبة الثالثة من حيث مجموع الشكايات التولا تدرج ضمن اختصاص المؤسسة، بما مجموعه 253 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 16,08%



مما ذكر، وهو تشكيات تثير تساؤلات حول موضوع جودة الحكم القضائي في علاقته بمجال الثقة والارتياح الواجبين للأحكام القضائية، مما يستدعي من الأجهزة القائمة على الشأن القضائي إيلاها العناية اللازمة؛ ثم شكيات من عدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، التي تقدمت هذه السنة إلى المرتبة الثامنة ضمن التصنيف العام، بما مجموعه 62 ملفاً، وبنسبة 3,94% من نفس المجموع، مما يعتبر مؤشراً على ضرورة الالتفات بموضوع التنفيذ القضائي ليس فقط بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الدولة، ولكن أيضاً بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الخواص؛ تلتها الشكيات الموجهة ضد مساعدي القضاء بما مجموعه 37 ملفاً، وبنسبة 4,35% من نفس المجموع، متفحفة بذلك هذه السنة أيضاً على المرتبة الثامنة؛ ثم الشكيات التي همت زمن التقاضي بالرغم من تراجع الشكيات المتعلقة بحصول مدة التقاضي إلى المرتبة السادسة عشر بما مجموعه 27 ملفاً، وبنسبة 1,72%؛ بعدها جاءت الشكيات التي تخص السلوك القضائي في المرتبة الثانية عشر بما مجموعه ثمان ملاف، وبنسبة 0,51%؛ وأخيراً، الشكيات المتعلقة بخرق إجراءات قضائية والتي جاءت في المرتبة الثالثة عشر بما مجموعه أربع شكيات، وبنسبة 0,25%.

فيما لم تسجل المؤسسة، برسم هذه السنة، أي شكاية مرتبطة بصلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية.

- صلبات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

حل هذا النوع من الصلبات المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، في المرتبة الثانية في الترتيب العام، بما مجموعه 357 صلباً، أي بنسبة تعادل 22,70% من مجموع الشكيات التي تفرج عن اختصاص المؤسسة. وهي كما تجسد صلبات وملتزمات تعبر مواضيعها عن واقع العشاثة والاحتياج الذي تعيشه بعض الفئات الاجتماعية، تجسد أيضاً ثقافة اتكالية يسعى من خلالها البعض إلى إيجاد حلول لأوضاعهم الاجتماعية أو الإدارية بعيداً عن المساهم والإجراءات المعمول بها.

- شكيات مرتبطة بالغاء سوء التمييز الإداري العام

لقد جاء ترتيب هذه الشكيات في المرتبة الرابعة، بما مجموعه 153 شكاية، وبنسبة 9,73% من مجموع الشكيات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وعلى غرار السنة الماضية، لم يفرج هذا النوع من التشكيات بحسب ما خلصت إليه المؤسسة عند إرستها لها، بالرغم من عمومية موضوعها وعدم دقة وقائعها، عن كونها عبارة عن مطالب عامة تجسد عدم الثقة في الأراء الإدارية، أو سوء فهم المواهن للمساطر والإجراءات الإدارية، أو ضعف التواصل الإداري على اختلاف مجالاته، وهي مطالب سبق للمؤسسة أن نبهت إلى ضرورة الالتفات إليها لعلاقتها المباشرة بمفهوم الجودة والثقة في أداء المرفق العام.

تلتها بعد ذلك، مجموعة من الشكيات، التي همت بأقر التصنيفات الموضوعاتية، موزعة بين تلك التي يرجع النضر فيها إلى المحاكم بما مجموعه 58 شكاية، وبنسبة 3,69% من مجموع الشكيات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وتلك المتعلقة بصلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء بما مجموعه 47 شكاية، وبنسبة 2,99% من نفس المجموع، ثم شكيات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، التي احتلت المرتبة التاسعة ضمن سلم تصنيف قضايا

التوجيه التوريثي على المؤسسة خلال هذه السنة، وذلك بما مجموعه 36 شكاية، ونسبة 2,29%؛ وشكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (في شكل مطالب اجتماعية عامة) بما مجموعه 34 شكاية، ونسبة 2,16%؛ وشكايات متعلقة بحقوق الإنسان، وأخرى مقدمة في مواجهة إدارات أجنبية، وشكايات متعلقة بالتصوّل على الجنسية. بالأعداد ونسب مختلفة على قمتها، بحسب الترتيب الوارد في الجدول أعلاه.

3 - 1 - 2 ملفات التوجيه المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من المسجل توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	12,08%	33,57%	190	254
نزلاء المؤسسات السجنية	9,79%	27,21%	154	212
الجنابية المغربية المقيمة بالخارج	7,50%	20,85%	118	228
أشخاص في وضعية إعاقة	4,07%	11,31%	64	88
أرامل	2,54%	7,07%	40	51
المجموع	35,98%	100,00%	566	833



على غرار ملفات التضامن همت الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، بالنسبة لملفات التوجيه، المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، خمس فئات أساسية، فمن مجموع 1573 ملفا، نجد أن 566 منها تخص هذه الفئات، أي ما يمثل نسبة 35,98%، أي بزيادة نسبية كصيفة، بالرغم من الانخفاض العددي لهذه الشكايات مقارنة مع السنة الماضية التوسّعت فيها نسبة 33,29% إجمالي ملفات التوجيه.

وقد حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشّة على المرتبة الأولى، بما مجموعه 190 شكاية، ونسبة 33,57% من مجموع شكايات الفئات المعنية بالحراسة الخاصة بالتوجيه؛ تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بمجموع 154 شكاية، ونسبة مئوية تعادل في 27,21% من نفس المجموع؛ ثم فئة الجنابية المغربية المقيمة بالخارج بمجموع 118 شكاية، أي بنسبة 20,85%؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 64 شكاية، ونسبة 11,31%؛ ثم فئة الأراامل بمجموع 40 شكاية، أي بنسبة 7,07%.

3-1-3 ملفات التوجيه المسجلة بحسب جنسية المشتكى

النسبة من المجموع	2020		النسبة
	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
% 99,62	1567	2477	مغربية
% 0,13	2	--	سورية
% 0,06	1	5	مصرية
% 0,06	1	2	عراقية
% 0,06	1	--	إيطالية
% 0,06	1	--	بولونية
--	--	5	فرنسية
--	--	4	جزائرية
--	--	2	إسبانية
--	--	2	بلجيكية
--	--	1	تونسية
--	--	1	سعودية
--	--	1	هندية
--	--	1	فلسطينية
--	--	1	سينغالية
--	--	1	هولندية
% 100,00	1573	2503	المجموع

يتضح من هذه المعطيات، أن مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة وعددها 1573، همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية بما مجموعه 1567 شكاية، أي بنسبة 99,62%، وأشخاصا من جنسيات أجنبية بما مجموعه 06 شكايات، وبنسبة لم تتجاوز 0,38% من مجموع ملفات التوجيه، توزعت بين خمس جنسيات أجنبية، بشكائيتين اثنتين يحمل صاحبيهما الجنسية السورية؛ فالجنسيات المصرية والعراقية والإيطالية والبولونية بشكاية واحدة لكل واحدة منها؛ وبقية التفصيل المميز أعلاه.

3-1-4 ملفات التوجيه المسجلة بحسب جنس المشتكى

جنس المشتكى	2020		النسبة من مجموع الشكايات المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين (المسجل العام توجيه)
	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
رجال	1058	1594	% 81,70
نساء	237	377	% 18,30
المجموع	1295	1971	% 100,00



على نحو ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة هذه السنة، بما مجموعه 1295 شكاية فُرج عن اختصاصها من أشخاص ذاتيين، وتحليل هذه الفئة، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بشكاياتهم بلغ 1058، بنسبة 81,70% من مجموع الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، مقابل 237 شكاية مقدمة من نصف نضيراتهم من النساء أي بنسبة 18,30% من نفس المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت بدورها مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل تشكيكات النساء، فإنها من ناحية المقاربة

النسبية تمقر أقل من النسبة العامة لقرن في مجموع الملفات المسجلة والتربلغت 22,41%، وكذلك أقل من النسبة العامة لقرن في ملفات التخلل تربلغت 24,42%.

3 - 1 - 5 ملفات التوجيه المسجلة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
الدار البيضاء - سطات	17,29%	18,71%	272	363
فاس - مكناس	14,05%	15,20%	221	255
الرباط - سلا - القنيطرة	9,98%	10,80%	157	278
الشرق	8,96%	9,70%	141	209
طنجة - تطوان - الحسيمة	8,01%	8,67%	126	204
مراكش - أسفي	8,01%	8,67%	126	253
بني ملال - خنيفرة	7,44%	8,05%	117	140
درعة - تافيلالت	5,28%	5,71%	83	124
سوس - ماسة	5,02%	5,43%	79	160
العيون - الساقية الحمراء	3,18%	3,44%	50	98
كلميم - واد نون	2,29%	2,48%	36	47
الداخلة - وادي الذهب	0,95%	1,03%	15	9
جهات غير محددة	1,97%	2,13%	31	118
المجموع	92,43%	100,00%	1454	2258



كما السنة الماضية، خلقت كل جهات المملكة مصدرا لشكايات وطلبات تم تصنيفها على أنها لا تندرج ضمن اختصاصات هذه المؤسسة، واستدعت بالتالي التوجيه والإرشاد أو الإحالة أو الإحالة بحسب الحالة، علما أن ما بمجموعة 31 شكاية لم يبين أصحابها موكهنقر وقد لوحظ أن نصف جهات المملكة استأثرت بما بمجموعة 1043، بنسبة 71,73% من ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة والتي خلصت شكايات وطلبات وأرداه منها، فيما هم الباقى وعكاه 380، جهات المملكة الست الأخرى بنسبة 26,14%، ونسبة 2,13% للتشكيات الواردة من جهات غير محددة.



كما يستخلص من الجدول أيضا، أن ترتيب الجهات من حيث عدد ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، لم يبق وفيها لما أفرزه التسجيل العام للملفات، حيث تصدرت جهة الدار البيضاء - صفات الترتيب بـ 272 شكاية، متقدمة على جهة فاس - مكناس التي احتلت المرتبة الثانية بـ 221 شكاية؛ في حين، تراجعت جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 157 شكاية إلى المركز الثالث، وهو نفس المركز الذي احتلته في ترتيب ملفات الاختصاص؛ فجهة الشرق بـ 141 شكاية؛ التي تقدمت على جهة صنجة - تھوان - العسيمة، وجهة مراكش - آسفي، اللتين احتلتا في هذا التصنيف المرتبة الخامسة بـ 128 شكاية لكل واحدة منهما؛ ثم باقي الجهات، بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

نفس الاختلاف في الترتيب، نلاحظه أيضا بمقارنة هذه المعصيات مع تلك المسجلة خلال السنة الماضية.

وبمقارنة هذه المعصيات من زاوية التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، بالنظر لعمالات وأقاليم المملكة، يتضح أنه كما في السنة الماضية، تصدرت عمالة الدار البيضاء الترتيب بـ 116 ملفا، أو بنسبة 7,37% من مجموع ملفات التوجيه؛ وتقدمت للمرتبة الثانية عمالة فاس بما مجموعه 54 ملفا فعمالة القنيطرة بـ 47 ملفا؛ ثم عمالة العيون بـ 45 ملفا؛ وعمالة مكناس بـ 44 ملفا، فعمالة وجدة - أنجاد بـ 42 ملفا وبنسبة 2,67% من نفس المجموع؛ أما باقي، فتوزع على 68 عمالة وإقليما بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين شكاية واحدة و41 شكاية، علما أن 31 شكاية وردت على المؤسسة من غير تحديد للعمالة أو للإقليم المعني.

3 - 1 - 6 ملفات التوجيه المسجلة بحسب بلدان الإقامة

بلدان الإقامة	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	النسبة من المسجل العام توجيه
فرنسا	31,93%	38	100	2,42%
إسبانيا	16,81%	20	31	1,27%
بلجيكا	12,61%	15	27	0,95%
ألمانيا	10,08%	12	11	0,76%
إيطاليا	7,56%	9	13	0,57%
هولندا	7,56%	9	19	0,57%
السعودية	1,68%	2	3	0,13%
النمسا	1,68%	2	-	0,13%
الولايات المتحدة الأمريكية	0,84%	1	8	0,06%
كندا	0,84%	1	4	0,06%
مصر	0,84%	1	3	0,06%
فلسطين	0,84%	1	1	0,06%
سويسرا	0,84%	1	-	0,06%
تركيا	0,84%	1	-	0,06%
قبرص	0,84%	1	-	0,06%
روسيا	0,84%	1	-	0,06%

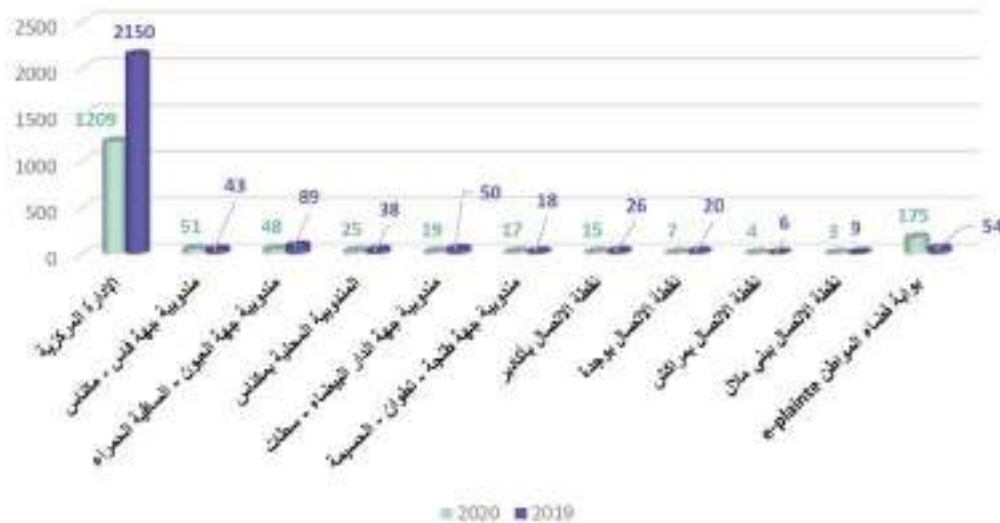
موريطانيا	--	1	0,84 %	0,06 %
السويد	2	--	--	--
الجزائر	2	--	--	--
الدانمارك	2	--	--	--
غامبيا	1	--	--	--
ليبيا	1	--	--	--
السينغال	1	--	--	--
بريطانيا	1	--	--	--
الإمارات العربية المتحدة	1	--	--	--
اليونان	1	--	--	--
الهند	1	--	--	--
سوريا	1	--	--	--
جزرالموريس	1	--	--	--
بلدان أجنبية غير محددة	10	3	2,52 %	0,19 %
المجموع	245	119	100,00 %	7,57 %

يوضح هذا الجدول أن المؤسسة توصلت، خلال هذه السنة، من مقيمين بـ 17 حولة أجنبية من 16 شكايك فتحت لها 116 ملفا، وأن 04 حول إقامة فقط، تجاوزت عتبة 10 شكايك وبهيكات لكل واحدة منها، بما مجموعه 85 شكايك، أي بنسبة 71,43 % من مجموع الشكايات الواردة من الخارج و5,40 % من مجموع ملفات التوجيه، كان أغلبها من فرنسا بمجموع 38 شكايك، وبذلك تكون الشكايات الواردة منها، رغم الانخفاض العددي المسجل مقارنة مع السنة الماضية، قد شكلت أعلى نسبة بحيث وصلت إلى 31,93 % من مجموع ملفات التوجيه التي تلقتها من الخارج؛ تلتها الشكايات الواردة من إسبانيا بـ 20 شكايك، أي بنسبة 16,81 % من نفس المجموع؛ متبوعة بتلك المتوصل بها من بلجيكا بـ 15 شكايك؛ لتحتل الشكايات المقدمة من ألمانيا الرتبة الرابعة بـ 12 شكايك؛ أما الباقي فتوزع على مشتكين يقصنون بـ 13 حولة بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين شكايك واحدة و09 شكايك.

هذا وتجدر الإشارة أيضا إلى أن المؤسسة، توصلت بثلاث شكايك، ورغى عليها من حول أجنبية غير محددة.

3-1-7 ملفات التوجيه المسجلة بحسب مكان تسجيلها

2020		2019		مكان التسجيل
النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
76,86 %	1209	2150		الإدارة المركزية
12,01 %	189	299		التمثيلات الجهوية
3,24 %	51	43		مندوبية جهة فاس - مكناس
3,05 %	48	89		مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
1,59 %	25	38		المندوبية المحلية بمكناس
1,21 %	19	50		مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
1,08 %	17	18		مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
0,95 %	15	26		نقطة الاتصال بأكادير
0,45 %	7	20		نقطة الاتصال بوجدة
0,25 %	4	6		نقطة الاتصال بمراكش
0,19 %	3	9		نقطة الاتصال ببني ملال
11,13 %	175	54		بوابة فضاء المواطن e-plainte
100,00 %	1573	2503		المجموع



يتضح من هذه المعطيات، التوزيع الجغرافي لمكان تسجيل مختلف الشكايات التي توصلت بها المؤسسة برسم هذه السنة، سواء على مستوى إدارتها المركزية، أو على مستوى تمثيلياتها الجهوية أو العملية أو نقطة اتصالها، فضلا عن تلك المسجلة عبر «فضاء المواطن» من خلال منظومة الشكايات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة.

والجدير بالذكر أن 175 شكاية وصلها تم تسجيلها مباشرة عبر هذه المنظومة، بنسبة تسجيل بلغت 11,13% من مجموع الشكايات.

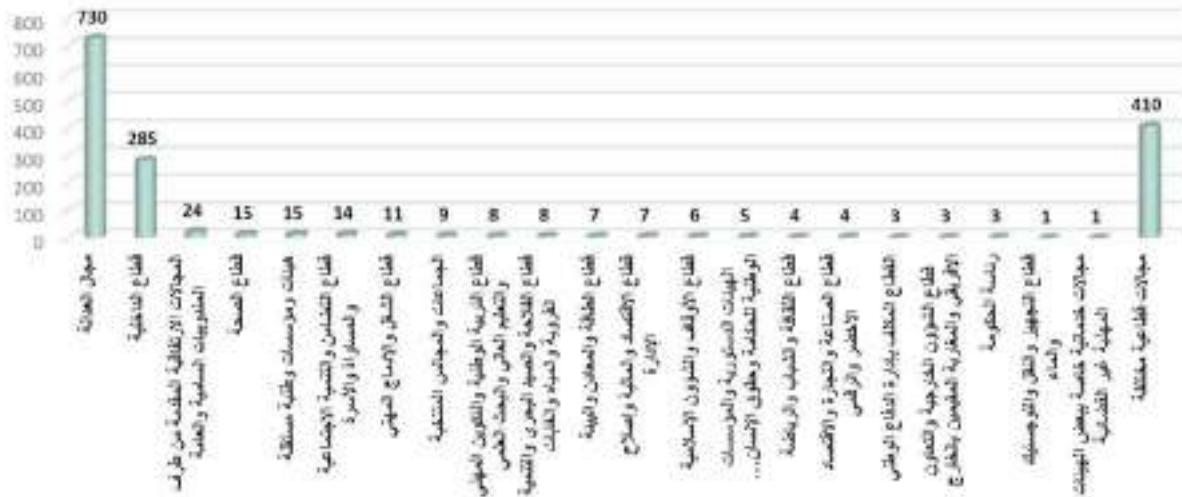
كما أنه، وخلافا لما هو عليه الأمر بالنسبة لملفات التظلم هناك تباعد كبير بين الشكايات والصلبات المسجلة مركزيا، وتلك المسجلة في الوحدات الخارجية المذكورة، بحيث

لم تمثل هذه الأخيرة من مجموع ما تم تسجيله سوى 12.01%، في المقابل اختصت الإدارة المركزية بما مجموعه 1209 شكايات بنسبة 76.86%.

ولعل الملاحظ على المستوى الجهوي، أن منكووية جهة فاس- مكناس سجلت أكبر عدد من الشكايات مقارنة مع باقي التمثيليات، وذلك بنسبة 3.24% من مجموع المسجل (توجيه) متقدمة على منكووية جهة العيون - الساقية الحمراء، التي تراجعت إلى المرتبة الثانية خلال هذه السنة، وجاء في آخر سلم التصنيف نقصة الاتصال بيني ملال، التي لم تسجل سوى 03 شكايات من هذا الصنف.

3 - 1 - 8 ملفات التوجيه المسجلة بحسب المجال القطاعي الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
46,41%	730	1404		مجال العدالة
18,12%	285	579		قطاع الداخلية
1,53%	24	45		المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
0,95%	15	23		قطاع الصحة
0,95%	15	2		هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,89%	14	35		قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,70%	11	47		قطاع الشغل والإدماج المهني
0,57%	9	13		الجماعات والمجالس المنتخبة
0,51%	8	28		قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,51%	8	9		قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,45%	7	18		قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,45%	7	15		قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,38%	6	13		قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,32%	5	2		الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,25%	4	5		قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,25%	4	1		قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,19%	3	21		القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,19%	3	19		قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
0,19%	3	--		رئاسة الحكومة
0,06%	1	8		قطاع التجييز والنقل واللوجستيك والماء
0,06%	1	--		مجال خدمات خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية
--	--	4		قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
--	--	1		القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
26,06%	410	211		مجالات قطاعية مختلفة
100,00%	1573	2503		المجموع



يتيح تحليل المعصيات الإحصائية أعلاه، إبداء الملاحظات التالية:

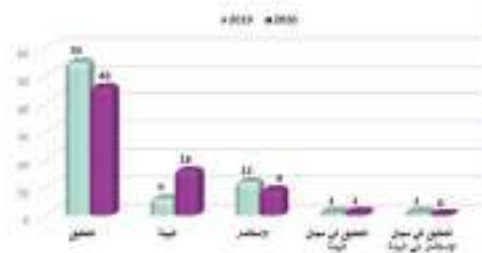
رغم الانخفاض الواضح في عدد الشكايات التي تقدمه، فقد حافظ مجال العدالة خلال هذه السنة على صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهوراً في توجيه المواطنين أصحاب الشكايات التي لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة. مسجلاً بذلك ما مجموعه 730 شكاية، أي بنسبة بلغت 46,41% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بها؛ متبوعاً بقطاع الداخلية الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 285 شكاية، وبنسبة بلغت 18,12% من نفس المجموع؛ فيما تموقعت المجالات الارتفاقية المقدمة من مصرف المنكوبيات السامية والعمامة في المركز الثالث، ضمن المجالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 24 شكاية، وبنسبة 1,53%؛ وتقامر المجالان الارتفاقيان المتقدمان من مصرف هيئات ومؤسسات وصحية مستقلة وقصاع الصحة المرتبة الرابعة، بمجموع 15 ملفاً، وبنسبة بلغت 0,95% من نفس المجموع؛ وكانت المرتبة الخامسة، للسنة الثانية على التوالي، من نصيب قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساراة والأسرة بما مجموعه 14 شكاية، وبنسبة 0,89%؛ بينما تراجع قطاع الشغل والإعماج المهني، بـ 11 شكاية إلى المرتبة السادسة، بنسبة 0,70%؛ ثم باقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تالياً.

ويظهر من هذه المعصيات، أن مجال العدالة والداخلية استأثرا بما مجموعه 1015 شكاية، أي بما نسبته 64,53% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة؛ فيما توزع الباقي (558)، بنسبة 35,47%، بين باقي القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا، مع الإشارة إلى أنه برز حالة ملحوظة، توصلت المؤسسة خلال هذه السنة بما مجموعه 410 شكايات ورأت عليها دون تحديد القطاع المعني بالشكاية.

3 - 1 - 9 ملفات التوجيه المسجلة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
التخليق	2,92 %	63,89 %	46	55
البيئة	1,02 %	22,22 %	16	6
الاستثمار	0,57 %	12,50 %	9	12
التخليق في مجال البيئة	0,06 %	1,39 %	1	1
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	--	--	--	1
المجموع	4,58 %	100,00 %	72	75



يُظهر من هذه المعصيات الترتيب تصنيف الشكايات المتوصل بها خلال هذه السنة، من زاوية علاقتها بمؤشرات ذات الصلة بأهداف التنمية، أن مواضيع 72 منها، لها اتصال بهذه المؤشرات، وهو ما يمثل 4,58% من إجمالي ملفات التوجيه. وكما السنة الماضية، فقد احتلت تلك المرتبة بمواضيع لها مساهمات في الشفافية والتخليق المرتبة الأولى، بما مجموعه 46 شكاية، بنسبة 63,89% من مجموع ملفات التوجيه، ذات الصلة بهذه المؤشرات، في حين، احتلت الملفات المرتبة بالبيئة المرتبة الثانية بـ 16 ملفا، بما نسبته 22,22% من نفس المجموع، ثم مؤشر الاستثمار بتسع شكايات، بنسبة 12,50%؛ وجاء في المرتبة الأخيرة مؤشر التخليق في مجال البيئة بشكاية واحدة.

3 - 2 مؤشرات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة بحسب جغرافية المشتكي

3 - 2 - 1 التوزيع الجغرافي لصيغة المشتكين بحسب مكان إقامتهم

جغرافية المشتكي	شخصية ذاتية		مجموعات أشخاص		شخصية معنوية		النسبة الإجمالية
	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	
الدار البيضاء - سطات	214	13,60 %	39	2,48 %	19	1,21 %	17,29 %
فاس - مكناس	184	11,70 %	27	1,72 %	10	0,64 %	14,05 %
الرباط - سلا - القنيطرة	131	8,33 %	20	1,27 %	6	0,38 %	9,98 %
الشرق	112	7,12 %	25	1,59 %	4	0,25 %	8,96 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	114	7,25 %	10	0,64 %	2	0,13 %	8,01 %
مراكش - أسفي	102	6,48 %	19	1,21 %	5	0,32 %	8,01 %
بني ملال - خنيفرة	98	6,23 %	11	0,70 %	8	0,51 %	7,44 %
الخارج	100	6,36 %	13	0,83 %	3	0,19 %	7,37 %
درعة - تافيلالت	63	4,01 %	16	1,02 %	4	0,25 %	5,28 %
سوس - ماسة	62	3,94 %	14	0,89 %	3	0,19 %	5,02 %
العيون - الساقية الحمراء	44	2,80 %	3	0,19 %	3	0,19 %	3,18 %
كلميم - واد نون	28	1,78 %	5	0,32 %	3	0,19 %	2,29 %

% 0,95	15	% 0,06	1	% 0,13	2	% 0,76	12	الداخلة - وادي الذهب
% 1,97	31	% 0,13	2	% 0,06	1	% 1,78	28	جهات غير محددة
% 0,19	3	--	--	--	--	% 0,19	3	بلدان أجنبية غير محددة
% 100,00	1573	% 4,64	73	% 13,03	205	% 82,33	1295	المجموع

وفق نفس نمط التحليل المتعلق بالتوزيع الجغرافي للشكايات الواردة على المؤسسة، تحسب جغرافية المشتكي، بالنظر لمختلف المعايير الإحصائية المعتمدة، تجدر الإشارة إلى أن هوية المشتكي في ملفات التوجيه لم تقدم، هذه السنة، أي معصيات مستجدة بالنسبة للشكايات الواردة على المؤسسة، سواء من الخارج أو من الداخل عبر مختلف جهات المملكة، بحيث سجل ارتفاع عدد الشكايات المقدمة من أشخاص غائبين على حساب تلك المقدمة من لجن كل من مجموعات أشخاص وأشخاص معنوية، وهو نفس الترتيب الذي مررت به إيفاهة مجموع الشكايات والتضلمات الواردة على المؤسسة بصفة عامة، رغم التفاوت الظاهر بين المعصيات العادية والنسبية لكل فئة، تحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

3 - 2 - التوزيع الجغرافي للشكايات الإلكترونية تحسب مكان إقامة المشتكين

جغرافية المشتكي	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
الدار البيضاء - سطات	% 18,29	32	14	
الرباط - سلا - الفينيطرة	% 14,29	25	7	
فاس - مكناس	% 11,43	20	2	
الخارج	% 9,14	16	8	
طنجة - تطوان - الحسيمة	% 9,14	16	2	
مراكش - آسفي	% 8,00	14	7	
بني ملال - خنيفرة	% 8,00	14	2	
الشرق	% 7,43	13	6	
سوس - ماسة	% 3,43	6	2	
درعة - تاقيلالت	% 2,86	5	1	
العيون - الساقية الحمراء	% 2,86	5	1	
الداخلة - وادي الذهب	% 1,14	2	--	
كلميم - واد نون	% 0,57	1	1	
جهات غير محددة	% 3,43	6	1	
المجموع	% 100,00	175	54	



من زاوية أخرى، شكلت الشكايات الواردة على المؤسسة من مختلف المناطق على الصعيدين الوطني والوطني عبر منظومة التصلقات الإلكترونية، إحدى أهم المؤشرات التي عكست انفتاح وقرية المؤسسة من المشتكين، خاصة في مرحلة الحجر الصحي التي فرضتها تداعيات فيروس كورونا، وهو ما جسده الإقبال الواسع على استعمال هذا الفضاء على نحو ما تم بيانه سابقا، إلا أن توزيع هذه الشكايات، من الناحية الجغرافية، مكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

لقد حافظت جهة الدار البيضاء - مكناس على صدارة الترتيب بما مجموعه 31 شكاية، ونسبة 18,29% من مجموع الشكايات التي توصلت بها المؤسسة عبر هذه الوسيلة، متنوعة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثانية بما مجموعه 25 شكاية، ونسبة 14,29%، بجهة فاس - مكناس في المرتبة الثالثة بـ 20 شكاية، ونسبة 11,43% من نفس المجموع؛ متقدمة على جهة كنجمة - تكوان - الحسيمة التي تقاسمت المرتبة الرابعة مع الشكايات المقدمة من أشخاص مقيمين بالناج بـ 16 شكاية، ونسبة 9,14% لكل منهما؛ في حين حل تصنيف باقي الجهات، بحسب الترتيب المميز في الجدول.

3 - 2 - 3 التوزيع الجغرافي للمشتكين بحسب مذكراتهم شكاياتهم ببعض مؤشرات التنمية

النسبة الإجمالية	مجموع الملفات	التخليق في مجال البيئة		الاستثمار		البيئة		التخليق		جغرافية المشتكي
		النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	النسبة	عدد الملفات	
20,83%	15	--	--	1,39%	1	11,11%	8	8,33%	6	الدار البيضاء - سطات
13,89%	10	--	--	--	--	--	--	13,89%	10	طنجة - تطوان - الحسيمة
11,11%	8	--	--	--	--	5,56%	4	5,56%	4	بني ملال - خنيفرة
11,11%	8	--	--	2,78%	2	1,39%	1	6,94%	5	درعة - تافيلالت
8,33%	6	1,39%	1	4,17%	3	1,39%	1	1,39%	1	فاس - مكناس
6,94%	5	--	--	1,39%	1	--	--	5,56%	4	الشرقي
6,94%	5	--	--	1,39%	1	2,78%	2	2,78%	2	سوس - ماسة
5,56%	4	--	--	--	--	--	--	5,56%	4	الرباط - سلا - القنيطرة
5,56%	4	--	--	1,39%	1	--	--	4,17%	3	الخارج
4,17%	3	--	--	--	--	--	--	4,17%	3	كلميم - وادي نون
4,17%	3	--	--	--	--	--	--	4,17%	3	مراكش - أسفي
1,39%	1	--	--	--	--	--	--	1,39%	1	الداخلية - وادي الذهب
100,00%	72	1,39%	1	12,50%	9	22,22%	16	63,89%	46	المجموع



من جهة أخرى، يمكن تصنيف شكايات عدم الاختصاص الواردة على المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، من مشتكين مقيمين بمختلف المناطق، بالاستثناء إلى نفس المؤشرات التي لها علاقة ببعض مجالات التنمية، والتي سبق اعتمادها في تصنيف ملفات الاختصاص، من مقارنة هذه المعصيات من ناحية التوزيع الجغرافي كما يلي:

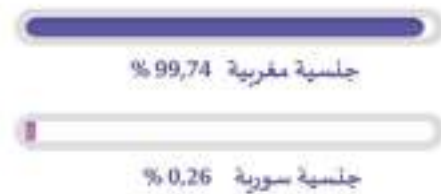
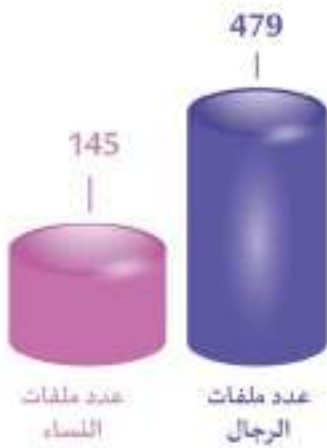
في الوقت الذي احتلت فيه الشكايات المرتبطة بمؤشر الشفافية والتخليق المرتبة الأولى من مجموع الشكايات المعنية بهذه المؤشرات على صعيد الشكايات الواردة من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة، خلافا للسنة الماضية، فقد حافظت الشكايات المرتبطة بنفس المؤشر على المرتبة الأولى بالنسبة لجملة جهات المملكة، باستثناء الشكايات الواردة من جهة الدار البيضاء - مكناس، التي احتلت فيها المرتبة الأولى الشكايات ذات الصلة بمؤشر البيئة؛ و جهات سوس - ماسة و بني ملال - خنيفرة و فاس - مكناس، التي تساوى فيها عدد الشكايات التي تهم مؤشرا التخليق والبيئة؛ أما مؤشر الاستثمار فاحتل المركز الأول على صعيد الشكايات الواردة من جهة فاس - مكناس كل ذلك، وفق الأعداد والنسب والتصنيف المبين في الجدول أعلاه.



ثانيا

مؤشرات إحصائية حول المسجل العام على
المستوى الجهوي





1 - المتخلمون أو المشتكون المقيمون بجهة فاس - مكناس

التظلمات والتشكايات التي يهـم أشخاصا فاطنين بجهة فاس - مكناس بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
تظلم	11,10%	71,00%	541	544
توجيه	4,53%	29,00%	221	255
المجموع	15,63%	100,00%	762	799

رغم الانخفاض الضئيف الملاحظ في عدد الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة من جهة فاس - مكناس خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، والذي يرجع إلى الانخفاض العام الذي عرفته الملفات المسجلة بالمؤسسة، فقد احتلت هذه الجهة صدارة ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، بمجموع وصل إلى 762 شكاية وتظلمًا، أي ما نسبته 15,63% من إجمالي المسجل العام. في الوقت الذي لم يتجاوز فيه نسبة المسجل خلال السنة الماضية 13,67%، موزعة بين ما مجموعه 541 تظلمًا يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، بنسبة 11,10% من نفس المجموع، وبين 221 شكاية تُخرج عن نطاق صلاحياتها، بنسبة 4,53% من المجموع المذكور، فتحت له ملفات توجيه أو إحالة أو إحالة حسب كل حالة.

هكذا، ولئن كان توزيع الملفات من حيث الاختصاص والتوجيه داخل الجهة، قد جاء منسجما مبدئيًا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ، أن عدد التظلمات التي تخرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه بغارق كبير بلغ 42 نقطة مئوية، في حين، لا يتجاوز الفارق العام هذه السنة 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتخلمون المقيمون بجهة فاس - مكناس

2 - 1 التظلمات التي نهر أشخاصا قاطنين بجهة فاس - مكناس

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
11,10%	16,45%	541	544

وصل عدد التظلمات المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بجهة فاس - مكناس خلال هذه السنة، ما مجموعه 541 تظلمًا، أي ما نسبته 16,45% من مجموع المسجل العام ضمن ما يندرج ضمن اختصاص المؤسسة، مما يفضي تقريبًا على نفس العدد والنسبة من المجموع مقارنة مع السنة الماضية. وكالها تظلمات نهر مواهين مغاربة باستثناء تظلم واحد نهر متخلمًا يحمل الجنسية السورية.

2- 2 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس بحسب الفئة الاجتماعية

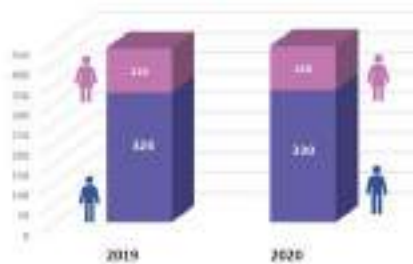


الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظاهرات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	7,08%	16,08%	87	28
أشخاص في وضعية إعاقة	1,63%	3,70%	20	22
أرامل	1,38%	3,14%	17	16
نزلاء المؤسسات السجنية	0,49%	1,11%	6	3
المجموع	10,59%	24,03%	130	69

رغم الزيادة العددية في التظاهرات المقدمة من طرف الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، فقد حافظت التظاهرات التي تتعلق بفئة الأشخاص في وضعية هشّة، على المرتبة الأولى، بما مجموعه 87 تظلمًا؛ ولزمت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة المرتبة الثانية، بمجموع 20 تظلمًا؛ وحافظت كذلك فئة الأرامل على المرتبة الثالثة، بـ 17 تظلمًا؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، بـ 06 تظلمات؛ الكل بحسب ما هو مفصل أعلاه.

هذا علما أن الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة بجهة فاس- مكناس همت أربع فئات، بما مجموعه 130 تظلمًا، أي ما يمثل نسبة 10,59% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم و 24,03% من إجمالي التظاهرات المسجلة التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس بحسب ما هو مفصل أعلاه.

2- 3 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من مجموع تظلم المتقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	12,51%	75,00%	330	324
نساء	4,17%	25,00%	110	110
المجموع	16,68%	100,00%	440	434

مما مجموعه 440 تظلمًا تقدّم به أشخاص غائبون، هم عدد الرجال المتظلمين منهم 330 تظلمًا، بنسبة 75% من مجموع تظاهرات الجهة الخاصة بهذه الفئة، مقابل نفس العدد المسجل السنة الماضية والبالغ 110 تظلمات تقدّمت بها نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 25%. وهي نتيجة، من ناحية المقارنة النسبية، تجعل نسبة تظاهرات النساء من الرجال في موضوع الملفات التي تندرج في اختصاص المؤسسة أكبر بقليل من النسبة العامة لهن في ملفات الاختصاص، المسجلة هذه السنة والتي لم تتجاوز 24,49%. وتكرس فكرة الزيادة العددية لتظاهرات الرجال مقابل تظاهرات النساء.

9 - 4 التخلّصات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس - مكناس بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
7,08%	43,07%	233	235	تظلمات ذات طبيعة إدارية
2,22%	13,49%	73	76	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
1,85%	11,28%	61	71	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
1,55%	9,43%	51	43	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,88%	5,36%	29	30	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,46%	2,77%	15	9	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,06%	0,37%	2	3	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,03%	0,18%	1	2	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
0,03%	0,18%	1	--	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
3,37%	20,52%	111	175	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,88%	5,36%	29	39	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,73%	4,44%	24	37	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,43%	2,59%	14	37	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
0,36%	2,22%	12	20	تظلمات متعلقة بالتلميحات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,30%	1,85%	10	8	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,27%	1,66%	9	19	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,24%	1,48%	8	12	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,12%	0,74%	4	1	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,03%	0,18%	1	1	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
--	--	--	1	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
2,68%	16,27%	88	106	تظلمات ذات طبيعة عقارية
1,00%	6,10%	33	30	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاجية (من غير أراضي الكيش)
0,43%	2,59%	14	25	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,21%	1,29%	7	2	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,18%	1,11%	6	13	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
0,18%	1,11%	6	6	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,15%	0,92%	5	11	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)

%0,15	%0,92	5	1	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
%0,12	%0,74	4	8	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
%0,09	%0,55	3	4	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
%0,09	%0,55	3	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
%0,03	%0,18	1	4	تظلمات مرتبطة بالأماكن الجبسية أو الوقفية
%0,03	%0,18	1	--	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
--	--	--	2	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
%2,61	%15,90	86	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
%2,25	%13,68	74	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
%0,15	%0,92	5	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
%0,09	%0,55	3	--	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
%0,06	%0,37	2	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
%0,03	%0,18	1	--	تظلمات متعلقة بالطرد من العمل
%0,03	%0,18	1	--	تظلمات متعلقة بطرود وظروف وطريقة تدبير العمل داخل مقر العمل
%0,43	%2,59	14	24	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
%0,43	%2,59	14	24	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
%0,21	%1,29	7	4	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
%0,09	%0,55	3	--	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
%0,06	%0,37	2	1	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
%0,06	%0,37	2	1	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي
%0,06	%0,37	2	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
%0,06	%0,37	2	--	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
%16,45	%100,00	541	544	المجموع

■ 2019 ■ 2020



لقد أتاح تحليل معصيات ملفات التضلم التي تتعلق بجهة فاس-مكناس في نكف التصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي للتضلمات، إبداء الاستنتاجات التالية:

بالرغم من أن الضاهر من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، داخل الجهة خلال هذه السنة، أنها لم تفرج مبدئيا عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، سواء من حيث التصنيف أو الترتيب؛ إلا أنه وانسجاما مع الضروف العامة التي خلقتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، وحبث الإشارة، علو نوع ما تم بيانه سابقا، إلى ظهور تصنيفين رئيسيين إضافيين، ويتعلق الأمر بالتضلمات الخاصة بحالة الضوار الصحية، وبالتضلمات المتعلقة بسوء الضدمات العامة أو عاى الصلة ببعض المصالب الاجتماعية. وفق التفصيل التالي:

- التضلمات الخاصة بحالة الضوار الصحية الواردة من جهة فاس-مكناس

بالنظر للضرفية الخاصة التي مرت منها الجهة كما باقي جهات المملكة، سجلت جهة فاس-مكناس تضلمات ارتبعت ارتباطا وثيقا بمرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلغته من آثار، مختلفة بذلك المرتبة الرابعة في تصنيف التضلمات التي توصلت بها المؤسسة، متخلفة عن التضلمات التقليدية، وبخاصة التضلمات عاى الضبيعة الإدارية والمالية والعقدية، وهكذا سجل هذا النوع من التضلمات داخل جهة فاس-مكناس ما مجموعه 86 تضلما، وهو ما يشكل 15,90% من مجموع التضلمات الواردة من الجهة.

لقد صال هذا النوع من القضايا بمجموعة من التصنيفات الفرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو صلب مساعدات مادية أو عينية، بـ 74 تضلما، أي بنسبة 13,68% من مجموع ملفات التضلم المسجلة داخل الجهة؛ فالتضلمات المرتبطة بالمساس بالحق في التنقل داخل المغرب، بضمير تضلمات، وبنسبة 0,92% من نفس المجموع؛ ثم التضلمات المتعلقة بصلب إيقاف نشاطه لفرقة لتدابير الحجر الصحي بتلادى تضلمات، بنسبة 0,55%؛ فالتضلمات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاطه بتضلمين اثنين، بنسبة 0,37%؛ فالتضلمات المتعلقة بضروف وكيفية تدبير العمل داخل مقر العمل والمتعلقة بالصرد من العمل بتضلم واحد، وبنسبة 0,18% لكل منهما؛ بحسب ما هو مبين في الجدول.

- التضلمات المتعلقة بسوء الضدمات العامة «مصالب اجتماعية» الواردة من جهة فاس-

مكناس

بالرغم من قلة هذه التضلمات مقارنة مع ما تم تسجيله هذه السنة داخل جهة فاس-مكناس فقد تبلورت التضلمات التي همت الضدمات العامة داخل الجهة في صورة مصالب اجتماعية بما مجموعه تضلمين اثنين فقط، وهو ما لم يتعد ما نسبته 0,37% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة داخلها، وقد تعلق الأمر أساسا بصلبات توفير أو تقرب خدمات عمومية.

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة فاس-مكناس

احتفظ هذا النوع من التظلمات بصحافة التصنيف، بما مجموعه 233 تظلمًا، أي ما يعادل 43,07% من مجموع التظلمات الواردة من جهة فاس-مكناس و7,08% من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تدخل ضمن اختصاصها.

هذا، وقد تفرع عن هذا الصنف من التظلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، بـ 73 تظلمًا، بنسبة 13,49% من مجموع ملفات التظلم التي تقرر الجهة، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بمجموع 61 تظلمًا، بنسبة 11,28% من نفس المجموع، وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 51 تظلمًا، وبما نسبته 9,43%، ثم التظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 29 تظلمًا، بنسبة 5,36%، وتظلمات متعلقة بالامتناع والمباريات، بـ 15 تظلمًا، بنسبة 2,77%، وتظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية، بتظلمين، بنسبة 0,37%، وتظلم واحد من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبئية، سجل عدلي...»، وآخر يهتم قانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب، بنسبة 0,18% لكل منهما.

ويتأكد مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب، شكلت ما مجموعه 185 تظلمًا، أي بنسبة 79,40% من التظلمات ذات الصبغة الإدارية داخل الجهة، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 48 بين مختلف التصنيفات الفرعية المكونة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 20,60% منها.

- التظلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة فاس-مكناس

احتلت القضايا المالية المرتبة الثانية من حيث صبغة التظلمات التي تتعلق بالجهة، إذ بلغ عددها 111 تظلمًا، ممثلة بذلك 20,52% من مجموع ملفات التظلم التي تقرر الجهة، و3,37% من إجمالي ملفات الاختصاص.

كما توزعت هذه القضايا إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت تظلمات متعلقة بالمعاشات، بما مجموعه 29 تظلمًا، بنسبة 5,36% من مجموع ملفات التظلم التي تقرر الجهة؛ وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، بـ 24 تظلمًا، بنسبة 4,44%؛ وتظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 14 تظلمًا، بنسبة؛ وتلك المتعلقة بالتصاريح العمومية «الصفقات وسندات الصلح»، بما مجموعه 12 تظلمًا، بنسبة 2,22%؛ تلتها تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، بـ 10 تظلمات، بنسبة 1,85%؛ وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 09 تظلمات، بنسبة 1,66%؛ وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 08 تظلمات، بنسبة 1,48%؛ وتظلمات بشأن استرجاع مبالغ مالية بـ 04 تظلمات، بنسبة 0,74%؛ وأخيرًا تظلمات متعلقة باقتضاعات غير مستحقة بتظلم واحد.

ويستخلص مما ذكر أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات أو بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات أو بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، شكلت ما مجموعه 67 تظلمات، أي بنسبة 60,36% من التظلمات ذات الصبغة المالية؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 44 تظلمات، بين مختلف التصنيفات الفرعية المكونة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 39,64% منها.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة فاس - مكناس

حافظت التظلمات المتعلقة بهذه القضايا على الرتبة الثالثة، بما مجموعه 88 تظلمات، أي بنسبة تعادل 16,27% من مجموع ملفات التظلم التي تضر الجهة، و 2,68% من مجموع التظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

وقد تضمن هذا التصنيف الرئيسي مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت بالأساس تظلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية من غير أراضي الكيش، بـ 33 تظلمات، وبنسبة 6,10% من مجموع ملفات التظلم التي تضر الجهة؛ وتظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 14 تظلمات، وبنسبة 2,59% من نفس المجموع؛ وتظلمات مرتبطة بوثائق التعمير، بسبع تظلمات، وبنسبة 1,29%؛ وتظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية وتلك المرتبطة بالملك الخاص للدولة، بست تظلمات، وبنسبة 1,11% لكل منهما؛ وتظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتلك المتعلقة بالأراضي المسترجعة، بتسعة تظلمات، وبنسبة 0,92% لكل منهما؛ وتظلمات متعلقة بالتحفيظ العقاري، بأربع تظلمات، وبنسبة 0,74%؛ فتظلمات مرتبطة بتمديد اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صرف» وتظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار بثلاث تظلمات، وبنسبة 0,55% لكل صنف؛ وأخيرا تلك المرتبطة بالأملاك العيسية أو الوقفية والمرتبطة بضم الأراضي الفلاحية، بتظلم واحد، وبنسبة 0,18% لكل صنف.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

الواردة من جهة فاس - مكناس

رغم الانخفاض العددي، بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا، تحتل الرتبة الخامسة، بما مجموعه 14 تظلمات، وبنسبة 2,59% من مجموع الملفات التي تضر الجهة، و 0,43% من مجموع التظلمات التي تعتبر من اختصاص المؤسسة.

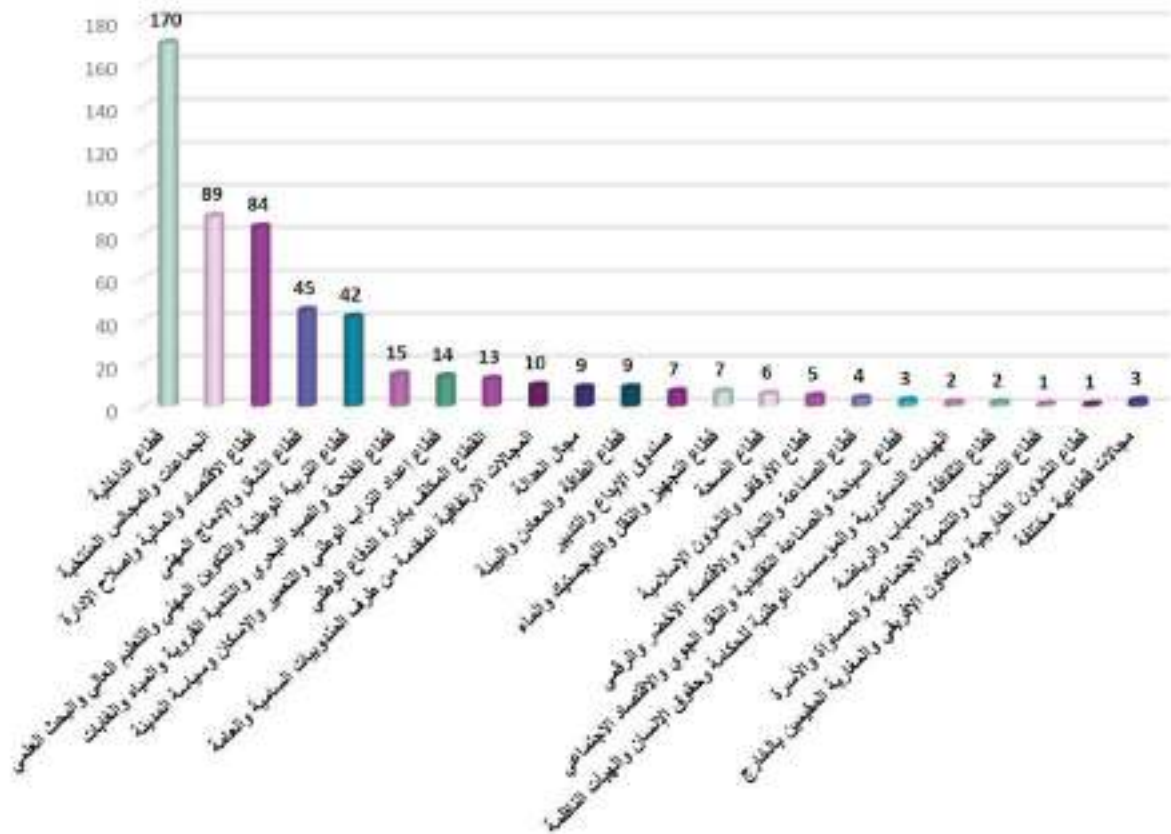
- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة فاس - مكناس

همت هذه التظلمات، مواضيع مرتبطة بالأداء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال بثلاث تظلمات، وبنسبة 0,55% من مجموع ملفات التظلم التي تضر الجهة، وأخرى مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، وتلك المتعلقة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بتظلمين اثنين، وبنسبة 0,37% لكل صنف من نفس المجموع، وكلها أحيلت على من يجب.

يستفاد مما تقدم، وعلى غرار السنة الماضية، أن أكبر عدد من التظلمات، يرجع إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبغة المالية، اللذين يستحوذان معاً، على حصة تزيد على 63,59% من مجموع التظلمات التي تتعلق بالجهة.

5 - التظاهرات الترفيهية أيضا قاصين بجهة فاس - مكناس بحسب المجال القطاعي المعنى بها «جغرافية المتخلم»

2020		2019		المجال القطاعي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
5,17%	31,42%	170	145	قطاع الداخلية
2,71%	16,45%	89	87	الجماعات والمجالس المنتخبة
2,55%	15,53%	84	56	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
1,37%	8,32%	45	44	قطاع الشغل والإدماج المهني
1,28%	7,76%	42	51	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,46%	2,77%	15	20	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,43%	2,59%	14	21	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,40%	2,40%	13	21	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,30%	1,85%	10	7	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
0,27%	1,66%	9	10	مجال العدالة
0,27%	1,66%	9	2	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,21%	1,29%	7	15	صندوق الإيداع والتدبير
0,21%	1,29%	7	13	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,18%	1,11%	6	9	قطاع الصحة
0,15%	0,92%	5	11	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,12%	0,74%	4	4	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,09%	0,55%	3	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,06%	0,37%	2	5	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,06%	0,37%	2	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,03%	0,18%	1	4	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,03%	0,18%	1	--	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
-	--	--	9	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
--	--	--	3	رئاسة الحكومة
--	--	--	1	تظاهرات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
0,09%	0,55%	3	2	مجالات قطاعية مختلفة
16,45%	100,00%	541	544	المجموع



إن تحليل القطاعات المعنية أكثر بتضامات المرتفعين المقيمين بجهة فاس- مكناس يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

احتفاظ قطاع الداخلية بصدارة ترتيب القطاعات المعنية بتضامات المواطنين المأخول بجهة، مسجلا ما مجموعه 170 تضاماً، أي بنسبة بلغت 31,4% من مجموع ملفات التضامات الواركة من الجهة، متبوعاً بمجال الجماعات والهيئات المنتخبة الذي حافظ بدوره على المرتبة الثانية، بمجموع 89 تضاماً، وبنسبة بلغت 16,45% من نفس المجموع، فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي حافظ أيضاً على موقعه في المرتبة الثالثة، بـ 84 تضاماً، وبنسبة 15,53%، ثم قطاع الشغل والإعماج المهني بـ 45 تضاماً، وبنسبة 8,3%، يحتل بذلك المرتبة الرابعة، ومتقدماً على قطاع التربية الوصية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بمجموع 42 تضاملاً، وبنسبة 7,76%، فقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 15 تضاملاً، وبنسبة بلغت 2,77%، ثم باقي القطاعات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تالياً.

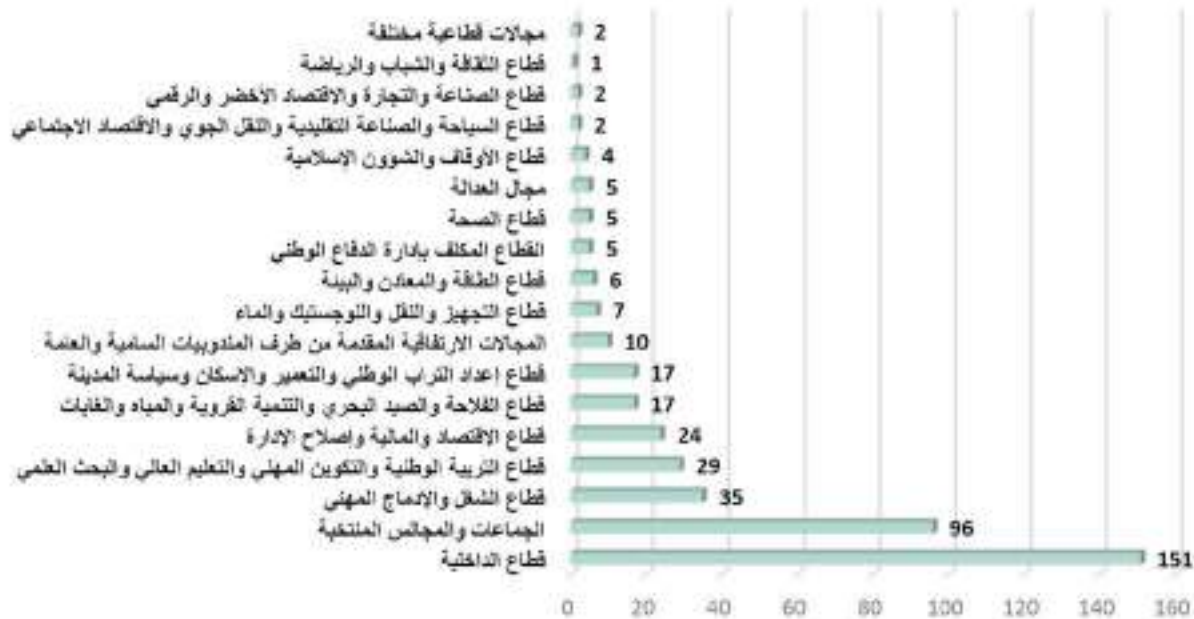
ويتجلى مما سبق، أن قطاعات الداخلية والجماعات والهيئات المنتخبة، استأثرت بما مجموعه 259 ملفاً، أي بما نسبته 47,87% من مجموع التضامات التي تهم الجهة، فيما خسر الباقي (282)، وبنسبة 52,13%، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا، وقد احتلت كل القطاعات مراكز مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع الترتيب الذي احتلته على مستوى التضامات المسجلة وصنفاً، وفق النسب المبيّنة في الجدول، والتوزيعات بين 0,03% و 5,17%.

3 - التوزيع الجغرافي للقصاصات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة فاس- مكناس (جغرافية الإدارة)

بالرغم من تركز التظلمات الواردة من جهة فاس- مكناس للترتيب على المستوى الجهوي من زاوية جغرافية المتظلم، فإن ذلك لم يعكسه ترتيب نفس التظلمات بالنظر إلى الإشارات المعنية بها داخل المجال الترابي للجهة حيث احتلت المرتبة الثانية وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
4,59%	36,12%	151	135	قطاع الداخلية
2,92%	22,97%	96	104	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,06%	8,37%	35	33	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,88%	6,94%	29	27	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,73%	5,74%	24	48	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,52%	4,07%	17	22	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,52%	4,07%	17	15	قطاع إعداد التراث الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,30%	2,39%	10	6	المجالات الانتقائية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
0,21%	1,67%	7	10	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,18%	1,44%	6	6	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,15%	1,20%	5	13	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,15%	1,20%	5	9	قطاع الصحة
0,15%	1,20%	5	2	مجال العدالة
0,12%	0,96%	4	9	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,06%	0,48%	2	3	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,06%	0,48%	2	--	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,03%	0,24%	1	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
--	--	--	3	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,06%	0,48%	2	1	مجالات قطاعية مختلفة
12,71%	100,00%	418	447	المجموع



للسنة الثانية على التوالي، تركز قطاعات الداخلية ترتيب التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التضخم داخل المجال الترابي لجهة فاس - مكناس، بما مجموعه 151 تضلما، بنسبة 36,12% من مجموع التضلمات التي رفعت الإشارات المعنية بها داخل ذات المجال الترابي وتمركزت في صدارة هذا القطاع عماله مكناس بما مجموعه 37 تضلما، بنسبة 24,50% من مجموع التضلمات المسجلة في مواجهة قطاع الداخلية التي تهم الجهة.

وبنفس الترتيب، حافظ المجال القصاصي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة على المرتبة الثانية بـ 96 تضلما، وبنسبة 22,97% من مجموع التضلمات التي خصرت الإشارات المعنية بها داخل الجهة، حيث احتل صدارة ترتيب إشارات هذا القطاع جماعة مكناس بما مجموعه 28 تضلما بنسبة 29,17% من مجموع التضلمات المسجلة والمعنى بها ذات القطاع داخل المجال الترابي للجهة.

وتقدم قطاع الشغل والإمماج المهني إلى المرتبة الثالثة بـ 35 تضلما، وبنسبة بلغت 8,37%، وتصدرت ترتيب إشارات هذا القطاع المديرية الإقليمية للصندوق الوصفي للضمان الاجتماعي بمكناس بما مجموعه 13 تضلما، بنسبة 37,14% من مجموع التضلمات المعنى بها ذات القطاع ضمن المجال الترابي للجهة.

كما تقدم قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 29 تضلما إلى المرتبة الرابعة، بنسبة 6,94%، وجاءت المديرية الإقليمية لوزارة التربية الوصنية بتازة في صدارة ترتيب إشارات هذا القطاع، بما مجموعه 09 تضلما، بنسبة 31,03% من مجموع التضلمات المعنى بها هذا القطاع داخل المجال الترابي للجهة.



فيما تراجع قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة إلى المركز الخامس، ضمن القطاعات الصناعية المعنية، بما مجموعه 24 تظلمات، ونسبة 5,74 %، همت بالأساس المندوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بفاس بما مجموعه 09 تظلمات، بنسبة 37,50 % من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة ذات القطاع داخل المجال الترابي للجهة.

وكما السنة الماضية، حافظ قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات على المرتبة السادسة بـ 17 تظلمات، ونسبة 4,07 %، وتصدرت العناقضة على الأملك العقارية بمكناس الإسماعيلية ترتيب إدارات هذا القطاع بـ 04 تظلمات، ونسبة 23,53 % من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة القطاع المذكور داخل المجال الترابي للجهة. وبنفس العدد ونفس النسبة، تقاسم معه قطاع إعداد التراب الوصو والتعمير والإسكان وميامة المدينة الرتبة السابعة، حيث تشاركت كل من العمران فاس والعمران مكناس والوكالة التضريفة لمكناس نفس الرتبة بـ 05 تظلمات، بنسبة 29,41 % لكل إدارة من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة نفس القطاع داخل المجال الترابي للجهة.

بينما تموقت باقي القطاعات الصناعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تاليا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجال الداخلية والجماعات والجماعات المنتخبة، استأثرا بما مجموعه 247 تظلمات، أي ما نسبته 59,09 % من مجموع التظلمات التي تخص الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لجهة فاس- مكناس، ونسبة 7,51 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 171 ملفا بما نسبته 40,91 %، وما يعادل 5,20 % من نفس العناوين على التوالي، هم باقي القطاعات الصناعية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة فاس- مكناس

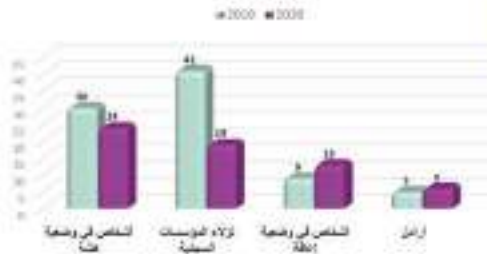
4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أيضا فائدين بجهة فاس- مكناس

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
4,53 %	14,05 %	221	255

لقد بلغ عدد الصلوات والتشكيات غير المندرجة ضمن اختصاصات المؤسسة، والتي توصلت بها خلال هذه السنة من أشخاص مقيمين بجهة فاس- مكناس ما مجموعه 221 شكاية وصلب، أي ما نسبته 14,05 % من مجموع ذات الشكايات والصلوات المسجلة على الصعيد الوصو. وهي كلها شكيات تقدم بها أشخاص يعملون الجنسية المغربية، باستثناء شكاية واحدة تقدم بها شخص يحمل الجنسية السورية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس بحسب الفئة الاجتماعية

الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	% 4,24	% 10,86	24	30
نزلاء المؤسسات السجنية	% 3,36	% 8,60	19	41
أشخاص في وضعية إعاقة	% 2,30	% 5,88	13	9
أرامل	% 1,06	% 2,71	6	5
المجموع	% 10,95	% 28,05	62	85

اعتمادا على الشكايات والصلبات التي تهم مجموعة من الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، داخل جهة فاس- مكناس، يتضح أنه من مجموع 221 شكاية تهم ذات الجهة، نجد أن 6% منها يخص أربع فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 28,05% من مجموع ملفات التوجيه بالجهة، و 10,95% من مجموع ملفات الفئات بالمسجل العام توجيه، وفق الأعداد والنسب المبينة أعلاه.

وخلال السنة الماضية فقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة احتلت المرتبة الأولى خلال هذه السنة، بما مجموعه 24 شكاية، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية التي تراجعت إلى المرتبة الثانية بمجموع 19 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 13 شكاية، ثم فئة الأرامل بمجموع ست شكايات، الكل بحسب التفصيل أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة فاس- مكناس بحسب جنس المشتكي

المشتكي



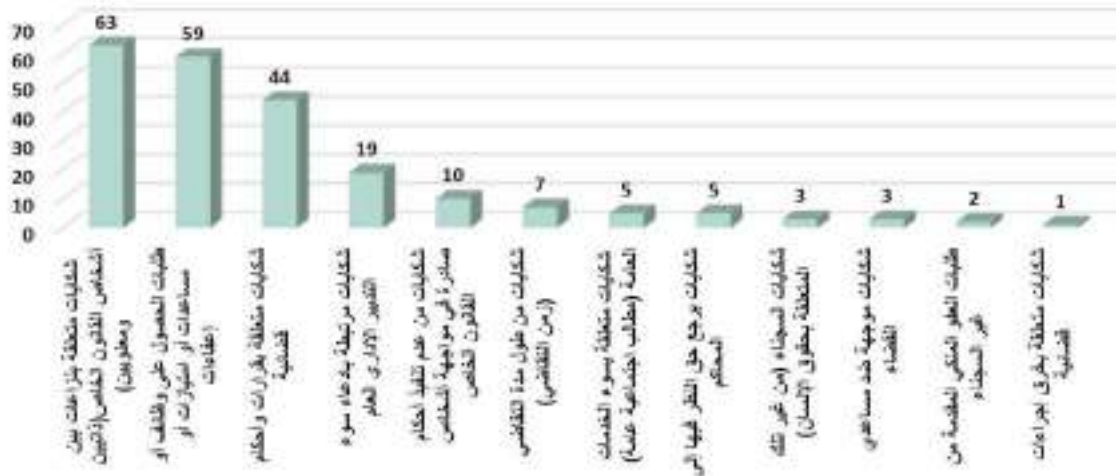
جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 11,51	% 80,98	149	174
نساء	% 2,70	% 19,02	35	40
المجموع	% 14,21	% 100,00	184	214

من بين 184 شكاية وكهنا تقدم بها أشخاص عايشون مقيمون بجهة فاس- مكناس، نجد أن 149 منها تهم مشتكين رجالا بنسبة 80,98% من مجموع الشكايات الواردة من الجهة من قبل الأشخاص الذاتيين، مقابل 35 شكاية تهم نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 19,02%. وهو نتيجة، وإن كانت كسابقاتها متماشية مع فكرة الزيادة العددية لتشكايات الرجال مقابل تشكايات النساء، إلا أنه من ناحية المقارنة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال داخل الجهة أكبر بقليل من نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص على الصعيد الوطني المعدلة في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي هم أشخاصا قاصين بجهة فاس-مكناس بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات توجيه	
4,01 %	28,51 %	63	63	شكايات متعلقة بتراعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعهنين)
3,75 %	26,70 %	59	54	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
2,80 %	19,91 %	44	65	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
1,21 %	8,60 %	19	8	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
0,64 %	4,52 %	10	15	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
0,45 %	3,17 %	7	2	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
0,32 %	2,26 %	5	15	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
0,32 %	2,26 %	5	7	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
0,19 %	1,36 %	3	22	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
0,19 %	1,36 %	3	4	شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
0,13 %	0,90 %	2	--	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
0,06 %	0,45 %	1	--	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
14,05 %	100,00 %	221	255	المجموع



لقد أمكن انصافا من التصنيفات الرئيسية المعتمدة، والتي اعتبرتها المؤسسة جامعة لأهم الشكايات والطلبات التي تخرج ضمن اختصاصها، رسم صورة واضحة حول خارطة ملفات التوجيه التي تفرسها الجهة، والمصالب الرئيسية بها، إذ همت 12 تصنيفا رئيسيا وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بالفعال القضائي (5 تصنيفات)

لقد احتل هذا النوع من الملفات مرتبة متقدمة خلال هذه السنة أيضا، في سلم تصنيف قضايا التوجيه الترويجي على المؤسسة من جهة فاس- مكناس واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها، بحيث سجلت ما مجموعه 65 شكاية، أي ما يعادل نسبة 29,41 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، و 4,13 % من مجموع المسجل عام توجيه، وقد شمل الفعال القضائي الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، بما مجموعه 44 شكاية، أي ما يعادل 19,91 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة، واحتلت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص المرتبة الخامسة، وذلك بما مجموعه 10 شكايات، ونسبة 4,52 % من نفس المجموع، واحتلت الشكايات ذات الصلة بوصول مدة التقاضي المرتبة السادسة بسبع شكايات، ونسبة 3,17 % مما ذكر، ثم التوجيه الموجهة ضد مساعد القضاء التي احتلت هذه السنة المرتبة الثامنة بما مجموعه 03 ملفات، ونسبة 1,36 %، فشكاية واحدة متعلقة بخرق إجراءات قضائية.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (عائيتين ومعنويتين):

احتلت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا والواردة من جهة فاس- مكناس المرتبة الأولى، بنفس المجموع المسجل خلال السنة الماضية (63 شكاية)، بنسبة 28,51 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة.

- هليام الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعانات:

احتلت هذه القضايا المرتبة الثانية من حيث الشكايات التي نتج عن اختصار المؤسسة وتخصر جهة فاس- مكناس إذ بلغ عددها خلال فترة الدراسة 59 هليام، ممثلة بذلك نسبة 26,70 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة.

- شكايات مرتبطة بالعداء سوء التدبير الإداري العام

تقدمت الشكايات المرتبطة بالعداء سوء التدبير الإداري العام هذه السنة إلى المرتبة الرابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة فاس- مكناس بما مجموعه 19 شكاية وهليام، بنسبة 8,60 % من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة.

- شكايات يرجع النضر فيها إلى العمال وتلك المتعلقة بسوء الخدمات العامة (مضالبا اجتماعية عامة)

تقاسمت هذه السنة التشكيات التي يرجع النضر فيها إلى العمال المتعلقة بجهة فاس- مكناس المرتبة السابعة مع الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة بما مجموعه خمس ملفات لكل منهما، ونسبة 2,26 % على الصعيد الجهوي.

- شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)

تراجعت الشكايات والصلبا المرتبطة بهذه القضايا التي تعود لجهة فاس- مكناس إلى الرتبة الثامنة، بما مجموعه ثلاث شكايات، ونسبة 1,36 % على الصعيد الجهوي.

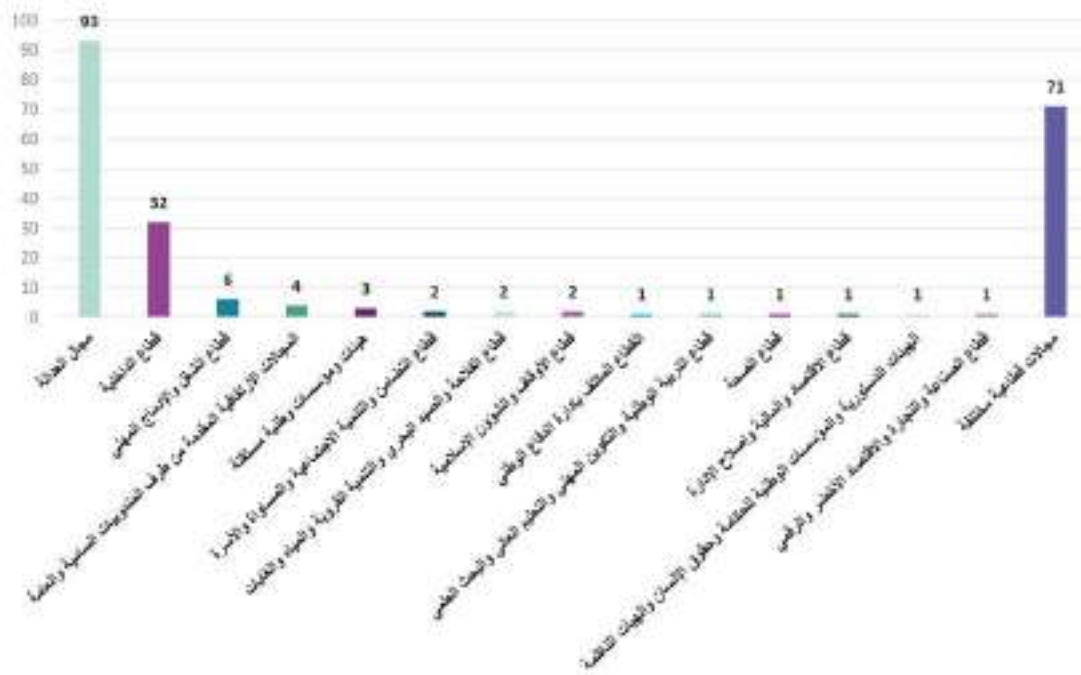
في حين احتلت نكبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء المرتبة التاسعة، ضمن ملفات التوجيه، بشكائيتين، وبنسبة 0,90 % من مجموع ملفات التوجيه التي تفتقر البجعة.

الكل وفق التصنيف المميز في الجدول

4 - 5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجمعة فاس - مكناس بحسب المجال

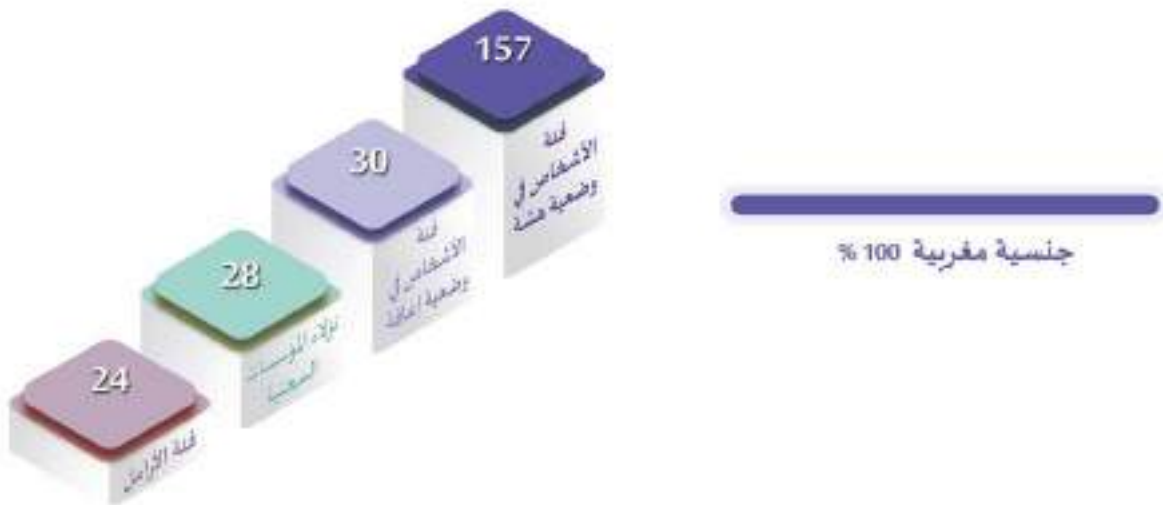
القصاص الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من مجموع شكائات البجعة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
5,91 %	42,08 %	93	151	مجال العدالة
2,03 %	14,48 %	32	50	قطاع الداخلية
0,38 %	2,71 %	6	8	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,25 %	1,81 %	4	6	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
0,19 %	1,36 %	3	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,13 %	0,90 %	2	5	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,13 %	0,90 %	2	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,13 %	0,90 %	2	--	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,06 %	0,45 %	1	4	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,06 %	0,45 %	1	3	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,06 %	0,45 %	1	2	قطاع الصحة
0,06 %	0,45 %	1	--	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,06 %	0,45 %	1	--	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,06 %	0,45 %	1	--	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
--	--	--	4	الجماعات والمجالس المنتخبة
--	--	--	1	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
--	--	--	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
4,51 %	32,13 %	71	19	مجالات قطاعية مختلفة
14,05 %	100,00 %	221	255	المجموع



لقد أنتجت المعطيات الإحصائية المبيّنة أعلاه، خلاصات مكنت من ترتيب الإدارات المعنية أكثر بصلابة وشكايات المرتفقين، على نفس الشاكلة التي سجلتها السنة الماضية، بحيث تمركز قطاع العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهوراً في توجيه المواظنين أصحاب الصلابة والشكايات التولية تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلة بذلك ما مجموعه 93 شكاية، أي بنسبة 42.08% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة؛ متبوعاً بفارق واضح بقطاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 71 شكاية، وبنسبة 14.48% من نفس المجموع؛ ثم باقي القطاعات القطاعية، وفقاً ورد في الجدول.

