



التقرير السنوي

لمؤسسة الوسيط برسم سنة 2022

المرفوع إلى

صاحب الجلالة والمعابة

الملك محمد السادس نصره الله وأيده







صَاحِبُ جَلَالَةِ الْمَلِكِ مُحَمَّدِ السَّادِسِ نَصْرُهُ اللهُ





مولانا صاحب الجلالة والمعاليه،

لوسبكه مملكتكم الشريفه،

محمد بنعليو،

عنخيم الشرف ان يرفع الو انسخار الصلاه العاليه بالله،

بهبقا للعماله 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسه الوسيه،

الصالح الامر بتنفيذه بمقتضى الكصهير الشريف رقم 1.19.43

في 4 رجب 1440 هـ (11 مارس 2019 م)،

التقرير السنوي عن محبيله نشاكي المؤسسة وافتق عملاقا

برسم سنه 2022.



# منتصر العتوي

## مؤسسة عتويّة لوكب كصوراي العصر لضمان البعد التقويفي في المياماى الارتفاقية العمومية

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

1

## كخلاقى وسياجرى وميحه المملكة: اقتراحاى ونوصياى لعناية الطرق الارتفاقية ومعالجة الأفضاء وجبر الأضرار وضمان التواصل

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

2

## المعصياى الإحصائية: حصيلة سنة من المساعو من أجل حلول ودية لقرنباى المرتفقين مع الإخارا

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

3

## تنمية التواصل وتعزير الشراكاى وتقوية اللقراى المهنية: وكثائف حانعة لترميح ميالة القالون وإحاعة مياحى العدل والإنصاف

- تيسير الحصول على المعلومات ذات الطابع العام الموجودة في حوزة مؤسسة وسيط المملكة، مدكل لدعم وتعزير قيم الشفافية
- تقارير المخاطبين الدالين للمؤسسة برسم سنة 2022: عناصر معلوماتية منفردة لهم تفاعل الإدارة مع تدخلات وسيط المملكة
- حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزير الشراكات
- حصيلة عمل المؤسسة في مجال التكوين

4





# تقديم





## مولانا صاحب الجلالة،

يتشرف حكيم أعتابكم الشريفة، وسيبكم مملكتكم المنيفة، بأن يرفع إلى مقامكم العالی بالله، التقرير السنوي لمؤسسة الوسيبكم عن سنة 2022، وغالبا تصفيقا لمقتضيات المادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة، الصالح الأمر المولوي بتنفيذه بموجب الظهير الشريف رقم 1.19.43 المؤرخ في 4 رجب 1440 «11 مارس 2019».

وإن كان هذا التقرير، يمس التزاما قانونيا وموعدا سنويا لترقيته المؤسسة لترفع إلى نضر جلالتم الشريفة حصيلة نشاطها خلال السنة، استرشادا بتوجيهاتكم النبيرة، قبل أن يتم نشره في الجريدة الرسمية وتعميمه كسبقا للقانون، ليكون ره إشارة عموم المرتفقين والمسؤولين الإداريين والإدارات والمؤسسات العمومية، فإنه يخلص من جهة أولى، فرصة تعرض فيه المؤسسة ما تسنو لها القيام به تنفيذا لمخصصها الاستراتيجي، ومن جهة ثانية، مناسبة لتقديم قراءات متفككة لما يعترض سير بعض الإدارات والمرافق العمومية من اختلافات، ولما تقترحه المؤسسة من حلول في ضوء متعلبات القانون ومبادئ العدل والإنصاف، ومن جهة ثالثة، حيزا تسعو من خلاله رسم صورة واضحة لواقع نضرة المواهن للارتفاق العمومي في سبيل علم متمس بالتحول والتغير.

وقد حرصت المؤسسة على أن تضمن تقريرها السنوي علم وجه الإجمال، إحصاء عاما لما توصلت به من تخلصات وتشكيات وكهليات، باعتبارها مؤشرا نوعية علم كهيعة العلاقة الارتفاقية القائمة بين الإدارة والمرفق، ومعظم كميما يمس مدى ارتياح المواهن التحاه خدمات إدارته، بمنهجية تحليلية تقوم علم مجموعة من المحمدات تتيح رسم خارطة الاختلافات المرصودة في سير بعض الإدارات، أو المعرقله لجهود التصوير الإداري ومتعلبات سلاسة الانتقال نحو علاقات ارتفاقية خالصة للتنمية، تستجيب لمعايير الجودة الارتفاقية وتؤسس لرفع منسوب الثقة في أداء الإدارة. كما أوردت فيه تفصيلا لما توصلت به المؤسسة من تخلصات وفق تصنيف أقيو نوعيا ومجاليا وفنويا، وما اتخذت بشأنها من إجراءات، وما خصصته لها من مأل، فضلا عن الإشارة إلى الإدارات والمرافق المعنية بها. ويتضمن كذلك موضوعا علم صلة بالارتفاق العمومي، قدره المؤسسة أنه جذير بتسليط الضوء عليه، كما يشمل بياننا لأهم المبادرات التلقائية والاقتراحات التي تقدمت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، في مجال تدخلها، علاوة علم موجز لأهم القواعد المحتررة التي أقرتها بمقتضى قرارات وتوصيات، واعتبرتها موجهها لتصرفات الإدارة في المماثل من المجال، وضابها لعلاقة المواهن بالإدارة من زاوية فهم بعض الحقوق الارتفاقية.

## مولانا صاحب الجلالة،

لقد جاء تقرير المؤسسة لهذه السنة في سبيل تاريخي مصوع بمرور عشرين سنة علم نواتها الأولى، وعقد واحد علم دستورها، فكان فرصة لإبراز أهم مبرجات الاحتفاء بكراها العشرينية، التي اختير لها شعار «مؤسسة وسيبكم المملكة، إبداع ملكي لتجسيد متبصر لعمالية الحقوق الارتفاقية علم قاعدة العدل والإنصاف»، والتي شكلت رعايةكم المولوية السامية حافزا للمؤسسة علم الإبداع في تنفيذ فعاليتها، وسببا رئيسيا فيما بجلته مختلف الأنشطة المنجزة في إصدارها



من نجاحات. وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى ما شهدته برلمانيها من تنوع، وما أسفرت عنه تدخلات المشاركين من خلاصات واستنتاجات.

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

وقد تمت صياغة تقرير هذه السنة في أربعة أجزاء، يقدم أولها نظرة تصورية عن مواكبة المؤسسة لتحديات العصر من أجل ضمان البعد الحقوق في السياسات الارتقائية العمومية؛ وخصر الثاني لعرض مبررات تدخلات ومبادرات وسيك المملكة، من خلال ما أصدرته المؤسسة من اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتقائية، وما أرسنه من قواعد ومبادئ مستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة خلال السنة، مبينة الاختلالات والتعثرات المرصودة، مسالمة منها في تفعيل نموذج ارتقائي جديد؛ وترك الجزء الثالث لمسك البيان الإحصائي، في سياق تجميعي وتصنيفي يقدم خلاصة سنة من المساعي من أجل تسوية وحاية لنزاعات المرتفقين مع الإدارة؛ بينما خصر الجزء الرابع لإعلاء إشارات حول المبادرات المنجزة في مجال تنمية التواصل وتعزيز الشراكات، وتقوية القدرات المهنية للعاملين بالمؤسسة، باعتبار ذلك وضائف عامة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف.

### مولانا صاحب الجلالة،

إن خلاصات العمل الإحصائي لنشأة المؤسسة خلال سنة 2022، أظفرت من جهة، ارتفاعا في عدد التطلعات المتوصل بها مقارنة مع السنة الماضية، وحققنت من جهة أخرى، نتائج مهمة في علاقة المؤسسة بالإدارات والمؤسسات العمومية، جسدها مستوى تفاعل الإدارات مع مراسلاتها وتدخلاتها «كما يظهر من عدد الملفات الترتمت تسويتها خلال هذه السنة، ويحمل المراسلات والإجراءات والأحكام المنجزة داخل أجل معقول، وانخفاض زمن النواب والتجاوب مع مقترحاتها»، وحضورها في النقاش العمومي في مستوياته الحكومية والبرلمانية.

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



غير أن هذا التحول الملحوظ مؤسسيا ما يزال رغم غلظ في حاجة إلى الكثير من العمل لتعميق فهم أحوال الوساطة المؤسسية لدى باقي المكونات القطاعية، واستيعاب ما توفره من ربح في الوقت والجهد، بل وأحيانا لدى نفس القطاع، حيث تحتل علاقته بالمؤسسة عند كل تغيير في القيادة الاستراتيجية للثانمين عليه، وهو ما نتج عنه انخفاض عدد تقارير المخالفين الثانمين خلال هذه السنة، واضطرت معه المؤسسة إلى تكريس مجهودات إضافية لضبط إيقاع تفاعل الإحارة مع تحولاتها. كما أن هذا التحول لا يعكس بما فيه الكفاية الصدى المأمول في علاقة المواصن بالإحارة، في سياق مختلف الانتضارات التي تضمن للمواصن اعتبارها وتقديره وكرامته، وتحفض له إنسانيته، وتشيع لديه الاضمنان على حقوقه الاتقافية. بل إنه رغم ما هو مبذول من جهود، فإن علاقة الإحارة بمرتقيها لم ترق بعد إلى درجة الإحساس بالارتياح، أمام العذبة من مظاهر التلكو الاتقافي الذي تشهده ممارسة بعض الحقوق الاتقافية، بسبب غياب أليات عملية/ ميكانية لمواكبة مختلف التذاير التشريعية والتنظيمية المرتبطة بتسيكه المساكس وتسجيل الولوج إلى الارتفاق العمومي، وهو ما تمت الإشارة إليه في السابق من التقارير بـ «مقومات التصحيح الفعلي، العادل والمنصف لمقتضيات ما بصر من نصوص تسيكية». وبالتالي، فإن المؤسسة تجد نفسها مضطرة لإحالة تأكيد سابق رأبها حول كون الجهود المبذولة تشريعية، في إصدار مختلف السياسات الإصلاحية ذات الصلة بعلاقة الإحارة بمرتقيها، لا يمكن أن ينظر إليه فقط من زاوية عدد النصوص الصادرة، بل يجب أن تصاحبه ميكانية تذاير مواكبة.

### مولد صاحب الإحالة،

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

وقد جاء هذا الاختيار استنادا إلى ما تلقته المؤسسة، خلال هذه السنة، من شكايات اعتبرتها نماذج لمظاهر سلوكية ماسة بالحق في الولوج السلس والمتبصر للإحارة العمومية، ونظرا لأهمية موضوع الولوج إلى الخدمات الإحارية وانعكاساته المباشرة، ليس فقط على الحياة الاتقافية للمواصن أو للمتعاامل مع الإحارة عموما، بل أيضا لكونه معيارا لقياس أداء الجهاز الحكومي، ومראה عاكسة لقدرة هذا الأخير على التعرف بدقة على احتياجات وتطلعات المرتفقين، وعلى تكييف عروض الخدمات المقدمة مع انتضاراتهم، وغلظ بالرغم من أن قرارات المؤسسة في هذا المجال تبقى، في الغالب، قرارات مياقية تراعى متعلبات الفهم المتصور للحقوق الاتقافية ومبتغى تحقيق العدل والإنصاف.



وقد ركز النضال الموضوعي لملف هذه السنة على عرض بعض تدخلات المؤسسة في المسائل ذات الصلة بمختلف العراقيل الإدارية. فقد يتعلق الأمر بالحوجز السلوكية المتجلية في كل تصرف أو سلوك أو باعارة أو موقفاً أو تفاعل أو امتناع عن التفاعل أو لامبالاة، من شأنها أن تعيق الولوج إلى الخدمة الارتفاقية، وقد يتصل بحوجز أمام الإخبار والتواصل في شكل مواقف ذاتية أو اجتماعية أو ثقافية أو تقنية مؤثرة في العملية التواصلية. من شأنها أن تعرق الجهود المبذولة وتؤثر على الفهم السليم للرسائل الارتفاقية المقصودة، كما أنه قد يربط بحوجز تكنولوجية متمثلة في العوامل ذات الصلة بصيعة التكنولوجيات الحديثة أو بكييفيات توضيفها في سياق تحول رقمي للأداء الارتقاقي أو بغير حواجز تنظيمية جسديتها مجموعة من العراقيل المنبثقة عن قوانين أو سياسات أو ممارسات أو إجراءات تحد من الاستجابة لصلبات مرتفق الإدارة والمؤسسات العمومية، أو يقترب بحوجز مادية ومعمارية ذات صلة بغياب فضاء مادي عامج، ييسر ويؤمن التنقل بين مختلف مكونات المرفق العمومي للاستفادة من خدماته الأساسية، متى كان التنقل ضرورياً.

### مولانا صاحب الجلالة،

على صعيد آخر، وضعت المؤسسة بملفها، خلال هذه السنة، على مجموعة من القضايا قدرنا أنها جديرة بتسليح الضوء عليها، فباعتبارنا تلقائياً لصرح مقترحات بشأنها، وجسدت بكلها تجليات أخرى من تجليات حرص المؤسسة على تفعيل كل الاختصاصات والصلاحيات التي أنصبت بها المشرع.

ولقد شملت المبادرات التلقائية لهذه السنة أربعة مجالات، أفرغت جميعها في شكل تقارير موضوعاتية خاصة تم رفعها إلى رئيس الحكومة حول مجال علاقة الإدارة بالمرتفق والذي يتضمن ثلاثة مقترحات، بغير المقترح الأول فيها موضوع تسيب المسالك الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفران الجالية المغربية المقيمة بالخارج، وبلادنا التاني موضوع الحكامة الذاتية والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يبرهن الخدمات البنكية، ويتعلق الثالث بموضوع حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية؛ كما خصر مجال الحق في التعليم بمقترح واحد تناول وضعية الصلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية، وشمل مجال الحق في وضعية إدارية سليمة مقترحا واحداً تعلق بتמיד الاستفاد من التعويض عن المخاطر المخصص لمرضى وزارة الصحة ليشمل مرضى المنكوبية العامة لإعارة السجون وإعادة الإدماج؛ أما مجال الحق في الحماية الاجتماعية، فقد كان موضوع مقترحين اثنين، هم الأول منهما مصلب النقابة المغربية لمقنير الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مغربي الفنون، وخصر الثاني لمقترح تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأهل المكفولين بعد وفاة كافيهم من التعويضات العائلية.

### مولانا صاحب الجلالة،

لقد سجلت المؤسسة، خلال هذه السنة، ما مجموعه 5918 ملفاً، مقابل 5409 ملفات فقط خلال سنة 2021، وهم مختلف أنواع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة بأعداد ونسب متفاوتة، وكانت واردة



من مرتفقين معارية وأجانب مواء كانوا مقيمين فوق التراب الوصو للمملكة أو بدول أجنبية. كما أن الملفات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة واصلت ارتفاعها العددي والنسبي، إذ بلغ إجمالي ملفات الاختصاص 4151 ملفا، مقابل 3575 ملفا تم تسجيله خلال السنة الماضية، أي بنسبة نمو بلغت 18,11%. وككل سنة، سجلت المؤسسة ما مجموعه 1765 ملفا توجيه نقر مواضعها شكايات لا تدخل ضمن اختصاصها، مسجلة بذلك انخفاضا هفيفا بلغت نسبته 3,76%، مقارنة مع سنة 2021، التي سجلت خلالها المؤسسة ما مجموعه 1834 ملفا من هذا النوع.

ومن الجدير بالإشارة أنه مع تنوع قنوات إيداع وتسجيل الشكايات والتدخلات، واصلت المؤسسة فتح ملفات عن بعد بطريقة إلكترونية، عبر بوابة «فضاء المواصن» وتكثيف الهواتف الذكية e-wassit، حيث بلغت هذه السنة ما مجموعه 1258 ملفا مقابل 752 ملفا تم تسجيله خلال السنة الماضية، أي ما يمثل 21,26% من مجموع الملفات المسجلة خلال هذه السنة.

وتجسد هذه المعصيات، بالملوس، بلوغ مبتغى الانفتاح والقرب من المواصن اعتبارا لما تم تسجيله في هذا المجال من انخراط واسع للمتخلمين من مختلف الجهات والدول، ولما تم تحقيقه من عدالة معالية في الولوج إلى خدمات المؤسسة عكسها التوزيع الجغرافي للتدخلات والتشكيات الواردة عبره.

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

وقد خلصت نتائج معالجة سجل الملفات المذكورة خلال هذه السنة، إلى تسجيل تقدم هفيف في المؤشر العام لـ «جذبة التدخل» من زاوية المتخلم قدره 52,77%، عوض 50,16% الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية، علما أن هذا المؤشر قد يرتفع إلى 59,09%، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار كون ما مجموعه 262 ملفا تم حفظه لدواعي عدم توفر المؤسسة على وسائل تتبع لها إمكانية البحث والتحقيق في موضوع التدخل لتبليصه بمعصيات تقنية معضة، وما دام أن هذا المؤشر له صلة بعدد التدخلات التي يتم حفظها.

واعتبارا لأهمية البعد الزمني في مجال التبدير الإداري، وفي سياق متصل، واصلت المؤسسة جهودها الرامية إلى تقليص زمن معالجة الملفات، من أجل تكريس معقولية الأجل الإداري، حيث امتصاعات خلال هذه السنة لتفويض متوسط مدة الخدمة الأولية للملفات إلى 10 أيام، عوض 12 يوما مسجلا كزمن مرجع تم تحقيقه السنة الماضية، وهو معدل يقل في نفس الوقت بنسبة أيام عن الزمن الافتراضي المتوقع الذي رسمته المؤسسة كهدف في بداية السنة، وانخفاضا في 15 يوما، ويمثل بذلك انخفاضا قدره نسبته في 33,33% عن المتوسط المتوقع.

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

صبيغة القرار الصالح في التظلم أي سواء تمت معالجته بمقتضى قرار أو بسوية أو بمقتضى قرار أو حلف أو عدم قبول أو عدم اختصار.