وهكذا يتجلى أن القطاعات المذكورين استأثرت بما مجموعه 125 توجيهها، أي بما نسبته 56.56% من إجمالي الشكايات الموجهة التي تضر الجهة؛ فيما توزع الباقي (96)، وبنسبة 43.44% بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.



1 - المتظلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الدار البيضاء - مراكش

التظلمات والتشكايات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - سطتات بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
تظلم	%61,31	431	446	%8,84
توجيه	%38,69	272	363	%5,58
المجموع	%100,00	703	809	%14,42

رغم الانخفاض الملحوظ في عدد الشكايات والتظلمات الواردة على المؤسسة من جهة الدار البيضاء - مراكش خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، والذي يرجع إلى انخفاض العام الذي عرفته الملفات المسجلة بالمؤسسة، فقد احتلت هذه الجهة الثانية في ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، بمجموع بلغ 703 شكايات وتظلمات، أي ما نسبته %14,42 من إجمالي المسجل العام في الوقت الذي لم تتجاوز فيه نسبة المسجل الوارد من الجهة خلال السنة الماضية %13,84، موزعة بين ما مجموعه 431 تظلمة يدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، بنسبة %8,84 من نفس المجموع وبين 272 شكاية تفرج عن اختصاصها بنسبة %5,58 من المجموع المذكور فتحت له ملفات توجيه أو إحالة أو إحاطة حسب كل حالة.

هكذا، ويتبين كملاحظة عامة، أنه لن كان توزيع الملفات من حيث الاختصاص والتوجيه داخل الجهة قد جاء منسجما مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ أن عدد ملفات التوجيه الواردة من هذه الجهة، يقو قليلا مقارنة مع عدد التظلمات التي تفرج ضمن اختصاص المؤسسة، بفارق بلغ 22,62 نقطة مئوية في حين يصل الفارق العام هذه السنة إلى 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتظلمون المقيمون بجهة الدار البيضاء - مراكش

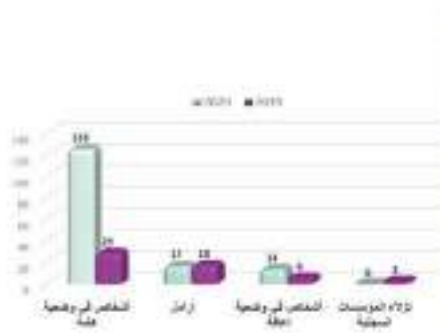
2-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة الدار البيضاء - مراكش

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع التظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
%8,84	%13,10	431	446

بكون تغيير ملحوظ مقارنة مع السنة الماضية، بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء - مراكش، خلال هذه السنة، ما مجموعه 431، أي ما نسبته %13,10 من مجموع ملفات التظلم. وخلافا للسنة الماضية، فإن جميع التظلمات التي تتعلق بأشخاص قاطنين بجهة الدار البيضاء - مراكش، همت هذه السنة أشخاصا يحملون الجنسية المغربية.

2 - 2 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - سطات بحسب الفئة

الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الشكايات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظاهرات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
اشخاص في وضعية هشّة	10,26%	29,23%	126	29
أراامل	1,38%	3,94%	17	18
اشخاص في وضعية إعاقة	1,14%	3,25%	14	6
نزلاء المؤسسات السجنية	--	--	--	3
المجموع	12,79%	36,43%	157	56

بالإضافة إلى الملاحظة العامة المتمثلة في زيادة عدد التظاهرات التي تهم هذه الفئات، خلصت المعصيات الإحصائية حول التظاهرات التي تخص جهة الدار البيضاء - سطات في الجانب المتعلق بالفئات الاجتماعية المعنية بالحماية، إلى أن 157 تظلماً هم ثلاث فئات، أي ما يمثل نسبة 12,79% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الفئات، و36,43% من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة.

وقد احتلت فئة الأشخاص في وضعية هشّة، المرتبة الأولى، بما مجموعه 126 تظلماً، بنسبة زيادة مهمة بلغت 334,48%، تلتها في المرتبة الثانية فئة الأراامل، بمجموع 17 تظلماً، متنوعه بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة، بـ 14 تظلماً، في حين، لم تسجل هذه السنة فئة نزلاء المؤسسات السجنية أي تظلم، كل ذلك وفق النسب المبينة في الجدول.

2 - 3 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - سطات بحسب جنس المتظلم

المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من مجموع التظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	9,71%	75,29%	256	257
نساء	3,19%	24,71%	84	83
المجموع	12,90%	100,00%	340	340

بنفس المجموع المسجل السنة الماضية أي بـ 340 تظلماً تقدم به أشخاص غائبون، خسر منه عدد الرجال المتظلمين 256 تظلماً بنسبة 75,29% من مجموع تظاهرات هذه الفئة داخل الجهة، مقابل نفس العدد المسجل السنة الماضية تقريباً، والبالغ 84 تظلماً تقدمت به نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 24,71%. وهي نتيجة، وإن كانت كما باقي النتائج في مختلف الجهات، تكرر فكرة الزيادة العددية لتظاهرات الرجال مقابل تظاهرات النساء، فإنها من ناحية المقاربة النسبية، تجعل نسبة تظاهرات النساء من الرجال في موضوع التظاهرات التي تخرج في اختصاص المؤسسة منسجمة مع النسبة العامة التي لم تتجاوز 24,42%.

9 - 4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - مركات بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
4,29%	32,71%	141	172	تظلمات ذات طبيعة إدارية
1,52%	11,60%	50	42	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
1,06%	8,12%	35	53	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,85%	6,50%	28	25	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,33%	2,55%	11	28	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,30%	2,32%	10	8	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,12%	0,93%	4	2	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
0,09%	0,70%	3	10	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
--	--	--	2	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
2,80%	21,35%	92	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
2,65%	20,19%	87	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
0,06%	0,46%	2	--	تظلمات متعلقة بالمساح بالحق في التنقل من وإلى المغرب
0,03%	0,23%	1	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
0,03%	0,23%	1	--	تظلمات متعلقة بطلب إيقاف نشاط
0,03%	0,23%	1	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
2,80%	21,35%	92	147	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,85%	6,50%	28	28	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,64%	4,87%	21	28	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,36%	2,78%	12	29	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإبرادات والمنح والإعانات
0,30%	2,32%	10	15	تظلمات متعلقة بالتظلمات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,27%	2,09%	9	13	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,15%	1,16%	5	18	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,09%	0,70%	3	6	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,09%	0,70%	3	4	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,03%	0,23%	1	6	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
2,77%	21,11%	91	105	تظلمات ذات طبيعة عقارية
1,58%	12,06%	52	51	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,24%	1,86%	8	12	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
0,21%	1,62%	7	12	تظلمات مرتبطة بالحفيظ العقاري

% 0,18	% 1,39	6	2	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلابية (من غير أراضي الكيش)
% 0,15	% 1,16	5	5	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,09	% 0,70	3	9	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,09	% 0,70	3	5	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 0,09	% 0,70	3	3	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,06	% 0,46	2	--	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,03	% 0,23	1	1	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 0,03	% 0,23	1	1	تظلمات مرتبطة بالأموال الجبسية أو الوقفية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 0,43	% 3,25	14	20	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,43	% 3,25	14	20	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 0,03	% 0,23	1	2	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,03	% 0,23	1	--	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
% 13,10	% 100,00	431	446	المجموع



بالرغم من أن الضاهر من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، داخل جهة الدار البيضاء - مراكش خلال هذه السنة، أنها لم تخرج عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، سواء من حيث التصنيف أو الترتيب، إلا أنه وانسجاما مع الضروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19»، وما ترتب عنها من تدابير وقائية، وعلوم ما تم بيانه سابقا، فقد سجلت الجهة أيضا تصنيفا رئيسيا إضافيا يتعلق بالتظلمات الخاصة بحالة الضواري الصحية، وبالتالي فقد أفرز المعصيات المتوفرة، انحصارا من ملفات التظلمات التي تتعلق بالجهة النتائج التالية:

- التخلّصات الخاصة بحالة الصواري الصحية الواردة من جهة الدار البيضاء - مراكش

بالنظر للضريبة الخاصة التورم من منها الجهة. كما باقر جهات المملكة، سجلت جهة الدار البيضاء - مراكش 92 تخلصا، ارتبط ارتباطا وثيقا بمرحلة تذكير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار، صنته بذلك المرتبة الثانية في تصنيف التخلّصات التي توصلت بها المؤسسة بعد التخلّصات ذات الصيغة الإدارية، وهو ما يشكل 21,35% من مجموع التخلّصات الواردة من الجهة.

لقد هم هذا النوع من القضايا بمجموعة من التخلّصات في إطار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو هلب مساعدات مادية أو عينية، بـ 87 تخلصا، أي بنسبة 20,19% من مجموع ملفات التخلّص المسجلة على صعيد الجهة؛ فالتخلّصات المرتبطة بالمسار بالحق في التنقل من وإلى المغرب بتضمين اثنين، وبنسبة 0,46%؛ تلتها التخلّصات المرتبطة بالتنقل داخل المغرب، والتخلّصات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاط، والتخلّصات المتعلقة بطلب إيقاف نشاط لفرقة تذايير الصخر الصحر، وذلك بتخلّص واحد، وبنسبة 0,23% لكل صنف منها.

- التخلّصات ذات الصيغة الإدارية الواردة من جهة الدار البيضاء - مراكش

حافظت التخلّصات ذات الصيغة الإدارية، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتخلّصات الواردة من جهة الدار البيضاء - مراكش، بما بمجموعة 141 تخلصا، أي ما يعادل 4,29% من إجمالي ملفات الاختصاص، وهو ما يمثل 32,71% من مجموع ملفات التخلّص التي تهم الجهة.

هذا، وقد اشتمل هذا الصنف من التخلّصات على مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تخلصات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بمجموع 50 تخلصا، بنسبة 11,60% من مجموع ملفات التخلّص على صعيد الجهة، وتخلصات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما بمجموعة 35 تخلصا، وبما نسبته 8,12% من نفس المجموع؛ وتخلصات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب، بـ 28 تخلصا، بنسبة 6,50%؛ وتخلصات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 11 تخلصا، بنسبة 2,55%؛ وتخلصات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، بـ 10 تخلصات، بنسبة 2,32%؛ ثم تخلصات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية بأربع تخلصات، بنسبة 0,93%؛ وأخيرا، تلك المتعلقة بالامتناعات والمباريات، بثلاث تخلصات، وبنسبة 0,70%.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو تخلصات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب، شكلت ما بمجموعة 113 تخلصا، أي بنسبة 80,14% من التخلّصات ذات الصيغة الإدارية؛ التي تهم الجهة، فيما توزع الباقي، بما بمجموعة (28) بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لم تتعد 19,86% منها.

- التخلّصات ذات الصيغة المالية الواردة من جهة الدار البيضاء - مراكش

تأتي هذه القضايا في المرتبة الثانية، مناصفة مع التخلّصات الخاصة بحالة الصواري الصحية (كوفيد - 19) من حيث التخلّصات التي تهمت الجهة، بحيث بلغ عددها 92 تخلصا، ممثلة بذلك 2,80% من إجمالي ملفات الاختصاص و 21,35% من مجموع ملفات التخلّص الواردة من الجهة.

وقد توزع هذا الصنف من التضمينات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تضمينات متعلقة بالمعاشات بـ 28 تضمنا، ونسبة 6,50% من مجموع ملفات التضمين الواردة من الجهة؛ وتلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 21 تضمنا، ونسبة 4,87% من نفس المجموع؛ وتضمينات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 12 تضمنا، ونسبة 2,78%؛ وتضمينات متعلقة بالصلبيات العمومية (الصفقات وسندات الصلب) بـ 10 تضمينات، ونسبة 2,32%؛ وتضمينات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، وعددها 09 تضمينات، ونسبة 2,09%؛ وبعدها جاءت في الترتيب التضمينات المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 05 تضمينات، ونسبة 1,16%؛ ثم التضمينات المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة، وتلك المتعلقة باسترجاع مبالغ مالية بما مجموعه 03 تضمينات لكل صنف، أي بنسبة 0,70% لكل واحد منهما؛ وأخيرا، تضم واحد من عدم الاستفادة من منح التعليم العالي بنسبة 0,23%.

ويستخلص مما تقدم، أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، والتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والتغطية الصحية والمساعدة الصحية والتضمينات المتعلقة بالصلبيات العمومية (الصفقات وسندات الصلب)، شكلت ما مجموعه 71 تضمنا، أي بنسبة 77,17% من التضمينات ذات الصبغة المالية المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي، بما مجموعه (21) بين مختلف التصنيفات الفرعية المكونة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 22,83% منها.

- التضمينات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة الدار البيضاء - ملها

لما احتضنت التضمينات المرتبطة بهذه القضايا بالمرتبة الثالثة، بما مجموعه 91 تضمنا، أي بنسبة تعادل 2,77% من مجموع التضمينات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، أي ما يمثل 21,11% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الجهة.

وقد ضم هذا التصنيف الرئيسي مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت بالأساس تضمينات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 52 تضمنا، ونسبة 12,06% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التي تهم الجهة؛ وتضمينات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، بـ 08 تضمينات، ونسبة 1,86% من نفس المجموع؛ تلتها تضمينات مرتبطة بالتحفيظ العقاري؛ وتلك المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلائية بما فيها أراضي الكيش، بـ 07 تضمينات، ونسبة 1,62% لكل منهما؛ وتضمينات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 05 تضمينات، ونسبة 1,16%؛ وتلك المرتبطة بوثائق التعمير، والمرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)، وتلك المتعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من امتلاك عقار، بـ 03 تضمينات لكل صنف، ونسبة 0,70% لكل واحد منهما؛ والتضمينات المرتبطة بالملك الخاص للدولة بتضمين، اثنين بنسبة 0,46%، أعقبتهما في المرتبة الأخيرة، التضمينات المرتبطة بالأموال العمومية والوقفية بتضم واحد.

ويظهر مما ملف، أن ثلاث تصنيفات فرعية، تيسر في عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، والتعويض عن نزع الملكية، والتحفيظ العقاري، شكلت ما مجموعه 67 تضمنا، أي بنسبة 73,63% من التضمينات ذات الصبغة العقارية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 24 تضمنا بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 26,37% منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة
الواردة من جهة الدار البيضاء - مراكش

بانخفاض صيف عن السنة الماضية، بقيت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحت الرتبة
الرابعة، بما مجموعه 14 تظلمًا، ونسبة 0,43% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص
المؤسسة، أي بنسبة 3,25% من مجموع ملفات التظلم الواردة من الجهة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة الدار البيضاء - مراكش

خلافًا للسنة الماضية، اقتصر التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان هذه السنة على تظلم
واحد مرتبط بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، ونسبة 0,23% من مجموع التظلمات
الواردة من الجهة، تمت إحالته على الجهات المختصة.

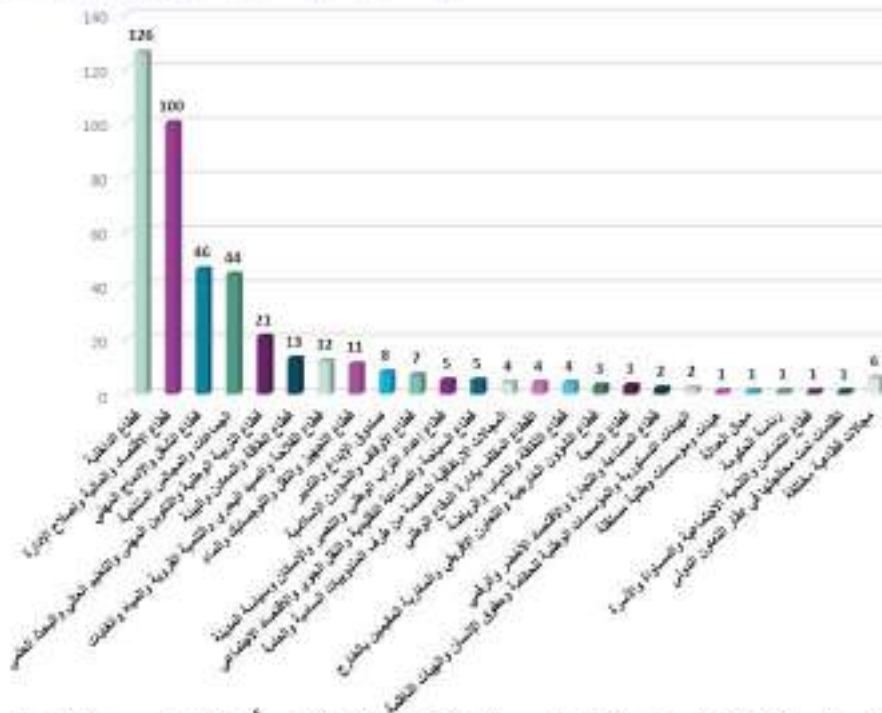
يستنتج من كل ما ذكر أن أكبر عدد من التظلمات، يرجع إلى صنف القضايا ذات
الصيغة الإدارية، يليه صنف القضايا ذات الارتباط بتدابير الحجر الصحي والوقاية من آثار جائحة
كورونا، والقضايا ذات الصيغة المالية التي استحوذت معًا، على حصة تزيد عن 75% من مجموع
ملفات الاختصاص التي تتعلق بالجهة.

4 - 5 التظلمات التي تهم أشخاصًا قاصين بجهة الدار البيضاء - مراكش بحسب المجال

القصاص المعنى بها «جغرافية المتظلم»

2020		2019		المجال القطاعي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام نظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
3,83%	29,23%	126	131	قطاع الداخلية
3,04%	23,20%	100	40	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
1,40%	10,67%	46	42	قطاع الشغل والإدماج المهني
1,34%	10,21%	44	66	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,64%	4,87%	21	42	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,40%	3,02%	13	3	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,36%	2,78%	12	19	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,33%	2,55%	11	14	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,24%	1,86%	8	25	صندوق الإيداع والتدبير
0,21%	1,62%	7	5	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,15%	1,16%	5	8	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,15%	1,16%	5	4	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,12%	0,93%	4	7	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
0,12%	0,93%	4	3	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,12%	0,93%	4	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة

% 0,09	% 0,70	3	4	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% 0,09	% 0,70	3	4	قطاع الصحة
% 0,06	% 0,46	2	3	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
% 0,06	% 0,46	2	2	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
% 0,03	% 0,23	1	11	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 0,03	% 0,23	1	3	مجال العدالة
% 0,03	% 0,23	1	1	رئاسة الحكومة
% 0,03	% 0,23	1	--	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
% 0,03	% 0,23	1	--	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
% 0,18	% 1,39	6	7	مجالات قطاعية مختلفة
% 13,10	% 100,00	431	446	المجموع



يتضح من المعصيات الإحصائية المبينة في هذا الجدول، أن التصنيف الجهوي للمجالات المعنية أكثر بتضلعات المرتفقين المقيمين بجهة الدار البيضاء - سطات أسفر عن معصيات، مكنت من القول، إن المجالات المعنية أكثر بتضلعات المرتفقين المقيمين بهذه الجهة جاءت هذه السنة، وفق التصنيف التالي:

احتفاز قطاع الداخلية بصدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتضلعات، مسجلا ما مجموعه 126 تضلعا، أي بنسبة بلغت 29,23% من مجموع ملفات الاختصاص على صعيد الجهة؛ متبوغا في المرتبة الثانية بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، وأرخا إليها من المرتبة الرابعة، بـ 100 تضلع، وبنسبة 23,20% من المجموع ذاته؛ فقطاع الشغل والإعماج المهني، الذي حافظ بدوره على المرتبة الثالثة، بمجموع 46 تضلعا، وبنسبة بلغت 10,67% من نفس المجموع؛ فقطاع الجماعات والجمالس المنتخبة، الذي تراجع إلى المرتبة الرابعة بـ 44 تضلعا، وبنسبة 10,21%؛ ثم قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، الذي تراجع بدوره هذه السنة

إلى المرتبة الخامسة، بمجموع 21 تضلماً، ونسبة بلغت 4,87%، ثم باقي الصناعات القضاية، وفق التفصيل المبين في الجدول تالياً.

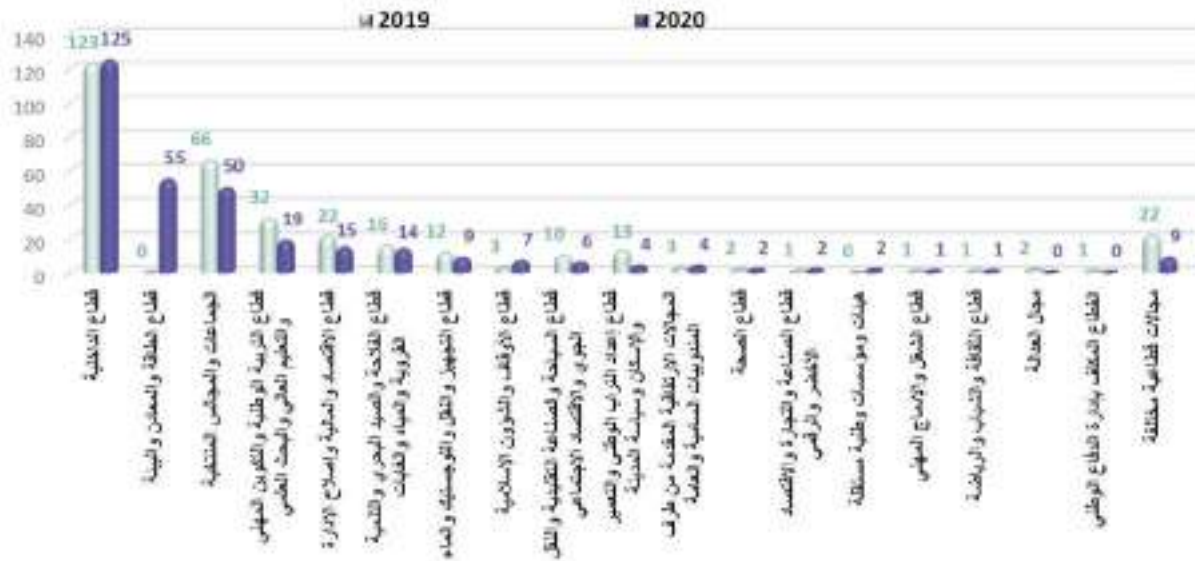
ويظهر من هذه المعصيات، أن مجالاً قضاياً داخلية والاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، استأثراً بما مجموعه 226 ملفاً، أي بما نسبته 52,44% من مجموع التضلمات الواردة من الجهة؛ فيما توزع الباقي (205)، ونسبة 47,56%، بين مختلف الصناعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة. هذا، وقد توفقت هذه الصناعات في مواقع متباينة بالنظر لعلاقتها مع ترتيبها على مستوى التضلمات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 3,83%.

3 - التوزيع الجغرافي للصناعات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة

الدار البيضاء - مضاء (جغرافية الإدارة)

رغم احتلال التضلمات الواردة من جهة الدار البيضاء - مضاء للمرتبة الثانية على المستوى الجهوي من زاوية جغرافية المتضلم، فإن ذلك لم يعكسه ترتيب نفس التضلمات بالنظر إلى الإدارات المعنية بها داخل المجال الترابي للجهة حيث احتلت المرتبة الثالثة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات النظم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات النظم	عدد ملفات النظم	
3,80%	38,46%	125	123	قطاع الداخلية
1,67%	16,92%	55	--	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
1,52%	15,38%	50	66	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,58%	5,85%	19	32	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,46%	4,62%	15	22	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,43%	4,31%	14	16	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,27%	2,77%	9	12	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,21%	2,15%	7	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,18%	1,85%	6	10	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,12%	1,23%	4	13	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,12%	1,23%	4	3	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
0,06%	0,62%	2	2	قطاع الصحة
0,06%	0,62%	2	1	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,06%	0,62%	2	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,03%	0,31%	1	1	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,03%	0,31%	1	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
--	--	--	2	مجال العدالة
--	--	--	1	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,27%	2,77%	9	22	مجالات قطاعية مختلفة
9,88%	100,00%	325	330	المجموع



إن التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الدار البيضاء - مكناس، يظهر أن قطاع الداخلية حافظ خلال هذه السنة على المرتبة الأولى بما مجموعه 125 تظلمًا، ونسبة 38,46% في سلم ترتيب الإدارات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لهذه الجهة، وتصدرت الترتيب كل من عمالة مقاطعات الدار البيضاء-أنفا (مقرولاية الجهة) بـ 27 تظلمًا، وعمالة مقاطعات عين السبع-البحر المحمدي بـ 14 تظلمًا، وعمالة مقاطعة عين السبع، وعمالة مقاطعة سيدي المرزوقي بـ 10 تظلمات لكل واحدة منها، بما مجموعه 61 تظلمًا، بنسبة 48,80% من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

بليه في الترتيب المجال القصاصي الخاص بالصحة والمعادن والبيئة، الذي لم يسجل السنة الماضية أي تظلم مبتدأ بذلك المرتبة الثانية بـ 55 تظلمًا، بنسبة 18,92%، همت كلها مجموعة المكتب الشريف للفوسفات (الإدارة المركزية).

في حين: تراجع المجال القصاصي الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة داخل المجال الترابي للجهة إلى المرتبة الثالثة بـ 50 تظلمًا، بنسبة 15,38%، تصدرت فيه جماعة الدار البيضاء قائمة الجماعات بـ 13 تظلمًا، بنسبة 26%، تلتها جماعة سيدي مومن (مقاطعة) بـ 04 تظلمات بنسبة 8%، ويتخلمين لكل من جماعة أولاد صالح، وجماعة مرس السلطان (مقاطعة)، وجماعة المعارف (مقاطعة)، وجماعة ابن امسيك (مقاطعة)، الكل بما مجموعه 25 تظلمًا، بنسبة 50%، من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة الجماعات والجماعات المنتخبة.

كما تراجع أيضًا، قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المركز الرابع، ضمن المجالات القصاصية المعنية، بما مجموعه 19 تظلمًا، بنسبة 5,85%، حيث تصدر ترتيب إدارات هذا القطاع مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل (الإدارة المركزية) بـ 11 تظلمًا، أي بنسبة 57,89% من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

واحتل المرتبة الخامسة، قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 15 تظلمات، ونسبة بلغت 4,62%، حيث احتلت المديرية الجهوية للمديرية العامة للضرائب بالدار البيضاء صدارة ترتيب هذا القطاع بـ 04 تظلمات، أي بنسبة 26,67% من مجموع التظلمات المسجلة المعنى بها قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة داخل المجال الترابي للجهة.

أما المرتبة السادسة، فكانت هذه السنة من نصيب قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات بـ 14 تظلمات، بنسبة 4,31%، يتصدرها كل من المحافظة على الأملاك العقارية بسطات والمحافظة على الأملاك العقارية بالبيضاية بـ 03 تظلمات لكل واحدة منهما، والمحافظة على الأملاك العقارية بالنواصر بتضمين الكل بما مجموعه 08 تظلمات، أي بنسبة 57,14% من إجمالي التظلمات في مواجهة قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات داخل المجال الترابي للجهة.

فباقي المجالات الصناعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تاليا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن ثلاث مجالات صناعية، استأثرت بما مجموعه 230 تظلمات، أي بما نسبته 70,77% من مجموع التظلمات التي قُصِرَ الإحارة المعنية داخل المجال الترابي لجهة الدار البيضاء - سطات أي بنسبة 6,99% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإحارة، وأن 95 ملفا بما نسبته 29,23% وما يعادل 2,89% من نفس الصناعات على التوالي، هم باقي المجالات الصناعية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة الدار البيضاء - سطات

4 - 1 ملفات التوجيه التي نهر أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - سطات

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع المسجل العام توجهه	عدد ملفات التوجيه
5,58%	272	17,29%	363

بلغ عدد الصلبيات والتشكيات التولا تخرج ضمن اختصاصات المؤسسة، والتي توصلت بها خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بجهة الدار البيضاء - سطات ما مجموعه 272 شكاية، أي ما نسبته 17,29% من مجموع نفس الصنف من الشكايات، إذ اتخذت في شأنها إجراءات مختلفة، موزعة بين التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

هنا، علما أن كل هذه الشكايات، نهر فقط أشخاصا مغاربة.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - مصادف بحسب

الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	% 5,48	% 11,40	31	38
نزلاء المؤسسات السجنية	% 4,95	% 10,29	28	22
أشخاص في وضعية إعاقة	% 2,83	% 5,88	16	14
أرامل	% 1,24	% 2,57	7	12
المجموع	% 14,49	% 30,15	82	86

يتضح من هذه المعصيات، أن ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الدار البيضاء - مصادف، تهم أربع فئات تتمتع بمعية بالكرامة، فمن مجموع 272 شكاية تهم الجهة، نجد أن 82 منها ارتبطت بهذه الفئات، أي ما يمثل نسبة 30,15 % من مجموع شكايات الجهة، وهو ما يعادل 14,49 % من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

ورغم الانخفاض العددي البسيط عن السنة الماضية، حافظت هذه الجهة خلال هذه السنة على نفس ترتيب الفئات، حيث أتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 31 شكاية؛ تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثانية بمجموع 28 شكاية؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 16 شكاية؛ ثم فئة الأرامل بمجموع 07 شكايات؛ الكل على النحو المبين في الجدول أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدار البيضاء - مصادف بحسب

جنس المشتكى



جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 12,36	% 74,77	160	214
نساء	% 4,17	% 25,23	54	61
المجموع	% 16,53	% 100,00	214	275

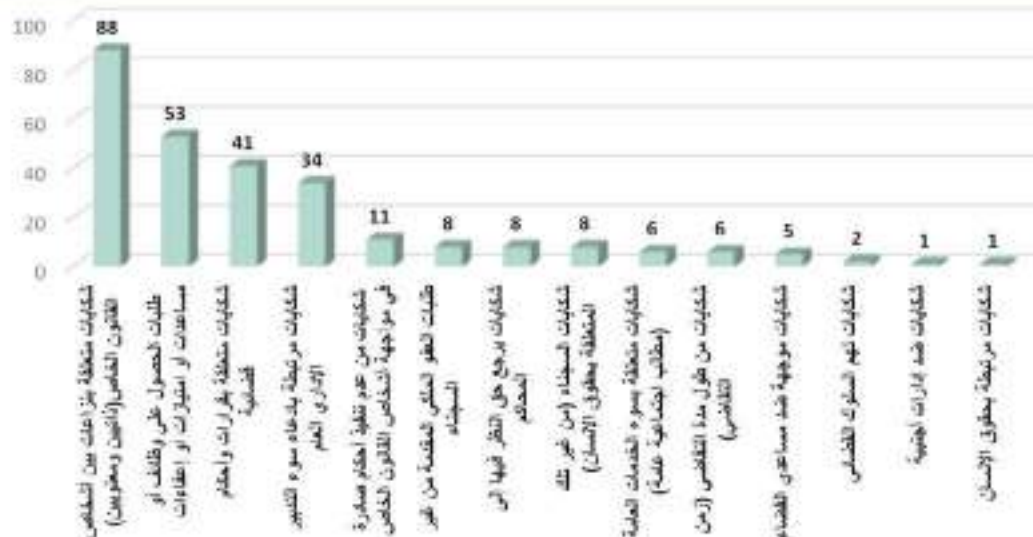
ويتجلى من معصيات الجدول أعلاه أن المؤسسة توصلت بما مجموعه 214 شكاية، همت أشخاصا ذاتيين مقيمين بجهة الدار البيضاء - مصادف. وتحليل هذه الشكايات بالاستناد إلى مقارنة النوع، نجد أن عدد الرجال الذين بعثوا بملفاتهم إلى المؤسسة بلغ 160، بنسبة 74,77 % من مجموع الملفات الواردة من الجهة والمقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين؛ مقابل 54 ملفا تقدمت به نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 25,23 % وهي نتيجة وإن كانت بحورها منسجمة من حيث فكرة الزيادة

العناية لتضلمات الرجال مقابل تشكيات النساء، إلا أنه من ناحية المقارنة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه المسجلة بهذه الجهة أكبر بكثير من نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص المسجلة على الصعيد الوطني في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تم إرسالها قاصدين بجهة الدار البيضاء - مصنف حسب

التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات توجيه	
5,59%	32,35%	88	141	شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
3,37%	19,49%	53	59	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
2,61%	15,07%	41	61	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
2,16%	12,50%	34	22	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
0,70%	4,04%	11	9	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
0,51%	2,94%	8	12	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
0,51%	2,94%	8	9	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
0,51%	2,94%	8	1	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
0,38%	2,21%	6	31	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
0,38%	2,21%	6	3	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
0,32%	1,84%	5	9	شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء
0,13%	0,74%	2	4	شكايات تهم السلوك القضائي
0,06%	0,37%	1	1	شكايات ضد إدارات أجنبية
0,06%	0,37%	1	-	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
-	-	-	1	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
17,29%	100,00%	272	363	المجموع



من منطلق التصنيف العام الذي اعتمده المؤسسة لتحديد القضايا التي تفرج عن مجال تدخلها، يعكس هذا الجدول صورة واضحة حول خارطة ملفات التشكي، والمصالب المرتبطة بها داخل الجهة.

وكما السنة الماضية، فقد حافظت على المعصيات المتوفرة، انصافاً من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة، و التي تهم جهة الدار البيضاء - مكناس، على 14 صنفاً رئيسياً من مجموع التصنيفات المعتمدة، وقد تقاسمت فيها عدداً من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أثتين ومعنويين)

رغم الانخفاض الين، فقد احتل هذا النوع من الشكايات، خلال هذه السنة كذلك صدارة التصنيف الموضوعات الرئيسية للشكايات المسجلة بالمؤسسة واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 88 شكاية، أي ما يعادل 5,59% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، و 31,35% من مجموع الشكايات والصلبات الواردة من الجهة.

- شكايات متعلقة بالمجال القضائي (5 تصنيفات)

على هدي ما تم إحصاءه سابقاً، تبين أن الشكايات والصلبات ذات الصلة بهذا الموضوع تحتل هذه السنة مرتبة متقدمة بما مجموعه 65 شكاية، موزعة بين شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والتي احتلت المرتبة الثالثة ضمن سلم الترتيب الخاص بشكايات عدم الاختصاص بما مجموعه 41 شكاية، وبنسبة 15,07% من مجموع شكايات التوجيه التي تعنى الجهة؛ تليها الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بما مجموعه 11 شكاية، وبنسبة 4,04% من نفس المجموع، مماثلة بذلك المرتبة الخامسة؛ بعدها تأتي الشكايات التي همت حصول مدة التقاضي أو ما يعرف بزمن التقاضي، حيث جاءت الشكايات المتعلقة بهذا الموضوع في المرتبة السابعة بما مجموعه 06 شكايات، وبنسبة 2,21% من مجموع شكايات التوجيه التي تعنى الجهة؛ ثم نجد الشكايات الموجهة ضد مساعدتي القضاء في المرتبة الثامنة بما مجموعه خمس شكايات، وبنسبة 1,84%؛ فتلك التي تخص السلوك القضائي بما مجموعه شكايتين اثنتين، وبنسبة 0,74% من إجمالي المجموع.

- صلبات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

لقد تغير تصنيف هذا النوع من الشكايات خلال هذه السنة، إذ انسجماً مع الترتيب الذي استأثر به فئة المشتكين في وضعية هشّة داخل الجهة، على نحو ما تم بيانه، جاءت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا في المرتبة الثانية، بما مجموعه 53 صلماً، أي بنسبة تعادل 19,49% من مجموع الشكايات الواردة من الجهة.

- شكايات مرتبطة بالاعاء مؤ التذير الإداري العام

خلافاً للسنة الماضية، تقدمت الشكايات المرتبطة بالاعاء مؤ التذير الإداري العام إلى المرتبة الرابعة، ضمن تصنيف ملفات التوجيه التي تهم جهة الدار البيضاء - مكناس، بما مجموعه 34 صلماً، وبنسبة 12,50% من شكايات عدم الاختصاص التي تعنى الجهة.

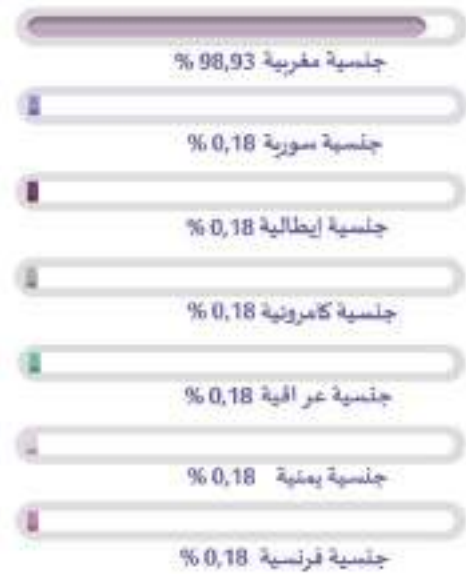
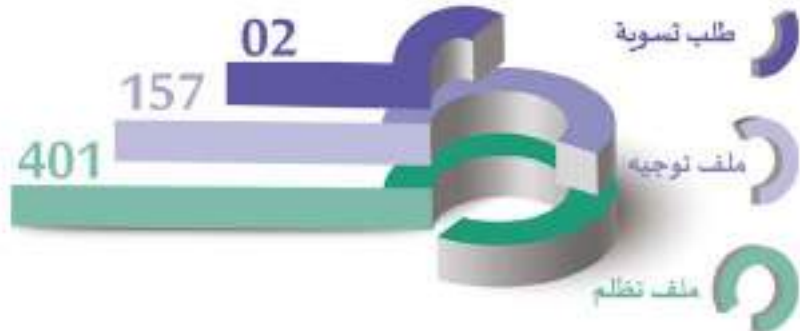
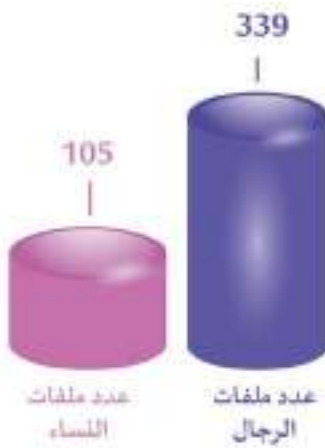
جاءت بعدها في الترتيب، شكايات متعلقة بتصنيفات موضوعاتية مختلفة توزعت بين شكايات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان، وشكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم.

وكشلتها العفو الملكي المقدمة من غير السجناء وشكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة، وشكايات ضد إدارات أجنبية، وشكايات متعلقة بحقوق الإنسان بأعداد ونسب مختلفة، بحسب الترتيب الوارد في الجدول أعلاه.

4 - 5 ملفات التوجيه التي تم اقتضاها قاصدين بجهة الدار البيضاء - مصنف بحسب

المجال القطاعي الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
8,77 %	50,74 %	138	214	مجال العدالة
3,24 %	18,75 %	51	80	قطاع الداخلية
0,25 %	1,47 %	4	5	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
0,19 %	1,10 %	3	4	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,19 %	1,10 %	3	3	قطاع الصحة
0,19 %	1,10 %	3	3	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,19 %	1,10 %	3	2	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,19 %	1,10 %	3	--	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06 %	0,37 %	1	7	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,06 %	0,37 %	1	5	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,06 %	0,37 %	1	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,06 %	0,37 %	1	--	رئاسة الحكومة
0,06 %	0,37 %	1	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,06 %	0,37 %	1	--	مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية
0,06 %	0,37 %	1	--	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
--	--	--	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
--	--	--	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
--	--	--	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
--	--	--	1	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
--	--	--	1	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
--	--	--	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
3,62 %	20,96 %	57	31	مجالات قطاعية مختلفة
17,29 %	100,00 %	272	363	المجموع



1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة

التظلمات والتشكايات التي تم أشخاصا فاطنين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
تظلم	71,61%	401	443	8,22%
توجيه	28,04%	157	278	3,22%
طلب تسوية	0,36%	2	--	0,04%
المجموع	100,00%	560	721	11,48%

لأن الانخفاض الملاحظ في عدد الشكايات والتضلمات الواردة على المؤسسة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، مرده الانخفاض العام الذي عرفته الملفات المسجلة بالمؤسسة، فقد حلت هذه الجهة في المرتبة الثالثة من حيث ترتيب الشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة، مقارنة مع باقي جهات المملكة، بمجموع وصل إلى 560 شكاية وتضلما، أي ما نسبته 11,48% من إجمالي المسجل العام «مسجلا بذلك انخفاضا كفيفا بحيث بلغت نسبة المسجل خلال السنة الماضية 12,34%»، موزعة بين ما مجموعه 401 تضلما يتدرج ضمن اختصاصات المؤسسة، بنسبة 8,22% من نفس المجموع، وبين 157 شكاية تخرج عن نطاق اختصاصاتها بنسبة 3,22% من المجموع المذكور، فتحت لها ملفات توجيه أو إحالة أو إحالة حسب كل حالة، بالإضافة إلى ملفات تسوية تم تسجيلها خلال هذه السنة بنسبة 0,04% من مجموع المسجل العام.

هذا، ولن كان توزيع الملفات، من حيث الاختصاص والتوجيه داخل الجهة، قد جاء كذلك منسجما مبديا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التضلمات والتشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ، أن عدد التضلمات التي تدرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه بفارق كبير بلغ 43,57 نقطة مئوية. في حين لا يتجاوز الفارق العام هذه السنة 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة الرباط - سلا - القنيطرة

2-1 التضلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
8,22%	12,19%	401	443

لقد بلغ عدد التضلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 401، هذا الانخفاض العددي الضئيل المسجل، انعكس على نسبة هذه التضلمات من المجموع العام لملفات الاختصاص، بحيث بلغت ما نسبته 12,19%، عوض 13,27% المسجلة خلال السنة الماضية.

2 - 2 التظاهرات التي نظمها قاضين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب

جنسية المتظلم

الجنسية	2020		2019	
	النسبة من مجموع المتظلم العام	النسبة من مجموع تظاهرات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
مغربية	% 12,07	% 99,00	397	439
سورية	% 0,03	% 0,25	1	1
فرنسية	% 0,03	% 0,25	1	--
يمنية	% 0,03	% 0,25	1	--
كامرونية	% 0,03	% 0,25	1	--
مصرية	--	--	--	1
كونغولية	--	--	--	1
لبنانية	--	--	--	1
المجموع	% 12,19	% 100,00	401	443

بالرغم من الظروف الاستثنائية التي شهدها العالم خلال هذه السنة، والتي كانت آثارها حركية وتنفذ الأشخاص من وإلى التراب الوطني، مما جعل معظم التظاهرات التي تتعلق بجهة الرباط - سلا - القنيطرة، نظم أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 397 تظلمًا، فإن ذلك لم يمنع من وجود تظاهرات همت أربع جنسيات أجنبية، وهي الفرنسية، اليمنية، السورية والكامرونية، ولو بتظلم واحد لكل واحدة منها.

2 - 3 التظاهرات التي نظمها قاضين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب الفئة

الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظاهرات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	% 6,51	% 19,95	80	13
أرامل	% 2,28	% 6,98	28	28
أشخاص في وضعية إعاقة	% 1,38	% 4,24	17	11
نزلاء المؤسسات المسجنية	% 0,33	% 1,00	4	5
المجموع	% 10,50	% 32,17	129	57



بالنسبة للمعصيات الخاصة بالتظاهرات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، والتي نظمها الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، تبين أنها سجلت زيادة واضحة في عددها مقارنة مع السنة الماضية، إذ من مجموع 401 ملفًا، همت أن 129 منها همت أربع فئات، أو ما يمثل نسبة 32,17% من مجموع التظاهرات الواردة من الجهة، ونسبة 10,50% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم

وقد اتضح، أنه خلافاً للسنة الماضية، تراجعت فئة الأراذل إلى المرتبة الثانية رغم ممافضتها على نفس عدد التظلمات، بما مجموعه 28 تظلماً؛ في حين، تقدمت فئة الأضراس في وضعية هشنة إلى المرتبة الأولى، بمجموع 80 تظلماً؛ وحافظت فئة الأضراس في وضعية إعاقة على المرتبة الثالثة، بـ 17 تظلماً؛ ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، بأربع تظلمات؛ الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2 - 4 التظلمات التي تهم أشخاصاً قاصين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	8,68%	73,63%	229	253
نساء	3,11%	26,37%	82	96
المجموع	11,79%	100,00%	311	349

لقد تلقت المؤسسة من هذه الجهة، ما مجموعه 311 تظلماً من أشخاص غائبين، هم منها فئة الرجال ما مجموعه 229، بنسبة 73,63% من مجموع التظلمات المقدمة من أشخاص غائبين من داخل الجهة، مقابل 82 تظلماً مقدمة من قبل نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 26,37%. وهو نتيجة، وإن كانت بكورها منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنها من ناحية المقاربة النسبية، تضرع أن نسبة النساء من الرجال في ملفات الاختصاص الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، مرتفعة إلى حد ما بالمقارنة مع النسبة العامة التي لم تتجاوز 24,42%.

2 - 5 التظلمات التي تهم أشخاصاً قاصين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب

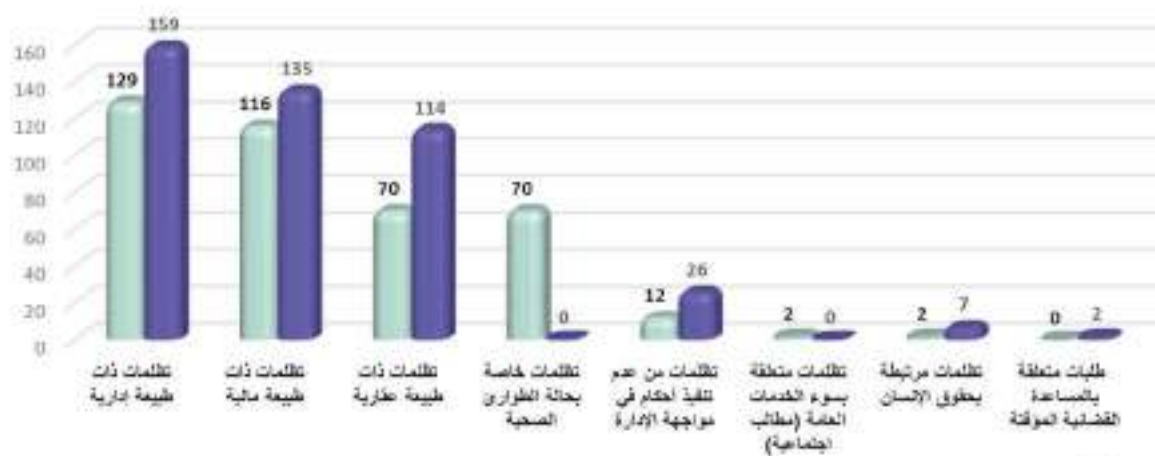
التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	3,92%	32,17%	129	159
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	1,12%	9,23%	37	46
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	1,03%	8,48%	34	30
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية	1,00%	8,23%	33	47
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	0,30%	2,49%	10	15
تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات	0,27%	2,24%	9	12
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	0,09%	0,75%	3	1
تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب	0,03%	0,25%	1	3

% 0,03	% 0,25	1	2	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% 0,03	% 0,25	1	1	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
--	--	--	2	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
% 3,53	% 28,93	116	135	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 0,97	% 7,98	32	34	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 0,85	% 6,98	28	26	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 0,49	% 3,99	16	8	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 0,36	% 2,99	12	25	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 0,27	% 2,24	9	19	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 0,21	% 1,75	7	9	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 0,15	% 1,25	5	7	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 0,15	% 1,25	5	3	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 0,06	% 0,50	2	2	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
--	--	--	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 2,13	% 17,46	70	114	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 0,79	% 6,48	26	29	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 0,30	% 2,49	10	5	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
% 0,18	% 1,50	6	24	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 0,15	% 1,25	5	4	تظلمات متعلقة بالاعتماد المادي على الملكية العقارية
% 0,12	% 1,00	4	11	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,12	% 1,00	4	9	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 0,12	% 1,00	4	6	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 0,12	% 1,00	4	4	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,06	% 0,50	2	1	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 0,06	% 0,50	2	--	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
% 0,03	% 0,25	1	11	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 0,03	% 0,25	1	4	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,03	% 0,25	1	2	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
--	--	--	1	تظلمات متعلقة بالاستفادة من بقع أرضية
% 2,13	% 17,46	70	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 1,85	% 15,21	61	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,06	% 0,50	2	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب

تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية	--	2	0,50 %	0,06 %
تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدبير العمل داخل مقر العمل	--	2	0,50 %	0,06 %
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	--	1	0,25 %	0,03 %
تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط	--	1	0,25 %	0,03 %
تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيق	--	1	0,25 %	0,03 %
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	26	12	2,99 %	0,36 %
تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم	26	12	2,99 %	0,36 %
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	--	2	0,50 %	0,06 %
تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية	--	2	0,50 %	0,06 %
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	7	2	0,50 %	0,06 %
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	4	2	0,50 %	0,06 %
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي	2	--	--	--
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	--	--	--
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	--	--	--
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	2	--	--	--
المجموع	443	401	100,00 %	12,19 %

■ 2020 ■ 2019



إن تحليل معضيات جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص داخل جهة الرباط - سلا - القنيطرة خلال هذه السنة، يظهر أن نتائجها لم تفرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة، خلال السنة الماضية، سواء من حيث التصنيف أو الترتيب، فضلاً عن ما أفرزته من تصنيف جديد ينسجم مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، وما ترتب عنها من تدابير وقائية، والمتمثل في التظلمات الخاصة بحالة الصوارئ الصحية، والتظلمات ذات الصلة ببعض المصائب الاجتماعية. كل ذلك وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الصوارئ الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة

اعتباراً للضرفية الخاصة التمررت منها الجائحة، كما كل جهات المملكة، سجلت جهة الرباط

- سلا - القنيطرة تظلمات ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بمرحلة تدبير الأزمة الصحية، وما خلفته من



أثار، معتلة بذلك المرتبة الثالثة في تصنيف التظلمات التي تتوصل بها تليديا المؤسسة، وخاصة التظلمات ذات الصيغة الإدارية والمالية، وهكذا تقاسم هذا النوع من التظلمات داخل جهة الرباط - سلا - القنيطرة المرتبة الثالثة مع التظلمات ذات الصيغة العقارية بما مجموعه 70 تظلمًا لكل منهما، وهو ما يشكل 17,46% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة.

لقد فهم هذا النوع من القضايا بمجموعة من التظلمات في إحصاء تصنيفات فرعية، تصدرها تلك المتعلقة بتوزيع أو سحب مساعدات مالية أو عينية، بـ 61 تظلمًا، أي بنسبة 87,14% من مجموع التظلمات التي فهم هذا التصنيف الرئيسي الواردة من الجهة؛ تلتها في المرتبة الثانية، التظلمات المرتبطة بالمساربات في التنقل من وإلى المغرب، والتظلمات المتعلقة بضروف وصريقة تدبير العمل داخل مقر العمل، والتظلمات المتعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية، وذلك بتضمين اثنين لكل منها، وبنسبة 2,86%، في حين جاءت التظلمات المرتبطة بالتنقل داخل المغرب، والتظلمات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاط، وكذا تلك المتعلقة بالمساربات في التضييق، في المرتبة الأخيرة بتظلم واحد لكل منها، وبنسبة 1,43%، كل ذلك بحسب ما هو مبين في الجدول ووفق التفصيل الوارد فيه.

- التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية» الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة

بالرغم من قلة هذه التظلمات، مقارنة مع ما باقي التظلمات التي فهم جهة الرباط - سلا - القنيطرة، فقد تم خلال هذه السنة، تسجيل تضمين اثنين بهمان مجال الخدمات العامة داخل الجهة والذين تطلبا في صورة مطالب اجتماعية، تتعلق بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، بنسبة 0,50% من مجموع ملفات التظلم المسجلة التي فهم الجهة.

- التظلمات ذات الصيغة الإدارية الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة

حافظت التظلمات ذات الصيغة الإدارية، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات المسجلة داخل الجهة، بما مجموعه 129 تظلمًا، أي ما يعادل 3,92% من إجمالي ملفات الاختصاص، و32,17% من مجموع ملفات التظلم التي فهم الجهة.

وقد خص هذا الصنف من التظلمات عدداً من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 37 تظلمًا، بنسبة 9,23% من مجموع ملفات الاختصاص التي فهم الجهة؛ وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، بمجموع 34 تظلمًا، بنسبة 8,48%؛ وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 33 تظلمًا، وبما نسبته 8,23%؛ وتظلمات متعلقة بالتحقق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والتحقق في الجواب، بـ 10 تظلمات، بنسبة 2,49%؛ تلتها تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات، بـ 09 تظلمات، بنسبة 2,24%؛ ثم تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية بثلاث تظلمات، بنسبة 0,75%؛ ثم تلك المتعلقة بالتحقق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، والمتعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب، وكذا تلك المرتبطة بمعالجة الشكايات الجامعية، بتظلم لكل صنف وبنسبة 0,25%.

كما يستخلص مما تقدم، أن تصنيفات فرعية ثلاثة مرتبطة بالإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت ما مجموعه 104 تظلمات، أي بنسبة 80,62% من التظلمات ذات الصبغة الإدارية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 25 تظلمًا بين باقي التصنيفات الفرعية الأخرى المكونة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 19,38% منها.

- التظلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة

جاءت القضايا ذات الصبغة المالية للسنة الثانية على التوالي في المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي همت جهة الرباط - سلا - القنيطرة، بحيث بلغ عددها 116 تظلمًا، ممثلة بذلك 3,53% من إجمالي ملفات الاختصاص، و28,93% من مجمل ملفات التظلم التي هتمت الجهة،

وقد توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت تظلمات متعلقة بالمعاشات، بـ 32 تظلمًا، و بنسبة 7,98% من مجموع ملفات الاختصاص داخل الجهة، وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، بـ 28 تظلمًا، وبنسبة 6,98%؛ وتظلمات متعلقة بالصليبيات العمومية (الصفقات وسندات الصلب)، بـ 16 تظلمًا، وبنسبة 3,99%؛ وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 12 تظلمًا، وبنسبة 2,99%؛ تلتها تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، بـ 09 تظلمات، وبنسبة 2,24%؛ ثم تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، بـ 07 تظلمات، وبنسبة 1,75%؛ تلتها تظلمات متعلقة بعدم الاستغالة من منح التعليم العالي، وتلك المتعلقة باسترجاع مبالغ مالية، ينضم تظلمات لكل منهما، ونسبة 1,25%؛ وأخيرًا، تظلمين اثنين مرتبطين باقتصاعات غير مستحقة؛

ويظهر مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، والتغطية الصحية والمساعدة الصحية، وتلك المتعلقة بالصليبيات العمومية (الصفقات وسندات الصلب)، شكلت ما مجموعه 76 تظلمًا أي بنسبة 65,52% من التظلمات ذات الصبغة المالية المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 40 تظلمًا بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 34,48% منها.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة

كما سبقت الإشارة إلى ذلك تقاسمت التظلمات المرتبطة بالقضايا ذات الصبغة العقارية الرتبة الثالثة مع القضايا ذات العلاقة بحالة الكوارث الصحية، بما مجموعه 70 تظلمًا لكل منهما، أي بنسبة تعادل 2,13% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 17,46% من مجموع ملفات التظلم التي هتمت الجهة.

وقد نتج عن هذا التصنيف الرئيسي مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت بالأساس تظلمات من عدم الاستغالة من برامج اجتماعية بـ 26 تظلمًا، وبنسبة 6,48% من مجموع ملفات الاختصاص التي هتمت الجهة، ثم التظلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاوية بما فيها أراضي الكيش، بـ 16 تظلمًا وبنسبة 3,99%؛ تلتها تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، بـ 05 تظلمات، وبنسبة 1,25%؛ ثم تلتها تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعيات وعاء



عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك) وتلك المرتبطة بالتحفيظ العقاري، والتضلمات المرتبطة بالملك الخاص للخولة، وأخرى مرتبطة بوثائق التعمير بأربع تضلمات لكل صنف، ونسبة 1%؛ ثم تضلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، كهويق)، وتضلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة بتضلمين لكل صنف، ونسبة 0,50%؛ وأخيرا تضلمات متعلقة بعدم التعويض عن الترميم من استغلال عقار وتلك المتعلقة بالتعويض عن نزح الملكية، وتلك المتعلقة بضم الأراضي الفلاحية، بتضلم واحد لكل صنف، ونسبة 0,25%.

ويستخلص مما سبق، أن تصنيفين فرعيين تمثلا في تضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية للسكن، وتضلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلاجية بما فيها أراضي الكيش، شكلت ما مجموعه 42 تضلما، أي بنسبة 60% من التضلمات ذات الصيغة العقارية؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 28 تضلما بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة للصنف، الرئيسي المذكور بنسبة لا تزيد على 40% منها.

- التضلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة الواردة من جهة الربك - سلا - القنيطرة

كما السنة الماضية، ورغم الانخفاض الظاهر بقيت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا، تحت الرتبة الرابعة، بما مجموعه 12 تضلما، ونسبة 0,36% من إجمالي التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة أي بنسبة 2,99% من التضلمات الواردة من الجهة.

- التضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة الربك - سلا - القنيطرة

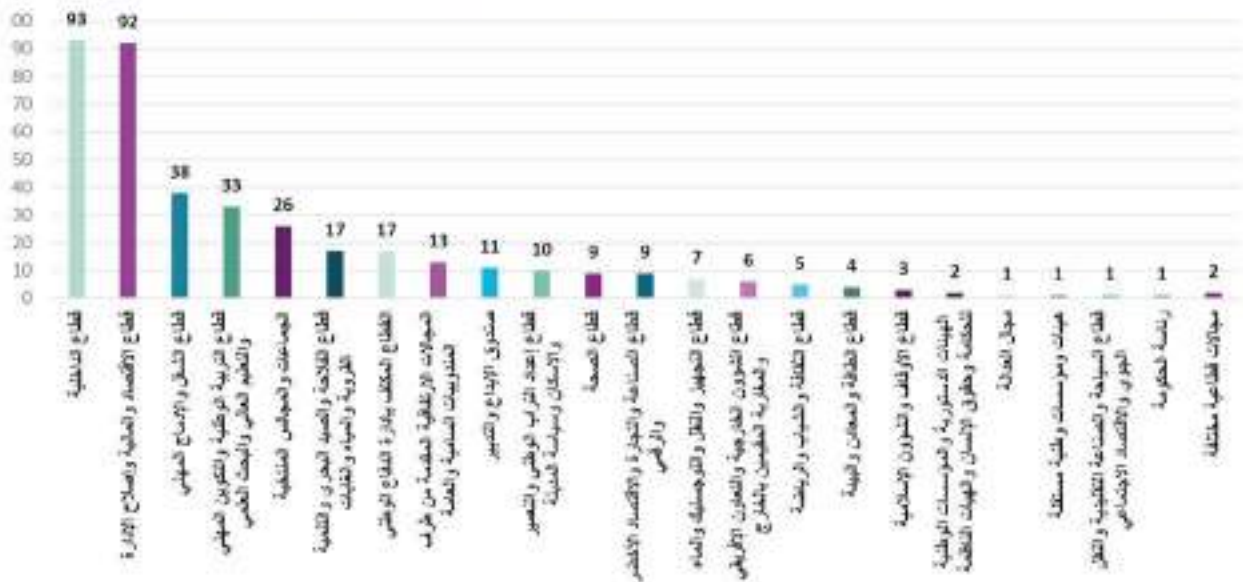
احتلت التضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان المرتبة الخامسة، ضمن سلم تصنيف قضايا التضلم التي همت جهة الربك - سلا - القنيطرة، خلال هذه السنة، وذلك بتضلمين اثنين، ونسبة 0,06% من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة، و0,50% من مجموع ملفات التضلم التي تضر الجهة، ويتعلق موضوع هذين التضلمين بالأساس الأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وكلاهما أحيلتا على الجهات المختصة.

2 - 6 التضلمات التي تهم أشخاصا قاصين بجهة الربك - سلا - القنيطرة بحسب المجال

القصاصي المعنى بها (جغرافية المتضلم)

2020		2019		المجال القطاعي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
2,83%	23,19%	93	126	قطاع الداخلية
2,80%	22,94%	92	50	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
1,16%	9,48%	38	40	قطاع الشغل والإدماج المهني
1,00%	8,23%	33	30	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,79%	6,48%	26	28	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,52%	4,24%	17	30	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,52%	4,24%	17	12	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني

المجالات الإرتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة	6	13	3,24 %	0,40 %
صندوق الإيداع والتدبير	17	11	2,74 %	0,33 %
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	15	10	2,49 %	0,30 %
قطاع الصحة	8	9	2,24 %	0,27 %
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	4	9	2,24 %	0,27 %
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	15	7	1,75 %	0,21 %
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	4	6	1,50 %	0,18 %
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	5	5	1,25 %	0,15 %
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	8	4	1,00 %	0,12 %
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	3	3	0,75 %	0,09 %
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	10	2	0,50 %	0,06 %
مجال العدالة	12	1	0,25 %	0,03 %
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	6	1	0,25 %	0,03 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	4	1	0,25 %	0,03 %
رئاسة الحكومة	1	1	0,25 %	0,03 %
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	--	--	--
الأمانة العامة للحكومة	1	--	--	--
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	--	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	6	2	0,50 %	0,06 %
المجموع	443	401	100,00 %	12,19 %



لقد خلصت المعطيات الإحصائية الميمنة في الجدول أعلاه، من خلال تصنيف التضامات الواردة على جبهة الرباط - مراكش - القنيطرة، إلى رصداً إحصائياً المعنية أكثر بتضامات المرتفقين المقيمين بها، وفق ما يلي:

باعتبار تصنيف حافظ قطاع الداخلية للسنة الثانية على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتضامات، مسجلاً ما مجموعه 93 تضاماً، أي بنسبة بلغت 23,19 % من مجموع ملفات الاختصاص



المعنية بها الجهة؛ متبوعا بقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، الذي حافظ بدوره على المرتبة الثانية، بمجموع 92 تخطما، ونسبة 22,94 % من نفس المجموع؛ وبنفس ترتيب السنة الماضية أيضا، حافظ قطاع الشغل والإدماج المهني على المرتبة الثالثة، بـ 38 تخطما، ونسبة بلغت 9,48 %؛ كما لازم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، مكانه في المرتبة الرابعة، بمجموع 33 تخطما، ونسبة بلغت 8,23 %؛ وجاء مجال الجماعات والبلديات المنتخبة، في المرتبة الخامسة، بـ 26 تخطما، ونسبة 6,48 %؛ ثم باقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تاليا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ما مجموعه 282 تخطما، ونسبة 70,32 % من مجموع التخطمات الواردة من الجهة، هم خمس مجالات قطاعية رئيسية؛ فيما توزع الباقي (119)، ونسبة 29,68 % بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

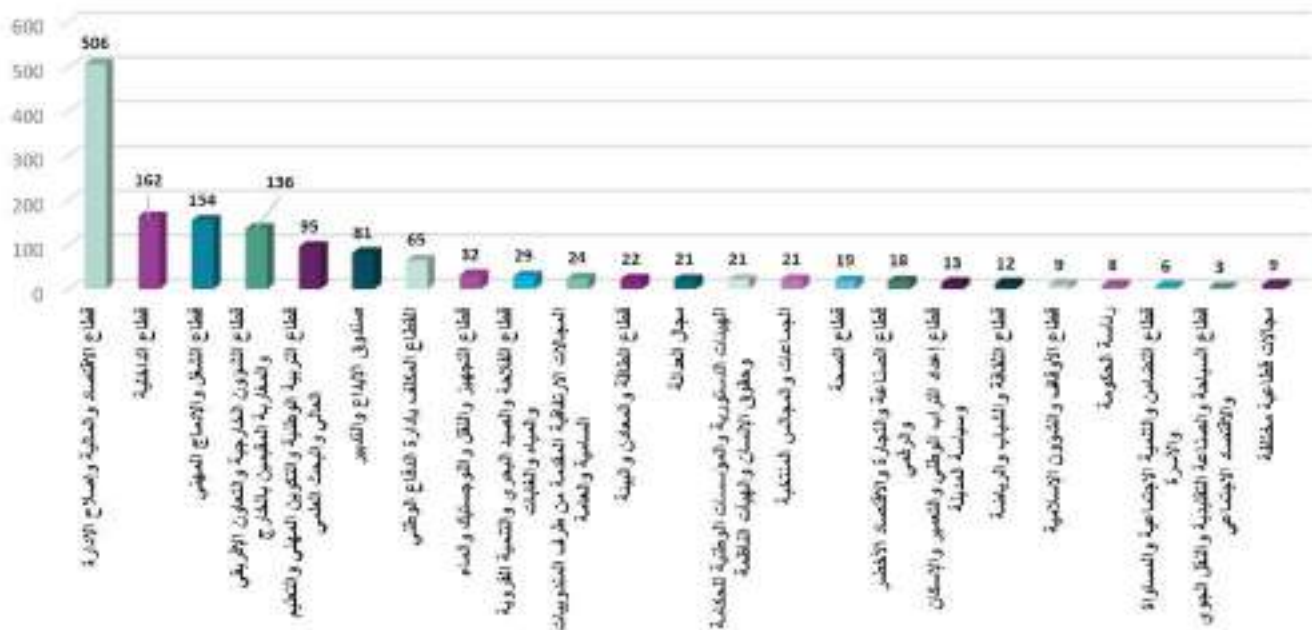
هكذا، وكما هو الشأن بالنسبة لباقي الجهات، احتلت القطاعات المذكورة، مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيبها على مستوى التخطمات المسجلة وطنيا، وفق النسب المبيّنة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03 % و 2,83 %.

3 - التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التخطمات داخل المجال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة «جغرافية الإدارة»

بالرغم من احتلال التخطمات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة للمرتبة الثالثة على مستوى التصنيف الجهوي من زاوية جغرافية المتخطم، فإن ترتيب نفس التخطمات بالنظر إلى الإدارات المعنية بها داخل المجال الترابي للجهة، جاء مغايرا للترتيب المذكور صنته بذلك المرتبة الأولى وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات النظم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات النظم	عدد ملفات النظم	
15,38 %	34,52 %	506	211	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
4,93 %	11,05 %	162	233	قطاع الداخلية
4,68 %	10,50 %	154	191	قطاع الشغل والإدماج المهني
4,13 %	9,28 %	136	36	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
2,89 %	6,48 %	95	146	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
2,46 %	5,53 %	81	151	صندوق الإيداع والتدبير
1,98 %	4,43 %	65	53	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,97 %	2,18 %	32	53	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,88 %	1,98 %	29	68	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,73 %	1,64 %	24	24	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
0,67 %	1,50 %	22	40	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة

37	21	1,43 %	0,64 %	مجال العدالة
36	21	1,43 %	0,64 %	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
28	21	1,43 %	0,64 %	الجماعات والمجالس المنتخبة
22	19	1,30 %	0,58 %	قطاع الصحة
24	18	1,23 %	0,55 %	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
23	13	0,89 %	0,40 %	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
11	12	0,82 %	0,36 %	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
15	9	0,61 %	0,27 %	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
13	8	0,55 %	0,24 %	رئاسة الحكومة
3	6	0,41 %	0,18 %	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
5	3	0,20 %	0,09 %	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
50	--	--	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
3	--	--	--	الأمانة العامة للحكومة
3	--	--	--	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
8	9	0,61 %	0,27 %	مجالات قطاعية مختلفة
1487	1466	100,00 %	44,57 %	المجموع



يوضح هذا الجدول، خارصة التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة، وخلافا للسنة الماضية، احتل قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المرتبة الأولى بما مجموعه 506 تظلمات، بنسبة 34,5% من مجموع الملفات التي فنصرت الإجراءات المعنية بالتظلم داخل المجال الترابي لإدارة الجهة، واستأثرت وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة لوحدها، بـ 78,46% من مجموع التظلمات المسجلة في مواجهة ذات القطاع داخل المجال الترابي للجهة، تلاها بفارق كبير الصندوق المغربي للتقاعد بـ 47 تظلم داخل

الجمال الترابي للجهة: فمديرية أملاك الخولة والمغربية العامة للمملكة بـ 15 تضلما لكل منهما:

بليه في الترتيب قصاص الداخلية، الذي تراجع خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بـ 162 تضلما، بنسبة 11,05 % من مجموع الملفات التي تضر الإجازات المعنية بالتضلم داخل الجمال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة، همت بالأساس وزارة الداخلية والمديرية العامة للأمن الوطني وعماله سلا وعماله الرباط «مقر ولاية الجهة» بما مجموعه 119، أي بنسبة 73,46 % من مجموع التضلمات المسجلة في مواجهة قصاص الداخلية داخل الجمال الترابي للجهة المذكورة.

فيما حافظ قصاص الشغل والإعماج المهني على المركز الثالث، ضمن الجمالات القطاعية المعنية، بما مجموعه 154 تضلما، وبنسبة 10,50 %، يتصدره كل من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي «الإدارة المركزية»، والتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي «الإدارة المركزية»، بما مجموعه 112 تضلما، وبنسبة 72,73 % من مجموع التضلمات المعنية بها ذات القطاع داخل الجمال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة.

بينما تقدم بشكل ملحوظ إلى المرتبة الرابعة، هذه السنة، قصاص الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغربية المقيمين بالخارج، بـ 136 تضلما، وبنسبة بلغت 9,28 %، همت بالأساس وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغربية المقيمين بالخارج، بـ 135 تضلما أي بنسبة 99,26 % من مجموع التضلمات المعنية بها ذات القطاع داخل الجمال الترابي لهذه الجهة.

في حين حافظ قصاص التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، بـ 95 تضلما، على المرتبة الخامسة بنسبة 6,48 %، وتصدرت وزارة التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي قائمة إجازات هذا القطاع بـ 48 تضلما، وبنسبة 50,53 %.

فباقي الجمالات القطاعية، وفق الترتيب المميز في الجدول تاليا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن خمس قطاعات بحالية، استأثرت بما مجموعه 1053 تضلما، أي بما نسبته 71,83 % من مجموع التضلمات التي تضر الإجازات المعنية بالتضلم داخل الجمال الترابي لجهة الرباط - سلا - القنيطرة، وبنسبة 32,02 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 413 ملفا، بما نسبته 28,17 %، أي ما يعادل 12,56 % من نفس الصاميع على التوالي، هم باقي الجمالات القطاعية الرئيسية داخل الجهة بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة الرباط - مراكش - القنيطرة

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط - مراكش - القنيطرة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
3,22%	9,98%	157	278

بانخفاض ملحوظ بلغ عدد الصلحات والتشكايات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتولا تخرج ضمن اختصاصها، وتهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط - مراكش - القنيطرة، ما مجموعه 157 ملفا، أي ما نسبته 9,98% من مجموع ما بعلمته المؤسسة من نقر نوع الشكايات.

وقد اتضح، أن جنسية مقدمي شكايات عدم الاختصاص التي تتعلق بالجهة، همت أساسا أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 155 شكاية. في حين، تعلقت الشكايتان الباقيتان بمواكسين يحملان الجنسية الإيطالية والجنسية العراقية، بشكاية وحيدة لكل منهما.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط - مراكش - القنيطرة بحسب

الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
نزلاء المؤسسات السجنية	4,24%	15,29%	24	34
أشخاص في وضعية هشّة	3,18%	11,46%	18	39
أشخاص في وضعية إعاقة	1,94%	7,01%	11	7
أرامل	0,71%	2,55%	4	8
المجموع	10,07%	36,31%	57	88

بتبين من تحليل الفئات الاجتماعية التي تقدمت بتشكاياتها وصلحاتها، خلال هذه السنة، من داخل جهة الرباط - مراكش - القنيطرة، بالاعتماد على الفئات المعنية بالحراسة، أن من مجموع 157 شكاية تهم ذات الجهة، نجد أن 57 منها تخص أربع فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 36,31% من مجموع الشكايات الواردة من الجهة، و 10,07% من مجموع ملفات الفئات بالمسجل العام «توجيه».

ويتجلى، أنه خلافا للسنة الماضية، احتلت فئة نزلاء المؤسسات السجنية المرتبة الأولى بما مجموعه 24 شكاية، في حين تراجع إلى المرتبة الثانية فئة الأشخاص في وضعية هشّة بمجموع 18 شكاية؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة التي تقدمت بدورها إلى المرتبة الثالثة، بـ 11 شكاية، ثم في المرتبة الأخيرة جاءت فئة الأرامل التي تراجعت إلى المرتبة الرابعة بـ 04 شكايات؛ الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه الترتيم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب

جنس المشتكى



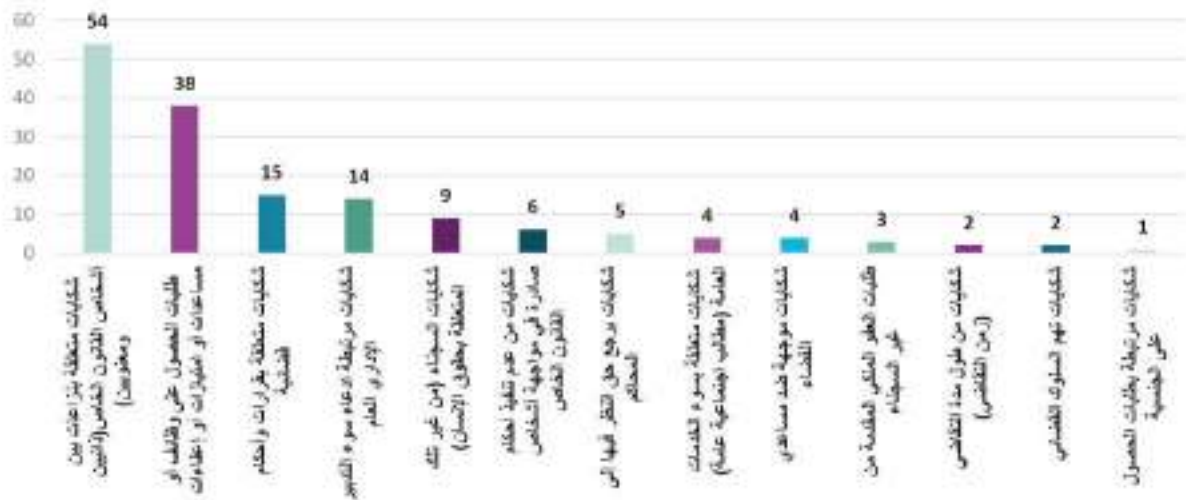
جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 8,42	% 83,21	109	174
نساء	% 1,70	% 16,79	22	38
المجموع	% 10,12	% 100,00	131	212

لقد توصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص ذاتيين، بما مجموعه 131 شكاية تفرج عن نطاق اختصاصها، تهم جهة الرباط - سلا - القنيطرة، وقد تبين من حرامتها، أن عدد الرجال الذين بعثوا بتشكياتهم إلى المؤسسة بلغ 109، بنسبة 83,21% من مجموع ملفات التوجيه التي فحص أشخاصا ذاتيين بالجهة، مقابل 22 شكاية تقدمت بها نصيراتهم من النساء، أي بنسبة 16,79%، وهو نتيجة، كما سابقا لها منسجمة مع فكرة الرابطة العدائية لشكايات الرجال، مقابل شكايات النساء، إلا أنه من ناحية المقارنة النسبية، تبين نسبة النساء من الرجال في موضوع هذا النوع من التشكيات داخل الجهة، أقل من نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص، البالغة في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه الترتيم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
% 3,43	% 34,39	54	90	شكايات متعلقة بتزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
% 2,42	% 24,20	38	58	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
% 0,95	% 9,55	15	46	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
% 0,89	% 8,92	14	17	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
% 0,57	% 5,73	9	12	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
% 0,38	% 3,82	6	9	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
% 0,32	% 3,18	5	8	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المعاكم
% 0,25	% 2,55	4	22	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
% 0,25	% 2,55	4	6	شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
% 0,19	% 1,91	3	--	طلبات العقو الملكي المقدمة من غير السجناء
% 0,13	% 1,27	2	4	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
% 0,13	% 1,27	2	3	شكايات تهم السلوك القضائي
% 0,06	% 0,64	1	--	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
--	--	--	2	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
--	--	--	1	شكايات ضد إدارات أجنبية
% 9,98	% 100,00	157	278	المجموع



لقد أوفر تحليل المعصيات المتوفرة، انصافاً من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة، والتي تفرج جهة الرباط - سلا - القنيطرة، عن ظهور 13 صنفاً رئيسياً من مجموع التصنيفات الرئيسية للقضايا المعتمدة من طرف المؤسسة في هذا النوع من الشكايات، وقد تقاسمت فيها بعض من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

شكايات متعلقة بمزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أثنيين ومعنويين)

حافظ هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة كذلك، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات التي تهم جهة الرباط - سلا - القنيطرة، واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها بما مجموعه 54 شكاية، أي ما يعادل 34,39% من الشكايات الواردة من الجهة، و3,43% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

شكايات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعانات

حافظت كذلك الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والتي تهم أشخاصاً قلصين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة على الرتبة الثانية، بما مجموعه 38 شكاية، أي بنسبة تعادل 1,42% من مجموع الملفات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة، وهو ما شكل نسبة 24,20% من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الجهة.