ومن جانب آخر، بلغ عدد الملفات التي تمت تسويتها تلقائياً من صرف الإحارة بتدخل من المؤسسة خلال هذه السنة 1320 ملفاً، مما أغنى عن إصدار توصيات في شأنها. إلا أنه ومع ذلك، أصدرت المؤسسة خلال هذه السنة، ما مجموعه 439 توصية جديدة، مما اعتمرت المؤسسة رقمها قياسياً بالمقارنة مع السنة الماضية التي لم يتعد عدد التوصيات الصادرة خلالها 190 توصية جديدة. بينما لم تنفذ الإحارة سوى 111 توصية خلال المدة المخصصة لإعداد التقرير، ليرتفع العدد بمبادرة حكومية جديدة بالاعتبار إلى 252 توصية منقذة، دون أن تصل النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات إلى ما تم تسجيله خلال السنة الماضية.

وعموماً، وحتى إن أخذنا بعين الاعتبار مجموع التوصيات الصادرة عن مؤسسة الوسيط والمنقذة منذ إحداثها، فإن النسبة العامة لتنفيذ توصياتها تصل بصورة في حدود 64.57%، ويقتو مجموع التوصيات المتراكمة عن مختلف السنوات السابقة التي بقيت دون تنفيذ، خلال هذه السنة، 1274 توصية، مما ترو فيه المؤسسة استمراراً لوضع مؤثر بشكل سليم على الحقوق الارتقافية للمعنيين بها.

### مولانا صاحب الجلالة،

فضلاً عن المؤشرات الرقمية والزمنية المذكورة، واصلت المؤسسة الاشتغال، في تقريرها لهذه السنة، على باقي المؤشرات التحليلية، جاعلة من تصنيف الملفات آلية بصورة لمعالجة الشكايات والتظلمات، وحراسة البيانات المتعلقة بها، إن على مستوى التصنيف الموضوعات للقضايا المعروضة، الذي يوضح مبدئياً صبيغة الإحالة المنسوب لتخدير الشأن المرفوق في موضوع محدد، أو على صعيد الجالات القصاصية المعنية بالملفات «سواء تعلق الأمر بملف تظلم أو ملف توجيه». فقد يميل التقرير إجمالاً، تريبياً تقليدياً للقصاصات المعنية بالتظلمات والتشكايات، والذي احتل فيه مجال العدالة المرتبة الأولى في ملفات التوجيه، بما مجموعه 815 شكاية، بينما احتل قصاص الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التظلم بما مجموعه 1195 تظلماً، في الوقت الذي احتل فيه قصاص الاقتصاد والمالية المرتبة الثانية، بما مجموعه 618 تظلماً.

أما من جانب المعصيات التي تيبين خصوصية التظلمات المتوصل بها، فإن يكلفها بالجمال الترابي يعصر لبعها المملكة وجوفاً تحليلياً داخل التقرير بأبعاده المتعددة، بما فيها البعدين الحضري والقروي. فقد اتضح أن الملفات الواردة من الوسط الحضري يميلت، برسر هذه السنة، ارتفاعاً واضحاً «4253 ملفاً»، بالمقارنة مع السنة الماضية «3971 ملفاً»، ومع تلك المقدمة من قبل ماكنة الوسط القروي «1181 ملفاً»، مما يهد تفسيره في الارتقاع الملحوظ لعدد السكان في الوسط الحضري مقارنة بالقرى. وييسد أيضاً البعد الجهالي في ممارسة الحق في التظلم بشأن الولوج إلى الارتقاع العمومي، وعلى المستوى المنهجي، تم العرص على التمييز بين «جغرافية التظلم» و«جغرافية التظلم»، كأساس للتحليل، نظراً لما يتيحه ذلك من إمكانية لإعطاء فكرة واضحة عن الاتصاعات





الجغرافية لأصحاب الملفات والمواضيع التي تشكل محوراً لاقتساماتهم جغرافياً، وتسليح الضوء على مواضع التضلمات الصلة بالإجراءات الترابية.

كما حرص التقرير على تقديم تحليل لمختلف التضلمات والتشكيكات المتوصل بها، من زاوية علاقتها بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، في إحصار عملية الرصد الحقوق لما تم تسجيله من ملفات، علماً أن ما تم تكييفه حقوقياً من مواضيع بلغ خلال هذه السنة، ما مجموعه 8133 توصيفاً حقوقياً، أمكن تقييدها إلى 5652 توصيفاً بعدما تم حذف «2481» منها.

ولتقديم صورة أوضح عن الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، من زاوية التركيبة العمرية للمتضلمين والمشتكين، خلص التقرير إلى أنه من بين 4818 ملفاً تقدم به أشخاص غائبون، هناك 2176 منها تهم الفئة النشيطة التي يتراوح عمرها ما بين 18 و 59 سنة، بينما بلغ عدداً الملفات التي تهم أشخاصاً يعاقل عمرهم أو يزيد عن 60 سنة 1217 ملفاً. كما توصلت المؤسسة خلال هذه السنة بـ 09 تضلمات تقدم بها أطفال تقل أعمارهم عن 18 سنة، أي بارتفاع هفيف مقارنة مع السنة الماضية، التي لم تسجل خلالها المؤسسة سوى 06 ملفات تهم هذه الفئة. وتجد الإشارة إلى أن عدداً الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بياناتهم العمرية بلغ ما مجموعه 1416 ملفاً.

أما بالنسبة لرصد وتبع مكامن الضعف أو الخلل في أداء الإجراءات والمرافق العمومية، فقد حاول هذا التقرير، أن يجعل من محتوياته مرآة تعكس ما تم الوقوف عليه من ممارسات إدارية وسلوكيات ارتفاقية، اعتبرت لها المؤسسة غير مرضية في تعامل الإدارة مع مرتاديه، أو مؤثرة في جودة تدبيرها للمرافق العمومية، وغداً بعناية تتجاوز مجرد تشخيص أوجه القصور إلى إثارة الانتباه إلى ما يتعين الاشتغال عليه وتصوره وتحسينه في الأداء العلم للمرافق العمومية.

وإذ وقفت المؤسسة، خلال هذه السنة أيضاً، على العديد من الاختلالات، وإن لم تخرج في العجمل عن تلك المرسومة خلال السنة الماضية، فإنها تعتبر الإشارة إليها عملية مستمرة لكي تجل الخسوة لتجولتها وإصلاح ما يجب إصلاحه، ولكي تنال من جديد بتشارك ما يمكن تشاركه لرأي القوه القائمة بين المواضع والإدارة، وقد اختار، في هذه السنة، إثارة حالات مواجهة المرتفق بالأخصاء الإدارية الداخلية، وعدم التقييد بالحقائق القضائية في اعتماد الأثر القانوني لوقائع كانت سبباً في ترتيب جزاء إداري، وتمسك الإجراءات التصرفية بشكليات إثبات وقائع ذات صلة بالاستفادة من الحماية الاجتماعية، والتوسع في تفسير المقتضيات المنظمة لسقود الحق ورفع التقادم الرباعي وتبرير عدم تنفيذ الأحكام بعلة النية في تقديم صعون استثنائية، والتعثر الحاصل في تحويل الحق في الضمان الاجتماعي من حولة إلى أخرى في إحصار الاتفاقيات الحولية. كما أثار حالات عدم الانتظام في تسيير سلة الأعباء المعوض عنها، والاستمرار في عدم إصدار نصوص تنظيمية سبق للمؤسسة أن أوصت بالتعجيل بإصدارها، وضعف مراقبة المنشآت التي تتوقف إدارتها على رخص المصابقة البيئية، واعتبار اللجوء إلى مؤسسة الوسيط إخلالاً إدارياً موجهاً للتأليب، فضلاً عن اختلالات مرتبطة بقضايا عقارية، والتعويض عن نزع الملكية، والتعويضات عن ملفات المرض واسترجاع المساهمات الأجرية، وتدابير الوضعية الإدارية والمعاشية ... إلخ.



وقد اعتبرت المؤسسة أن تضمين التقرير أوجه الاختلافات والتغيرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفقين، إنما يندرج ضمن ما أسمته بمصحة للتعينة من أجل تلبية الممارسات السيئة التي تؤثر على جودة الارتفاق الإداري، وتحوّلها لواقع ضائع يعيق مسارات التنمية الإدارية.

وعلى غرار ما انتهجته في السابق من التقارير السنوية، أشارت المؤسسة في هذا التقرير إلى أهم القواعد والمبادئ التي أقرتها خلال سنة 2022، باعتبارها مبادئ بلصحة لتوجيهها العلم، ولما تعتبره فقما عادلاً ومنصفاً لقواعد قانونية معينة، سواء أُنشئت شكل فقهم منسجم مع ما تم التعرف عليه وما تم الإجماع على تفسيره، أو أُنشئت شكلاً مبتكراً لتوجه جديد في فقهم القاعدة القانونية أو الواقعة المادية، يرحح مبادئ العدل والإنصاف على مبدأ تخصيص النص بها حسب شكلها.

والمؤسسة في علا تسعي جاهدة، من خلال هذه القواعد، أن توجه ليس فقخص الإدارة لتبنو موقف معين تراه أكثر إنصافاً، ولكنها لتجتهد أيضاً لإقناع بعض المتضلمين بصوابية وجهة نظر الإدارة، وما تتبناه من تفسير للنص القانوني أو الإداري، لعدم تعارضه مع متعلبات الارتفاق العادل والمنصف، وذلك لأن القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات، التي تصدرها المؤسسة، هي نتاج فقهم متفكّح في عملها يدمج بين الواقع والقانون في ضوء مبادئ العدل والإنصاف، مما يجعل منها قواعد ومبادئ عامة وبسرة، تتجاوز موضوع القرار أو التوصية المستنبطة منها، لتكون قابلة للإسقاط على مختلف القضايا المشابهة.

وهي، إجمالاً، قواعد ومبادئ تراعي الراسخ والمتواتر عليه في الفقهم العفوق في مجال الوساطة المؤسسية والعمل الإداري والاجتهاد القضائي، في تعلق قيم منصوصتها الدستورية، وما تقره من رعاية للمصالح الفضل للمرتفق، في تعلق ارتفاق عموم بكرر الحكامة الانسيابية، كما سبق التأكيد على علا في تقارير سابقة.

أما في مجال مقامها ذات الصلة بإشاعة قيم التحليق والشفافية، والإسقام في إبراز عوائق التنمية، فقأ حافظت المؤسسة، على النهج الذي ملكته في السابق من التقارير، من حيث الانتماء على مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية المستخدمة، حصرتها في ثلاثة مؤشرات أساسية، تمثلت في التحليق والاستثمار والبيئة. وقد خلص التحليل الإحصائي للمعطيات ذات الصلة إلى أن موضوع ما يجموعه 493 ملفاً له علاقة مباشرة بهذه المؤشرات، أي ما يمثل 8,33% من يجموع المسجل العام، ينفقا بكل ارتفاعاً عددياً ونسبياً في هذا النوع من الشكايات والتضلمات، مقارنة مع السنة الماضية التي لم يسجل خلالها سوى 350 تضلماً وشكاية. وقد احتل مؤشر الاستثمار المرتبة الأولى بين تلب المؤشرات، إذ هم 172 ملفاً، متبوعاً في المرتبة الثانية بمؤشر التحليق والذي ارتكب به 166 ملفاً.

### مولانا صاحب الجلالة،

لقد حرصت المؤسسة، على أن تبرز في هذا التقرير أيضاً، ما قامت به من مبادرات تواصلية استهدفت عموم المواهبين، وما اكتسبت عليه من مشاركات أولية لتعزير موقعها في مبيصتها الخولي بين المنظمات والشبكات والمؤسسات النخبيرة، إذ وأصلت تواجدها الفاعل في معظم التضاهرات التي تنضمها مختلف المنتديات الدولية والإقليمية.



كما أنها انتضمت، على مستوى التواصل مع الإدارة، في عقد لقاءها السنوي مع مناصبيها الخائمين، بغية تيسير تصرف القضاة، وتأمين انسيابية عملها.

وكان التقرير أيضا موعدا لتوثيق ما قامت به المؤسسة خلال هذه السنة، بمناسبة تقليد اليوم الإفريقي للخدمة العمومية الذي يصادف اليوم الأمر للخدمة العمومية، من تنظيم لأيام «الأبواب المفتوحة افتراضيا» تحت شعار «لأننا معنيون بأشغالنا نكرم فنيب عن مسؤولياتكم»، وما شكلته الفعالية من فرصة لعقد منتديات تفاعلية، وضعت المؤسسة خلالها رهن إشارة المواهبين معصيات مفصلة عن اختصاصاتها ومجال عملها وعن مبادراتها التشاركية.

وبنفس الالتزام كذلك، تضمن تقرير المؤسسة لهذه السنة تصورها لبحاور عملها في الأمد القريب، في نطاق ما رسمه مخصصها الاستراتيجي المرفوع إلى جناب جلالتكم الشريف، أسما الله وأعز أمره، شاملا لهذا من المبادرات والمشاريع والتدابير.

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

مفاهيم اصطلاحية تهم التقرير		
المصطلح	تعريفه	السند المعتمد من خلال القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط ونظامها الداخلي
الحقوق المعنية بالإخلال	الحقوق التي تندرج في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والمرتبطة بإداء المرتفق العمومي والحكامة المرتفعية.	المادة 2 من القانون
اللجان الدائمة	لجان مختلطة تضم بالإضافة إلى ممثلين عن المؤسسة، ممثلين عن الإدارة المعنية بالتظلمات أو طبقات التسوية، تحدتها المؤسسة للتبعية والتنسيق بينها وبين الإدارة المعنية من أجل إيجاد الحلول الكفيلة بنذليل الصعوبات التي تعيق تسوية بعض الملفات، سواء في مرحلة المعالجة أو في مرحلة تتبع تنفيذ التوصيات، وتعقد اجتماعاتها تحت رئاسة الوسيط أو ممثل عنه.	المواد 34-35-50 من القانون المادة 2 من النظام الداخلي
المرتفقون والمرتفقون	الأشخاص الذاتيون أو المعنويون الذين يتعاملون مع الإدارة طلباً لخدمة من خدماتها بمن فيهم العاملون لديها.	المادة 2 من النظام الداخلي
أجل البت في ملف	المدة الزمنية التي استغرقتها النظر في كل تظلم أو شك أو طلب، ابتداء من تاريخ إيداعه بالمؤسسة إلى غاية تاريخ اتخاذ القرار بشأنه.	المادة 36 من القانون
الإحاطة	إخبار القطاع الإداري المعني بوضع أو بنزلة بالنظر لأهمية موضوعها أو لملاستها لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس بمجالات حقوقية عامة.	المادة 27 من القانون
الإحالة	إرسال التظلم أو الشكاية أو الطلب إلى الإدارة أو المؤسسة أو الهيئة المختصة بمعالجتها، إذا تبين أن موضوعها لا يندرج ضمن اختصاصات مؤسسة الوسيط.	المادة 13 من القانون
الإدارة	يعتبر في حكم الإدارة في مدلول هذا التقرير، إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية.	المادة 2 من القانون
التشكي	كل ادعاء لحق، متمسك به في مواجهة أشخاص القانون الخاص (طبيعية كانت أو معنوية) أو في مواجهة الإدارة، ولا يندرج بحكم طبيعته ضمن اختصاصات المؤسسة.	المادة 13 من القانون
التظلم	كل ادعاء لحق، أو منازعة في تصرف مخالف للقانون أو منافي لمبادئ العدل والإنصاف، منسوب للإدارة، سواء كان قراراً أو عملاً أو نشاطاً، تملك المؤسسة صلاحية النظر فيه.	المادة 11 من القانون
التوجيه	إرشاد صاحب التشكي أو الطلب وتوجيهه إلى ما ينبغي عليه سلوكه من إجراءات أو مساطر لإيجاد حل للتشكي أو النظر في طلبه.	المادتان 30 و 47 من القانون
التوصية	موقف وسيط المملكة المنضمن للحلول التي يقترحها على الإدارة المتظلم منها لإنصاف المتظلم، متى تبين له أن تصرف الإدارة إزاءه غير قائم على أسس قانونية سليمة أو منافي لمبادئ العدل والإنصاف.	المادة 38 من القانون
الطلب	كل طلب أو التماس يهدف الطالب من ورائه إلى تدخل الوسيط قصد الحصول على مساعدة أو دعم أو امتياز لا يعتبر حقاً بقوة القانون.	المادة 13 من القانون
الهيئة الاجتماعية	شريحة مجتمعية يفترض أنها في وضعية هشّة أو صعبة أو خاصة تحتاج فيها إلى المساعدة.	المادتان 14 و 19 من القانون
القرار	قرار يرمي ملفات التظلم، انتهت فيه المؤسسة إلى رد الطلب إما بالحفظ أو بعدم القبول أو بعدم الاختصاص أو إلى الإسهاد على تسوية النزاع.	المادة 47 من القانون
القرار الإجرائي	قرارات يرمي ملفات عدم الاختصاص، تم الاكتفاء فيه بإجراء تدييري فقط كالإحالة أو الإحاطة أو التوجيه أو الحفظ على الحالة.	المادتان 13 و 47 من القانون



## مفاهيم اصطلاحية

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

## 1 عالجا من اجلكم...



## 2 اوصينا بفرض انصافكم...



## 3 معكم في كل القضايا المدرجة ضمن اختصاصنا...



## 4 قريبا منكم لاستقبال استفساراتكم وإيداع تظلماتكم...



## 5 نتواصل معكم ...



## 6 نطور علاقاتنا وقدراتنا من أجلكم ...



# تطور المؤسسة



## إعادة التنظيم

إعادة تنظيم  
مؤسسة الوسيط  
(ظهير شرقي رقم  
1.19.43 صادر في  
11 مارس 2019 بتفويض  
القانون رقم 14.16  
للمؤسسة)

2019

## امتداد المؤسسة

دستور مؤسسة الوسيط  
(ظهير شرقي رقم  
1.11.91 صادر في  
29 يوليوز 2011  
بتفويض لص الحسور)

2011

## مؤسسة الوسيط

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

2011

## ديوان المظالم

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

2001



# نشأة مؤسسة وميكة المملكة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022 في لعة

'لعبت علينا كأموالمان، أن نشكل جزءا من دولة منة لة تتفكع فيها مختلف الممارات التي نهر حقوق الألفلص، وأن نكون فاعلا حابيا في توجيه ومراقبة أليات التنسيل الألفول لة الممارات، فيحكم قينا المفترض من الموائص، يحكم أن نمارر أوارا معة في تشكيل أو إعاة تشكيل الصورة التي يعكس كابية تأثير السياسات المتبعة على المرفل ولو من باب المصاحبة التوجيهية المعيارية'

وميكة المملكة - ليلسورجيا 27 ففبر 2022







أولاً: تطور عدد الملفات المسجلة

2022	2021	2020	2019	
4141	3547	3289	3339	ملفات التظلم
1765	1834	1573	2503	ملفات التوجيه
3	21	7	1	طلبات التسوية
7	7	7		المبادرات التلقائية
5916	5409	4876	5843	المسجل العام



تضخم المعصيات أعلانه، أن المعدل السنوي للملفات المسجلة على امتداد الأربع سنوات الأخيرة بلغ 5511 ملفاً في السنة، بنسبة زيادة سنوية بلغت في المعدل 0,41%، تأثر بشكل واضح بتدابير الحجر الصحي التي اتخذتها بلادنا سنة 2020 بسبب تفشي فيروس كورونا.

من جانب آخر، شهدنا هذه الفترة تحولاً ملموساً في تركيبة الملفات المتوصل بها، حيث عرفت ملفات التضلم تصوراً ملحوظاً انتقل من نسبة 57,15% فقط من مجموع المتوصل به سنة 2019 إلى 70% سنة 2022، وفي المقابل، تراجعت نسبة ملفات التوجيه من 42,84% سجلت سنة 2019 إلى 29,83% فقط سنة 2022.

ويلاحظ أن الغالب على صيغة هذه الملفات كونها ملفات «نزاعية»، بحيث لم يتجاوز عدد صليبات التسوية في أقصى الأحوال 11 ملفاً تم تسجيلها سنة 2021، وهو ما يشكل نسبة ضعيفة جداً مقارنة مع معدل عدد الملفات المسجلة خلال هذه الفترة، كما أن المعدل السنوي للصليبات التسوية المسجلة على امتداد هذه الفترة بلغ 08 ملفات في السنة فقط.

1 - تصور عدد ملفات التظلم المسجلة بالنظر للصيغة القضائية

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

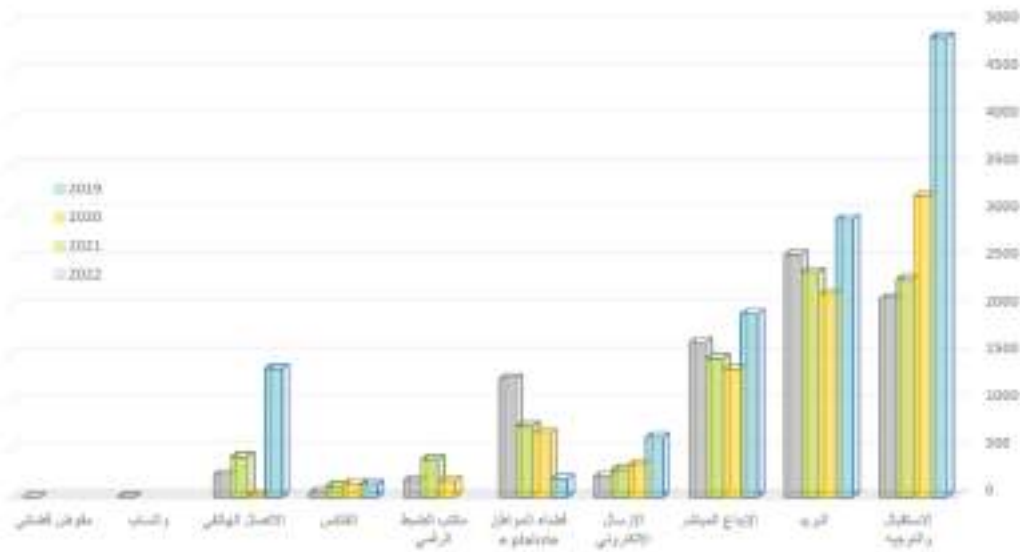


بالإضافة إلى التصنيفات التقليدية للتظلمات المتوصل بها والمتمثلة في التظلمات ذات الصيغة الإدارية والعقارية والمالية وعدم تنفيذ الأحكام، شكلت هذه المرحلة مناسبة لإبراز تفاعل المؤسسة مع التصورات التي يعرفها الفضاء الدنيافي وعلاقات المواكبين بالإدارة، من خلال الإشتغال على تصنيفات جديدة شكلت فيها تدا المرتبطة بنسبة متفعة من التظلمات المسجلة خلال سنة 2020.



٢ - تصور طرق التواصل وتلقي التظلمات والشكايات صورة من صور تكيف المؤسسة مع احتياجات المواهبين

المجموع	2022		2021		2020		2019		طريقة التلقي / السنة
	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
12442	% 25,44	2101	% 28,29	2303	% 39,47	3179	% 40,29	4859	الاستقبال والتوجيه
10039	% 31,09	2568	% 29,19	2377	% 26,74	2154	% 24,38	2940	البريد
6404	% 19,82	1637	% 18,07	1471	% 16,80	1353	% 16,11	1943	الإيداع المباشر
2891	% 15,23	1258	% 9,24	752	% 8,49	684	% 1,63	197	فضاء المواطن e-plainte
2052	% 2,93	242	% 5,29	431	% 0,25	20	% 11,27	1359	الاتصال الهاتفي
1492	% 2,66	220	% 3,59	292	% 4,30	346	% 5,26	634	الإرسال الإلكتروني
752	% 2,16	178	% 4,91	400	% 2,16	174	**	**	مكتب الضبط الرقمي
436	% 0,56	46	% 1,42	116	% 1,80	145	% 1,07	129	الفاكس
8	% 0,10	8	**	**	**	**	**	**	الواتساب
1	% 0,01	1	**	**	**	**	**	**	المفوض القضائي
36517	% 100	8259	% 100	8142	% 100	8055	% 100	12061	المجموع العام



شهدت طرق التواصل وتلقي التظلمات والشكايات تحولاً كبيراً خلال الأربع سنوات الماضية، وذلك منذ إحداث المؤسسة لقنوات جديدة تعتمد بالأساس على التكنولوجيا الحديثة كفضاء المواهبين «e-plainte» الذي عرف عدداً ملفتاً من خلال ارتفاعاً مضروباً وصل إلى 1258 ملفاً سنة 2022، أي بزيادة سنوية بلغت في المعدل 85,53%، حيث أصبحت تشكل آلية التواصل هذه نسبة 15,23% من مجموع الملفات المتوصل بها سنة 2022، بعدما كانت تقارب فقط 1% سنة انطلاقتها «2019».

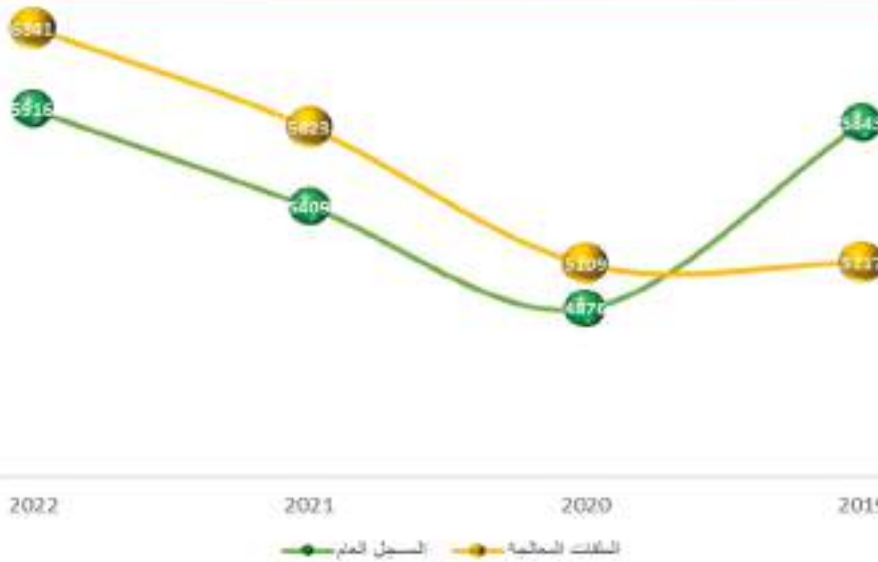


من جهة أخرى، تميزت هذه الفترة بانخفاض نسبي في عدد التساؤلات والاستفسارات التي تلقتها مكاتب الاستقبال والتوجيه، حيث انتقلت نسبتها من 40% من مجموع الملفات سنة 2019 إلى 25% سنة 2022، في حين عرفت نسبة الملفات المتوصل بها عبر البريد أو الموحدة مباشرة بمقرات المؤسسة ارتفاعاً تصفياً انتقل من 24% و 18% توالياً سنة 2019 إلى 31% و 20% توالياً سنة 2022.

## ثانياً: معالجة الملفات: عمل يومي لتفاعل مباشر مع المواضع

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

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



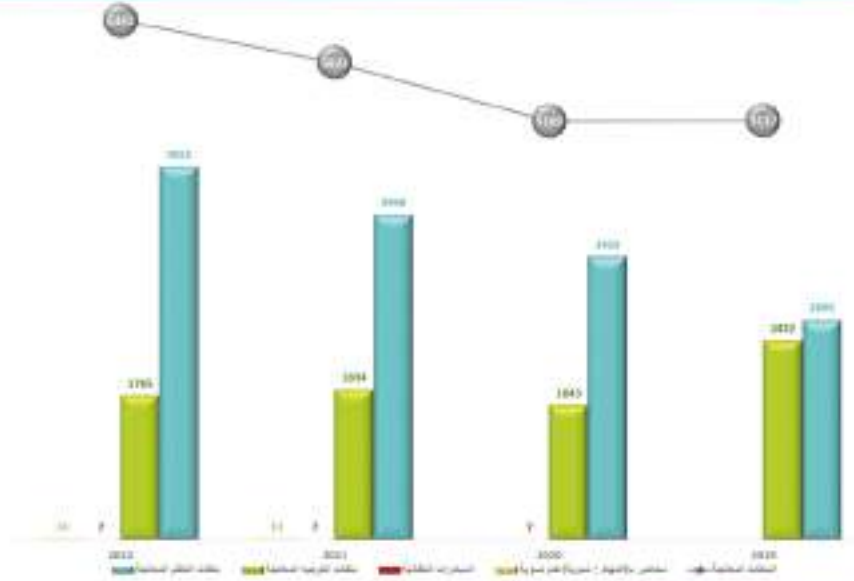
تضطر المعصيات أعلاه، أن المعدل السنوي للملفات المعالجة على امتداد هذه الفترة بلغ 5597 ملفاً في السنة، بنسبة زيادة سنوية بلغت في المعدل 7,41%، وإذ ما استثنينا نسبة الاستقرار الذي عرفه عدد الملفات المعالجة بين سنتي 2019 و 2020، فإن المعصو العام يبرز التصور الإيجابي في أعداد ونسب المعالجة على النحو المبين في الرسم المبيّن أعلاه.

كما أن تنزيل المخصص الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023، والذي يضم من بين متركزاته الأساسية فعالية الأداء ونباعته، أفرز منذ سنة 2020 وتيرة معالجة مهمة انتقلت من 5109 ملفات معالجة سنة 2020 إلى 6341 ملفاً معالجاً سنة 2022، أي بمعدل ارتفاع سنوي بلغ 11,41%.



٤ - تطور معالجة الملفات بحسب طبيعتها

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



٤-١ ملفات التظلم المعالجة

أ - تطور عدد ملفات التظلم التي تم التوقيع عليها بمقتضى قرارات وتوصيات

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





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

#### ج - المعالج بمقتضى قرارات

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

ومن خلال حراسة كصيغة القرارات الصادرة عن المؤسسة، خلال هذه الفترة، اتضح أن قرارات التسوية عرفت تطوراً ملموساً انتقل من 697 قراراً خلال سنة 2019 إلى 1320 قراراً سنة 2022، بمعدل ارتفاع سنوي بلغ 23,72%، مقابل نسبة زيادة سنوية لمجموع القرارات بلغت 18,35%.

#### د - توصيات المؤسسة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022، آلية لإحلال الحقوق على قاعدة العدل والإنصاف

أفرز الإحصائيات التي خلصت إليها الأربع سنوات الماضية عن أن المؤسسة أصدرت ما مجموعه 1061 توصية، بمعدل سنوي بلغ 265 توصية، أو بنسبة معالجة تقارب 7,41% من ملفات التضلم المسجلة.

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

#### التوصيات المنفذة:

المجموع العام	2022	2021	2020	2019	
1061	439	190	230	202	التوصيات الصادرة خلال السنة
695	111	228	221	135	التوصيات المنفذة
% 65,50	% 25,28	% 120	% 96,09	% 66,83	نسبة تنفيذ التوصيات



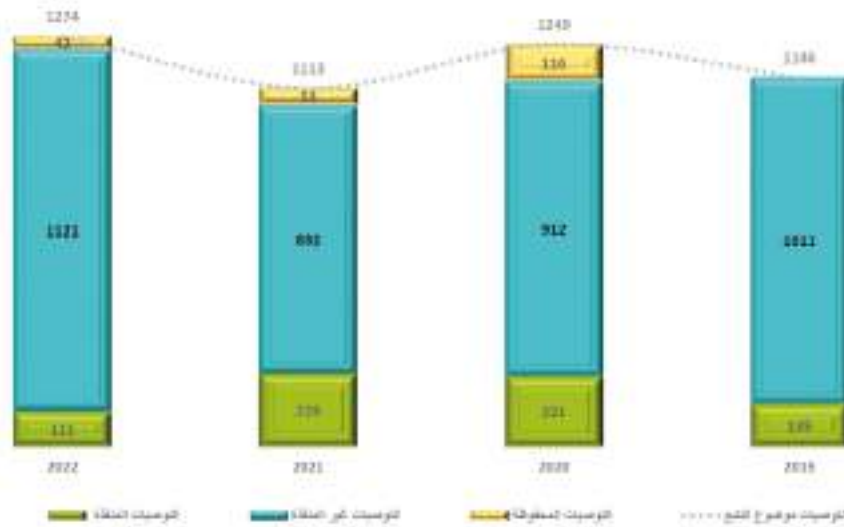


يتميز من المعصيات أعلاه، أن المعدل السنوي للتوصيات المنفذة على امتداد هذه الفترة، بلغ 174 توصية في السنة، حيث عرفت نسبة تنفيذ التوصيات ارتفاعاً بلغ أقصاه 120% سنة 2021. وبالنظر إلى العنصر الإجمالي لهذه الفترة، يتضح أن المؤسسة حققت نتيجة إيجابية من حيث نسبة تنفيذ التوصيات، والتي بلغت 65,50% من مجموع التوصيات الصادرة خلال هذه الفترة.

### التوصيات موضوع التتبع:

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

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



يتجلى من خلال تحليل المعصيات العامة أعلاه أن مجموع التوصيات التي تتبناها المؤسسة خلال هذه الفترة، عرف ارتفاعاً كبيراً بمعدل سنوي بلغ 3,80%، حيث بلغ العدد الإجمالي للتوصيات موضوع التتبع خلال هذه الفترة 1027 توصية، تشكلت من:

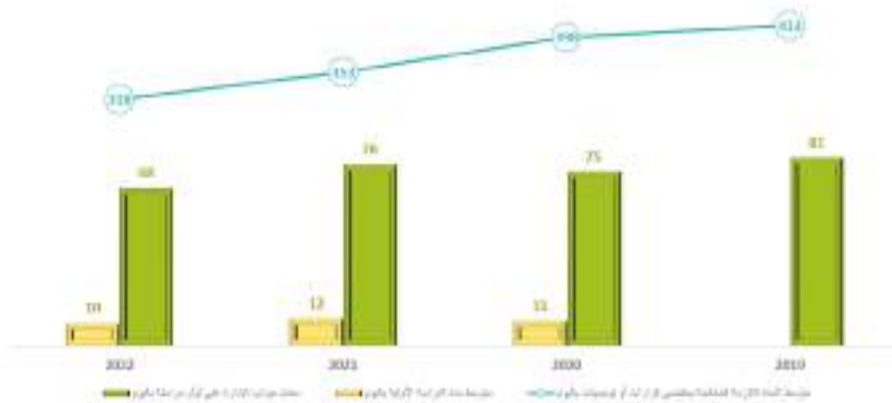
▪ 944 توصية مختلفة عن السنوات السابقة، أو بنسبة 48,57% من مجموع التوصيات موضوع التتبع؛

▪ 22 توصية تم إخراجها من الملف؛

▪ 1061 توصية جديدة تم إحصاؤها خلال هذه الفترة، والتي تشكل 52,34% من مجموع التوصيات موضوع التتبع.

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

ج - تطور زمن معالجة وتدابير ملفات التظلم خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022





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

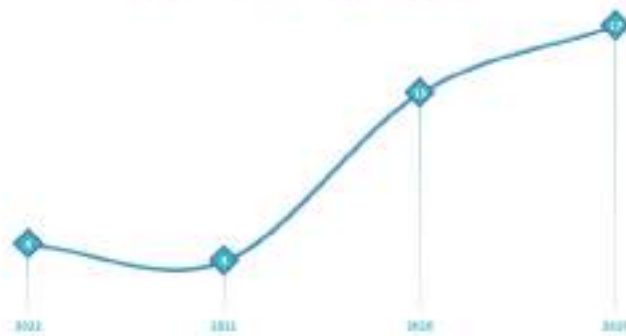
بينما ما يزال معدل المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات مرتفعاً نسبياً رغم الانخفاض الذي تم تسجيله بعد انقضاء فترة الحجر الصحي، بحيث انتقل من 413 يوماً سنة 2019 إلى 318 يوماً خلال سنة 2022، علماً أن هذا المؤشر يعزى في شوكبير منه إلى ضعف تفاعل الإدارة مع الملفات المعروضة عليها من تصرف المؤسسة، بحيث يقدر معدل تفاعل الإدارة مع أول مراسلة أكثر من الأجل المنصوص عليه قانوناً والحد في 60 يوماً، فضلاً عن تمسك المتخلمين بمحققهم الكامل في الرأ والتعقيب.