شكايات متعلقة بالعمل القضائي (5 تصنيفات)

تراجعت الملفات المتعلقة بالشأن القضائي بمتعة، ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، بما مجموعه 29 شكاية، أي بنسبة 18,47% من إجمالي ما هم الجهة، أي بنسبة تعادل 1,84% من مجموع الملفات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة؛ وقد جاءت في شكل شكايات من قرارات وأحكام قضائية احتلت المرتبة الثالثة بعدد شكايات بلغ خلال فترة الدراسة 15 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 9,55% من إجمالي ملفات التوجيه التي تهم الجهة؛ وجاءت الشكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص في المرتبة السادسة بما مجموعه 06 ملفات، وبنسبة 3,82% من إجمالي مجموع؛ ثم جاءت الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء في المرتبة الثامنة بما مجموعه 04 ملفات، وبنسبة 2,55%؛ فالشكايات على



الصلة بصول مدة التقاضي وتلك التي تهم السلوك القضائي المتمركزتين في المرتبة العاشرة، بملفين لكل واحدة منهما، ونسبة 1,27 % مما ذكر.

- شكايات مرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام

تقدمت الشكايات المرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الرابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، بما مجموعه 14 ملفا، ونسبة 0,89 % من مجموع الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة بصفة عامة، ونسبة 8,92 % مما يخص الجهة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»:

احتلت صلبات وشكايات السجناء من غير تلك المرتبطة بحقوق الإنسان، هذه السنة، المرتبة الخامسة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه الواردة على المؤسسة، والتي تعنى جهة الرباط - سلا - القنيطرة، متقدمة تبعا لذلك بمرتبة واحدة عن السنة الماضية، وذلك بما مجموعه 09 شكايات، ونسبة 0,57 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة وكهنيا، ونسبة 5,73 % من تلك التي تهم الجهة.

- شكايات يرجع النظر فيها إلى العمال

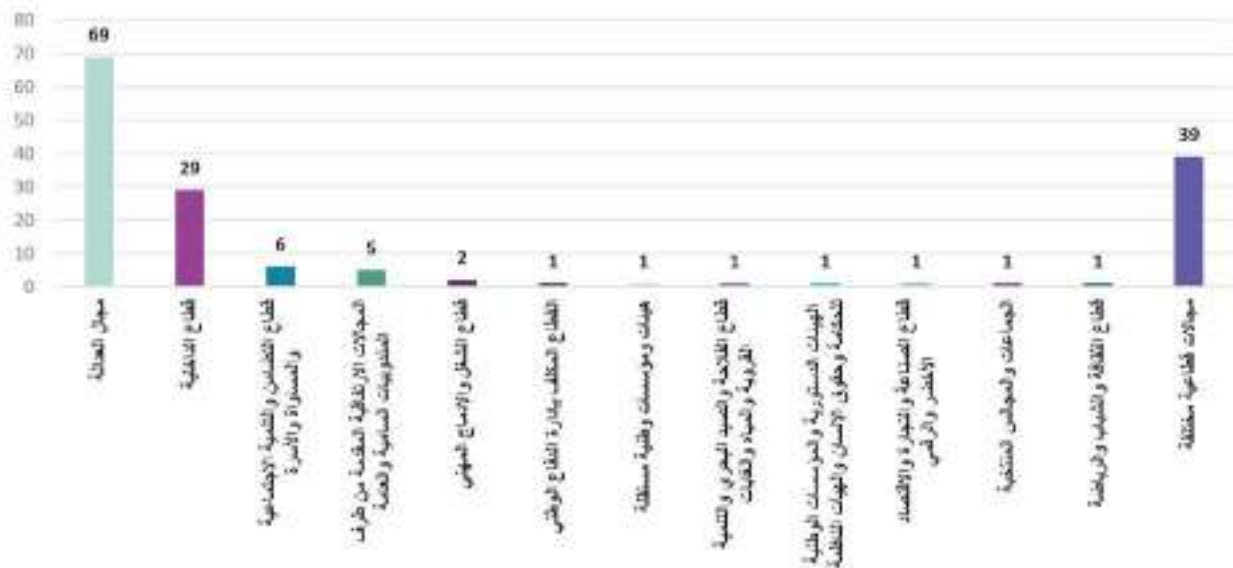
حلت الشكايات التي يرجع النظر فيها إلى العمال والتي تهم جهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة السابعة، بما مجموعه 05 ملفات، ونسبة 0,32 % من مجموع الملفات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة على الصعيد الجهوي، و3,18 % على الصعيد الجهوي.

في حين جاءت باقي الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية عامة، وصلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، والشكايات المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، الواردة من داخل الجهة مصنفة على النحو المبين في الجدول بأعداد ونسب مختلفة.

4 - 5 ملفات التوجيه الترتيبهم أشخاصا قاصنين بجهة الرباط - مراكش - القنيطرة بحسب

الجمال القصاص الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
4,39%	43,95%	69	139	مجال العدالة
1,84%	18,47%	29	80	قطاع الداخلية
0,38%	3,82%	6	5	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,32%	3,18%	5	3	المجالات الإرتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
0,13%	1,27%	2	5	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,06%	0,64%	1	2	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,06%	0,64%	1	1	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,06%	0,64%	1	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06%	0,64%	1	--	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,06%	0,64%	1	--	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,06%	0,64%	1	--	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,06%	0,64%	1	--	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
--	--	--	4	قطاع الصحة
--	--	--	3	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	3	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
--	--	--	2	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
--	--	--	1	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
2,48%	24,84%	39	29	مجالات قطاعية مختلفة
9,98%	100,00%	157	278	المجموع

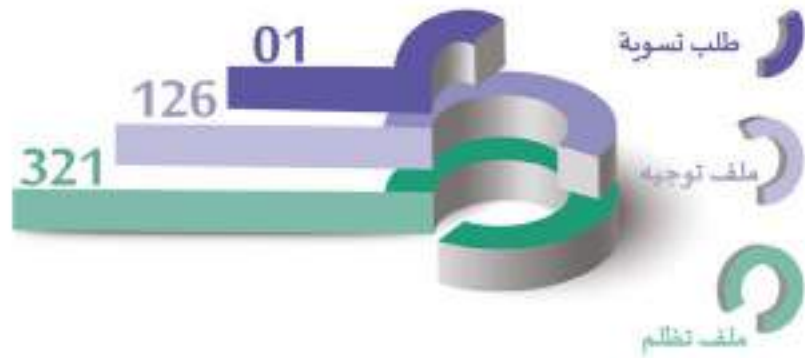
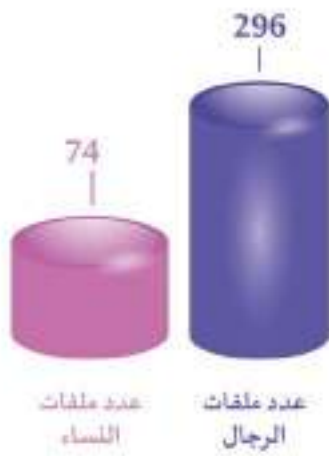




يُظهر تفصيل العمالات القضاعية أعلاه، أن الشكايات والصلبات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الرباط - مكناس - القنيطرة بقيت منسجمة مع القضاعات المعنية بتوجيه الشكايات المتوصل بها على المستوى الوطني بصفة عامة، مع ضرورة إيلاء الاستنتاجات التالية:

• بالرغم من مصادقة مجال العدالة على صدارة ترتيب القضاعات الأكثر ظهورا في توجيه المواكبين أصحاب الصلبات والشكايات التولا تخرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فإن ذلك لم يمنع من تسجيل انخفاض مهم في عدد هذه الشكايات بالمقارنة مع السنة الماضية، بحيث بقي عددها محصورا في ما مجموعه 69 شكاية، أي بنسبة بلغت 43,95 % من إجمالي ملفات التوجيه التي تهم الجهة؛ متبوعا بفارق واضح كذلك بقضاع الداخلية، الذي احتل المرتبة الثانية خلال هذه السنة أيضا، بمجموع 29 شكاية فقط، وبنسبة بلغت 18,47 % من نفس المجموع؛ ثم باقي العمالات القضاعية، وفق التفصيل والترتيب المبينين في الجدول تليها.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن مجال العدالة وقضاع الداخلية امتثرا بما مجموعه 98 توجيهها، أي بما نسبته 62,42 % من مجموع الشكايات التي تُفرض بجهة، فيما توزع الباقي والمبلغ عدده 59 شكاية، وبنسبة 37,58 % بين مختلف القضاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.



جنسية مغربية 100%

1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة صنجة - تڨوان - الحسيمة

التضلمات والتشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
تنظيم	6,58%	71,65%	321	310
توجيه	2,58%	28,13%	126	204
طلب تسوية	0,02%	0,22%	1	-
المجموع	9,19%	100,00%	448	514

لقد حلت جهة صنجة - تڨوان - الحسيمة في المرتبة الرابعة من حيث ترتيب الصلبيات والشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة، مقارنة مع باقي جهات المملكة بمجموع وصل إلى 448 شكاية وتضلما وصلب تسوية، أي ما نسبته 9,19% من إجمالي المسجل العام مسجلا بذلك ارتفاعا كفيفا، بحيث بلغت نسبة المسجل خلال السنة الماضية 8,80%، موزعة بين ما مجموعه 321 تضلما يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، بنسبة 6,58% من نفس المجموع، وبين 126 شكاية تخرج عن نطاق صلاحياتها بنسبة 2,58% من المجموع المذكور، فتحت له ملفات توجيه أو إحالة أو إحالة حسب كل حالة، بالإضافة إلى وصلب تسوية واحد تم تسجيله خلال هذه السنة بنسبة 0,02% من مجموع المسجل العام.

هكذا، ولئن كان توزيع الملفات من حيث الاختصاص والتوجيه داخل الجهة، قد جاء كذلك منسجما مبديا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التضلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ، أن عدد التضلمات التي تخرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه بغارق كبير بلغ 43,52 نقطة مئوية في حين لا يتجاوز الفارق العام هذه السنة 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة صنجة - تڨوان - الحسيمة

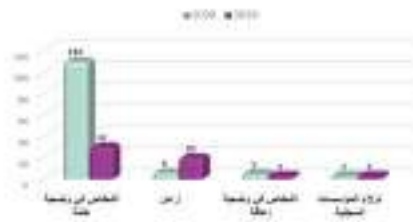
2-1 التضلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة صنجة - تڨوان - الحسيمة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع تنظيم المسجل العام	عدد ملفات التنظيم	عدد ملفات التنظيم
6,58%	9,76%	321	310

وصل عدد التضلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة صنجة - تڨوان - الحسيمة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 321 تضلما، أي ما نسبته 9,76% من مجموع المسجل العام من ملفات التضلم. وهي نتيجة، تؤثر لارتفاع عدد التضلمات الواردة من الجهة في سياق الانخفاض العام الذي يبله الأمر في باقي الجهات. وكلها تضلمات تهم مواكبين مغاربة.

2 - 2 التضمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كنجة - تھوان - العسيمة بحسب

الفئة الاجتماعية



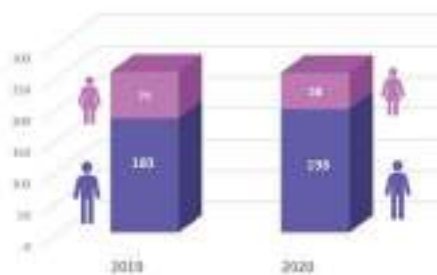
الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من ملفات الفئات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشة	% 8,96	% 34,27	110	30
أرامل	% 0,49	% 1,87	6	20
أشخاص في وضعية إعاقة	% 0,41	% 1,56	5	3
نزلاء المؤسسات السجنية	% 0,24	% 0,93	3	3
المجموع	% 10,10	% 38,63	124	56

يقدم هذا الجدول، بيانات حول التضمات التي تتعلق بجهة كنجة - تھوان - العسيمة الخاصة بالفئات الاجتماعية المعنية بالخرامة، فمن مجموع 321 تضمًا، نجد أن 124 منها، هم أربع فئات أو ما يمثل نسبة 10,10% من مجموع ملفات الاختصاص الخاصة بالفئات و38,63% من مجموع التضمات التي تتعلق بالجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشة، حافظت على المرتبة الأولى، بما مجموعه 110 تضمًا؛ تلتها فئة الأرامل في المرتبة الثانية بست تضمًا؛ فيما حلت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثالثة بحسب تضمًا، ونزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الرابعة بـ 03 تضمًا؛ الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

3 - 2 التضمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كنجة - تھوان - العسيمة بحسب

جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	% 7,51	% 77,34	198	183
نساء	% 2,20	% 22,66	58	74
المجموع	% 9,71	% 100,00	256	257

يتبين من مقارنة مجموع التضمات التي توصلت بها المؤسسة من أشخاص ذاتيين من هذه الجهة، والبالغ عددها 256 تضمًا، أن عدد الرجال الذين بعثوا بتضمات تهم إلى المؤسسة بلغ 198 بنسبة 77,34% من مجموع التضمات المقدمة من أشخاص ذاتيين بالجهة، مقابل 58 تضمًا تقدمت به نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 22,66%. وهو نتيجة، وإن كانت مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لتضمات الرجال مقابل تضمات النساء، إلا أنها من ناحية أخرى، توضح أن نسبة تضمات النساء العائدة لهذه الجهة انخفضت مقارنة مع السنة الماضية، وتقل عن النسبة العامة لهن من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة التي لم تتجاوز هذه السنة 24,42%.

4 - 9 التظلمات المترتبة عن أشخاص قاصدين بجهة كنجة - تصوان - العسيمة بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
3,25 %	33,33 %	107	97	تظلمات ذات طبيعة عقارية
2,34 %	23,99 %	77	42	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,21 %	2,18 %	7	10	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
0,18 %	1,87 %	6	9	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالائية (من غير أراضي الكيش)
0,12 %	1,25 %	4	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
0,09 %	0,93 %	3	9	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,06 %	0,62 %	2	11	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
0,06 %	0,62 %	2	2	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
0,06 %	0,62 %	2	1	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,06 %	0,62 %	2	--	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,03 %	0,31 %	1	8	تظلمات متعلقة بالأعداء المادي على الملكية العقارية
0,03 %	0,31 %	1	--	تظلمات مرتبطة بالأموال الجبسية أو الوقفية
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
2,95 %	30,22 %	97	122	تظلمات ذات طبيعة إدارية
1,25 %	12,77 %	41	48	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,79 %	8,10 %	26	37	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,36 %	3,74 %	12	15	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,36 %	3,74 %	12	14	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,12 %	1,25 %	4	3	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,06 %	0,62 %	2	3	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
1,73 %	17,76 %	57	77	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,52 %	5,30 %	17	11	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,36 %	3,74 %	12	17	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,24 %	2,49 %	8	15	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين

% 0,15	% 1,56	5	19	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 0,15	% 1,56	5	3	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 0,12	% 1,25	4	3	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 0,09	% 0,93	3	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 0,06	% 0,62	2	4	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم واجبات التسجيل
% 0,03	% 0,31	1	3	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 1,25	% 12,77	41	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 0,88	% 9,03	29	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,18	% 1,87	6	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
% 0,06	% 0,62	2	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
% 0,03	% 0,31	1	--	تظلمات متعلقة بطرود وطريقة تدير العمل داخل مقر العمل
% 0,03	% 0,31	1	--	تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء
% 0,03	% 0,31	1	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
% 0,03	% 0,31	1	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التظبيب
% 0,49	% 4,98	16	10	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,49	% 4,98	16	10	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 0,06	% 0,62	2	4	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,06	% 0,62	2	2	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي
% 0,03	% 0,31	1	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,03	% 0,31	1	--	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 9,76	% 100,00	321	310	المجموع

■ 2020 ■ 2019



بالرغم من أن الظاهر من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات التظلم داخل الجهة خلال هذه السنة، أنها تضمنت جميع التصنيفات المسجلة إبان السنة الماضية، فإنه وانسجاما مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، وحيث الإشارة إلى تظهور تصنيفين رئيسيين إضافيين ويتعلق الأمر بالتظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية، وبالتظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة أو ذات الصلة ببعض المصالح الاجتماعية؛ وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية الواردة من جهة صنجة - تھوان - الحسيمة

لم تعد جهة صنجة - تھوان - الحسيمة عن باقي جهات المملكة في تسجيل تظلمات ارتبطت ارتباطا وثيقا بمرحلة تذكير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار، محتلة بذلك المرتبة الرابعة في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة من الجهة، بعد التظلمات التقليدية التي عرفتها نفس الجهة في السنة الماضية، وهكذا يبرهن هذا النوع من التظلمات ما مجموعه 41 تظلمًا، وهو ما يشكل 12,77% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة.

وقد هم هذا النوع من القضايا بمجموعة من التصنيفات الفرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو كسب مساعدات مالية أو عينية، بـ 29 تظلمًا، أي بنسبة 9,03% من مجموع ملفات التظلم المسجلة الواردة من الجهة؛ فالتظلمات المرتبطة بالمسار البلق في التنقل داخل المغرب بـ 6 تظلمات، بنسبة 1,87%؛ تلاها تظلمان مرتبكان بالتنقل من وإلى المغرب، بنسبة 0,62% من نفس المجموع؛ ثم تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكونات البضاعة في الميناء، وتظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط وتظلمات متعلقة بظروف وكيفية تذكير العمل داخل مقر العمل، وكذا تلك المتعلقة بالمسار البلق في التنصيب، بتظلم واحد عن كل صنف، بحسب ما هو مبين في الجدول.

- التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصالح اجتماعية» الواردة من جهة صنجة

- تھوان - الحسيمة

في إطار التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة لم تسجل هذه الجهة سوى تظلم واحد، بنسبة 0,31% من مجموع ملفات التظلم الواردة من الجهة، وقد تعلق هذا الصنف من القضايا أساسا بتظلم متعلق بصلب المد بالماء والكهرباء.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة صنجة - تھوان - الحسيمة

خلال هذه السنة، تقدم هذا النوع من التظلمات، إلى صدارة تصنيف الملفات الواردة من الجهة بما مجموعه 107 تظلمات، أي ما يعادل 33,33% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة، و3,25% من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة.

وقد أسفر تحليل هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 77 تظلمًا، أي بنسبة 23,99% من مجموع ملفات التظلم التي فحصت الجهة، وتلاها تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صرير» بـ 07 تظلمات،

وبنسبة 2,18%؛ وتلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلاوية (من غير أراضي الكيش) بـ 06 تطلعات وبنسبة 1,87%؛ تلتها تطلعات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار بـ 04 تطلعات وبنسبة 1,25% من نفس المجموع؛ ثم التطلعات المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 03 تطلعات بنسبة 0,93%؛ ثم التطلعات المتعلقة بالملك الغابوي والمرتبطة بوثائق التعمير والتطلعات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنقائه إجراءات التملك)؛ والتطلعات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بتضلمين اثنين لكل صنف وبنسبة 0,62%؛ وأخيرا التطلعات المتعلقة بالاستعداد المادي على الملكية العقارية، والتطلعات المرتبطة بالأموال العيسية أو الوقفية، بتضلم واحد لكل صنف منهما.

- التطلعات ذات الصيغة الإدارية الواردة من جهة صنف - تصوان - العسمة

تراجع تصنيف هذا النوع من التطلعات عن صدارة تصنيف التطلعات الواردة من الجهة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 97 تطلعا، أي ما يعادل 30,22% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة، أي ما يعادل 2,95% من مجموع التطلعات المقدمة إلى المؤسسة.

وقد هم هذا الصنف من التطلعات بمجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تطلعات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 41 تطلعا، بنسبة 12,77% من مجموع ما تعلق بتطلعات تهم جهة صنف - تصوان - العسمة؛ وتطلعات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 26 تطلعا، وبما نسبته 8,10% من نفس المجموع؛ وتطلعات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، وتلك المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب بـ 12 تطلعا لكل منهما بنسبة 3,74%؛ ثم تطلعات مرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية بـ 04 تطلعات، وبنسبة 1,25%؛ وأخيرا، تلك المتعلقة بالامتناعات والمباريات بتضلمين اثنين، وبنسبة 0,62%.

ويستخلص مما سبق، أنه وكما السنة الماضية شكلت ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بالأداء الإدارية في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب، ما مجموعه 79 تطلعا، أي بنسبة 81,44% من التطلعات ذات الصيغة الإدارية؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 18 تطلعا، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة 18,56% منها.

- التطلعات ذات الصيغة المالية الواردة من جهة صنف - تصوان - العسمة

بانخفاض تصنيف حافظ هذه القضايا على المرتبة الثالثة من حيث التطلعات التي تتعلق بالجهة، حيث بلغ عددها 57 تطلعا، ممثلة بذلك 17,76% من المجموع الوارد من الجهة أي بنسبة 1,73% من إجمالي ملفات الاختصاص.

كما توزع هذا الصنف من التطلعات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت تطلعات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 17 تطلعا، وبنسبة 5,30%، من مجموع ما يجرى الجهة وتطلعات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 12 تطلعا، وبنسبة 3,74% من نفس المجموع؛ وتطلعات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 08

تضلمات، ونسبة 2,49%؛ وتضلمات بشأن استرخاء مبالغ مالية، وتضلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 05 تضلمات لكل صنف، ونسبة 1,56% وتضلمات متعلقة بالكلبيات العمومية «الصفقات وسندات الصلب»، بـ 04 تضلمات ونسبة 1,25%؛ وتضلمات مرتبطة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي بثلاث تضلمات ونسبة 0,93%؛ وأخيرا تضلمين متعلقين بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بنسبة 0,62%؛ وتلك المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة بتضلم واحد.

- التضلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة الواردة من جهة صنجة - تصوان - العسيمة

بالرغم من الزيادة الكثيفة، تراجعت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا إلى المرتبة الخامسة، بما مجموعه 16 تضلما، ونسبة 4,98% من مجموع التصنيفات التي تهم الجهة، و 0,49% من مجموع التضلمات التي تخرج ضمن صلاحيات المؤسسة.

- التضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة صنجة - تصوان - العسيمة

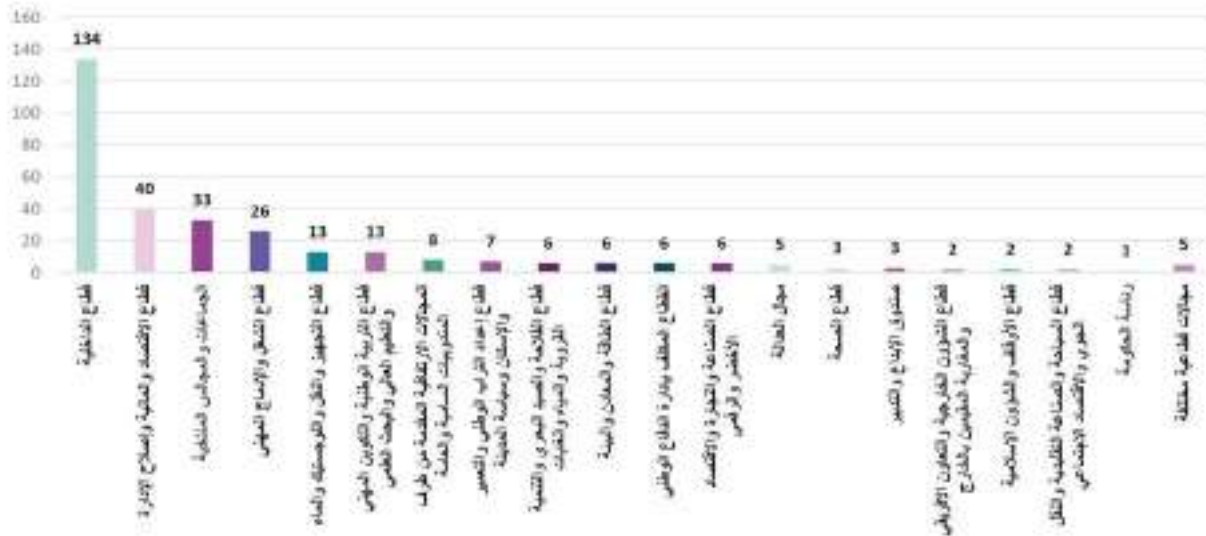
انصبت هذه التضلمات أساسا، على مواضيع مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية بتضلمين ونسبة 0,62% من مجموع ملفات التضلم التي تهم الجهة، وقد أحيلت على الجهة المختصة.

2 - 5 التضلمات التي تهم أشخاصا قاصرين بجهة صنجة - تصوان - العسيمة بحسب

إجمال القصاص المعنوي بها «جغرافية المتضلم»

2020			2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع المسجل العام نظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم		
4,07%	41,74%	134	102	قطاع الداخلية	
1,22%	12,46%	40	18	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	
1,00%	10,28%	33	54	الجماعات والمجالس المنتخبة	
0,79%	8,10%	26	20	قطاع الشغل والإدماج المهني	
0,40%	4,05%	13	26	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	
0,40%	4,05%	13	13	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	
0,24%	2,49%	8	8	المجالات الانتقائية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة	
0,21%	2,18%	7	1	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	
0,18%	1,87%	6	20	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	
0,18%	1,87%	6	11	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	
0,18%	1,87%	6	4	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	
0,18%	1,87%	6	--	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	
0,15%	1,56%	5	--	مجال العدالة	
0,09%	0,93%	3	5	قطاع الصحة	
0,09%	0,93%	3	2	صندوق الإيداع والتدبير	
0,06%	0,62%	2	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	
0,06%	0,62%	2	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	

قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	--	2	0,62 %	0,06 %
رئاسة الحكومة	--	1	0,31 %	0,03 %
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	15	--	--	--
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	3	--	--	--
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	3	--	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	3	5	1,56 %	0,15 %
المجموع	310	321	100,00 %	9,76 %



يتضح من خلال المعطيات الإحصائية المبيّنة في الجدول أعلاه، أن خارطة المجالس المعنية أكثر بتضامات المرتفعين المقيمين بجهة صـنـجـة - تـصـوان - العـسـيـمة، ترسم وفق ما يلي:

تمركز مجال قـصـاع الـدـاـخـلـيـة للـسـنة الثـانـيـة عـلـى التـوـالـف في صـحـارة تـرـيـب القـصـاع المعـنـيـة بالتضامات، مسجلا ما مجموعه 134 تضامًا، أي بنسبة بلغت 41,74% من مجموع التضامات التي فنص جهة صـنـجـة - تـصـوان - العـسـيـمة؛ متنوعا بقصاع الاقتصاء والمالية وإصلاح الإدارة، الذي احتل المرتبة الثانية بـ 40 تضامًا، وبنسبة بلغت 12,46% من نفس المجموع؛ فقصاع الجماعات والجمالس المنتخبة في المرتبة الثالثة بمجموع 33 تضامًا وبنسبة 10,28%؛ ثم قـصـاع الشـغـل والإـصـاح المعنوي بـ 26 تضامًا، وبنسبة بلغت 8,10% من نفس المجموع؛ فقصاع التربية الوصنية والتكوين المعنوي والتعليم العالري والبحث العلمي، وقصاع التحفيز والنقل واللوجستيك والماء بـ 13 تضامًا وبنسبة 4,05% لكل منهما؛ ثم باقي المجالس القصاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تـبـاعـا.

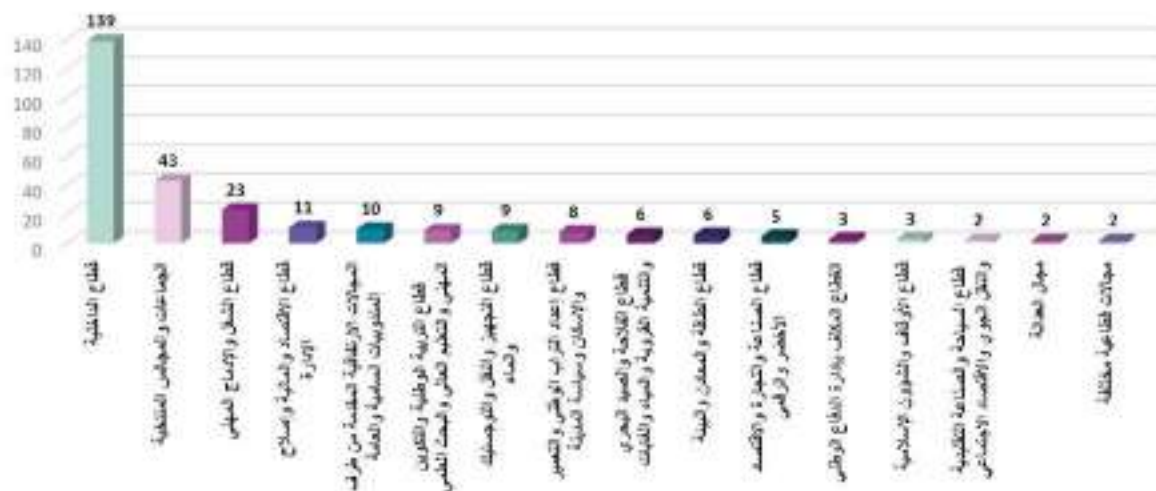
ويتجلى من هذه المعطيات، أن قـصـاع الـدـاـخـلـيـة والـاـقـتـصـاء والمالية وإصلاح الإدارة والجماعات والجمالس المنتخبة، استأثرت بما مجموعه 207 ملفًا، أي بما نسبته 64,49% من مجموع التضامات المتعلقة بالجهة، فيما توزع الباقي (114)، وبنسبة 35,51% بين مختلف القصاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا، وقد اختلفت مواقع هذه القصاعات مع ما كان عليه ترتيبها على مستوى ملفي الاختصاص المسجلة وصنيتها، وفق النسب المبيّنة في الجدول والتوزيع أوجحت بين 0,03% و 4,07%.

3 - التوزيع الجغرافي للقصاصات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة كهنجة - تصوان - الحسيمة «جغرافية الإدارة»

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتظلمات، من زاوية جغرافية المتظلم، حافظت جهة كهنجة - تصوان - الحسيمة على المرتبة الرابعة في تصنيف التظلمات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
4,23 %	49,47 %	139	109	قطاع الداخلية
1,31 %	15,30 %	43	71	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,70 %	8,19 %	23	12	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,33 %	3,91 %	11	23	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,30 %	3,56 %	10	5	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعمامة
0,27 %	3,20 %	9	25	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,27 %	3,20 %	9	15	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,24 %	2,85 %	8	3	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,18 %	2,14 %	6	23	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,18 %	2,14 %	6	14	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,15 %	1,78 %	5	-	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,09 %	1,07 %	3	1	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,09 %	1,07 %	3	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,06 %	0,71 %	2	-	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,06 %	0,71 %	2	-	مجال العدالة
-	-	-	2	قطاع الصحة
-	-	-	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,06 %	0,71 %	2	4	مجالات قطاعية مختلفة
8,54 %	100,00 %	281	309	المجموع





برسم هذه السنة، يظفر من خلال التوزيع الجغرافي للصناعات الإدارية المعنية بملفات التضخم داخل المجال الترابي لجهة كنجمة - تكوان - الحسيمة، أن قطاع الداخلية حافظ ضمنه على المرتبة الأولى، بما مجموعه 139 تضلما، بنسبة 49,47% من مجموع التضلمات التي تخص الإدارات المعنية داخل المجال الترابي للجهة، واحتلت صدارة ترتيب إدارات هذا القطاع، عمالة جهة كنجمة - أصيلة «مقرولاية الجهة» بـ 98 ملفا، وبنسبة 70,50% من مجموع التضلمات المعنية بقطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

يليه في الترتيب للسنة الثانية على التوالي المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة، بـ 43 تضلما، بنسبة 15,30%. وقد تصدرت كل من جماعة كنجمة، وجماعة شفشاون ترتيب هذا القطاع بما مجموعه 15 تضلما، بنسبة 34,88% من مجموع التضلمات التي تخص هذا القطاع داخل المجال الترابي للجهة.

في حين، تقدم هذه السنة قطاع الشغل والإعماج المقنن إلى المرتبة الثالثة، وارجأ إليها من المرتبة السابعة بـ 23 تضلما، وبنسبة 8,19%. وتصدرت قائمة الإدارات التابعة لهذا القطاع، المديرية الجهوية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بـ 12 تضلما، أو بنسبة 52,17% من مجموع التضلمات المعنية بهذا القطاع والشغل والإعماج المقنن داخل المجال الترابي للجهة.

وحافظ قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة على المركز الرابع، مقارنة بالسنة الماضية، ضمن المجال القطاعي المعنية بما مجموعه 11 تضلما، وبنسبة 3,91%، حيث تصدر قائمة إدارات هذا القطاع، كل من المديرية الجهوية للجمارك والضرائب غير المباشرة الشمال الغربي كنجمة، والمديرية الجهوية للضرائب بـ 03 تضلمات، بنسبة 27,27% لكل واحدة منهما من مجموع ما هم ذات القطاع داخل المجال الترابي للجهة.

فباقر المجال القطاعي للصناعة، وفق التفصيل المبين في الجدول تالعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن ثلاث قطاعات بمالية، استأثرت بما مجموعه 205 تضلمات، أي بما نسبته 72,95% من مجموع التضلمات التي تهم الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لجهة كنجمة - تكوان - الحسيمة، وبنسبة 8,23% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 76 ملفا، بما نسبته 27,05%، وما يعادل 2,31% من نفس الصناعات على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية، بأعداد ونسب متباينة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة كنجة - تكان - الحسيمة

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كنجة - تكان - الحسيمة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
%2,58	%8,01	126	204

بإفراط عددي بلغ عدد الضحايا والتشكايات الواردة من الأشخاص المقيمين بجهة كنجة - تكان - الحسيمة التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من غير أن تخرج ضمن اختصاصها، ما مجموعه 126 شكاية، وهو ما شكل 8,01% من مجموع ملفات التوجيه المفتوحة بالمؤسسة.

وقد اتضح، أن جميع الشكايات والضحايا التي تهم بجهة كنجة، همت أشخاصا يعملون الجنسية المغربية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كنجة - تكان - الحسيمة

بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
نزلاء المؤسسات السكنية	% 5,30	% 23,81	30	42
أشخاص في وضعية هشّة	% 2,83	% 12,70	16	14
أشخاص في وضعية إعاقة	% 0,18	% 0,79	1	6
أراذل	% 0,18	% 0,79	1	4
المجموع	% 8,48	% 38,10	48	66

يتجلى من شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، الواردة من جهة كنجة - تكان - الحسيمة، أن مما مجموعه 126 شكاية تهم أشخاصا مقيمين بها، نجد أن 48 منها، همت أربع فئات بمتعمية من تلك المعنية بالحراسة، أي ما يمثل نسبة 38,10% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم بجهة كنجة، وما يعادل 8,48% من مجموع ملفات الفئات الاجتماعية الخاصة بالتوجيه.

وقد حافظت الشكايات التي تهم فئة نزلاء المؤسسات السكنية، على صدارة الترتيب للسنة الثانية على التوالي، بما مجموعه 30 شكاية؛ تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشّة التي لازمت بدورها المرتبة الثانية بمجموع 16 شكاية؛ متبوعة بفئة الأراذل وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بشكاية واحدة لكل منهما؛ الكل بحسب النسب المبيّنة بالجدول الآتية.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة صنجة - تھوان - الحسيمة

بحسب جنس المشتكى



جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجهه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	7,57 %	85,96 %	98	134
نساء	1,24 %	14,04 %	16	36
المجموع	8,81 %	100,00 %	114	170

علم نعو ما سبق بيانه، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 114 شكاية تهم أشخاصا ذاتيين قاصنين بجهة صنجة - تھوان - الحسيمة، وتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد تلك التي بعث بها رجال إلى المؤسسة بلغ 98 شكاية، أي بنسبة 85,96 % من مجموع الشكايات الواردة من الجهة من قبل أشخاص ذاتيين، مقابل 16 شكاية تقدمت بها نضيراتهم من النساء، بنسبة 14,04 % من نفس المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت بدورها منسجمة من حيث فكرة الزيادة العدائية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنها تثير حزن نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص المسجلة على الصعيد الوطني والعدالة هذه السنة في 18,30 %.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة صنجة - تھوان - الحسيمة

بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجهه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
2,23 %	27,78 %	35	70	شكايات متعلقة بتزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
1,53 %	19,05 %	24	41	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
1,34 %	16,67 %	21	31	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
0,70 %	8,73 %	11	--	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
0,51 %	6,35 %	8	9	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
0,45 %	5,56 %	7	7	شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
0,45 %	5,56 %	7	5	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
0,38 %	4,76 %	6	7	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
0,19 %	2,38 %	3	20	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
0,13 %	1,59 %	2	1	شكايات تهم السلوك القضائي
0,06 %	0,79 %	1	9	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
0,06 %	0,79 %	1	3	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
--	--	--	1	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
8,01 %	100,00 %	126	204	المجموع



- شكايات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء

خلافًا للسنة الماضية، ظهر هذا الصنف من الشكايات خلال هذه السنة، من بين الملفات التولية تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة، حيث احتل المرتبة الرابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة صنجة - تصوان - العسيمة بما مجموعه 11 ملفًا، ونسبة 8,73% من مجموع الملفات التي قُصرت إليها، أي بنسبة 0,70% من مجموع ملفات التوجيه.

- شكايات مرتبطة بالاعداء سوء التمييز الإداري العام

حافظت الشكايات المرتبطة بالاعداء سوء التمييز الإداري العام هذه السنة كذلك، على المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة صنجة - تصوان - العسيمة بما مجموعه 08 ملفات، ونسبة 6,35% من مجموع الملفات التي قُصرت إليها، أي بنسبة 0,51% من مجموع ملفات التوجيه.

- شكايات يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم

واصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، تلقي الشكايات التي يحكم مواضيعها يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم مبتلة بذلك المرتبة السادسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة صنجة - تصوان - العسيمة بما مجموعه سبع ملفات، ونسبة 5,56% من مجموع الملفات التي قُصرت إليها، أي بنسبة 0,45% من مجموع ملفات التوجيه.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

تراجعت الشكايات والشكايات المرتبطة بهذه القضايا والمتعلقة بجهة صنجة - تصوان - العسيمة إلى المرتبة الثامنة، وارتد إليها من الرتبة الرابعة التي احتلتها خلال السنة الماضية، بما مجموعه ثلاث شكايات فقط، ونسبة 2,38% من مجموع الملفات التي قُصرت إليها، أي بنسبة 0,19% من مجموع الشكايات التولية تدخل في اختصاص المؤسسة.

- الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مصائب اجتماعية عامة»

وفي المرتبة الأخيرة، ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه، جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة التورية على المؤسسة خلال هذه السنة، وتهم جهة صنجة - تصوان - العسيمة وذلك بشكاية وحيدة، ونسبة 0,79% من مجموع الملفات التي قُصرت إليها، أي بنسبة 0,06% من مجموع الملفات التولية تندرج ضمن اختصاص المؤسسة.

4 - 5 ملفات التوجيه الترتيبي لأشخاص فاكصين بجهة طنجة - تطوان - العسيمة بحسب

القطاعات الموجهة إليه

2020			2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
% 4,32	% 53,97	68	139		مجال العدالة
% 1,34	% 16,67	21	27		قطاع الداخلية
% 0,13	% 1,59	2	1		هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 0,06	% 0,79	1	1		قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
% 0,06	% 0,79	1	1		قطاع الشغل والإدماج المهني
--	--	--	6		المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
--	--	--	3		قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	3		قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
--	--	--	2		قطاع الصحة
--	--	--	2		قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
--	--	--	1		قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
--	--	--	1		قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	1		قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
--	--	--	1		القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 2,10	% 26,19	33	15		مجالات قطاعية مختلفة
% 8,01	% 100,00	126	204		المجموع

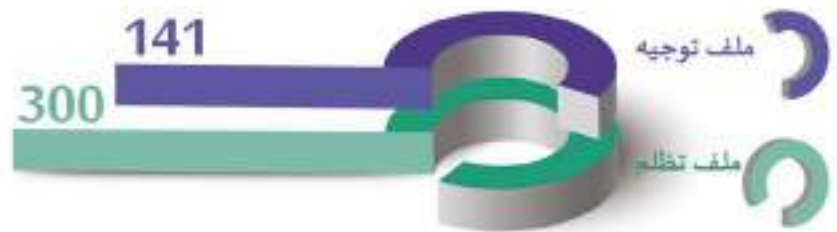
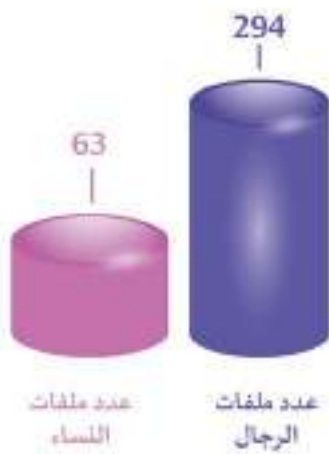




أما ترتيب القطاعات الإدارية المعنية بملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصدين جهة كنجمة - تكوان - العسيمة، عن معضيات مكنت من وضع تصور حول الحالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرتفقين داخل الجهة، وإن كان التوجه العام الذي يصعب الموضوع، لم ينجح عن السيلف ذاته بالنسبة لباقي الجهات، فإن تحليل هذه المعضيات الإحصائية يتيح إبداء الاستنتاجات التالية:

حافظ قطاع العدالة، خلال هذه السنة كذلك على صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في توجيه المواهب أصحاب الصلبيات والشكايات الترتيب تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، بالنفلاص عدداً واضح، مسجلا بذلك ما مجموعه 68 ملفا، أي بنسبة بلغت 53,97% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم القطاع، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي احتل السنة الثانية على التوالي المرتبة الثانية، بمجموع 21 شكاية، وبنسبة بلغت 16,67% من نفس المجموع، ثم باقي القطاعات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تاليا.

وكما باقي الجهات، يتجلى من هذه المعضيات، أن مجال العدالة وقصاع الداخلية امتثرا بما مجموعه 89 توجيهها أي بما نسبته 70,63% من مجموع الشكايات التي تهم الجهة، فيما توزع الباقي ﴿37﴾، وبنسبة 29,37% بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.



جنسية مغربية 100%

1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الشرق

التظلمات والتشكايات التي تم أشخاصا فاطنين بجهة الشرق بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من مجموع المسجل العام
ملف تظلم	68,03%	300	324	6,15%
ملف توجيه	31,97%	141	209	2,89%
المجموع	100,00%	441	533	9,04%

لقد حلت هذه الجهة في المرتبة الخامسة، من حيث ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة مقارنة مع باقي جهات المملكة خلال سنة 2020، بمجموع وصل إلى 441 شكاية وتظلم، أي ما نسبته 9,04% من إجمالي المسجل العام «مسجلا بذلك تراجعا طفيفا في التصنيف العام للجهات بالمقارنة مع السنة الماضية»، موزعة بين ما مجموعه 300 تظلم تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، بنسبة 6,15% من نفس المجموع، وبين 141 شكاية تخرج عن نطاق صلاحيتها، بنسبة 2,89% من المجموع المذكور، فتحت لهما ملفات توجيه أو إحالة أو إحالة حسب كل حالة.

هذا، ولن كان توزيع الملفات من حيث الاختصاص والتوجيه داخل الجهة، قد جاء كذلك منسجما مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، فإن الملاحظ، أن عدد التظلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة، مرتفع مقارنة مع عدد ملفات التوجيه، بحيث بلغ 36,06 نقطة مئوية، في الوقت الذي لا يتجاوز الفرق العام هذه السنة 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة الشرق

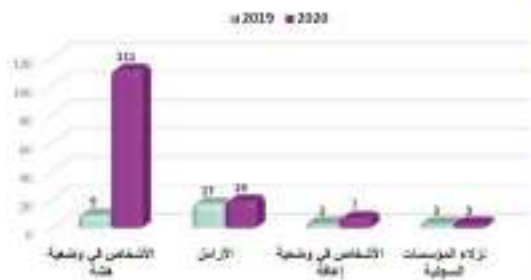
2-1 التظلمات التي تقدم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
6,15%	9,12%	300	324

بالنظر بصفي، بلغ عدد التظلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والتي تقدم أشخاصا مقيمين بجهة الشرق، خلال هذه السنة، ما مجموعه 300 ملف، أي ما نسبته 9,12% من مجموع التظلمات المسجلة والتي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، تقدم بها جميعها أشخاص يملون الجنسية المغربية.

2 - 2 التضلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات القنات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	9,04 %	37,00 %	111	9
أرامل	1,55 %	6,33 %	19	17
أشخاص في وضعية إعاقة	0,57 %	2,33 %	7	3
نزلاء المؤسسات السجنية	0,24 %	1,00 %	3	3
المجموع	11,40 %	46,67 %	140	32



بتحليل التضلمات التي تتعلق بجهة الشرق، يتضح أن عددا كبيرا منها يهم الفئات الاجتماعية المعنية بالكرامة خلافا للسنة الماضية. فمن مجموع 300 ملف، نجد أن 140 منها، هم أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 46,67 % من مجموع التضلمات الواردة من جهة الشرق و 11,40 % من مجموع التضلمات التي تهم هذه الفئات.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة، احتلت المرتبة الأولى بمجموع 111 تضلما، ثم فئة الأراامل التي تراجعت إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 19 تضلما، تلتها في المرتبة الثالثة فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بسبع تضلمات، متبوعة في المرحلة الأخيرة، بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بثلاث تضلمات، الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2 - 3 التضلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق بحسب جنس المتظلم

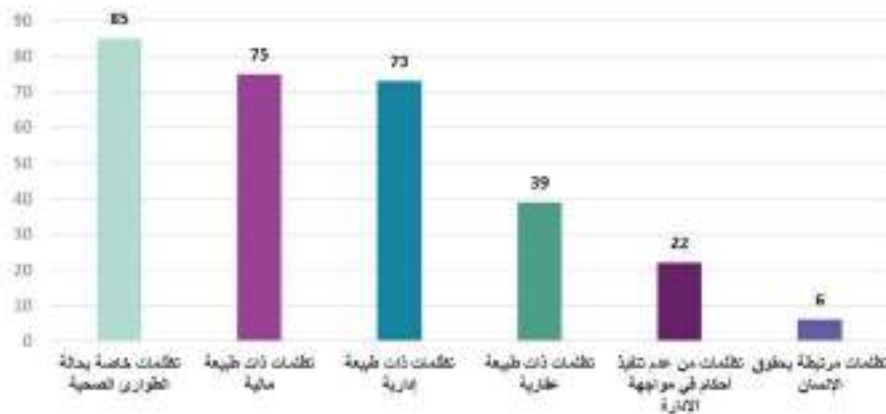
جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف أشخاص ذاتين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	7,36 %	79,18 %	194	186
نساء	1,93 %	20,82 %	51	93
المجموع	9,29 %	100,00 %	245	279

لقد توصلت المؤسسة من جهة الشرق، على نحو ما تم بيانه، بما مجموعه 245 تضلما من أشخاص ذاتيين، وتحليل هذه التضلمات بالاستناد إلى جنس المتظلم، نجد أن عددا التضلمات التي تهم بها إلى المؤسسة من هذه الجهة من قبل رجال بلغ 194 تضلما، ونسبة 79,18 % من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الأشخاص الذاتيين بالجهة، مقابل 51 تضلما تقدمت به نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 20,82 % من نفس المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العكسية لتضلمات الرجال مقابل تضلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، فإن نسبة تضلمات النساء التي تخرج في الاختصاص والواردة من هذه الجهة، سجلت انقفاضا بالمقارنة مع السنة الماضية، كما كانت أقل من النسبة العامة لتضلماتهن التي وصلت هذه السنة إلى 24,41 %.

4 - 9 التظلمات المترتبة عن أخطاء قاصدين نتيجة الشق بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020			2019	التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
2,58%	28,33%	85	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
2,49%	27,33%	82	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
0,03%	0,33%	1	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
0,03%	0,33%	1	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
0,03%	0,33%	1	--	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
2,28%	25,00%	75	135	تظلمات ذات طبيعة مالية
1,03%	11,33%	34	26	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
0,55%	6,00%	18	29	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,15%	1,67%	5	12	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,12%	1,33%	4	47	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,12%	1,33%	4	15	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,12%	1,33%	4	3	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,12%	1,33%	4	--	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,03%	0,33%	1	1	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,03%	0,33%	1	2	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
2,22%	24,33%	73	128	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,76%	8,33%	25	14	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,46%	5,00%	15	69	تظلمات من عدم نسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,40%	4,33%	13	24	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,30%	3,33%	10	8	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,18%	2,00%	6	7	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,06%	0,67%	2	3	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,06%	0,67%	2	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
--	--	--	1	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضريبة، سجل عدلي ...)
1,19%	13,00%	39	35	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,27%	3,00%	9	2	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,15%	1,67%	5	2	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
0,12%	1,33%	4	11	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
0,12%	1,33%	4	6	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيبل)
0,12%	1,33%	4	3	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
0,12%	1,33%	4	--	تظلمات مرتبطة بالملك الغايبي

تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	1	3	1,00 %	0,09 %
تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	2	2	0,67 %	0,06 %
تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري	2	2	0,67 %	0,06 %
تظلمات متعلقة بوثائق التعمير	3	1	0,33 %	0,03 %
تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	1	0,33 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة	1	-	--	--
تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية	1	-	--	--
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	23	22	7,33 %	0,67 %
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	23	22	7,33 %	0,67 %
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	2	6	2,00 %	0,18 %
تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال	--	3	1,00 %	0,09 %
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	--	2	0,67 %	0,06 %
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	2	1	0,33 %	0,03 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	-	--	--
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	-	--	--
المجموع	324	300	100,00 %	9,12 %



لقد تبين من نتائج تحليل جذور التصنيفات الموضوعات الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص داخل جهة الشرق خلال هذه السنة، أنها وإن لم تخرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، إلا أن الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد 19»، وما ترتب عنها من تدابير وقائية، أثرت على تصنيف وترتيب هذه التظلمات، كان أهمها تدهور التصنيف الرئيسي الإضافي الخاص بحالة الصواري الصحية واحتلاله للمرتبة الأولى، وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية الواردة من جهة الشرق

بالنظر للضخامة الخاصة التي مرت منها الجهة، كما باقر جهات المملكة، سجلت ما نسبته 28,33 % من التظلمات الواردة من جهة الشرق ارتباطاً مباشراً بمرحلة تدبير الأزمة الصحية، وما خلفته من آثار، مختلفة بذلك المرتبة الأولى في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، متقدمة بذلك على جميع التظلمات التقليدية التي تعرفها الجهة. وهكذا، سجل هذا النوع من التظلمات داخل جهة الشرق ما مجموعه 85 تظلماً، وقد هم هذا النوع من القضايا أماماً أربع تصنيفات فرعية،

تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو صلب مساعدات مالية أو عينية، بـ 82 تظلماً، أي بنسبة 27,33% من مجموع ملفات التظلم المسجلة التي تهم الجهة؛ فالتظلمات المرتبطة بالمسار بالحق في التنقل داخل المغرب، والتظلمات المتعلقة بالمنع من ممارسة نشاط؛ ثم تلك المرتبطة بتوقف الشركاء خلال فترة الحجر الصحي، بملف واحد لكل صنف، على نحو ما هو مبين في الجدول أعلاه.

- التظلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة الشرق

تراجعت هذه القضايا خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية، من حيث ترتيب وتصنيف التظلمات التي تتعلق بالجهة، إذ بلغ عددها 75 تظلماً، ممثلة بذلك 2,28% من إجمالي ملفات الاختصاص على صعيد المؤسسة، و25% من مجموع ملفات التظلم التي تهم الجهة، وقد توزع هذا الصنف من التظلمات على مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي خصت تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بما مجموعه 34 تظلماً، وبنسبة 11,33% من مجموع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة والواردة من الجهة خلال هذه السنة؛ وتظلمات متعلقة بالمعاشات بـ 18 تظلماً، وبنسبة 6% من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بحسب تظلمات وبنسبة 1,67%؛ وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الضمنية، وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وتظلمات متعلقة باقتضاعات غير مستحقة، وتظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي بأربع تظلمات لكل صنف، وبنسبة 1,33%، وتظلمين أحدهما بشأن استرجاع مبالغ مالية، والثاني مرتبطة بصلبية عمومية «الصفقات وسندات الصلب»، وهو ما مثل نسبة 0,33% لكل صنف.

ويستخلص مما سبق أن تصنيفين فرعيين مرتبين بالمعاشات وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، شكلا ما مجموعه 52 تظلماً، أي بنسبة 69,33% من التظلمات ذات الصبغة المالية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 23 تظلماً، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 30,67% منها.

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة الشرق

احتلت التظلمات ذات الصبغة الإدارية، المرتبة الثالثة في تصنيف ملفات التظلم التي تهم جهة الشرق بما مجموعه 73 تظلماً، أي ما يعادل 2,22% من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تندرج في الاختصاص، وما يعادل 24,33% من تلك التي تهم الجهة.

هكذا، وقد توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 25 تظلماً، وبما نسبته 8,33% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الجهة؛ وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 15 تظلماً، وبنسبة 5%؛ وتظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بـ 13 تظلماً، بنسبة 4,33% من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 10 تظلمات، وبنسبة 3,33%؛ وتظلمات متعلقة بالامتناعات والمباريات بـ 06 تظلمات وبنسبة 2%؛ وأخيراً، تظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية، وتظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية بتظلمين اثنين لكل صنف، بنسبة 0,67%.

يستخلص مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبطة بإجراء الإدارة في شكل تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين أو امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، شكلت ما بمجموعة 53 تظلمات، أو بنسبة 72,60% من التظلمات ذات الصيغة الإدارية؛ فيما توزع الباقي بما بمجموعة 20 تظلمات، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 27,40% منها.

- التظلمات ذات الصيغة العقارية الواردة من جهة الشرق

تراجعت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا خلال هذه السنة إلى الرتبة الرابعة، بما بمجموعة 39 تظلمات، أو بنسبة تعادل 1,19% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 13,00% من مجموع ما يتعلق بالجهة.

وقد أبان هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للحولة بـ 09 تظلمات، بنسبة 3% من مجموع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة والتي تخص الجهة؛ وتظلمات مرتبطة بتمير ارتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صربون» بـ 05 تظلمات، وبنسبة 1,67% من نفس المجموع؛ ثم تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، وتظلمات متعلقة بالاستعداد المادي على الملكية العقارية، وتلك المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية «من غير أراضي الكيش»، والتظلمات المرتبطة بالملك الغابوي بـ 04 تظلمات لكل صنف وبنسبة 1,33%؛ ثم 03 تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعيات وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتظلمات مرتبطة بعدم الاستفادة من برامج اجتماعية، وتلك المتعلقة بالتخليص العقاري بتضمين لكل صنف وبنسبة 0,67% لكل منها؛ وأخيرا تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن السرمان من استغلال عقار، وتظلمات مرتبطة بوثائق التعمير بتظلم واحد لكل صنف، وبنسبة 0,33% لكل منها.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

الواردة من جهة الشرق

حافظت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا على تناسب كبير في عددها، بالمقارنة مع السنة الماضية، بما بمجموعة 22 تظلمات، وبنسبة 0,67% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 7,33% من ملفات الاختصاص التي تهم هذه الجهة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة الشرق

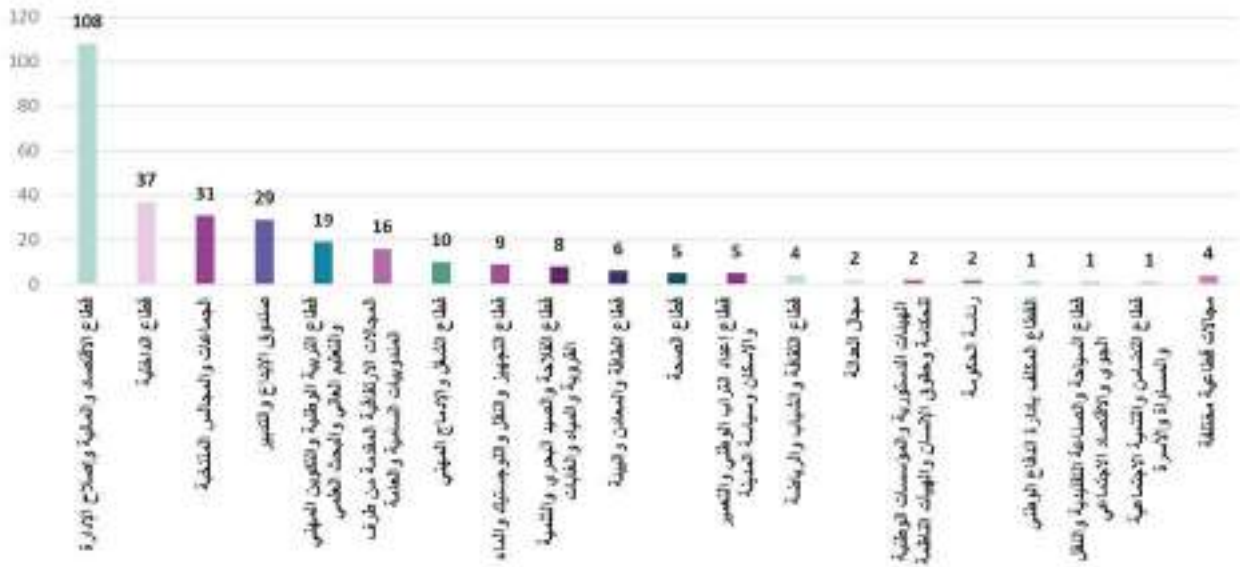
وراء من جهة الشرق ما بمجموعة ست تظلمات تهم هذا التصنيف الرئيسي، وبنسبة 0,18% من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 2% من الملفات التي تهم هذه الجهة. وقد تمحورت في إصرار تصنيفات فرعية، حول تظلمات في شأن الحعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المحافر أو أماكن الاعتقال بثلاث تظلمات، وبنسبة 1% من مجموع ملفات التظلم التي قُدمت إليها؛ وتضمين اثنين مرتبطين بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة؛ وتظلم واحد مرتبئ بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وقد تمت إحالة جميع هذه الملفات على المجلس الوصفي لحقوق الإنسان في إطار أعمال الإحالة المتباعدة.

يستنتج مما ذكر، أن العدد الأكبر من التظلمات التي تهم جهة الشرق هذه السنة، يعود إلى صنف القضايا ذات الصلة بمسألة الصواري الصحية؛ تلتها التظلمات ذات الصبغة المالية؛ متبوعاً بصنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، وهي التصنيفات التي استحوذت على حصة تزيد على 77,67% من مجموع التظلمات التي تهم الجهة.

2 - 5 التظلمات التي تهم أشخاصاً فاكئين بجهة الشرق بحسب المجال القطاعي المعنوي بها

﴿جغرافية المتظلم﴾

2020		2019		المجال القطاعي المعنوي
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
3,28%	36,00%	108	30	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
1,12%	12,33%	37	44	قطاع الداخلية
0,94%	10,33%	31	34	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,88%	9,67%	29	63	صندوق الإيداع والتدبير
0,58%	6,33%	19	66	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,49%	5,33%	16	1	المجالات الانتقالية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
0,30%	3,33%	10	21	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,27%	3,00%	9	14	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,24%	2,67%	8	9	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,18%	2,00%	6	6	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,15%	1,67%	5	4	قطاع الصحة
0,15%	1,67%	5	1	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,12%	1,33%	4	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,06%	0,67%	2	5	مجال العدالة
0,06%	0,67%	2	2	البيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والبيئات الناطقة
0,06%	0,67%	2	2	رئاسة الحكومة
0,03%	0,33%	1	8	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,03%	0,33%	1	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,03%	0,33%	1	--	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
--	--	--	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	3	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
--	--	--	2	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
--	--	--	1	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
0,12%	1,33%	4	2	مجالات قطاعية مختلفة
9,12%	100,00%	300	324	المجموع



لقد أمغر هذا التصنيف عن بيانات، مكنت من رصد المجالات الصناعية المعنية أكثر بتضلمات المرتفقين المقيمين بجهة الشرق، ومن تحليلها يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

على غير ما تم رصده في شأن ملفات التضلم المسجلة بالمؤسسة، تقدم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة إلى المركز الأول، وارتأ إليه من المركز الخامس الذي احتله السنة الماضية، ضمن المجالات الصناعية المعنية بالتضلم داخل الجهة بما مجموعه 108 تضلمات، وبنسبة 36%، في حين احتل قطاع الداخلية المرتبة الثانية بمجموع 37 تضلماً، أي بنسبة 12,33%، متبوعاً بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة الذي احتل المرتبة الثالثة بمجموع 31 تضلماً، وبنسبة بلغت 10,33% من نفس المجموع، ثم صنحوق الإيداع والتدبير الذي احتل المرتبة الرابعة، بما مجموعه 29 تضلماً بنسبة 9,67%، فقطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، الذي تراجع من صدارة الترتيب خلال السنة الماضية إلى المرتبة الخامسة خلال هذه السنة، بـ 19 تضلماً، وبنسبة بلغت 6,33% من مجموع التضلمات الواردة من الجهة، ثم باقي المجالات الصناعية وفق التفصيل المبين في الجدول.

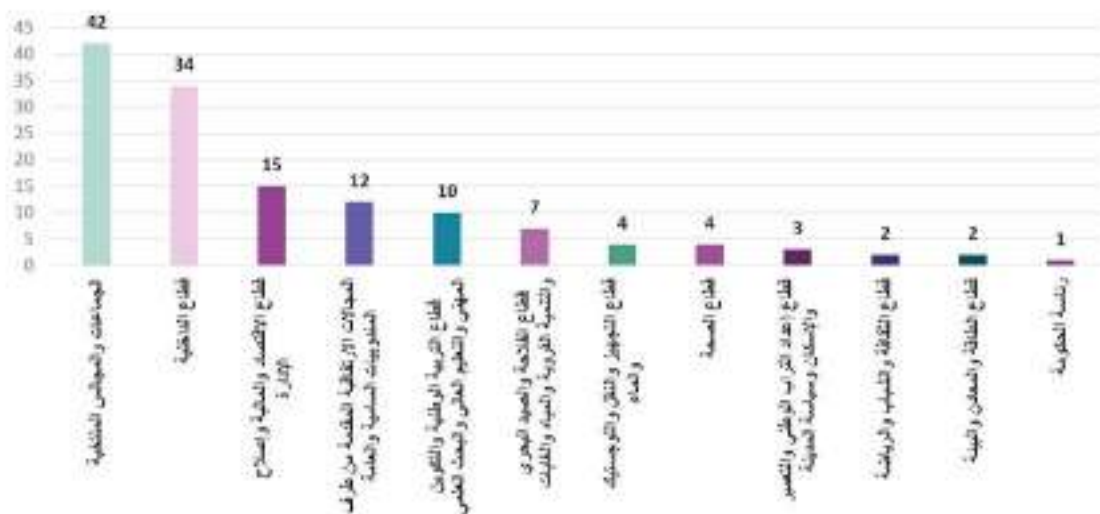
ويتجلى من هذه المعصيات، أن قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة وحده، استأثر بنسبة مهمة من مجموع التضلمات التي تهم الجهة كما تم بيانه، فيما توزع الباقي (19,2%) وبنسبة 64,00%، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التضلمات المسجلة على الصعيد الوصني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 3,28%.

3 - التوزيع الجغرافي للقصاصات المعنية بملفات التظلم كما داخل المجال الترابي بجهة الشرق (جغرافية الإدارة)

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتظلمات، من زاوية جغرافية المتظلم، حافظت جهة الشرق على المرتبة الخامسة في تصنيف التظلمات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

2020			2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم		
1,28 %	30,88 %	42	37	الجماعات والمجالس المنتخبة	
1,03 %	25,00 %	34	39	قطاع الداخلية	
0,46 %	11,03 %	15	--	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	
0,36 %	8,82 %	12	--	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	
0,30 %	7,35 %	10	56	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	
0,21 %	5,15 %	7	10	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	
0,12 %	2,94 %	4	3	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	
0,12 %	2,94 %	4	1	قطاع الصحة	
0,09 %	2,21 %	3	2	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	
0,06 %	1,47 %	2	--	قطاع الثقافة والشباب والرياضة	
0,06 %	1,47 %	2	--	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	
0,03 %	0,74 %	1	3	رئاسة الحكومة	
--	--	--	1	مجال العدالة	
4,13 %	100,00 %	136	152	المجموع	





تضهر المعصيات الخاصة بالتوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة الشرق، أن المرتبة الأولى، ضمن ترتيب التضلمات التي تهم الجماعات القصاعية المعنية داخل الجهة، بقيت هذه السنة من نصيب المجال القصاصي الخاص بالجماعات والجمالس المنتخبة بما مجموعه 42 تضلما، ونسبة 30,88% من مجموع التضلمات التي تخص الإدارات المعنية بها داخل المجال الترابي لهذه الجهة، وقد همت على الخصوص كلا من جماعة وجدلة، وجماعة بني الصار، وجماعة بني كير، وجماعة بوعرفة بما مجموعه 16 تضلما، بنسبة 38,10% من مجموع التضلمات الخاصة بالجماعات والجمالس المنتخبة.

بليه في المركز الثاني، قصاع الداخلية بـ 34 تضلما، بنسبة 25%، تصارثها كل من عمالة إقليم الناظور، وجمالة إقليم تاوريرت، وجمالة إقليم بركان، وجمالة وجدلة - أجالا «مقر ولاية الجهة» وولاية جهة الشرق بما مجموعه 25 تضلما، بنسبة 73,53% من مجموع ملفات التضلم المعني بها قصاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

في حين، احتل قصاع الاقتصاء والمالية وإصلاح الإدارة المرتبة الثالثة بما مجموعه 15 تضلما، بنسبة 11,03% من مجموع التضلمات التي تهم الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لهذه الجهة، هم بالأساس كلا من مديرية أملاك الخولة بوجدلة، والمديرية الإقليمية للضرائب بوجدلة بـ 11 تضلما، ونسبة 73,33% من مجموع ما يعني ذات القصاصات داخل المجال الترابي للجهة.

واحتلت الجمالات الارتفاقية المقدمة من صرف المنكوبيات السامية والعمامة المرتبة الرابعة في تصنيف هذه السنة بـ 12 تضلما، ونسبة بلغت 8,82%، وقد جاءت في صدارتها كل من المديرية الجهوية للمياه والغابات ومصايد التمسح للشرق، والمنكوبية السامية لقضاء المقاميين وأعضاء جيش التحرير بوجدلة، بما مجموعه 07 تضلمات بنسبة 58,33% من مجموع التضلمات الخاصة بالجمالات الارتفاقية المقدمة من صرف المنكوبيات السامية والعمامة للجهة.

فباقر الجمالات القصاصية، وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن ينال الجماعات والجمالس المنتخبة والداخلية، من أصل 12 جمالات، امتأثرا بما مجموعه 76 تضلما، أي بما نسبته 55,88% من مجموع التضلمات التي تهم الإدارات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة الشرق، أي بنسبة 2,31% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 60 ملفا، بما نسبته 44,12%، أي ما يعادل 1,82% من نفس الجاميع على التوالي، هم باقر الجمالات القصاصية الرئيسية، بأعداد ونسب متباينة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة الشرق

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
2,89%	8,96%	141	209

إن عدد التوجيهات والتكليفات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الشرق والتي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، دون أن تندرج ضمن اختصاصها بلغ ما مجموعه 141 شكاية، أي ما نسبته 8,96% من مجموع المسجل العام توجيه. هذا مع الإشارة إلى أن هذه الشكايات إنما تهم أشخاصا جميعهم يحملون الجنسية المغربية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق بحسب الفئة الاجتماعية



2020		2019		الفئة الاجتماعية
النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
3,53%	14,18%	20	19	أشخاص في وضعية هشّة
2,30%	9,22%	13	25	نزلاء المؤسسات السجنية
1,41%	5,67%	8	9	أشخاص في وضعية إعاقة
0,35%	1,42%	2	6	أرامل
7,60%	30,50%	43	59	المجموع

من إجمالي الشكايات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة الشرق والبالغ عددها 141 شكاية، نجد أن 43 منها همت أربع فئات بمتعمية معينة بالحراسة أي ما يمثل نسبة 30,50% من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، وهو ما يعادل 7,60% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه. وقد خلصت نتائج تحليل هذه المعصيات إلى أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة تقدمت خلال هذه السنة وخلالها للسنة الماضية، إلى المرتبة الأولى بما مجموعه 20 شكاية تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية التي تراجعت إلى المرتبة الثانية بمجموع 13 شكاية، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة التي حافظت على مرتبتها بـ 08 شكيات، ثم فئة الأرامل بشكائيتين اثنتين. الكل بحسب ما هو مفصل بالجداول أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق بحسب جنس المشتكي

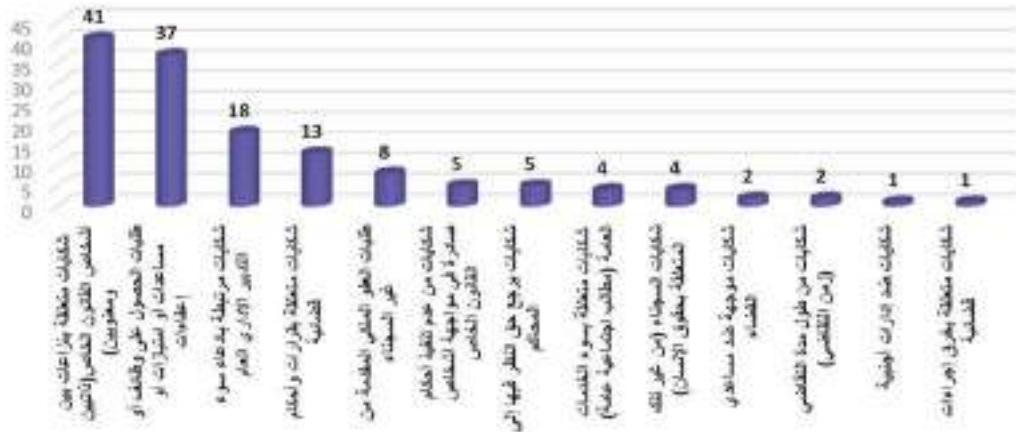


جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 7,72	% 89,29	100	133
نساء	% 0,93	% 10,71	12	23
المجموع	% 8,65	% 100,00	112	156

على نحو ما تم بيانه بالنسبة لباقي الجهات، فقد توصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص ذاتيين، بما مجموعه 112 شكاية لا تدخل ضمن اختصاصاتها تهم جهة الشرق، وتحليل هذه الشكايات، نجد أن ما يهم الرجال منها بلغ 100 شكاية، بنسبة 89,29% من مجموع الشكايات الواردة من الجهة من قبل الأشخاص الذاتيين، مقابل 12 شكاية فقط، مقدمة من طرف نصيراتهم من النساء، أي بنسبة لم تتجاوز 10,71%. وهو نتيجة، تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه التي تهم هذه الجهة أقل بكثير من نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص، المسجلة على المستوى الوطني من زاوية مقارنة النوع، والبالغة في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
% 2,61	% 29,08	41	61	شكايات متعلقة بتزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
% 2,35	% 26,24	37	38	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
% 1,14	% 12,77	18	8	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
% 0,83	% 9,22	13	39	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
% 0,51	% 5,67	8	--	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
% 0,32	% 3,55	5	11	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
% 0,32	% 3,55	5	2	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
% 0,25	% 2,84	4	20	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
% 0,25	% 2,84	4	16	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
% 0,13	% 1,42	2	7	شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء
% 0,13	% 1,42	2	3	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
% 0,06	% 0,71	1	--	شكايات ضد إدارات أجنبية
% 0,06	% 0,71	1	--	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
--	--	--	3	شكايات تهم السلوك القضائي
--	--	--	1	شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية
% 8,96	% 100,00	141	209	المجموع



لقد أظهرت المعصيات المتوفرة انحصاراً من الجدول أعلاه والمتعلقة بملفات التوجيه التي ورأت هذه السنة من جهة الشرق والمبالغ عددها 13 صنفاً رئيسياً من مجموع التصنيفات المعتمدة من طرف المؤسسة، الخلاصات التالية:

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أتابين ومعنويين)

لقد حافظ هذا النوع من الشكايات خلال هذه السنة على المرتبة الأولى في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة الشرق وامتدحت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 41 شكاية بنسبة 29,08% من مجموع ملفات التوجيه التي خصرت الجهة، أي ما يعادل 2,61% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- كليات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

خلال هذه السنة، تقدمت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا داخل جهة الشرق إلى الرتبة الثانية، بما مجموعه 37 كلباً، بنسبة 26,24% من مجموع ملفات التوجيه التي خصرت الجهة، أي بنسبة تعادل 2,35% من مجموع الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة.

- شكايات متعلقة بالشأن القضائي (خمس تصنيفات)

تراجع هذا النوع من القضايا عن مرتبة الصدارة، مقارنة مع السنة الماضية، بتسجيله خلال هذه السنة لما مجموعه 23 ملفاً، بنسبة 16,31% من مجموع ملفات التوجيه التي خصرت الجهة، أي بنسبة 1,46% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، توزعت بين: شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية التي احتلت المرتبة الرابعة بـ 13 شكاية؛ ثم شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص التي حلت في المرتبة السابعة بنسب شكايات؛ تلتها شكايات موجهة ضد مساعدتي القضاء، وذلك التي تحصلت على مادة التقاضي، بشكائيتين لكل صنف، متفاسمين بذلك المرتبة الثامنة؛ فتلك المتعلقة بضرر إجراءات قضائية بشكاية وحيدة.



- شكايات مرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام

تقدمت الشكايات المرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام إلى المرتبة الثالثة، قائمة إليها من المرتبة السابعة، ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة الشرق، بما مجموعه 18 ملفا، ونسبة 12,77% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة، أي بنسبة 1,14% من مجموع الملفات التولا تخرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- كليات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء

خلافا للسنة الماضية، سجلت الشكايات الواردة من هذه الجهة صنفا آخر من الشكايات لم يتم تسجيله خلال السنة المذكورة، ويتعلق بكليات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء التي احتلت المرتبة الخامسة ضمن تصنيف ملفات التوجيه الواردة من جهة الشرق، بما مجموعه ثمان ملفات، ونسبة 5,67% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة، أي بنسبة 0,51% من مجموع الملفات التولا تخرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- شكايات يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم

بدورها الشكايات التي يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم والمتعلقة بجهة الشرق تقدمت هذه السنة إلى المرتبة السادسة، بما مجموعه خمس شكايات، ونسبة 3,55% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة، أي بنسبة 0,31% من مجموع الملفات التولا تخرج ضمن اختصاص المؤسسة.

- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» و الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصائب اجتماعية عامة»

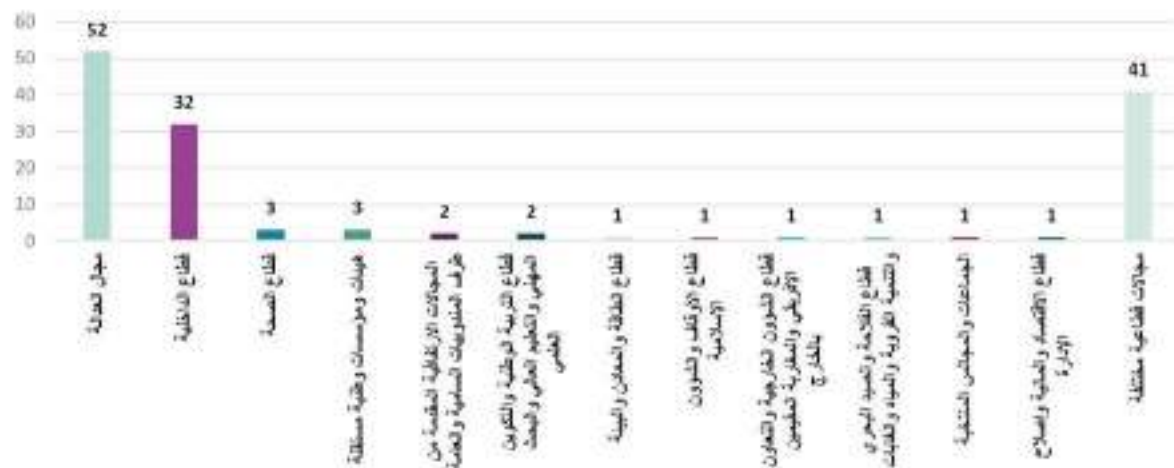
تقاسم هذان النوعان من الشكايات والصلبات المرتبة السابعة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التولا على المؤسسة خلال هذه السنة وتهم جهة الشرق وذلك بما مجموعه أربع شكايات لكل منهما، ونسبة 2,84% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة، أي ما يعادل 0,25% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة لدى المؤسسة.

هذا، فضلا عن ذلك، فقد سجلت المؤسسة خلال هذه السنة شكاية وحيدة همت إحارة أجنبية.

4 - 5 ملفات التوجيه الترتيم أشخاصا قاصنين بجهة الشرق بحسب المجال القطاعي الموجه

إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع توجيه المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
3,31 %	36,88 %	52	126	مجال العدالة
2,03 %	22,70 %	32	45	قطاع الداخلية
0,19 %	2,13 %	3	1	قطاع الصحة
0,19 %	2,13 %	3	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,13 %	1,42 %	2	8	المجالات الأرتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
0,13 %	1,42 %	2	3	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,06 %	0,71 %	1	2	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,06 %	0,71 %	1	--	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,06 %	0,71 %	1	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
0,06 %	0,71 %	1	--	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06 %	0,71 %	1	--	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,06 %	0,71 %	1	--	قطاع الاقتصاد والمالية وأصلاح الإدارة
--	--	--	4	قطاع الشغل والإدماج المهني
--	--	--	3	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
--	--	--	3	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
--	--	--	2	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
--	--	--	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
2,61 %	29,08 %	41	10	مجالات قطاعية مختلفة
8,96 %	100,00 %	141	209	المجموع



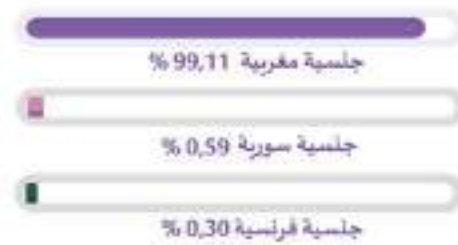
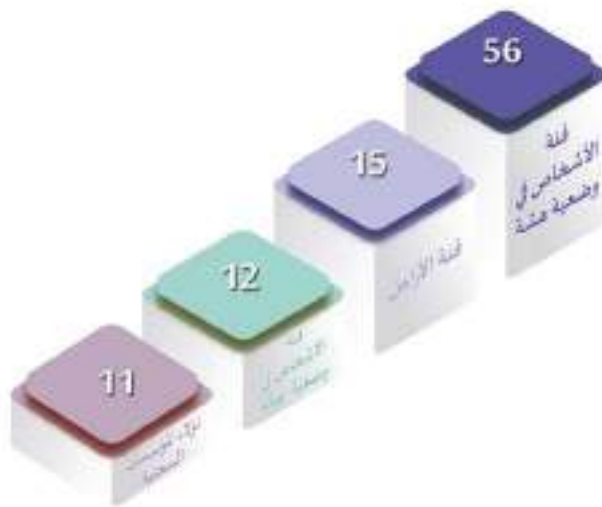
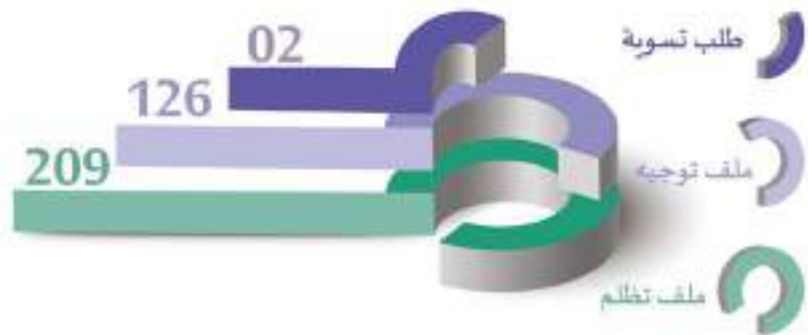
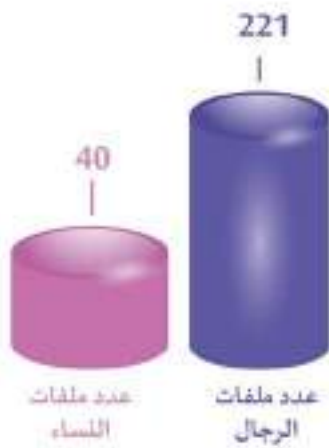


على نحو ما تم بيانه بالنسبة لملفات التوجيه، أمغر تحليل الشكايات التي تهم أشخاصا قلصين بجهة الشرق، عن معصيات مكنت من رصد العيالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرفقين، وإن كان التوجه العام الذي يصعب الموضوع لم يفرج عن السياق ذاته بالنسبة لمجموع الشكايات المتوصل بها، وفق الاستنتاجات التالية:

بالغلاف واضح، حافظ قضاة العدالة، خلال هذه السنة، على صدارة ترتيب القضاة الأكثر ظهورا في توجيه المواصين أصحاب الصلابة والشكايات التولا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما بمجموعة 52 ملفا أو بنسبة بلغت 36,88 % من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، متبوعا بقضاة الداخلية، الذي احتل للمرة الثانية على التوالي المرتبة الثانية بمجموع 32 ملفا، وبنسبة بلغت 22,70 % من نفس المجموع، ثم باقي العيالات القضاة، وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن العيالين القضاة المذكورين امتأرا بما بمجموعة 84 توجيها، أو بما نسبته 59,57 % من مجموع الشكايات التي تهم جهة، فيما توزع الباقي (57) وبنسبة 40,43 % بين مختلف القضاة الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

مراكش - آسفي



1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة مراكش - آسفي

التضلمات والتشكايات التي تبين أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
نظام	4,29%	62,02%	209	218
توجيه	2,58%	37,39%	126	253
طلب تسوية	0,04%	0,59%	2	--
المجموع	6,91%	100,00%	337	471

لقد حلت جهة مراكش - آسفي في المرتبة السادسة من حيث ترتيب الشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة مقارنة مع باقي جهات المملكة، بمجموع وصل إلى 337 شكاية وتضلمات، وبنسبة 6,91% من إجمالي المسجل العام (مسجلا بذلك انخفاضا هفيفا بحيث بلغت نسبة المسجل خلال السنة الماضية 8,06%، موزعة بين ما مجموعه 209 تضلمات، تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة بنسبة 4,29% من نفس المجموع، وبين 126 شكاية، تفرج عن نصف صلاحياتها، بنسبة 2,58% من المجموع المذكور فتحت لها ملفات توجيه أو إحالة أو إحالة حسب كل حالة، بالإضافة إلى ملفي صلب تسوية تم تسجيلهما خلال هذه السنة، بنسبة 0,04% من المجموع المسجل على المستوى الجهوي.

هنا، وتجدر الإشارة إلى أن توزيع الملفات، من حيث الاختصاص والتوجيه داخل جهة مراكش - آسفي، جاء منسجما مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التضلمات والتشكايات المسجلة بالمؤسسة، إذ الملاحظ، أن عدد التضلمات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة أكثر من عدد ملفات توجيه خلافا للسنة الماضية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة مراكش - آسفي

2-1 التضلمات التي تقدمها أشخاصا قاطنين بجهة مراكش - آسفي

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام نظلم	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم
4,29%	6,35%	209	218

بتقارب كبير مع ما تم تسجيله السنة الماضية، بلغ عدد التضلمات التي تقدمها أشخاصا مقيمين بجهة مراكش - آسفي، خلال هذه السنة، ما مجموعه 209 تضلمات، أي ما نسبته 6,35% من مجموع المسجل العام الذي يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، و4,29% من المسجل العام. هذا مع ملاحظة، أن كل هذه التضلمات تخص مواطنين مغاربة، باستثناء تضلمين اثنين، تقدم بهما شخصان يعمل أحدهما الجنسية الفرنسية، والثانيهما الجنسية السورية.

2 - 2 التضلعات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - أسفر بحسب الفئة الاجتماعية

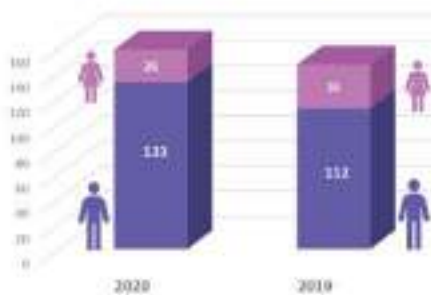


الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتنظيم	النسبة من مجموع تطلعات الجهة	عدد ملفات التنظيم	عدد ملفات التطلعات
أشخاص في وضعية هشّة	3,75%	22,01%	46	8
أشخاص في وضعية إعالة	0,73%	4,31%	9	7
أرامل	0,57%	3,35%	7	13
نزلاء المؤسسات السجنية	--	--	--	1
المجموع	5,05%	29,67%	62	29

لقد تمثلت خلاصات تحليل معضيات التضلعات المتعلقة بجهة مراكش - أسفر، والتي بلغت ما مجموعه 209 ملفات، من زاوية الفئات الاجتماعية المعنية بالكرامة، في كون 62 منها، همت ثلاث فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 29,67% من مجموع التضلعات التي تتعلق بالجهة، وهو ما يعادل 5,05% من مجموع المسجل العام من ملفات التنظيم حسب الفئات.

وخلال السنة الماضية، اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة احتلت هذه السنة المرتبة الأولى بمجموع 46 تضلعا، ثم في المرتبة الثانية حلت فئة الأشخاص في وضعية إعالة بـ 09 تضلعات، ففئة الأرمال التي تراجعت إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 07 تضلعات، الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2 - 3 التضلعات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - أسفر بحسب جنس المتضلم



جنس المتضلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من مجموع التطلعات	عدد ملفات التطلعات	عدد ملفات التنظيم
رجال	5,04%	83,65%	133	112
نساء	0,99%	16,35%	26	35
المجموع	6,03%	100,00%	159	147

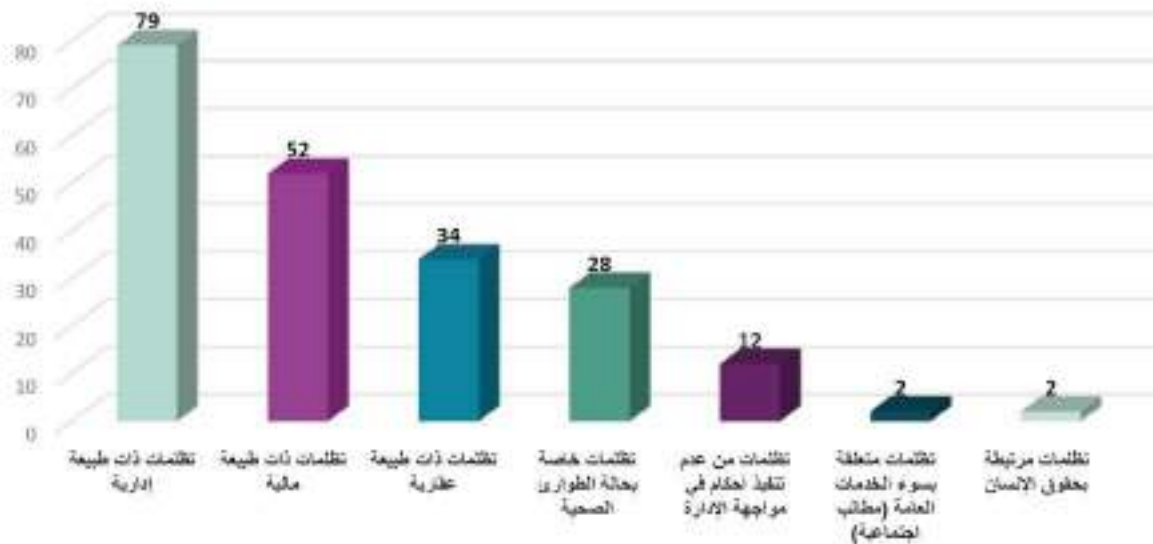
لقد توصلت المؤسسة من جهة مراكش - أسفر بما مجموعه 159 تضلعا من أشخاص ذائبيين، وتحليل هذه التضلعات، نجد أن 133 منها يهم متضلمين رجالا، أي بنسبة 83,65% من مجموع التضلعات المقدمة من أشخاص ذائبيين بالجهة، مقابل 26 تضلعا يهم نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 16,35%. وهو نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لتضلعات الرجال مقابل تضلعات النساء، فإنها أبانت عن كون نسبة النساء من الرجال في موضوع التضلعات العائدة لهذه الجهة انخفضت بالمقارنة مع السنة الماضية، وبقيت دون النسبة العامة لتضلعاتهم على المستوى الوطني والعائدة في 24,42%.

9 - 4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - أمفر بحسب التصنيف

الموضوعات

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع تظلم عام	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
2,40%	37,80%	79	56	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,88%	13,88%	29	20	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,52%	8,13%	17	12	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,40%	6,22%	13	10	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,40%	6,22%	13	7	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,12%	1,91%	4	4	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,06%	0,96%	2	2	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,03%	0,48%	1	--	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
1,58%	24,88%	52	85	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,46%	7,18%	15	21	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,33%	5,26%	11	16	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإبرادات والمنح والإعانات
0,24%	3,83%	8	15	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,18%	2,87%	6	16	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,09%	1,44%	3	3	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,09%	1,44%	3	--	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,06%	0,96%	2	9	تظلمات متعلقة بالتظلمات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,06%	0,96%	2	3	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,03%	0,48%	1	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,03%	0,48%	1	--	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
1,03%	16,27%	34	55	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,30%	4,78%	10	5	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,15%	2,39%	5	7	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,09%	1,44%	3	12	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
0,09%	1,44%	3	7	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,09%	1,44%	3	5	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,06%	0,96%	2	4	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
0,06%	0,96%	2	4	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)

% 0,06	% 0,96	2	3	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,06	% 0,96	2	2	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,03	% 0,48	1	3	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,03	% 0,48	1	--	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالأموال الجبسية أو الوقفية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالملك الغايبي
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 0,85	% 13,40	28	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 0,82	% 12,92	27	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,03	% 0,48	1	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
% 0,36	% 5,74	12	21	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,36	% 5,74	12	21	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 0,06	% 0,96	2	--	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,03	% 0,48	1	--	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 0,03	% 0,48	1	--	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
% 0,06	% 0,96	2	1	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,03	% 0,48	1	--	تظلمات مرتبطة بادعاء التعذيب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال
% 0,03	% 0,48	1	--	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي
% 6,35	% 100,00	209	218	المجموع



إن تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، داخل الجهة خلال هذه السنة، يظهر أنها لم تخرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، إلا أنه وانسجاماً مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19»، وما ترتب عنها من تدابير وقائية، ظهر بالجهة تصنيفان رئيسيان إضافيان، ويتعلق الأمر بالتدخلات الخاصة بحالة الكوارث الصحية، وبتلك المتعلقة بسوء الخدمات العامة ذات الصلة ببعض المصالح الاجتماعية، وفق التفصيل التالي:

- التدخلات الخاصة بحالة الكوارث الصحية الواردة من جهة مراكش - آسفي

اعتباراً للخلفية الخاصة التي مرت منها الجهة، كما باقي جهات المملكة، سجلت جهة مراكش - آسفي تدخلات ارتبطت بشكل وثيق بمرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار، مختلفة بذلك المرتبة الرابعة في تصنيف التدخلات التي توصلت بها المؤسسة. وهكذا، سجل هذا النوع من التدخلات داخل جهة مراكش - آسفي ما مجموعه 28 تدخلًا، وهو ما يشكل 13,40% من مجموع التدخلات الواردة من الجهة. وقد همر هذا النوع من القضايا في إطار تصنيفات فرعية بمجموعة من التدخلات، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو هلب مساعدات مادية أو عينية، بـ 27 تدخلًا، أي بنسبة 12,92% من نفس المجموع، بالإضافة إلى تدخل واحد مرتبط بالمساربات في التنقل داخل المغرب، بنسبة 0,48% من نفس المجموع؛ بحسب ما هو مبين في الجدول.

- التدخلات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصالح اجتماعية» الواردة من جهة مراكش - آسفي

لقد سجلت هذه التدخلات قليلة مقارنة مع باقي ما تم تسجيله هذه السنة داخل الجهة، بحيث لم تتعد تدخلين اثنين، بما نسبته 0,96% من مجموع ملفات الاختصاص داخل الجهة، وهما عبارة عن تدخل متعلق بتوفير أو تقريب خدمات عمومية، وآخر مرتبط بفك العزلة عن بعض الكوارث والقرى بنسبة 0,48% لكل منهما.

- التدخلات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة مراكش - آسفي

على خلاف ما عرفه ترتيب هذا النوع من القضايا السنة الماضية، فقد احتلت القضايا ذات الصبغة الإدارية هذه السنة، المرتبة الأولى في التصنيف بما مجموعه 79 تدخلًا بنسبة 37,80% من مجموع ملفات التدخل التي تخص الجهة، أي ما يعادل 2,40% من مجموع التدخلات المقدمة إلى المؤسسة.

وقد تشكل هذا الصنف من التدخلات، بالاستثناء إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تدخلات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 29 تدخلًا، وبما نسبته 13,88% من مجموع ملفات التدخل التي تهم الجهة؛ وتدخلات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 17 تدخلًا، وبنسبة 8,13% من نفس المجموع؛ وتدخلات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، وتدخلات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 13 تدخلًا لكل منهما، وبنسبة 6,22%؛ وبنفس العدد المسجل خلال السنة الماضية، جاءت التدخلات المتعلقة بالامتناعات والمباريات بـ 04 تدخلات بنسبة 1,91%؛ فتتضمن مرتبطين بعدم تنفيذ قرارات إدارية بنسبة 0,96%؛ وأخيرًا، تدخل واحد مرتبط بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب، بنسبة 0,48%.



يستنتج مما سبق، أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة بإدارة في شكل تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين أو امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تظلمات متعلقة بالنق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنق في الجواب، شكلت ما بمجموعة 72 تظلمات، أي بنسبة 91,14 % من التظلمات ذات الصيغة الإدارية التي تُصر الجبهة، فيما توزع الباقي بما بمجموعة 07 تظلمات، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 8,86 % منها.

- التظلمات ذات الصيغة المالية الواردة من جهة مراكش - آسفي

تراجعت هذه القضايا خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية من حيث التظلمات التي تتعلق بالجبهة، إذ بلغ عددها 52 تظلمات، ممثلة بذلك 1,58 % من إجمالي ملفات الاختصاص و 24,88 % من ملفات التظلم التي تُهر الجبهة.

وقد توزع هذا الصنف من التظلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت تظلمات متعلقة بالمعاشات بما بمجموعة 15 تظلمات، وبنسبة 7,18 % من إجمالي ملفات التظلم التي تُهر الجبهة خلال هذه السنة؛ وتظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 11 تظلمات، وبنسبة 5,26 % من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 08 تظلمات، وبنسبة 3,83 %؛ وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 06 تظلمات، وبنسبة 2,87 % من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وتلك المتعلقة باسترداد مبالغ مالية بـ 03 تظلمات لكل صنف، وبنسبة 1,44 %؛ والتظلمات المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة وتلك المتعلقة بضليبات عمومية «الصفقات وسندات الصلب» بتضمين اثنين وبنسبة 0,96 % لكل صنف؛ ثم تضمين متعلقين بعدم الاستفالة من منح التعليم العالي والأماسي والثانوي، بنسبة 0,48 % لكل منهما.

ويستخلص مما تقدم، أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة بالمعاشات، وتلك المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والمتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، وتلك المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، شكلت موضوعا لما بمجموعة 40 تظلمات أي بنسبة 76,92 % من التظلمات ذات الصيغة المالية التي تُصر الجبهة؛ فيما توزع الباقي بما بمجموعة 12 تظلمات، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة لا تزيد على 23,08 % منها.

- التظلمات ذات الصيغة العقارية الواردة من جهة مراكش - آسفي

حافظت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا، خلال هذه السنة، على المرتبة الثالثة، بما بمجموعة 34 تظلمات، بنسبة 16,27 % من مجموع ملفات التظلم التي تُصر الجبهة، أي بنسبة تعادل 1,03 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد شمل هذا التصنيف الرئيسي مجموعة من التصنيفات الفرعية، همت بالأماس تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وعاء عقاري «عدم انتهاء إجراءات التملك» بـ 10 تظلمات، بنسبة 4,78 % من مجموع التظلمات الواردة من الجبهة، وتلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلاجية «من

غير أراضي الكيش» بـ 05 تظلمات، وبنسبة 2.39 % من نفس المجموع؛ تلتها التظلمات المتعلقة بنزع الملكية و التظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية و تلك المرتبطة بالتحفيظ العقاري بـ 03 تظلمات لكل صنف، وبنسبة 1.44%؛ ثم تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من امتلاك عقار و تظلمات مرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، و تظلمات متعلقة بوثائق التعمير فتظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقيات عمومية « قنوات، أعمدة، كبرياء» بتضمين لكل صنف بنسبة 0.96 %؛ وأخيرا، تظلمات مرتبطة بالملا الخاص للدولة و تلك المتعلقة بالأراضي المسترجعة بتظلم واحد لكل صنف، وبنسبة 0.48 %.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة الواردة من جهة مراكش - أسفي

احتلت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا، خلال هذه السنة، المرتبة الخامسة، بما مجموعه 12 تظلمات، بنسبة 5.74 % من مجموع ملفات التظلم التي نصرت الجهة، أو ما يعادل 0.36 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة مراكش - أسفي

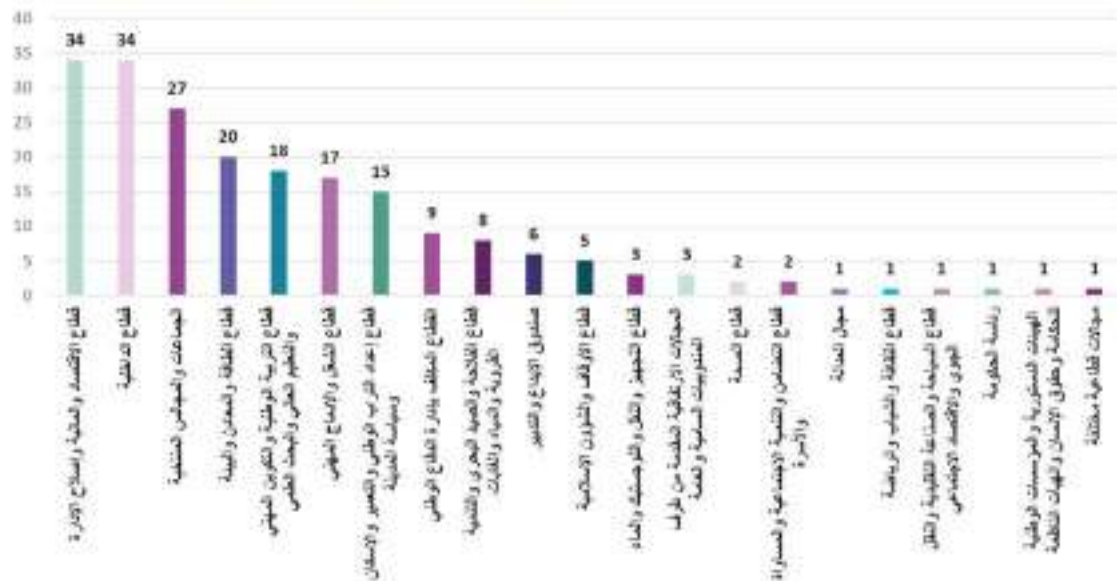
في هذا الشأن، لم يرد من هذه الجهة سوى تظلمين اثنين، أحدهما مرتبط بمزاعم الخداء التعديب وسوء المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال، وثانيهما مرتبط بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة وذلك بما نسبته 0.48 % من مجموع ملفات التظلم التي نصرت الجهة وبنسبة 0.03 % من مجموع ملفات الاختصاص، وقد أحيلت على الجهة المختصة.

4 - 5 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - أسفي بحسب المجال القطاعي

المعنى بها «جغرافية المتظلم»

2020		2019		المجال القطاعي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام نظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
1,03 %	16,27 %	34	45	قطاع الداخلية
1,03 %	16,27 %	34	20	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,82 %	12,92 %	27	24	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,61 %	9,57 %	20	5	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,55 %	8,61 %	18	17	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,52 %	8,13 %	17	30	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,46 %	7,18 %	15	12	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,27 %	4,31 %	9	3	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,24 %	3,83 %	8	16	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,18 %	2,87 %	6	7	صندوق الإيداع والتدبير
0,15 %	2,39 %	5	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية

قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	5	3	1,44 %	0,09 %
المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	2	3	1,44 %	0,09 %
قطاع الصحة	2	2	0,96 %	0,06 %
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	2	2	0,96 %	0,06 %
مجال العدالة	3	1	0,48 %	0,03 %
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	1	0,48 %	0,03 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	1	1	0,48 %	0,03 %
رئاسة الحكومة	1	1	0,48 %	0,03 %
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	1	1	0,48 %	0,03 %
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	4	--	--	--
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	1	--	--	--
الأمانة العامة للحكومة	1	--	--	--
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	1	--	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	11	1	0,48 %	0,03 %
المجموع	218	209	100,00 %	6,35 %



يتضح من ترتيب المعصيات الإحصائية أعلاه، أن تصنيف التخطئات التي تهم جهة مراكش - أسفي، مكن من رصد المجالات المعنية أكثر بتخطئات المرتفقين المقيمين بهذه الجهة، ومن تحليلها يمكن إبداء الملاحظات التالية:

تصدر كل من قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة والداخلية ترتيب القطاعات، بما مجموعه 34 تخطئا لكل قطاع منهما، بنسبة بلغت 16,27 % من مجموع ملفات التخطئات التي فنصرت بهذه، متبوعين بالمجال القطاعي الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة في المرتبة الثانية بـ 27 تخطئا وبنسبة بلغت 12,92 % من نفس المجموع، وقطاع الثقافة والمعاملن والبيئة في المرتبة الثالثة بمجموع 20 تخطئا، وبنسبة بلغت 9,57 %، وقطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الرابعة بـ 18 تخطئا، وبنسبة 8,61 %، فقطاع الشغل

والإدماج المهني في المرتبة الخامسة بـ 17 تظلمًا، بنسبة 8,13%؛ أما الرتبة السادسة فاحتلتها قطاع إعداد التراب الوصني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 15 تظلمًا، بنسبة 7,18%؛ ثم باقي القطاعات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

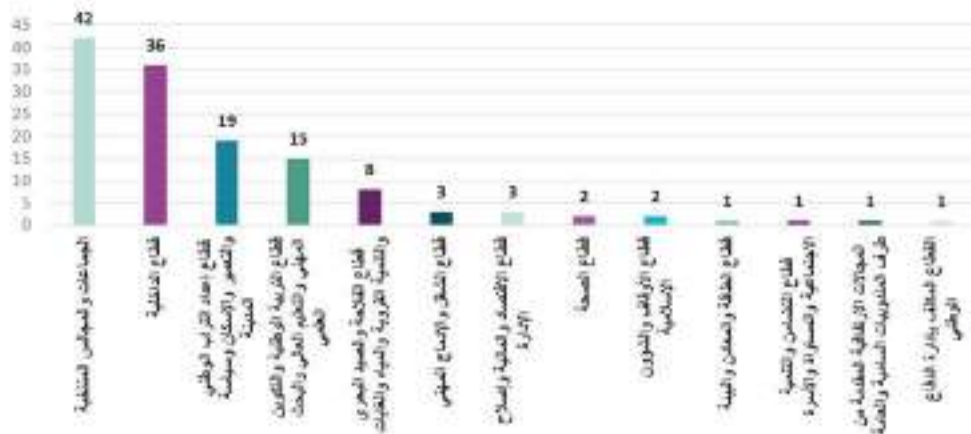
ويظهر من هذه المعصيات، أن 165 ملفًا بما نسبته 78,95% من مجموع التظلمات المتعلقة بالجهة، همت سبع مجالات قطاعية رئيسية؛ فيما توزع الباقي (44)، بنسبة 21,05%، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التظلمات المسجلة على الصعيد الوصني، وفق النسب المبيّنة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 1,03%.

3 - التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - أسفي (جغرافية الإدارة)

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتظلمات، من زاوية جغرافية المتظلم، حافظت جهة مراكش - أسفي على المرتبة السادسة في تصنيف التظلمات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات النظم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات النظم	عدد ملفات النظم	
1,28%	31,34%	42	29	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,09%	26,87%	36	44	قطاع الداخلية
0,58%	14,18%	19	9	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,46%	11,19%	15	6	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,24%	5,97%	8	6	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,09%	2,24%	3	6	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,09%	2,24%	3	-	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,06%	1,49%	2	1	قطاع الصحة
0,06%	1,49%	2	-	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,03%	0,75%	1	3	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,03%	0,75%	1	2	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,03%	0,75%	1	-	المجالات الزرفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعمامة
0,03%	0,75%	1	-	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
-	-	-	2	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
-	-	-	1	مجال العدالة
4,07%	100,00%	134	109	المجموع



بتحليل معصيات جدول التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة مراكش - أسفي، يتجلى أن المجال القصاصي الخاص بالمعاملات والبيانات المنتخبة يمثل المرتبة الأولى بـ 42 تظلمًا، بنسبة 31,34 %، ونظرًا لأكبر منها جماعة أسفي وجماعة مراكش بما مجموعه 24 تظلمًا، أي بنسبة 57,14 % من مجموع التظلمات المعنية بها المجال القصاصي داخل الجهة.

بعقبه قطاع الداخلية الذي تراجع هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 36 تظلمًا، وبنسبة 26,87 % من مجموع التظلمات التي تخص الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لهذه الجهة، همت كل من عمالة مراكش (مقر ولاية الجهة)، وعمالة إقليم أسفي، وأيضًا ولاية جهة مراكش - أسفي بـ 21 تظلمًا، أي بنسبة 58,33 % من مجموع التظلمات التي تخص القطاع داخل الجهة.

ثم جاء قطاع إعداد التراب الوصني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة في المركز الثالث ضمن المجالات القصاصية المعنية، بما مجموعه 19 تظلمًا، وبنسبة 14,18 %، حيث تصدرت قائمة إدارات هذا القطاع، العمران مراكش - أسفي (مراكش) بما مجموعه 17 تظلمًا، أي بنسبة 89,47 % من مجموع ما سجل من تظلمات في مواجهة هذا القطاع على صعيد الجهة.

فيما توضع قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المركز الرابع، ضمن المجالات القصاصية المعنية، داخل الجهة، بما مجموعه 15 تظلمًا، وبنسبة 11,19 %، حيث تصدرت قائمة إدارات هذا القطاع جامعة القاضي عياض مراكش، متبوعة بالأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة مراكش - أسفي بما مجموعه 11 تظلمًا، وبنسبة 73,33 % من مجموع التظلمات المعنية بها هذا القطاع داخل الجهة.

فباقر المجالات القصاصية وفق التفصيل المبين في الجدول تاليًا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن أربع مجالات قصاصية من بين 13، استأثرت بما مجموعه 112 تظلمًا، أي بما نسبته 83,58 % من مجموع التظلمات التي تخص الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لجهة مراكش - أسفي، وبنسبة 3,41 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 22 ملفًا بما نسبته 16,42 %، وما يعادل 0,67 % من نفس التظلمات، هم باقر المجالات القصاصية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة مراكش - آسفي

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - آسفي

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
2,58%	8,01%	126	253

بإفراط عددي بلغ عدد الضحايا والتشكيات التي سجلتها المؤسسة، خلال هذه السنة، من غير أن تدخل ضمن اختصاصها والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش - آسفي ما مجموعه 126 ملفا، أي ما نسبته 8.01% من إجمالي ملفات التوجيه، وقد فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

وتجدر الإشارة إلى أن كل هؤلاء المشتكين يحملون الجنسية المغربية، باستثناء واحد منهم يحمل الجنسية السورية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - آسفي بحسب الفئة الاجتماعية



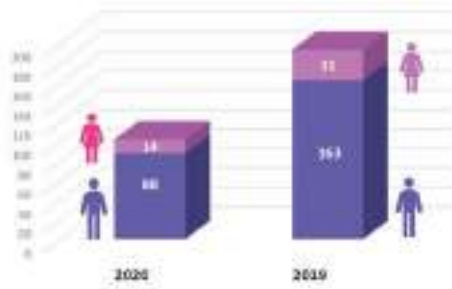
الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجبهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
نزلاء المؤسسات السجنية	1,94%	8,73%	11	12
أشخاص في وضعية هشّة	1,77%	7,94%	10	22
أراامل	1,41%	6,35%	8	6
أشخاص في وضعية إعاقة	0,53%	2,38%	3	7
المجموع	5,65%	25,40%	32	47

لقد تبين من المعطيات ذات الصلة بملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش - آسفي، بالاستثناء لجموع الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، أنه من بين 126 شكاية تهم ذات الجهة، نجد أن 32 منها همت أربع فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 25.40% من مجموع شكايات التوجيه الواردة من الجهة، وما يعادل نسبة 5.65% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وخلال السنة الماضية، فقد اتضح أن فئة نزلاء المؤسسات السجنية احتلت المرتبة الأولى هذه السنة، بما مجموعه 11 شكاية؛ تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشّة التي تراجعت إلى المرتبة الثانية بـ 10 شكايات؛ متبوعة بفئة الأراامل التي تقدمت بحورها إلى المرتبة الثالثة بثمان ملفات؛ ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة التي تراجعت إلى المرتبة الرابعة بثلاث ملفات؛ الكل بحسب ما هو مفصل بالتفصيل أعلاه.



4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - أسفر بحسب جنس المشتكى

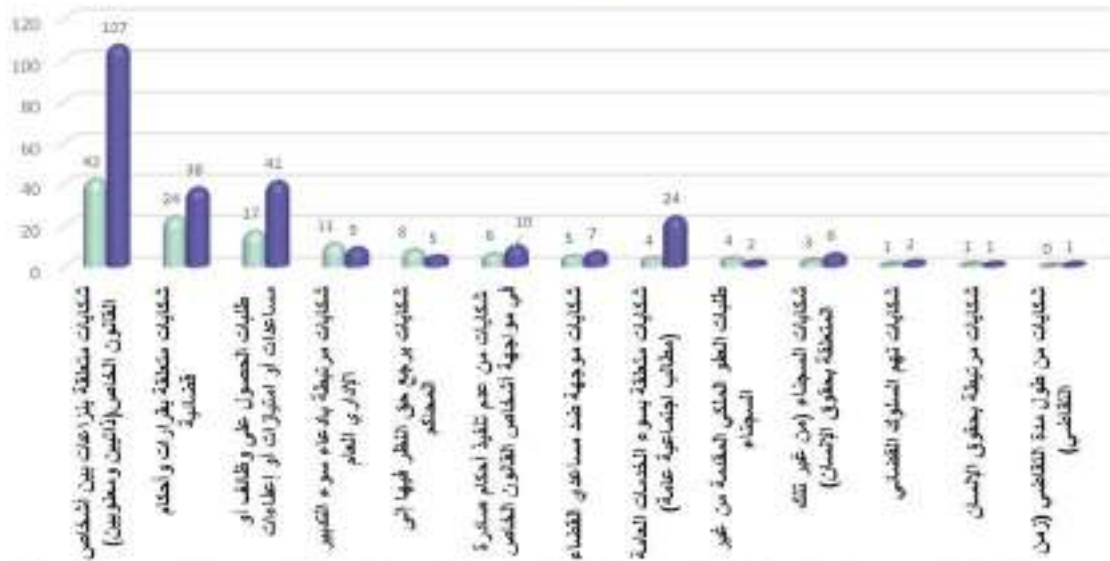


جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 6,80	% 86,27	88	163
نساء	% 1,08	% 13,73	14	31
المجموع	% 7,88	% 100,00	102	194

كما سبق بيانه، توصلت المؤسسة من أشخاص ذاتيين بما مجموعه 102 شكاية، تهم جهة مراكش - أسفر، وتحليل هذه الملفات، نجد أن عدد الشكايات التي بعث بها رجال إلى المؤسسة بلغ 88 شكاية، بنسبة 86,27% من مجموع ما تقدم به أشخاص ذاتيون بهذه الجهة، مقابل 14 شكاية تقدم بها نضيراتهم من النساء، أو بنسبة 13,73%. وهو نتيجة، تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه التي تهم جهة مراكش، أقل بكثير من نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص المسجلة على الصعيد الوطني البالغة في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة مراكش - أسفر بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	% 2,67	% 33,33	42	107
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	% 1,53	% 19,05	24	38
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	% 1,08	% 13,49	17	41
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	% 0,70	% 8,73	11	9
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	% 0,51	% 6,35	8	5
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	% 0,38	% 4,76	6	10
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	% 0,32	% 3,97	5	7
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	% 0,25	% 3,17	4	24
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	% 0,25	% 3,17	4	2
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	% 0,19	% 2,38	3	6
شكايات تهم السلوك القضائي	% 0,06	% 0,79	1	2
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	% 0,06	% 0,79	1	1
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	-	--	--	1
المجموع	% 8,01	% 100,00	126	253



يظهر تحليل المعصيات اعلاه، المستمدة انصافا من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة، والمتعلقة بجهة مراكش - آسفي، أن هذا النوع من الشكايات هم 19 صنفا رئيسيا من مجموع التصنيفات المعتمدة داخل المؤسسة، وفق النتائج التالية :

- شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ثلاثين ومعنويين)

رغم الانخفاض الواضح في عددها، فقد حافظ هذا النوع من الملفات، خلال هذه السنة كذلك، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التوجيه التي تهم جهة مراكش - آسفي واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 42 شكاية، بنسبة بلغت 33.33 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي ما يعادل 2.67 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- شكايات متعلقة بالشأن القضائي (أربعة أصناف)

بأربع تصنيفات، احتل هذا النوع من القضايا مرتبة متقدمة بما مجموعه 36 ملفا، بنسبة 28.57 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي بنسبة 2.29 % من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، توزعت بين: شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 24 شكاية؛ ثم شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بـ 06 شكايات؛ تلتها تلك الموجهة ضد مساعدي القضاء بـ 05 شكايات، ثم شكاية واحدة تهم السلوك القضائي مع الإشارة إلى أن الشكايات الواردة من الجهة، خلافا للسنة الماضية، لم تسجل هذه السنة أي شكاية من صول مدة التقاضي.

- طلبات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعانات

تراجعت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا الواردة من جهة مراكش - آسفي خلال هذه السنة إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 17 طلبا، بنسبة 13.49 % من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي بنسبة تعادل 1.08 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.



- الشكايات المرتبطة بالعداء سوء التدبير الإداري العلم

تقدّمت هذه الشكايات خلال هذه السنة إلى المرتبة الرابعة، ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه الترويجي على المؤسسة من جهة مراكش - أسفي، وذلك بما مجموعه 11 شكاية، ونسبة 8,73% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي ما يعادل 0,70% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم

بذورها تقدّمت هذه القضايا، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الخامسة ضمن تصنيف الشكايات الترويجي كندرج ضمن اختصاص المؤسسة، ونصرت جهة مراكش - أسفي، إذ بلغ عددها 08 شكايات ممثلة بذلك، نسبة 6,35% من مجموع ملفات التوجيه التي نصرت الجهة، أي ما يعادل 0,51% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

- الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصاب اجتماعية عامة»

تراجعت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا والتي تهم جهة مراكش - أسفي، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الثامنة، بما مجموعه أربع شكايات، وهو المرتبة التي تقاسمتها مع تلك المتعلقة بصليبا العفو الملكي المقدمة من غير المسجّن، وذلك بنسبة 3,17% من مجموع ملفات التوجيه التي نصرت الجهة، أي ما يعادل 0,45% لكل صنف من مجموع الشكايات الترويجي تدخل في اختصاص المؤسسة.

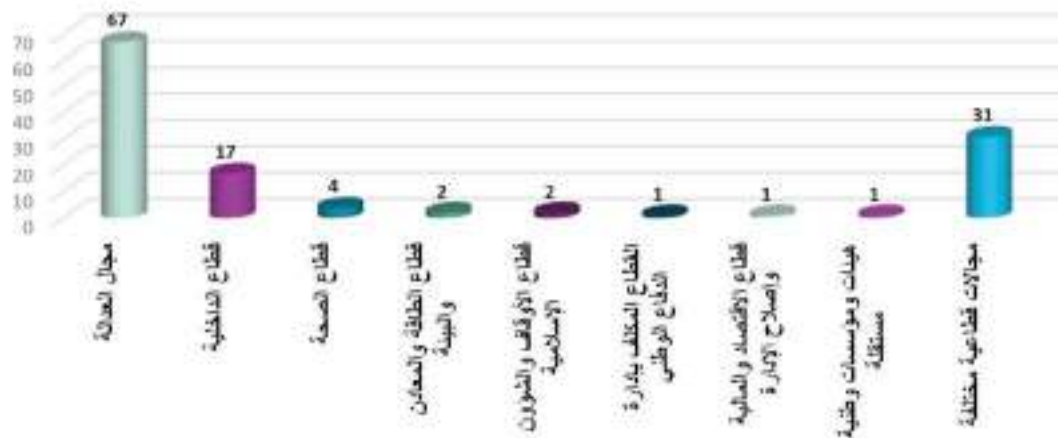
ثم توالت في الترتيب شكايات المسجّن «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، والشكايات المرتبطة بحقوق الإنسان، التي احتلتا على التوالي المرتبة التاسعة والعاشر، ضمن تصنيف ملفات التوجيه التي تهم جهة مراكش - أسفي، بحسب الأعداد والنسب المبيّنة أعلاه.

4 - 5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصين بجهة مراكش - أسفي بحسب المجال

القضايا الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
4,26%	53,17%	67	142	مجال العدالة
1,08%	13,49%	17	60	قطاع الداخلية
0,25%	3,17%	4	2	قطاع الصحة
0,13%	1,59%	2	3	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,13%	1,59%	2	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,06%	0,79%	1	2	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,06%	0,79%	1	--	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,06%	0,79%	1	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
--	--	--	4	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
--	--	--	4	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
--	--	--	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي

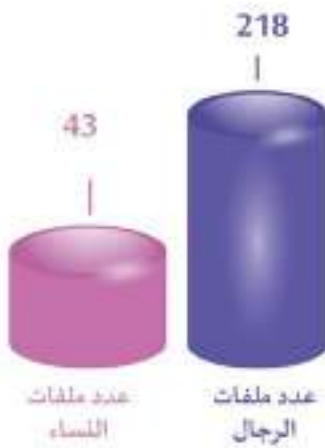
--	--	--	2	قطاع الشغل والإدماج المهني
--	--	--	2	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
--	--	--	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
--	--	--	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
--	--	--	1	الجماعات والمجالس المنتخبة
--	--	--	1	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
--	--	--	1	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	1	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
% 1,97	% 24,60	31	21	مجالات قطاعية مختلفة
% 8,01	% 100,00	126	253	المجموع



لقد أسفر تحليل البيانات الإحصائية المبيّنة في الجدول أعلاه، في ارتباطه مع تصنيف القطاعات المعنية بتوجيه الشكايات والكلمات التردّد داخل ضمن اختصاصات المؤسسة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة مراكش - آسفي، عن معضيات، رسمت خارطة المجالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرتفقين داخل هذه الجهة، وهو ما أتاح إمكانية إجراء الاستنتاجات التالية :

رغم الانخفاض البين عدديا في هذا النوع من الشكايات، حافظ قطاع العدالة على صدارة ترتيب القطاعات الأكثر تضرّعا في توجيه المواطنين أصحاب الكلمات والشكايات التردّد تنجرج ضمن اختصاصات المؤسسة خلال هذه السنة. مسجلا بذلك ما مجموعه 67 شكاية، أي نسبة بلغت 53,17% من مجموع ملفات التوجيه التي تضرّعت إليها، متبوعا بقطاع الداخلية، الذي حافظ بدوره على المرتبة الثانية بمجموع 17 شكاية فقط، ونسبة بلغت 13,49% من نفس المجموع، ثم باقي المجالات القطاعية، كما تم تفصيله تباعا في الجدول

ويتجلى من هذه المعضيات، أن مجال العدالة والداخلية داخل الجهة امتثرا بما مجموعه 84 توجيها، أي بما نسبته 66,67% من مجموع الشكايات التي تضرّعت إليها، فيما توزع الباقي (42) ونسبة 33,33% بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متغلوتة، بحسب ما هو مبين بالجدول



جنسية مغربية % 100

1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة بني ملال - خنيفرة

التضلمات والشكايات التي تم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب نوع الملف			
نوع الملف	2020		2019
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
نظم	%63,66	205	164
توجيه	%36,34	117	140
نسوية	--	--	1
المجموع	%100,00	322	305

بلغ عدد التضلمات والشكايات التي توصلت بها المؤسسة من المتضلمين المقيمين بجهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 322، مماثلة بذلك المرتبة السابعة بين مختلف جهات المملكة، بما نسبته 6,60% من مجموع المسجل العام، مسجلة بذلك تقدما واحدا في التصنيف العام للجهات بالمقارنة مع السنة الماضية، «من المرتبة التاسعة إلى السابعة».

وقد تبين أن ما مجموعه 205 تضلمات منها، بنسبة 63,66% من مجموع الوارد من الجهة، يتدرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي، والبالغ في 117 شكاية، بنسبة 36,34% من المجموع المذكور، يفرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات توجيه، وهي معصيات منسجمة مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التضلمات والشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدد التضلمات التي يتدرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة متقارب نسبيا مع عدد ملفات التوجيه، بحيث لم يتجاوز الفارق بين النسبتين 27,32 نقطة مئوية، في حين، أن الفارق العام وصل هذه السنة إلى 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة بني ملال - خنيفرة

2-1 - التضلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة بني ملال - خنيفرة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم
%4,20	%6,23	205	164

بزواله عددية بلغ مجموع التضلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، 205 تضلمات، أي ما نسبته 6,23% من إجمالي المسجل العام «تضلم». وكلها تضلمات واردة من أشخاص يحملون الجنسية المغربية.

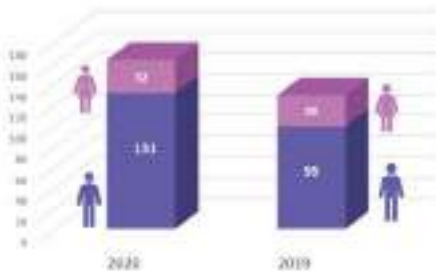
2 - 2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشة	4,48 %	26,83 %	55	21
أرامل	1,95 %	11,71 %	24	12
أشخاص في وضعية إعاقة	0,49 %	2,93 %	6	4
نزلاء المؤسسات السجنية	0,08 %	0,49 %	1	2
المجموع	7,00 %	41,95 %	86	39

من مجموع التظلمات التي تتعلق بجهة بني ملال - خنيفرة، نجد أن 86 تظلمًا يهم فئات اجتماعية معينة بالحراسة، موزعة بين أربع فئات، وهو ما يمثل نسبة 7 % من مجموع التظلمات المسجلة التي تهم الفئات خلال هذه السنة و 41,95 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة. وقد اتضح أن فئة الأشخاص في وضعية هشة حاقضت على المرتبة الأولى بزيادة عددية خلال هذه السنة، بحيث بلغ مجموع ما تم تسجيله في هذا الشأن 55 تظلمًا؛ تلتها فئة الأروامل في المرتبة الثانية بما مجموعه 24 تظلمًا؛ ثم في المرتبة الثالثة حلت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 06 تظلمات؛ متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بتظلم واحد؛ الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2 - 3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	4,97 %	80,37 %	131	99
نساء	1,21 %	19,63 %	32	30
المجموع	6,18 %	100,00 %	163	129

بزيادة صفيغة، توصلت المؤسسة خلال هذه السنة، بما مجموعه 163 تظلمًا من أشخاص ذاتيين قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة، ويظهر منها أن عدد التظلمات التي بعث بها رجال بلغ 131 تظلمًا، بنسبة 80,37 % من المجموع المذكور، مقابل 32 تظلمًا تقدمت به نضيراتهم من النساء، أو بنسبة 19,63 %. وهو نتيجة وإن كانت أيضا تتماشى مع الفكرة العامة المتمثلة في الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنه من ناحية المقارنة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات الواردة من الجهة دون النسبة المسجلة السنة الماضية وكذلك أقل من النسبة العامة لتظلماتهم على الصعيد الوطني خلال هذه السنة والتي بقيت في حدود 24,42 %.

4 - 9 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بنو ملال - خنيفرة بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع التظلمات المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
2,52%	40,49%	83	59	تظلمات ذات طبيعة إدارية
1,16%	18,54%	38	17	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,64%	10,24%	21	24	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,30%	4,88%	10	10	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,27%	4,39%	9	2	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,06%	0,98%	2	1	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,03%	0,49%	1	3	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
0,03%	0,49%	1	1	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,03%	0,49%	1	--	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
--	--	--	1	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
2,16%	34,63%	71	71	تظلمات ذات طبيعة مالية
1,46%	23,41%	48	15	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,21%	3,41%	7	11	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإمانات
0,15%	2,44%	5	14	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,12%	1,95%	4	9	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,06%	0,98%	2	5	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,06%	0,98%	2	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,03%	0,49%	1	7	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,03%	0,49%	1	7	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,03%	0,49%	1	--	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
--	--	--	1	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
1,16%	18,54%	38	26	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,27%	4,39%	9	4	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,18%	2,93%	6	--	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعيات وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,15%	2,44%	5	5	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
0,12%	1,95%	4	4	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
0,09%	1,46%	3	2	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
0,09%	1,46%	3	1	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية

% 0,09	% 1,46	3	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,06	% 0,98	2	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,03	% 0,49	1	4	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,03	% 0,49	1	4	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 0,03	% 0,49	1	1	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,24	% 3,90	8	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
% 0,21	% 3,41	7	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,03	% 0,49	1	--	تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب
% 0,09	% 1,46	3	4	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,03	% 0,49	1	1	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
% 0,03	% 0,49	1	1	تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي
% 0,03	% 0,49	1	1	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بمزاعم التعرض للعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات
% 0,06	% 0,98	2	4	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 0,06	% 0,98	2	4	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 6,23	% 100,00	205	164	المجموع

■ 2020 ■ 2019



انطلاقاً من ملفات التظلم التي تتعلق بجهة بنو ملال - خنيفرة في موضوع التصنيف الموضوعاتي الرئيسي والفرعي لملفات الاختصاص، خلال هذه السنة، يضر أنفا لم تفرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، كما أنفا، وانسجاماً مع الضروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، سجلت ظهور تصنيف رئيسي إضافي، ويتعلق الأمر بالتظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية، الكل وفق التفصيل التالي:

- التضلمات الخاصة بحالة الصوارى الصحية الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

اعتبارا لخصوصية المرحلة التي مرت منها الجهة، كما باقر جهات المملكة، سجلت جهة بني ملال - خنيفرة تضلمات ارتفعت بشكل مباشر بمرحلة تخبير الأزمة الصحية وما خلفته من انعكاسات، معتلة بذلك المرتبة الرابعة في تصنيف التضلمات التي توصلت بها المؤسسة من الجهة. وهكذا، سجل هذا النوع من التضلمات داخل جهة بني ملال - خنيفرة ما مجموعه 08 تضلمات، وهو ما يمثل 3,90% من مجموع التضلمات الواردة من الجهة.

لقد تم هذا النوع من القضايا بمجموعة من التضلمات في إطار تصنيفين فرعيين، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو سحب مساعدات مالية أو عينية، ب سبع تضلمات، أي بنسبة 3,41% من مجموع التضلمات الواردة من الجهة؛ فالتضلمات المرتبطة بالمساربات في التنقل داخل المغرب، بتضلم واحد، وبنسبة 0,49% من نفس المجموع؛ وذلك بحسب ما هو مبين في الجدول.

- التضلمات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

خلال السنة الماضية، تصدرت هذه القضايا تصنيف التضلمات التي رفعت جهة بني ملال - خنيفرة، بحيث بلغ عددها 83 تضلما، ممثلة بذلك 2,52% من إجمالي ملفات الاختصاص وبنسبة 40,49% من مجموع التضلمات التي تخص الجهة.

وقد توزعت بين تضلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بما مجموعه 38 تضلما، وبما نسبته 18,54% من مجموع ملفات التضلم المتعلقة بالجهة، وتضلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بمجموع 21 تضلما بنسبة 10,24%؛ وتضلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بنفس العدد المسجل خلال السنة الماضية (10 تضلمات)، وبنسبة 4,88%؛ وتضلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب بتسع تضلمات بنسبة 4,39%؛ وتضمين متعلقين بالإمتحانات والمباريات بنسبة 0,98%؛ وتلك المتعلقة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية، وتضلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب، ثم تضلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، وذلك بتضلم واحد لكل صنف.

يستخلص مما تقدم، أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، وعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، وتضلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب، شكلت ما مجموعه 78 تضلما أي بنسبة 93,98% من التضلمات ذات الصبغة الإدارية على صعيد الجهة؛ فيما توزع الباقي بما مجموعه خمس تضلمات فقط بين التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 6,02% منها.

- التضلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

بالرغم من انخفاضه على نفس المجموع (71 تضلما) تراجع هذا النوع من التضلمات خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما يعادل 2,16% من مجموع التضلمات التي تخرج في اختصاص المؤسسة وما يمثل 34,63% من إجمالي التضلمات التي تقدم للجهة.



وقد خسر هذا الصنف من التضلمات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تضلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 48 تضلماً، ونسبة 23,41% من مجموع التضلمات الواردة من الجهة والمسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، وتضلمات مرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بما مجموعه 07 تضلمات، ونسبة 3,41%؛ وتضلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بخمس تضلمات ونسبة 2,44%؛ وتضلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بأربع تضلمات ونسبة 1,95%؛ وتضلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل وتلك المتعلقة بعدم الاستغناء من منح التعليم العالي وذلك بتضلمين لكل صنف، ونسبة 0,98%؛ ثم تضلمات بشأن استرداد مبالغ مالية وبشأن كليات عمومية «الصفقات وسداد الصلح»، وأخرى همت اقتضاعات غير مستحقة، كل ذلك بتضلم واحد لكل صنف.

ويستنتج مما سبق، أن تصنيفاً فرعياً واحداً مرتبها بالمعاشات، شكل وحده ما مجموعه 48 تضلماً أي بنسبة 67,61% من التضلمات ذات الصيغة العقارية التي تخرص الجهة، فيما توزع الباقي بما مجموعه 23 بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف بنسبة 31,39%.

- التضلمات ذات الصيغة العقارية الواردة من جهة بنو ملال - خنيفرة

حافظت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا على الرتبة الثالثة، بما مجموعه 38 تضلماً، أي بنسبة تعادل 1,16% من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، ونسبة 18,54% من مجموع تضلمات الجهة.

وقد همر هذا التصنيف الرئيسي تصنيفات فرعية، تضمنت بالأساس تضلمات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلاجية «من غير أراضي الكيش»، بـ 09 تضلمات، ونسبة 4,39%، من مجموع ملفات التضلم التي تخرص الجهة؛ وتضلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» بست تضلمات، ونسبة 2,93% من نفس المجموع؛ فالتضلمات المرتبطة بتغيير أرقام عمومية «قنوات، أعمدة، صريخ» بنفس عدد تضلمات السنة الماضية «05 تضلمات»، ونسبة 2,44%؛ وتلك المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، التي حافظت بدورها على 04 تضلمات بنسبة 1,95%؛ وتضلمات مرتبطة بعدم الاستغناء من برامج اجتماعية، وتلك المرتبطة بالملك الغابوي وتلك المتعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار بثلاث تضلمات لكل صنف، بنسبة 1,46%؛ وتضلمين مرتبطين بالملك الخاص للدولة ونسبة 0,98%؛ فتضلم واحد لكل صنف من التضلمات المرتبطة بالتنفيذ العقاري، وتلك المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، ثم المتعلقة بوثائق التعبير.

- التضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة بنو ملال - خنيفرة

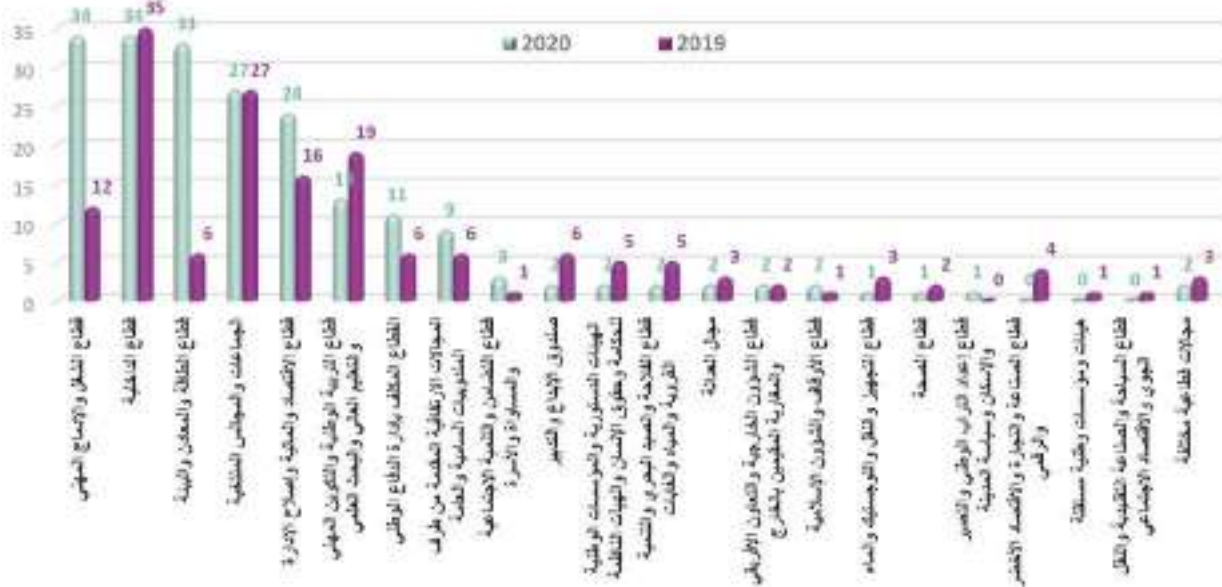
تتمحور هذه التضلمات حول مواضيع مرتبطة أساساً بمزاعم الاعتقال التعسفي والمرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وأخرى مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة، بتضلم واحد لكل صنف، وقد عملت المؤسسة على إحالتها على الجهات المختصة.

- التظلغات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة
الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة

تراجعت التظلغات المرتبطة بهذه القضايا إلى الرتبة السادسة، بتضمين اثنين،
وبنسبة 0,06 % من مجموع التظلغات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 0,98 % من مجموع
تظلغات الجهة.

2 - 5 التظلغات التي تهم أشخاصا قاصين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب المجال
القصاصي المعنى بها «جغرافية المتظلم»

2020		2019		المجال القصاصي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام تظلمه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
1,03 %	16,59 %	34	35	قطاع الداخلية
1,03 %	16,59 %	34	12	قطاع الشغل والإدماج المهني
1,00 %	16,10 %	33	6	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,82 %	13,17 %	27	27	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,73 %	11,71 %	24	16	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,40 %	6,34 %	13	19	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,33 %	5,37 %	11	6	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,27 %	4,39 %	9	6	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
0,09 %	1,46 %	3	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,06 %	0,98 %	2	6	صندوق الإيداع والتدبير
0,06 %	0,98 %	2	5	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات الناظفة
0,06 %	0,98 %	2	5	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06 %	0,98 %	2	3	مجال العدالة
0,06 %	0,98 %	2	2	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإقليمي والمغاربة المقيمين بالخارج
0,06 %	0,98 %	2	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,03 %	0,49 %	1	3	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,03 %	0,49 %	1	2	قطاع الصحة
0,03 %	0,49 %	1	--	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
--	--	--	4	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
--	--	--	1	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
--	--	--	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,06 %	0,98 %	2	3	مجالات قطاعية مختلفة
6,23 %	100,00 %	205	164	المجموع



إن المعصيات الإحصائية المتعلقة بتصنيف القطاعات المعنية بالتضخم تحسب على التضخم التي تهرجه بنو ملال - خنيفرة، تتيح إبداء الاستنتاجات التالية:

لقد حافظت قطاعات الداخلية على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتضخم داخل الجهة، متقاسما هذه السنة المرتبة الأولى مع قطاع الشغل والإنتاج المحلي، بما مجموعه 34 تضلما، أي بنسبة بلغت 16,59% من مجموع التضخمات التي تهرج الجهة؛ فقطاع الصحة والمعادن والبيئة في المرتبة الثانية بـ 33 تضلما، وبنسبة 16,10%؛ فمجال الجماعات والسياسات المنتخبة في المرتبة الثالثة بنفس المجموع الذي سجله برسم السنة الماضية (27 تضلما)، بنسبة 13,17%؛ ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المرتبة الرابعة بـ 24 تضلما، وبنسبة بلغت 11,71% من نفس المجموع؛ متبوعا بقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي الذي احتل المرتبة الخامسة بـ 13 تضلما، وبنسبة 6,34%.

ثم باقي المجالات القطاعية وفق الترتيب والتفصيل المبين في الجدول تاليا.

ويتضح من هذه المعصيات، أن ما مجموعه 152 تضلما، بما يمثل 74,15% من مجموع التضخمات الواردة من الجهة، تعلق بنحس مجالات قطاعية رئيسية؛ فيما توزع الباقي (53 تضلما) وبنسبة 25,85% بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

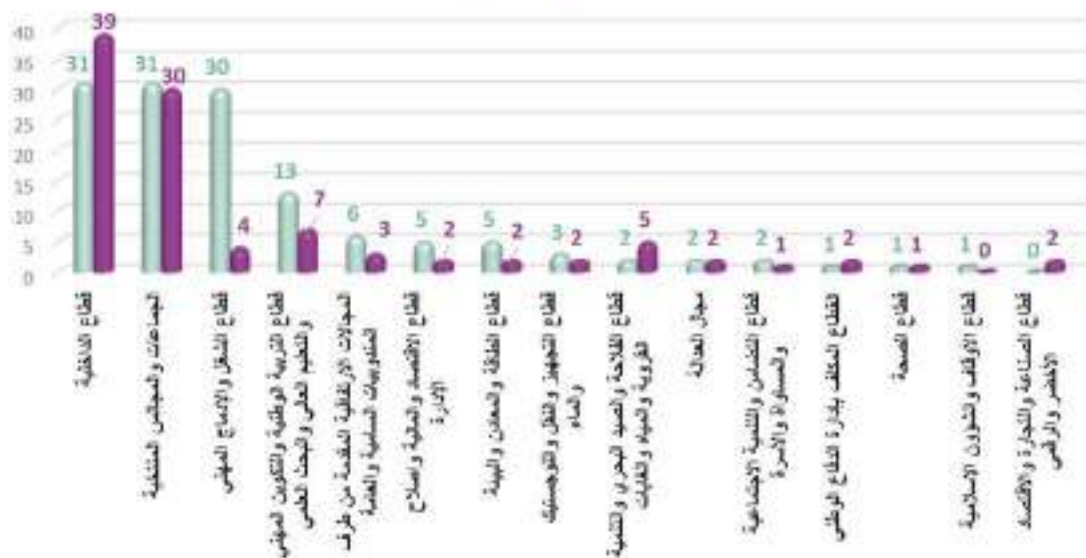
هكذا، وقد رتب مختلف القطاعات داخل الجهة في مواقع متباينة؛ بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التضخمات المسجلة وطنيا وفق النسب المبيّنة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 1,03%.

3 - التوزيع الجغرافي للقضايا المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي بجهة بني ملال - خنيفرة «جغرافية الإدارة»

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتظلمات، من زاوية جغرافية المتظلمين حافظت جهة بني ملال - خنيفرة على المرتبة السابعة في تصنيف التظلمات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

المجال القطاعي المعني	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
قطاع الداخلية	0,94 %	23,31 %	31	39
الجماعات والمجالس المنتخبة	0,94 %	23,31 %	31	30
قطاع الشغل والإدماج المهني	0,91 %	22,56 %	30	4
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	0,40 %	9,77 %	13	7
المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	0,18 %	4,51 %	6	3
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	0,15 %	3,76 %	5	2
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	0,15 %	3,76 %	5	2
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	0,09 %	2,26 %	3	2
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	0,06 %	1,50 %	2	5
مجال العدالة	0,06 %	1,50 %	2	2
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	0,06 %	1,50 %	2	1
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	0,03 %	0,75 %	1	2
قطاع الصحة	0,03 %	0,75 %	1	1
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	0,03 %	0,75 %	1	-
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	-	-	-	2
المجموع	4,04 %	100,00 %	133	102

■ 2020 ■ 2019





حافظ التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التضمير داخل المجال الترابي لجهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، على موقع قصاص الداخلية إلى جانب المجال القصاصي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة في المرتبة الأولى ضمن الإدارات المعنية بملفات التضمير داخل المجال الترابي لهذه الجهة، بما مجموعه 31 تظلمًا بنسبة 23,31% لكل منهما، وقد تصدر قائمة الإدارات التابعة لقصاص الداخلية كل من عمالة إقليم خريبكة، وجمالة إقليم بني ملال (مقر ولاية الجهة) وجمالة إقليم خنيفرة، بما مجموعه 24 تظلمًا، بنسبة 77,42% من مجموع التظلمات الخاصة بهذا القصاص بالجهة.

أما المجال القصاصي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة، فتصدرت قائمته كلا من جماعة القصبية، وجماعة بني ملال، وجماعة خريبكة، وجماعة سوق السبت اولاد النمة، وجماعة واليزي، بما مجموعه 20 تظلمًا بنسبة 64,52% من مجموع التظلمات في مواجهة المجال القصاصي بالجهة.

فيما تقدم قصاص الشغل والإعماج المهني إلى المرتبة الثانية بـ 30 تظلمًا، وبنسبة بلغت 22,56%، همت كلها المديرية الجهوية للصناعات والخدمات للضمان الاجتماعي بينو ملال.

بينما حافظ قصاص التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، خلال هذه السنة، على المركز الثالث ضمن المجالات القصاصية المعنية، بما مجموعه 13 تظلمًا، بنسبة 9,77%، همت بالأساس الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة بني ملال - خنيفرة (بني ملال)، والمديرية الإقليمية لوزارة التربية الوصنية بني ملال، والمديرية الإقليمية لوزارة التربية الوصنية خنيفرة، وجماعة السلطان مولاي سليمان، بما مجموعه 11 تظلمًا، وبنسبة 84,62% من مجموع التظلمات التي تفرق قصاص التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بالجهة.

فما قر المجالات القصاصية، وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن أربع مجالات قصاصية من 14 مجالًا، امتأرت بما مجموعه 105 تظلمات، أي بما نسبته 78,95% من مجموع التظلمات التي تهتم بالإدارات المعنية داخل المجال الترابي لجهة بني ملال - خنيفرة، وبنسبة 3,19% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 28 ملفًا بما نسبته 21,05%، أي ما يعادل 0,85% من نفس العناوين على التوالي، هم باقي المجالات القصاصية الرئيسية، بأعداد ونسب متباينة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة بني ملال - خنيفرة

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
%2,40	%7,44	117	140

إن ما توصلت به المؤسسة من جهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، من شكايات وتشكايات لا تدخل ضمن اختصاصها، بلغ ما مجموعه 117 شكاية، أي ما نسبته 7,44% من إجمالي ذات الصنف من الشكايات المسجل على الصعيد الوطني، وقد اتخذت بشأنها إجراءات بالتوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة على حدة.

هكذا، وكما السنة الماضية، اتضح أن مجموع هذه الشكايات تتعلق بأشخاص يعملون الجنسية المغربية دون تسجيل أي شكاية تهم أشخاصا من جنسيات أجنبية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب الفئة الاجتماعية

2020			2019		الفئة الاجتماعية
النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
% 3,18	% 15,38	18	17	أشخاص في وضعية هشّة	
% 1,41	% 6,84	8	10	نزلاء المؤسسات السكنية	
% 0,53	% 2,56	3	13	أشخاص في وضعية إعاقة	
% 0,53	% 2,56	3	4	أرامل	
% 5,65	% 27,35	32	44	المجموع	



يتضح من المعصيات التي تهم شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، الواردة عليها من أشخاص مقيمين بجهة بني ملال - خنيفرة، بحسب الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، أنه من مجموع 117 ملفا تهم ذات الجهة، نجد أن 32 منها، حصر أربع فئات بجمعية، أي ما يمثل نسبة 27,35% من مجموع شكايات عدم الاختصاص التي تهم الجهة، و5,65% من إجمالي ملفات الفئات المعنية بالحراسة لملفات التوجيه.

وكما السنة الماضية أيضا، احتلت فئة الأشخاص في وضعية هشّة المرتبة الأولى، بما مجموعه 18 شكاية؛ تلتها فئة نزلاء المؤسسات السكنية التي تقدمت هذه السنة إلى المرتبة الثانية بمجموع 08 شكايات؛ متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة وفئة الأرامل بتلاتي شكايات لكل فئة، الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.



4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب جنس المشتكى



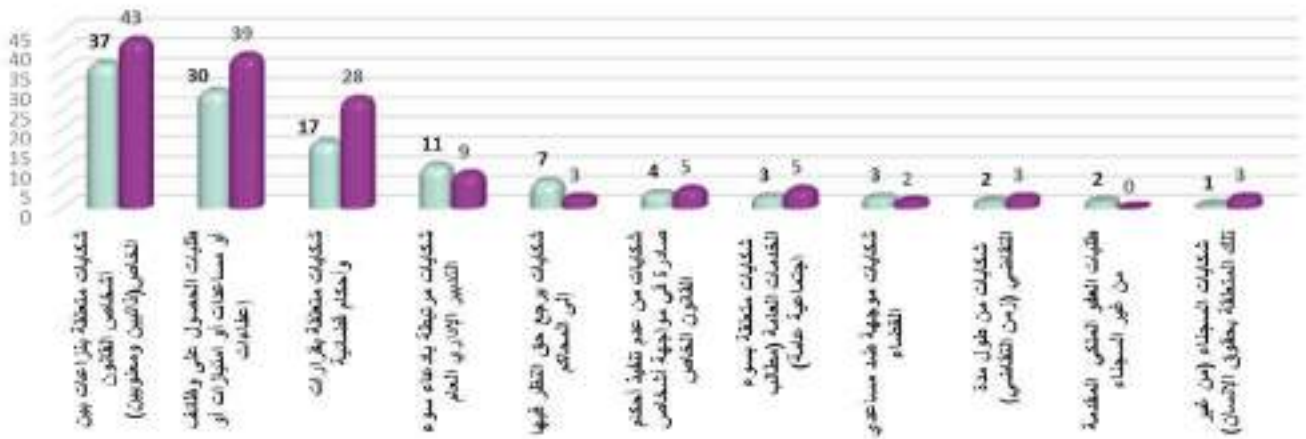
جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	6,72 %	88,78 %	87	90
نساء	0,85 %	11,22 %	11	19
المجموع	7,57 %	100,00 %	98	109

لقد تلقت المؤسسة خلال هذه السنة من أشخاص ذاتيين، بما مجموعه 98 شكاية، تهم جهة بني ملال - خنيفرة، وتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد ما يهم الرجال منها بلغ 87 شكاية، بنسبة 88,78 % من مجموع ملفات التوجيه المعروضة من طرف أشخاص ذاتيين بالجهة، مقابل 11 شكاية تقدم بها نصيراتهم من النساء، أي بنسبة 11,22 % . وهو نتيجة، وإن كانت كذلك منسجمة مع النتيجة العامة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنها أظهرت أن نسبة النساء من الرجال في موضوع شكايات التوجيه التي تهم الجهة أقل بكثير من نسبة النساء في ملفات عدم الاختصاص المسجلة على الصعيد الوطني البالغة هذه السنة في 18,30 %.

4 - ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
شكايات متعلقة بتراعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	2,35 %	31,62 %	37	43
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	1,91 %	25,64 %	30	39
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	1,08 %	14,53 %	17	28
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	0,70 %	9,40 %	11	9
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	0,45 %	5,98 %	7	3
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	0,25 %	3,42 %	4	5
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	0,19 %	2,56 %	3	5
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	0,19 %	2,56 %	3	2
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	0,13 %	1,71 %	2	3
طلبات العقو الملكي المقدمة من غير السجناء	0,13 %	1,71 %	2	--
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	0,06 %	0,85 %	1	3
المجموع	7,44 %	100,00 %	117	140

■ 2020 ■ 2019



يظهر تحليل المعصيات المتوفرة، انصافاً من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة ونخصر جهة بني ملال - خنيفرة، 11 تصنيفاً رئيسياً من مجموع التصنيفات المعتمدة من لجن المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عدداً من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أثنين ومعنويين)

حافظ هذا النوع من الملفات، للسنة الثانية على التوالي، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المتعلقة بجهة بني ملال - خنيفرة واستدعت توجيه وإرشاء أصحابها بما مجموعه 37 شكاية، أو ما يعادل 2,35% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، وبنسبة 31,62% من مجموع الشكايات الخاصة بالجهة.