1-1 ملفات التوجيه المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022

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



معدل أعمال البت في ملفات التوجيه المسجلة، باليوم



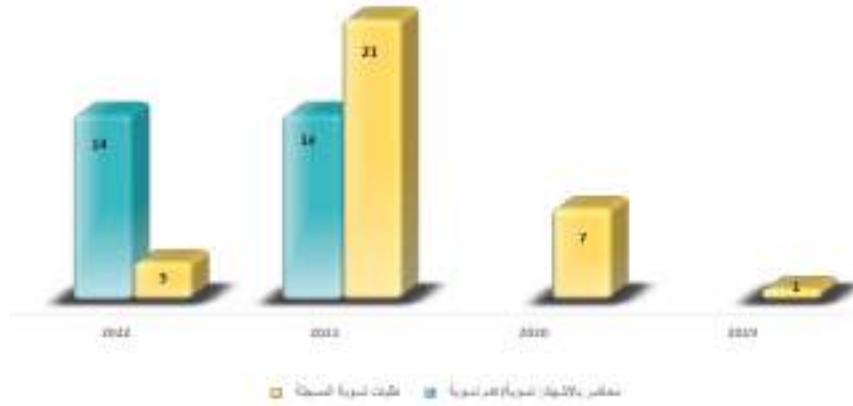
بلاخض أن المؤسسة استكملت، خلال الأربع سنوات الماضية، القضاء على المخلف من ملفات التوجيه، بحيث تتم معالجة جميع الشكايات المتوصل بها خلال نفس السنة، وبالتالي لم يتم تسجيل أي مخلف لهذا النوع من الملفات، كما أن معدل مدة البت في الشكايات انتقل من 17 يوماً سنة 2019 إلى 04 أيام فقط تم تسجيلها سنة 2022، مما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



## نشاط المؤسسة 2022-2019

3-3 تطلبات التسوية المعالجة خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2022

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



## 4-4 المبادرات التلقائية

2022	2021	2020	2019	
7	7	7	**	المبادرات التلقائية

باشرت المؤسسة، منذ سنة 2020، مجموعة من المبادرات التلقائية بشكل منتظم، ووضعت يدها على مجموعة من القضايا ذات الصلة بالعدالة الإدارية، وجولة أداء المرفق العمومي وتسيير الحقوق الاتفاقية وإحلالا على النحو التالي:

## الصحة

- الممارسة غير القانونية للتبغيين
- تعميم الاستفادة من التبويض عن المخاطر للجورزين
- استخراج مصاريف استشفاء التاميد ضحايا حوادث مدرسية
- سقوط الحق في مولودة صندوق ضحايا حوادث السير
- صندوق ضمان حوادث السير
- الالتجاء على موضوع التغطية الصحية
- تقليص أجال النظر وكذا صرف مستحقات ملفات التظبيب والعلاج
- تحويل المقطعات الاضرات في أنظمة الاحتياط الاجتماعي عن ضحا
- مقترح بشأن مصروفات العلاج خارج أرض الوطن
- عدم التبويض عن بعض الأدوية
- تفادي الاقتطاع المزوح برسم التأمين الإجباري
- مستحقات المتكربين في الصندوق التكميلي عن الوفاة للتغطية العامة
- لموظفي الإدارات العمومية
- استخراج مبالغ الألعاب الطبية والمصاريف المترتبة عن المرض أو الحادث
- المنسوبة لتعمل
- التبويض عن حادث سير
- التغطية الاجتماعية للتدبيرين
- تحويل المقطعات الاضرات والاضرات الخاصة بالتغطية الصحية بين أنظمة الاحتياط الاجتماعي
- حق الوفاة في استخراج اشتراكات مورثهم في الضمان الاجتماعي
- إحدات وحدة لتفحيرة الكلي بمدينة بوجدور
- عدم استفادة الأطفال المكفولين من التغطية الصحية
- مكونات التغطية الصحية بالمغرب
- التدابير المتخذة لمواجهة تداعيات وباء كورونا المستجد "كوفيد 19"
- آثار جائحة فيروس كورونا 19 على الوضع الصحي ببلادنا
- رفض الصندوق الوطني لتغطية الاحتياط الاجتماعي تحمل تكاليف بعض العلاجات المخصصة لمرضى السرطان
- استفادة المكفولين بنقل التجهيزات من التبويض عن الأعمال الشاقة والجلوثة
- تمديد الاستفادة من التبويض عن المخاطر المخصص لمرضى وزارة الصحة
- يشمل مريضى المنوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

## مقترحات مختلفة

- توفير الإطار الملائم والإمكانات الضرورية لتوصلة ترميم الدور الأتية لتسقوط دعما لمشروع وكالة التنمية الخضراء وإقاد فاس
- الحجز على ممتلكات الإدارة
- ديون الأحدات
- إحدات بند خاص في الميزانية لتسوية ديون ومستحقات الأجار على الإدارات
- الخطأ في تحويل المقطعات
- تبسيط المساطر الإدارية
- الحق في المعلومة
- ميثلق المرافق العمومية
- قرار الحكومة حول ضرورة إدلاء المرتفقين بـ "جواز التلقيح" كشرط لتولج الإدارات العمومية
- إحدات قائمة مرجعية للتقريب الذاتي لعلافة الإدارة بمرتفقها
- إحدات آلية تشريعية لتفعيل "ثقافة الاعتذار" لدى الإدارات العمومية
- مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهنيي الفنون بتعميم الحماية الاجتماعية (التأمين الإجباري عن المرض ونظام المعاشات)
- التفكير في خلق "مرصد لدراسة والتغ" عدم اللجوء إلى بعض الخدمات المرتقبة المتوفرة
- تسوية العلاقات الناشئة بين الإدارات العمومية

## الإعاقة

- مقترح تدخل تشريعي في موضوع المعاش الذي يصرف الأبناء المصابين بإعاقة
- استفادة الأبناء المعاقين من المعاش رغم زواجهم
- حصول الأشخاص في وضعية إعاقة على ملحة جامعية بقوة القانون
- فتح و الزيادة في عدد مراكز اجاز المماريات المخصصة للأشخاص في وضعية إعاقة على المستوى الجهوي
- شروط استحقاق ذوي الإعاقة لمعاش الأبناء من خلال تطبيق مقتضيات قانوني المعاشات العسكرية والمدنية
- إرساء حكاية داخلة وبتصفة لفائدة المكفولين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي يخص الخدمات المنكية

## الخارجية

- اختساب الجلسية المغربية
- حصول مغاربة الخارج على الوثائق
- إحدات ملفات المرض الخاصة بالعاملين بالمعسكرات المغربية بالخارج
- سمو الانتقائيات الدولية
- ملح البطاقة الرمادية لفائدة بعض العالدين إلى أرض الوطن

## اللقل الحضري

- تصفية وحدات اللقل الحضري
- مشروع بناء محطة أداء ببدال عين عتيق-تاسينا الضرورة

## الألغام

- تعويضات ضحايا الألغام
- ملف ضحايا الألغام
- عدم تئادم المطالبة بالتبويض عن الأضرار الناتجة عن انفجار الألغام

## التعليم

- المنح الدراسية
- الدراسة والتحصيل لتزلاء المؤسسات السجنية
- منح الاستحقاق الخاصة بالمدرسين والمعاهد العليا
- تسوية مستحقات أساتذة سد الكصاص
- الاستفادة من التبويض اليومي عن فترات التكوين
- التبريع بتعليم شهادات التخرج
- الخطأ في ديلوم القبول بأصلاك التكوين
- حول وضعية الطلبة المغاربة المتكدرين بالجامعات الأوكرائية
- تدبير الدخول المدرسي في ظل الوضعية الوبائية

## الدعم

- استفادة بعض الأراجل في وضعية هشلة والحاصفات لأطفالهن اليانم من الدعم

## الإلعايش الوطني

- وضعية مستخدمين الإلعايش الوطني

## المعاشات

- مراجعة الحد الأدنى للمعاشات
- تمكين الأطفال المكفولين بعد إحالة خاليتهم إلى التقاعد من التبويضات العائلية
- الاستفادة من معاش المتوفى عنهم
- تعين الزيادة من الحد الأدنى للمعاش
- لمخزني الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين أطفال المكفولين بعد وفاة خاليتهم من التبويضات العائلية
- الاحتقال ببعض الموظفين المتكدرين من الأقاليم الجنوبية للمملكة بعد بلوغهم حد سن التقاعد

## تفديد الأحكام

- تفديد الأحكام في مواجهة قطامي التحضر والنقل
- تفديد الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة

## التبغ

- إعادة صياغة شهادة إمانة التبغ
- مراجعة إمانة صندوق التبغ



# الجزء الأول

## مؤسسة عريقة تواكب تهورات العصر لضمان البعد الحقوقي في السياسات الارتفاقية العمومية

"نهل غيوان المصالحات الفصوة التصورية الصغائية الأولى الصغدة لأمانة اختصاصات وصفي تاختلات مؤسسة حقوقية غلى قاسدة العال والإلصاف والمساواة، في إصار منصومة منمجة لبناء لموعج مؤسائل بملقلم ومقاربات جاذبة ومتصورة، في حين شكل التحول إلى "مؤسسة الوصبة" منمؤسسة صمتورية عاممة لبناء المؤسسات لصمالة الصقوى والصغيات والصكامه الصبغة كصبراً عن مرمنة الانفلال لصو لصصبة معيارية التخصيم والأداء، من زاوية الصمالة مع المعايير والتجارب الصولية في مجال الوصامة المؤسائلة."

وصبة الصغدة - الصبص 25 أربل 2022





# المصور الأول

## مؤسسة وسيك المملكة: عشرون سنة في خدمة حكمة الارتفاق الإداري

إن الإرادة الدستورية المتمثلة في منح مؤسسة وسيك صلاحية الدفاع عن حقوق الإنسان في العلاقات بين الإدارة والمرتلين، هي في حقيقة الأمر تكبير مجال اختصاص هذه المؤسسة في تمسؤموسالتر يضم كل هيداع الحكامة وحقوق الإنسان، وهو أمر لمسه بوضوح كون حماية حقوق الإنسان والدفاع عنها كمنصوصة متكاملة وشاملة في الة الة متشعبة ومتداخلة كغير أكثر من مجال وأكثر من مؤسسة، وأن مجال حماية حقوق الإنسان هو بناء أفقر لراكم يجب أن تؤمن بإخلاء بالتكاملية وبالارتقاء على كالمير التلاصعاع الترقية لفرها التعاضدية المؤسساتية، لما فيه مصلحة الإنسان\*.

وسيك المملكة - الرباط، 25 أبريل 2014





## اللقاء التخليدي للذكرى العشرينية لإحداث المؤسسة

برعاية مولوية سامية، شكلت حافزا على الإبداع في تنزيل فعاليات العدة وبلوغ مراميها، وسببا رئيسيا لما سجلته مبتكف الأئشكة المنجزة في إحصاره من نجاحات، حرصت مؤسسة وسيك المملكة بعد مرور عقدين اثنين على نواتها الأول، وعقد واحد على أسترئها، على تخليد الذكرى العشرينية لإحداثها، تحت شعار: «مؤسسة وسيك المملكة، إبداع ملكي لتجسيد متبصر لحماية الحقوق الارتفاقية على قاعدة العدل والإنصاف»، وجعلت المؤسسة من هذه المناسبة فرصة لتنوع أنشكاتها السنوية عبر لقاءات تواصلية بلورتها افتتاحها على الوسك الجامعي والأكاديمي في شكل ندوات ومناضرات موضوعائية تبرز مهام المؤسسة وما حققته من إنجازات. كما حرصت المؤسسة على أن تجعل من هذه الذكرى مناسبة لتوثيق شهادات أولية حية عن مساهمتها في إشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية، وفرصة لإبرام شراكات مع نظيراتها بغير الحول الشقيقة والصديقة.

ولقد شكلت إراة توثيق ما جسده إحداث المؤسسة من إحياء لتراث مؤسسي عريق يحد جذوره في ولاية المضالم وما مثله على من امتغالة معلنة مما توفره النضم المعاصرة في هذا الموضوع من آليات تنهل من القيم المثلى لتراث الإنسان المشترك، وما أساه من إغنائم مؤسسة وكهنية مستغلة ومتخصصة، مهتمتها الدفاع عن الحقوق في نضال العلاقة بين الإدارة والمرتفقين، والإسغام في ترسيخ مبادئ القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية، إحدى الغايات المعلنة لهذا العدة التخليدي للذكرى العشرينية، من خلال استحصار الهكبات الأساسية التي عرفها تاريخ المؤسسة، وما تمثله كمكتسب حقوق في مجال دعم مقومات «الإدارة الرشيدة»، ضمن مسار متكامل من الإصلاحات السياسية والقانونية والمؤسسية التي بوشرت في العهد الجديد، وما عرفه من معر حثيث لتصوير وتعديد المؤسسات المكلفة بحماية الحقوق وصيانتها.

هذا، فضلا عن معو المؤسسة إلى جعل هذا التخليد مناسبة لتقييم الإنجازات التي حققتها، على مدى عقدين من الزمن، في مجال تصوية المنازعات خارج دائرة القضاء، وإعمال الوساطة كوسيلة بديلة تبذع حلولاً عملية منصفة لإحلال حقوق المرتفقين في خلا فاتهم مع المرافق العمومية وفق قواعد العدل والإنصاف.

كما حرصت المؤسسة على إحصاء هذه المناسبة بعدا أوليا ييسد افتتاحها على مصيحتها الحولي، وإضرائها في المقاربات والممارسات الحقوقية والتنموية العالمية، بما تمثله من تعزيز لحور الوساطة وتثبيت ثقة المرتفقين في أحداتها، ويمنح العدة إشعاعا يليق بمكانة المملكة المغربية في القضاء الحقوق الحولي، ويعكس حور مؤسسة وسيك المملكة على مستوى المؤسسات المماثلة لدى باقي حور العالم وشبكاتنا.



ولأن التحولات التي عرفتها مؤسسة وسيك المملكة، جاءت مواكبة لتحول أوسع نطاقاً هم الوسائط المؤسساتية عبر العالم. تجسد أساساً في القرار الأممي المتعلق بـ «حور مؤسسات أمناء المضالم والوصياء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والعكر الرشيد وسيادة القانون»، الذي لعبت فيه مؤسسة وسيك المملكة رفقة بعض الشركاء من المعهد الدولي للأمم ودمان حورا محوريا، وتكلفت الدبلوماسية المغربية بتقديمه والترافع من أجله لدى مكونات الجمعية العامة للأمم المتحدة، فقد كانت العشرينية فرصة لتقييم المكانة الأهمية لهذه المؤسسات مساهمة للتصور الحقوق الذي يسعى إليه مجتمع الوصياء، ومناسبة لتعميق النقاش الحقوق بين الوصياء وأمناء المضالم المنتمين لأنظمة قانونية مختلفة، وبين فاعلين وباحثين جامعيين هدفهم الكشف عن مجالات العمل المشترك لمواكبة شتى التصورات التي تشهدها الوسائط المؤسساتية من زوايا متعددة، بما يضمن أجراء رسالتها السامية القائمة على خدمة المجتمعات الإنسانية.

وعموما، فقد تصرق المشاركون في اللقاء التحليلي لهذه المناسبة إلى الصلور الآتية:

- الصور الأول: العهد التنموي في تدخلات الوصياء والأمم ودمان، وتناول هذا الصور ثلاث موائد مستديرة، خصصت الأولى لتسليح الضوء على حور الوصياء وأمناء المضالم في توجيه الإدارة العمومية نحو إدارة حاضنة لبحوث التنمية المستدامة، وتدارست المائدة المستديرة الثانية حور الوصياء في حماية حقوق الأجيال القادمة «الحقوق عبر الأجيال»، باعتبار ذلك أحد تجليات الرؤية الاستراتيجية للوصياء والأمم ودمان في بعدها التنموي، بالإضافة إلى مائدة مستديرة ثالثة تمحورت حول حور مؤسسات الوصياء والأمم ودمان في دعم فضاء الاستثمار باعتبارها رافعة مهمة للنمو الاقتصادي.

- الصور الثاني: حور الوصياء والأمم ودمان في توجيه السياسات العمومية نحو فعالية الحقوق، وقد اهتم هذا الصور ببيان موجبات فعالية الحقوق الارتفاقية في ظل التحولات المعاصرة من خلال ثلاث موائد مستديرة، تصرقت الأولى لبحث موضوع حكمة رقمنة الخدمات العمومية باعتبارها ضمانة أساسية لفعالية الإنصاف الارتقائي، وخصصت المائدة المستديرة الثانية لحور الوصياء في تتبع وتقييم السياسات العمومية في ظل الأزمات من خلال الوقوف عند أهم الرهانات والتحديات التي يصرحها الموضوع وأيضا الأفاق المستقبلية للتعامل مع هذه التحديات، وفي مستوى آخر، ناقشت المائدة المستديرة الثالثة التصورات المشتركة للنموذج الارتقائي الجديد الذي فرضته الأزمات والمستجدات المعاصرة، باعتبارها تحديا جديدا للوصياء والأمم ودمان في مجال تعزيز منظومة القيم والأخلاقيات الإدارية في ضوء هذه المتغيرات.

- الصور الثالث: أبعاد القرار الأممي عدد 186/75 حول «حور مؤسسات أمناء المضالم والوصياء: من أجل بلورة تصور مشترك لآليات تفعيل القرار الأممي»، وتم تناول هذا الصور من خلال ثلاث موائد مستديرة، ركزت أولاها على حور مؤسسات الوصياء والأمم ودمان في ضمان احترام سيادة القانون وتحقيق العدل والإنصاف، باعتبارها مقاما مستقلة بأبعاد مترابطة في رسالة أمناء المضالم. من خلال مقتضيات القرار الأممي المذكور، وتركت الثانية لمناقشة الآليات والمبادئ الواجب اتباعها على المستويين الدولي والإقليمي لجعل موقع مؤسسات الوصياء والأمم ودمان أكثر مرتبة داخل المنظومة الدولية لحقوق الإنسان، كما اختتمت الجلسة الثالثة بمناقشة القرار



مالفا الذكر من زاوية اعتباره مرجعية تصورية للوساكة المؤسساتية في أبعائها العامة، ومن زاوية الانتضارات المتوقعة والآفاق الترفيحتها لتقوية مؤسسات الوساكة.