- طلبات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعانات

كما حافظت، خلال هذه السنة، ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا والمتعلقة بجهة بني ملال - خنيفرة على الرتبة الثانية، بما مجموعه 30 شكاية بفارق عددي بسيط عن سابقتها، أي بنسبة تعادل 1,91% من الملفات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 25,64% من مجموع الشكايات التي تهم الجهة.

- شكايات مرتبطة بالشأن القضائي (أربع تصنيفات)

تأتي هذه القضايا بمرتبة في المرتبة الثالثة من حيث الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتوصلت بها من جهة بني ملال - خنيفرة، بحيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة 26 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 1,65% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وبنسبة 22,22% من مجموع شكايات الجهة، وقد هم هذا الصنف أربع تصنيفات فرعية، توزعت بين شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 17 شكاية، وبنسبة 14,53% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، وشكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص وعددها 04 شكايات وبنسبة 3,42% من نفس المجموع، و03 شكايات في مواجهة مساعدي القضاء، وبنسبة 2,56%، وشكايتين من حصول مدة التقاضي (زمن التقاضي)، بنسبة 1,71%.



- شكايات مرتبطة بالعداء سوء التخبير الإداري العام

حافظت الشكايات المرتبطة بهذه القضايا، والمتعلقة بجهة بني ملال - خنيفرة على المرتبة الرابعة خلال هذه السنة، بما مجموعه 11 شكاية، ونسبة 0,70 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، ونسبة 9,40 % من مجموع الشكايات التي تهم الجهة.

- شكايات يرجع النظر فيها إلى المحاكم

تقدمت هذه السنة الشكايات التي يرجع النظر فيها إلى المحاكم، والتي تخص جهة بني ملال - خنيفرة إلى المرتبة الخامسة، بما مجموعه سبع ملفات، ونسبة 0,45 % من مجموع الملفات التولية تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، أي ما يعادل 5,98 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة «مطالب اجتماعية عامة»

تراجعت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية عامة إلى المرتبة السابعة، ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة بني ملال - خنيفرة، بما مجموعه ثلاث ملفات، ونسبة 0,19 % من مجموع الملفات التولية تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، ونسبة 1,56 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- هلياء العفو الملكي المقدمة من غير السجناء

خلال السنة الماضية، سجلت المؤسسة خلال هذه السنة هليين متعلقين بالعفو الملكي مقدمة من غير السجناء واركيز من جهة بني ملال - خنيفرة، ليحتل بذلك المرتبة الثامنة، ونسبة 0,13 % من مجموع الملفات التولية تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، أي ما يعادل 1,71 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

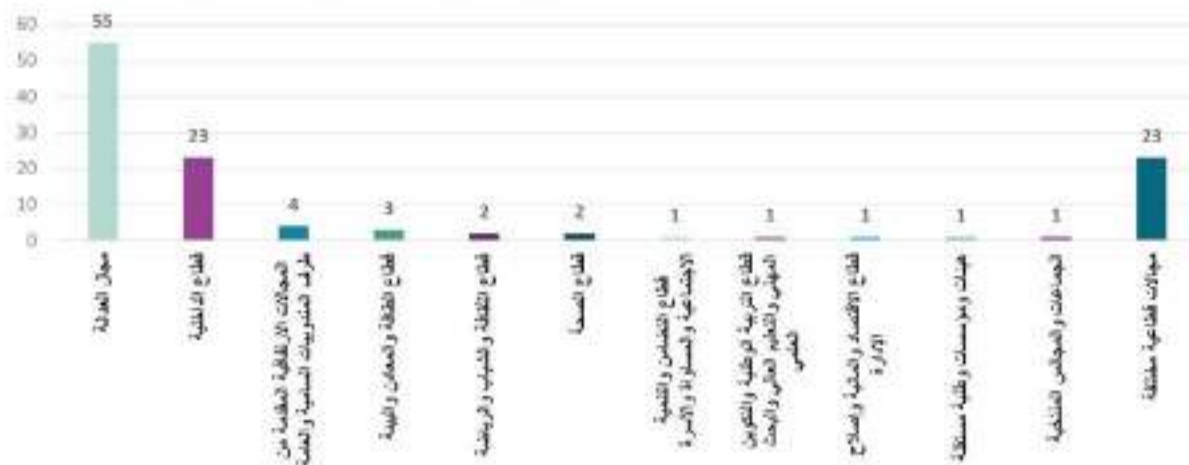
- شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»

وفي المرتبة الأخيرة، جاءت شكايات السجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان التي تهم جهة بني ملال - خنيفرة، بملف واحد، ونسبة 0,06 % من مجموع الملفات التولية تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، ونسبة 0,85 % من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

4 - 5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا فاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة بحسب المجال

القصاص الموجه إليه

2020			2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
3,50%	47,01%	55	80		مجال العدالة
1,46%	19,66%	23	25		قطاع الداخلية
0,25%	3,42%	4	8		المجالات الترقيقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
0,19%	2,56%	3	-		قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,13%	1,71%	2	-		قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,13%	1,71%	2	-		قطاع الصحة
0,06%	0,85%	1	4		قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,06%	0,85%	1	1		قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,06%	0,85%	1	-		قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,06%	0,85%	1	-		هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,06%	0,85%	1	-		الجماعات والمجالس المنتخبة
-	-	-	3		القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
-	-	-	3		قطاع الشغل والإدماج المهني
-	-	-	2		قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
-	-	-	1		قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
-	-	-	1		قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
1,46%	19,66%	23	12		مجالات قطاعية مختلفة
7,44%	100,00%	117	140		المجموع

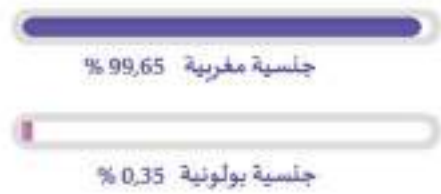
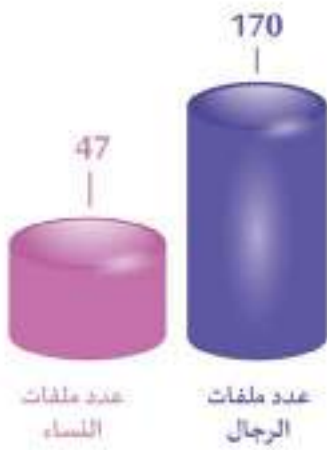




على نسبة باقري جهات المملكة يظفر من المعصيات الإحصائية أعلاه، أن ترتيب القصاصات المعنية التي تفرص ملفاى التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة يبقى عموما منسجما مع الترتيب العام بالنسبة لجموع الشكايات المتوصل بها، ومع ذلك يمكن من إبداء الامتتاجات التالية:

للسنة الثانية على التوالي، حافظت مجال العدالة على صدارة ترتيب القصاصات الأكثر ظهورا في توجيه المواصنين أصحاب الصلبيات والشكايات التولا تخرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما بمجموعة 55 ملفا، أي بنسبة بلغت 47,01 % من مجموع الشكايات الواردة من الجهة، متبوعا بقصاص الداخلية، الذي حافظ بدوره على المرتبة الثانية بمجموع 23 شكاية، وبنسبة بلغت 19,66 % من نفس المجموع، ثم باقري الصلبيات القصاصية، وفق التفصيل المبين في الجدول تيلعا.

ويظفر من هذه المعصيات، أن مجالين قصاصيين هما مجال العدالة ومجال الداخلية استأثرا بما بمجموعة 78 توجيها، أي بما نسبته 66,67 % من مجموع الشكايات التي تهم الجهة، فيما توزع الباقي (39 ملفا)، وبنسبة 33,33 % بين مختلف القصاصات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.



1 - المتخلمون أو المشتكون المقيمون بجهة سوس- ماسة

التظلمات والشكايات التي تم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة بحسب نوع الملف			
نوع الملف	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات
تظلم	4,18%	72,08%	204
توجيه	1,62%	27,92%	79
المجموع	5,80%	100,00%	283

وصل عدد التظلمات والشكايات التي توصلت بها المؤسسة هذه السنة من المتخلمين المقيمين بجهة سوس- ماسة، ما مجموعه 283، أي ما نسبته 5,80% من مجموع المسجل العام، مقارنة بذلك المرتبة الثامنة من حيث ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة مقارنة مع باقي جهات المملكة برسم نفس السنة، مسجلة بذلك تراجعا في التصنيف العام للجهات بالمقارنة مع السنة الماضية (المرتبة السابعة).

وقد تبين أن ما مجموعه 204 تظلمات منها، بنسبة 72,08% من مجموع الوارد من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي والعدد في 79 شكاية بنسبة 27,92% من المجموع المذكور، يفرض عن نخلق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات توجيه، وهي معضيات منسجمة مبدئيا مع ما أقره التوزيع العام لنوع التظلمات والشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدد التظلمات، التي يندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة متباعد نسبيا مع عدد ملفات التوجيه بحيث بلغ الفرق 44,16 نقطة مئوية، في حين، أن الفرق العام لم يتجاوز هذه السنة 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتخلمون المقيمون بجهة سوس- ماسة

2-1 التظلمات التي تقدم أشخاصا قاطنين بجهة سوس- ماسة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
4,18%	6,20%	204	179

خلافا للمعصر العام المتعلم في الانتفاض الحفيف في عدد التظلمات علم المستوى الوصفي، فقد سجلت التظلمات التي تقدم جهة سوس- ماسة، خلال هذه السنة، ارتفاعا بحيث وصل إجمالي ما تم تسجيله إلى 204 تظلمات، أي ما نسبته 6,20% من إجمالي المسجل العام الذي يندرج في الاختصاص، وكلها تظلمات مقدمة من أشخاص مغاربة.

2 - 2 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة بحسب الفئة الاجتماعية



الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتظلم	النسبة من مجموع تظاهرات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	% 2,93	% 17,65	36	6
أرامل	% 0,98	% 5,88	12	6
أشخاص في وضعية إعاقة	% 0,33	% 1,96	4	--
نزلاء المؤسسات السجنية	--	--	--	3
المجموع	% 4,23	% 25,49	52	15

يمكن هذا الجداول من الوقوف على معضيات حول التظاهرات التي تهم الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة بجهة سوس- ماسة والتي توضح أنه من مجموع 104 ملفات، نجد أن 5% منها، همت ثلاث فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 4,23% من مجموع ملفات الاختصاص الخاصة بالفئات المعنية بالدراسة و 25,49% من مجموع التظاهرات الواردة من الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة قد تصدرت الترتيب بـ 36 تظلمًا؛ تلتها فئة الأرامل بـ 12 تظلمًا؛ كما تهيمن هذه السنة فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 04 تظلمات؛ وتحتت عنه فئة نزلاء المؤسسات السجنية؛ الكل بحسب التفصيل أعلاه.

2 - 3 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة بحسب جنس المتظلم



الجنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من مجموع نظم المقدم من طرف الأشخاص الثانويين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	% 4,47	% 76,13	118	118
نساء	% 1,40	% 23,87	37	21
المجموع	% 5,87	% 100,00	155	139

كما تمت الإشارة إليه، توصلت المؤسسة بما مجموعه 155 تظلمًا من أشخاص عاتيين بجهة سوس- ماسة، شكل منها عدد الرجال الذين يعثوا بتظلماتهم نفس العدد المسجل، خلال السنة الماضية، والمقدر في 118 تظلمًا، أي بنسبة 76,13% من مجموع التظاهرات المقدمة من أشخاص عاتيين من داخل الجهة، مقابل 37 تظلمًا تقدم به نصيراتهم من النساء، أي بنسبة 23,87%. وهو نتيجة، وإن كانت تكرر الريادة العددية لتظاهرات الرجال مقابل تظاهرات النساء، فإنها من ناحية أخرى، توضح أن نسبة النساء من الرجال في موضوع التظاهرات التي تهم هذه الجهة، أقل بقليل من النسبة العامة لتظلماتهن على المستوى الوطني، التي بلغت 24,4%.

9 - 4 التظلمات المترتبة عن أخطاء قاضين بجهة سوس - ماسة بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل عام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
2,22 %	35,78 %	73	63	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,70 %	11,27 %	23	6	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارة) والحق في الجواب
0,58 %	9,31 %	19	18	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,52 %	8,33 %	17	15	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,30 %	4,90 %	10	17	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,09 %	1,47 %	3	5	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,03 %	0,49 %	1	--	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
1,28 %	20,59 %	42	59	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,33 %	5,39 %	11	14	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,27 %	4,41 %	9	13	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,21 %	3,43 %	7	4	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
0,15 %	2,45 %	5	8	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,15 %	2,45 %	5	3	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,06 %	0,98 %	2	10	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,03 %	0,49 %	1	3	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,03 %	0,49 %	1	2	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,03 %	0,49 %	1	2	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
1,19 %	19,12 %	39	19	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
1,19 %	19,12 %	39	19	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
0,79 %	12,75 %	26	34	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,27 %	4,41 %	9	7	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,15 %	2,45 %	5	4	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,15 %	2,45 %	5	4	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
0,03 %	0,49 %	1	11	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,03 %	0,49 %	1	4	تظلمات متعلقة بالاعتماد المادي على الملكية العقارية
0,03 %	0,49 %	1	2	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,03 %	0,49 %	1	2	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,03 %	0,49 %	1	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
0,03 %	0,49 %	1	--	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,03 %	0,49 %	1	--	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
0,67 %	10,78 %	22	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
0,58 %	9,31 %	19	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
0,06 %	0,98 %	2	--	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية

تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيق	--	1	0,49 %	0,03 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	2	0,98 %	0,06 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	2	0,98 %	0,06 %
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	3	--	--	--
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	2	--	--	--
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	--	--	--
المجموع	179	204	100,00 %	6,20 %

2020 2019



بالإضافة إلى التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لمفاتيح الاختصاص المعروفة تقليديا داخل الجهة، سجلت هذه الأخيرة خلال هذه السنة، انسجاما مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، تصنيفا رئيسيا إضافيا هم بالأساس التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية.

كل ذلك وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية الواردة من جهة سوس- ماسة

بالنظر للضريبة الخاصة التي مررت منها الجهة، كما مختلف جهات المملكة، سجلت جهة سوس- ماسة تظلمات أنتجتها مرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار وإن جاءت في المرتبة الخامسة في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة بعد مختلف التظلمات التقليدية «التظلمات ذات الصيغة الإدارية والمالية والعقدية وعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة». وهكذا، سجل هذا النوع من التظلمات داخل الجهة ما مجموعه 22 تظلمات، وهو ما يشكل نسبة 10,78% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة.

ولقد هم هذا النوع من القضايا بمجموعة من التظلمات في إطار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو سحب مساعدات مالية أو عينية، بـ 19 تظلمات، أي بنسبة 9,31% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة؛ فالتظلمات المرتبطة بعدم تسليم وثائق أو خصم إدارية بتظلمين اثنين، وبنسبة 0,98%؛ وكذا تلك المتعلقة بالمساس بالحقوق في التصيب، بتظلم واحد، وبنسبة 0,49%، الكل بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

- التظلمات ذات الصيغة الإدارية الواردة من جهة سوس- ماسة

حافظ هذا النوع من التظلمات، للسنة الثانية على التوالي على صدارة تصنيف التظلمات الواردة من جهة سوس- ماسة، بما مجموعه 73 تظلمات، أي ما يعادل 35,78% من مجموع الواردات من الجهة و2,92% من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة.

هكذا، وكما باقر الجهات، هم هذا الصنف من التضمينات مجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تضمينات متعلقة بالنق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنق في الجواب بـ 23 تضمينا، بنسبة 11,27% من إجمالي ما ينصر الجهة؛ وتضمينات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بمجموع 19 تضمينا بنسبة 9,31% من نفس المجموع؛ وتضمينات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 17 تضمينا، وبما نسبته 8,33%؛ وتضمينات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 10 تضمينات بنسبة 4,90%؛ وتضمينات متعلقة بالامتحانات والمباريات بـ 03 تضمينات بنسبة 1,47%؛ وأخيرا تضم واحد مرتبص بعدم تنفيذ قرارات إدارية، بنسبة 0,49%.

يستنتج مما سبق، أن أربع تصنيفات فرعية مرتبصة بالنق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنق في الجواب، أو بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، أو عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، شكلت ما مجموعه 69 تضمينا، أي بنسبة 94,52% من التضمينات ذات الصيغة الإدارية التي ينصر الجهة؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 04 تضمينات، بين تصنيفين فرعيين مشكلين لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 5,48% منها.

- التضمينات ذات الصيغة المالية الواردة من جهة سوس- ماسة

على غرار السنة الماضية، تأثر هذا القطاع في المرتبة الثانية من حيث التضمينات التي تتعلق بالجهة، إذ بلغ عددها 42 تضمينا، ممثلة بذلك 20,59% من المجموع الواردة من الجهة، و1,28% من إجمالي ملفات الاختصاص.

كما توزع هذا الصنف من التضمينات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي فهمت تضمينات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 11 تضمينا، بنسبة 5,39% من إجمالي ما يهجم جهة سوس- ماسة؛ وتضمينات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 09 تضمينات، بنسبة 4,41% من المجموع ذاته؛ والتضمينات المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بـ 07 تضمينات، بنسبة 3,43%؛ والتضمينات المتعلقة بكليات عمومية «الصفقات وسندات الصلب»، وتلك المرتبصة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي بـ 05 تضمينات، بنسبة 2,45% لكل صنف؛ والتضمينات المرتبصة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بتضمين اثنين، بنسبة 0,98% من نفس المجموع؛ فتلك المتعلقة باقتضاعات غير مستحقة، وتلك المتعلقة باسترجاع مبالغ مالية، وتلك المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، بتضم واحد لكل صنف.

ويستنتج مما سبق، أن ثلاث تصنيفات فرعية مرتبصة بالمعاشات، وبالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، شكلت ما مجموعه 27 تضمينا، أي بنسبة 64,29% من التضمينات ذات الصيغة المالية على صعيد الجهة؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 15 تضمينا، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة 35,71% منها.

- التضلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة
الواردة من جهة سوس- ماسة

بجاءت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا ارتفاعا، بالمقارنة مع السنة الماضية، متقدمة
بذلك إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 39 تضلما، ونسبة 19,12 % من مجموع التضلمات الواردة
من الجهة و 1,19 % من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

- التضلمات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة سوس- ماسة

خلافا لتصنيف السنة الماضية، تراجعت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا إلى الرتبة
الرابعة، بما مجموعه 26 تضلما، أي بنسبة تعادل 12,75 % من مجموع التضلمات الواردة من الجهة،
و 0,79 % من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تضلمات من عدم
الاستفادة من برامج اجتماعية بتسع تضلمات، ونسبة 4,41 % من مجموع ملفات التضلم التي تخص
الجهة، وتضلمات متعلقة بالتعويض عن نزح الملكية، وتلك المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاجية
«من غير أراضي الكيش» ضمن تضلمات لكل صنف، ونسبة 2,45 % من نفس المجموع؛ والتضلمات
المتعلقة بالتحفيظ العقاري، وتلك المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، والتضلمات
المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتلك المرتبطة بوثائق
التعمير، وتضلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار، وتضلمات مرتبطة بالملك
الخاص للحولة، ثم تضلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية «قنوات، أعمدة، صريخ» بتضلم واحد
لكل منها.

- الصلبيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة الواردة من جهة سوس- ماسة

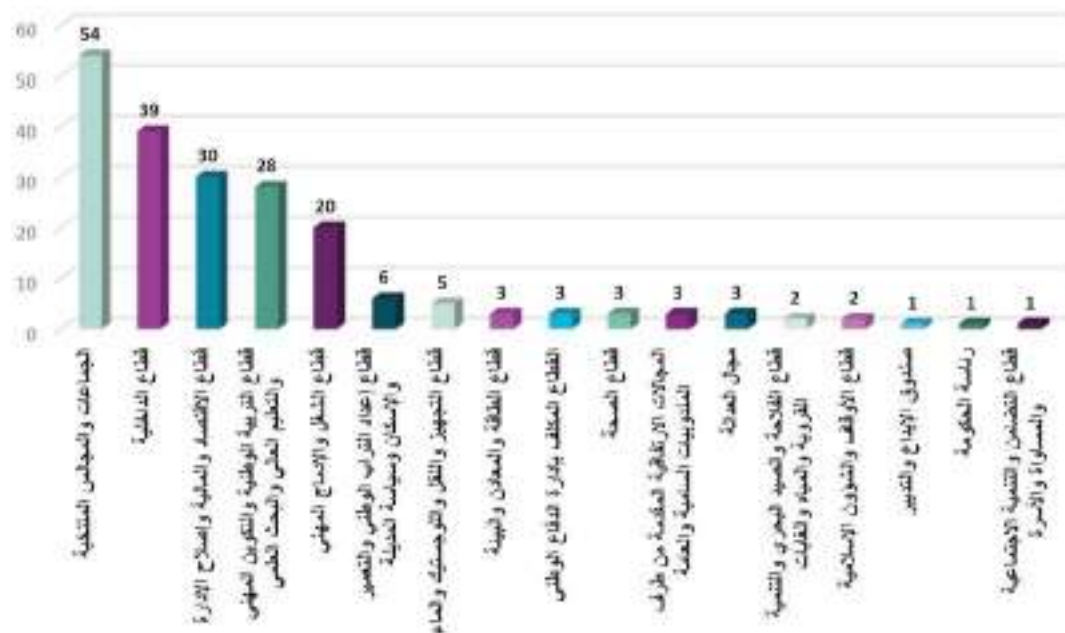
حافظت الصلبيات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة على المرتبة السادسة بملفين اثنين،
هنا العكس الإداري.

يستنتج من كل ما سبق، أن العدد الأكبر من التضلمات التي تهم جهة سوس- ماسة، وعلى
غرار السنة الماضية، يعود إلى صنف القضايا ذات الصبغة الإدارية، متبوعاً بصنف القضايا ذات
الصبغة المالية، اللذين يستحوذان معاً، على مجموع التضلمات التي تتعلق بالجهة، بحصة تزيد على
56,37 %.

9 - 5 التظاهرات التي تهم أشخاصا قلصين بجهة سوس - ماسة بحسب المجال القطاعي

المعنى بها «جغرافية المتخلم»

2020			2019		المجال القطاعي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم		
1,64 %	26,47 %	54	28		الجماعات والمجالس المنتخبة
1,19 %	19,12 %	39	25		قطاع الداخلية
0,91 %	14,71 %	30	17		قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,85 %	13,73 %	28	29		قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,61 %	9,80 %	20	20		قطاع الشغل والإدماج المهني
0,18 %	2,94 %	6	8		قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,15 %	2,45 %	5	5		قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,09 %	1,47 %	3	8		قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,09 %	1,47 %	3	4		القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,09 %	1,47 %	3	2		قطاع الصحة
0,09 %	1,47 %	3	2		المجالات الإرتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
0,09 %	1,47 %	3	1		مجال العدالة
0,06 %	0,98 %	2	14		قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06 %	0,98 %	2	1		قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,03 %	0,49 %	1	4		صندوق الإيداع والتدبير
0,03 %	0,49 %	1	3		رئاسة الحكومة
0,03 %	0,49 %	1	--		قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
--	--	--	4		قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
--	--	--	3		الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
--	--	--	1		هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
6,20 %	100,00 %	204	179		المجموع



لقد أتاح تحليل المعصيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، من رصد القصاصات المعنية أكثر بتضلمات المرتفقين المقيمين بجهة مرس- ماسة، ومن تحليل ذلك يمكن إبداء الملاحظات التالية:

خلال سنة الماضية، وعلى غير ما جاء به الترتيب العام للقصاصات في مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، احتل مجال الجماعات والجماعات المنتخبة صدارة ترتيب القصاصات المعنية بالتضلم داخل جهة مرس- ماسة، مسجلة ما مجموعه 54 تضلماً، أي بنسبة بلغت 26,47% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة، متبوعاً في المرتبة الثانية بقصاص الداخلية بمجموع 39 تضلماً، وبنسبة بلغت 19,12% من إجمالي المجموع؛ تلاه قصاص الاقتصاء والمالية وإصلاح الإحارة بـ 30 تضلماً، وبنسبة 14,71%؛ فقصاص التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 28 تضلماً، وبنسبة 13,73%؛ ثم قصاص الشغل والإعماج المهني بنفس عدد التضلمات المسجلة خلال السنة الماضية (20 تضلماً)، وبنسبة 9,80%؛ يليه باقي القصاصات الصناعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تالياً.

ويتجلى من معصيات الجدول أعلاه، أن خمس قصاصات رئيسية استأثرت بما مجموعه 171 ملفاً، أي بما نسبته 83,82% من مجموع التضلمات المتعلقة بالجهة؛ فيما توزع الباقي (33)، وبنسبة 16,18%، بين مختلف القصاصات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

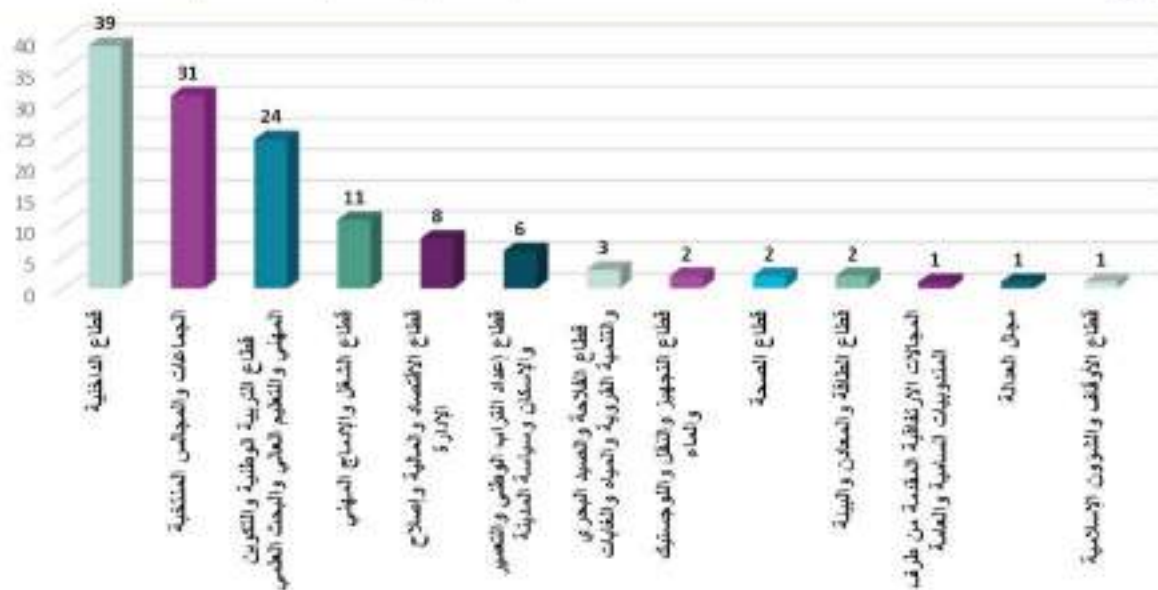
هكذا، وقد احتلت هذه القصاصات مواقع مختلفة بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القصاصات على مستوى التضلمات المسجلة على الصعيد الوصني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و1,64%.

3 - التوزيع الجغرافي للقضايا المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة

سوس - ماسة «جغرافية الإدارة»

بالرغم من احتلال التظلمات الواردة من جهة سوس - ماسة للمرتبة الثامنة على المستوى الجهوي من زاوية جغرافية المتظلمين فإن ذلك لم يعكسه ترتيب نفس التظلمات بالنظر إلى الإدارة المعنية بها داخل المجال الترابي للجهة حيث احتلت المرتبة التاسعة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جهة الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
1,19%	29,77%	39	16	قطاع الداخلية
0,94%	23,66%	31	33	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,73%	18,32%	24	15	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,33%	8,40%	11	9	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,24%	6,11%	8	5	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,18%	4,58%	6	10	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,09%	2,29%	3	9	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06%	1,53%	2	3	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,06%	1,53%	2	--	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,06%	1,53%	2	--	قطاع الصحة
0,03%	0,76%	1	4	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المتدوبيات السامية والعامة
0,03%	0,76%	1	--	مجال العدالة
0,03%	0,76%	1	--	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	2	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
3,98%	100,00%	131	106	المجموع





من معصيات التوزيع الجغرافي للصناعات الإدارية المعنية بملفات التضخم داخل المجال الترابي لجهة مرس- ماسة، يتضح أن قطاع الداخلية احتل هذه السنة المرتبة الأولى بـ 39 تضلما، بنسبة 29,77% من مجموع التضلمات التي تهم الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لهذه الجهة، وقد تصدرت قائمة الإدارات التابعة لهذا القطاع مناصفة، كل من عمالة إقليم تارودانت، وعمالة أكادير (مقرولية الجهة)، متبوعتين ومناصفة أيضا بكل من المفتشية العامة للقوات المسلحة (شعر الجنود) وعمالة إقليم اشتوكة آيت باها، بما مجموعه 24 تضلما، أي بنسبة 61,54% من مجموع التضلمات التي تهم القطاع داخل الجهة.

فيما تراجع المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة إلى المرتبة الثانية بـ 31 تضلما، وبنسبة 23,66% من نفس المجموع، ونحضر بالذكر منها، جماعة أكادير متبوعة بجماعة إنزكان، ثم جماعة الدشيرة الجهوية، بـ 16 تضلما أي بنسبة 51,61% من مجموع ما يهم القطاع داخل الجهة؛

بينما حافظ قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي، خلال هذه السنة، على المركز الثالث ضمن المجالات الصناعية المعنية، بما مجموعه 24 تضلما بنسبة 18,32%، همت بالأساس الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة مرس- ماسة (أكادير)، والمديرية الجهوية لمكتب التكوين المهني وإعاش الشغل بأكادير بما مجموعه 21 تضلما، وبنسبة 87,50% من مجموع ما يهم القطاع على صعيد الجهة.

واحتل المرتبة الرابعة قطاع الشغل والإعماج المهني بـ 11 تضلما، وبنسبة بلغت 8,40%، وهمت بالأساس كلا من المديرية الجهوية للصندوق الوصني للضمان الإجتماعي بأكادير، وأيضا الممثلة الجهوية للتعاوضة العامة للتربية الوصنية بأكادير، اللذين امتأرا بما مجموعه 08 تضلمات، أي بنسبة 54,55% من مجموع التضلمات في مواجهة القطاع بالجهة.

فيما هم المجالات الصناعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن أربع مجالات صناعية من أصل ثلاثة عشر استأثرت بما مجموعه 105 تضلمات، أي بنسبته 80,15% من مجموع التضلمات التي تهم الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لجهة مرس- ماسة أي بنسبة 3,19% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 26 ملفا بما نسبته 19,85%، أي ما يعادل 0,79% من نفس الصاميع على التوالي، هم باقي المجالات الصناعية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة سوس- ماسة

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
1,62%	5,02%	79	160

لقد وصل عدد الضحايا والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، دون أن تندرج ضمن اختصاصها، من أشخاص مقيمين بجهة سوس- ماسة، ما مجموعه 79 شكاية، أي ما نسبته 5,02% من مجموع المسجل العام توجيه، مسجلة بذلك انخفاضا، بالمقارنة مع السنة الماضية، وتبين أن جميع هذه الضحايا همت أشخاصا يعملون الجنسية المغربية، باستثناء صلب واحد يرجع إلى مواكن يحمل الجنسية البولونية، وقد فتح لهما ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة بحسب الفئة الاجتماعية

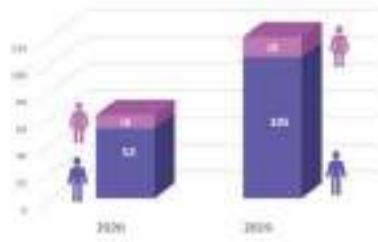
الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
نزلاء المؤسسات السجنية	1,24%	8,86%	7	14
أشخاص في وضعية هشّة	0,53%	3,80%	3	12
أشخاص في وضعية إعاقة	0,53%	3,80%	3	6
أرامل	0,53%	3,80%	3	2
المجموع	2,83%	20,25%	16	34

لقد تبين من معطيات ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة سوس- ماسة، أنه مما مجموعه 79 ملفا تهم ذات الجهة، نجد أن 16 منها تعلق بأربع فئات مجتمعية من الفئات المعنية بالحراسة، أي ما يمثل نسبة 20,25% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، أي بنسبة 2,83% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح، أن فئة نزلاء المؤسسات السجنية حافظت، خلال هذه السنة، على صدارة الترتيب بما مجموعه 07 ملفات، في حين تقاسمت المرتبة الثانية بأقر الفئات بثلاث ملفات لكل منها؛ الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.



4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس - ماسة بحسب جنس المشتكي



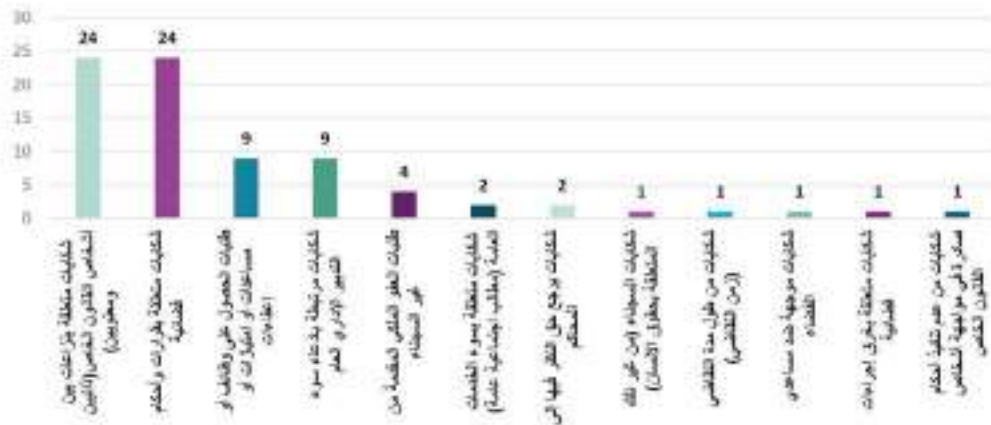
جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 4,02	% 83,87	52	105
نساء	% 0,77	% 16,13	10	15
المجموع	% 4,79	% 100,00	62	120

على غرار ما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة من أشخاص ذاتيين بما مجموعه 62 ملفا للتوجيه تهم جهة سوس - ماسة، وتحليل هذه الشكايات على أساس مقارنة النوع، نجد أن عدد الشكايات التي تخص الرجال منها بلغ 52 شكاية، بنسبة % 83,87 من مجموع الشكايات المقدمة من الجهة من طرف أشخاص ذاتيين، مقابل 10 شكايات تهم النساء، أي بنسبة % 16,13. وهي نتيجة، وإن كانت مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، كما مر معنا، إلا أنه من ناحية المقارنة النسبية، تبقى حصة النساء من الرجال في موضوع الشكايات التي تخص هذه الجهة أقل من النسبة العامة لتشكياتهن على الصعيد الوطني التي بلغت % 18,30.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة سوس - ماسة بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020			2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
% 1,53	% 30,38	24	46		شكايات متعلقة بتراعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
% 1,53	% 30,38	24	45		شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
% 0,57	% 11,39	9	24		طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
% 0,57	% 11,39	9	11		شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
% 0,25	% 5,06	4	--		طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
% 0,13	% 2,53	2	14		شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)
% 0,13	% 2,53	2	5		شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
% 0,06	% 1,27	1	5		شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
% 0,06	% 1,27	1	5		شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
% 0,06	% 1,27	1	4		شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء
% 0,06	% 1,27	1	--		شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
% 0,06	% 1,27	1	--		شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
--	--	--	1		شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
% 5,02	% 100,00	79	160		المجموع



لقد أمفر تحليل المعصيات المتوفرة، انصلافاً من ملفات التوجيه الواردة هذه السنة من جهة سوس- ماسة، عن 12 تصنيفاً رئيسياً من مجموع التصنيفات المعتمدة من مصرف المؤسسة، أبرزها ثلاثة تصنيفات ونقصان تصنيف واحد، مقارنة مع السنة الفارضة، وقد تقاسمت فيها عدداً من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- شكايات مرتبطة بالشأن القضائي (خمس تصنيفات)

للسنة الثانية على التوالي، تحتل هذه القضايا مرتبة متقدمة في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات المتعلقة بجهة سوس- ماسة، واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 28 شكاية، وبنسبة 35,44% من مجموع ما يخص الجهة، و1,78% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وقد همر هذا الصنف خمس تصنيفات، توزعت بين شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بمجموع 24 شكاية، وبنسبة 30,38% من مجموع شكايات الجهة؛ تلتها شكايات من حصول مدة التقاضي زمن التقاضي، وشكايات موجهة ضد مساعدي القضاء، وتلك المتعلقة بضرر إجراءات قضائية، وأخرى مرتبطة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، بشكاية واحدة وبنسبة 1,27% لكل صنف.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ثلاثين ومعنويين)

حافظت، خلال هذه السنة، ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا والتي تتعلق بجهة سوس- ماسة، على المرتبة الأولى بما مجموعه 24 شكاية، بنسبة 1,53% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة أو بنسبة 30,38% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- كسليات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات وتلك المرتبطة بالاعفاء من التكبير الإداري العام

جاءت هذه القضايا بمتمة في المرتبة الثانية من حيث الملفات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وتخص جهة سوس- ماسة، بحيث بلغ عددها خلال فترة الدراسة تسع ملفات لكل صنف، ممثلة بذلك نسبة 0,57% من إجمالي ملفات التوجيه، و11,39% لكل صنف من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة.

- صلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء

جاءت الصلbat المرشحة بالعفو الملكي والمقدمة من غير السجناء في المرتبة الثالثة، ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة سوس- ماسة، بما مجموعه أربع ملفات، وبنسبة 0,25 % من مجموع الملفات الترتيلا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وبنسبة 5,06 % من مجموع الشكايات التي نهرم بالجهة.

- شكايات يرجع النظر فيها إلى العماكر وتلك المتعلقة بسوء الخدمات العامة (مكالمات اجتماعية عامة)

تقاسمت هذه الشكايات المرتبة الرابعة ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه الترتيلا على المؤسسة خلال هذه السنة وتخصر جهة سوس- ماسة وذلك بما مجموعه شكايتان لكل صنف، وبنسبة 0,13 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وبنسبة 1,53 % لكل صنف من مجموع الشكايات التي تتعلق بالجهة.

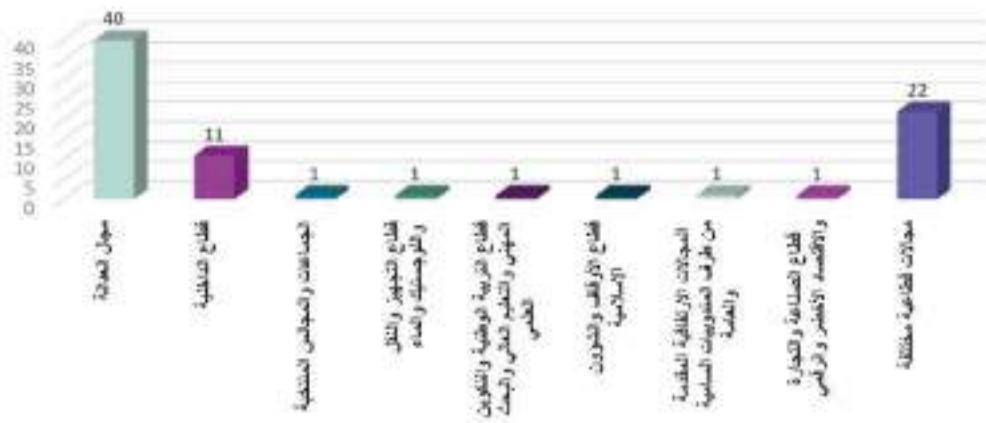
- شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان):

لم تسجل المؤسسة، خلال هذه السنة، سوى شكاية وحييدة من هذا الصنف وإرارة من جهة سوس- ماسة، محتلة بذلك المرتبة الخامسة، ضمن تصنيف ملفات التوجيه التي نهرم بالجهة، وذلك بنسبة 0,06 % من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وبنسبة 1,27 % من مجموع الشكايات التي تخص الجهة.

4 - 5 ملفات التوجيه التي نهرم أشخاصا قاصنين بجهة سوس- ماسة بحسب المجال القصاصي

الموجه إليه

2020		2019		المجال القصاصي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات توجيه	عدد ملفات توجيه	
2,54 %	50,63 %	40	97	مجال العدالة
0,70 %	13,92 %	11	43	قطاع الداخلية
0,06 %	1,27 %	1	2	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,06 %	1,27 %	1	2	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,06 %	1,27 %	1	1	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,06 %	1,27 %	1	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,06 %	1,27 %	1	-	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
0,06 %	1,27 %	1	-	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
-	-	-	2	قطاع الصحة
-	-	-	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
-	-	-	1	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
1,40 %	27,85 %	22	10	مجالات قطاعية مختلفة
5,02 %	100,00 %	79	160	المجموع

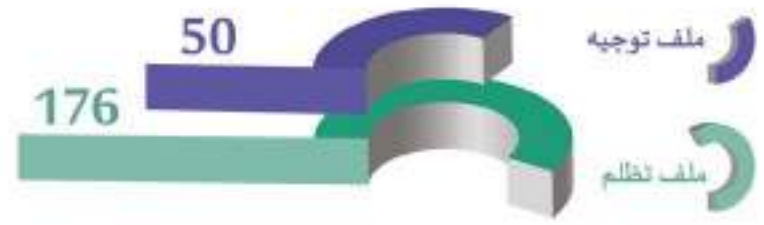
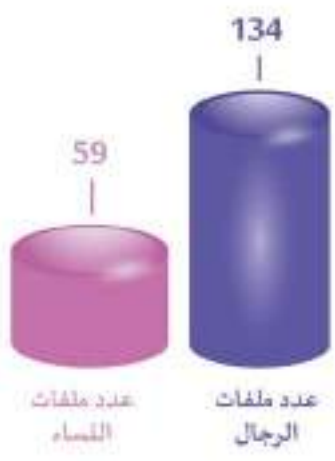


مكن تصنيف المجالات الصناعية المعنية بتوجيه الشكايات داخل الجهة، من صعد المجالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرتفعين داخل جهة سوس- ماسة، وبالرغم من أن التوجه العام الذي يصعب الموضوع، لم يفرج عن السيلف ذاته بالنسبة لجموع الشكايات المتوصل بها. ومع ذلك فإن تحليل هذه المعصيات الإحصائية يمكن من إبداء الخلاصات التالية:

للسنة الثانية على التوالي تمركز مجال العدالة في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهوراً في توجيه المواكبين أصحاب الصلبيات والشكايات التولا كنحج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلاً بذلك ما مجموعه 40 شكايه، أي بنسبة بلغت 50,63% من مجموع الشكايات المتعلقة بالجهة، متبوعاً بقطاع الداخلية، الذي حافظ على المرتبة الثانية خلال هذه السنة كذلك بمجموع 11 توجيهها، وبنسبة بلغت 13,92% من نفس المجموع، ثم باقي المجالات الصناعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تيلعا.

وكما السنة الماضية تؤكد هذه المعصيات أن مجالين قصاعيين فقط، استأثرا بما مجموعه 51 شكايه، أي بما نسبته 64,56% من مجموع شكايات عدم الاختصاص التي تخص الجهة؛ فيما توزع الباقي (28)، وبنسبة 35,44% بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداداً ونسب متغلونة.

العيون - الساقية الحمراء



جنسية مغربية 100%

1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء

الظلمات والنشكيات التي تم أشخاصا قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المجموع العام	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع العام
تظلم	3,61%	176	208	77,88%
توجيه	1,03%	50	98	22,12%
المجموع	4,64%	226	306	100,00%

وصل عدد التظلمات والنشكيات المسجلة بالمؤسسة والتي تهم متضلمين مقيمين بجهة العيون - الساقية الحمراء، خلال هذه السنة، ما مجموعه 226، أي ما نسبته 4,64% من مجموع المسجل العام، محتلة بذلك المرتبة التاسعة من حيث ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، مقارنة مع باقي جهات المملكة، مسجلة بذلك تراجعاً في التصنيف العام للجهات بالمقارنة مع السنة الماضية (المرتبة الثامنة).

وقد تبين أن، ما مجموعه 176 تظلماً منها بنسبة 77,88% من مجموع الوارد من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي والعدد في 50 شكاية، بنسبة 22,12% من المجموع المكون يندرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات توجيه، وهي معصيات منسجمة مبدئياً مع ما أفرد التوزيع العام لنوع التظلمات والنشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدد التظلمات، التي يندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من هذه الجهة مرتفع نسبياً مقارنة مع عدد ملفات التوجيه، بحيث وصل الفارق إلى 55,76 نقطة مئوية، في حين أن الفارق العام بقر هذه السنة في حدود 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء

2-1 التظلمات التي تهم أشخاصاً قاطنين بجهة العيون - الساقية الحمراء

2020				2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
3,61%	5,35%	176	208	176	208

لقد ورد على المؤسسة خلال هذه السنة، ما مجموعه 176 تظلماً، خصت أشخاصاً مقيمين بجهة العيون - الساقية الحمراء، أي ما نسبته 5,35% من مجموع الملفات التي يندرج في اختصاصها. كما يتضح، أن مجموع تلك التظلمات التي تقدمت من هذه الجهة، وردت فقط من أشخاص يعملون الجنسية المغربية.

2 - 2 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب الفئة

الاجتماعية

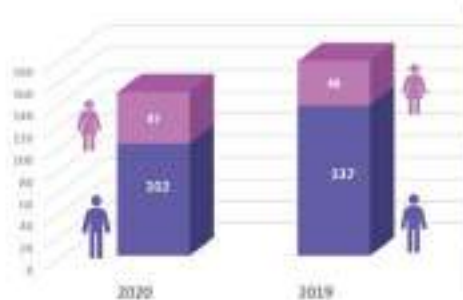


الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتنظّم	النسبة من مجموع تظاهرات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	1,14 %	7,95 %	14	8
أرامل	1,06 %	7,39 %	13	10
أشخاص في وضعية إعاقة	0,41 %	2,84 %	5	6
نزلاء المؤسسات السجنية	0,08 %	0,57 %	1	--
المجموع	2,69 %	18,75 %	33	24

يقدم الجدول أعلاه، معصيات حول التظاهرات التي تتعلق بجهة العيون - الساقية الحمراء، والتي تهم الفئات المجتمعية المعنية بالحراسة، فمن مجموع 176 ملفا، نجد أن 33 منها هم أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 2,69 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، التي تهم الفئات المعنية بالحراسة وبنسبة 18,75 % من مجموع تظاهرات الجهة. وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة احتلت المرتبة الأولى بما مجموعه 14 تظلمًا، تلتها في المرتبة الثانية فئة الأرامل بمجموع 13 تظلمًا، متبوعة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بـ 05 تظلمات، ونزلاء المؤسسات السجنية بتظلم واحد. الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

2 - 3 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب جنس المتظلم

المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	3,87 %	68,46 %	102	137
نساء	1,78 %	31,54 %	47	40
المجموع	5,65 %	100,00 %	149	177

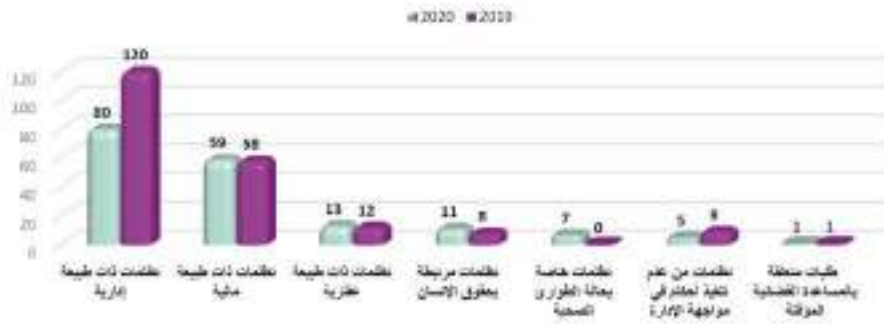
اتضح من 149 تظلمًا هم أشخاصا ذاتيين، نجد أن عددًا التظاهرات التي بعث بها رجال من داخل الجهة بلغ 102 بنسبة 68,46 %، مقابل 47 تظلمًا تقدمت بها نساء من هذه الجهة، أي بنسبة 31,54 %. وهي نتيجة وإن كانت منسجمة مع النسبة العامة لتظاهرات الرجال مقابل تظاهرات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظاهرات التي بعثت بها هذه الجهة أكبر من النسبة العامة لتظلماتهن التي بلغت 24,42 %.

9 - 4 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل عام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
2,43 %	45,45 %	80	120	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,94 %	17,61 %	31	28	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,82 %	15,34 %	27	49	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,27 %	5,11 %	9	13	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,24 %	4,55 %	8	23	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,12 %	2,27 %	4	6	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,03 %	0,57 %	1	--	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
1,79 %	33,52 %	59	58	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,55 %	10,23 %	18	31	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,33 %	6,25 %	11	6	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
0,33 %	6,25 %	11	6	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,24 %	4,55 %	8	--	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,15 %	2,84 %	5	1	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,09 %	1,70 %	3	3	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم واجبات التسجيل
0,06 %	1,14 %	2	5	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,03 %	0,57 %	1	2	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
--	--	--	4	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,40 %	7,39 %	13	12	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,06 %	1,14 %	2	5	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,06 %	1,14 %	2	2	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,06 %	1,14 %	2	1	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,06 %	1,14 %	2	--	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,06 %	1,14 %	2	--	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
0,03 %	0,57 %	1	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,03 %	0,57 %	1	--	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (فنوات، أعمدة، طريق)
0,03 %	0,57 %	1	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
--	--	--	2	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,33 %	6,25 %	11	8	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان

تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإحصاف والمصالحة	5	8	4,55 %	0,24 %
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي	1	1	0,57 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بمزاعم الاختفاء القسري	--	1	0,57 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	--	1	0,57 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم التعرض للتعنف أو الاعتداءات الممارسة من طرف القوة العمومية خلال المظاهرات	2	--	--	--
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	--	7	3,98 %	0,21 %
تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	--	6	3,41 %	0,18 %
تظلمات متعلقة بالتنقل داخل المغرب	--	1	0,57 %	0,03 %
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	9	5	2,84 %	0,15 %
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	9	5	2,84 %	0,15 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	1	0,57 %	0,03 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	1	0,57 %	0,03 %
المجموع	208	176	100,00 %	5,35 %



كان من نتائج تحليل المعصيات المتوفرة، انصافاً من ملفات التظلم التي تتعلق بهذه الجهة في نطاق التصنيف الموضوعاتي الرئيسي، الخلاصات التالية:

بالرغم من أن الظاهر من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، داخل الجهة خلال هذه السنة، لم تفرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، سواء من حيث التصنيف أو الترتيب، إلا أنه وانسجاماً مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، وجبت الإشارة على نحو ما تم بيانه سابقاً إلى تدهور تصنيف رئيسي إضافي، ويتعلق الأمر بالتظلمات الخاصة بحالة الصوارئ الصحية، وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الصوارئ الصحية الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء

بالنظر للخصوبة الخاصة التي مرت منها الجهة، كما باقي جهات المملكة، سجلت جهة العيون - الساقية الحمراء تظلمات ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بمرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار، مبتلة بذلك المرتبة الخامسة في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، متخلفة عن ترتيب التظلمات التقليدية وخاصة التظلمات ذات الصبغة الإدارية والمالية والعقارية، وهكذا

يصل هذا النوع من التצלّمات داخل جهة العيون - الساقية الحمراء ما مجموعه 07 تצלّمات، وهو ما يشكل 3,98% من مجموع التצלّمات الواردة من الجهة.

لقد هم هذا النوع من القضايا مجموعة من التצלّمات في إطار تصنيفات فرعية، تصدرتها تلك المتعلقة بتوزيع أو كصلب مساعدات مالية أو عينية، بـ 6 تצלّمات، أي بنسبة 03,41% من مجموع ملفات التظلّم المسجلة الواردة من الجهة؛ فالتצלّمات المرتبطة بالتنقل داخل المغرب بتظلّم واحد، بنسبة 0,57%.

- التצלّمات ذات الصيغة الإدارية الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء

مقارنة بالسنة الماضية، حافظ هذا النوع من التצלّمات، على صدارة التصنيف، بما مجموعه 80 تצלّمات، أي ما يعادل 2,43% من إجمالي ملفات الاختصاص، وبنسبة 45,45% من مجموع تצלّمات الجهة.

هنا، وقد خسر هذا الصنف من التצלّمات عدة تصنيفات فرعية، توزعت بين تצלّمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية التي تقدمت هذه السنة إلى صدارة الترتيب، بما مجموعه 31 تצלّمات، وبما نسبته 17,61% من مجموع تצלّمات الجهة؛ وتצלّمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، التي تراجعت إلى المركز الثاني بعد أن كانت تحتل الصدارة الترتيب في السنة الماضية بما مجموعه 27 تצלّمات، وبنسبة 15,34% من نفس المجموع؛ وتצלّمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 09 تצלّمات، بنسبة 5,11%؛ ثم تצלّمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 08 تצלّمات، بنسبة 4,55%؛ تلتها تצלّمات متعلقة بالامتناعات والمباريات بـ 04 تצלّمات، وبنسبة 2,27%؛ وتظلّم واحد مرتبب بعدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ، أحكام، سجل قهار، شواهد ضبسية، سجل عدلي...».

يستنتج مما سبق، أن تصنيفين فرعيين مرتبين بأداء الإدارة، في شكل تصرفات وقرارات إدارية، وامتناع الإدارة عن تسليم رخص وشواهد أو وثائق إدارية، شكلت موضوعا لما مجموعه 58 تצלّمات، أي بنسبة 72,50% من التצלّمات ذات الصيغة الإدارية داخل الجهة؛ فيما توزع الباقي، بما مجموعه 22 تצלّمات، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد على 27,50%.

- التצלّمات ذات الصيغة المالية الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء

حافظ هذا النوع من القضايا على المرتبة الثانية، مقارنة بالسنة الماضية، من حيث التצלّمات التي تتعلق بالجهة، بحيث بلغ عددها 59 تצלّمات، ممثلة بذلك 1,79% من إجمالي ملفات الاختصاص، و33,52% من مجموع التצלّمات التي تخص الجهة.

كما توزع هذا الصنف من التצלّمات على مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت تצלّمات متعلقة بالمعاشات التي حافظت على صدارة الترتيب، بما مجموعه 18 تצלّمات، وبنسبة 10,23% من مجموع ملفات الاختصاص التي تخص الجهة؛ واحتلت المركز الثاني للسنة الثانية على التوالي، كل من التצלّمات المتعلقة بالتعويضات والإبرامات والمنح والإعانات، والتצלّمات المتعلقة بالوضعيات



المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، بـ 11 تضلما لكل صنف منهما، ونسبة 6,25% من نفس المجموع؛ وتضلما متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي وهو الصنف الذي كثر هذه السنة بـ 08 تضلما، ونسبة 4,55%؛ تلتها تضلما متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 05 تضلما، ونسبة 2,84%؛ وتضلما متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 03 تضلما، ونسبة 1,70%؛ وتضمين متعلقين باقتضاعات غير مستحقة بنسبة 1,14%؛ وأخيرا تظل واحد متعلق بالصلبات العمومية «الصفقات وسندات الصلب».

ويستنتج مما سبق أن ثلاث تصنيفات فرعية متعلقة بالمعاشات، وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، وبالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، شكلت موضوعا لما مجموعه 40 تضلما، أي بنسبة 67,80% من التضلما ذات الصبغة المالية التي تفرز الجهة؛ فيما توزع الباقي بمجموع 19 تضلما، بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، بنسبة لا تزيد عن 32,20% منها.

- التضلما ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء

ضلت التضلما المرتبطة بهذه القضايا تحت الرتبة الثالثة مقارنة بالسنة الماضية، بما مجموعه 13 تضلما، أي بنسبة تعادل 0,40% من مجموع التضلما التي تدخل في اختصاص المؤسسة، ونسبة 7,39% من مجموع تضلما الجهة.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تضلما متعلقة بوثائق التعمير، وتضلما متعلقة بالاعتناء المادي على الملكية العقارية، وتضلما مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، وتضلما مرتبطة بالتنفيذ العقاري، وتضلما من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بتضمين لكل صنف، ونسبة 1,14%؛ وتضم واحد لكل من صنف التضلما مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صرف»، والتضلما متعلقة بعدم التعويض عن العرمان من امتغلال عقار، والتضلما مرتبطة بالملك الخاص للدولة.

- التضلما المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء

تقدم هذا النوع من التضلما إلى الرتبة الرابعة، خلال هذه السنة، بـ 11 تضلما وهمت بالأساس مواضيع تتعلق بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 08 تضلما، ونسبة 4,55% من مجموع ملفات التظل التي تفرز الجهة؛ وتظل واحد، لكل من تضلما مرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، وتضلما مرتبطة بمزاعم الاختفاء القسري، وتضلما مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة، وكلها أحييت على الجهات المختصة.

- التضلما المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

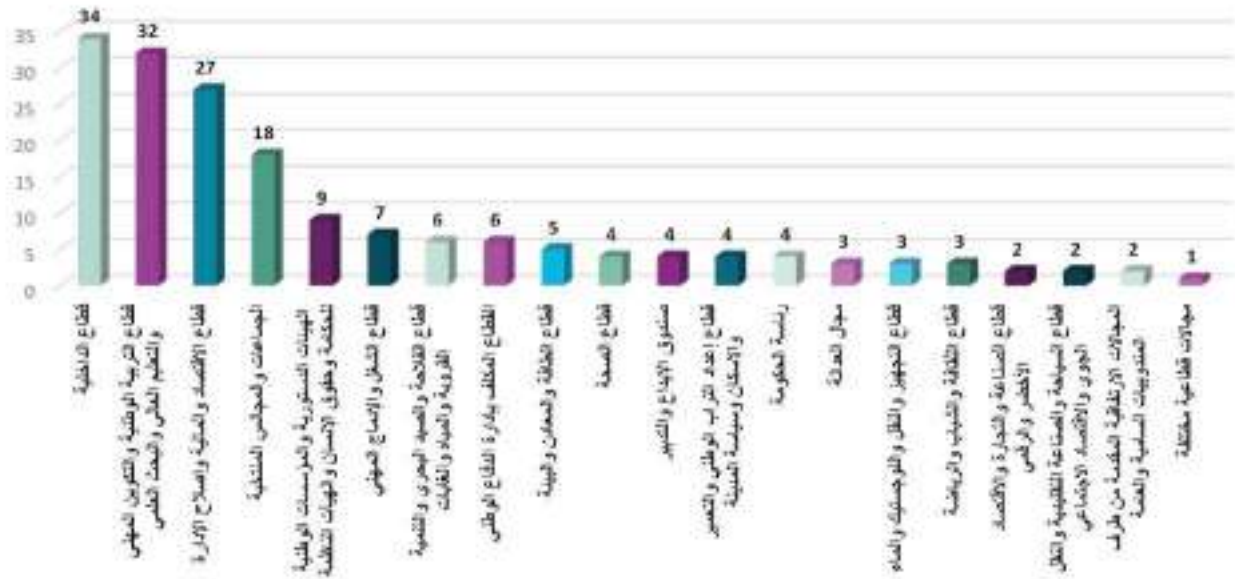
تراجعت خلال هذه السنة التضلما المرتبطة بهذه القضايا إلى الرتبة السادسة، بما مجموعه 05 تضلما، ونسبة 0,15% من مجموع التضلما التي تدخل في اختصاص المؤسسة، ونسبة 2,84% من مجموع تضلما الجهة.

- الصلغات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة الواردة من جهة العيون - المساقية الحمراء - حافظت الصلغات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة على أسفل الترتيب، بتضخم واحد.

يستنتج من كل ما سبق، أن العداء الأكبر من التضلمات، يعود إلى صنف القضايا ذات الصيغة الإدارية، متبوعاً بصنف القضايا ذات الصيغة المالية، اللذين استحوذاً معاً، على 78,98 % من مجموع التضلمات التي تتعلق بالجهة.

2 - 5 التضلمات التي تهم أشخاصاً قاصين بجهة العيون - المساقية الحمراء بحسب المجال القطاعي المعنوي بها «جغرافية المتضلم»

2020		2019		المجال القطاعي المعنوي
النسبة من مجموع المسجل العام تضلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم	
1,03 %	19,32 %	34	29	قطاع الداخلية
0,97 %	18,18 %	32	55	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,82 %	15,34 %	27	38	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,55 %	10,23 %	18	20	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,27 %	5,11 %	9	8	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,21 %	3,98 %	7	3	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,18 %	3,41 %	6	7	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,18 %	3,41 %	6	6	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,15 %	2,84 %	5	10	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,12 %	2,27 %	4	6	قطاع الصحة
0,12 %	2,27 %	4	4	صندوق الإيداع والتدبير
0,12 %	2,27 %	4	4	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,12 %	2,27 %	4	1	رئاسة الحكومة
0,09 %	1,70 %	3	5	مجال العدالة
0,09 %	1,70 %	3	2	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,09 %	1,70 %	3	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,06 %	1,14 %	2	4	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,06 %	1,14 %	2	2	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,06 %	1,14 %	2	--	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامة
--	--	--	2	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,03 %	0,57 %	1	--	مجالات قطاعية مختلفة
5,35 %	100,00 %	176	208	المجموع



تشير المعصيات الإحصائية المبيّنة في الجدول أعلاه، إلى أن خارطة التضمينات داخل جهة العيون-الساقية الحمراء، بالنظر إلى المجالات المعنية بها، تتيح إمكانية إخلاء الاستنتاجات التالية:

احتل قطاع الداخلية هذه السنة صدارة ترتيب القطاعات، وارتأ إليها من المرتبة الثالثة السنة الماضية بما مجموعه 34 تضمنا، أي بنسبة 19,32% من مجموع التضمينات التي تغطي الجهة؛ بينما تراجع قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي إلى المرتبة الثانية بـ 32 تضمنا، بنسبة 18,18% من نفس المجموع؛ فقطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في الرتبة الثالثة بـ 27 تضمنا، بنسبة 15,34%؛ ثم مجال الجماعات والجماعات المنتخبة في المرتبة الرابعة كما السنة الماضية بـ 18 تضمنا، وبنسبة 10,23%؛ فباقي المجالات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تباعا.

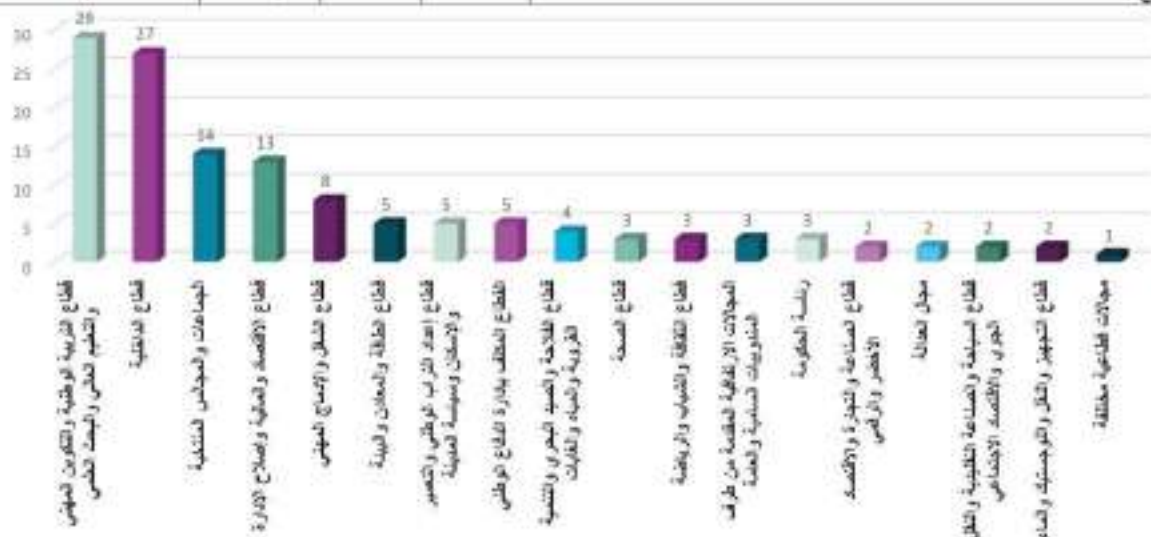
ويظهر من هذه المعصيات، أن أربع قطاعات رئيسية استأثرت بما مجموعه 111 ملغلا، أي بما نسبته 63,07% من مجموع التضمينات المتعلقة بالجهة؛ فيما توزع الباقي، ومجموعه 65 وبنسبة 36,93% بين مختلف القطاعات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا، وقد اختلفت مواقع هذه القطاعات مع ما كان لها من ترتيب على المستوى الوطني، وفق النسب المبيّنة في الجدول والتوزيعات بين 0,03% و1,03%.

3 - التوزيع الجغرافي للقصاصات المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي لجهة العيون - الساقية الحمراء «جغرافية الإدارة»

لن احتلت التظلمات الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء المرتبة التاسعة على المستوى الجهوي من زاوية جغرافية المتظلم، فإنها لم تصافح على نفس المرتبة بالاستناد إلى معيار الإدارة المعنية بها داخل المجال الترابي للجهة حيث تقدمت إلى المرتبة الثامنة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
0,88%	22,14%	29	52	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,82%	20,61%	27	27	قطاع الداخلية
0,43%	10,69%	14	14	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,40%	9,92%	13	34	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,24%	6,11%	8	1	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,15%	3,82%	5	10	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,15%	3,82%	5	7	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,15%	3,82%	5	5	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,12%	3,05%	4	5	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,09%	2,29%	3	7	قطاع الصحة
0,09%	2,29%	3	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,09%	2,29%	3	-	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
0,09%	2,29%	3	-	رئاسة الحكومة
0,06%	1,53%	2	4	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,06%	1,53%	2	1	مجال العدالة
0,06%	1,53%	2	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
0,06%	1,53%	2	-	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
-	-	-	5	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
-	-	-	2	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,03%	0,76%	1	-	مجالات قطاعية مختلفة
3,98%	100,00%	131	177	المجموع





إن التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التضلمر داخل المجال الترابي لجهة العيون - الساقية الحمراء، احتل فيه للسنة الثانية على التوالي، قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المرتبة الأولى بما مجموعه 29 تضلماً، بنسبة 22,14 % من مجموع التضلمات التي تخص الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لهذه الجهة، وتصدر قائمة إدارات هذا القطاع المديرية الجهوية لمكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل للأقاليم الجنوبية للمملكة بـ 19 تضلماً، بنسبة 65,52 % من مجموع التضلمات التي تهم قطاع التربية الوصنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي داخل المجال الترابي للجهة.

تلاه قطاع الداخلية الذي احتل هذه السنة المركز الثاني، ضمن المجالات القطاعية المعنية داخل الجهة، بنفس العدد من التضلمات المسجلة خلال السنة الماضية (27 تضلماً)، وبنسبة 20,61 %، وتصدر قائمة إدارات هذا القطاع ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء بـ 18 تضلماً، أي ما يعادل 66,67 % من مجموع التضلمات التي تهم قطاع الداخلية داخل المجال الترابي للجهة.

في حين تقدم إلى المرتبة الثالثة المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة بـ 14 تضلماً، وهو ما يشكل نفس عدد التضلمات المسجلة خلال السنة الماضية في مواجهة ذات المجال القطاعي داخل الجهة، بنسبة بلغت 10,69 % من مجموع تضلمات الإدارات المعنية داخل المجال الترابي للجهة، وتصدر قائمته كل من جماعة العيون، وجماعة تقاربتو، بـ 08 تضلمات بنسبة 57,14 % من مجموع التضلمات التي تخص المجال القطاعي الخاص بالجماعات والمجالس المنتخبة داخل المجال الترابي للجهة.

بينما تراجع قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة بـ 13 تضلماً، بنسبة 9,92 % من مجموع التضلمات التي تهم الإدارات المعنية داخل المجال الترابي للجهة، إلى المرتبة الرابعة، وقد جاء في صدارتها المنحوية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد بالعيون بـ 09 تضلمات، أي بنسبة 69,23 % من مجموع التضلمات المعنية بها قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة داخل المجال الترابي للجهة.

مباقر المجالات القطاعية، وفق التفصيل المميز في الجدول تالياً.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن أربع مجالات قطاعية، امتأرت بما مجموعه 83 تضلماً، أي بما نسبته 63,36 % من مجموع التضلمات التي تخص الإدارات المعنية داخل المجال الترابي لجهة العيون - الساقية الحمراء، وبنسبة 2,52 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 48 تضلماً بما نسبته 36,64 %، وما يعادل 1,46 % من نفس الكميات على التوالي، هم باقي المجالات القطاعية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة العيون - الساقية الحمراء

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
1,03%	3,18%	50	98

بأنخفاض عدد ملومس بلغت الصليبا والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتولا تخرج ضمن اختصاصها، وتهم أشخاصا مقيمين بجهة العيون - الساقية الحمراء ما بمجموعة 50 شكاية، أي ما نسبته 3,18% من مجموع نفس الشكايات، إذ تم فتح ملفات لها عرفت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

علما أن، جميع هذه الشكايات تهم أشخاصا يعملون الجنسية المغربية، كون تسجيل أي شكاية من هذا الصنف تخص جنسيات أجنبية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب

الفئة الاجتماعية

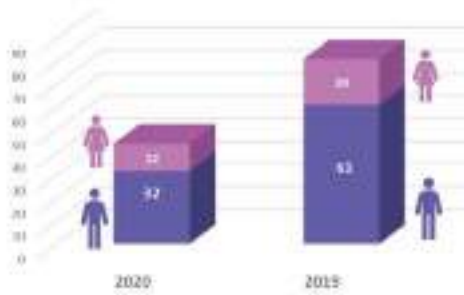
الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	4,59%	52,00%	26	23
أرامل	0,53%	6,00%	3	1
نزلاء المؤسسات السجنية	0,35%	4,00%	2	1
أشخاص في وضعية إعاقة	--	--	--	7
المجموع	5,48%	62,00%	31	32

تظهر هذه المعصيات التي تهم شكايات عدم الاختصاص الخاصة بأشخاص مقيمين بجهة العيون - الساقية الحمراء، بحسب الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة التي ينتمون إليها، أنه من مجموع 50 شكاية تهم ذات الجهة، نجد أن 31 منها، تخص ثلاث فئات مجتمعية فقط، أي ما يمثل نسبة 62% من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، و5,48% من إجمالي ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وقد اتضح خلال هذه السنة، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة حافظت على المرتبة الأولى بما بمجموعة 26 ملفا، تلتها فئة الأرامل التي تقدمت إلى المرتبة الثانية بمجموع ثلاث شكايات، متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بشكائيتين اثنتين، في حين لم تسجل الجهة أي شكاية تخص الأشخاص في وضعية إعاقة، خلافا للسنة الماضية، الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب

جنس المشتكي



جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 2,47	% 72,73	32	61
نساء	% 0,93	% 27,27	12	20
المجموع	% 3,40	% 100,00	44	81

علم نوما تم بيانها، توصلت المؤسسة بما مجموعه 44 شكاية تخص جهة العيون - الساقية الحمراء من أشخاص غائبين، وأضح أن 32 منها تقدم بها مشتكون رجال بنسبة % 72,73 من مجموع الشكايات الواردة من أشخاص غائبين قاصنين بالجهة، مقابل 12 شكاية فقط مقدمة من تصرف نضيراتهم من النساء، أي بنسبة % 27,27. وهو نتيجة، وإن كانت كذلك منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تظهر أن نسبة النساء من الرجال في موضوع شكايات التوجيه المتعلقة بالجهة أكبر من النسبة العامة لتشكيتهن على المستوى الوطني العددية في % 18,30.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب

التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	% 2,16	% 68,00	34	76
شكايات متعلقة بتزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	% 0,70	% 22,00	11	8
طلبات العقو الملكي المقدمة من غير السجناء	% 0,13	% 4,00	2	--
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	% 0,06	% 2,00	1	3
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	% 0,06	% 2,00	1	2
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	% 0,06	% 2,00	1	--
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	--	--	--	5
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	--	--	--	3
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	--	--	--	1
المجموع	% 3,18	% 100,00	50	98



كان من نتائج تحليل المعصيات المتوفرة، انحصاراً من ملفات التوجيه التي ورثت هذه السنة من جهة العيون - الساقية الحمراء، أن هناك 08 تصنيفات رئيسية، من مجموع التصنيفات المعتمدة لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها بعض التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية :

- صلبات الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

خلافاً لترتيب الموضوعات الرئيسية عبر مختلف جهات المملكة، حافظ هذا النوع من الصلبات، خلال هذه السنة كذلك، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للشكايات الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء والتي استعدت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 34 صلباً، بنسبة 68% من مجموع ملفات التوجيه الخاصة بالجهة.

- شكايات متعلقة بتزاحات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)

بدورها حافظت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا والتي تهم أشخاصاً قانونيين بجهة العيون - الساقية الحمراء على المرتبة الثانية، بما مجموعه 11 شكاية، وبنسبة 21% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة.

- صلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء

خلافاً للسنة الماضية، ظهر هذا النوع من الصلبات ضمن القضايا التي توصلت بها المؤسسة من أشخاص مقيمين بهذه الجهة، مبتدئاً بذلك المرتبة الثالثة بشكايتين اثنتين، وبنسبة 4% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة.

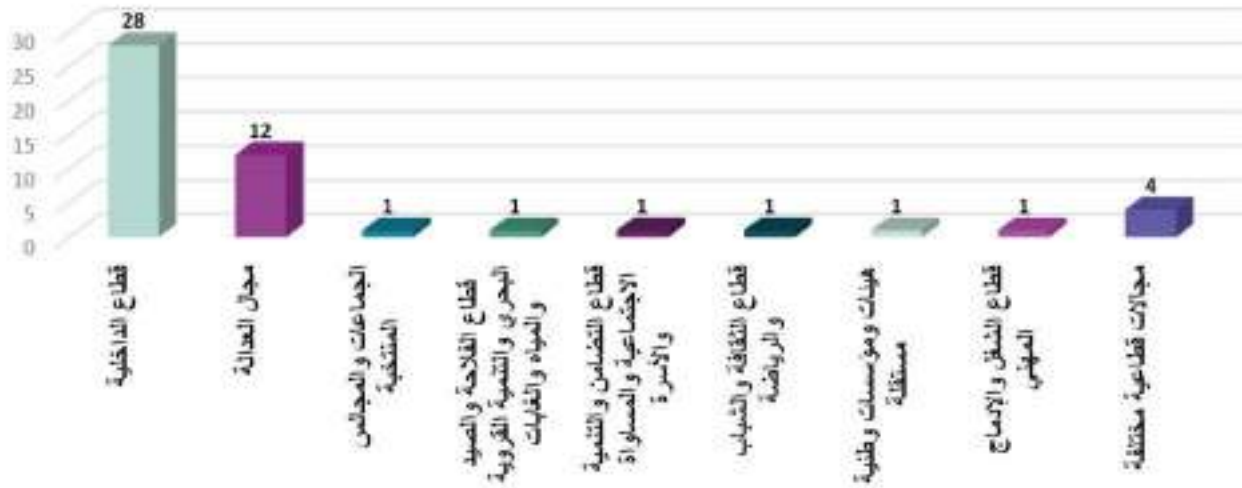
- شكايات متعلقة بقرى إجراءات قضائية، وتلك المرتبطة بإلغاء سوء التكبير الإداري العام، وشكايات يرجع النضر فيها إلى المحاكم

لقد جاءت هذه القضايا بمرتبة الرابعة، بشكاية أو صلب واحد لكل صنف، وبنسبة 1% من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة.