كل هذا، وفق ميفتصر تضمنته «ورقة فعاليات النشاط» المرفقة بملاحظات هذا التقرير.

هذا، وقد اختتمت فعاليات اللقاء التخليدي لهذا المناسبة برفع برقية ولاء وإخلاص إلى صاحب الجلالة، الملك محمد السادس نصره الله، من لحن وسيد المملكة.

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

### نعم سيدو أعزكم الله

مولاي صاحب الجلالة، الساهر الأمين على حقوق وحرمان المواكبات والمواكبات  
السلام على السادة العالية بالله ورحمة منه تعالى وبركاته؛  
بعد الأضواء احتراماً وإجلالاً لمقامكم المنيف، وتقديم فروض الصالحة والولاء،  
والإخلاص لجنابكم الشريف؛

وفي الوقت الذي قفتم فيه مؤسسة الوسيخ فعاليات تخليدنا لذكر مرور عقدين  
أثنين على إحداث نواتنا الأولى، وعقد واحد على عمارتنا، والتوازن كان التمام جمعها  
بما أضفناه عليها مولانا المنصور بالله من مابغ رعايته السامية، يتشرف خديم أعتابكم  
الشريفة، محمد بنعليلو، وميخ مملكتكم المنيفة، أصالة عن نفسه، وليابة عن كل  
العاملين بها، ومختلف ضيوفها من المؤسسات المشاركة، أن يلتزم إغلكم الشريف  
لكر تكون له الخشوع بأن يقدم لمقامكم العالي باللذات والولاء، الكائن والإخلاص  
العميق، والتعلق السرمدي بشخص جلالكم الكريم، وبأقداب عرشكم العبيد، زالة الله  
بجدا ورفعة وشموخا.

### مولاي أعزكم الله

إن مؤسسة الوسيخ، وهي تتشرف برعايتكم لفعاليات تخليد هذه الذكر،  
تصعد إلى أن تجعل من احتفالاتها بعقد من ممارستها لها مناسبات لرضا ما  
حققت من إنجازات خلال هذه المدة، وتقييم أحوالها في ضوءها، واستشراف مراكمة  
المزيد من المكاسب.

وقد تشرفت مؤسسة الوسيخ، عند تخليدنا لهذه الذكر، بمشاركة مكثفة  
لضيوفها من مسؤولي مؤسسات الأمايواسمان والوسياء وباقر المؤسسات المماثلة  
بالعديد من الدول الشقيقة والصديقة، ورؤساء شبكات ومنظمات حولية وإقليمية  
للوسياء، وقد حرص هؤلاء الضيوف على إبداء رغبتهم في الانضمام إلى مستضيفيهم  
من مسؤولي مؤسسة الوسيخ للتعبير لجلالتكم المنيفة، بما يليق بسادكم العالية بالله عن  
فروض التمجيل والاحترام والتقدير، مفصحين عن خالص شكرهم وعميق امتنانهم على  
ما أسدته المملكة المغربية من خدمات لمؤسسات أمناء المضالم عبر العالم من خلال  
مبادراتها المتعلقة بالقرارات الأمامية ذات الصلة، وما حضوا به من حسن الضيافة  
وكرم الوفاة وهيب المقام خلال مشاركتهم للمؤسسة تخليدنا لهذه الذكر.

كما كانت لهم الفرصة يا مولاي أعزكم الله وبارك في عمركم لكي يقفوا على تصور هذه المؤسسة، متنقلين بين صفحات تاريخها العجيب ليخلصوا إلى أن مؤسسة وسيط المملكة بالصورة التي ابتغناها لها جلتكم تشكل أحد مظاهر نشأة مملكتكم الشريفة بتراثها المؤسس التليد، وحرصها على تطويره ومواظمتها مع ما أفرزه العصر من تعقد وتعدي في الخدمات الاجتماعية العامة، وما أبدعه فكركم الثاقب لمقومات المفهوم الجديد للمصلحة. في ظل سياسة جلتكم الرشيدة التي جعلت من دعم حقوق الإنسان خياراً وصنياً استراتيجياً لا رجعة فيه، وجسدته في الإصلاحات التشريعية والمؤسسية الرائدة التي شهدتها المملكة المغربية في عهدكم الزاهر، والتي توجت بصور دستور المملكة لسنة 2011.

تاريخ المملكة المغربية العريقة يشهد على المكانة الرفيعة التي أولتها أملاككم المنعمون لولاية المضالم هذه المبنية المؤسسية التي اتخذت في فجر الاستقلال شكل مكتب للأبحاث والإرشادات التابع للقصر الملكي العاصم. قبل أن يقتضيه نضركم السيد، يا مولاي إحداهم أيوان المضالم بموجب تظهيركم الشريف المؤرخ في 23 من رمضان 1432 (09 ديسمبر 2001)، ثم لتحل محله مؤسسة الوسيط، بموجب تظهيركم الشريف الصالح في 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011).

وهو المسار التصوري الذي أبيتكم يا مولاي إلا أن يتوج بالتنصير على المؤسسة في دستور المملكة الصالح في سنة 2011، ضمن صرح شامخ من المقترحات الدستورية التي تركز الحقوق الأساسية بشكل صريح وواضح لا لبس فيه، وتضع القواعد والمبادئ التي يجب أن تحكم المرافق العمومية، وقواعد حكومتها الجيدة وحسن تسييرها، والآليات المؤسسية لتفعيل مختلف هذه الحقوق، ومن بينها مؤسسة الوسيط التي أصبحت «مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتكبين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف وقيم التحليل والشفافية في تدبير الإدارة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية».

وكانت الملاءمة الدستورية للإصدار القانوني للمؤسسة، من خلال القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، الصالح الأمر بتنفيذه بموجب التظهير الشريف رقم 1-19-43 الصالح في 04 رجب 1440 (11 مارس 2019)، مناسبة لتعزيز الدور المنوطة بالمؤسسة، وضبط شروط ممارستها لمهامها، حيث أصبحت مقصداً للمرتفقين الذين وضعوا ثقتهم في الوسيلة المؤسسية كوسيلة ناجعة لحل نزاعاتهم المرتبطة بالمرافق العمومية، ولتحفيز المؤسسة على بذل المزيد من الجهود للجواب عن الانتقادات المشروعة للأفراد والجماعات، وتأمين نجاحها في إصدار سيادة القانون وقيم مبادئ العدل والإنصاف.

## مولاي أعزكم الله

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

وقد كانت الرعاية المولوية السامية التي نكرم جلالتم حفضكم الله بإسعادها على خليلها هذه الذكرى جافرا على الإبداع في تنفيذ فعالياتها وبلوغ مراميها، وسببا رئيسيا لما سجلته مختلف الأنشطة المنجزة من نجاح أقر به جميع ضيوف وشركاء المؤسسة الذين وقفوا على الكفاءة والتقوية والمؤسسية التي تعرفها بلادنا في عهدكم الزاهر والعاقل بالإنجازات والمكرمات.

حفضكم الله يا مولاي بما حفظ به الذكر الحكيم وأمام عزكم ونصركم وأقر عينكم الكريمة بصاحب السمو الملكي ولي العهد مولاي الحسن، وشذا أزر جلالتم بشقيقكم السعيد، صاحب السمو الملكي مولاي رشيد، وسائر أفراد أسرتم الملكية الشريفة، إنه سميع قدير، وبالاستجابة جدير.

والسلام على مقام جلالتم العالي بالله ورحمة الله تعالى وبركاته.

وحرر بالرباط في الثالث من مارس 2013

خديم أعتاب جلالتم الشريفة

وسيه مملكتكم المنيفة

محمد بنعليو





ارتسامات وانطباعات حولية حول أداء مؤسسة الوسيط

« في إشارة إلى اعتماد اللجنة الثالثة للأمم المتحدة مؤخرًا للقرار (A/RES/72/186) حول حقوق أمناء المضالم والوسطاء، أود أن أعرب لكم شخصيا وباسم المعهد الدولي للأمبودسمان ورئيسه بيتر تيندال عن تقديرنا لاستثماركم الشخصي وللحور الخامس لمؤسستكم ولسلكات المملكة المغربية في إحراز تقدم بشأن هذا القرار.»



كاترين غريبيوكر  
Mme Catherine De Brucker  
وسيطه فدرالية  
نائبة رئيس المعهد الدولي للأمبودسمان - أوروبا  
بروكسل 26 نونبر 2020



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

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

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

« إلى جانب كونها مؤسسة رائدة على مستوى العالم فمؤسسة وسيك المملكة المغربية بمكانة خاصة لدى جميع الوساء وأمناء المضالم الآخرين وأيضاً لدى المعهد الدولي للأمموسمان. فالمملكة المغربية هي التي تقع على عاتقها مهمة التقدير الإنساني لقرار الأمم المتحدة حول «أور مؤسسات أمناء المضالم والوساء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها وتوسيع الحكم الرشيد وسيادة القانون»، حيث يعتبر القرار الأسمى أساسياً لعمل مؤسسة أمين المضالم الحديثة على مستوى العالم.»

« أعمكم لقرار الأمم المتحدة إرى هام منسوج بوضوح باستخدام الألياف الوردية من كل ما تفعله مؤسسات الوساء وأمناء المضالم في جميع أنحاء العالم.»

« اليوم ليس مجرد إحياء لذكرى مؤسسة وسيك المملكة المغربية، بل هو احتفاء ببلد يولي أهمية كبيرة، ويقدم أعماً وقياماً وأخصين بخصوص أور مؤسسات الوساء وأمناء المضالم ليس فقط داخل المغرب، بل أيضاً على الصعيد العالمي.»

« أشكر الوسيك لكونه مناصراً لمبادئ العدل والإنصاف والحكم الرشيد وحقوق الإنسان وسيادة القانون لمدة عقدين عملكم في مجال الارتفاق العمومي شامل بقدر ما هو مثير للإعجاب. يعمل الوسيك ويوفر قياماً كبيرة لمواصني هذا البلد ولأمناء المضالم بإفريقيا وبأول المحر الأبيسر المتوسك وبالأول والبعثات الناصقة بالفرنسية، في إصار أعم المؤسسة العالمية للأمموسمان. بمساحة وبأون أأمن شأ، تكتسب هذه الإيجازات أهمية كبرى وتستحق الاحتفال بها في هذا اليوم.»



كزير فيلدا  
M. Chris FIELD  
أمووسمان أستراليا المغربية  
ورئيس المعهد الدولي للأمموسمان  
الربلك 18 فبراير 2015

« أوكأ على أور المغرب وعلى أعم مؤسستنا ربيعة المستوى وسيك المملكة المغربية في الاعتماء الإنساني لقرارات الأمم المتحدة حول أور أمناء المضالم والوساء. هذه القرارات، التي تعكس الرهانات والأولويات ذات الرهنية بالنسبة للوساء وأمناء المضالم من جميع القارات، يجب أن تغذي تفكيرنا المشترك نحو تعزيز مؤسساتنا وأن تشكل مرجعاً لتعزيز وتصوير الوساءة المؤسسية.»





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



مارك أندريه دوو M. Marc-André Dowd  
حامو المواهب بالكيبب و رئيس جمعية  
الأمموسمان والويصاء القرائكفونيين (AOMF)  
كيبب، 16 فبراير 2023



« أود أن أختتم فرصة الاحتفال بالذكرى العشرين لمؤسسة وسبب المملكة لأشكروفا المملكة المغربية على العمل الهائل الذي قام به، وهو الذي عرض للتصويت في الجمعية العامة للأمم المتحدة، مشروع القرار الصادر في 16 أجنبر 2020. كما أود أن أشركم بنعليلو على الدور الحاسم الذي لعبتموه في هذا الشأن، حيث تمكنتم من منح مبادئ البنديقية مكانة أولوية تعادل مبادئ باريس.»



جيانى بوكيشيو M. Gianni Buquicchio  
الرئيس الفخري، الممثل الخاص للجنة  
البنديقية التابعة لمجلس أوروبا  
الرباط، 18 فبراير 2023



« ما زلت مقتنعة بأن مؤسسة وسبب المملكة متحافظ على المسار الذي جعلته لنفسها، ويحكوني الأمل في أن تعمل مؤسساتنا على مزيد تعزيز التعاون التنازى الذي يجمعنا.»

ماتونكو أميناتا مالى Mme Sanogo Aminata Mallé  
وسبب جمهورية مالى  
باماكو، 01 مارس 2023



## صلى المؤسسة تحت قبة البرلمان

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

لم تفتح مؤسسة وسيه المملكة إمكانية تقديم ملخصات تركيبية لمضامين تقاريرها السنوية لتكون موضوع مناقشة أمام البرلمان على امتداد السنوات الماضية.

### أولاً: الإصدار المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيه المملكة

إن المؤسسة وهي تستحضر مختلف المبادئ التي أقرها مؤتمر بلغراد الخويل المنعقد يومي 23 و24 فبراير من سنة 2012، وكما تستحضر مبادئ حماية وتعزيز حور أمناء المضالم التي اعتمدها لجنة البندقية في جلستها العامة المنعقدة يومي 15 و16 مارس 2019، كمبادئ توجيهية مؤطرة للعلاقة بين البرلمان والمؤسسات الوكيفية لحقوق الإنسان، بما فيها أمناء المضالم والوكلاء، تعتبر أن الإصدار الوكيني الناظم لهذه العلاقة يبقى إصدارا مرجعيا متناسقا يتيح فرصا مهمة للتعاون في مجال حماية الحقوق الارتفاقية.

#### 1 - الإصدار الدستوري المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيه المملكة

أ- من خلال دستور المملكة لسنة 2011

الباب الثالث عشر من الدستور: الحكامة الجيدة - مبادئ عامة

#### الفصل 159

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



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

ب- من خلال قرار المحكمة الدستورية

لقد تصرق القرار رقم 32/209 م.أ الصادر عن المحكمة الدستورية بتاريخ فاتح مارس 2023، بمناسبة تنه في مدى دستورية النظم الداخلي لمجلس النواب، مجموعة من الفصول المتعلقة بمؤسسات وهيئات الحكامة وحقوق الإنسان، على النحو التالي:

#### في شأن المادة 382:

حيث إن هذه المادة نصت على أنه «صمغا لأحكام الفصل 159 من الدستور تقدم كل هيئة جديدة للصبخ والحكامة الجديدة يتم إحداثها بقانون تقريراً سنوياً عن أعمالها إلى البرلمان إذا تم إقرارها في القوانين المنشئة لها»، ليس فيه ما يخالف الدستور، شريطة التقييد بنفس الإجراءات المقررة لتقديم تقارير عن أعمال المؤسسات والهيئات المشار إليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور؛

#### في شأن المادة 388 «الفقرة الأخيرة»:

حيث إن هذه المادة في الفقرة الأخيرة نصت على أنه «في حالة عدم التوصل بالرأي المصلوب من الهيئات المشار إليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور أو المعدثة بموجب الفصل 159 منه في الأجال القانونية، تعتبر النصوص والقضايا المعروضة عليها أنها لا تثير لديها أي ملاحظة»، ليس فيه ما يخالف الدستور، مع مراعاة المعدلات التي تصلب فيها تلب المؤسسات والهيئات أجالاً إضافياً لإبداء رأيها صمغا للقوانين المنظمة لها؛

#### في شأن المادة 389 «الفقرة الأخيرة»:

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

#### في شأن المادة 86:

حيث إن هذه المادة أخرجت «...» «مؤسسة الوصبخ»، ضمن اختصاص اللجنة الدائمة لحقوق الإنسان والحريات والعدل والتشريع «...»؛

وحيث إن المحكمة الدستورية، تستحضر أثناء تنها في مصابفة الأنظمة الداخلية لمجلس البرلمان، ما يترتب عن أحكام الفقرة الأولى من الفصل السادس من الدستور، من متصلبات تسهيل الولوج إلى قواعد هذا النظم، ومقروبيتها، ووضوحها، وانسجامها، تفادياً لتضارب تلويل



مقتضياتها، وتعصيل نفاذ مضامينها وحسن تطبيقها، متوكلين للمحكمة، على وجه الخصوص، أن تصيغ قاعدته من قواعد النظام الداخلي، في الصيغة المعروضة بها على هذه المحكمة، من شأنه أن يفضي في وجه من أوجده، إلى مخالفة الدستور؛

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

وحيث إنه، لما كان تقديم مشاريع أو مقترحات القوانين، يتم من قبل الجهات التي يلجأ إليها، وكانت هذه المؤسسات والهيئات المعنية غير خاضعة للسلكة الرئاسية ولا لوصاية وزير معين، مما يعرضه امتدعاء رؤسائها أو مندوبيين عنها، للممثل أمام لجنة دائمة، وكان أعضاء الحكومة يقدمون أمام اللجان الدائمة لمجلس البرلمان الميزانيات الفرعية للفصلات الحكومية أو المؤسسات، وكانت مناقشة التقارير السنوية لهذه المؤسسات والهيئات من قبل البرلمان، لا تتم بحضور رؤساء الهيئات المذكورة، ترتب عن ذلك، أن ما نصت عليه هذه المادة من إخراج هذه المؤسسات ضمن اختصاصات اللجان الدائمة، بالصيغة التي عرض بها على هذه المحكمة غير مطابق للدستور، لما ينص على ذلك الإخراج من تعميم

#### 2 - الإحصار القانوني المنضمر للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيك المملكة

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

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

المادة 342

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

المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛

مؤسسة وسيك؛

مجلس الجالية المغربية بالخارج؛

هيئة المناصفة ومباراة جميع أشكال التمييز؛

الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري؛

مجلس المناصفة؛

الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومباراتها؛



الجلسل الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمى؛

الجلسل الاستشارى للأسرة والصفولة؛

الجلسل الاستشارى للشباب والعمل الجمعى؛

نوع التقرىر لذى مكتب مجلس النواب.

ببدا رئيسا مجلس البرلمان، بعد مداولة مكتب كل مجلس علو حدة، بصيغة مناقشة التقرىر بين أعضاء كل مجلس.

تم المناقشة بمشاركة الحكومة التى يمكنها أن تذلر بكل البيانات والمعلومات الترتىرة فأنحة من إخبار المجلس بها.

المادة 343

تم مناقشة تقرىر المؤسسات المنصوص عليها فى الفصول من 161 إلى 170 من الدستور ببناء علو التحذىر الموضوعاتى الذى يقره مكتب المجلس بالتفلق مع مجلس المستشارىر. بعد استشارة رؤساء الفرق والجموعات النيابية مع مراعاة حقوق النواب غير المنتسبىر.

بتم توزيع الغلاف الزمنى حسب قاعده التمثىل النسبى وتخصر نفس النصة للحكومة.

المادة 344

بمكن لرئيس المجلس، بقرار من المكتب، وبناء علو بصلب من اللجنة الخاتمة المعنية، أن بصلب من إحدى المؤسسات والهيئات المنصوص عليها فى الباب الثانى عشر من الدستور إبداء الرأى بخصوص مضمىر مشروع أو مقترح قانون وفق القوانىر المنظمة للمؤسسات والهيئات المذكورة.

المادة 345

ببببب رئيس مجلس النواب المجلس علما فى جلسة عامة بالأراء والاقتراحات والخرامات والأهانات التى أفضرتها المؤسسات الدستورية، سواء بمداولة منها أو ببناء علو بصلب مجلس النواب، والتى توصل بها هذا الأخير.

ب- النظام الداخلى لمجلس المستشارىر بعد صدور قرار المحكمة الدستورية رقم 20/102 م.أ بتاريخ 2 مارس 2020

الباب الخامس: علاقة مجلس المستشارىر بمؤسسات وهيئات حماية الحقوق والحريات والحكامه الببببب والتنمية البشرية والمستدامة والديمقراطية التشاركية.

الفصل 355

ببببب لأحكام الفصل 160 من الدستور، تقدم المؤسسات والهيئات التالية تقرىرا عن أعمالها إلى البرلمان مرة واحدة علو الأقل فى السنة التشريعية:



الجلسة الوطنية لحقوق الإنسان؛

مؤسسة الوسيط؛

مجلس الجمالية المغربية بالخارج؛

هيئة المناصفة ومشاركة جميع أشكال التمييز؛

الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري؛

مجلس المنافسة؛

الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها؛

الجلسة الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي؛

الجلسة الاستشاري للأسرة والصفوة؛

الجلسة الاستشاري للشباب والعمل الجمعي؛

نوع تقارير المجلس والهيئات المذكورة بالتزامن لدى مكتب مجلس البرلمان.

يبدأ رئيسا مجلس البرلمان، بعد التوصل بالتقارير المذكورة بناء على محاولة مكتب كل

مجلس على حدة، بصيغة مناقشة التقارير في كل مجلس بمشاركة الحكومة.

### الفصل 356

تم مناقشة تقارير المؤسسات المنصوص عليها في الفصول من 161 إلى 170 من الدستور بناء

على التحديد الموضوعاتي الذي يقره مكتب المجلس باتفاق مع مجلس النواب، بعد استشارة رؤساء

الفرق ومنسقي المجموعات البرلمانية مع مراعاة حقوق المستشارين غير المنتسبين.

### الفصل 357

يبدأ مكتب المجلس معاور المناقشة بناء على مضمون التقارير الموعودة لديه، ويوجهها إلى

الفرق والمجموعات البرلمانية والحكومة.

يضع توزيع الغلاف الزمني لجلسات المناقشة لمقتضيات المادة 140 أعلاه.

### الفصل 358

توافق الحكومة رئيس المجلس بلائحة أعضائها المتدخلين في المناقشة، وبالمدة الزمنية

لتدخل كل واحد منهم في إطار النصة الإجمالية المخولة للحكومة.

### الفصل 359

يجلس المستشارين كامل الاختيار في صلب رأي المؤسسات والهيئات المنصوص عليها في

الدستور.





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

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

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

G- القانون رقم 14.16، المنظم لمؤسسة الوسيط، كما صاغ عليه مجلس النواب ومجلس المستشارين  
«منشور بالجريدة الرسمية عدد 6765 بتاريخ 25 رجب 1440 الموافق لفتح أبريل 2019»

#### المادة 18

يمكن لأعضاء مجلسي البرلمان ورؤساء الإدارات، ورؤساء المؤسسات والهيئات المشار إليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور واللجنة الوصية لمراقبة حماية المعصيات ذات الصابع الشخصي وغيرها من المؤسسات والهيئات العامة، والجمعيات المؤسسة بصفة قانونية والمسيرة حسبما لأنظمتها الأساسية، أن يميلوا إلى المؤسسة التضرعات الموجهة إليهم والتي تدخل في اختصاصهم، وتقتصر المؤسسة بالنظر فيها.

إذا كانت المؤسسة، تعتبر أن ممثل الأمة سبيل لتوسيع مجال اللجوء إلى الوسائل البديلة لحل الخلافات التي تصفو على علاقة الإدارة بمواطنيها، ومسلاً منهم لتفعيل مقتضيات الدستورية في مجال الحكامة والدفاع عن الحقوق، فحسب قريبهم المفترض من المواهبين، فإن عدد الإحالات الواردة على هذه المؤسسة من طرف البرلمانيين جداً محدوداً، رغم ما تشكل مقتضيات المادة 18 من القانون المنظم للمؤسسة من آلية لتدخل وميكة المملكة لدى الإدارة قصد إيجاد حلول لها قد يكون للمواهبين من تضرعات.

#### المادة 43

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

وفي حالة عدم الإلقاء برأيها داخل الأجل المذكور تعتبر المشاريع والمقترحات الصادرة إليها غير مثيرة لأي ملاحظات لديها.



لم تتوصل مؤسسة وسيك المملكة بأمر مشروع أو مقترح قانون لتدخل بوجهه نظرها فيه، وتغنى النقاش التشريعي في مجالات اهتمامات المؤسسة، وبخاصة تلك التي لها علاقة بالتدبير الإداري، وبالضوابط الاتفاقية، وبالسياسة الجديدة.

#### المادة 49

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

3 - النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط (الصادر بالمرسوم رقم 7060، بتاريخ 24 جمادى الآخرة 1443، الموافق لـ 27 يناير 2022).

الفرع الثالث: الدور الاستشاري والقوة الاقتراحية للمؤسسة

#### المادة 93

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

يمكن للمؤسسة، في إطار مهامها التلقائية، إبداء رأيها في مشاريع القوانين والنصوص التنظيمية حتى ولو لم تمل عليها وقد ما تم ذكره.

#### المادة 96

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

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

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

#### المادة 97

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

كما يمكنه، عند الاقتضاء، أن يبلغ رئيس مجلسي البرلمان بالاقترح المذكور.



ثانيا: صدر أراء مؤسسة وسيك المملكة ضمن مهام البرلمان في مراقبة العمل الحكومي

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

### 1 - من خلال الأسئلة الكتابية

• السؤال البرلماني رقم 18607، حول موضوع «الملف المصلي للمتصرفين العاملين بقضاع التربية الوصية»، والذي سأل الحكومة عن عدم انشاء مجموعة من التدابير لفائدة هذه الفئة بما فيها تلك التي تستند إلى توصية وسيك المملكة في الشق المتعلق بالتعويض عن التكوين.

«تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة»

• السؤال البرلماني رقم 11042، حول موضوع «التمويل من التغطية الصحية والتعويضات عن الأضرار»، لفائدة المتخلم (م.ح) رغم مساهمته في الصنوق الوصني للضمان الاجتماعي بشكل منتظم بعدما وفت المفتشية العامة للصنوق المذكور علم وجوء اختلاس لم يكن للمتخلم دخل فيه لا من قريب ولا من بعيد، وقد أكد السؤال على عدم تسوية وضعية المتخلم رغم مراسلته لمؤسسة وسيك المملكة.

«تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة»

• السؤال البرلماني رقم 4815، حول موضوع «تفاعل الإغارات المغربية مع شكايات المواصنين الواردة عن صيرق مؤسسة الوسيك»، معتبرا أن هذه الأخيرة تراء عليها مجموعة من الشكايات والتدخلات التي يتقدم بها عموم المواصنين كحلبا لإلصافهم وأن حجم الشكايات المتعلقة بالتخلم من أضرار ناتجة عن قرارات إدارية أو تسوية وضعيات إدارية ومالية أو قضايا متعلقة بامتناع عن تسليم وثائق إدارية بلغ عموما ما يفوق 59% من مجموع هذه الشكايات. وعليه، سأل الحكومة عن مأل شكايات المواصنين الواردة عن صيرق مؤسسة الوسيك على مختلف الإغارات العمومية، وعن التدابير والإجراءات التي تقوم بها لتسريع تجاوب الإدارة مع هذه الشكايات، وعمما إذا كانت هناك من رؤية وبرنامج تنوي أعماله من أجل تفعيل توصيات مؤسسة الوسيك بهذا الصدد.

«تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة»

• السؤال البرلماني رقم 4221، حول موضوع «مأل توصيات مؤسسة الوسيك»، معتبرا أن التقارير التي أصدرتها مؤسسة وسيك المملكة والمرفوعة إلى جلالة الملك وتم نشرها بالجريدة الرسمية، تضمنت الشكايات المقدمة في مواجهة القضاة الحكومية، والتوصيات التي أصدرها الوسيك في مواجهة مختلف الإدارات والجماعات الترابية، وعليه سأل الحكومة في سياق



النصاب الملكي الخاضع لتقسيم علاقة الإغارة بالمرتفقين، والبرنامج الحكومي الذي من أولوياته إصلاح الإغارة، عن الإجراءات المتخذة للحد من النزاعات الارتفاقية، وعن ما ل تنفيذ توصيات مؤسسة الوسيط ذات الصلة.

﴿لم نجيب عنه الحكومة﴾

«السؤال البرلماني رقم 1916، حول موضوع «تسوية الوضعية الإغارية لثلاثة مهندسين بالمنذوبية السامية للتخصيص»، يشتكون من حرمانهم من تسوية وضعيتهم الإغارية بالترقية منذ تاريخ 20 أكتوبر 2010، رغم اجتيازهم بنجاح لجميع مراحل ولوج إحصاء مهندس رئيسي ورغم توقيع قرار ترفيتهم من طرف الكاتب العام للمنذوبية السامية للتخصيص، لكن وزارة المالية لم تتمكن من توفير المناصب المالية. وحيث إن النظم الأساسي الجديد للمنذوبية السامية للتخصيص لا يقوم على اعتماد تقديم رسالة بحث كوسيلة للولوج إلى إحصاء مهندس رئيسي، مستندا إلى توصية مؤسسة الوسيط التي تدعو فيها لتسوية وضعيتهم أو على الأقل إيجاد حل لغير الضرر اللاحق بهم لمساواة الحكومة عن الإجراءات المتخذة لحل هذا الملف.

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

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

﴿تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة﴾

«السؤال البرلماني رقم 2956، حول «عدم التزام الجماعة الضريبة بفرض تنفيذ توصية لوسيط المملكة»، يتعلق بشكاية مواطن يتخلم من خلالها من عدم الترخيص له من طرف الجماعة المذكورة لإقامة مشروعه الاستثماري على عقار تابع لها. مذكيا بنسخة من توصية صدرت عن وبيك المملكة لفائدته بناء على شكوى تقدم بها المشتكي أمام هذه المؤسسة، توصي بدراسة تخلم المشتكي بعناية والترخيص له بإقامة مشروعه الاستثماري كسبقا للقوانين الجاري بها العمل خاصة أن الأمر يتعلق بمشروع عقد كراء صوبيل الأمد حضر بموافقة الإغارة، وتمت المصادقة المبدئية عليه من طرف سلطة الوصاية مع تعديله لتتوافق مع مقتضى المادة العقد ورفع الوجيبة الكرائية. وقد اعتبر السؤال أن الجماعة المعنية لم تعمل على إعلاء غرامة الملف وفقا لتوجيهات سلطة الوصاية واعتدت عن الاستجابة لطلب المتخلم



تسجدة عدم ملائمة هلب الرخصة مع معصيات المنصقة.

وقد ببل صاحب السؤال عدم قيام الجماعة المعنية بأى تشارك لإيحاء حل أو عرض بديل تنفيذاً لما أعلنت إليه مؤسسة الوسيك. مساندا الحكومة عن الإجراءات المزمع القيام بها لدفع الجماعة العصرية لغاس للأخذ بتوصية مؤسسة دستورية مهمتها الدفاع عن حقوق المرتفقين والإسقام في ترسيخ سيادة القانون.

«تمت الإجابة عنه من قبل الحكومة»

• السؤال البرلماني رقم 2180، حول موضوع «إحداث منخوبية جهوية لمؤسسة الوسيك بجهة عرعة - تافيلالت»، معتبرا أن مؤسسة الوسيك مؤسسة دستورية مهمتها الدفاع عن الحقوق في نضاق العلاقات بين الإغارة والمرتفقين والإسقام في ترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تكبير المصالح الإغارية، و«آلية فعالة للوساطة» بين الإغارة والمواكسين، مهمتها إيحاء صيغة قانونية مناسبة لحل الإشكالات المثارة في هذا الصدا. بعد إجراء الأضام اللازمة والاستماع إلى الأضراف وحرارة الوثائق والتجج والمعصيات التي يخلون بها لديه، وقد اعتبر السؤال أن عدم تفعيل مقتضيات المادة 29 من النضهير الشريف رقم 1-19-43 الصادر بتاريخ 1 مارس 2019 بتنفيذ القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيك في شأن إحداث منخوبيات جهوية، وعدم إحداث منخوبية لمؤسسة الوسيك بجهة عرعة - تافيلالت، وإبقائها تابعة للمنخوبية الجهوية لغاس مكانس يشكل تناقيا مع المقاصد التي من أجلها تبنى المغرب الجهوية المتقدمة مع ما تنصوي عليه من تقريب الإغارة من المرتفقين، بحيث يقتض مواكسو الجهة ما يقارب من 400 كلم لتقديم تضلماتهم لدى مؤسسة الوسيك.

«لرقتب عنه الحكومة»

## 2 - من خلال الأسئلة الشفوية

• السؤال البرلماني رقم 9434، حول موضوع «تفاعل الإغارة العمومية مع مؤسسة الوسيك»، مساندا الحكومة عن تقييمها للعلاقة بين الإغارات العمومية ومؤسسة الوسيك، وعن سياستها لتحقيق التجلوب والتفاعل المصلوب مع هذه المؤسسة الدستورية.

«لرقتب عنه الحكومة»

• السؤال البرلماني رقم 7450، حول موضوع «تفاعل الحكومة مع التقرير السنوي لمؤسسة الوسيك»، مساندا الحكومة عن الإجراءات الترقامت أو ستقوم بها تفاعلا مع هذا التقرير.

«لرقتب عنه الحكومة»

• السؤال البرلماني رقم 4054، حول موضوع «الاختلالات التروصداها التقرير السنوي لمؤسسة الوسيك»، مساندا الحكومة عن التدايبر التي ستتخذها لمعالجة لاجعة للحيولة عون استمرار العديك من الاختلالات في علاقة الإغارة العمومية بالمرتفقين، معتبرا أن بعض تلك

الاختلافات يكرر بشكل مزمن، حيث لم تفد التقارير السابقة لمؤسسة الوسيط في التنبيه إليها بما يكفي.  
﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

• السؤال البرلماني رقم 2126، حول موضوع «امتيعاب أهداف مؤسسة الوسيط»، مشيراً إلى وضعية الشكايات والتدخلات التي كشف عنها التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة، والتي لا تندرج ضمن الاختصاصات الموكولة إليها. وما يشكله غلظ من خلل في مدى امتيعاب المواكبين والبيانات المشتكية لبيانات تدخل المؤسسة، وهو ما يستوجب - حسب السؤال - إغناء الإجراءات اللازمة لتجاوزها. مساندة الحكومة عن الخصومات التي ستتخذها لتعريف بالمؤسسة والأهداف المسطرة لها.  
﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

• السؤال البرلماني رقم 10035، حول موضوع «تنفيذ الأحكام القضائية»، مستنداً إلى ما أقره تقرير مؤسسة الوسيط في موضوع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام خاصة بالنسبة لقضايا نزاع الملكية، ﴿...﴾ الشيء الذي يؤدي حسب السؤال إلى إحباط كبير لدى المنفذ لهم ويفقداهم الثقة في الأحكام القضائية.  
﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

• السؤال البرلماني رقم 7884، حول موضوع «عدم تنفيذ توصيات مؤسسة وسيط المملكة التي كانت موضوعاً لتقارير سابقة، ومنها توصيات تتعلق بتعويضات الموظفين عن التكوين، وتسديد مستحقات نزاع الملكية»، مساندة الحكومة، عن أسباب عدم التعاضد الإيجابي مع توصيات هذه المؤسسة الدستورية، والإجراءات التي ستتخذها لتنفيذ هذه التوصيات.  
﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

• السؤال البرلماني رقم 7802، حول موضوع «تفعيل صلاحيات المخاضين بالإجراءات لمؤسسة الوسيط»، بالاستناد إلى ما ورد في تقرير مؤسسة وسيط المملكة، بشأن عدم توفر بعض المخاضين الدائمين للمؤسسة في عدد من الإجراءات العمومية على ملهة إغناء القرار واقتصار حورهم على الحالات على المديرية والمصالح المختصة. مساندة الحكومة عن الإجراءات التي ستتخذها لتمكين هؤلاء المخاضين من ممارسة صلاحياتهم كاملة.  
﴿لم تجب عنه الحكومة﴾

• السؤال البرلماني رقم 12458، حول موضوع «تقرير مؤسسة الوسيط بخصوص تدخلات المواكبين من الإجراءات العمومية»، خصوصاً في إطار تعاملها مع المرتفقين، وما أضفره التقرير من استمرار المشاكل المرتبطة بالصفقات والصلبيات العمومية، معتبراً أنه بالرغم من تنصيب اللجنة الوصية للصلبيات العمومية، التي أسند إليها المشرع صلاحية النظر في بعض الشكايات المقدمة من كل شخص يشارك في صلبيات عمومية، لم تنقص من حجم ما يتوارى على المؤسسة من شكايات. وقد أضاف السؤال أن الشكايات التي توصلت بها المؤسسة حول موضوع الصفقات والأشغال التي أفرج لغائده إدارات الخولة والجماعات الترابية تتلخص



في عدم التزام الدولة بأداء ما بذمتها من مستحقاى. مسانداى الحكومة عن موقفها من تقرير مؤسسة الوسيك، وعن ما قد يكون لها من تكاير من أجل وقف مثل هذه الأخصاء والاختلااى.