هنا، وتبصر الإشارة إلى أن الجهة لم تسجل خلال هذه السنة، وخلافاً للسنة الماضية، أي شكاية مرتبطة بحقوق الإنسان، أو بسوء الخدمات العامة، أو بتلك المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية.

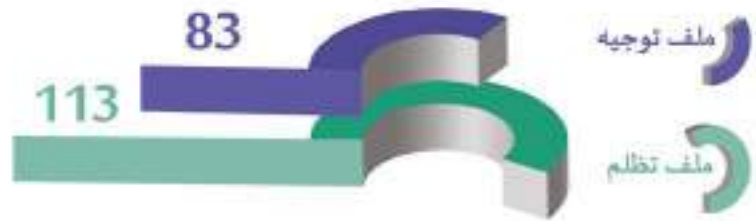
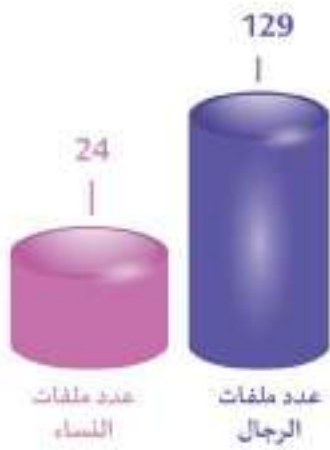
4 - 5 ملفات التوجيه الترفيهي لأشخاص قاصين بجهة العيون - الساقية الحمراء بحسب المجال القطاعي المعني بالتوجيه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيهه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
1,78 %	56,00 %	28	74	قطاع الداخلية
0,76 %	24,00 %	12	14	مجال العدالة
0,06 %	2,00 %	1	2	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,06 %	2,00 %	1	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06 %	2,00 %	1	--	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,06 %	2,00 %	1	--	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
0,06 %	2,00 %	1	--	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,06 %	2,00 %	1	--	قطاع الشغل والإدماج المهني
--	--	--	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	1	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,25 %	8,00 %	4	4	مجالات قطاعية مختلفة
3,18 %	100,00 %	50	98	المجموع



إلى جانب غياب ثلاث قطاعات عن جدول التصنيف الخاص بالجهة، خلال هذه السنة، وظهر أربع قطاعات جديدة ضمن غاي الجدول، يفتقر للخلاف، أن تصنيف ملفات التوجيه التي همت أشخاصا قاصين بجهة العيون - الساقية الحمراء، أسفر عن كون تناول المجالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرتفقين داخل الجهة، يقودنا إلى التحذير أساسا عن قطاع الداخلية الذي تركز للسنة الثانية على التوالي في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في توجيه المواهب أصحاب الصلوات والشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة بالجهة، مسجلا بذلك ما مجموعه 28 توجيهها، أي بنسبة بلغت 58% من مجموع ما يهتم الجهة، وكذا مجال العدالة، الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 12 توجيهها، وبنسبة بلغت 24% من نفس المجموع، أما الست قطاعات المعنية المتبقية فلم تسجل سوى شكاية واحدة لكل منها، وفق التفصيل المبين في الجدول تالعا.

وهو ما يعني، أن القطاعين المذكورين استأثرا بما مجموعه 40 توجيهها، أي بما نسبته 80% من مجموع الشكايات التي قُصرت بالجهة، فيما توزع الباقي (10)، وبنسبة 20% بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.



جنسية مغربية 100%

1 - المتخلمون أو المشتكون المقيمون بجهة درعة - تافيلالت

التظلمات والتشكايات التي تم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
تظلم	2,32%	57,65%	113	132
توجيه	1,70%	42,35%	83	124
المجموع	4,02%	100,00%	196	256

بلغ عدد التظلمات والتشكايات التي توصلت بها المؤسسة من المتخلمين المقيمين بجهة درعة - تافيلالت، خلال هذه السنة، ما مجموعه 196، أي ما نسبته 4,02% من مجموع المسجل العام، ممافضة بذلك على المرتبة العاشرة من حيث ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة مقارنة مع باقي جهات المملكة خلال هذه السنة أيضا، مقابل ما سجل في السنة الماضية. وقد تبين أن ما مجموعه 113 تظلم، منها بنسبة 57,65% من مجموع الوارء من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن العدد الباقي والعدد في 83 شكاية بنسبة 42,35% من المجموع المذكور يخرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات توجيه، وهي معصيات منسجمة مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التظلمات والتشكايات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدد ملفات التوجيه الوارءة من هذه الجهة منخفض نسبيا مقارنة مع عدد التظلمات، التي يندرج ضمن اختصاص المؤسسة بحيث لم يتجاوز الفرق بين نسبتيهما 15,30 نقطة مئوية، في حين أن الفرق العام وصل هذه السنة إلى 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتخلمون المقيمون بجهة درعة - تافيلالت

2-1 التظلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة درعة - تافيلالت

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع التظلم العام	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
2,32%	3,44%	113	132

بالنظر بصيف إلى عدد التظلمات التي رفعت هذه السنة أشخاصا مقيمين بجهة درعة - تافيلالت، ما مجموعه 113 تظلم، أي ما نسبته 3,44% من المسجل العام الذي يدخل ضمن اختصاص المؤسسة، وكلها تظلمات تقدم بها أشخاص يعملون الجنسية المغربية.

2 - 2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب الفئة

الاجتماعية

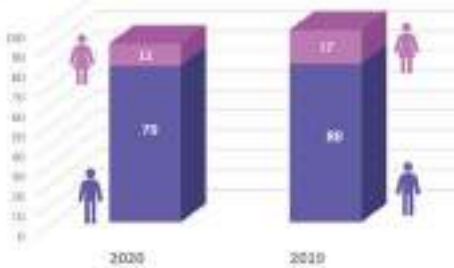


الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات القاصين بالتظلم الخاصة بالفئات	النسبة من مجموع تظلمات الجهة	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
أشخاص في وضعية هشّة	1,30 %	14,16 %	16	7
أرامل	0,41 %	4,42 %	5	4
نزلاء المؤسسات السجنية	0,24 %	2,65 %	3	0
أشخاص في وضعية إعاقة	0,16 %	1,77 %	2	1
المجموع	2,12 %	23,01 %	26	12

لقد تمّيز من قبل معصيات التظلمات التي تتعلق بجهة درعة - تافيلالت في الشق المتعلق بالفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة خلال هذه السنة، أنه من مجموع 113 ملفا، نجد أن 26 منها هم أربع فئات، أي ما يمثل نسبة 23,01 % من مجموع التظلمات التي تخص الفئات الاجتماعية، و 23,01 % من مجموع التظلمات التي تهم الجهة.

وقد اتضح، أن فئة الأشخاص في وضعية هشّة حافظت على المرتبة الأولى، بما مجموعه 16 تظلمًا؛ تلتها فئة الأرمال في المرتبة الثانية بمجموع 05 تظلمات؛ متبوعة بفئة نزلاء المؤسسات السجنية بثلاث تظلمات، علما أنها لم تسجل خلال السنة الماضية أي تظلم؛ ففئة الأشخاص في وضعية إعاقة بتظلمين اثنين. الكل بحسب ما هو مفصل بالجدول أعلاه.

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



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من مجموع التظلمات	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
رجال	3,00 %	87,78 %	79	80
نساء	0,42 %	12,22 %	11	17
المجموع	3,42 %	100,00 %	90	97

يتجلى من قبل مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة من أشخاص قاصنين بهذه الجهة والمبالغ عنها 90 تظلمًا، نجد أن عدد التظلمات التي بعث بها رجال بلغ 79 تظلمًا، بنسبة 87,78 % من المجموع المذكور، مقابل 11 تظلمًا تقدمت به نضيراتهم من النساء أي بنسبة 12,22 %، وهو نتيجة، وإن كانت مكرمة لفكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنها من ناحية المقارنة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع التظلمات داخل الجهة أقل بكثير من النسبة العامة لتظلماتهن من زاوية مقارنة النوع، والتي وصلت هذه السنة إلى 24,42 %.

4 - 2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الدرعة - تافيلالت بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل عام تنظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التنظم	عدد ملفات التنظم	
1,09 %	31,86 %	36	37	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,30 %	8,85 %	10	15	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,30 %	8,85 %	10	9	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,30 %	8,85 %	10	8	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,12 %	3,54 %	4	3	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,03 %	0,88 %	1	2	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,03 %	0,88 %	1	-	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
0,97 %	28,32 %	32	59	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,27 %	7,96 %	9	4	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,18 %	5,31 %	6	12	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإمانات
0,15 %	4,42 %	5	10	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,12 %	3,54 %	4	1	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
0,09 %	2,65 %	3	7	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,06 %	1,77 %	2	12	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,06 %	1,77 %	2	4	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,03 %	0,88 %	1	9	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,58 %	16,81 %	19	15	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,24 %	7,08 %	8	3	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاجية (من غير أراضي الكيش)
0,09 %	2,65 %	3	1	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
0,06 %	1,77 %	2	1	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,06 %	1,77 %	2	-	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعيات وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,03 %	0,88 %	1	3	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
0,03 %	0,88 %	1	2	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
0,03 %	0,88 %	1	1	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,03 %	0,88 %	1	-	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
-	-	-	2	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
-	-	-	1	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
-	-	-	1	تظلمات متعلقة بوثائق التعبير
0,40 %	11,50 %	13	19	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
0,40 %	11,50 %	13	19	الامتناع عن تنفيذ حكم
0,33 %	9,73 %	11	-	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية

توزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية	11	9,73 %	0,33 %
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	0,88 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية	1	0,88 %	0,03 %
تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة	1	--	--
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	1	0,88 %	0,03 %
المد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	1	0,88 %	0,03 %
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	--	--
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	--	--
المجموع	113	100,00 %	3,44 %



يتجلى من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعات الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، داخل الجهة خلال هذه السنة، أنها لم تخرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، إلا أنه، وانسجاماً مع الظروف العامة التي خلقتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، وجمت الإشارة، على نحو ما تم بيانه سابقاً، إلى أن هذه الجهة سجلت بدورها تصنيفين رئيسيين إضافيين ويتعلق الأمر بالتظلمات الخاصة بحالة الصواريخ الصحية، وبالتظلمات ذات الصلة ببعض المصالح الاجتماعية، وفق التفصيل التالي:

- التظلمات الخاصة بحالة الصواريخ الصحية الواردة من جهة دجة - تافيلالت

بالنظر للضريبة الخاصة التي مرت منها الجهة، كما باقر جهات المملكة، سجلت جهة دجة - تافيلالت تظلمات ذات اتصال وثيق بمرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار، مبتلة بذلك المرتبة الخامسة في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة. وهكذا، سجل هذا النوع من التظلمات داخل الجهة ما مجموعه 11 تظلمات، وهو ما يشكل 9,73% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة، وقد هم هذا النوع من القضايا تصنيفاً فرعياً واحداً يرتبط بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية.

- التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مصائب اجتماعية» الواردة من جهة أخرى

- تافيلات

لم تسجل الجهة، خلال هذه السنة، من هذا الصنف من التظلمات، سوى تظلم واحد متعلق بالتزويد بالصفاة الشمسية والماء والكهرباء، مما جعل التظلمات المرتبطة بهذه القضايا تحتل المرتبة الأخيرة.

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة أخرى - تافيلات

تقدمت هذه القضايا، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الأولى من حيث تصنيف التظلمات التي همت جهة أخرى - تافيلات، إذ بلغ عددها 36 تظلمًا، ممثلة بذلك 31,86 % من المجموع الوارد من الجهة و1,09 % من إجمالي ملفات الاختصاص. وقد توزعت هذه التظلمات، بين تلك المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بما مجموعه 10 تظلمات لكل صنف، وبما نسبته 8,85 % من المجموع الوارد من الجهة؛ ثم تظلمات متعلقة بالنقص في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنقص في الجواب بـ 04 تظلمات، بنسبة 3,54 % من نفس المجموع؛ ثم تظلمات تتعلق أحدهما بالامتحانات والمباريات، ونقص الثائق لعدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم «نسخ أحكام، سجل قضاة، شواهد ضبعية، سجل عدلي...»، بما نسبته 0,88 % لكل صنف.

يستنتج مما سبق، أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة بأداء الإدارة في شكل امتناع عن تسليم رخص وشواهد ووثائق إدارية، أو تصرفات وقرارات إدارية، وتظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، وتظلمات متعلقة بالنقص في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنقص في الجواب، شكلت موضوعًا لما مجموعه 34 تظلمًا، أي بنسبة 94,44 % من التظلمات ذات الصبغة الإدارية التي تُنصر الجهة، فيما توزع الباقي بين تصنيفين فرعيين اثنين من التصنيفات المشكلة لهذا الصنف، بنسبة 5,56 % منها.

- التظلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة أخرى - تافيلات

تراجع هذا النوع من التظلمات من حيث ترتيب التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للتظلمات إلى المرتبة الثانية بما مجموعه 32 تظلمًا، أي ما يعادل 28,32 % من مجموع التظلمات الواردة من جهة أخرى - تافيلات، و0,97 % من مجموع التظلمات التي تُندرج في الاختصاص.

وقد تعلق بمجموعة من التصنيفات الفرعية، التي توزعت بين تظلمات مرتبطة باقتضاعات غير مستحقة بـ 09 تظلمات، أي بنسبة 7,96 % من المجموع الوارد من الجهة؛ وتلك المرتبطة بالتعويضات والإجازات والمنح والإعانات بـ 06 تظلمات، أي بنسبة 5,31 % من نفس المجموع؛ وتظلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه خمس تظلمات، بنسبة 4,42 % منه؛ وتظلمات بشأن امتداد مبلغ مالية بـ 04 تظلمات، أي بنسبة 3,54 %؛ وتظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بتلات تظلمات، أي بنسبة 2,65 %؛ وتظلمات متعلقة بالصليب العمومية «الصفقات وسندات الصلب»، وكذا تلك المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بتظلمات اثنين، بنسبة 1,77 % لكل صنف؛ فتظلم واحد بشأن عدم الاستفادة من منح التعليم العالي بنسبة 0,88 %.



ويستنتج مما سبق أن أربع تصنيفات فرعية مرتبطة باقتصاعات غير مستحقة، وتلك المتعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، والمتعلقة بالمعاشات، وكذا باسترخاء المبالغ المالية، شكلت موضوعا لما مجموعه 24 تظلمات، أي بنسبة 75% من التظلمات ذات الصيغة المالية، فيما توزع الباقي، بما مجموعه 08 تظلمات بين مختلف التصنيفات الفرعية المشكلة لهذا الصنف، وبنسبة 25%.

- التظلمات ذات الصيغة العقارية الواردة من جهة أخرى - تافيلالت

تقدم ترتيب التظلمات المرتبطة بهذه القضايا خلال هذه السنة إلى الرتبة الثالثة، بما مجموعه 19 تظلمات، أي بنسبة تعادل 16,81% من مجموع التظلمات الواردة من الجهة، و0,58% من مجموع التظلمات المسجلة التي تندرج في الاختصاص؛

وقد انبثق عن هذا التصنيف الرئيسي عدة تصنيفات فرعية، همت بالأساس تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاوية «من غير أراضي الكيش» بـ 08 تظلمات، أي بنسبة 7,08% من مجموع ملفات التظلم التي تضر الجهة؛ وتلك المتعلقة بالملك الغابوي بتلات تظلمات، أي بنسبة 2,65% من نفس المجموع؛ ثم التظلمات المرتبطة بالملك الخاص للحولة، وتلك المتعلقة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، بتظلمين اثنين لكل صنف، وبنسبة 1,77%؛ وأخيرا التظلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية وتلك المتعلقة بتمرير اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صرف»، وتظلمات متعلقة بعدم التعويض عن السرمان من امتغلال عقار، وتلك المتعلقة بعدم الاستفالة من برامج اجتماعية بتظلم واحد، وبنسبة 0,88% لكل صنف.

- التظلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة الواردة من جهة أخرى - تافيلالت

تراجعت هذه التظلمات، خلافا للسنة الماضية إلى المرتبة الرابعة في ترتيب التظلمات التي تهم الجهة والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، بما مجموعه 13 تظلمات، بنسبة 11,50% من المجموع الواردة من الجهة، و0,40% من المجموع العام للتظلمات المسجلة داخل المؤسسة.

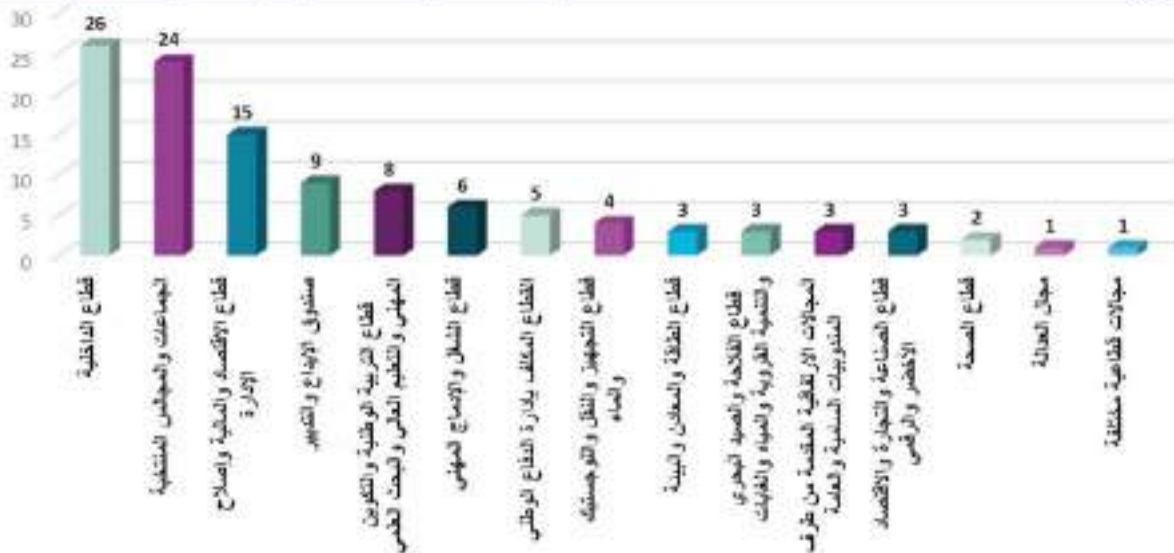
- التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان الواردة من جهة أخرى - تافيلالت

كما السنة الماضية، لم يرد من هذه الجهة سوى تظلم واحد مرتبه لحقوق الإنسان، ويتعلق الأمر بتظلم يهم الأوضاع داخل المؤسسات السجنية، وقد أحيل على الجهة المختصة.

5 - 5 التضمينات الترتيبية أيضا قاصنين بجهة لمرعة - تافيلالت بحسب المجال القطاعي

المعنى بها «جغرافية المتخلم»

2020		2019		المجال القطاعي المعنى
النسبة من مجموع المسجل العام تظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظم	عدد ملفات التظم	
0,79%	23,01%	26	37	قطاع الداخلية
0,73%	21,24%	24	21	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,46%	13,27%	15	13	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,27%	7,96%	9	6	صندوق الإيداع والتدبير
0,24%	7,08%	8	20	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,18%	5,31%	6	8	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,15%	4,42%	5	2	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,12%	3,54%	4	4	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,09%	2,65%	3	5	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,09%	2,65%	3	3	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,09%	2,65%	3	3	المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
0,09%	2,65%	3	2	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,06%	1,77%	2	1	قطاع الصحة
0,03%	0,88%	1	1	مجال العدالة
--	--	--	2	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
--	--	--	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
--	--	--	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
--	--	--	1	رئاسة الحكومة
--	--	--	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
0,03%	0,88%	1	--	مجالات قطاعية مختلفة
3,44%	100,00%	113	132	المجموع





تضهر المعصيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القصاصات المعنية بالتضلمات الواردة من هذه الجهة، أفر عن معصيات مكنت من رصد العيالات المعنية أكثر بتضلمات المرتفقين المقيمين بجهة أخرى - نافيذات، ومن تحليل هذه المعصيات، يمكن إبداء الاستنتاجات التالية:

حافظ قطاع الداخلية على صليحة ترتيب القصاصات المعنية بالتضلمات الواردة من الجهة، مسجلا ما مجموعه 26 تضلما، أي بنسبة بلغت 23,01% من مجموع الوارد من جهة أخرى - نافيذات الذي يندرج ضمن اختصاص المؤسسة، متبوعا بمجال الجماعات والمجالس المنتخبة، الذي حافظ بدوره على المرتبة الثانية بمجموع 24 تضلما، وبنسبة 21,24%، ثم قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة الذي تقدم إلى المرتبة الثالثة بـ 15 تضلما، وبنسبة 13,27%، فصندوق الإيداع والتدبير بـ 09 تضلمات، وبنسبة بلغت 7,96%، ثم قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي الذي تراجع إلى المرتبة الخامسة بـ 08 تضلمات، وبنسبة بلغت 7,08% من نفس المجموع، فيما يخص العيالات القصاصية وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن ما مجموعه 65 تضلما، بنسبة 57,52% من مجموع التضلمات المتعلقة بالجهة، هم ثلاثي مجال قصاصية رئيسية؛ فيما توزع الباقي (48)، وبنسبة 42,48%، بين مختلف القصاصات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هنا، وقد احتلت مختلف القصاصات مواقع متباينة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القصاصات على مستوى التضلمات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 0,79%.

3 - التوزيع الجغرافي للقصاصات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي بجهة أخرى - نافيذات (جغرافية الإدارة)

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتضلمات، من زاوية جغرافية المتضلم، حافظت جهة أخرى - نافيذات على المرتبة العاشرة في تصنيف التضلمات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

المجال القطاعي المعني	2019		2020	
	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم	النسبة من مجموع ملفات التضلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع
الجماعات والمجالس المنتخبة	25	28	0,85%	42,42%
قطاع الداخلية	28	24	0,73%	36,36%
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2	3	0,09%	4,55%
المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية	-	3	0,09%	4,55%
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	-	2	0,06%	3,03%
قطاع الصحة	-	2	0,06%	3,03%
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	-	2	0,06%	3,03%
قطاع الشغل والإدماج المهني	-	1	0,03%	1,52%
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	-	1	0,03%	1,52%

1	--	--	1	مجال العدالة
1	--	--	1	قطاع إعداد التراب الوطني والتعبير وسياسة المدينة
57	66	% 100,00	2,01 %	المجموع



إن التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة عرعة - تافيلالت، يسجل خلال هذه السنة تغييرا على مستوى صدارة الترتيب، بحيث احتل مجال الجماعات والمجالس المنتخبة المرتبة الأولى بنفس عدد التضلمات المسجلة خلال السنة الماضية في مواجهة قصاص الداخلية (28 تضلما)، بنسبة 42,42% من مجموع التضلمات التي تفرص الإجراءات المعنية داخل المجال الترابي لهذه الجهة؛ في حين تراجع قصاص الداخلية إلى المرتبة الثانية بـ 24 تضلما، بنسبة 36,36% من ذات المجموع وقد تصدرت عمالة إقليم تنغير منافسة مع عمالة إقليم ميدلت قائمة الترتيب بما مجموعه 14 تضلما، وبنسبة 58,33% من مجموع التضلمات الخاصة بالإجراءات التي تهم القصاص داخل المجال الترابي للجهة.

ويتجلى من هذه المعطيات، أن مجالين قصاصيين فقط من بين تسعة، استأثرا بما مجموعه 52 تضلما، أي بما نسبته 78,79% من مجموع الإجراءات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة عرعة - تافيلالت، وبنسبة 1,58% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 14 ملفا بما نسبته 21,21% أي ما يعادل 0,43% من نفس الحجم على التوالي هم باقي المجالات القصاصية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون لجهة عرعة - تافيلالت

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين لجهة عرعة - تافيلالت

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
%1,70	%5,28	83	124

خلال هذه السنة، بلغ عدد الصلصات والتشكايات التي توصلت بها المؤسسة دون أن تنخرج ضمن اختصاصها وتهم أشخاصا مقيمين بجهة درعة - تافيلالت، ما مجموعه 83 شكاية، أي ما نسبته 5,28% من مجموع ذات الشكايات على المستوى الوطني، حيث فتحت لها ملفات أخذك مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة. هذا علما أن كل هذه الشكايات، تقدم بها أشخاص يحملون الجنسية المغربية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب الفئة الاجتماعية

الاجتماعية



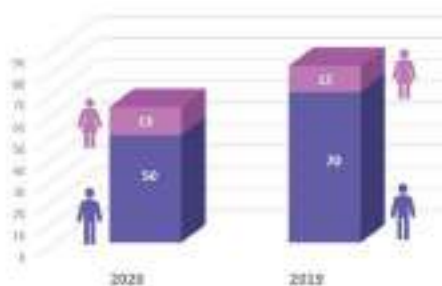
الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	1,94%	13,25%	11	12
نزلاء المؤسسات المسجنية	1,24%	8,43%	7	5
أزامل	0,35%	2,41%	2	3
أشخاص في وضعية إعاقة	0,18%	1,20%	1	5
المجموع	3,71%	25,30%	21	25

من خلال معصيات الأشخاص المتقدمين بشكاياتهم والمقيمين بجهة درعة - تافيلالت، من زاوية الفئات الاجتماعية التي ينتمون إليها، يتبين أنه من مجموع 83 ملفا يهم ذات الجهة، نجد أن 21 منها، هم أربع فئات مجتمعية من تلك المعنية بالدراسة، أي ما يمثل نسبة 25,30% من مجموع ملفات التوجيه المتعلقة بالجهة، و 3,71% من مجموع ملفات الفئات المعنية بالتوجيه.

وقد حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشّة على المرتبة الأولى، خلال هذه السنة، بما مجموعه 11 شكاية؛ تلتها فئة نزلاء المؤسسات المسجنية بالمرتبة الثانية، بمجموع سبع شكايات؛ ففئة الأزامل بشكايتين اثنتين؛ ثم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة التي تراجعت إلى المرتبة الرابعة بشكاية وحيدة؛ الكل بحسب التفصيل أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة درعة - تافيلالت بحسب جنس المشتكي

المشتكي



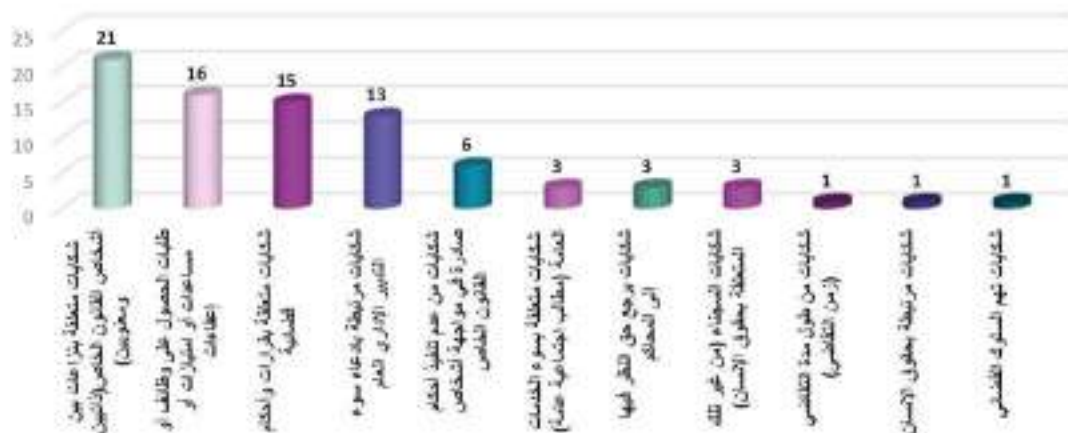
جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	3,86%	79,37%	50	70
نساء	1,00%	20,63%	13	12
المجموع	4,86%	100,00%	63	82

يتضح من تحليل مجموع الشكايات التي تقدم بها أشخاص غائبون من جهة أخرى - تافيلالت، أنها همت 50 شكاية تخص الرجال، أي بنسبة 79,37% من ذات المجموع، مقابل 13 شكاية تقدمت به نخصيراتهم من النساء، أي بنسبة 20,63%. وهو نتيجة، وإن كانت كما هو الشأن بالنسبة لما قبل جهات المملكة، منسجمة من حيث فكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، إلا أنها من ناحية المقارنة النسبية تبقى نسبة النساء من الرجال في موضوع شكايات التوجيه بالجهة أكثر بقليل من النسبة العامة لتشكيائهم المسجلة على الصعيد الوطني، والتي حددتها هذه السنة في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تقدمها أشخاصا قاصنين بجهة أخرى - تافيلالت بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020			2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه		
1,34%	25,30%	21	42	شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	
1,02%	19,28%	16	24	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	
0,95%	18,07%	15	18	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	
0,83%	15,66%	13	7	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	
0,38%	7,23%	6	7	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	
0,19%	3,61%	3	19	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	
0,19%	3,61%	3	3	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	
0,19%	3,61%	3	1	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	
0,06%	1,20%	1	2	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	
0,06%	1,20%	1	-	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	
0,06%	1,20%	1	-	شكايات تهم السلوك القضائي	
--	--	-	1	شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	
5,28%	100,00%	83	124	المجموع	





يُضهر من تحليل المعصيات المتوفرة، انصافاً من الشكايات التوريات هذه السنة من جهة أخرى - تافيلالت، أنها همت 11 تصنيفاً رئيسياً من مجموع التصنيفات المعتمدة لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها بعض التصنيفات نفس الرتبة، وفق التصنيف التالي:

- شكايات مرتبطة بالشأن القضائي (أربع تصنيفات)

لقد احتلت هذه السنة الشكايات المرتبطة بالشأن القضائي المرتبة الثانية متقدمة في التصنيف العام لملفات التوجيه الخاصة بالجهة بما مجموعه 23 شكاية، ونسبة 27,71% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة، أي ما يمثل 1,46% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة، وقد همت هذا الصنف الرئيسي أربع تصنيفات، تمثلت في شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 15 شكاية، ونسبة 18,07% من مجموع ملفات التوجيه داخل الجهة؛ وشكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص بـ 08 شكايات، ونسبة 7,23% من ذات المجموع؛ وشكايات من حصول مدة التقاضي (زمن التقاضي)، وتلك التي تهم السلوك القضائي بملف واحد؛ مع ملاحظة عدم تسجيل أي شكاية تهم مساعد القضاء، خلال هذه السنة، خلافاً للسنة الماضية.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أربعين ومعينين)

رغم صفاضة هذا النوع من الشكايات، خلال هذه السنة، على المرتبة الأولى للتصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة أخرى - تافيلالت والتي استهدفت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه 21 شكاية، أي ما يعادل 1,34% من إجمالي ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، ونسبة 25,30% من مجموع ما يخص الجهة، فقد تراجع أمام مجموع الشكايات التي تهم الشأن القضائي على نحو ما تم بيانه.

- كليات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

حافظت ملفات التوجيه المرتبطة بهذه القضايا على الرتبة الثانية، خلال هذه السنة، بما مجموعه 18 كليات، أي بنسبة تعادل 1,02% من مجموع الملفات التوريات تدخل في اختصاص المؤسسة، ونسبة 19,28% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- شكايات مرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام

تقدمت، خلال هذه السنة، الشكايات المرتبطة بالاعداء سوء التدبير الإداري العام إلى المرتبة الرابعة ضمن تصنيف ملفات التوجيه المتعلقة بجهة أخرى - تافيلالت، بما مجموعه 13 شكاية، ونسبة 0,83% من مجموع الملفات التوريات تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، ونسبة 15,66% من مجموع ملفات التوجيه التي تخص الجهة.

- شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة) وتلك التي يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم وشكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)

جاءت هذه القضايا محتمة، خلال هذه السنة، في المرتبة السادسة من حيث الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة وتوصلت بها من جهة أخرى - تافيلالت، بحيث بلغ عددها

خلال فترة الحراسة ثلاثي شكايات لكل صنف، ممثلة بذلك نسبة 0,19 % من إجمالي ملفات التوجيه، ونسبة 3,61 % من مجموع ملفات التوجيه التي تفتقر إلى جهة.

- شكايات متعلقة بحقوق الإنسان

خلال السنة الماضية، ظهر هذا الصنف الموضوعاتي، بشكاية وحيدة بين الشكايات الواردة من جهة خارجية - تافيلالت والتولا تكحل ضمن صلاحيات هذه المؤسسة، ممثلة بذلك المرتبة الأخيرة.

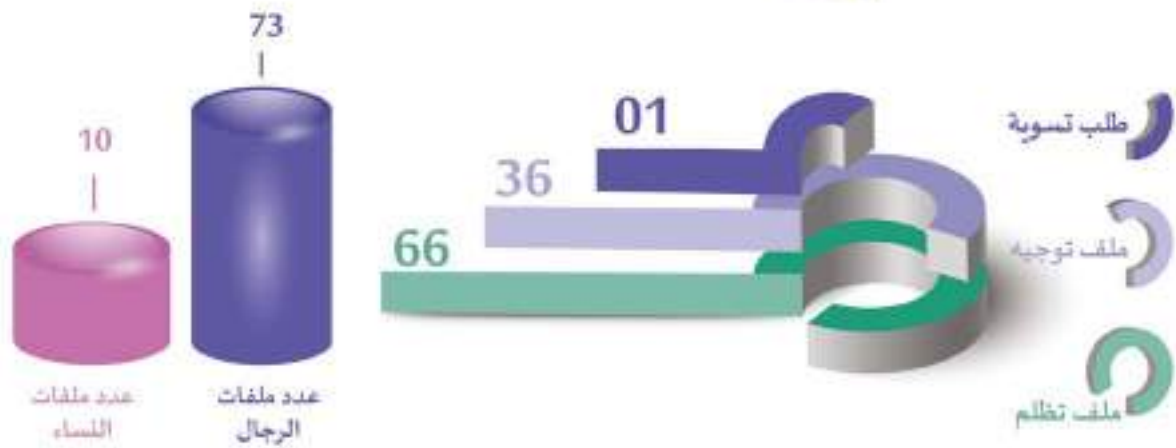
4 - 5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصين بجهة خارجية - تافيلالت بحسب المجال القصاصي الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
2,29 %	43,37 %	36	56	مجال العدالة
1,14 %	21,69 %	18	45	قطاع الداخلية
0,06 %	1,20 %	1	4	المجالات الأثرافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
0,06 %	1,20 %	1	2	قطاع الصحة
0,06 %	1,20 %	1	1	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,06 %	1,20 %	1	--	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
0,06 %	1,20 %	1	--	رئاسة الحكومة
--	--	--	5	قطاع الشغل والإدماج المهني
--	--	--	2	قطاع الطاقفة والمعادن والبيئة
--	--	--	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
--	--	--	1	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	1	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
1,53 %	28,92 %	24	4	مجالات قطاعية مختلفة
5,28 %	100,00 %	83	124	المجموع



بالإضافة إلى غياب ست قضايا عن جدول التصنيف الخاص بالجهة خلال هذه السنة، يظهر الضاهر أن ملفات التوجيه التي همت أشخاصا قلصين بجهة مارة - تافيلالت أمغر عن كون التحديث عن الحالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرتفقين داخل الجهة، بقولنا إلى التحديث أساسا عن قضاة العدالة الذي تمركز للسنة الثانية على التوالي، في صدارة ترتيب القضايا الأكثر ظهورا في توجيه المواهين أصحاب الشكايات أو الضحايا التولياتندج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 36 توجيهها، أي بنسبة بلغت 43,37% من مجموع الشكايات المسجلة التي تهم الجهة؛ وكذا قضاة الداخلية الذي احتل المرتبة الثانية بمجموع 18 توجيهها، وبنسبة بلغت 21,69% من نفس المجموع، أما الخمس قضايا المعنية المتبقية، فلم تسجل سوى توجيه واحد لكل منها، وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

وهو ما يعني أن القضايا المذكورين استأثرا بما مجموعه 54 توجيهها، أي بما نسبته 65,06% من مجموع الشكايات التي تهم الجهة؛ فيما توزع الباقي (29)، وبنسبة 34,94%، بين مختلف القضايا الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.



جنسية مغربية 100 %

1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة كلميم - واد نون

التضلمات والنشكيات التي تم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم - واد نون بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
نظلم	%1,35	%64,08	66	68
توجيه	%0,74	%34,95	36	47
طلب تسوية	%0,02	%0,97	1	--
المجموع	%2,11	%100,00	103	115

بلغ عدد التضلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من المتضلمين المقيمين بجهة كلميم - واد نون، خلال هذه السنة، ما مجموعه 103، أي ما نسبته 2,11% من مجموع المسجل العام، مبتلة بذلك المرتبة الحادية عشرة من حيث ترتيب الشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة، مقارنة مع باقي جهات المملكة، متفوقة بذلك على نفس الترتيب، مقابل ما سجله برسم السنة الماضية. وقد تبين أن ما مجموعه 66 تضلما، منها بنسبة 64,08% من مجموع الوارد من الجهة، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن 36 شكاية بنسبة 34,95% من المجموع المذكور، تخرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت لها ملفات توجيه، كما توصلت المؤسسة بطلب تسوية واحد وارد من هذه الجهة. وهي معصيات منسجمة مبدئيا مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التضلمات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدد ملفات التوجيه الواردة من هذه الجهة، منخفض نسبيا مقارنة مع عدد التضلمات التي يندرج ضمن اختصاص المؤسسة وهو ما مثل فرقا في حدود 29,13 نقطة مئوية، في حين أن الفرق العام وصل هذه السنة إلى 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة كلميم - واد نون

2-1 التضلمات التي تهم أشخاصا قاطنين بجهة كلميم - واد نون

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام نظلم	عدد ملفات النظلم	عدد ملفات التضلم
%1,35	%2,01	66	68

وصل عدد التضلمات التي تهم أشخاصا مقيمين بجهة كلميم - واد نون، خلال هذه السنة، ما مجموعه 66 تضلما، أي ما نسبته 2,01% من مجموع المسجل العام الذي يندرج ضمن اختصاص المؤسسة، وكلها تضلمات تهم مواطنين مغاربة.

4 - 2 التخلّصات التريهيمر أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - واحة نون بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل عام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
0,82 %	40,91 %	27	32	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,30 %	15,15 %	10	11	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,24 %	12,12 %	8	7	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,18 %	9,09 %	6	11	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,03 %	1,52 %	1	3	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
0,03 %	1,52 %	1	--	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
0,03 %	1,52 %	1	--	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
0,49 %	24,24 %	16	23	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,12 %	6,06 %	4	4	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,09 %	4,55 %	3	5	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
0,06 %	3,03 %	2	8	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,06 %	3,03 %	2	--	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
0,06 %	3,03 %	2	--	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
0,03 %	1,52 %	1	2	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
0,03 %	1,52 %	1	1	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,03 %	1,52 %	1	--	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
--	--	--	3	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,30 %	15,15 %	10	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
0,27 %	13,64 %	9	--	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
0,03 %	1,52 %	1	--	تظلمات متعلقة بظروف وطريقة تدبير العمل داخل مقر العمل
0,21 %	10,61 %	7	11	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,09 %	4,55 %	3	1	تظلمات مرتبطة بتمرر ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
0,03 %	1,52 %	1	2	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزح الملكية
0,03 %	1,52 %	1	1	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
0,03 %	1,52 %	1	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
0,03 %	1,52 %	1	--	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
--	--	--	4	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
--	--	--	2	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
--	--	--	1	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,18 %	9,09 %	6	1	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
0,18 %	9,09 %	6	1	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
2,01 %	100,00 %	66	68	المجموع



لقد أسفرت نتائج تحليل جداول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، الواردة من جهة كلميم - وادي نون خلال هذه السنة، عن كون هذه التصنيفات لم تفرج مبدئياً عن تلك المسجلة خلال السنة الماضية، إلا أنه وانسجاماً مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، وجبت الإشارة، على نحو ما تم بيانه، بالنسبة لباقي الجهات التي تظفر تصنيف رئيسي إضافي داخل الجهة، ويتعلق الأمر بالتدخلات الخاصة بحالة الصواري الصحية، الكل وفق ما يلي:

- التدخلات الخاصة بحالة الصواري الصحية الواردة من جهة كلميم - وادي نون

بالنظر للضرفية الخاصة التي تمرى منها الجهة، كما باقي جهات المملكة، سجلت جهة كلميم - وادي نون تدخلات همت مرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار صنته بذلك المرتبة الثالثة في تصنيف باقي التدخلات التي توصلت بها المؤسسة، وهكذا سجل هذا النوع من التدخلات داخل الجهة ما مجموعه 10 تدخلات، أي ما يشكل 15,15% من مجموع التدخلات الواردة من الجهة، وقد همت هذا النوع من القضايا في إطار تصنيفات فرعية صنفين فقط من التدخلات، تصدرتهما تلك المتعلقة بتوزيع أو هلب مساعدات مادية أو عينية، بتسع تدخلات، أي بنسبة 13,64% من مجموع ملفات التدخل الواردة من الجهة. بالإضافة إلى تدخل واحد متعلق بضروف وصرافة تدبير العمل داخل مقر العمل، بنسبة 1,52%، بحسب ما هو مبين في الجدول.

- التدخلات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة كلميم - وادي نون

حافظ هذا النوع من التدخلات خلال هذه السنة، على صدارة التصنيف بما مجموعه 27 تدخلات، بنسبة 40,91% من مجموع التدخلات التي تفرج عنها، أي ما يعادل 0,82% من مجموع التدخلات المقدمة إلى المؤسسة.

وكما السنة الماضية، همت هذا النوع من التدخلات بمجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تدخلات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بعشر تدخلات، وبنسبة 15,15% من مجموع التدخلات التي تفرج عنها، وتلك المتعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بما مجموعه 08 تدخلات، وبما نسبته 12,12% من نفس المجموع؛ ثم التدخلات المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والحق في الجواب بـ 06 تدخلات وبنسبة 9,09%؛ وأخيراً تدخلات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين وتدخلات من عدم تنفيذ قرارات إدارية، ثم تدخلات متعلقة بالامتناعات والمباريات، بتدخل واحد لكل صنف.

- التضلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة كلميم - وادنون

حافظت هذه القضايا على المرتبة الثانية من حيث تصنيف التضلمات التي تتعلق بالجهة، إذ بلغ عددها 18 تضلماً، بنسبة 24,24 % من مجموع التضلمات التي تقرر بالجهة، ممثلة بذلك 0,49 % من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة.

وقد توزع هذا النوع من التضلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت في المرتبة الأولى، تضلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بنفس العدد المسجل خلال السنة الماضية والمتمثل في 04 تضلمات، وبنسبة 6,06 % من مجموع التضلمات التي تقرر بالجهة، تلتها في الترتيب تضلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بثلاثي تضلمات، وبنسبة 4,55 % من نفس المجموع، وتضلمات متعلقة بالمعاشات وبدعم الاستفلاء من منح التعليم العالي، والمتعلقة بالصليبات العمومية «الصفقات وسنكات الصلب»، بتضلمين اثنين لكل صنف وبنسبة 3,03 %؛ وأخيراً تضلمات مرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات، وبالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل، وباستمراراً لمبالغ مالية، وذلك بتضلم واحد لكل صنف.

- التضلمات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة كلميم - وادنون

تراجعت هذه السنة التضلمات المرتبطة بهذه القضايا إلى المرتبة الرابعة، بما مجموعه سبع تضلمات، بنسبة 10,61 % من مجموع التضلمات التي تقرر بالجهة، أي ما يعادل 0,21 % من مجموع التضلمات المسجلة التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

وقد أسفر هذا التقسيم الرئيسي عن تصنيفات فرعية همت بالأساس تضلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صربق» بثلاثي تضلمات، وبنسبة 4,55 % من مجموع التضلمات التي تقرر بالجهة، ثم تضلمات متعلقة بالاعتداء الماء على الملكية العقارية، وتلك المتعلقة بالتعويض عن نزح الملكية، وتضلمات متعلقة بدعم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار فتضلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلاوية «من غير أراضي الكيش»، وذلك بتضلم لكل صنف.

- التضلمات المرتبطة بدعم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

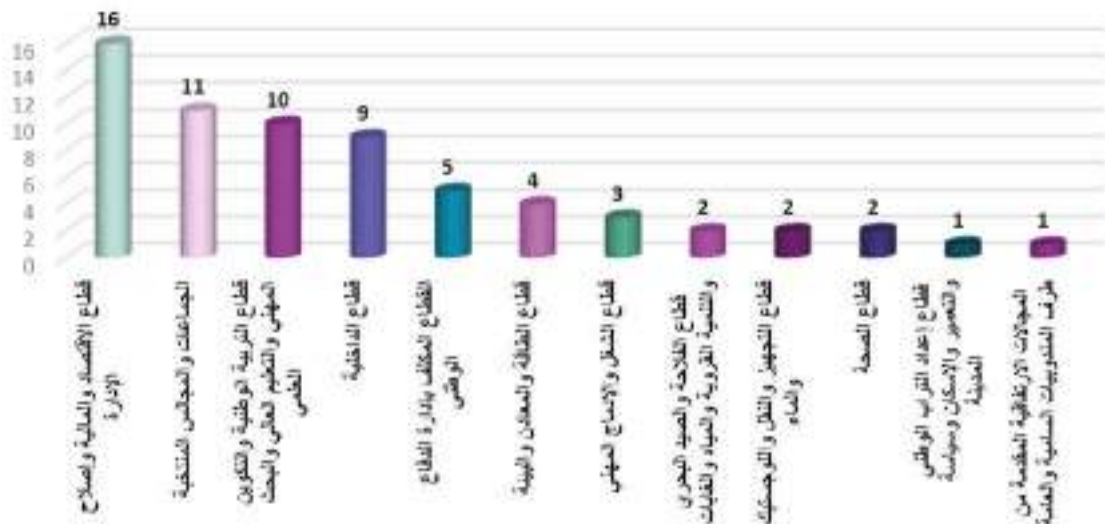
الواردة من جهة كلميم - وادنون

حلت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا خلال هذه السنة في الرتبة الخامسة، بنحو ست تضلمات، وبنسبة 9,09 % من مجموع التضلمات التي تقرر بالجهة، أي بنسبة 0,18 % من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.



5 - 5 التظاهرات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم- واد نون بحسب المجال القطاعي المعنوي بها «جغرافية المتخلم»

2020		2019		المجال القطاعي المعنوي
النسبة من مجموع المتخلم العام	النسبة من المجموع	عدد ملفات النظم	عدد ملفات النظم	
0,49%	24,24%	16	6	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,33%	16,67%	11	10	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,30%	15,15%	10	11	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,27%	13,64%	9	10	قطاع الداخلية
0,15%	7,58%	5	4	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,12%	6,06%	4	4	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,09%	4,55%	3	4	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,06%	3,03%	2	3	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,06%	3,03%	2	2	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06%	3,03%	2	1	قطاع الصحة
0,03%	1,52%	1	3	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,03%	1,52%	1	3	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعمامة
-	--	--	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
-	--	--	2	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
-	--	--	2	رئاسة الحكومة
-	--	--	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
2,01%	100,00%	66	68	المجموع



من تحليل المعصيات الإحصائية الميمنة في الجدول أعلاه، تظهر بجلاء المجالات المعنية أكثر بتظاهرات المرتفقين المقيمين بجهة كلميم- واد نون، وفق الاستنتاجات التالية:

وعلى غير ما جاء به ترتيب القطاعات في مجموع التضمينات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، احتل قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتضمين داخل الجهة، مسجلا ما مجموعه 16 تضمنا، أي بنسبة بلغت 24,24% من مجموع ملفات الاختصاص التي تهم الجهة، متبوعا بقطاع الجماعات والجماعات المنتخبة في المرتبة الثانية بـ 11 تضمنا، وبنسبة 16,67% من نفس المجموع؛ فقطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بـ 10 تضمينات، وبنسبة 15,15%؛ في حين تراجع قطاع الداخلية إلى المرتبة الرابعة بـ 09 تضمينات، وبنسبة 13,64%، ثم باقي القطاعات القطاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول تاليا.

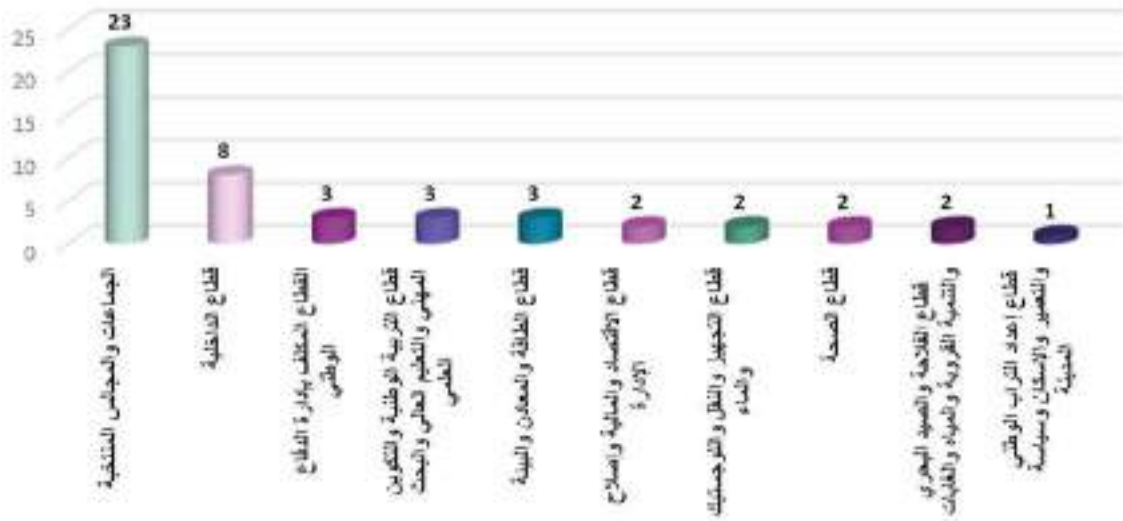
ويتجلى من معصيات نفس الجدول أن ثلاث قطاعات رئيسية استأثرت بما مجموعه 37 ملفا، أي بما نسبته 56,06% من مجموع التضمينات المتعلقة بالجهة؛ فيما توزع الباقي (29) وبنسبة 43,94% بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.

هكذا، وقد احتل مجموع تلك القطاعات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التضمينات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبينة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 0,49%.

3 - التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التضمين داخل المجال الترابي لجهة كلميم - وادي نون (جغرافية الإدارة)

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتضمينات، من زاوية جغرافية المتضمين، حافظت جهة كلميم - وادي نون على المرتبة الخامسة عشر في تصنيف التضمينات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التضمين المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التضمين	عدد ملفات التضمين	
0,70%	46,94%	23	13	الجماعات والمجالس المنتخبة
0,24%	16,33%	8	8	قطاع الداخلية
0,09%	6,12%	3	7	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,09%	6,12%	3	5	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
0,09%	6,12%	3	3	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
0,06%	4,08%	2	4	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,06%	4,08%	2	4	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,06%	4,08%	2	3	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,06%	4,08%	2	1	قطاع الصحة
0,03%	2,04%	1	-	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
--	--	--	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
--	--	--	1	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعمامة
--	--	--	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
1,49%	100,00%	49	52	المجموع



يتبين من معصيات هذا الجدول أن التوزيع الجغرافي للقصاصات الإدارية المعنية بملفات التضلم داخل الجهل الترابي لجهة كلميم - وادي نون، أن الجهل القصاصات الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة احتل هذه السنة، للمرة الثانية على التوالي، المرتبة الأولى في مجموع التضلمات التي تقيس الإدارات المعنية داخل الجهل الترابي للجهة بما مجموعه 23 تضلماً، بنسبة 46,94 %.

يليه قطاع الداخلية بنفس عدد التضلمات المسجلة خلال السنة الماضية (08 تضلمات)، بنسبة 16,33 % من نفس المجموع، وقد تساوى فيه الإدارات التابعة لهذا القطاع بتضلمين اثنين لكل واحدة، ويتعلق الأمر بعمالة إقليم كلميم (مقرولاية الجهة)؛ وعمالة إقليم صانصلن، وولاية جهة كلميم - وادي نون وعمالة إقليم سيدي إفني.

فيما توزعت باقي القصاصات بأعداد قليلة وفق التفصيل المبين في الجدول تبارعا.

ويتجلى من هذه المعصيات، أن القصاصين المذكورين من بين عشر مصالات قصاصية، امتأثرا بما مجموعه 31 تضلماً، أي بما نسبته 63,27 % من مجموع التضلمات التي تقيس الإدارات المعنية داخل الجهل الترابي لجهة كلميم - وادي نون، أي بنسبة 0,94 % من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة حسب جغرافية الإدارة، وأن 18 ملفاً بما نسبته 36,73 %، أي ما يعادل 0,55 % من نفس الجوامع على التوالي، هم باقي المصالات القصاصية الرئيسية، بأعداد ونسب متفاوتة.

4 - المشتكون المقيمون بجهة كلميم - وادي نون

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - وادي نون

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
0,74%	2,29%	36	47

لم يتجاوز عدد الطلبات والتشكايات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة والتي تفرج عن اختصاصها من أشخاص مقيمين بجهة كلميم - وادي نون ما مجموعه 36 شكاية، أي ما نسبته 0,74% من مجموع أمانات الشكايات المسجلة بالمؤسسة، حيث فتحت لها ملفات أخذت مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحالة حسب كل حالة.

هكذا، مع الإشارة كذلك، إلى أن جميع هذه الشكايات مقدمة من أشخاص يعملون الجنسية المغربية.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - وادي نون بحسب الفئة الاجتماعية

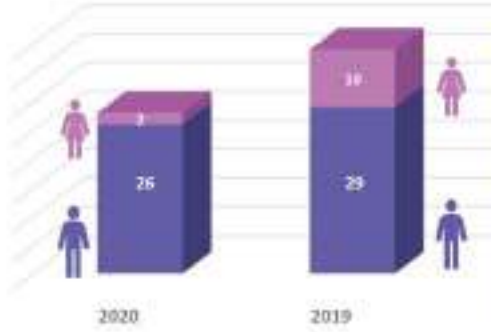


أمفرغ المعصيات المتعلقة بشكايات عدم الاختصاص المسجلة، خلال هذه السنة بالمؤسسة، والتي تهم أشخاصا مقيمين بجهة كلميم - وادي نون، من زاوية الفئات الاجتماعية المعنية بالدراسة، عن أنه من مجموع 36 شكاية تتعلق بأمانات الجهة، نجد أن 14 منها تخص ثلاث فئات اجتماعية، أي ما يمثل نسبة 38,89% من مجموع شكايات التوجيه الواردة من الجهة، وهو ما يعادل 1,47% من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه.

وللسنة الثانية على التوالي، حافظت فئة الأشخاص في وضعية هشّة على المرتبة الأولى بما مجموعه 06 ملفات، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الثانية بأربع ملفات لكل صنف، مع تسجيل غياب شكايات فئة الأراذل عن هذه الجهة.



4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - والئون بحسب جنس المشتكى



جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	2,01%	92,86%	26	29
نساء	0,15%	7,14%	2	10
المجموع	2,16%	100,00%	28	39

مما مجموعه 28 شكايه لا تدخل ضمن اختصاصات المؤسسة تقدم بها أشخاص ذاتيون، وتهم جهة كلميم - والئون، نجد أن عدد الشكايات التي تهم الرجال بلغ 26 شكايه. بنسبة 92,86% من مجموع شكايات الأشخاص الذاتيين بالجهة، مقابل ملفين فقط مقدمين من طرف نضيراتهم من النساء، أي بنسبة 7,14% من نفس المجموع. وهو نتيجة، وإن كانت منسجمة من حيث فكرة الريادة العدالة لشكايات الرجال مقابل تلك المقدمة من النساء، كما باقر السنوات والجهات، إلا أنه من ناحية المقارنة النسبية، نجد أن حصة شكايات النساء من شكايات الرجال في موضوع عدم الاختصاص بالجهة أقل بكثير من النسبة العامة لتشكياتهم على المستوى الوطني والعدالة في 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - والئون بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	0,76%	33,33%	12	10
شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)	0,57%	25,00%	9	10
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	0,45%	19,44%	7	6
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	0,38%	16,67%	6	2
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	0,06%	2,78%	1	2
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	0,06%	2,78%	1	--
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	--	--	--	7
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	--	--	--	4
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	--	--	--	3
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	--	--	--	2
شكايات ضد إدارات أجنبية	--	--	--	1
المجموع	2,29%	100,00%	36	47



لقد أظهرت المعصيات المتوفرة، انصافاً من ملفات التوجيه الواردة هذه السنة من جهة كلميم- واد نون، عن امتثال الجهة بـ 06 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمدة من طرف المؤسسة، وفق النتائج التالية:

- صلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إغفاءات

حافظت، للسنة الثانية على التوالي، صلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إغفاءات، على المرتبة الأولى بما مجموعه 12 ملفاً، ونسبة 0,76 % من مجموع المسجل العام من ملفات التوجيه، وهو ما يمثل 33,33 % من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة.

- شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)

تراجعت هذه السنة الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين) إلى المرتبة الثانية بما مجموعه تسع ملفات، ونسبة 0,57 % من مجموع المسجل العام من ملفات التوجيه، أي ما يمثل 25 % من مجموع ملفات التوجيه التي تضر الجهة.

- شكايات متعلقة بالعمال القضائيين (تصنيفين فقط)

لقد تراجع هذا الصنف من القضايا بجمعة، ضمن الترتيب الموضوعاتي الخاص بالشكايات الواردة من جهة كلميم- واد نون، والتتويج تدخل في اختصاص المؤسسة، ليحتل المرتبة الثالثة بما مجموعه 08 ملفات، ونسبة 0,51 % من مجموع شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، أي 22,22 % من مجموع ملفات التوجيه التي تضر شكايات الجهة، وقد همت هذه القضايا 07 شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية؛ وشكاية واحدة موجهة ضد مساعدي القضاء.

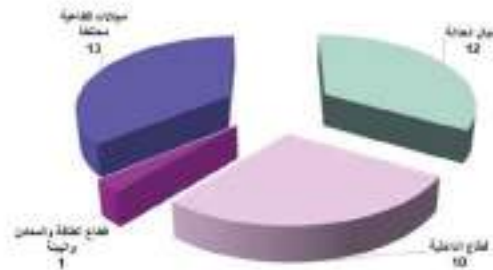
- شكايات متعلقة بسوء التمييز الإداري العام

لقد احتل هذا الصنف من الشكايات خلال هذه السنة، المرتبة الرابعة ضمن التصنيف الموضوعاتي الخاص بالشكايات الواردة من جهة كلميم- واد نون والتتويج تدخل في اختصاص المؤسسة بما مجموعه 06 ملفات، بنسبة 0,38 % من مجموع شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، و 16,67 % من مجموع ملفات التوجيه التي تضر شكايات الجهة.

هذا في الوقت الذي لم تسجل فيه هذه الجهة، خلافاً للسنة الماضية، أي شكاية متعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مطالب اجتماعية عامة، أو شكاية يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم أو شكاية من شكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، أو شكاية ضد إدارات أجنبية.

4 - 5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - وادي نون بحسب المجال القصاصي الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
0,76 %	33,33 %	12	30	مجال العدالة
0,64 %	27,78 %	10	10	قطاع الداخلية
0,06 %	2,78 %	1	1	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
--	--	--	1	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
--	--	--	1	قطاع الشغل والإدماج المهني
--	--	--	1	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,83 %	36,11 %	13	3	مجالات قطاعية مختلفة
2,29 %	100,00 %	36	47	المجموع

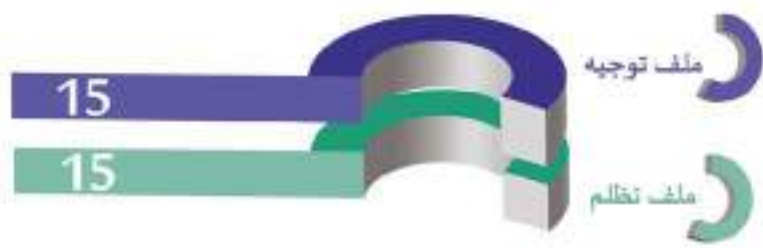
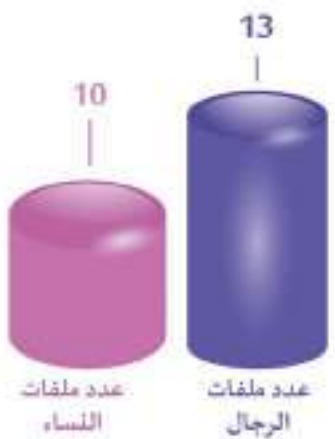


إلى جانب غياب ثلاثي قطاعات عن جدول التصنيف الخاص بالجهة خلال هذه السنة وعدم ظهور أي قطاعات جديدة ضمن ذات الجدول، يقرر المصنفون أن ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - وادي نون، أسفر عن كون العديد من المجالات المعنية أكثر بتوجيه شكايات المرتفقين داخل الجهة، بقولنا إلى العديد أساما عن قطاع العدالة، الذي تمركز للسنة الثانية على التوالي في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهورا في توجيه المواصنين أصحاب الشكايات والكلمات التوتريّة ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما مجموعه 12 توجيهها، أي بنسبة بلغت 33,33 % من مجموع ما يهم الجهة؛ وكذا قطاع الداخلية الذي حافظ على المرتبة الثانية بنفس مجموع الملفات المسجلة خلال السنة الماضية والتمثلة في 10 شكايات، وبنسبة بلغت 27,78 % من نفس المجموع؛ أما القطاع المعنوي المتبقري فلم يسجل سوى توجيه واحد، وفق التفصيل المبين في الجدول.

وهو ما يعني أن القصاصين الأولين امتأثرا بما مجموعه 22 توجيهها، أي بما نسبته 61,11 % من مجموع الشكايات التي تهم الجهة؛ فيما توزع الباقون (14) وبنسبة 38,89 %، بين مختلف القطاعات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.



الداخلة - وادي الذهب



جنسية مغربية 100 %

1 - المتضلمون أو المشتكون المقيمون بجهة الداخلة - والحي الذهب

التضلمات والشكايات التي تبهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - وادي الذهب بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
تظلم	0,31%	50,00%	15	11
توجيه	0,31%	50,00%	15	9
المجموع	0,62%	100,00%	30	20

بلغ عدد التضلمات والشكايات التي توصلت بها المؤسسة من المتضلمين المقيمين بجهة الداخلة - والحي الذهب، خلال هذه السنة، ما مجموعه 30، أي ما نسبته 0,62% من مجموع المسجل العام، مماثلة بذلك المرتبة الثانية عشرة من حيث ترتيب الشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة حسب جهات المملكة، ممافضة بذلك على نفس الترتيب المسجل برسم السنة الماضية. وقد تبين أن مجموع الوراق من الجهة، جاء بشكل متساو بين التضلمات الترتيحية ضمن اختصاصات المؤسسة والشكايات التي تخرج عن نطاق صلاحيتها وفتحت لها ملفات توجيه، وذلك بما مجموعه 15 شكاية وتضلما عن كل صنف، وبنسبة 50% لكل منهما.

وهو ما يجعل عدد التضلمات الترتيحية ضمن اختصاص المؤسسة الوراق من هذه الجهة، يساوي عدد ملفات توجيه في غياب أي فرق بينهما، في حين، أن الفرق العام وصل هذه السنة إلى 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتضلمون المقيمون بجهة الداخلة - والحي الذهب

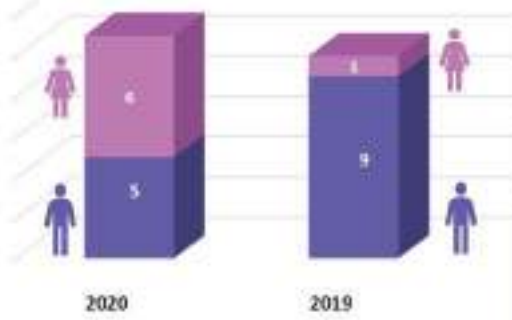
2 - 1 التضلمات التي تبهم أشخاصا قاطنين بجهة الداخلة - والحي الذهب

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
0,31%	0,46%	15	11

برئاسة كصيفة جدا، بلغ عدد التضلمات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة والتي تبهم أشخاصا مقيمين بجهة الداخلة - والحي الذهب، خلال هذه السنة، ما مجموعه 15 تضلما، أي ما نسبته 0,46% من مجموع المسجل العام من ملفات التضلم مشكلة بذلك أقل عدد من التضلمات الوراق على المؤسسة، مقارنة مع باقي جهات المملكة، وكلها تضلمات وراق من أشخاص يميلون الجنسية المغربية، علما أن هذه الجهة لم تسجل، في ما بهم الفئات الاجتماعية، سوى تضلم واحد ينصر الفئة العشة.



2 - 2 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - والى الذهب بحسب جنس المتظلم



جنس المتظلم	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام تظلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
نساء	% 0,23	% 54,55	6	1
رجال	% 0,19	% 45,45	5	9
المجموع	% 0,42	% 100,00	11	10

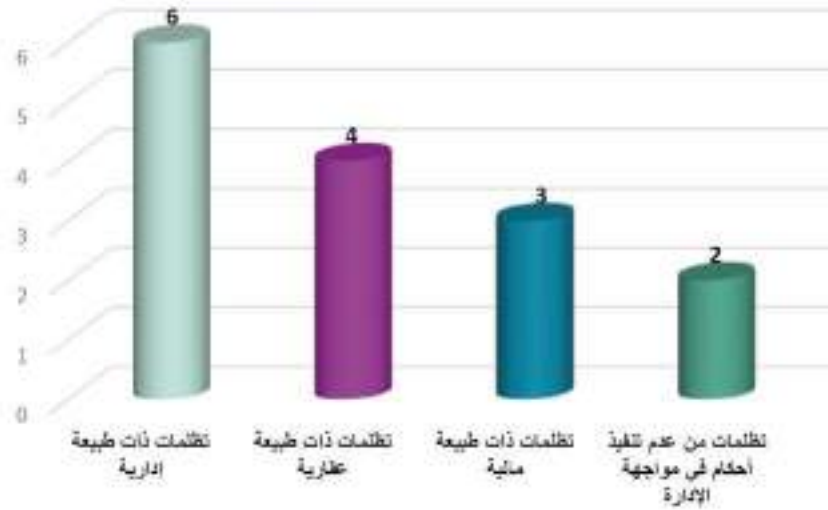
وكما تم بيانه، فقد توصلت المؤسسة من جهة الداخلة - والى الذهب بما مجموعه 11 تظلمًا من أشخاص ذاتيين، وبعده أن عدد التظلمات التي بعث بها رجال بلغ 05 تظلمات، بنسبة 45,45 % من مجموع الملفات المقدمة من قبل الأشخاص الذاتيين بهذه الجهة، وذلك مقابل ست تظلمات تقدمت بها نضيراتهم من النساء، أو ما يعادل 54,55 % من نفس المجموع. وهي نتيجة، وإن كانت مخالفة تماما لفكرة الزيادة العددية لتظلمات الرجال مقابل تظلمات النساء، إلا أنها من ناحية، تجعل تظلمات النساء أكثر ومن ناحية أخرى، تجعل المقارنة النسبية لتظلمات النساء من الرجال أكبر من النسبة العامة لتظلماتهن التي لم تتعد هذه السنة 24,42 %.

2 - 3 التظلمات التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - والى الذهب بحسب التصنيف

الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل عام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
% 0,18	% 40,00	6	4	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 0,06	% 13,33	2	3	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
% 0,06	% 13,33	2	--	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 0,03	% 6,67	1	1	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% 0,03	% 6,67	1	--	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
% 0,12	% 26,67	4	3	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 0,06	% 13,33	2	1	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
% 0,03	% 6,67	1	2	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 0,03	% 6,67	1	--	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,09	% 20,00	3	2	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 0,03	% 6,67	1	--	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 0,03	% 6,67	1	--	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 0,03	% 6,67	1	--	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)
--	--	--	1	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
--	--	--	1	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية

تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	2	2	13,33 %	0,06 %
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	2	2	13,33 %	0,06 %
المجموع	15	11	100,00 %	0,46 %



لعل أبرز ملاحظة تضررها نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لمفاتيح الاختصاص الواردة من جهة الداخلة - والى الكهف خلال هذه السنة، هي أنها لم تخرج عن التصنيفات التقليدية المسجلة خلال السنوات الماضية، وبالرغم من الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، لم تسجل الجهة أي تظلم في الموضوع، مما أبقو تصنيف التظلمات التي همت الجهة على النحو التالي:

- التظلمات ذات الصبغة الإدارية الواردة من جهة الداخلة - والى الكهف

حافظ هذا النوع من التظلمات، هذه السنة أيضا، على صدارة التصنيف بست تظلمات، أي ما يعادل 0,18 % من مجموع التظلمات المقدمة إلى المؤسسة والتي تخرج ضمن الاختصاص و40 % من مجموع التظلمات التي تهتم الجهة.

وقد همر هذا النوع من التظلمات أربع تصنيفات فرعية، بزيادة تصنيفين فرعيين مقارنة مع السنة الماضية، توزعت بين تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، وتظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية وذلك بتضمين اثنين لكل صنف، بنسبة 13,33 % من مجموع ملفات التظلم التي تقصر الجهة، وتظلم واحد عن كل من صنف التظلمات المرتبطة بالتصرف في الحصول على المعلومة «الإدارية»، والتصرف في الجواب، وبامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية بنسبة 6,67 % من نفس المجموع.

- التظلمات ذات الصبغة العقارية الواردة من جهة الداخلة - والى الكهف

حافظت التظلمات المرتبطة بهذه القضايا خلال هذه السنة على المرتبة الثانية، بأربع تظلمات، وبنسبة 0,12 % من مجموع التظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة وبـ 26,67 % من مجموع ما سجلته المؤسسة من تظلمات واردة من هذه الجهة، إثنين منها هما تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بنسبة 13,33 % من مجموع ملفات التظلم التي تقصر الجهة، وتظلم واحد

متعلق بعدم التعويض عن الترميم من امتغلال عقار، وتضلم آخر متعلق بعدم الاستفالة من برامج اجتماعية.

- التضلمات ذات الصبغة المالية الواردة من جهة الداخلة - والى الذهب

حافظت هذه القضايا على المرتبة الثالثة، من حيث التضلمات التي تتعلق بالجهة، بثلاث تضلمات وبنسبة 0,09% من إجمالي ملفات الاختصاص، وبنسبة 20% من مجموع ملفات التضلم التي تخص الجهة، وقد همت تضلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين، وتضلمات متعلقة بعدم الاستفالة من منح التعليم العالي، ثم تضلمات متعلقة بالصليبات العمومية (الصفقات وسندات الصلح)، وذلك بتضلم واحد لكل صنف.

- التضلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة

الواردة من جهة الداخلة - والى الذهب

خلال هذه السنة كذلك، استقرت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا في المرتبة الرابعة، بتضلمين اثنين، وبنسبة 13,33% من مجموع ملفات التضلم التي تخص الجهة، وهو ما يمثل 0,06% من إجمالي ملفات الاختصاص.

2 - 4 التضلمات التي تهم أشخاصا قاصين بجهة الداخلة - والى الذهب بحسب المجال

القضايا المعنوية بها (جغرافية المتضلم)

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع المسجل العام تضلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم	
0,15%	33,33%	5	1	قطاع الداخلية
0,12%	26,67%	4	3	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,09%	20,00%	3	1	قطاع الصحة
0,03%	6,67%	1	1	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
0,03%	6,67%	1	--	قطاع الاقتصاد المالية وإصلاح الإدارة
0,03%	6,67%	1	--	الجماعات والمجالس المنتخبة
--	--	--	2	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
--	--	--	1	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
--	--	--	1	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
--	--	--	1	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,46%	100,00%	15	11	المجموع



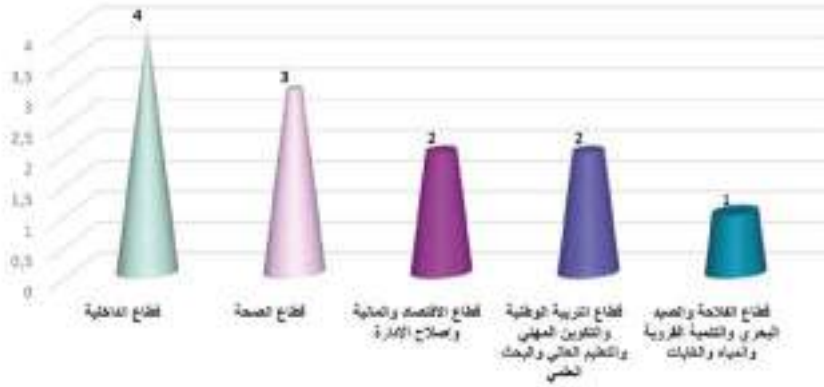
يُظهر من المؤشرات الإحصائية المبيّنة في الجدول أعلاه، أن تصنيف القطاعات المعنية بالتضلمات التي تهم الجهة، أسفر عن معصيات مكنت من رصد المجالات المعنية أكثر بتضلمات المرتفقين المقيمين بجهة الداخلة - وأحي الكهف، والجدولة في 06 قطاعات، احتل الصدارة فيها قطاع الداخلية يضم تضلمات، ونسبة 33,33% من مجموع تضلمات الجهة؛ تلاه قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي بأربع تضلمات، بنسبة 16,67% من المجموع ذاته، فقطاع الصحة بثلاث تضلمات ونسبة 10%؛ ثم باقي القطاعات المبيّنة بالجدول، بتضلم واحد لكل منها.

هكذا وقد احتلت هذه القطاعات مواقع مختلفة، بالنظر لعلاقتها مع ترتيب نفس القطاعات على مستوى التضلمات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبيّنة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 0,15%.

3 - التوزيع الجغرافي للقطاعات المعنية بملفات التضلم داخل المجال الترابي لجهة الداخلة - وأحي الكهف (جغرافية الإدارة)

بنفس الترتيب الذي احتلته ضمن التصنيف الجهوي للتضلمات، من زاوية جغرافية المتضلم، حافظت جهة الداخلة - وأحي الكهف على المرتبة الثانية عشر في تصنيف التضلمات من زاوية جغرافية الإدارة وفق التفصيل التالي:

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع ملفات التضلم المسجلة حسب جغرافية الإدارة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التضلم	عدد ملفات التضلم	
0,12%	33,33%	4	1	قطاع الداخلية
0,09%	25,00%	3	1	قطاع الصحة
0,06%	16,67%	2	3	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,06%	16,67%	2	--	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,03%	8,33%	1	--	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
--	--	--	1	الجماعات والمجالس المنتخبة
--	--	--	1	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,36%	100,00%	12	7	المجموع



إن التوزيع الجغرافي للقضايا الإدارية المعنية بملفات التظلم داخل المجال الترابي بجهة الداخلة - والعي الكهف، عموماً قلته، يظهر أن قطاع الداخلية احتل هذه السنة صدارة الترتيب بـ 04 تظلمات، بنسبة 33,33% من مجموع التظلمات التي تهم الإدارات المعنية بها داخل المجال الترابي بجهة الداخلة - والعي الكهف، وقد تصدرت ولاية جهة الداخلة - والعي الكهف قائمة الإدارات التابعة لهذا القطاع بـ 03 تظلمات، أي بنسبة 75% من مجموع التظلمات التي تهم القطاع، داخل المجال الترابي للجهة؛

وجاء في المرتبة الثانية قطاع الصحة بـ 03 تظلمات، وبنسبة بلغت 25%، وهمت كلها المديرية الجهوية للصحة بجهة الداخلة - والعي الكهف؛

ثم باقي القطاعات، بتظلم واحد أو تظلمين لكل قطاع، بما مجموعه «خمس تظلمات»، وفق التفصيل المبين في الجدول تالياً.

4 - المشتكون المقيمون بجهة الداخلة - والعي الكهف

4 - 1 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصاً قاصدين بجهة الداخلة - والعي الكهف

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
0,31%	0,95%	15	9

رغم الارتفاع العددي الضئيل، لم يتجاوز عدد ملفات الضحايا والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بجهة الداخلة - والعي الكهف، ما مجموعه 15 ملفاً، وهو ما يشكل نسبة 0,95% من مجموع شكايات عدم الاختصاص المسجلة بالمؤسسة، وكلها تقدم بها مواطنون مغاربة.

4 - 2 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - والى الكهف بحسب

الفئة الاجتماعية



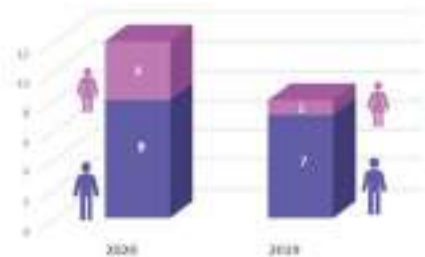
الفئة الاجتماعية	2020		2019	
	النسبة من مجموع ملفات الفئات الخاصة بالتوجيه	النسبة من مجموع شكايات الجهة	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
أشخاص في وضعية هشّة	0,53%	20,00%	3	2
نزلاء المؤسسات السجنية	0,18%	6,67%	1	1
أرامل	0,18%	6,67%	1	-
المجموع	0,88%	33,33%	5	3

إن شكايات التوجيه المتعلقة بجهة الداخلة - والى الكهف على قلتها، همت ثلاثي فئات مجتمعية معنية بالكرامة، أي ما يمثل نفس النسبة المسجلة السنة الماضية، والمتمثلة في 33,33% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم الجهة، و 0,88% من مجموع الفئات المعنية بالكرامة بملفات التوجيه.

وعلى نفس النهج، توزعت هذه الشكايات، بين تلك التي تهم فئة الأشخاص في وضعية هشّة التي حافظت على مرتبتها الأولى بثلاثي شكايات، تلتها فئة نزلاء المؤسسات السجنية وفئة الأرامل بشكاية واحدة فقط لكل صنف، في حين، لم تسجل باقي الفئات المجتمعية المعنية بالكرامة أي شكاية تهم الجهة، الكل بحسب ما هو مفصل بالتجول أعلاه.

4 - 3 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - والى الكهف بحسب

جنس المشتكي



جنس المشتكي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	0,62%	66,67%	8	7
نساء	0,31%	33,33%	4	1
المجموع	0,93%	100,00%	12	8

مما مجموعه 12 شكاية توصلت بها المؤسسة من جهة الداخلة - والى الكهف من أشخاص ذاتيين من غير أن ندرج في اختصاصها، نجد أن 08 منها تهم فئة الرجال بنسبة 66,67% من المجموع المذكور مقابل أربع ملفات تقدمت بها نصيراتهم من النساء بنسبة 33,33% وهي نتيجة وإن كانت كذلك منسجمة مع فكرة الزيادة العددية لتشكايات الرجال مقابل تشكايات النساء، فإنها من ناحية المقاربة النسبية، تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع ملفات التوجيه الواردة من هذه الجهة أكبر من النسبة العامة لتشكاياتهن على الصعيد الوطني والتي لم تتجاوز هذه السنة 18,30%.

4 - 4 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - والحر الكهف بحسب

التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات توجيه	
0,32 %	33,33 %	5	2	طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
0,25 %	26,67 %	4	2	شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
0,19 %	20,00 %	3	2	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
0,06 %	6,67 %	1	1	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
0,06 %	6,67 %	1	--	طلبات العضو الملكي المقدمة من غير السجناء
0,06 %	6,67 %	1	--	شكايات موجهة ضد مساعدتي القضاء
--	--	--	2	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
0,95 %	100,00 %	15	9	المجموع



لقد أسفر تحليل المعصيات المتوفرة، انحصارا من الشكايات والصلبات التي ورثت هذه السنة من جهة الداخلة - والحر الكهف، عن اقتصارها على 08 تصنيفات رئيسية من مجموع التصنيفات المعتمده لدى المؤسسة، وقد تقاسمت فيها عددا من التصنيفات نفس الرتبة، وفق النتائج التالية:

- طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات

خلال هذه السنة، احتلت طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة الداخلة - والحر الكهف واستدعت توجيه وإرشاد أصحابها، بما مجموعه خمس شكايات، وبنسبة 33,33% من مجموع ملفات عدم الاختصاص الواردة من الجهة.

- الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)

لقد احتلت هذه السنة، الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)، المرتبة الثانية ضمن التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة الداخلة

- وإحدى الذهب واستخدمت توجيه وإرشاء أصحابها بما مجموعه أربع شكايات ونسبة 28,67% من مجموع ملفات حكم الاختصاص الواردة من الجهة.

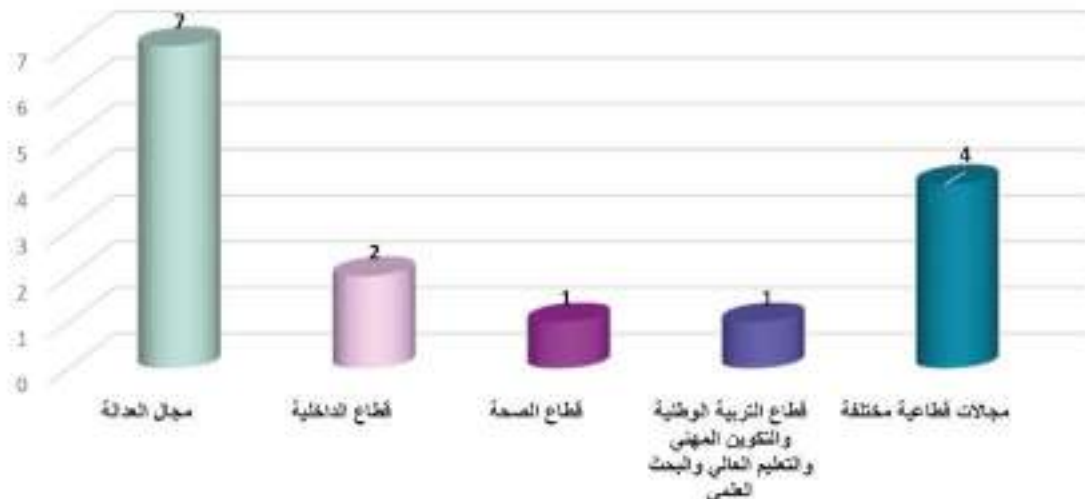
- شكايات مرتبطة بالاعداء بسوء التدبير الإداري العام

لقد جاءت الشكايات المتعلقة بسوء التدبير الإداري العام، خلال هذه السنة، في المرتبة الثالثة من التصنيف الموضوعاتي الرئيسي للملفات الواردة من جهة الداخلة - وإحدى الذهب واستخدمت توجيه وإرشاء أصحابها بما مجموعه ثلاث شكايات، ونسبة 20% من مجموع ملفات حكم الاختصاص الواردة من الجهة.

في حين، احتلت باقي التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المرتبة الرابعة، ضمن سلم تصنيف قضايا التوجيه التي وردت على المؤسسة خلال هذه السنة، وتهم جهة الداخلة - وإحدى الذهب، وذلك بشكاية واحدة لكل صنف، وفق الترتيب والنسب المبينة في الجدول.

4 - 5 ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - وإحدى الذهب بحسب المجال القصاصي الموجه إليه

2020		2019		المجال القطاعي المعني بالتوجيه
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات اتوجهه	عدد ملفات التوجيه	
0,45%	46,67%	7	5	مجال العدالة
0,13%	13,33%	2	4	قطاع الداخلية
0,06%	6,67%	1	--	قطاع الصحة
0,06%	6,67%	1	--	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
0,25%	26,67%	4	--	مجالات قطاعية مختلفة
0,95%	100,00%	15	9	المجموع



إلى جانب ظهور قصاصين جديدين ضمن جدول التصنيف الخاص بالجهة خلال هذه السنة، يبقو الضالعين، أن التحديث عن ملفات التوجيه التريقت أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - والحري الكهف، أسفر عن احتلال مجال العدالة صدارة ترتيب القصاصات الأكثر ظهورا في توجيه المواصنين أصحاب الصلبات والشكايات التولا تخرج ضمن اختصاصات المؤسسة، مسجلا بذلك ما بمجموعة سبع توجيهات أي بنسبة بلغت 46,67% من مجموع ما يقم الجهة؛ وكذا قصاص الداخلية، الذي حافظ على المرتبة الثانية لكن بتوجيهين فقط، وبنسبة بلغت 13,33% من نفس المجموع؛ أما القصاصان المعنيان المتبقيلان، فلم يسجلا سوى توجيه واحد لكل منهما، وفق التفصيل المبين في الجدول

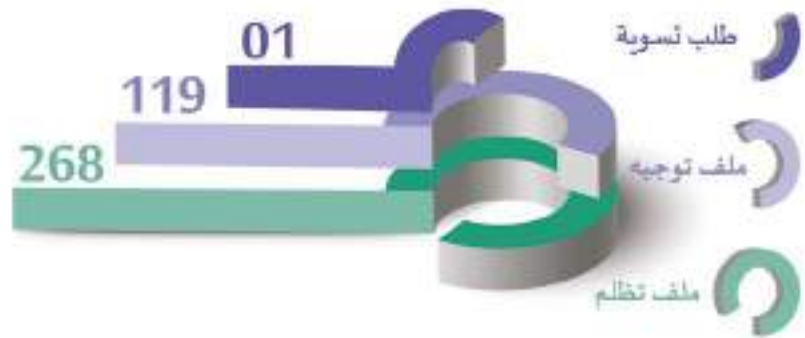
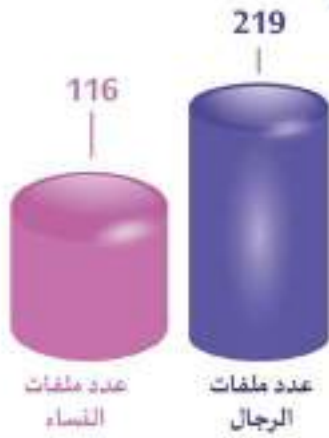
ويتجلى مما تقدم أن القصاصين المذكورين استأثرا بما بمجموعة 09 توجيهات، أي بما نسبته 60% من مجموع الشكايات التي قمر الجهة؛ فيما توزع الباقي (6)، وبنسبة 40% بين مختلف القصاصات الأخرى، بأعداد ونسب متفاوتة.



ثالثا

مؤشرات إحصائية حول المسجل العام
الوارد من الخارج





1 - المتخلمون أو المشتكون المقيمون بالخارج

التخلّلات والتشكيات التي تم أشخاصا لاطنين بالخارج بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
تظلم	%5,50	%69,07	268	247
توجيه	%2,44	%30,67	119	245
ملف طلب تسوية	%0,02	%0,26	1	--
المجموع	%7,96	%100,00	388	492

بلغ عدداً التخلّلات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من متخلمين مقيمين بالخارج، خلال هذه السنة، ما مجموعه 388، أو ما نسبته 7,96% من مجموع المسجل العام، وهو ما يجعلها في المرتبة السادسة من حيث ترتيب الشكايات والتخلّلات التي توصلت بها المؤسسة، إذا ما قورنت مع باقي جهات المملكة، وقد تبين أن ما مجموعه 268 تخلّماً، منها بنسبة 69,07% من مجموع الوارد من الخارج، يندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، فيما اتضح أن 119 شكايّة، بنسبة 30,67% من المجموع المذكور، يخرج عن نطاق صلاحياتها وقد فتحت له ملفات توجيهية، كما توصلت المؤسسة بملف طلب تسوية واحد وارد من الخارج، وهو معصيات منسجمة مبدئياً مع ما أفرزه التوزيع العام لنوع التخلّلات والتشكيات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة، مع ملاحظة أن عدداً التخلّلات، التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من الخارج مرتفع نسبياً مقارنة مع عدداً ملفات التوجيهية، بحيث وصل الفرق بين نسبتيهما إلى حدود 38,40 نقطة مئوية، في حين أن الفرق العام بقي هذه السنة في حدود 35,19 نقطة مئوية.

2 - المتخلمون المقيمون بالخارج

2-1 التخلّلات التي تردهم أشخاصا قاصنين بالخارج

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم
%5,50	%8,15	268	247

توصلت المؤسسة من خارج التراب الوطني خلال هذه السنة، بعدد من التخلّلات تندرج ضمن اختصاصاتها، بلغ مجموعه 268 تخلّماً، مسجلة بذلك ارتفاعاً طفيفاً، مقارنة مع السنة الماضية، وقد أفرز تحليل هذه المعصيات النتائج التالية:

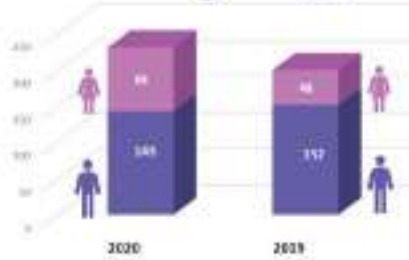
٩ - ٩ التخلصات الترتيبية لأشخاص قاصدين بالتفاح بحسب بلدان الإقامة

2020		2019		بلدان الإقامة
النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
% 3,65	% 44,78	120	32	إسبانيا
% 1,85	% 22,76	61	91	فرنسا
% 0,55	% 6,72	18	37	بلجيكا
% 0,30	% 3,73	10	20	ألمانيا
% 0,30	% 3,73	10	11	إيطاليا
% 0,27	% 3,36	9	18	هولندا
% 0,15	% 1,87	5	7	كندا
% 0,15	% 1,87	5	5	الولايات المتحدة الأمريكية
% 0,12	% 1,49	4	2	مصر
% 0,12	% 1,49	4	1	بريطانيا
% 0,09	% 1,12	3	2	السعودية
% 0,06	% 0,75	2	1	الإمارات العربية المتحدة
% 0,06	% 0,75	2	-	تونس
% 0,06	% 0,75	2	-	قطر
% 0,03	% 0,37	1	2	السويد
% 0,03	% 0,37	1	-	أوكرانيا
% 0,03	% 0,37	1	-	البنين
% 0,03	% 0,37	1	-	تركيا
-	-	-	4	فلسطين
-	-	-	2	الترونج
-	-	-	2	لبنان
-	-	-	2	سلطنة عمان
-	-	-	1	سويسرا
-	-	-	1	ليبيا
-	-	-	1	موريتانيا
-	-	-	1	هنغاريا
-	-	-	1	جزرالموريس
% 0,27	% 3,36	9	3	بلدان أجنبية غير محددة
% 8,15	% 100,00	268	247	المجموع



وهكذا، فقد تبين من تحليل مختلف ملفات الاختصاص الواردة على المؤسسة من أشخاص مقيمين بالخارج، بغض النظر عن جنسياتهم أن جغرافية هذه التخلّصات، لم تختلف على العموم عما تم تسجيله خلال السنة الماضية، بحيث تبين أيضاً، أن ستة حول امتأرتي بـ 228 من هذه التخلّصات، أي بنسبة 85,07% منها، موزعة بين إسبانيا التي احتلت هذه المرتبة الأولى بـ 120 تخلّصاً وبنسبة 44,78%؛ تلتها فرنسا التي تراجعت إلى المرتبة الثانية بـ 61 تخلّصاً، وبنسبة 22,76%؛ فيلجيبكا في المرتبة الثالثة بـ 18 تخلّصاً، وبنسبة 6,72%، وألمانيا وإيطاليا بـ 10 تخلّصات، بنسبة 3,73% لكل واحدة منهما وهولندا بتسع تخلّصات، وبنسبة 3,36%؛ في حين توزع الباقي (31 تخلّصاً) بين 12 دولة معلومة بنسبة 11,57%، و 99 تخلّصات همت حول غير محددة بنسبة 3,36%، الحسب أصحابها أنهم مقيمون بالخارج من غير بيان دولة الإقامة.

2 - 3 التخلّصات التي تهم أشخاصاً قاصدين بالخارج بحسب جنس المتخلم



جنس المتخلم	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام تخلم المقدم من طرف الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التخلّم	عدد ملفات التخلّم
رجال	5,42%	61,90%	143	152
نساء	3,34%	38,10%	88	48
المجموع	8,76%	100,00%	231	200

كما هو الشأن بالنسبة للتخلّصات التي تم التوصل بها من مختلف جهات المملكة، توصلت المؤسسة بما مجموعه 231 تخلّصاً وارداً من خارج التراب الوطني يهم أشخاصاً ذاتيين، وبلاستثناء إلى مقارنة النوع في تحليل هذه الفئة، نجد أن عدد التخلّصات التي تقدّم بها متخلمون رجال بلغ 143، بنسبة 61,90% من مجموع تخلّصات الأشخاص الذاتيين الواردة من الخارج، مقابل 88 تخلّصاً تقدّمت به نخيراتهم من النساء، أي بنسبة 38,10% من نفس المجموع. وهو نتيجة، وإن كانت منسجمة مع النتيجة العامة من حيث فكرة الزيادة العددية لتخلّصات الرجال مقابل تخلّصات النساء، إلا أنها من ناحية المقارنة النسبية تجعل نسبة النساء من الرجال في موضوع التخلّصات الواردة من الخارج، أكبر من النسبة المسجلة خلال السنة الماضية، بحيث لم تتعد 24%، وأكبر من النسبة العامة للتخلّصات من زاوية المسجل العام تخلم، التي لم تتجاوز بحورها 24,42%.

4 - 9 التخلّصات الترتيم أشخاصا قاصنين بالخارج بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل عام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
3,50%	42,91%	115	--	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
3,41%	41,79%	112	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
0,03%	0,37%	1	--	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التطبيب
0,03%	0,37%	1	--	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
0,03%	0,37%	1	--	تظلمات متعلقة بالإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء
2,25%	27,61%	74	121	تظلمات ذات طبيعة إدارية
0,88%	10,82%	29	54	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
0,79%	9,70%	26	36	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
0,33%	4,10%	11	10	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
0,18%	2,24%	6	15	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
0,03%	0,37%	1	1	تظلمات من عدم الحصول على وثائق تصدرها المحاكم (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
0,03%	0,37%	1	1	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
--	--	--	2	تظلمات من عدم نسوية وضعيات إدارية للموظفين
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
1,16%	14,18%	38	78	تظلمات ذات طبيعة عقارية
0,33%	4,10%	11	13	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
0,12%	1,49%	4	17	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزح الملكية
0,12%	1,49%	4	5	تظلمات مرتبطة بتمرير اتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
0,12%	1,49%	4	4	تظلمات مرتبطة بعدم نسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
0,09%	1,12%	3	1	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
0,06%	0,75%	2	11	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
0,06%	0,75%	2	8	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
0,06%	0,75%	2	7	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
0,06%	0,75%	2	6	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
0,06%	0,75%	2	2	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
0,03%	0,37%	1	3	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
0,03%	0,37%	1	--	تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية
--	--	--	1	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
0,79%	9,70%	26	34	تظلمات ذات طبيعة مالية
0,27%	3,36%	9	5	تظلمات متعلقة بالمعاشات
0,21%	2,61%	7	16	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
0,09%	1,12%	3	3	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
0,09%	1,12%	3	2	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
0,09%	1,12%	3	1	تظلمات متعلقة بالطلبات العمومية (الصفقات وسندات الطلب)

نظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	1	1	0,37%	0,03%
نظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	4	--	--	--
نظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	2	--	--	--
نظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	14	14	5,22%	0,43%
نظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	14	14	5,22%	0,43%
نظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	1	--	0,37%	0,03%
نظلمات مرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة	1	--	0,37%	0,03%
المجموع	247	268	100,00%	8,15%



بالرغم من أن الظاهر من نتائج تحليل جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، التي تهم الأشخاص القاصين بالخارج خلال هذه السنة، أنها لم تخرج مبدئياً عن التصنيفات المسجلة خلال السنة الماضية، إلا أنه وانسجاماً مع الظروف العامة التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد 19» وما ترتب عنها من تدابير وقائية، فرضت خلال فترة مهمة من السنة موضوع التقرير إغلاق الحدود، فقد ظهر تصنيف رئيسي إضافي يتعلق بالنظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية، مما جعل النظلمات الخاصة بهذه الفئة تترتب وفق التفصيل التالي:

- النظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية التي تهم أشخاصاً قاصين بالخارج

بالنظر للضرفية الخاصة التي فرضها تدبير إغلاق الحدود البحرية والجوية بفعل الجائحة التي شهدها العالم، تصدرت النظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية ترتيب تلك التي تهم فئة الأشخاص القاصين بالخارج، مبتدئة بذلك المرتبة الأولى في تصنيف النظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال هذه السنة. وهكذا، يمثل هذا النوع من النظلمات ما مجموعه 115 ملفاً، وهو ما يشكل 42,91% من مجموع النظلمات التي تهم هذه الفئة.

وبالرغم من أن هذا النوع من القضايا، هم أربع تصنيفات فرعية، فقد تصدرتها تلك المتعلقة بالمساربات في التنقل من وإلى المغرب، بـ 112 نظماً، أي بنسبة 41,79% من مجموع ملفات التنظم المسجلة والتي تهم أشخاصاً قاصين بالخارج، أما باقي التصنيفات الفرعية فقد توزعت بين نظلمات

مرتبطة بالمسار المتعلق في التصنيف والمنع من ممارسة نشاط، وتلك المتعلقة بصلب الإعفاء من واجبات التخزين المترتبة عن مكوث البضاعة في الميناء، وذلك بتضم واحد لكل صنف، بحسب ما هو مبين في الجدول.

- التضمينات ذات الصيغة الإدارية التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج

خلال هذه السنة، تراجع هذا التصنيف إلى المرتبة الثانية بما مجموعه 74 تضمنا، أي ما يعادل 2,25% من مجموع التضمينات المقدمة إلى المؤسسة والتي تندرج في الاختصاص، وهو ما يعادل 27,61% من تلك التتبعات عليها من الخارج.

وقد هم هذا الصنف من التضمينات بمجموعة من التصنيفات الفرعية، توزعت بين تضمينات متعلقة بامتناع الإجازة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية، بما مجموعه 29 تضمنا، وبما نسبته 10,82% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من الخارج، وتضمينات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية بـ 26 تضمنا، بنسبة 9,70% من نفس المجموع، تلتها تضمينات متعلقة بالتحقق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والتحقق في الجواب بـ 11 تضمنا، وبنسبة 4,10%، وتضمينات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب بـ 6 تضمينات، وبنسبة 2,24%، وأخيرا تضمينات متعلقة بعدم الحصول على وثائق تصديرها «نسخ أحكام، سجل قماري، شواهد ضريبة، سجل عدلي...»، وتلك المرتبطة بعدم تنفيذ قرارات إدارية، بتضم واحد وبنسبة 0,37% لكل منهما.

- التضمينات ذات الصيغة العقارية التي تهم أشخاصا قاصنين بالخارج

خلافا للسنة الماضية، تراجع هذا القضايا إلى المرتبة الثالثة من حيث تصنيف التضمينات التي تتعلق بأشخاص مقيمين بالخارج، بحيث بلغ عددها برسم هذه السنة 38 تضمنا، ممثلة بذلك نسبة 1,16% من إجمالي ملفات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة و 14,18% من التتبعات عليها من الخارج.

وقد أسفر هذا التصنيف الرئيسي عن تصنيفات فرعية، همت بالأساس تضمينات متعلقة بالتحفيظ العقاري بـ 11 تضمنا، بنسبة 4,10% من مجموع ملفات التضمينات الواردة من الخارج، وتضمينات مرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية، وبتمرير اتفاقات عمومية «قنوات، أعمدة، صرف»، وعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك»، بـ 04 تضمينات لكل صنف وبنسبة 1,49%، ثم تضمينات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار بـ 03 تضمينات، بنسبة 1,12% من نفس المجموع، فتضمينات مرتبطة بوثائق التعمير، وتضمينات متعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية «من غير أراضي الكيش»، وتضمينات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية، وتضمينات مرتبطة بالملك الخاص للدولة وتضمينات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بتضمين اثنين لكل صنف، وبنسبة 0,75%، وتضمينات مرتبطة بالأراضي المسترجعة، وبالأملاك العيسية أو الوقفية، بتضم واحد لكل منهما، وبنسبة 0,37%.

التضلمات ذات الصبغة المالية التي نهر أشخاصا قاصنين بالخارج

بذورها تراجعت التضلمات المرتبطة بهذه القضايا إلى المرتبة الرابعة، بما مجموعه 26 تضلما، أي بنسبة تعادل 0,79% من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، و 9,70% من تلك التي وردت عليها من الخارج +

وقد توزع هذا الصنف من التضلمات إلى مجموعة من التصنيفات الفرعية التي همت أساسا تضلمات متعلقة بالمعاشات بما مجموعه 09 تضلمات، بنسبة 3,36% من مجموع ملفات التضلم الواردة من الخارج؛ وتضلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل بـ 07 تضلمات، وبنسبة 2,61% من نفس المجموع؛ وتضلمات مرتبطة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية، وتلك المتعلقة باقتصاعات غير مستحقة، وبالكلبيات العمومية «الصفقات وسندات الصلح»، بثلاثي تضلمات لكل صنف، وبنسبة 1,12%؛ وأخيرا التضلمات المرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات بتضلم واحد.

- التضلمات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة التي نهر أشخاصا قاصنين بالخارج

احتلت التضلمات المرتبطة بهذا النوع من القضايا خلال هذه السنة الرتبة الخامسة، بنفس عدد التضلمات المسجل خلال السنة الماضية، والمتمثل في 14 تضلما، وبنسبة 0,43% من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، وبنسبة 5,22% من ملفات الاختصاص الواردة من الخارج.

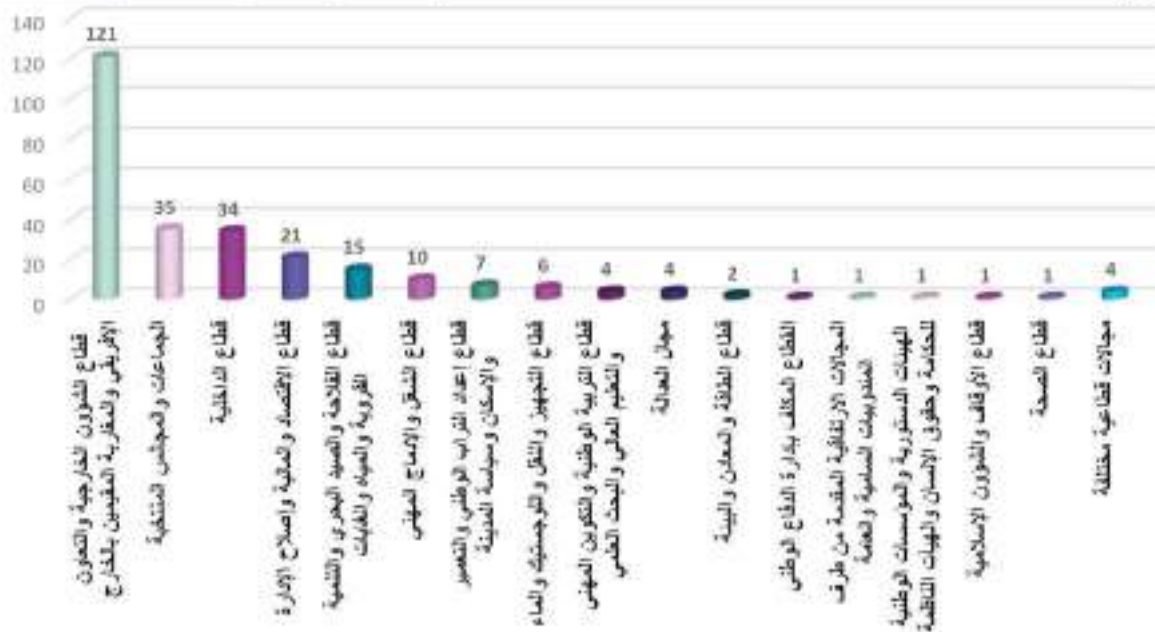
- التضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان التي نهر أشخاصا قاصنين بالخارج

خلافا للسنة الماضية، ورد على المؤسسة تضلم واحد من أشخاص قاصنين بالخارج مرتبه بحقوق الإنسان، ويتعلق الأمر بتضلم يهمل صنف التضلمات المرتبطة بنتائج هيئة التحكيم الخاصة، وقد أحيل على الجهة المختصة.

4 - 5 التضلمات التي نهر أشخاصا قاصنين بالخارج بحسب المجال القطاعي المعني بها

2020		2019		المجال القطاعي المعني
النسبة من مجموع المسجل العام نظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات النظم	عدد ملفات النظم	
3,68%	45,15%	121	25	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
1,06%	13,06%	35	47	الجماعات والمجالس المنتخبة
1,03%	12,69%	34	63	قطاع الداخلية
0,64%	7,84%	21	35	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
0,46%	5,60%	15	22	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,30%	3,73%	10	8	قطاع الشغل والإدماج المهني
0,21%	2,61%	7	7	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,18%	2,24%	6	10	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
0,12%	1,49%	4	3	مجال العدالة
0,12%	1,49%	4	2	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	14	2	0,75 %	0,06 %
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	2	1	0,37 %	0,03 %
المجالات الإرتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	1	1	0,37 %	0,03 %
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	1	1	0,37 %	0,03 %
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	--	1	0,37 %	0,03 %
قطاع الصحة	--	1	0,37 %	0,03 %
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	2	--	--	--
الأمانة العامة للحكومة	1	--	--	--
صندوق الإيداع والتدبير	1	--	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	3	4	1,49 %	0,12 %
المجموع	247	268	100,00 %	8,15 %



يتضح من البيانات الإحصائية المبيّنة أعلاه، أن تصنيف القطاعات المعنية بالتضلع الواركة من الخارج، أمر عن معضيات، مكنت من رسم صورة أفقية حول الجماعات المعنية أكثر بتضلع هذه الفئة من المرتفقين، وإن كان التوجه العام الذي يصعب الموضوع لم ينجح عموماً عما سبق بيانه بالنسبة لجموع التضلع الواركة من مختلف جهات المملكة، فإن تحليل هذه المعضيات، يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

تمركز قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في صدارة ترتيب القطاعات الأكثر تضرراً في التضلع الواركة من المتضلعين القاطنين بالخارج، مسجلاً بذلك ما مجموعه 121 تضلعاً، أي بنسبة بلغت 45,15% من نفس المجموع، واحتل المرتبة الثانية مجال الجماعات والجماعات المنتخبة بـ 35 تضلعاً، وبنسبة بلغت 13,06%، فيما تراجع قطاع الداخلية إلى المرتبة الثالثة بـ 34 تضلعاً، وبنسبة بلغت 12,69%، بينما تموقع قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في المركز الرابع، ضمن الجماعات القطاعية المعنية، بما مجموعه 21 تضلعاً وبنسبة 7,84%، وتضلع القطاع الخاص بالفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات في المرتبة الخامسة بـ 15 تضلعاً، وبنسبة 5,60%، ثم باقي الجماعات القطاعية كما هو مبين في الجدول تالياً.

هكذا، وقد احتلت مختلف الفصائل مواقع متباينة، بالنظر لعددها مقارنة مع ترتيب نفس الفصائل على مستوى التصلبات المسجلة على الصعيد الوطني، وفق النسب المبيّنة في الجدول، والتي تراوحت بين 0,03% و 3,68% .

3 - المشتكون المقيمون بالخارج

3-1 ملفات التوجيه الترتيبي أشخاصا قاصنين بالخارج

2020		2019	
النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
2,44%	7,57%	119	245

وصل مجموع الملفات الترتيبيّة داخل ضمن اختصاص المؤسسة، المفتوحة استناداً إلى شكايات وإزالة من خارج التراب الوطني، خلال هذه السنة، ما مجموعه 119 ملفاً. وقد عملت المؤسسة على إرشاد أصحابها إلى الجهات القضائية أو الإدارية المعنية بها، بعد بيان المسائل الواجب اتباعها.

3-2 ملفات التوجيه الترتيبي أشخاصا قاصنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة

2020		2019		بلدان الإقامة
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
2,42%	31,93%	38	100	فرنسا
1,27%	16,81%	20	31	إسبانيا
0,95%	12,61%	15	27	بلجيكا
0,76%	10,08%	12	11	ألمانيا
0,57%	7,56%	9	13	إيطاليا
0,57%	7,56%	9	19	هولندا
0,13%	1,68%	2	3	السعودية
0,13%	1,68%	2	--	النمسا
0,06%	0,84%	1	8	الولايات المتحدة الأمريكية
0,06%	0,84%	1	4	كندا
0,06%	0,84%	1	3	مصر
0,06%	0,84%	1	1	فلسطين
0,06%	0,84%	1	--	تركيا
0,06%	0,84%	1	--	روسيا
0,06%	0,84%	1	--	سويسرا
0,06%	0,84%	1	--	قبرص
0,06%	0,84%	1	--	موريطانيا
--	--	--	2	الجزائر
--	--	--	2	الدانمارك
--	--	--	2	السويد

--	--	--	1	السينغال
--	--	--	1	اليونان
--	--	--	1	بريطانيا
--	--	--	1	سوريا
--	--	--	1	غامبيا
--	--	--	1	ليبيا
--	--	--	1	جزر الموريس
--	--	--	1	الإمارات العربية المتحدة
--	--	--	1	الهند
% 0,19	% 2,52	3	10	بلدان أجنبية غير محددة
% 7,57	% 100,00	119	245	المجموع



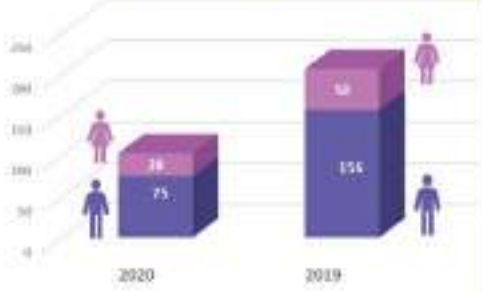
تقدم المعصيات الإحصائية أعلاه، عدداً ملفات التوجيه الواردة علم المؤسسة من أشخاص مقيمين بالخارج، بغض النظر عن جنسياتهم، مع بيان ما ورد من كل حوالة إقامة، ونسبة ذلك من مجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة.

وإن كان الملاحظ العام، يميل انخفاضاً في عدد ملفات التوجيه بالمقارنة مع ملفات التظلم بالنسبة لمجموع التشكيات الواردة من الخارج، فإن ذلك لم يكن عائداً بالنسبة لكل حوالة علم حدة.

هكذا، وتحليل جغرافية الشكايات التي لا تندرج ضمن اختصاص المؤسسة الواردة من الخارج، يتبين أن الشكايات الواردة من فرنسا استأثرت، للسنة الثانية علم التوالي، بصدارة الترتيب بمجموع 38 شكاية أي بنسبة 31,93% من مجموع الشكايات الواردة من الخارج، متبوعة وبقاى بـ 20 شكاية، أي بنسبة 16,81% من نفس المجموع، ثم بلجيكا بـ 15 شكاية وبنسبة 12,61%، فالألمانيا بـ 12 ملفاً، بنسبة 10,08%، في حين توزع الباقي بين 13 حوالة أجنبية بمعدلة بما مجموعه 31 شكاية، بنسبة 26,05% و 03 شكايات وردت من الخارج من غير أن يعلم أصحابها حول الإقامة.

ورغم تعدد حول الإقامة المعنية بهذه التظلمات، وخلافاً للسنة الماضية، فقد تبين أن كل هذه التشكيات ترجع لأشخاص يعملون الجنسية المغربية، باستثناء شكاية واحدة ترجع لشخص يعمل الجنسية المصرية.

3 - 3 ملفات التوجيه الترهّم أشخاصاً قاصين بالخارج بحسب جنس المشتكى

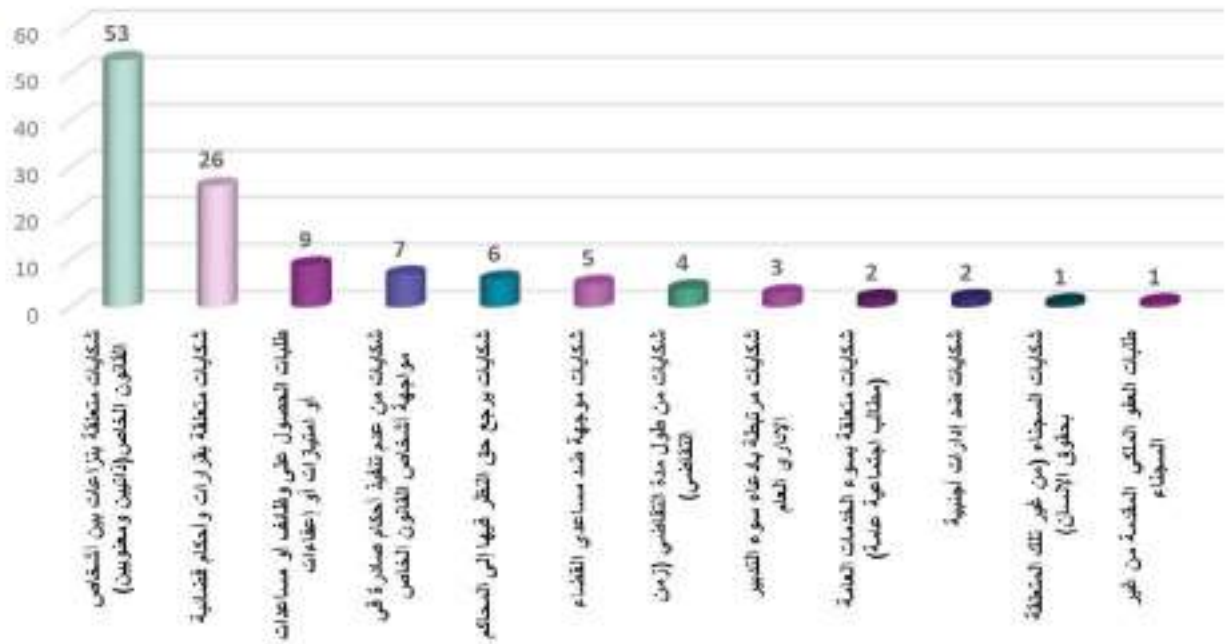


جنس المشتكى	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه المقدم من قبل الأشخاص الذاتيين	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
رجال	% 5,79	% 72,82	75	156
نساء	% 2,16	% 27,18	28	50
المجموع	% 7,95	% 100,00	103	206

علم نعو ما تم بيانه، توصلت المؤسسة بما مجموعه 103 شكايات لا تندرج ضمن اختصاصها من أشخاص خائبيين من خارج التراب الوصوي، وتحليل هذه الشكايات، نجد أن عدد الشكايات التي تقدم بها مشتكون رجال بلغ 75 بنسبة 72,82% من مجموع ملفات الأشخاص الخائبيين المقيمين بالخارج، مقابل 28 شكاية مقدمة من صرف نضيرتهم من النساء، أي بنسبة 27,18%. وهو نتيجة، وإن كانت مؤكدة لفكرة الرابطة العدائية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء، كما سبقت الإشارة إليه، إلا أنه من ناحية المقاربة النسبية، تبقر نسبة شكايات النساء من الرجال في الموضوع أكبر بكثير من النسبة العامة لتشكيائهم علم الصعيد الوصوي من زاوية مقارنة النوع، التولم تتجاوز 18,30%.

3 - 4 ملفات التوجيه الترهّم أشخاصاً قاصين بالخارج بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2020		2019	
	النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه
شكايات متعلقة بتراعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعلولين)	% 3,37	% 44,54	53	113
شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	% 1,65	% 21,85	26	41
طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	% 0,57	% 7,56	9	22
شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	% 0,45	% 5,88	7	14
شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	% 0,38	% 5,04	6	6
شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء	% 0,32	% 4,20	5	10
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	% 0,25	% 3,36	4	6
شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام	% 0,19	% 2,52	3	5
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	% 0,13	% 1,68	2	24
شكايات ضد إدارات أجنبية	% 0,13	% 1,68	2	1
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	% 0,06	% 0,84	1	1
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	% 0,06	% 0,84	1	--
شكايات تهم السلوك القضائي	--	--	--	1
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	--	--	--	1
المجموع	% 7,57	% 100,00	119	245



على نحو ما تم بيانه بالنسبة للشكايات الواردة من مختلف جهات المملكة، أمفر قليل المعصيات المتوفرة، انحصاراً من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها هذه السنة، والتي تهم هذه الفئة من المشتكين عن أن هذه الشكايات توزعت بين عدّة تصنيفات رئيسية، تختلف باختلاف البلد الواردة منه، بأعداد ونسب متفاوتة.

وهكذا، حافظت الشكايات المتعلّقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أفراد وشركات) على صدارة ترتيب التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التوجيه التي تهم أشخاصاً مقيمين بالخارج، بما مجموعه 53 شكايّة، أي ما يعادل 44.54% من مجموع الشكايات والصلبات التي تهم الأشخاص المقيمين بالخارج؛ في حين حلت الشكايات المتعلّقة بالأداء القضائي محلّتها في المرتبة الثانية بما مجموعه 26 شكايّة همت أساساً قرارات وأحكاماً قضائية، وعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، وشكايات موجهة ضد مساعدي القضاء، وشكايات من حصول مدة التقاضي (زمن التقاضي)؛ فيما توزعت باقي مواضيع الشكايات الواردة على المؤسسة من الخارج، والتي لا تندرج ضمن اختصاصاتها، على باقي التصنيفات الرئيسية الأخرى، وفقر ما هو مبين في الجدول



تظهر البيانات الإحصائية أعلاه، أن تصنيف القطاعات المعنية بملفات التوجيه الواردة على المؤسسة من الخارج، وإن كانت منسجمة مع التوجه العام الذي يصعب الموضوع، بعدم خروجه عموماً عما سبق بيانه بالنسبة لجموع الشكايات التي توصلت بها المؤسسة من مختلف جهات المملكة، فإن تحليل هذه المعصيات الإحصائية، يمكن من إبداء الاستنتاجات التالية:

حافظ قطاع العدالة، خلال هذه السنة، على صدارة ترتيب القطاعات الأكثر ظهوراً في شكايات المواطنين المقيمين بالخارج، مسجلاً بذلك ما مجموعه 74 شكاية، أي بنسبة بلغت 61,18% من مجموع ملفات التوجيه الواردة من الخارج، كما حافظ قطاع الداخلية، على المرتبة الثانية في سلم الترتيب بمجموع تسع شكايات، وبنسبة بلغت 7,56% من نفس المجموع، فيما تقاسم قطاع الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، والقطاعات الارتفاقية المقدمة من صرف المنكوبيات السامية والعامّة، المركز الثالث، ضمن القطاعات الصناعية المعنية، بشكائتين فقط لكل صنف، وبنسبة 1,68%، ثم باقي القطاعات الصناعية كما هو مبين في الجدول تالياً، بأعداد ونسب متفاوتة.

هذا، علماً أن المعصيات الواردة بهذا الجدول، مكنت أيضاً من رسم صورة واضحة حول «منظومة الشكايات» الخارجة عن نطاق اختصاص المؤسسة الواردة من الخارج، بحسب القطاعات الصناعية، والتي يظهر منها، أنها لم تتجاوز ست قطاعات فقط، فيما اختلفت عن التصنيف 10 قطاعات أخرى تم تسجيلها خلال السنة الماضية.

العصر السادس

حصيلة عمل مؤسسة وميكة المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين برسم سنة 2020

" إن توقيع مذكرة التعاون هذه، بين الوزارة المنتدبة لدى وزير الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج ومؤسسة وميكة المملكة، لن تشكل إصاراً مرجعياً للتنسيق في مجال الدفاع عن الحقوق الإرتقافية وتيسير اللجوء الى الخدمات الإدارية، وفقط، بقدر ما تشكل أيضا آلية للمواكبة والتفاعل الدائم مع انشغالات وانتخارات وحاجيات مغاربة العالم وفق مقاربة تضمن الالتقائية وتحقيق التكامل في معالجة الشكايات وتحليلها وتبعتها "

وميكة المملكة
الرباط - 16 أجنبر 2020

بالرغم مما عرفته سنة 2020، بفعل الأزمة الصحية التي شهدتها بلادنا، وفي سياق هذه التضحية الصعبة، استمرت مؤسسة وسيك المملكة في القيام بالخور المنوي بها في مجال التواصل والتعاون والتكوين، بمقاربة جديدة تراعي الظروف المستجدة وما فرضته من إكراهات، وفق منظور تعبوي وتضامني، وانفتاح في مختلف الجهودات الوصية، لاحتواء تداعيات هذه الأزمة مع استحضار اليقظة والاستباق والتوقع والقرب من المواكبين.

ففي خضم هذه الظروف، ضاعفت المؤسسة جهودها في مجالات التواصل والتعاون والتكوين عبر الفضاء الرقمي بالشكل الذي وفر لها حضورا وتواجدا متميزين على مختلف الأصعدة، خاصة في مرحلة حرجة كان من المتعين أن يلتمس المواكبين أهمية دور الوسائط والأموالسمان في الدفاع عن الحقوق المرفقية وتعزيز الحكامة والعصر على سيادة القانون.

وتجلى أهم أنشطة المؤسسة في مجالات التواصل والتعاون والتكوين، فيما يلي:

أولاً: التقارير السنوية للمخالفين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برسم سنة 2020

لقد خصت مؤسسة وسيك المملكة، تقارير المخالفين الدائمين لها بالإدارة بميز مهم ضمن مكونات تقريرها السنوي وذلك إيماناً منها بضرورة إبراز مدى انفتاح الإدارة وممثليها في ترسيخ قيم الحكامة الإدارية الرشيدة، من زاوية تقاسم المسؤولية وتقلص الاختصاص، بغية توحيد الجهود الرامية إلى الاستجابة للانتقادات المشروعة للمرتفقين.

ولئن كان القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة وسيك المملكة، يحدد الإصدار العام لمشتغلات تقارير المخالفين الدائمين لها، فيما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التظلمات وصلبات التسوية العمالة إليها وكذا مقترحاتها وتوصياتها؛ فقد لوحظ من ميم ما توصلت به المؤسسة من تقارير أن هذه الأخيرة، ما تزال بالنسبة لبعض الإدارات غير مستجيبة بالشكل الكافي للمقتضيات المذكورة مما يجعل منها تقارير تنحو إلى عموم الصياغة ومنصق اغتنام الفرصة للإجابة عن كل ما ورد عليها من مراسلات هوال سنة من العمل كان الأول أن يجب عنها داخل الأجال القانونية، حفاظاً على حق المواكبين في معالجة تظلمه داخل حيز زمني معقول، والحال أن إرادة المشرع واضحة فيما ينبغي أن تكون عليه من تفصيل يغلب منصق العميلة، وتقييم ما تم تحقيقه في علاقة الإدارة بالمؤسسة وما اعتمد من مبادرات ومنجزات لفائدة المواكبين.

فتقرير المخالصة، يجب أن يكون آلية رصد، لما تم الاقترناء إليه من حلول مبتكرة، لتجاوز كل ما يعثر تسوية التظلمات وإيصال الحقوق وجبر الأضرار، فيه من التبريرات ما يقع في حال تعذر التسوية أو تنفيذ التوصيات، ليكون إشارة أمل ومبعث اطمئنان من جهة، كما يجب من جهة أخرى، أن يتضمن مقترحات حول التدابير أو الإجراءات اللازمة لتحسين بنية الاستقبال أو التواصل مع الإدارة، وتبسيك المساهم الإدارية، وتيسير ممارسة المرتفقين لحقوقهم وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات العمومية في أحسن الظروف، فضلاً عما قام به المخالصة الدائم من حيث لمختلف المصالح التابعة للإدارة التي ينتمى إليها، لأجل التقييد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع المؤسسة ومنكوبيها الخاصين والجهويين والعمليين.



في حين، أن الملاحظة الغالبة على هذه التقارير، تضرع عدم تضمينها لما اتخذته القصاص من إجراءات بغية تحسين هياكل الاستقبال وتسجيل الولوج إلى المعلومة وتبسيخ المساطر الإدارية، وما اتخذته من إجراءات لتنزيل التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، وغياب حيز في التقرير لبيان بعض الصعوبات التي قد تحول دون قيام المخاضيين الدائمين بمهامهم على الوجه المصوب.

فالتحديات أكثر، والرهان ليس بالسفل، والمصوب مشروع في وقت لا نلمس فيه، بالقدر الكافي في هذه التقارير، ما يوشح على تحقيق التقدم المنشود، في وقت يدعرك الكل فيه تبسيخ المساطر وثغافية الإجراءات، وبناء أسس التوقعية، والتحول الرقمي في الخدمات الإدارية، وتوسيع فضاء الاستقبال وأنماطه للاقتراب من انشغالات المواطنين، وتأمين سبل الوصول إلى ما هم يحقون فيه.

والمؤسسة، وهي تراقب علم حور هذه التقارير في دعم وتقوية التواصل بينها وبين مختلف الإدارات، قامت بإعداد تصور مندمج، لما ينبغي أن تكون عليه، وما يتعين أن تشمل من معضيات وخلاصات في إصدار منهجية موحدة، أبلغته إلى مختلف القصاصات المعنية، غير أنها لم تلمس الصدى المأمول لتنزيل محاور التصور المذكور ضمن جل ما توصلت به من تقارير، وهو ما ستعكسه مختلف المعضيات الواردة في هذا الجزء من التقرير السنوي.

1 - التقارير التي توصلت بها المؤسسة من مخاضيين الدائمين بالإدارة

توصلت مؤسسة وسيح المملكة إلى غاية 28 ماي 2021، من المخاضيين الدائمين لها بالإدارات، بما مجموعه 55 تقريرا سنويا. هكذا، علما أن القانون المنظم للمؤسسة، يلزمهم بضرورة توجيه تقاريرهم السنوية إلى كل من رئيس الحكومة والوسيح، تحت إشراف رئيس الإدارة المعنية، قبل متمر شهر فبراير من كل سنة.

والمؤسسة، إذ تعتبر الوفاء الكامل بالمقتضيات المذكورة من صرف بعض المخاضيين، استمرارا لمؤشر الانخراط المعبر عنه من لحن مختلف الإدارات المعنية، فإنها في نفس الوقت لتسجل من جهة، تراجعاً صغيفاً في عدد التقارير المتوصل بها هذه السنة مقارنة بالسنة الماضية، إذ تلقت ما مجموعه 57 تقريرا. ومن جهة أخرى، تعارض عدم تقيدها بعضاً بالأجل القانوني المحدد لذلك كما تجدر الإشارة من جهة ثالثة إلى أن عدداً كبيراً من هذه التقارير لم توجه إلى وسيح المملكة، تحت إشراف رئيس الإدارة، وتم الاكتفاء بتوقيعها من لحن المخاض الدائم والعمل أن في ذلك مخالفة صريحة لمقتضيات المادة 33 من القانون المتعلق بالمؤسسة.

هكذا، فضلا عن أنه، وعلى غرار ما تم تضمينه في التقرير السنوي للمؤسسة، برسم سنة 2019، ما زالت بعض هذه التقارير، تثير نفس الملاحظات الشكلية، من قبيل استمرار بعض الإدارات في إعداد تقاريرها السنوية بالاعتماد على مقتضيات الضهير الشريف، رقم 1.11.25، الصادر في 12 من ربيع الآخر 1432، « 17 مارس 2011 »، بإحداث مؤسسة الوسيح، في حين أن القانون رقم 14.16 المنظم لها تم نشره في الجريدة الرسمية عدد 6765 بتاريخ فاتح أبريل 2019، وأدخل حيز التنفيذ في فاتح يوليوز 2019، وتم إصدار مجموعة من المخاضيين الدائمين للمؤسسة، بنسخ منه خلال اللقاء التواصلي الذي عقده المؤسسة في 13 أجنبر 2019؛

ينضاف إلى كل ذلك، استمرار تواصل المؤسسة بتقارير منفردة من هياكل إدارية تنتم لنفس القطاع الحكومي أو تخضع لوصايتها، خاصة بالنسبة للإدارات التي لم تعين من بين المسؤولين التابعين لها مفاهما رسميا للمؤسسة، وهو ما يبرز انعدام التواصل، وييسد انعدام التنسيق فيما بينها قد يصل حد خلق لبس في فهم المعصيات المقدمة.

كل ذلك، وفق ما سيأتي بيانه بعده.

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارات المتواصل بها برسم سنة 2020			
الرقم الترتيبي	القطاع المعني	تاريخ ورود التقرير	مؤشر عليه من رئيس القطاع أم لا
1	المفتشية العامة للقوات المساعدة - شطر الجنوب -	15 يناير 2021	نعم
2	المفتشية العامة للقوات المساعدة - شطر الشمال -	22 يناير 2021	نعم
3	قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	26 يناير 2021	لا
4	تعاضدية الاحتياط لاجتماعي للسكك	28 يناير 2021	نعم
5	المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن	02 فبراير 2021	لا
6	قطاع الشباب والرياضة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة	02 فبراير 2021	نعم
7	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل	02 فبراير 2021	لا
8	الصندوق المهني المغربي للتقاعد	05 فبراير 2021	نعم
9	قطاع إصلاح الإدارة بوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	05 فبراير 2021	نعم
10	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	08 فبراير 2021	لا
11	مجموعة العمران	09 فبراير 2021	نعم
12	مديرية أملاك الدولة	09 فبراير 2021	لا
13	قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	09 فبراير 2021	نعم
14	المديرية العامة للضرائب	09 فبراير 2021	لا
15	قطب الاحتياط لصندوق الإيداع والتدبير	09 فبراير 2021	لا
16	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة	09 فبراير 2021	نعم
17	تعاضدية القوات المسلحة الملكية	12 فبراير 2021	لا
18	المنذوبية السامية للتخطيط	12 فبراير 2021	نعم
19	التعاضدية العامة للتربيد والمواصلات	16 فبراير 2021	نعم
20	وزارة الصحة	16 فبراير 2021	نعم
21	صندوق الإيداع والتدبير	17 فبراير 2021	نعم
22	الوكالة الوطنية للتأمين الصحي	17 فبراير 2021	نعم
23	قطاع البيئة بوزارة الطاقة والمعادن والماء والبيئة	18 فبراير 2021	نعم
24	قطاع التربية الوطنية بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	19 فبراير 2021	نعم
25	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	19 فبراير 2021	نعم

26	وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	22 فبراير 2021	نعم
27	المكتب الشريف للفوسفات	23 فبراير 2021	لا
28	قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	23 فبراير 2021	لا
29	صندوق ضمان حوادث السير	25 فبراير 2021	لا
30	قطاع الطاقة والمعادن بوزارة الطاقة والمعادن والبيئة	26 فبراير 2021	نعم
31	الصندوق المغربي للتقاعد	26 فبراير 2021	نعم
32	المكتب الوطني للسكك الحديدية	26 فبراير 2021	لا
33	قطاع المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	26 فبراير 2021	لا
34	المدنوية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج	26 فبراير 2021	نعم
35	إدارة الدفاع الوطني	26 فبراير 2021	لا
36	وزارة الداخلية	26 فبراير 2021	نعم
37	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	26 فبراير 2021	نعم
38	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	26 فبراير 2021	نعم
39	تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة	01 مارس 2021	نعم
40	الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)	01 مارس 2021	نعم
41	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	01 مارس 2021	نعم
42	وزارة الشغل والإدماج المهني	02 مارس 2021	نعم
43	وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	02 مارس 2021	نعم
44	قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	02 مارس 2021	نعم
45	الخزينة العامة للمملكة	04 مارس 2021	نعم
46	قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	04 مارس 2021	نعم
47	المديرية العامة للأمن الوطني	05 مارس 2021	نعم
48	قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة	05 مارس 2021	نعم
49	وزارة العدل	05 مارس 2021	نعم
50	قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والشباب والرياضة	09 مارس 2021	نعم
51	وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	09 مارس 2021	نعم
52	قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	12 مارس 2021	نعم
53	رئاسة الحكومة	12 مارس 2021	نعم
54	المكتب الوطني للمطارات	17 مارس 2021	لا
55	وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	28 ماي 2021	نعم

هكذا، والمؤسسة تجد نفسها، مضطرة مرة أخرى للإعلان عن الإجراءات التوليم توافها بتقريرها السنوي رغم مرارتها في الموضوع، ويتعلق الأمر بـ :

الإدارات التي لم تتوصل منها المؤسسة بتقاريرها برسم سنة 2020
تعاضدية التربية الوطنية
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
قطاع التعليم العالي بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

2 - ملخصات لمضامين تقارير المخاضين المتوصل بها

2 - 1 تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة - شحر الجنوب

كانت المفتشية العامة للقوات المساعدة - شحر الجنوب، مبالغة إلى موافاة المؤسسة بتقريرها السنوي ضمنته حصيلة تعاملها مع تطلعات المواكبين الوارثة عليها من المؤسسة، والمبالغ عددها 07 تطلعات، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تسجيله السنة الماضية. وتتمحور مواضيع هذه التطلعات، حول صلاحيات المنتسبين إليها، الرامية بالأساس إلى الرجوع للعمل بصرفها بعد قرار فصلهم عن أملاكها، كما يرمي بعضها إلى تسوية الوضعية المعاشية باحتساب مجموع سنوات العمل في تصفية راتب التقاعد، وكذا الاستغناء من الشركة الانتقالية، بالإضافة إلى الاستغناء من مبلغ القنولة إثر عدم قضاء المعنى بالتضلم المدة اللازمة التي تمكنه من راتب المعاش.

كما تصرق التقرير، لإجراءات التي اتخذها القصاص من أجل الرقي، خاصة بالخدمات التي يقدمها لفائدة منتسبيه وأولي حقوقهم، وذلك بإحداث شبائيك على مستوى كل من الصندوق المغربي للتقاعد وتعاضدية القوات المساعدة، وكذا على مستوى العمالات والأقاليم من أجل استقبال متقاعدي القوات المساعدة، والأخذ بيدهم وبيد ذوي حقوقهم وتبوع ملفاتهم المعاشية والمرضية.

وأوضح التقرير أيضا، أنه في إطار تسيير المسالك الإدارية، وتقريب الإدارة من المواكبين، أدخل المرسوم الخاص بلجنة العصب حيز التنفيذ، الذي سيسمح باجتماع اللجنة على مستوى الجهات، لتخفيف عبء التنقل على الأشخاص المعروضة ملفاتهم عليها.

هكذا، وتسجل المؤسسة التعامل الإيجابي لهذا القصاص مع تدخلاتها، وإجابته عن التطلعات المصالة عليه داخل آجال معقولة.

2 - 2 تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة - شحر الشمال

أبلى تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة - شحر الشمال، عن حصيلة نشاطها في معالجة تطلعات المواكبين الوارثة عليها من المؤسسة، والمبالغ عددها 03 تطلعات، وهو نفس العدد المسجل مقارنة بالسنة الماضية، وقد تمت الإجابة عن هذه التطلعات داخل الآجال المحددة، وهو ما تسجله المؤسسة، إلى جانب الجهود المبذولة لتسويتها، وكذا الإلقاء بكل المعصيات المفيدة للبت فيها بإيجابية.



وعلى غرار نصيرتها في شطر الجنوب، تتمحور مواضيع هذه التطلعات، حول العزل من العمل وإعادة الإدماج بصفوف القوات المساعدة، وتسوية الوضعية المعاشية، وهي جميعها قضايا لا علاقة لها بالارتفاق العمومي الذي يبتصر بتدابيره القصاص المعنوي.

كما تتركز التقرير، للإجراءات التي تبنتها هذه المفتشية العامة من أجل تحسين بنيات استقبال مرادها وتمكينهم من المشروع من صلباتهم، وذلك باختيار العناصر المسؤولة عن الاستقبال الذين يتوفرون على مؤهلاتي لذلك.

3 - 4 تقرير قساع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد

الاجتماعي

وافر هذا القصاص المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2020، حيث تتركز فيه، لما تم تناوله معه من تطلعات، والتي لم تتجاوز هذه السنة ثلاث تطلعات، مسجلة بذلك انخفاضا عما تم تسجيله في السنة الماضية. وقد انصبت حول قضايا الحصول على مستحقات مالية عن خدمات أجزت في إحصار صليباي عمومية، وتسوية الوضعية الإدارية للمتسبين للقصاص.

كما تتركز التقرير إلى المبادرات التي اتخذها القصاص من أجل تحسين استقبال المتعاملين مع مصالحه، والنهوض بمبادئ الشفافية وعقلنة تدبير المال العام، وتبسيط المساطر الإدارية، وتيسير الولوج إلى الخدمات التي يقدمها والوصول إلى المعلومة، وذلك بإحداث خلية الإشعاع على مصافحة نسخ الوثائق لأصولها، كسبعا للمرسوم رقم 17.410.2.

هذا، وقد سجلت المؤسسة، مقترح هذا القصاص الداعي إلى عقد عاورات تكوينية لفائدة مناصبه مع المؤسسة من أجل تريبخ حكامه المرفوق العمومي، وكذا عقد لقاءات تواصلية وموائد مستديرة، حول المستجدات التي من شأنها المساهمة في تجويد المرفوق العمومي.

هذا، وتعمل المؤسسة على بلورة ذلك عقب تجاوز الوضع المفروض بسبب الجائحة، إلى جانب ما انتضمت فيه من عقد لقاء سنوي مع المخاضيين.

وإذا كانت المؤسسة قد تلقت إجابات عن مختلف التطلعات المذكورة، فإن المنتظر الرفع من وتيرة ذلك.

4 - 4 تقرير تعااضدية الاحتياك الاجتماعي للسككين

تضمن تقرير تعااضدية الاحتياك الاجتماعي للسككين، نتاج معالجتها لتطلعات المواهين الواردة عليها من المؤسسة، برسم سنة 2020، والتي كانت في حدود أربعة. وتعلق بقضايا التعويض عن ملفات المرض أو بالاستفلاء من التغصية الصحية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد أوضحت هذه التعااضدية الإجراءات التي اتخذتها بغية الرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة لمنخرصيها، وذلك عبر إحداث موقع إلكتروني يمكن من الاضداد على المعلومات المتعلقة بملفات المرض، وتقديم مساعدات عينية في جميع الاختصاصات الصحية، عن طريق اتفاقيات نضام الثالث المؤخر، وإبرام اتفاقيات شراكة مع شركات تأمين، لتوفير مساعدات صحية، وإحداث مكاتب جهوية على مستوى القصاص لتجنيب منخرصيها عناء التنقل.

2 - 5 تقرير المكتب الوطني للتكوين والتوظيف والمعادن

على غرار السنة الماضية، أكد المكتب الوطني للتكوين والتوظيف والمعادن، عدم توصله من المؤسسة خلال هذه السنة بأي تظلم وهو ما دفعه إلى الاكتفاء برسالة إخبارية في الموضوع، علما أن التقرير، يعتبر أيضا مناسبة لإبراز ما اتخذته القصاص المعنية من مبادرات إصلاحية، لتحسين بنيات الاستقبال وتبسيح المسالك الإدارية، وتيسير الولوج إلى المعلومة من لدن المرتفقين.

2 - 6 تقرير قساص الشباب والرياضة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة

وراء في التقرير السنوي لهذا القصاص، حصيلة ما توصل به من المؤسسة من تظلمات المواكبين، والتي كانت في حدود 04 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضا عما تم تناوله السنة المنصرمة، وانصبت مواضيعها، حول هلبات الحصول على مستحققات الصفقات والتوريدات، والاستفادة من الخدمات التي تقدمها مؤسسة محمد السادس للأبطال الرياضيين، وكذا هلبات استكمال إجراء تعيين لجنة لتسيير الجامعة الملكية المغربية للشطرنج. وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل، كما تسجل المؤسسة تنزيل القصاص لبعض التوصيات الصادرة عنها، والمأمول هو تسريع وتيرة تنزيل باقي التوصيات.

كما تصرق التقرير للإجراءات التي اعتمدها القصاص بغية تحسين الخدمات التي يقدمها لمنخرطيه وتسهيل الولوج للمعلومة، وتبسيح المسالك الإدارية، بالاعتماد خدمة إلكترونية لإيداع ملفات فتح عور الضمانة أو ملفات دعم الجمعيات، ومد المرتفقين داخل فضاء الاستقبال بكل المعلومات والخدمات التي يقدمها القصاص.

2 - 7 تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

أكد تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل أنه توصل من المؤسسة سنة 2020، بما مجموعه 34 تظلمًا، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تناوله معه السنة الماضية، وتتمحور مواضيع هذه التظلمات، حول عدم الاستفادة من منحة التكوين، ومباراة توظيف مستشارين للتوجيه، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين للمكتب، والحصول على الدبلوم بعد نهاية فترة التكوين، والسماح باستئناف التكوين بالمعاهد التي يشرف عليها.

كما أشارت إلى التقرير إلى الإجراءات التي قام بها المكتب من أجل تسريع معالجة الشكايات التي يتوصل بها، وذلك بإحداث وحدات جهوية لتلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وكذا تعيين ممثل عن المكتب، لتلقي هلبات الحصول على المعلومة، وحراستها.

غير أن هناك مشكلة ما زالت عالقة ذات الصلة بالتظلمات المرتبطة بالحصول على دبلوم التخرج بعد استكمال فترة التكوين بنجاح، إذ أن المؤسسة، ما زالت في انتظار تحقق تقدم ملموس لتجاوز الصعوبات المثارة على ضوء ما أصدرته من توصيات.



2 - 8 تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق المغربي للتقاعد، الذي تمت الإشارة فيه إلى مجموع ما توصل به من المؤسسة من تطلعات المواكبين، والتي بلغ عددها 07، مسجلة بذلك ارتفاعا كفيفا مقارنة مع السنة الماضية. وهذه التطلعات، هي ذات صلة بصلاحيات الاستفادة من المعاش والاستفادة من النقطة الجانبية للمرض، وتحويل متأخرات الأيتام، وقد اتضح أنه وقعت الإجابة عنها.

والملاحظ، أن التقرير لم يتصق للإجراءات التي اتخذها القصاص، من أجل تحسين بنيات الاستقبال، وتبسيط المسالك، وتسهيل الولوج إلى الخدمات، والوصول إلى المعلومة.

2 - 9 تقرير قصاص إصلاح الإدارة بوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

تصق تقرير قصاص إصلاح الإدارة، بوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، برسم سنة 2020، لما توصل به من تطلعات، والتي بلغت 11 تطلعا، مسجلة بذلك ارتفاعا بسيطا مقارنة مع السنة الفارضة. وتتمحور مواضيع أغلب هذه التطلعات، حول تسوية الوضعيات المالية والإدارية والمعاشية للموظفين المنتسبين لعددا من القصاصات الحكومية الأخرى.

كما تصق التقرير كذلك، للإجراءات التي اتخذها القصاص من أجل تحسين أداء الإدارة والارتقاء به وتعزيز نجاعته، وذلك عبر تحسين بنيات الاستقبال، وإعداد ميثاق المرافق العمومية، وتبسيط وتسهيل ولوج المرتفقين للخدمات على عدة مستويات تشريعية وتنظيمية وتكديرية وتغليقية، مع تبسيط الحصول على المعلومة، وحكم التحول الرقمي.

وفي هذا الصدد، إذ تثنى المؤسسة على الجهود التي يبذلها القصاص في إيلاء حلول لقضايا مرتفقو الإدارة العمومية وإن لدى غيره من القصاصات، فإن المنتظر منه بذل جهود أكبر، من أجل تتبع التنزيل الجيد والإعداد لبلورة مضامين بعض القوانين التي تعتبر رافعة للحكامة الإدارية، وبخاصة ما يتعلق بميثاق المرافق العمومية، وتبسيط المسالك والإجراءات الإدارية.

2 - 10 تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

أكدت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية في تقريرها برسم سنة 2020 أن ما توصلت به من المؤسسة، بلغ 07 تطلعات جديدة، مسجلة بذلك انخفاضا بسيطا مقارنة مع السنة الماضية، بالإضافة إلى 03 تطلعات تعود للسنوات السابقة، واستمر القصاص في تتبع مآلها مع المؤسسة، وتتمحور حول صلاحيات تسوية وضعية ممتلكات وأراض حيسية، أو الإغلاء من أملاء واجب كرائها، وكذا تسوية وضعية القيميين الدينيين ونحو حقوقهم، وهي التطلعات التي تمت الإجابة عنها داخل الأجال.

إلا أن التقرير، لم يتصق إلى ما قامت به الوزارة من أجل تحسين الخدمات لفائدة المواكبين، وتبسيط المسالك الإدارية.

2 - 11 تقرير مجموعة العمران

توصلت المؤسسة بتقرير مجموعة العمران، برسم سنة 2020، ضمنته حصيلة نشاطها ونشاط شركائها الفرعية في معالجة التظلمات التي تم تبليغها مع المؤسسة، والتي بلغ عددها 46 تظلمًا، مسجلة بذلك ارتفاعًا مقارنة مع السنة الماضية، كما استمر في معالجة ما مجموعه 131 تظلمًا يعود لسنوات سابقة، منها ما صدر بشأنها توصيات لوسيط المملكة.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات، حول تسوية الوضعية العقارية لمقع أرضية، وإتمام إجراءات البيع، والاستغناء من سكن بالنسبة لفاكسي حور الصفيح في إصدار عملية إعانة الإيواء، وتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة المجموعة وشركائها الفرعية، وقد اتخذت بشأنها الإجراءات المناسبة.

كما استعرض التقرير، مآل التوصيات الموجهة للقصاص، والصعوبات التي حالت دون تنزيل بعضها، وكان أيضا مناسبة لتفصيل المصلح المؤسسة على التكايير التي اتخذتها المجموعة، من أجل الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها للمتقنين، وذلك بتحسين مكاتب الاستقبال وإحداث مقام إضافية بواسطة ممثلين لمصلحة «المواضع والشكايات»، وتيسير سبل الولوج إلى الخدمات التي تقدمها لمرتلأئها، والوصول إلى المعلومة، داخل أجل أقصاه 30 يوما.

وتصق التقرير لبعض الصعوبات التي نشأت من فعالية الجهود المبذولة لمعالجة التظلمات الواردة على القصاص، والتي تستلزم تصافر جهود أصراف إدارية أخرى من أجل تذليلها.

والمؤسسة إذ تثنم الجهود المبذولة من طرف مجموعة العمران في التفاعل مع تطلعاتها، وإيجاد حلول توافقية لما يعرض عليها من تظلمات، فإنها تأمل بإعادة تسريع وتيرة تنفيذ توصياتها وإفادتها بما تم تخصيصه لها.

2 - 12 تقرير مديرية أملاك الدولة

أكدت مديرية أملاك الدولة في تقريرها برسم سنة 2020، أن ما توصلت به من المؤسسة، بلغ 29 تظلمًا، مسجلة بذلك انخفاضًا عما تم تبليغه السنة المنصرمة، وقد انصبت هذه التظلمات على صلبات الحصول على التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتقويت عقارات مملوكة للدولة لغائدة مستغليها أو تسوية وضعياتها القانونية، بالإضافة إلى تنفيذ المقررات القضائية، والاستغناء من أراض فلاحية، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما تصق التقرير للإجراءات التي اتخذتها المديرية، من أجل تنزيل التوصيات التي توصلت بها من هذه المؤسسة، أو ما قد يعول دون ذلك من صعوبات بغية بحث سبل تجاوزها. والمأمول هو تسريع وتيرة حل التظلمات المسجلة في مواجهة القصاص.

كما شكل التقرير، فرصة لبيان الإجراءات والتكايير التي اتخذتها مديرية أملاك الدولة من أجل تسهيل الولوج إلى الخدمات، وتحسين استقبال المتقنين عبر تعميم القضاءات المخصصة لذلك وتجهيئها على الصعيدين المركزي والجهوي، وكذا عبر الاتصال الهاتفوي وتسيير المساطر الإدارية باعتماد التكنولوجيا الحديثة.



2 - 13 تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي ووزارة السياحة والصناعة

التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي

وإقر هذا القطاع المؤسسة بتقريره لهذا السنة، ضمنه حصيلة ما تم تكاوله من تطلعات وإرادة عليه من المؤسسة، ويتعلق الأمر بتكلمين الأول، في صلة بصلب إحداث وحدات حرفية في إطار الاقتصاد الاجتماعي والثاني، يتعلق بالاقتصاد من الراتب للمكونين بالمعهد المتخصص لفنون الصناعة التقليدية، وقد تمت الإجابة عنهما.

وبالموازاة مع ذلك، تكثرت التقرير للإجراءات المتخذة على مستوى القطاع من أجل معالجة كل ما يرد عليه من شكايات، سواء مباشرة، أو عن طريق البوابة الإلكترونية.

2 - 14 تقرير المديرية العامة للضرائب

أفادت المديرية العامة للضرائب في تقريرها، أنها توصلت مركزيا وجهويا من مؤسسة وسيك المملكة، برسم سنة 2020 بـ 42 تظلمًا، مسجلة بذلك انخفاضًا صفيًا مقارنة بما قبلها من سنوات، ويتعلق الأمر بصلب إلغاء أو التخفيض من الضريبة، أو الإعفاء من غنائم وغرامات التأخير وتنفيذ الأحكام القضائية، وجدولة الديون الضريبية، والحصول على الشواهد الإدارية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عن هذه التطلعات.

كما أورد التقرير الإجراءات التي اتخذتها المديرية العامة للضرائب، من أجل الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمرتفقين وذلك بتبسيط المساطر وتصور الإدارة الإلكترونية، لضمان الشفافية والمصداقية، واعتماد مقارنة تواصلية منفتحة، وإتقاء تدابير إجرائية لصالح المرتفق من أجل مواجهة تبعات الأزمة الصحية.

وقد كان التقرير مناسبة لشرح بعض الاقتراحات، التي من شأنها التعجيل بموافاة المؤسسة بالأجوبة عن التطلعات المتبادلة مع القطاع، وعلى الأخص تفعيل اللاتمركز في معالجة والإجابة عن الشكايات.

2 - 15 تقرير قصب الاحتياك لصندوق الإيداع والتدبير

أكد تقرير قصب الاحتياك لصندوق الإيداع والتدبير، أنه توصل من مؤسسة وسيك المملكة، خلال سنة 2020، بما مجموعه 127 تظلمًا، وهو نفس العدد المسجل خلال السنة المنصرمة، وقد تمت هذه التطلعات كلاً من النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد RCAR، بـ 83 تظلمًا، والصندوق الوصفي للتقاعد والتأمين CNRA، بـ 44 تظلمًا، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل مقبولة.

وتتمحور هذه التطلعات، حول الحصول على الزيادة في الإيراد، والاستفادة من راتب المعاش لفائدة المنخرين أو ذوي حقوقه، وتسوية وإصلاح وضعيات معاشية، واسترجاع اقتصادات أُنجزت خصلاً، والاستفادة من التعويضات العائلية، وتصفية رأسمال نهاية الخدمة.

كما عرض التقرير، الإجراءات التي نهجها قصب الاحتياكي، من أجل تسيير الخدمات المقدمة لمرتلأه، وذلك من خلال إهلاق منصات إلكترونية لتيسير ولوج المواهبين للخدمات التي يقدمها عن بعد، وتجنبيهم عناء التنقل إلى مصالعه.

وتسجل المؤسسة، تجاوبا ملحوظا للصندوق مع تدخلاتها، ونعته سبل تسوية الملفات المعروضة عليه.

2 - 16 تقرير إهارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لإهارة الجمارك والضرائب غير المباشرة بخصوص ما تم تداوله معها خلال سنة 2020 من تطلعات المواهبين، والتوكيات في حدود 04 تطلعات مسجلة بذلك انخفاضا كفيفا مقارنة بالسنة الماضية. همت مواضيعها الاستفالة من المنح التي تصرف لفائدة العاملين بها، وتسوية وضعية سيارات مرقمة بالخارج، ومراجعة غرامات جمركية وتنفيذ أحكام قضائية، وقد تمت الإجابة عن هذه التطلعات داخل أجل معقول.

كما تصرف التقرير كذلك إلى الإجراءات المتخذة من أجل تسيير ظروف استقبال المرتفقين سواء مباشرة بمكاتبها أو عن طريق الاتصال الهاتفوي، وما انتهجته من أجل تسيير المسائل، وما قامت به لنشر دليل الخدمات عبر بوابة الأنترنت، وهو ما أتاح تقريب المعلومة من المرتفقين، إلى جانب عملها على مواكبة الفاعلين الاقتصاديين خلال هذه السنة التي شهدت جانحة كوفيد 19 وذلك بمنح تسهيلات لتسوية الحسابات في إصدار الأنظمة الاقتصادية الجمركية، وأبرمت اتفاقيات تروم تسيير الخدمات المقدمة للمرتفقين.

هكذا وتنوه المؤسسة بتفاعل إهارة الجمارك والضرائب غير المباشرة مع تدخلاتها.

2 - 17 تقرير تعاضدية القوات المسلحة الملكية

وافت تعاضدية القوات المسلحة الملكية المؤسسة بتقريرها، رغم أنها لم تتوصل من المؤسسة بأي تطلعات برسم سنة 2020.

وقد شكل التقرير مناسبة للتعاضدية من أجل التعبير عن إراءتها في التعاون، كما أشارت إلى الإجراءات التي اتخذتها من أجل تسريع وتيرة تسوية ملفات المنخركين وغوي حقوقهم وتوفير خدمة ذات جودة قريبة من المركز الاستشفائي العسكري، وذلك عبر توفير الموارد البشرية الكافية والمؤهلة واعتماد نظام معلوماتي خاص لتتبع الشكايات، وموافاة أصحابها بما تم تخصيصه لها.

2 - 18 تقرير المنكوبية السامية للتخصيص

أكدت المنكوبية السامية للتخصيص في تقريرها لهذه المؤسسة أنها استمرت في معالجة التطلعات الوحيدة الذي كان لديها والذي يعود للسنوات السابقة، من أجل تسوية الوضعية الإدارية لموظف منتسب إليها، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب الذي أفادته فيه تنزيل التوصية.



وقد كان هذا التقرير مناسبة أيضا لإبراز التغيرات التي تشهدها القطاع من أجل نشر المعلومات الإحصائية لمختلف البحوث والدراسات والتقارير التي تقوم بها، باعتناء قنوات التواصل المتكثورة، وتنظيم حملات تواصلية منتظمة للتعريف بصرق اشتغالها.

2 - 19 تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات

وافقت التعاضدية العامة للبريد والمواصلات مؤسسة وسيط المملكة بتقريرها برسم سنة 2020، ضمنته حصيلة التخلصات الواردة على مصالحها والتي بلغ عددها 06 تخلصات، مسجلة بذلك ارتفاعا عما تم تسجيله السنة الماضية. وتتمحور هذه التخلصات حول صلبات التعويض عن ملفات المرض أو المنازعة في قيمته، وكذا الحصول على منحة التقاعد، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وقد أوضحت هذه التعاضدية أن عدم معرفة المنخرصين لأحكامها بشكل كاف قد يكون هو السبب وراء التخلصات المسجلة في مواجهتها، وأنه من أجل تقريب المعلومة من منخرصيها، وتحسين الخدمات التي تقدمها عملت على نشر وتعميم مستوى بصري لمساعدة المنخرصين وحثهم على الإلقاء بتعاريف حساباتهم البنكية لتفادي العوائق المرجوة.

2 - 20 تقرير وزارة الصحة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لوزارة الصحة برسم سنة 2020، عرضت فيه بيانا عن مجموع التخلصات التي توصلت بها من المؤسسة وعددها 45، منها 31 تخلصا جديدا، و14 تخلصا تعود لسنوات سابقة، واستمرت في معالجتها.

وتتمحور مواضيعها حول نسبة الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، ومستحققات المقاولات عن الأشغال التي قامت بها، بالإضافة إلى تنفيذ أحكام قضائية، وقد تمت الإجابة عن غالبيتها.

وقد كان التقرير مناسبة أيضا لاستعراض الإجراءات التي اتخذها القطاع بغية تنزيل عدد من الأوراش الإصلاحية، بالرغم من الضروف والأوضاع الاستثنائية التي فرضتها الجائحة الوبائية، وذلك عبر تنفيذ منصفه عملي يركز على تعزيز خدمة المواصن وتحسين العرض الصحي، وتكثيف التواصل مع المواصنين، مع تغيير بنيات الاستقبال بالمستشفيات الإقليمية والجهوية، وتحسينها بالمعدات وإحداث لجن للأخلاقيات على مستوى المستشفيات العمومية، وتصور العرض الصحي والرفع من الصاغة الاستيعابية للمستشفيات وإحداث مستشفيات القرى والمستشفيات الجامعية، بالإضافة إلى خفض أسعار عدد من الأدوية الموصوفة لعلاج بعض الأمراض المزمنة والخطيرة.

2 - 21 تقرير صندوق الإيداع والتدبير

أكد صندوق الإيداع والتدبير في تقريره أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2020 بما مجموعه 152 تخلصا مسجلا بذلك انخفاضا صفيغا مقارنة مع السنة الماضية. تتعلق أغلبها بقصص الاحتيال، وبما أن المؤسسة توصلت بتقرير منفرد من هذا الأخير، فستقتصر في هذا العيز على استعراض حصيلة المصالح المركزية وفروع المجموعة فقط.

وهكذا فقد توصلت المصالح المركزية لصندوق الإيداع والتدبير بما مجموعه 05 تظلمات، وهو نفس الرقم المسجل خلال السنة الماضية، وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول هيليات رفع اليد عن التعويضات الموعدة بالصندوق عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، والحصول عن رفع اليد عن مبلغ الضمانة بعد المشاركة في صفقة، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

كما تتركز التقرير للمجهولات التي يدخلها الصندوق من أجل قبول الخدمات المقدمة لعموم المترشحين، وذلك بإنشاء بوابة إلكترونية وتصيغ بالهاتف المحمول يمكن من عمليات البحث عن الحسابات البنكية الراكدة الموعدة لديه، ورقمنة الخدمة المقدمة للموثقين.

2 - 22 تقرير الوكالة الوصية للتأمين الصحي

وافت الوكالة الوصية للتأمين الصحي المؤسسة بتقريرها السنوي استعرضت خلاله حصيلة ما توصلت به من تظلمات المواصنين برسم سنة 2020. كما ضمنته مآل ما توصلت به المؤسسة من تظلمات، والمبالغ عددها 13 تظلمات، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تسجيله السنة الماضية. وتتمحور مواضيع تلك التظلمات حول هيليات التعويض عن بعض الأذى، والاستفادة من التغطية الصحية الإجبارية، والتعويض عن ملفات المرض أو مراجعة قيمتها، وقد أوضحت الوكالة أنها تولت الإجابة عن معظم هذه التظلمات. كما استعرضت ضمنه مآل التوصيات التي أصدرتها المؤسسة وعددها 05 توصيات.

وقد تناول التقرير أيضا الإكراهات التي تواجهها الوكالة مع الأصراف المتداخلة في منظومة التغطية الصحية، من قبيل صعوبة التنسيق وعدم تجسيد الاتفاقيات الوصية منذ سنة 2009، وتعليق الثالث المؤدى بصفة أحادية من قبل الصندوق الوصني لمنظمات الاحتياك الاجتماعي لبعض المصحات الخاصة، وصول وتعدد مسطرة أمج الخواء ضمن قائمة الأذى المقبول إرجاع مصاريفها، وكالها أمور تنعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، وهو ما يستدعي تكاتف جهود جميع الفاعلين من أجل إيجاد حلول لها.

كما أورد التقرير كذلك الإجراءات التي اتخذتها الوكالة من أجل تيسير ولوج المرتفقين إلى الخدمات والحصول على المعلومة، وتسريع وتيرة تعيين لائحة الأذى المعروض عنها، والتي توجت بإخراج 165 خواء جديدا ضمن لائحة الأذى المقبول إرجاع مصاريفها، إذ بلغ عددها حاليا 4668 خواء.

وتسجل المؤسسة الجهود التي تبذلها الوكالة من أجل تنزيل توصياتها بتنسيق مع من يجب.

2 - 23 تقرير قطاع البيئة بوزارة الصاغة والمعادن والماء والبيئة

أشار التقرير السنوي لقطاع البيئة بوزارة الصاغة والمعادن والماء والبيئة أنه توصل من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2020 بتظلم واحد يوم رفع الأضرار الناتجة عن النفايات الصناعية، وقد تمت الإجابة عنه.



وقد استعرض التقرير كذلك الإجراءات المتخذة من لجان القصاص من أجل تحسين علاقة الإدارة بمرتفيها، وذلك بتسهيل الولوج إلى الخدمات المقدمة للمرتفقين بإحداث لجنة لذلك وتكوين مسؤولين عنها مركزيا وجغويا، وتبسيط المسالك المرتبطة بها، والوصول إلى المعلومة عبر مختلف وسائل التواصل، ورقمنة الإجراءات الإدارية الخاصة بالترخيص لتقليص أمد معالجة الصلح.

2 - 24 تقرير قصاص التربية الوصية بوزارة التربية الوصية والتكوين المهني والتعليم العالي

والبحث العلمي

وافر قصاص التربية الوصية المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2020، ضمنه حصيلة ما تم تناوله مع المؤسسة من تطلعات المواصنين، والتي بلغ عددها 90 تطلعا، مسجلا بذلك الانخفاض مقارنة مع السنة الماضية. كما تكرر التقرير ليعموم الملفات التي تعود للسنوات السابقة والتي يعالجها بمعية المؤسسة، والبالغ عددها 116 تطلعا، هذا وإن المعول عليه في هذا الصدد هو أن يحرص القصاص على تسريع وتيرة تصفية تلك الملفات.

وقد كان التقرير مناسبة للوقوف على كل التطلعات العمالة على القصاص منذ سنة 2011 إلى غاية تاريخه، والتي بلغ عددها 1107 تطلعا، تمحورت مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقصاص، والتي تشكل أغلب التطلعات الموجهة له، تليها تلك المرتبطة بتنفيذ الأحكام القضائية، بالإضافة إلى ما يتعلق بالتعويض عن نزع الملكية أو برفع اليد بعد انتهاء آجال تصاميم التهيئة التي خصصت العقار من أجل المنفعة العامة.

كما استعرض التقرير مآل التوصيات الموجهة للقصاص، والصعوبات التي تقبل تنزيل بعضها.

وكان التقرير أيضا مناسبة لاصلاح المؤسسة على التدابير التي اتخذتها الوزارة من أجل الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها للمرتفقين، وذلك بتصوير الإدارة الإلكترونية والرقمية، وتعزيز مكاتب الاستقبال، وإحداث وحدات إدارية بالأكاديميات الجهوية لتعزيز التواصل الرقمي، وتيسير سبل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة.

كما تضمن التقرير الإشارة إلى بعض الصعوبات التي تحدث من فعالية الجهود المبذولة لمعالجة التطلعات الواردة على القصاص، والتي تستلزم تضارفا جهود كل الأنصاف من أجل تذييلها.

والمؤسسة إذ تسجل تحاوت القصاص مع تدخلاتها فإن المنتظر هو إيلاء المزيد من الجهد لتسريع وتيرة الإجابة عن التطلعات وتنزيل التوصيات لإفادة المؤسسة بما تم تخصيصه لها.

2 - 25 تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للتعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية، والذي يسلط فيه كل ما توصلت به من تطلعات المواصنين العمالة عليها من المؤسسة برسم سنة 2020، والتي بلغ عددها 47 تطلعا، مسجلا بذلك ارتفاعا هائلا مقارنة مع السنة الماضية. وتمحور مواضيعها

حول التعويض عن ملفات المرض أو مراجعته، والحصول على منحة الوفاة أو التقاعد وكذا استرجاع الاقتصاعات، وقد تمت الإجابة عن معظمها داخل الآجال.

وقد أشار التقرير إلى الصعوبات والإكراهات التي حالت دون تنزيل بعض التوصيات، كما وتعهدت التعاضدية بمضاعفة الجهود وبالتنسيق مع كل المتدخلين لإيجاد الصيغة المناسبة لذلك.

وكان التقرير أيضا مناسبة لإبراز الجهود التي تبذلها التعاضدية من أجل تحسين ظروف استقبال المنخرطين، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة من لدن المرتفقين وتبسيط المساطر إلا أن ذلك لا يمول دون وجود بعض الإكراهات التي تواجهها مع باقي الأنصار المتدخلة في موضوع التغطية الصحية، ومنها عدم إخراج عدد من العمليات الصحية والمعدات ضمن تلك المعروض عنها، وكذا المساطر المعتمدة والتي تؤثر على آجال صرف التعويض وعدم تعيين قاعدات المعصيات من صرف الصندوق الوصني لمنظمات الاحتياط الاجتماعى فيما يتعلق برقم الحساب البنكي والعناوين الشخصية للمنخرطين موضوع الملفات المرجوة، وهي الأمور التي قدمت التعاضدية بشأنها اقتراحات لتجاوز كل ذلك.

2 - 26 تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء

أشار تقرير وزارة التجهيز والنقل واللوجستيك والماء برسم سنة 2020 إلى ما تم التوصل به من تطلعات، والتي بلغت 40 تطلعا، ومقارنة مع السنة الماضية سجل هذا العدد انخفاضا بسيطا. وقد همت هذه التطلعات مواضيع تخص تنفيذ الأحكام القضائية، والاستفادة من التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتسوية وضعيات الموظفين العاملين بالقصاع، بالإضافة إلى مستحققات الصفقات العمومية، تمت الإجابة عن معظمها.

كما تتركز التقرير ليعمق التوصيات موضوع تتبع مع المؤسسة والمبالغ عددها 06 توصيات، ثلاث منها تعود لسنة 2020، والباقي صدر برسم السنوات السابقة، وشكل مناسبة لبيان الإجراءات التي اتخذها القصاص على الصعيد المركزي والجهوي من أجل تحسين استقبال مرشاهي الإغارة بخلق شبائك الاستقبال والإرشاد، وإعطاء الأسبقية للنساء وللأشخاص في وضعية إعاقة، وتبسيط المساطر الإدارية عبر تصوير أنظمة المعاملات الإلكترونية، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والمعلومة باعتماد التقنيات الحديثة للتواصل.

وإذا كان الملاحظ أن هناك جهودا مبذولة، فإن المؤسسة تنتظر من لدن القصاص مزيدا التجاوب مع توصياتها، والتفكير مع تدخلاتها ونحت سبل تسوية الخلافات.

2 - 27 تقرير المكتب الشريف للفوسفات

أفاد المكتب الشريف للفوسفات في التقرير الذي توصلت به المؤسسة، أنه توصل منها خلال سنة 2020 بـ 32 تطلعا، مسجلا بذلك ارتفاعا مقارنة مع السنة الماضية. وقد تمت الإجابة عن معظم هذه التطلعات التي تمحورت مواضيعها حول الاستفادة من معاش التقاعد لفائدة المستخدمين بالمكتب أو ذوي حقوقهم، وطلب تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين



للمكتب، والحصول على التعويضات العائلية والمنح التي يصرفها والتغطية الصحية والنفقات الصحية، بالإضافة إلى التعويض عن استغلال قصب أرضية.

كما تترك التقرير للإجراءات المتخذة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة، والمأمول هو تسريع وتيرة إيحاء الحلول لبعض القضايا العالقة خاصة تلك المتعلقة بعمال شركة فيرتيما.

وكما السنة السابقة فقد لوحظ أن التقرير لم يتضمن التدابير المتخذة من أجل تسيير الخدمات المقدمة للمرتفقين، وتمكينهم من المعلومة.

2 - 28 تقرير المكتب الوصفي للكهرباء والماء الصالح للشرب - قصباع الكهرباء

بمنهجية مختلفة عن السنة الماضية وافر المكتب الوصفي للكهرباء والماء الصالح للشرب المؤسسة بتقريرين سنويين، خصص الأول لقصباع الكهرباء الذي ضمنه حصيلة ما توصل به من تظلمات المواكبين خلال سنة 2020، والتي بلغ عددها 27 تظلمًا، مسجلًا بذلك ارتفاعًا ملحوظًا عما تم تناوله معه السنة الماضية، وقد تمت الإجابة عن معظم هذه التظلمات.

وتتمحور مواضيع التظلمات حول عدم الربط بالشبكة الكهربائية، ووضع أعمدة كهربائية فوق قصباع أرضية مملوكة للخواص، وارتفاع فاتورة الاستهلاك، والانقضاءات المتكررة للتيار الكهربائي، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمعاشية للمنتسبين للقصباع.

كما تترك التقرير للتوصيات التي أصدرتها المؤسسة في مواجهته والإجراءات التي قلم بها من أجل تنزيلها، والصعوبات التي حالت دون تنفيذ بعضها والتي ترجع لتداخل قصباعات أخرى.

والملاحظ أن هذا الجزء من التقرير لم ينص صراحة على الإجراءات المتخذة في اتجاه تحسين بنيات الاستقبال وتبسيح المساطر الإدارية وتبسيح الولوج إلى المعلومة بغية تسيير وتوسيع المستهدفين من الخدمات المقدمة للمرتفقين كما ولم يتم توقيعه من طرف رئيس الإدارة المدير العام للمكتب المذكور.

فيما خص قصباع الماء بتقرير مفصل سيأتي ذكره لاحقًا بحسب تاريخ وروده على المؤسسة.

2 - 29 تقرير صندوق ضمان حوائج السير

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لصندوق ضمان حوائج السير برسم سنة 2020، وتبين من الاطلاع على مضمونه أنه تترك ليعمق التظلمات العمالة عليه، وذلك دون تناول تلك التي تمت مرسلته بشأنها للوهلة الأولى برسم السنة موضوع التقرير، وتلك التي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها معه، حيث بلغ مجموع ما تم تناوله 35 ملفًا، تتعلق كلها بتنفيذ أحكام قضائية بالتعويض عن حوائج السير، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما تناول التقرير الإجراءات التي اعتمدها الصندوق من أجل تحسين جودة الخدمات التي يقدمها، وذلك باعتماد تقنية الرسائل الإلكترونية بينه وبين المهامين والصحابا.

2 - 30 تقرير قضاة الصاغة والمعالن بوزارة الصاغة والمعالن والبيئة

توصلت المؤسسة بتقرير قضاة الصاغة والمعالن برسم سنة 2020، أكد فيه أنه توصل منها بـ 05 تظلمات تتمحور مواضيعها حول صلب الحصول أو سحب الرخص المنجمية، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمعاشية للمنتسبين للقضاة، وقد تمت معالجتها والإجابة عنها. وقد كان هذا التقرير مناسبة لبيان الإجراءات التي اتخذها القضاة من أجل تحسين بنية استقبال مرتادي الإدارة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة وذلك بنزع الصفة المالية عن الخدمات العمومية التي يقدمها والتي تزيد عن 66 خدمة، وكذا تبسيط المساطر الإدارية.

2 - 31 تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق المغربي للتقاعد برسم سنة 2020، ضمنه حصيلة ما توصل به من المؤسسة ومنحوبياتها الجهوية من تظلمات المرتفقين والتي بلغ عددها 138 تظلمة مسجلة بذلك انخفاضا عما تم تسجيله السنة الماضية بنسبة 22,50%. وتتمحور مواضيعها حول صلب الاستفادة من راتب المعاش أو مراجعة قيمته، واسترجاع مبالغ مقتصعة، والحصول على معاش الزمالة، بالإضافة إلى التعويضات العائلية والتعويضات الممنوحة لأخوي الاحتياجات الخاصة، واعتبار مجموع سنوات العمل في التقاعد، وتنفيذ أحكام قضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما كان التقرير فرصة لبيان الإجراءات التي اتخذها الصندوق بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة.

وقد تكثرت التقرير أيضا للتدابير المتخذة من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة لمرتادي الصندوق سواء على الصعيد المركزي أو الجهوي بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، وتخفيض نسبة الشواهد الورقية، وتجميع المعصيات المتعلقة بالحياة الإدارية ومساهمات المنخرطين مع من يجب. والمؤسسة وهي تتمتع بالجهود التي يبذلها الصندوق في الاستجابة لتدخلاتها والتفاعل معها. فإن المعول عليه أن يواصل الجهود لإيجاد الصيغ الكفيلة بتمكين أخوي الاحتياجات الخاصة من الاستفادة من راتب الأيتام.

2 - 32 تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

أفاد المكتب الوطني للسكك الحديدية في تقريره السنوي برسم 2020 أن ما توصل به من مؤسسة وسيك المملكة بلغ 08 تظلمات، منها تلك التي تم تناولها للوهلة الأولى مع القضاة، وكذا تلك التي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها لكونها تعود للسنوات السابقة، مسجلة بذلك انخفاضا مقارنة مع السنة الماضية، وهي تظلمات تتعلق بعمليات تنفيذ أحكام قضائية بالتعويض عن نزع الملكية، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للمكتب، بالإضافة إلى إجراءات التأمين على الحياة، وقد تمت الإجابة عن جميع هذه التظلمات.



إلا أن التقرير لم يتصرف للإجراءات التي اتخذها المكتب من أجل تنزيل التوصيات التي يتوصل بها من هذه المؤسسة، أو ما قد يحول دون ذلك من صعوبات من أجل بحث سبل تجاوزها، فالمأمول هو تسريع وتيرة حل النزاعات، ومواكبة كل ما يتوصل به من المؤسسة.

كما لم يتصرف ذات التقرير، كما هو الحال بالنسبة للسنة الماضية، للإجراءات التي اتبعتها من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين وتبسيح المسالك الإدارية، وتيسير سبل الولوج إلى المعلومة.

2 - 33 قصاص المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه

والغابات

وافر قصاص المياه والغابات بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات المؤسسة بتقريره برسم سنة 2020، أفاد فيه أنه توصل من المؤسسة بما مجموعه 18 تظلمًا، مسجلًا بذلك ارتفاعًا بنسبة 50% مقارنة مع عدد التظلمات المتداولة خلال السنة الماضية.

وتتمحور أغلب هذه التظلمات حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقصاص وكذا الأعدان المياومين المسجلين لدى النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، وتسوية الوضعية العقارية لبعض الأراضي، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بالتشجير والتعويض عن حق الرعي والقتل، وقد تمت الإجابة عن مجموع هذه التظلمات.

وتسجل المؤسسة تجاوب قصاص المياه والغابات مع تدخلاتها ونجته سبل تسوية الملفات المعروضة عليه، والجهود المبذولة من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عنها خاصة تلك المتعلقة بحق العمال المياومين في الحصول على راتب المعاش وتصحیح وضعياتهم لدى النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد.

كما أورد التقرير الإجراءات التي نهجها القصاص من أجل تحويد الخدمات المقدمة لعموم المرتفقين وإرساء الثقة في الإدارة، وذلك من خلال تحسين بنيات الاستقبال، وتبسيح المسالك الإدارية، وتيسير سبل الحصول على المعلومة.

2 - 34 تقرير المنكوبية العامة لإدارة السجون وإعماله الإجماع

توصلت المؤسسة بتقرير المنكوبية العامة لإدارة السجون وإعماله الإجماع، ضمنته حصيلة ما توصلت به من شكايات المواصنين بصفة عامة، مع وضع حيز لما توصلت به من المؤسسة خلال 2020 والذي بلغ مجموعه 13 تظلمًا، تقدم بها نزلاء المؤسسات السجنية أو عائلاتهم، وموظفون سابقون بالمنكوبية، بالإضافة إلى مقاولات تهاب بمستحققات الصفقات، وقد تمت الإجابة عن مجموع هذه التظلمات، علما أن المؤسسة سجلت تحالف ممثل الإدارة عن حضور ثلاث جلسات بحث.

وقد استعرض التقرير الإجراءات المعتمدة من أجل تعزيز الحق في التشكي بوضع صنابير منصفة بذلك لجميع المؤسسات السجنية بألوان مختلفة، وتحسين استقبال المرتفقين وتمكينهم من الحصول على المعلومة.

2 - 35 تقرير إجازة الدفاع الوصفي

أكدت إجازة الدفاع الوصفي في تقريرها برسم سنة 2020 أن ما توصلت به من المؤسسة بلغ 44 تظلمًا، مسجلة بذلك ارتفاعًا ملحوظًا عما تم تسجيله السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول هبات الرجوع للعمل ضمن صفوف القوات المسلحة الملكية بعد صدور قرارات بالعزل، والحصول على المستحقات الناتجة عن سنوات العمل أو تلك المرتبطة بالصفقات، وبمراجعة راتب الزمالة، بالإضافة إلى الحصول على الإعاقة الممنوحة من طرف مؤسسة الحسن الثاني لقدماء العسكريين وقدماء البحريين، والخلافات المرتبطة باتفاقية التأمين الجماعية وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقولة.

كما تصف التقرير للإجراءات التي اتخذتها إجازة الدفاع الوصفي من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة والتي أدت إلى تنفيذ جميع التوصيات موضوع التتبع الصادرة في مواجهة القصاص.

وقد كان التقرير أيضا فرصة لبيان التخابير المتخذة من أجل تيسير المسالك والإجراءات الإدارية وتقريب الإجازة من المرتفقين باعتماد مسالك دقيقة وشفافة، وتتميم القرارات الإدارية بحسب الحال الذي تعنيه ما بين قرارات ذات صابع خدماتي وأخرى ذات صابع اجتماعي مع تقليص أمدا معالجة هبات المنخرطين وأدوار حقوقهم وتعيين ولوج المترشحين إلى خدماتها، وضمان حسن استقبالهم وتمكينهم من المعلومة المصنوبة، والتكفل ببعض المصاريف الاستثنائية لفائدة المصابين بأمراض مزمنة ومكلفة.

والمؤسسة تنوّه بالجهود المبذولة والتفاعل الإيجابي مع تدخلاتها وتوصياتها.

2 - 36 تقرير وزارة الداخلية

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الداخلية برسم سنة 2020، الذي أعكس فيه بيانًا عن مجموع التظلمات التي توصلت بها من المؤسسة، والبالغ مجموعها 79 تظلمًا، مسجلة بذلك انخفاضًا عما تم تناوله السنة الماضية بنسبة 11,11 %، وعزت ذلك إلى تعامل المؤسسة مباشرة مع الولايات والعمالات وباقي الجماعات الترابية المعنية. وتعلق هذه التظلمات بـ:

- ما يهم المصالح المركزية لوزارة الداخلية: التي بلغ عددها 47 تظلمًا، وتخص تسوية الوضعية المالية والإدارية والمعاشية للمتقدين للقصاص، ومستحقات الشركات، والحصول على الرخص وأذونات سيارات الأجرة، وتنفيذ الأحكام القضائية وأراضي الجموع؛
 - ما يهم المصالح اللامركزية لوزارة الداخلية: التي بلغ عددها 17 تظلمًا، وتندرج في إطارها التظلمات المرتبطة بكل من أراضي الجماعات السلاوية والشواهد الإدارية، والتصرفات المنسوبة لموظفي العمالات والأقاليم؛
 - ما يهم الجماعات الترابية: وعددها 08 تظلمات، وتخص قضايا تسوية الوضعية الإدارية والمالية لبعض الموظفين الجماعيين ومستحقات الصفقات والتوريدات، والتعميم.
- وقد تمت الإجابة عن بعض هذه التظلمات، في حين ما زالت المؤسسة تنتظر الجواب عن الباقي.

والتجدير بالذكر أن المؤسسة أحالت على الوزارة 28 تظلمًا لانتفاء ما تراه مناسبًا بشأنها، بعدما تعذر معالجتها مع المصالح اللامركزية للوزارة أو الجمعاعات الترابية.

وفي الجانب المتعلق بالتوصيات أكدت الوزارة في تقريرها أنه في سنة 2020 بلغ عدد تلك الموجهة لها 11 توصية، مسجلة بذلك انخفاضًا مقارنة مع السنة الفارضة (13)، كما تم تبليغها بـ 52 توصية اعتبارًا للذور الرقابي الذي تمارسه على عمل الجمعاعات الترابية، والمصالح اللامركزية. وقد كثفت المفتشية جهودها، بتنسيق مع كل المتدخلين، من أجل تنزيلها، مبرزة أن الملفات العالقة أغلبها له وقع مالي خاصة بالنسبة للجمعاعات الترابية، علما أن الأمر يستلزم إيجاب الصيغ المناسبة ورصد الاعتمادات المالية الكافية بميزانياتها.

وقد شكل التقرير مناسبة لبيان الإجراءات التي تمنتها وزارة الداخلية من أجل إيلاء العناية اللازمة لتتضمن المواكبين عبر اعتماد منظومة معلوماتية، وتحسين بنى الاستقبال، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية، وتكوين وتأهيل الموارد البشرية، وتكثيف مهام المواكبة والدعم والاستشارة لفائدة الجمعاعات الترابية وهيئاتها.

وإذ تسجل المؤسسة الجهود المبذولة من طرف الوزارة، فإن المأمول هو تسريع وتيرة الجواب عن بعض المراسلات والتفاعل إيجابيا مع التوصيات الصادرة عنها وتفعيل الذور الرقابي على مصالحها اللامركزية في ذلك.

2 - 37 تقرير الوكالة الوصية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

وافت الوكالة الوصية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية المؤسسة بتقريرها السنوي الذي ضمنت حصيلته ما توصلت به منها من تظلمات المواكبين خلال سنة 2020 والتي بلغ عددها 28 تظلمًا، مسجلة بذلك انخفاضًا ملحوظًا عما تم تناوله السنة المنصرمة. وتتمحور مواضيعها حول إتمام إجراءات التحفيظ، وتسجيل التعرضات على مصالح التحفيظ، وتنفيذ الأحكام والمقررات القضائية، والحصول على معلومات ذات الصلة بعقارات مفضة أو وثائق بشأنها، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقصاص، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تصرف التقرير للتوصيات الصادرة في مواجهة الوكالة وعددها 05 توصيات، مع بيان الإجراءات المتخذة بغية تنزيلها، أو الصعوبات التي حالت دون ذلك.

وقد شكل التقرير مناسبة للوكالة الوصية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية لإصلاح المؤسسة على الإنجازات التي حققتها ذات الصلة بتحسين وتبويب الخدمات، وذلك بتبسيط المساطر وتقليص آجال معالجة الطلبات باعتماد التكنولوجيات الحديثة وتسهيل حصول المهنيين والمغاربة المقيمين بالخارج على الشهادات والوثائق العقارية، وإحداث قاص خدمة المرتفقين التي تهدف إلى تلقي شكايات المواكبين وتبعتها.

وتتمن المؤسسة الجهود المبذولة من طرف هذا القصاص قصد التجاوب مع تدخلاتها، وإيجاد حلول للقضايا المعروضة عليها.

2 - 38 تقرير الصندوق الوصني للضمان الاجتماعي

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق الوصني للضمان الاجتماعي الذي أكد فيه الصندوق توصله من مؤسسة وسيك المملكة خلال سنة 2020 بـ 75 تظلمًا، مسجلًا بذلك انخفاضًا بنسبة 8 % عما وجه إليه السنة الفارضة، وتتمحور هذه التظلمات حول الحصول على معاشات الشيخوخة والزمانه وحقوق المتوفى عنهم والتعويض الجراحي عن التوقف عن العمل جراء جائحة «كوفيد - 19» والتعويضات العائلية والتعويض عن فقدان الشغل والتغطية الصحية، بالإضافة إلى استرجاع الاشتراكات الأجرية وتسوية المعاشات في إطار الاتفاقيات الدولية، ومستحققات الصفقات والتوريدات، وقد تمت الإجابة عن هذه التظلمات في الأجل المحدد.

كما تصق التقرير لمآل التوصيات الموجهة للصندوق والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها، وكذا بعض الصعوبات التي حالت دون ذلك.

وقد أشار التقرير أيضا للإجراءات المعتمدة من لجن الصندوق بغية تقييد الخدمات التي يقدمها من خلال توسيع شبكة الوكالات والتمثيلات عبر التراب الوصني واعتماد وكالات متنقلة لتقريب خدماتها من المرتفقين خاصة في البوادي مع ما رافق ذلك من تسيب للمساطر الإدارية.

2 - 39 تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة

أكدت تعاضدية الجمارك أنها توصلت من مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2020 بتظلم واحد تمت معالجته، ويتعلق بالتعويض عن ملف مرضي وقد تضمن التقرير بيانا عن مجموع الشكايات التي توصلت بها التعاضدية من منخرصيها.

كما أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة من أجل توفير المعلومة لمنخرصي التعاضدية وتعيين بنيات الاستقبال وتسيب المساطر الإدارية، وذلك بتعيين شبكات المراسلين الاجتماعيين لمساعدة المنخرصين وغور حقوقهم في إعداد ملفاتهم الضريبة وملفات الضرائب، ومساعدتهم في ولوج مؤسسات الاستشفاء. واستعرض أيضا ما اعتبرته التعاضدية حلولا لما يمكن أن يواجه المنخرص من معيقات.

2 - 40 تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمفام»

توصلت المؤسسة بتقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمفام» برسم سنة 2020، الذي ضمنته حصيلة نشاطها في مجال معالجة تظلمات المواصنين، والتي بلغ مجموعها 08 تظلمات، مسجلة بذلك ارتفاعا صفيحا مقارنة مع السنة الماضية، وقد تمت الإجابة عنها وفق الأجل المحدد.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول صلبات استرجاع مصاريف ملفات المرض، أو المنازعة في قيمتها.



كما تصرق التقرير للإجراءات التي تبنتها التعاقدية من أجل عدم توقف استغلاله المرتفقين من خدماتها، وذلك بإعادة تهيئ فضاءات الاستقبال، وتبسيخ المسالك الإدارية باعتماد التحويل البنكي لتمكين المنخرطين من التعويض عن ملفات المرض، وكذا التوصل بمنح التقاعد والوفاء.

2 - 41 تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

أفادت وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في تقريرها برسم سنة 2020 أنها توصلت من مؤسسة وسيخ المملكة بـ 154 تظلمًا، مسجلة بذلك ارتفاعًا ملحوظًا مقارنة مع عدد التظلمات المتوصل بها في السنة الفارصة. ومراد هذا الارتفاع إلزامًا فرضته إجراءات الحد من تقييد جائحة كورونا من إغلاق الحدود ووجود عدد من المغاربة والأجانب العالقين الذين يؤخرون العودة إلى أرض الوطن أو العودة إلى بلد الإقامة، والتي عملت البعثات الدبلوماسية والقنصلية بالخارج على التكفل بهم وإيوائهم والتسجيل بنقلهم إلى وجهاتهم وكذا تسهيل عودة مغاربة العالم إلى بلدان إقامتهم للاحتياج.

وقد تصرق التقرير للإجراءات المتخذة بغية تبسيخ المسالك الإدارية وتقريب خدماتها من المرتفقين عبر النفوس بالعمل القنصلي، والانخراط في الرقمنة الكاملة لسجلات الحالة المدنية في البعثات الدبلوماسية والمراكز القنصلية للمملكة بالخارج، مع إصلاح النسخة الجديدة لمنظومة التأشيرات، ونظام حجز المواعيد لصلب خدمات عن بعد.

والمؤسسة في هذا الصدد تثنى الجهود المبذولة من أجل إيجاد حلول للقضايا المعروضة على هذه الوزارة، والتي كانت غالبيتها هذه السنة مرتبطة بآثار جائحة كورونا «كوفيد - 19».

2 - 42 تقرير وزارة الشغل والإعماج المهني

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الشغل والإعماج المهني برسم سنة 2020، الذي تضمنته حصيلة ما تم تباينه من تظلمات المواظنين، والبالغ عددها 10 تظلمات، مختلفة جدًا عن نفس المجموع المتداول السنة الماضية مع القطاع. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول أداء واجبات الانخراط لدى النظم الجماعية لمنع رواتب التقاعد، وتنفيذ الأحكام القضائية بالاستغلال من الإجراء العمري والزيادة في الإجراء والحصول على شهادة عدم الشغل، وهي جميعها تظلمات تمت الإجابة عنها.

كما تصرق التقرير كذلك لمآل التوصيات التي تقدم القطاع والبالغ عددها 06 توصيات، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها بتنسيق مع من يجب، والصعوبات التي حالت دون ذلك.

وقد شكل التقرير مناسبة لإبراز الإجراءات المعتمدة من لحن القطاع بغية تحسين بنيات الاستقبال وتبسيخ المسالك الإدارية والولوج إلى المعلومة باعتماد التكنولوجيا الحديثة، ووضع دليل للإجراءات المتعين القيام بها لتشغيل الأجراء الأجانب بالمغرب، وإعداد ملف حوائج الشغل الخاص بأعوان الدولة غير المرسمين.

2 - 43 تقرير وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي

أكدت وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي أن ما توصلت به من تطلعات المواطنين من المؤسسة برسم سنة 2020 بقى في حدود تطلعين اثنين، مسجلة بذلك انخفاضا صفيحا عما تم تناوله السنة الماضية. وهم موضوعا لهما الحصول على رخص استيراد أو تصدير، وقد تمت الإجابة عنهما معا.

وتكثرت أيضا التقارير للإجراءات المتخذة من أجل تيسير المسالك الإدارية، وتجويد الخدمات العمومية في كل من مجالات التجارة الخارجية، والتنمية الرقمية والتقييس، والملكية الصناعية والتجارية، والتجارة الصافية.

2 - 44 تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

والغابات

وافتتح قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات مؤسسة وميكنة المملكة بتقريره السنوي برسم سنة 2020، الذي ضمنه القطاع حصيلة معالجة تطلعات المواطنين عليه والتي بلغ عددها 31 تطلعا، مسجلة بذلك ارتفاعا ملموسا عما تم تناوله السنة المنصرمة، بـ 12 تطلعا منها ما تم تناوله للوهلة الأولى مع القطاع، و19 تطلعا المتبقية بهم السنوات السابقة واستمرت المؤسسة في تتبع مآل هذه التطلعات، والتي تمت الإجابة عن بعضها. وتتمحور مواضيعها حول صلبات الاستفادة من المنحة المخصصة لتجفيف الضيعات الفلاحية، والحصول على شهادات رفع اليد عن عقارات فلاحية، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع.

كما تكثرت التقارير للإجراءات التي اعتمدها القطاع من أجل تنزيل توصيات المؤسسة، والصعوبات والإكراهات التي حالت دون تنفيذ بعضها الآخر.

هكذا كان التقرير مناسبة لإبراز التدابير المتخذة من أجل تيسير استقبال مرتادي الإدارة بإحادي شبايك وحيادة على مستوى كل المديرات الإقليمية للفلاحة ومكاتب الاستثمار الفلاحي وتسجيل الولوج إلى الخدمات المقدمة لهم بمسار سهلة ومبسطة وشفافة ومرقنة، وتضمن الوصول إلى المعلومة.

والمعول عليه في هذا الصدد أن يواصل هذا القطاع بذل المزيد من الجهود من أجل تنفيذ التوصيات المعنى بها.

2 - 45 تقرير الخزينة العامة للمملكة

شمل تقرير الخزينة العامة للمملكة برسم سنة 2020 حصيلة نشاطها مع مؤسسة وميكنة المملكة في معالجة تطلعات المواطنين، والتي بلغ عددها 81 تطلعا، مسجلة بذلك ارتفاعا صفيحا مقارنة مع السنة الماضية، وتتعلق هذه التطلعات بصلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمعاشية لموظفي الإدارة العمومية، واسترجاع مستحققات مالية لفائدة أشخاص ذاتية أو اعتبارية، وتنفيذ الأحكام



القضائية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالأجوبة عن البعض منها، بينما ما زالت تنتظر موافاتها بالإجراءات المتخذة بخصوص باقي الملفات.

كما أورد التقرير عدداً التوصيات التي توصلت بها الخزينة، والذي بلغ 41 توصية تم تنزيل البعض منها، وتأمل المؤسسة تسريع وتيرة تنفيذ الباقي.

وقد كان التقرير مناسبة كذلك لاستعراض الإجراءات التي قامت بها الخزينة العامة للمملكة من أجل تهيؤ الخدمات المقدمة للمرتفقين بالاعتماد على أنظمة معلوماتية، وتبسيط المساطر الإدارية وتسهيلها وتشجيع الأداء الإلكتروني.

والمؤسسة تسجل العجز المبدول من صرف الخزينة العامة للمملكة في التفاعل مع تدخلاتها.

2 - 46 تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه

والغابات

أفاد قطاع الصيد البحري في تقريره أنه توصل من مؤسسة وسيك المملكة بـ 03 تطلعات خلال سنة 2020، مسجلة بذلك انخفاضاً عما تم تكاوله معه السنة الماضية. وقد انصبت حول تطلعات الحصول على رخص الصيد، وتمت الإجابة عنها داخل الآجال.

كما ورد في هذا التقرير ما اتخذته القطاع من إجراءات تروم تحسين ظروف الاستقبال عبر تعيين القضاة المختصة لذلك، وتعيين وتكوين الأخص البشرية المؤهلة، وتبسيط المساطر الإدارية، وتيسير سبل الوصول إلى المعلومة.

2 - 47 تقرير المديرية العامة للأمن الوصني

توصلت المؤسسة بتقرير المديرية العامة للأمن الوصني، الذي أفاد في أنه توصلت خلال سنة 2020 من مؤسسة وسيك المملكة بما مجموعه 31 تطلعات، مسجلة بذلك انخفاضاً عما تم تسجيله السنة الماضية بنسبة 11%. وقد وجه 24 منها للإدارة المركزية في حين أن 07 تطلعات وجهت مباشرة لولايات الأمن المعنية من صرف المنكوبيات الجوية للمؤسسة، وقد تمت الإجابة عنها جميعها.

وتتمحور مواضيع هذه التطلعات حول عدم الاستعداد من أجل اجتياز فترة التدريب بالمعهد الملكي للشرطة أو إحدى مراكز التكوين التابعة له، وطلب الحصول على وثائق إدارية، والتماس الرجوع للعمل بعد صدور قرارات بالعزل أو الإحالة على التقاعد، بالإضافة إلى الاستغناء من مستحقات وتعويضات عائلية وتنفيذ أحكام قضائية.

وقد شكل التقرير مناسبة للتأكيد على الإجراءات المعتمدة من أجل تحديث وعصرية مصلحتها والرقى بالخدمات المقدمة للمرتفقين، وتعزيز المكاسب المرتبطة بتكبير الكفاءة الجيدة للمرافق العمومية وتبسيط المساطر عن طريق نشر وتعميم مساطر تسليم الوثائق بالاعتماد على التقنيات الحديثة.

والمؤسسة تنوّه بالجهود المبذولة والتفاعل إيجابياً مع تدخلاتها.

٤ - 48 تقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والرياضة

وافر قطاع الثقافة بوزارة الثقافة والشباب والرياضة المؤسسة بتقريره السنوي الذي أكد فيه أن ما تم تداوله معها خلال سنة 2020 من تطلعات المواصنين بقو في حقوق تطلعين اثنين يومان استغلال قاعة مركب ثقاف لتتخصيم تظاهرات ثقافية وفنية، وقد تمت الإجابة عنهما معا.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين وتجويد الخدمات العمومية، وتيسير سبل الولوج إلى المعلومة في مجالات الموسيقى والتراث الثقافي ولأليل المهرجانات.

٤ - 49 تقرير وزارة العدل

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة العدل الذي ضمنه القطاع حصيلة ما تم تداوله بينها وبين المؤسسة من تطلعات المواصنين والتي بلغ عددها 20 تطلعا، مسجلة بذلك انخفاضا صفيغا مقارنة مع السنة الماضية. وقد تمت الإجابة عن معظم هذه التطلعات داخل آجال معقولة. وتتمحور مواضيعها حول كليات الحصول على مستحققات مالية، والحصول على وثائق، وتنفيذ المقررات القضائية.

كما كان التقرير مناسبة لإبراز الإجراءات المتخذة من لكان القطاع من أجل تنزيل توصيات هذه المؤسسة.

واستعرض التقرير أيضا ما قامت به الوزارة من أجل تحسين استقبال مرتادي مرفق العدالة وتسهيل الولوج إلى الخدمات الإدارية التي تقدمها وتبسيط المساطر باعتماد الرقمنة تفعيل لتوصيات ميثاق إصلاح منظومة العدالة.

وتسجل المؤسسة تفاعل القطاع مع تدخلاتها وتوصياتها.

٤ - 50 تقرير قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والشباب والرياضة

أفاد قطاع الاتصال بوزارة الثقافة والشباب والرياضة أنه لم يتوصل من المؤسسة خلال سنة 2020 بأي تطلعا

وقد كان التقرير مناسبة لإبراز الإجراءات المعتمدة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة برسم السنوات السابقة، والصعوبات التي حالت دون ذلك، مع العلم أنه تمت الإشارة إليها في تقرير القطاع للسنة الماضية.

كما تصرق التقرير للإجراءات التي نهجها القطاع لتحسين الولوج إلى الخدمات المقدمة، وتبسيط المساطر الإدارية، وتقليص تداول الوثائق الورقية، وتحديد أنواع مصنقات القرارات الإدارية ونموذج وصل إيداع كليات الحصول عليها.



2 - 51 تقرير وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، الذي ضمنه القطاع حصيلة تعامل مصالحه المركزية وكذا الوحدات الإدارية التابعة له خلال سنة 2020 في مجال معالجة تطلعات المواهبين، والتي بلغ عددها 238 تطلعا، مسجلة بذلك ارتفاعا ملحوظا عما سجلته السنة الماضية بلغت نسبته 40%. وكما سبق الإشارة إليه، وبما أن المؤسسة توصلت بتقرير منفردة من الوحدات الإدارية التابعة لوزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، فسيقتصر هذا التقرير على المصالح المركزية للوزارة، حيث بلغ عدد التطلعات الموجهة إليها 200 تطلعا تمحور مواضيع جملها حول كليات الاستغناء من الدعم المالي الذي خصصته الدولة لفائدة الأسر المتضررة جراء توقف أنشطتها نتيجة الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الحكومة المغربية للحد من تفشي جائحة كورونا «كوفيد - 19»، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية، والحصول على مستحقات الصفقات والتوريدات، وقد تمت الإجابة عن البعض منها، في حين ما زالت المؤسسة بانتظار موافاتها بالنتائج التي خلصت إليها بخصوص باقي التطلعات التي عرفت تأخرا ملحوظا في إشعار المؤسسة بما لديها من معضيات في شأنها.

2 - 52 تقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب - قطاع الماء

وكما سبق الإشارة إليه، فقد وافق المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب المؤسسة هذه السنة أيضا بتقرير خاص حول القضايا التي تهم قطاع الماء الذي تتركز فيه لما توصل به من المؤسسة خلال سنة 2020 من تطلعات والبالغ عددها 17 تطلعا، مسجلة بذلك انخفاضا بسيطا مقارنة مع السنة الماضية. وتمحور مواضيعها حول كليات التعويض عن تمرير قنوات التزويد بشبكات الماء الشروب بعقارات الفواص، ونزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، وكذا التزويد بالماء الصالح للشرب، وقد تمت الإجابة عنها، وتتركز التقرير للتوصيات الصادرة عن المؤسسة، والإجراءات التي اتخذتها القطاع من أجل تنزيلها، والصعوبات التي حالت دون ذلك بخصوص بعض منها.

كما أبلان التقرير عن الإجراءات التي اعتمدها قطاع الماء بالمكتب من أجل تحسين الاستقبال عبر الاستماع لشكايات المرتفقين وعناية كلياتهم وملائماتهم وتبسيط المساطر الإدارية وتبسيط الخدمات العمومية عبر المراقبة المستمرة لجودة الماء، ووضع نكهة للكشف عن الفوائض واستخلاص قيمتها بالقرب من الساكنة، وهو ما يساهم في تقريب الخدمات التي يقدمها القطاع للمواهبين.

2 - 53 تقرير رئاسة الحكومة

توصلت المؤسسة بتقرير رئاسة الحكومة برسم سنة 2020، ضمنته الإجراءات المتخذة بخصوص التوصيات والمراسلات والتقارير الخاصة التي وجهتها المؤسسة، والتي تهدف إلى تدخل السيد رئيس الحكومة بغية تسوية عدد من الوضعيات التي تحتاج إلى ترخيص استثنائي.

وقد شكل التقرير مناسبة لاستعراض أهم الإجراءات المتخذة لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات العمومية وذلك بإحداث الوكالة الوطنية للسجلات التي تهدف إلى تسجيل الأفراد والأسر الراغبين في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي، وإصدار القانون المتعلق بحماية الاجتماعية، والدليل المتعلق بالحق في الحصول على المعلومة.

هكذا وتضمن المؤسسة التفاعل الإيجابي للسيد رئيس الحكومة مع العديد من تدخلاتها، ومبادراته لدى القطاعات الحكومية بغية تصفية القضايا العالقة عبر منح أخون استثنائية لتسوية مجموعة من الملفات.

2 - 54 تقرير المكتب الوطني للمهاجرين

وافر المكتب الوطني للمهاجرين مؤسسة وسيك المملكة بتقريره السنوي ضمنه حصيلة ما تم تباعده معه من تظلمات المواثيق برسم سنة 2020، والتي بلغ عددها 09 تظلمات، وتمحور مواضيعها حول قضايا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين له، وتنفيذ المقررات القضائية، والحصول على الوثائق الإدارية، وقد تمت الإجابة عنها، كما تمت موافاة المؤسسة بالإجراءات المتخذة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عنها، والصعوبات التي قد تكون حالت دون تنفيذ البعض منها. والملاحظ أن التقرير لم يتصرف للإجراءات التي اتخذها المكتب من أجل تحسين جودة الخدمات التي يقدمها للمرتفقين وتيسير سبل حصولهم على المعلومة.

2 - 55 تقرير وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة

ضمنت وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة في تقريرها، حصيلة عملها مع مؤسسة وسيك برسم سنة 2020 فيما يخص تظلمات المواثيق، والتي بلغ عددها 06 تظلمات، منها ما وجه للوهلة الأولى لهذا القطاع، ومنها ما استمرى المؤسسة في معالجتها معه، وتمحور مواضيع هذه التظلمات حول الحصول على بصاقة الإعاقة، ومستحققات الصفقات العمومية، وقد تمت الإجابة عنها جميعها.

هكذا وإن الملاحظ كذلك أن التقرير لم يتصرف للإجراءات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين جودة الخدمات التي يقدمها للمرتفقين وتيسير سبل حصولهم على المعلومة.

وإن كانت المؤسسة تسجل الجهود المبذولة لتصفية مستحققات المقاولات والحصول على أخون خاصة لذلك، فإنها في ذات الوقت تلاحظ التأخر في الاستجابة لطلبات الأشخاص في وضعية إعاقة من أجل تسليمهم بصاقة بذلك، مما يتعين معه تصافر جهود كل المتدخلين من أجل حسم النقاش الدائر حول الموضوع.



ثانياً: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل

1 - التواصل مع الرأي العام

1-1 التواصل من أجل تقريب الخدمات من المواطنين

لأن السياق الجديد المرتبط بانتشار وباء فيروس كورونا «كوفيد-19» فرض أولويات وأبرز انتصارات ملحمة للمواطنين، عملت المؤسسة إلى انتعاج مقاربة تواصلية جديدة تروم الإجابة عن التحديات المصروحة تقوم على مفهوم الرصد الاستباقي للمصالح المعبر عنها والقيام بالمبادرات التي يتصلبها الموقف.

ولهذه الغاية اعتمدت المؤسسة خطة استعجالية للتواصل تستجيب لمتطلبات المرحلة، تمثلت في حملات تواصلية على شبكة ووسائل إلكترونية وإعلانات مخصصة متعددة اللغات الوصنية والأجنبية تم بثها عبر مختلف المنابر التواصلية للمؤسسة والإذاعة الوصنية ووكالة المغرب العربي للأنباء وبعض المنشآت الإذاعية الخاصة ومختلف المواقع الإعلامية الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي وذلك بهدف الإخبار باستمرارية خدمات المؤسسة عن بعد للمرتفقين الذين يرغبون في إيداع تظلماتهم أو في تتبع مسارها حتى في مرحلة الحجر الصحي.

كما عملت المؤسسة على إيلاء تصوير موقعها الإلكتروني بما يتيح سهولة الحصول على المعلومة، وهو ما نتج عنه ارتفاع نسب الزيارات من داخل المغرب ومن خارجه، بلغت

وعملت أيضا على دعم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمواكبة المستمرة لأنشطة المؤسسة بالصوت والصورة، وللخرجات الإعلامية لوسيط المملكة، حيث وصلت التغلغات مع بعض منشورات المؤسسة على صفحاتها بالفيسبوك إلى 61.000 مشاهدة، في حين تراوحت بين كل نشر ونشر ما بين 1000 و 20.000 تفاعل، ووصل عدد منخرصي صفحة المؤسسة على ذات الموقع إلى أكثر من 10.000 منخرص.

1 - 2 التواصل العمومي في إطار المعرض الدولي للنشر والكتاب

لقد شكلت مشاركة المؤسسة هذه السنة في الدورة 26 للمعرض الدولي للنشر والكتاب برواق مغاير في شكله ومحتوياته وبرامجه، مناسبة أخرى للانفتاح على جمهور عريض من المواطنين، كان في مقدمته فئة التلاميذ، التي حظيت من لدن المؤسسة بعناية خاصة من خلال تقديم مواد تراخي سنهم كما فتحت المؤسسة نقاشات موسعة مع فعاليات المجتمع المدني، من خلال ما أصرته من عروض وما قدمته من تقارير وإصدارات ومنشورات.

وكانت هذه الدورة فرصة لعقد لقاء تواصل مفتوح أبرز خلاله وميض المملكة انصلافا من الخلدات الواردة في التقرير السنوي، نظرة المؤسسة لمفهوم الجودة الشاملة في الخدمات الإدارية وما تحتاجه من ترفع، وما لذلك من انعكاس على رض المواطنين وثقتهم في الإدارة، كما أجاب عما كان للحضور من استفسارات وتساؤلات.

2 - التواصل مع الإخارات

2 - 1 تنظيم لقاء تواصل مع المخاضيين الدائمين للمؤسسة

رغم الضريبة الوبائية، حرصت المؤسسة على تنظيم لقاءاتها التواصل السنوي مع مناصبيها الدائمين لدى الإخارات والمؤسسات العمومية، وهو اللقاء الذي زاوج بين المشاركة الحضورية والافتراضية، بهدف تقييم وضعت سبل تصوير التعاون القائم بينهما، وقد شكل اللقاء فرصة لتقديم مضامين التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2019، ولاستعراض حصيلة معالجة التظلمات والشكايات المتوصل بها والاختلالات المرصودة والتوصيات الصادرة، وللتحسيس بصعوبة الضريبة وإكراهاتها، والدعوة إلى ابتكار أرفع الحلول لبلوغ مستوى الجودة الذي يرومه المواصن.

2 - 2 التواصل المؤسسي في خدمة مغاربة العالم

في خضم ما توليه المؤسسة من عناية لهذه الفئة، وبغية توفير الدعم المصوب وتقديم المساعدة التي تحتاجها بخصوص القضايا ذات العلاقة بالحقوقي الاتفاقية، عقدت مؤسسة المملكة جلسة عمل مع السيدة الوزيرة المنتدبة لدى وزير الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج المكلفة بالمغاربة المقيمين بالخارج، توجت بتوقيع مذكرة تفاهم لتعزيز التعاون المؤسسي بين الجانبين، وتكثيف الجهود في مجال تدبير ومعالجة شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، وتوسيع سبل استغلالاتهم مما تقدمه الوساطة المؤسسية.

2 - 3 الحوار التواصلي بين - قصاعية في قضايا راهنية

• إطلاق «ترتيب الأثر القانونية» بمناسبة تنفيذ الأحكام

مساهمة منها في إيلاء فهم مشترك لمخول «ترتيب الأثر القانونية» في منصوص الأحكام القضائية عند تنفيذها في مواجهة أشخاص القانون العام، وفي ظل الإيمان المصوب بمبدأ استقلال القضاء، احتضنت مؤسسة وسيك المملكة مائدة مستديرة حول الموضوع، وقد كانت مناسبة لتبادل الأفكار والرؤى من أجل تقييد الإخارة المنفذ عليها بالتصديق السليم لما انتهت إليه القضاء في تفسيره لهذه العبارة.

وقد تم توثيق خلاصات هذا اللقاء لتكون موضوع تقرير خاص.

• التغطية الصحية مصلب بمتعوض لضمان الحق في الصحة

انطلاقاً مما رصدته في مجال التغطية الصحية من نواقص تؤثر في كثير من الأحيان على التمتع الكامل بالحق في الصحة نظمت المؤسسة يوماً دراسياً حول «الحق في الصحة رهين بما تقول» التغطية الصحية من إمكانيات» شاركت في أشغاله مختلف الهيئات والقصاعات المعنية، وانصب فيه الحوار حول أهم الإشكاليات المصروحة والسبل الكفيلة بإيجاد حلول لها من زوايا مختلفة. وقد كانت هذه التظاهرة فرصة لإقرار العديد من التوصيات والخلاصات شكلت موضوع تقرير خاص بعث إلى السيد رئيس الحكومة وفق التفصيل السالف ذكره.



* تفاعل المؤسسة مع قضايا المرأة والمساواة ومشاركة التمييز

لقد شاركت المؤسسة خلال هذه السنة بفعالية في اللقاء الخراسي المنظم من طرف الوزارة المنتدبة، المكلفة بالمغرب المقيمين بالخارج حول موضوع «التمهيد القانونية للمرأة المهاجرة على ضوء مكونة الأسرة والاتفاقيات الدولية».

كما تابعت عن كثب فعاليات الحملة الوضعية التحسيسية الثامنة عشر لمناهضة العنف ضد النساء والفتيات، المنظمة من طرف وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة، تحت شعار «المغاربة متحدون وللعنف ضد النساء رافضون».

* الحوار التشاركي مقارنة مؤسسية لدعم الثقة في الإدارة

نظمت المؤسسة بتعاون مع المديرية الجهوية للضرائب بجامعة فاس مكناس لقاء تواصليا حول دور مؤسسة وسيك المملكة، في إعادة الثقة بين الإدارة والمواضع، خصص لاستعراض أهم مصادرها الاستراتيجية، سيما فيما يتعلق منه بالإجراءات الخاصة بتعزيز الأسس المتينة لبناء علاقة وصيدة بين مواضعهم لحقوقهم وعليهم واجباتهم، وبين الإدارة مواضعهم لتقديم خدماتهم في ظل الاحترام التام لسبلادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

3 - التواصل مع بعض اللجن المتخصصة

بمناسبة تليد اليوم العالمي للحق في الحصول على المعلومات، وانطلاقا من اختصاصات المؤسسة المتعلقة بضمان وتيسير الحق في الولوج إلى المعلومات الإدارية، شارك وسيك المملكة في التظاهرات المنظمة من طرف لجنة الحق في الحصول على المعلومات بتعاون مع مجموعة من المعنيين حول مدى مساهمة الإعلام الوضوي من خلال الممارسات الملائمة للقانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، وقد شكلت هذه التظاهرات فرصة للتعريف بدور المؤسسة وعلاقتها بموضوع الحق في المعلومات والتساؤل حول مقومات فعالية الحق في الحصول عليها بالامتثال إلى فهم متصور ومنسجم مع روح القانون.

ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي

1 - التعاون مع مؤسسات الوساطة النضوية على المستوى الدولي

بالنظر للانعكاسات السلبية التي خلفتها جائحة فيروس كورونا «كوفيد - 19» والتي أثرت على العديد من الحقوق، واعتبارا للدور العموري لمؤسسات الوساطة والأمبودسمان في حماية الحقوق والدفاع عنها، أجرى وسيك المملكة عدة اتصالات مع نظرائه بمجموعة من الدول منها فرنسا وبلجيكا وتركيا، في شأن الأوضاع العامة لأثار الجائحة، والإجراءات اللازمة للتقيد بها في نضاق المهام الموكولة لمؤسسات الوساطة والأمبودسمان، وقد تم تبادل الرؤى والممارسات الجيدة حول التدابير التي يمكن القيام بها في ظل الجائحة لضمان حماية حقوق الأفراد وحريتهم مواضعهم كانوا أو أجانب.

2 - التعاون مع الهيئات الإقليمية والدولية للوساطة

* على صعيد جمعية الأمموأسمان والوسطاء الفرائكفونيين (AOMF)

لقد باخر وسيك المملكة بصفتها رئيسا لجمعية الأمموأسمان والوسطاء الفرائكفونيين إلى حكومة أعضاء الجمعية للتعاون باليقظة والتبصر اتجاه الإجراءات الاحترازية الاستثنائية المتخذة من قبل السلطات العمومية خلال هذه الفترة وخاصة منها غاء الأثر المباشر على الفئات العشة أو الماسة بالكرامة الإنسانية، أو المتسمة بالتنجوز، مذكرا بالأحوار التي ينبغي على الوسطاء والأمموأسمان القيام بها خلال هذه المرحلة الدقيقة حرصا على أن تكون تلك القرارات والإجراءات ضامنة لاستمرارية الخدمات المرفقية وعلى رأسها الخدمات الصحية، مع التأكيد أيضا على أن تكون مختلف التدابير المقررة ضامنة ليس فقط للحقوق ولكن أيضا للمساواة في الولوج إلى هذه الحقوق.

وعلى صعيد آخر واصل وسيك المملكة ترأس مختلف اجتماعات مكتب الجمعية وأنشغال مجلس إدارتها عبر تقنية المناظرة المرئية، والتي كانت فرصة أيضا لتسليخ الضوء على الإجراءات المتخذة من لدن مختلف مؤسسات الوساطة من أجل تأمين استمرارية خدماتها في ظل إكراهات جائحة كورونا.

* على مستوى جمعية أمموأسمان الخول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي

شارك وسيك المملكة في أشغال اجتماعات مجلس إدارة الجمعية المذكورة، وغلا عبر تقنية المناظرة المرئية، حيث شكلت هذه الاجتماعات فرصة لمناقشة سبل التعاون بين الأعضاء إلى عبر المؤسسة عن استعدادها للمساهمة في دعم مختلف أورش الجمعية وأنشختها عبر «مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة» الذي تحتضنه مؤسسة وسيك المملكة.

هذا، وقد شكل التواصل مع المؤسسات المثيلة والجمعيات الدولية والجهوية للوساطة فرصة عرف فيها وسيك المملكة بالجهود التي قامت بها بلاأنا للحد من تفشي الوباء، والمبادرات التضامنية المتخذة لدعم الفئات المتضررة من انعكاسات الأزمة الصحية فضلا عما قدمته من مساعدات لخول إفريقية صديقة.

3 - مؤسسة الوسيك: دعم على المستوى الأممي وحضور في الأنشطة الدولية

* القرار الأممي لتعزيز دور الأمموأسمان والوسطاء على صعيد الأمر المتحدة

لقد شكلت مصالحة الجمعية العامة للأمم المتحدة بالإجماع في أورتها 75، على القرار المعدل، حول «دور مؤسسات أمناء المضالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والعكر الرشيد وسيلالة القانون». تنويها لعمل الفرص فيه مؤسسة وسيك المملكة خلال هذه السنة بشكل قوي هدفه إكاء دينامية دعم مؤسسات الوساطة على صعيد هيئة الأمم المتحدة وتعزيز استقلاليتها وتقوية أحوارها.

ذلك أن المؤسسة قامت بتعاون مع المعهد الخولي للأمموأسمان وتضيرين لها من بلجيكا، مسلسل تعديل القرار الأممي المذكور بما يعق الانسجام مع واقعنا وأحوارنا وصلاحياتنا



ويؤصل لاستقلالية مرجعياتها. وبما يشكل خطوة مهمة لإرساء علاقات التعاون بين مؤسسات الوسائط والأمبودسمان وأجهزة الأمم المتحدة، وتعزيز مكانتها على هذا المستوى وتحقيق المزيد من إشعاعها، ودعم أحوارها في مجال الدفاع عن الحقوق الدستورية في علاقة المواهبين بالإدارة وتربيع مبادئ الحكامة الجيدة.

وهو العمل الذي لعبت فيه التمثيلية الخاتمة لبلائنا لدى هيئة الأمم المتحدة بنيويورك الدور الكبير

• المشاركة في أنشطة دولية

في إطار دعم علاقات التعاون الدولي وتيسير حضورها في المنتديات الدولية شاركت مؤسسة وسيط المملكة في الندوة التي نظمتها المجلس القومي لحقوق الإنسان بمصر، حول «العكوة المنفتحة»، ثم خلالها إبراز الجهود التي قامت بها المملكة المغربية في هذا المجال سيما ما يتعلق منها بدعم الشفافية ومكافحة الفساد والمشاركة المواطنة، بما أهلها للانضمام الرسمي لهذه المبادرة.

وفي سياق متصل، وانفتاحا على العمق الإفريقي للمملكة، شاركت المؤسسة في أشغال الندوة الافتراضية التي نظمتها «مركز البحث للأمبودسمان الأفارقة» التابع لجمعية الأمبودسمان الأفارقة، حول موضوع علاقة مؤسسات الوسائط بالإعلام وتأثير ذلك على إيصال المعلومة وتملكها من طرف المواهبين.

وفي موضوع آخر شاركت المؤسسة أيضا في الندوة الافتراضية التي نظمتها اللجنة الأوروبية لمناقضة العنصرية والتعصب التابعة لمجلس أوروبا، والمخصصة لتعميق النقاش حول سبل توحيد الجهود لإبلاغ رسائل المساواة والتنوع بمختلف الأساليب وعبر مختلف التخصصات.

4 - التواصل مع الهيئات الدبلوماسية

في إطار تنفيذها لمخصصها الاستراتيجي وبخاصة البرنامج الخامس من المحاور الاستراتيجية السادس الرامي إلى الانفتاح على الهيئات الدبلوماسية بالمغرب بغرض التعريف بالمؤسسة وبأحوارها الحقوقية وفتح آفاق جديدة للتعاون عبرها مع مؤسسات الوسائط النضيرة، حل وسيط المملكة ضيفا على المؤسسة الدبلوماسية، في لقاء ضم 38 سفيرا من السفراء المعتمدين ببلائنا، وذلك بمناسبة ملتقاها الدبلوماسي 91. وقد تأثر من خلال هذا اللقاء التعرف على الوسائط المؤسساتية ببلائنا، وتقديم توضيحات حول القضايا التي تحضيت باهتمام الممثلين الدبلوماسيين الأجانب ذات الصلة بإدلاء الإدارة المغربية.

رابعا: أنشطة المؤسسة في مجال التكوين والرفع من القدرات

اعتبارا لما يكتسبه العنصر البشري من أهمية تجعل منه الحجر الأساس للرأسمال اللازم، تعمل المؤسسة جاهدة على تطوير كفاءاتها البشرية والرفع من مستواها المهني من خلال جعل نظام التكوين أكثر مهنية.

وفي هذا الإطار حرصت المؤسسة خلال هذه السنة على تنظيم دورات تكوينية على المستويين الداخلي أو الخارجي بالمزاوجة ما بين التكوين الحضور والتكوين عن بعد.

• أنشطة التكوين الداخلي (لجاندة أصر وموضف المؤسسة):

لمواكبة التغييرات التي فرضتها ظروف الجائحة التي عرفتها بلادنا جراء انتشار وباء كورونا، فقد استفاد العاملون بالمؤسسة من عدة ورشات تكوينية تضمنتها وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، وصندوق الإيذاء والتكبير والمدرسة الوطنية لعلوم الإعلام، تناولت المواضيع التالية:

- المبادئ الأساسية للعمل عن بعد في الإدارة؛
- تكوين المكونين في أدوات التعاون الافتراضي؛
- مخصصة استمرارية العمل وإدارة الأزمات؛
- التواصل الرقمي والسمعة الإلكترونية؛
- التعلم الإلكتروني في خدمة التكوين المستمر؛
- أمن نظم المعلومات وحماية المعصيات؛
- الحصول على المعلومات وتكبير المعصيات العمومية؛
- التعرف بالخدمات الإلكترونية للنظام الجماعي لمنع رواتب التقاعد.

كما نظمت المؤسسة دورة تكوينية حول «الصفقات العمومية ولجنة الصليبات على ضوء الاجتهادات القضائية والممارسة الميدانية» لفائدة مواردها البشرية حضوريا وافتراضيا، تمكن المستفيدون منها من اكتساب وتكوين معارفهم ومعارفهم وخبراتهم لمعالجة التطلعات التي تعرض على المؤسسة في هذا المجال.

• أنشطة التكوين الخارجي (لجاندة أصر وموضف الإدارة):

أما على المستوى الخارجي فقد أصرت هذه السنة تمثيلية المؤسسة ببني ملال دورة تكوينية في مجال الاستقبال ومعالجة التطلعات بمركز التكوين المستمر ببني ملال لفائدة 73 موظفا مكلفا بتفادي استقبال وتتبع معالجة الشكايات على مستوى الدوائر والباشويات والملحقات الإدارية والجماعات الترابية الكائنة بإقليم بني ملال.

كما قامت تمثيلية المؤسسة بأكادير بتأخير ورشة تكوينية على مستوى تمثيليتها الجهوية حول موضوع «حق الأشخاص الموجهين في وضعية إعاقة في الولوج لخدمات مؤسسة وسيك المملكة» لفائدة أصر إدارية بالجهة.



فهرس التقرير



فهرس التقرير

09	تقديم
27	الجزء الأول: المجالات ذات البعد الاستراتيجي في عمل مؤسسة وسيط المملكة
29	المحور الأول: المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023
30	أولاً: تقييم وتنبع تنفيذ المخطط
31	ثانياً: الأفاق المستقبلية في عمل المؤسسة
35	المحور الثاني: مذكرة وسيط المملكة المرفوعة إلى اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي: تصورات واقتراحات
36	أولاً: خلاصات تشخيصية
40	ثانياً: رؤية المؤسسة
49	الجزء الثاني: المجالات ذات البعد التحليلي في عمل مؤسسة وسيط المملكة
51	المحور الأول: موضوع السنة: فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) وسؤال تدبير الحقوق الإرتفاقية في ظل الجائحة
53	أولاً: التدابير المتصلة مباشرة بموضوع تدبير جائحة كورونا (كوفيد - 19)
102	ثانياً: تدبير جائحة كورونا (كوفيد-19): تحد حقيقي عنوانه ضعف نظام الحماية الاجتماعية
142	ثالثاً: تدبير جائحة كورونا (كوفيد - 19) في ظل نظام صحي متمسم بالهشاشة
146	رابعاً: خلاصة عامة
149	المحور الثاني: نتائج تحليل علاقة الإدارة بالمرتفقين
150	أولاً: أوجه الاختلالات والثغرات التي نشوب علاقة الإدارة بالمرتفقين المرصودة برسم سنة 2020
152	1 - الاختلالات ذات الصلة بالبرامج السكنية الاجتماعية
153	2 - عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام
155	3 - اختلالات مرتبطة بوثائق التعمير
156	4 - اختلالات مرتبطة بتسوية الوضعيات الفردية والإدارية للموظفين
158	5 - إشكاليات تعارض الأشخاص في وضعية إعاقة
159	6 - اختلالات مرتبطة بمنظومة المعاش
160	7 - الاختلالات المتعلقة بتسليم الرخص والوثائق الإدارية
161	8 - فك العزلة عن العالم القروي
162	9 - تعثر تنفيذ القرارات الإدارية
163	10 - الخلاف بين الإدارات
163	11 - عدم الاحتكام إلى جهة عند الخلاف بين الإدارات
164	12 - تعثر تنفيذ مقررات الهيئات النيابة للجماعات السبلية
164	13 - الاختلالات المرتبطة بعدم الرد على المراسلات
165	14 - حدود غير واضحة لصلاحيات بعض هيئات الرقابة
165	15 - عدم تعميم الحل المتوصل إليه على الحالات المماثلة
165	16 - عدم تنفيذ الالتزامات المتولدة عن النفاقيات إدارية
166	ثانياً: القواعد والمبادئ المستخرجة من التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2020
187	الجزء الثالث: المجالات ذات البعد العملي الوظيفي في أداء مؤسسة وسيط المملكة
189	المحور الأول: المبادرة الثلاثية تجسيد للتفعيل الكامل لصلاحيات المؤسسة
190	أولاً: التدابير المتخذة لمواجهة تداعيات وباء كورونا المستجد (كوفيد - 19)
193	ثانياً: آثار جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) على الوضع الصحي ببلادنا
194	ثالثاً: تدبير الدخول المدرسي في ظل الوضعية الوبائية
196	رابعاً: استفادة بعض الأرامل في وضعية هشّة والحاضنات لأطفالهن اليتامى من الدعم
197	خامساً: حول بعض مكونات التغطية الصحية بالمغرب

197	سادسا: استفادة المكلفين بنقل الأموات من التعويض عن الأعمال الشاقة أو الملوثة
199	المحور الثاني: طلبات التسوية تكريس لقيم الوساطة المؤسسية
200	أولا: ملفات طلبات التسوية المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي
201	ثانيا: ملفات طلبات التسوية المسجلة بحسب طبيعة طالب التسوية
201	ثالثا: التوزيع الجغرافي لملفات طلبات التسوية المسجلة بالمؤسسة
202	رابعا: ملفات طلبات التسوية المسجلة بحسب مكان تسجيلها
202	خامسا: ملفات طلبات التسوية المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني
203	المحور الثالث: الملفات المعالجة برسم سنة 2020
204	أولا: ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات
250	ثانيا: ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى توصيات
306	ثالثا: ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية
337	المحور الرابع: مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدير التظلمات برسم سنة 2020
338	أولا: مدة الدراسة الأولية للتظلمات داخل المؤسسة
341	ثانيا: مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة
363	ثالثا: زمن معالجة التظلمات والشكيات لدى مؤسسة وسيط المملكة
379	رابعا: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم
383	المحور الخامس: الملفات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2020
386	أولا: مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل العام على المستوى الوطني
386	1 - معطيات عامة حول المسجل العام
410	2 - ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة (ملفات الاختصاص)
435	3 - ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة (ملفات عدم الاختصاص)
451	ثانيا: مؤشرات إحصائية حول المسجل العام على المستوى الجهوي
453	1 - جهة فاس - مكناس
471	2 - جهة الدار البيضاء - سطات
489	3 - جهة الرباط - سلا - القنيطرة
509	4 - جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
527	5 - جهة الشرق
545	6 - جهة مراكش - أسفي
561	7 - جهة بني ملال - خنيفرة
579	8 - جهة سوس - ماسة
595	9 - جهة العيون - الساقية الحمراء
611	10 - جهة درعة - تافيلالت
627	11 - جهة كلميم - وادي نون
641	12 - جهة الداخلة - وادي الذهب
653	ثالثا: مؤشرات إحصائية حول المسجل العام الوارد من الخارج
671	المحور السادس: حصيلة عمل مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين برسم سنة 2020
672	أولا: التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برسم سنة 2020
699	ثانيا: أنشطة المؤسسة في مجال التواصل
701	ثالثا: أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي
703	رابعا: أنشطة المؤسسة في مجال التكوين والرفع من القدرات