«لرقيب عنده الحكومة»

• السؤال البرلمانى رقم 7804. حول موضوع «قلة قباوب الإاءاى العمومية مع مؤسسة الوسيك»، بالامتناء إلى تقرير مؤسسة وسيك المملكة الأى كشاف عن أن أداء من القصاصاى لم تتعلك بشكل إجابى مع المؤسسة، رغم أن المشرع يلزم هذه المؤسسات بإعءاء تقرير سنوى عن تعاملها مع مؤسسة الوسيك، وأن التقارير الواردة على المؤسسة جاءت بمنصور سياسى - حسب التقرير -، فى حين أن المصلوب هو إعءاء تقارير تتضمن قبايلنا لمختلف التضماى فى الإءاء الإصلاح والإقءاع عن بعض الاختلااى بعد الوقوف على مكامن الضعف فى أفق الأرتقاء بالعمل مسانداى الحكومة، عن الخصاصاى المتخذة على هذا الصعيد لئى المؤسسات والإاءاى للتجاوب مع هذه المؤسسة الدستورية، وقباوز الاختلااى الواردة فى تقرير المؤسسة.

«لرقيب عنده الحكومة»

• السؤال البرلمانى رقم 7808. حول موضوع «امتيعاب أهداف مؤسسة الوسيك»، تأسيسا على ما كشاف عنده التقرير السنوى لمؤسسة وسيك المملكة، من كون العءاء من الشكايات التى تتوصل بها المؤسسة لا تخرج ضمن الاختصاصاى الموكولة إليها. وهو ما اعتبره السؤال خلاا فى مدى امتيعاب المواهين والإءاى المشتكية بءالااى تدخل المؤسسة يستوجب اءماء الإءااى اللازمة لتجاوزه. مسانداى الحكومة عن الخصاصاى التى ستتخذها للتعريف بالمؤسسة والأءاى المسكورة لءاا.

«لرقيب عنده الحكومة»



## ثالثا: صدر اجراء مؤسسة وسيط المملكة ضمن أجوبة الحكومة على أسئلة البرلمانيين

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

«تقارير هيئات الحكامة تصدر عنها توصيات تعتبر إصارا مرجعيا في إعداد السياسات العمومية والاستراتيجيات والمخصصات الحكومية، أعتنم هذه الفرصة لتوجيه الشكر لهيئات الحكامة والنتائج التي يتوصلون [تتوصل] إليها التي تساهم في تقييد المرافق العمومية وتحقيق خدمة عمومية ذات جودة، في هذا الصدد أؤكد بأن الحكومة تتفاعل بشكل إيجابي مع هذه التقارير التي تعتبر توصياتنا مذكرا».

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

بالإضافة لهيئات الحكامة بصفة عامة، التوصيات والاقتراحات الصادرة عن هيئات المراقبة والضبط والحكامات والجالس والمؤسسات الاستشارية تعتبر مراجع نرجع إليها في برامج الإصلاح نذكر أنها تتصرف لعدة مواضيع لها علاقة بمجال اختصاص الوزارة نذكر منها

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

تعقيب النائب البرلماني بعد جواب الوزارة:

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

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

على جميع الفصاعات الوزارية أن تأخذها بعين الاعتبار، لأنه [الآن] هذه المؤسسات الدستورية تلعب أدورا كبيرا، وتقاريرها تسهر عليها أصر مغربية كفاءة، وأنها تتضمن حقيقة توصيات إذا فعلت، فنتائجها تكون جدا إيجابية، بهذا النفس وبصريقة التفاعل منعصر القوة للمؤسسات، وقوة البلاد في قوة مؤسساتها».





## رابعاً: صدى أحاء مؤسسة وسيه المملكة ضمن تقرير مجموعة العمل الموضوعاتية المتعلقة بتقييم الخدمة الوكيلية لإصلاح الإدارة

حكيت المؤسسة بتواجد مهم في خلاصات تقرير مجموعة العمل الموضوعاتية المكلفة بتقييم الخدمة الوكيلية لإصلاح الإدارة 2018-2021، المعد في حورة أبريل 2023 من السنة التشريعية الثانية 2022-2023 من الولاية التشريعية السادسة عشر 2021-2026، حيث كانت مؤسسة وسيه المملكة ضمن المؤسسات التي حكيت بزيارة أعضاء مجموعة العمل، وقد وصف التقرير مساهمة المؤسسة ضمن باقر المؤسسات بأنها تتسرب «التجاوب الكبير».

ومن الناحية الموضوعية، أخذ تقرير اللجنة عن مؤسسة وسيه المملكة ما خلصت إليه تقاريرها السنوية من كون «إشكالية تعقيد المسائل الإدارية يعتبر من السمايات البارزة التي تصعب علاقة الإدارة بمحيطها مما أفصر إلى إضعاف الجهود الإصلاحية والتقليل من مفعولها وأدى إلى ضعف مروحية الجهاز الإداري وارتفاع كلفة سير الإدارة، فضلاً عن غياب تغيير الاستمثار وانعدام الشفافية في التدبير الإداري، ثم بروز ممارسات سلبية كالرشوة واستغلال النفوذ».

واعتبر تقرير اللجنة أن «اقتصار القصاص المعنى في إعداد الخدمة الوكيلية لإصلاح الإدارة على أربعة متدخلين لا يكفي للقول بأن إعدادها أنتهج مقاربة تشاركية»، وهو ما أكدته وسيه المملكة خلال زيارة أعضاء مجموعة الموضوعاتية لمقر مؤسسة الوكيل بتاريخ 08 مارس 2022 «بحسب نفس التقرير»، من أن القصاص المكلف بإصلاح الإدارة لم يشرك مؤسسة الوكيل في بلورة وإعداد الخدمة الوكيلية لإصلاح الإدارة.

كما أخذ تقرير اللجنة من كلمة وسيه المملكة - خلال اجتماعه مع أعضاء مجموعة العمل الموضوعاتية بمناسبة استعراض منصة الشكايات الخاصة بالمؤسسة وإبراز مساهم الاستقبال والرد على شكايات المواكبين ومدى تجاوب القصاص الحكومية مع توصيات مؤسسة الوكيل - إشارته إلى التضلمات التي تهم البوابة الوكيلية الخاصة بالشكايات «chikaya.ma»، معتبراً أن هذه المنصة وصرقة الاستجابة تشكل في حد ذاتها «مشكلة»، لتخلص اللجنة إلى أن عدم تغطية احتياجات المرتفق من شأنه أن يؤدي إلى فقدان الثقة نظراً لغياب التفاعل مع المواكبين.

وأشارت اللجنة، وهو بصداً حديثها عن «الأهمية التي يمثلها التجاوب مع تضلمات ومشاكل المرتفق، وغياب التدبير الجيد لتلقي الشكايات من حيث تنظيمها وهيكلتها على مستوى بعض القصاصات والإدارات العمومية»، إلى ما تضمنه عرض وسيه المملكة حول عدم تمكن المفتشيات العامة «المخلصين الدائمين» من الصلاحيات الكاملة للإجابة عن الشكايات والملاحظات.

وفيما يفسر استخدام التكنولوجيا لتوفير المعلومات وتقديم الخدمات العمومية - كما تبين لمجموعة العمل من خلال الزيارات الميدانية- تصرق التقرير لتجربة مؤسسة الوكيل، معتبراً أنها:

«تعتمد مؤسسة الوكيل، باعتبارها واحدة من هيئات الحكامة ومساهماتها رئيسياً في تحقيق الإدارة وترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة، على مجموعة من الآليات التوجيهية للقيام بمهامها على

أحسن وجه، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- الاعتماد على مختلف الآليات الخاصة بالتواصل «القائفا...» لضمان التفاعل الآمن والمباشر مع المواكبين؛

- الاعتماد على العديد من المنصات الرقمية «التصنيف الإلكتروني للمؤسسة، فضاء المواكبين...»؛

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

- يتم تقسيم وتصنيف الشكايات والتضلمات حسب مجموعة من المعايير «الجنس، الفئة، القطاع، الجغرافيا، الحقوق...» مع الاعتماد على عدة مؤشرات رئيسية منها مؤشر التحليل والشفافية، مؤشر الاستثمار، مؤشر البيئة ومؤشر جدية التضلم؛

- غياب الإجراءات الشكلية في التفاعل مع المواكبين فضلا عن اعتماد مبدأ العنانية في تقديم الخدمات؛

- الامتداد الجهوي لخدمات المؤسسة مما يقربها من المواكبين بشكل أكبر «ما عدا جهة الدار البيضاء - تافيلالت»؛

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

واعتبر تقرير اللجنة مؤسسة وسيط المملكة «هيئة وصحية مستقلة، تهدف إلى تحقيق الحقوق ورفع المضالم وصيانة حقوق المواكبين في علاقتهم بالإدارة، وقد ساهمت في ترسيخ مبادئ الشفافية والحكمة الجيدة في تدبير المرافق العمومية، وفي تخليق الحياة العامة من خلال إبداء رأيها وإصدار توصيات تهدف لضمان مساواة المواكبين أمام القانون والإدارة والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ومرافق الدولة والجماعات الترابية باعتبارها خدمات جوهرية للنموذج التنموي التي تسمو إليه المملكة. وهكذا، فإن هيئة الوسيط لعبت دورا تنمويا مهما في رصد وتشخيص آداء الإجراءات العمومية من خلال التضلمات والشكايات التي تتوصل بها باعتبارها مؤشرا في هذا الشأن. كما تقترح تصورا مرجعيا يجعل الحكامة المرئية رافعة أساسية للتنمية. غير أن صلاحيات مؤسسة وسيط المملكة لا ترقى إلى المستوى المرجو منها للمساهمة في ضمان استدامة نتائج وأثر مشاريع التنمية. لكن، هذا لا ينقص من أهمية الدور الاعتباري لمؤسسة الوسيط وهو ما وقفت عليه مجموعة العمل من خلال الاقتراحات القيمة التي أوصى بها وسيط المملكة خلال اجتماعه لأعضاء مجموعة العمل».

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



خامسا: صلى أجراء مؤسسة وسيك المملكة من خلال المشاركة في اللقاءات التوافقية والعلمية المنظمة في/من طرف البرلمان

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

إن إرادة افتتاح مؤسسة وسيك المملكة على العمل البرلماني من أجل كل تعاون مؤسساتي تؤكد الضوابط الدستورية والتشريعية المنظمة للعلاقة بين المؤسستين، إرادة مستمرة لتنمية ما كانا الجماعين من أجل الخلق والإبداع في مجال الحكامة الاتفاقية في السياسات العمومية.

إن مؤسسة وسيك المملكة واثقة من أن البرلمان، كما يمكن أن يشكل مساندا وواعما للمقترحات الإصلاحية التي تصورها، بالدفع إلى انتفاج خصله إصلاحية على أرض الواقع، يمكن أن يجد في المؤسسة مرجعا موثوقا لأنواع الأعضاب الترشكو منها الإشارة لتشكيل مجال حيوي للعمل البرلماني في أبعاده المختلفة.



القرب الرقمي هاجس تتزايد أهميته لدى وميله المملكة  
بتزايد التكنولوجيا المتخصصين



موقع الويب  
[www.mediateur.ma](http://www.mediateur.ma)



منظومة التظلمات  
[plainte.mediateur.ma](http://plainte.mediateur.ma)



تطبيق  
e-wassit





# العصور الثانية

## أربع سنوات من تطور تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023

تعتبر أن الانتقال الرقمي في عتمة بالخدمات الاتفاقية بصفة عامة هو حتمية تكبيرية، وهو أيضا خيار استراتيجي معاصر الكثير في مجال الرفع من مستوى شفافية المساهمة ورسالة تقديم الخدمات الإدارية. ولكن لدينا دائما ظروف نعتبره مشروعا بشأن مقومات التحصيلة ومواكبة هذا التحول، لذا أنه لا يتغير اختيار الانتقال الرقمي هذا في ذاته، وإنما وسيلة لتحقيق هدف الانتقال بالخدمات المرئية.\*

وسمكة المملكة - الرياض، 15 أبريل 2021



أورة لخرينة للخدمة العامة السعودية وسمكة المملكة، الإدارة المركزية بالرياض، 15 يونيو 2021







## تطوير تنفيذ المخطط الاستراتيجي

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



في إظهار تصورها التكبير والقائم على التوقعية، وفي سياق التقييم المنتظم لنتائج الأهداف المحققة، فقد امتصحت المؤسسة، وهو تتشارك آثار الأزمة الصحية وما صاحبها من تحديات احترازية على الأقل في موضوع الأنشطة المفتوحة في وجه العموم، مواصلة تنفيذ مخصصها الاستراتيجي «2023-2019» للسنة الرابعة على التوالي، فمن نسبة تنفيذ توقعية تم تحديدها عند إقرار المخصص بالنسبة لسنة 2022 في 88 %، تبين بالاستناد إلى مؤشرات الإنجاز الـ «162» الحالية على مدى تنفيذ أهداف المخصص، أنها حققت في نهاية سنة 2022 ما نسبته 75 %، وغلبت نسبة تنفيذ سنوية بلغت 85 % من مختلف الإجراءات العملية المشكلة للمراجح المعلنة.

يذكر أن المخصص الاستراتيجي للمؤسسة «2023-2019» يقوم على 107 إجراءات عملية أو تنفيذية، منبثقة عن مئة «8» محاور استراتيجية، و«23» برنامجا قائما على تصور تنفيذي توقعي على أساس آجال ونسب تنفيذ ممتدة في الزمن، خصت منها سنة 2019 بنسبة تنفيذ توقعية حاد في 29 %، وخصت سنة 2020 بنسبة تنفيذ توقعية حاد في 38 %، وخصت سنة 2021 بنسبة تنفيذ توقعية حاد في 10 %، وخصت سنة 2022 بنسبة تنفيذ توقعية حاد في 12 %.

يذكر أيضا، أن مخصص المؤسسة من هذا المخصص يتجاوز مجرد وضع آلية شكلية أو مجموعة برامج، مهما بلغت أهميتها، إلى بلورة إرادة تحقيق نتائج تعكس الغاية الكمتورية والفلسفية من إحداثها، وبشكل خصوصية مهمة في اتجاه الارتقاء بأدائها، وتأهيلها لمرحلة تبسط «الانضام الفاعل في إتمام متصلبات النموذج التنموي الجديد في الشق الكاماتو للتخدير الإداري باعتباره رافعة للتنمية».



# الجزء الثاني

تدخلات ومبادرات وسياسة المملكة:  
اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتفاقية ومعالجة  
الأخفاء وجبر الأضرار وضمان التواصل

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

وسيلة المنقطة - الرياض 25 أبريل 2018





# العصور الأولى

## المبادرة التلقائية: منظور جديد لتكوير أضاء المؤسسة

لا ينبغي أيضا استبعاد الفول التوافقية ومبادرات التوعية، لأن الفول المتوصل إليها عبر حلول التخصا متكرة قائمة على مبادئ العدل والإنصاف، تتسرع كثير من الأحياء بجمع المخز وإخراجها علو لوجه الفلأش العموم ليعمل الفلأش واقعا ملموساً.

ومبدا المنطقة - باسراغريهان، 19 و20 أكتوبر 2022





بناء على مقتضيات القانون المنقح للمؤسسة ولا سيما تلك التي تتعلق بمهام وصلاحيات الوسيط، فإن الصلة بالنظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، كما هي مفصلة في الفصل الأول من باب 3 الثالث في مادته 11 التي تمنح مقتضياتها للمؤسسة، أن تقوم عند الاقتضاء بمبادرة تلقائية منها بالنظر فيما بلغ إليها، بأى صيغة من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف، وتصيغها لمقتضيات الفصل الثالث المتعلق بدور الوسيط في ترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف، وتصيغها لمقتضيات المادة 44 التي تنص على أن الوسيط يرفع، في إطار اختصاصاته، وبصفته قوة اقتراحية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة تتضمن توصياته ومقترحاته، فقد وضعت المؤسسة خلال سنة 2022، بمبادرة تلقائية منها أو بناء على تظلمات ذات صابع عام، يكادها على مجموعة من القضايا، اعتبرتها ذات أهمية خاصة، بلغ عددها كما السنة الماضية سبع قضايا، همت مواضيع مختلفة، وأحد وفق التفصيل التالي:

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

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

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

## أولاً: مقترح لنصوص تبسيط المسالك الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج

لقد وقعت المؤسسة، من خلال معالجتها لبعض التضلمات المقدمة من طرف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على ما يعترضهم من صعوبات مسكينة وإجرائية، بسبب اضطرارهم إلى التنقل شخصياً إلى أرض الوطن، بغض النظر عن مكان إقامتهم من أجل تجديد رخصة السياقة بعلّة وجوب الخضوع لفحص طبي لدى طبيب معتمد من طرف الإدارة للحصول على شهادة كسبية تثبت الأهلية البدنية والذهنية لكسب الترخيص والتويشترح ألا تتعدى ثلاثة أشهر، تصديقاً للمقتضيات القانونية الواردة في مذونة السير على الصرق ولمضامين قرار وزير التجهيز والنقل المنظم للموضوع؛

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

وقد أعنت المؤسسة تبعاً لذلك رئيس الحكومة للتجهيل بتسوية هذه الوضعيات بإجراءات مبسطة وسهلة لا تتصلب تعذيرات تشريعية، وغذاً في انتظار استكمال النقاش المفتوح بين مختلف القطاعات المتدخلة حول موضوع الإدارة والتفوق الواجبة لهذه الفئة وإيجاد حلول شمولية لتبسيط مختلف الإجراءات المسكينة الإدارية المعمول بها، بما يتناسب ووضعية و ظروف هذه الفئة، تلبية لحاجياتهم الملحة والمتزايدة وتيسير وتبويد الخدمات المقدمة لهم بالمرفق العمومي، مما سيسهم لا محالة في إشاعة الروح الإيجابية لدى أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج وسيخلق نوعاً من التنافسية الحكاماتية بين مختلف القطاعات الإدارية؛

كما حثت المؤسسة عبر هذا المقترح، جميع القطاعات المعنية، على الانكباب على الموضوع، وبلورة حلول تحقق الأبعاد المتوخاة في مناخ من الضمانات الترتكفل المسلواة وتربيع النجاعة الارتفاقية، بغية تبويد أداء المرفق العمومي وإرساء القرب المنشود في انتضارات هذه الفئة.





موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح علو وزير النقل واللوجستية، كحالها منه العمل علو تسوية هذه الحالات بالاعتماد علو إجراءات مبسطة لا تقتاج إلو تعديلات تشريعية تناسب حاجيات المعنيين بالأمن وألأ تماشيا مع الرعاية السامية لصاحب الجلالة، نصره الله، لأفراء الجالية المغربية بالخارج.

كما رامت الوكالة الوطنية للسلامة الصرفية مدير الشؤون القنصلية بوزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج لدراسة مقترح وزارة الصحة والحماية الاجتماعية الذي يهدف إلو تكوين أعضاء معتمدين بقنصليات المملكة بالخارج.

### ثانيا: مقترح في شأن الحكامة الذائبة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي الذي ينصر الخدمات البنكية

علو إثر ما بلغ إلو علم هذه المؤسسة، بمناسبة قيامها بمهامها، من بعض الممارسات التي تلجا إليها مجموعة من المؤسسات البنكية، في علاقاتها ببعض زبائنها من عوى الإعاقاة البصرية، والتي قد تفسر بشكل من الأشكال علو أنها ماسة بالاحترام الواجب للأشخاص المكفوفين وضعاف البصر، أو في أسس صورتها ماسة بالاستقلال الذاتي الذي ينبغي ضمان تمتع هذه الفئة به، تقالبا لكل تمييز من شأنه أن يعوق الإحساس بالمعاداة لديهم ويعلهم أكثر عرضة للتنميش في ممارسة بعض حقوقهم وأنشخصتهم المجتمعية، أبا كان مجال أعمالها «بنكو، مالو، ارتفاقو...».

وهكذا، فإن ما وقتت عليه المؤسسة من وضعيات أفرزتها الممارسة اليومية لدى بعض المؤسسات البنكية، من قبيل ربط المعاملة المصرفية مع المكفوفين أو ضعاف البصر بضرورة حضور شافعين أو وكيل عنهم أو اشتراك الإغلاء، بحكم قضائو يرخصر لهم بذلك، اعتبرته المؤسسة اعتداء علو متخليات الحماية الواجبة للمعصيات غاي الصاب الشخصو التي نعم هذه الفئة، ومساسا بسيادة مبادئ المساواة والإنصاف في الولوج إلو الخدمات الارتفاقية.

ولئن كانت هذه المؤسسة نعم جيدا عمق المشكل وما يفرضه من وجوب الموازنة بين الصفاة علو الحقوق المالية لهذه الفئة ومراعاة أوضاعها الخاصة، بما يسر إلو حد ما نجوء بعض الوكالات البنكية إلو مثل هذه الاجتهادات الإجرائية، في غياب مقتضيات قانونية ملزمة، منشغلين في علا بتعزيز حماية أموال هؤلاء الأشخاص من الاعتداء أو تخصيص مصالحها من المسؤولية القانونية عما قد يترب عن علا من الخرافات، فإنها ترى أن المؤسسات البنكية، في هذا الموضوع، تبقى مدعوة إلو القيام بمبادرات أكثر تركيزا وتنسيقا وملاءمة مع خصوصية هذه الفئة، في اتجاه البحث عن بدائل وصيغ كفيلة بتجسيد وتعزيز الجهود المبذولة من طرف القطاع الحكومو الوصو وكافة المتدخلين من أجل تيسير واقع الإغماج الشامل للمكفوفين وضعاف البصر داخل المجتمع المغربي، في احترام للقوانين الوصنية، وفي انسجام مع الاتفاقيات والمواثيق الدولية غاي الصلة.



كما كان المقترح مناسبة للمصالبة بإبراز الأضرار الجديدة التي يلعبها القطاع البنكي في مجال ضمان التماسك الاجتماعي، واجهوا ذات الخابضة التي يمكن أن يقوم بها إزاء الفئات الأكثر هشاشة، لا سيما من هم في وضعية إعاقة بصرية، في سياق حقوق وتعمير مستخدم.

واعتبر المقترح أن المؤسسات البنكية مصالبة بالتساء العديدة من الإجراءات لفائدة ذوي الإعاقات البصرية، لا كوسيلة دفاعية، في إصدار قانون أو مؤسس ملزم، بهدف الوقاية من فقدان أو تراجع ثقة «الزبناء» في خدماتها البنكية، وإنما كمهمة «مواضنة» ينبغي الاضطلاع بها خدمة لفئة الفئة، ولا سيما في ظل تصاعد متصليات الرقمنة المتقدمة التي يعرفها القطاع البنكي عموماً.

إن مؤسسة وسيك المملكة، وهو تعتبر من خلال هذا المقترح، أن تفعيل الحكامة الخابضة في قطاع الأبنك ومجال الخدمات يعد بمثابة تحدٍ حقوق وارتقاقي رهني كبير يحتاج بالضرورة إلى تضافر جهود مختلف المتدخلين وتوجيه الرؤية لمواجهة الإكراهات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي يفرضها الواقع الحالي، فقد اقترحت علو رئيس الحكومة مقاربة شاملة ومتعددة الأبعاد، من خلال مجموعة من الأفكار الداعمة لاستقلالية الفئة المذكورة من كصالح الخدمات المصرفية، ثورم ضمان سرية وسلامة معاملاتهم تحت مسؤولية القطاع الوصي حدتها في:

- تحقيق إلماح فئة المكفوفين وضعاف البصر في الخدمات المصرفية، الإلماح الذي ينبغي أن يتجسد في شكل تدابير قانونية الزامية أو تقييدية، وأن يتحول بالتالي إلى اعتبارها عنصراً من عناصر المسؤولية القانونية وليس مجرد نهج تصوري تسلكه المؤسسات البنكية؛
- القيام بعملية مراجعة شاملة للحواريات والمناشير الداخلية حول الخدمات البنكية المقدمة، في اتجاه التصريح بوضوح إلى موضوع الإعاقة وإلى الترتيبات المتخذة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر من أجل تحقيق استفادتهم من المافاة الكاملة للخدمات البنكية المقدمة دون تمييز وفي احترام لحرمتهم وكرامتهم واستقلاليتهم بالرغم من كصروفهم الخاصة والاستثنائية؛
- وضع نظام للمراقبة والتتبع لغرض التزام مهني بما سيتم التنصيص عليه في الحوريات والمناشير الداخلية؛

- إخراج الحكامة الخابضة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر ضمن نظام الافتحاص المعمول به من لكان القطاع البنكي في مواجهة المؤسسات التي لا تلتزم بتفعيلها؛
- التحري عند وضع السياسات والبرامج المتعلقة بالولوجيات ذات الصلة بالخدمات البنكية، علو الأخذ بعين الاعتبار كون بعض المكفوفين وضعاف البصر يعيشون وضعا مركباً «كفيف أو ضعيف البصر وأصم أو أكمس مسر مع إعاقة حسية حركية وأو مرض مزمن...» مما يستدعو المزيد من العناية؛

- الاستعاضة عن الزامية حضور المرافق في اتجاه تصوير بذائل حضورية ورقمية، وفق معايير واضحة وواقعية تهم مختلف الخدمات، بدءاً بوضع التصور إلى التصوير فالصيافة ثم التذيير اليومي؛ لأن حرمان الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية من الحصول علو فئات الشبكات والقروض واستخدام أجهزة الصراف الآلي والغزائر وبصاقات الائتمان، إلى غير ذلك من الخدمات بعلة



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

- أولهما: أن عنصر الصورة يدخل قائما حتى بالنسبة لغيرهم من الزبائن،
- ثانيهما: أن المكفوفين وضعاف البصر يبقون كاملو الأقلية القانونية. وبالتالي مؤهلين قانونا للتعاقد وإبرام التصرفات القانونية، ما لم تسلب أهليتهم بمقتضى أحكام قضائية. وما لم يحد القانون منها.

- توفير الدلائل الإرشادية والتوجيهية بخصوص مساطر العمل المعمول بها من طرف المؤسسات البنكية، بشكل استباقي، وفق أنظمة الولوج الرقمية وغير الرقمية المتعارف عليها كـ «برايل» (BRAILLE) و«دايزي» (DAISY)؛
- إحداث شبكات أوتوماتيكية آمنة وسهلة الاستخدام ومرونة بلوحة مفاتيح برايل وبالإرشاد الصوتي، مع مراعاة الانتشار الجغرافي «اختيار المواقع الاستراتيجية»، بتشاور مع المؤسسات البنكية الأخرى، والحرص على إخبار الفئة المستهدفة بذلك؛
- تزويد المؤسسات البنكية بتجهيزات تمكنها من منح المتعاملين معها كشوف الحساب المصبوعة بصيغة «برايل» أو المصبوعة بصروف كبيرة، بالإضافة إلى توفير الصيغة الصوتية لسماعتها؛
- ضمان المزيد من القرب من فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بصرية عن طريق القيام بعمليات تيسيرية واسعة وحورية للتعريف بالمستجدات التكنولوجية والخدمات الموجهة إليهم وحثهم على الاستفادة منها وعلى ممارسة الحق في التضامن من سوء تقديمها عند الاقتضاء؛
- القيام بتتبع فوري و«قيق» للتعاملات التي تهم الحسابات البنكية لهذه الفئة، وإخبارهم في الحال بمضمونها عبر مختلف الوسائل المتوفرة.

وبالنظر لعلاقة الموضوع بمجال تيسير بنية الاستعمال الإلكتروني، ولعمر العلاقات الارتقائية في المجال تعزيز الثقة وحسن البنية وترسيخ قواعد العدل والإنصاف، وضعت المؤسسة نفسها رهن إشارة الجهات المعنية قصد إبداء الرأي بخصوص المشاريع والبرامج التي من شأنها تيسير الأداء الارتقائي في هذا الصدد.

موقف الحكومة من المقترح:

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

### ثالثاً: مقترح حول حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية

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

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

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

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

وبعدما أخذت المؤسسة علما بتوجه الحكومة في ضوء البرنامج الوصفي المندمج للنهوض بأوضاع الأشخاص المسنين 2020-2030، الذي ضمنته مكونات السياسة العمومية والرؤية الاستراتيجية المتعلقة بقضايا ذات الفئة، باعتبارها في صلب النموذج التنموي الجديد، اعتبر أن توجيه الأهداف المسطرة في هذا الإطار إلى توفير الرعاية والحماية الاجتماعية وضمان حقوق أعضائها والنهوض بأوضاعهم والعمل على تعبئة الفاعلين وتعبئة الالتقائية بين مختلف البرامج والمبادرات الوصفية لعمادتهم وتأمين بيئة داعمة ومشاركة فاعلة لهؤلاء الأشخاص في الحياة العامة، وكذا إلمامهم بعد الشيفرحة في البرامج والاستراتيجيات الوصفية والتجريبية والعملية للنهوض بأوضاعهم أمر مشجع، إلا أنه لا يتجاوز المنحصر التقليدي المتعلق بالتكفل المؤسساتي



بالمسنيين، وهالبت بالتالي بضرورة تجاوز منصف الرعاية إلى مقصد تأمين وصولهم إلى الخدمات الاتقافية عن بعد، وأن تتضافر الجهود، استناداً إلى منصف الحق، من أجل خلق بيئة افتراضية صديقة لكبار السن تقوم على احترام مبدأ التضامن بين الأجيال وتأسيس على إلقاء عناية خاصة تضمن تكديم أفضل دعم لهم قصد مساعدتهم على التكماج اللازم والميسر في العالم الرقمي.

فالوضع يدعو حسب مؤسسة وسيك المملكة إلى ضرورة إجراء تدخل أثير يوم تقليص الفجوة، التي تزيد اتساعاً يوماً بعد يوم، بين فئة المسنين وواقع الرقمنة، ومواجهته كل أشكال الاستبعاد الرقمي الذي يعانون منه، وذلك بـ:

• إنشاء المبادرات المناسبة التي يمكن أن يكون لها أعمق الأثر على تعزيز استعدادهم

لاستخدام التكنولوجيات الجديدة؛

• إرساء وتفعيل التدابير الإجرائية المعززة لما جاء في توجيهات البرنامج الحكومي المخصص

لفئة الأشخاص المسنين، بما يسهم في التصدي للإشكاليات المكروحة؛

• العمل على تنضيم حملات التواصل والتعينة الاجتماعية والتحسيس والتوعية لأجل

تخفيف العواجز النفسية والعملية التي تربعت لديهم تجاه الرقمنة وتعزيز ثقتهم بأهمية التفاعل

معها وتكديم الرغبة لديهم في الانخراط في التحولات الناشئة عن اعتمادها؛

• توسيع نطاق برامج تنوع الأمية لتشمل المجالات الرقمية، تعزيزاً لاستقلاليتهم وللحماية

الضرورية لمعصيائهم الشخصية؛

• توفير فرص التدريب الجماعي والمبسط لتأهيلهم من أجل التمكن من استخدام التقنيات

الحديثة الأساسية، عبر تميم نقله القرب الحقيقي منهم في مختلف أرجاء التراب الوطني التي

يمكن إقرارها بالتنسيق مع من يجب؛

• التخفيف من الشروط والمتطلبات الرقمية عند تفعيل المساطر والإجراءات الإدارية

لتفادي وضع المسنين في حالة فشل؛

• توفير الدعم والمرافقة من لدن العاملين بالإدارة للمسنيين القاطنين على القيام بالإجراءات

الإدارية باستخدام التقنيات الرقمية، تيسيراً لانخراطهم الرقمي؛

• إصدار مذكرات إداخلية بحث العاملين على استحضار بعد السن عند التعامل مع المرتفقين

في موضوع الخدمات الاتقافية الرقمية.

واقترحت المؤسسة، في هذا الشأن، العمل على بحث سبل خلق شراكات هادفة بين القطاعين

العام والخاص والجمع المكون في إصهار من التنسيق الخامج، والتكامل المستخدم، لتسهيل الولوج

الرقمي للأشخاص المسنين وتمكينهم من الوسائل والأدوات الرقمية، وتبسيه إجراءاتهم لتقنيات

استخدام الرقمنة والاستفادة من منافعها، وتمكينهم من استثمار ما تؤمنه من فرص الخدمات

العمومية التي يمكن أن تسهم في تحسين تكديم مسارات شؤونهم اليومية؛

وهالبت رئيس الحكومة ببحث سبل إخراج مقترحها في مكونات البرنامج الوطني

المندمج للنهوض بلوضاع الأشخاص المسنين 2020-2030، استناداً إلى مبادئ العدل

والإنصاف التي هي مكون أساس للحكامة الرشيدة في كل سياسة عمومية تروم تمكين أفراد

الجمع من حقوقهم وحمايتهم.



موقف الحكومة من المقترح:  
أحال رئيس الحكومة المقترح على وزيرة التضامن والإعماج الاجتماعي والأسرة،  
ساعياً إليها إلى حراسة المقترحات المضمنة به وإمكانية إعماجها في مكونات  
البرنامج الوطني المندمج للنهوض بالوضع المسنين 2010-2030.

#### رابعاً: مقترح في شأن وضعية الصلبة المغربية المسجلين بالجامعات الأوكرانية

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

وإذا كانت مؤسسة وسيك المملكة قد تابعت عن قريب، وباستحسان، ما بذلته السلطات  
المغربية من مجهود خاص، ساعد الطلبة المغربية على مغادرة مناطق التوتر، كما تابعت  
باستحسان كبير المبادرات الأولى ذات الصلة بمنصة استقبال الملفات الإلكترونية للطلبة  
العائدين وما أعقبها من لقاءات تشاورية وخصيا وأوليا. إلا أنها اعتبرت ما تم القيام به من  
مبادرات غير كافية، بالنظر لحجم المشكل والعناء الكبير للطلبة المعنيين بهذا الموضوع،  
وبالنظر أيضا للتفاوت الحاصل بين ما قضوه من سنوات التحصيل، وما تكبده ذووهم من  
تجملات، فضلا عن تعدد المسائل والتخصصات وجغرافية الجامعات المعنية.

ولذلك، وأمام اقتراب الموسم الجامعي، وما يتملأ الطلبة وأولياء أمورهم من مخاوف، صالبت  
المؤسسة، في إطار التواصل الفعال بين الإدارة والمرتكبين بضرورة الإفصاح والإعلان عما  
تم الاقتداء إليه من حلول لهذا الموضوع تبعت على الاكتمنان، وتبقي على الأمل في مواصلة  
الحراسة والتحصيل، مع ما يتصلبه الأمر من ضرورة تسريع المبادرات المتخذة بهدف الوفاء  
بما يفرضه الدستور من حق في التعليم، وما يقع على الحكومة من التزام تأمين هذا الحق والقيام بكل  
المساعد اللازمة لتيسير ذلك، أو ما تباشره القصاصات المعنية في الموضوع في ضوء مختلف  
المصالح المتقاربة لهذه الفئة من الطلبة، ووفق تصور زمني معقول يأخذ بعين الاعتبار مختلف  
الجوانب المعيشية به.



موقف الحكومة من المقترح:

توصلت المؤسسة لجواري من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار ضمنته الإجراءات المتخذة لمواكبة الصلبة العائدين من هذا البلد، حيث يدرسون أجليهم في شعب الصب والصيدلة وصب الأمان، وقد اعتمدت حلولاً تروم إمكانية التحاقهم بمنظومة التعليم العالي بالمغرب:

بالنسبة لصلبة الصب والصيدلة وصب الأمان في صور التكوين الأساس:

- تنظيم اختبارات كتابية؛

- فتح باب التسجيل في المباريات وتحديد مراكز إجرائها.

بالنسبة لصلبة الصب والصيدلة وصب الأمان في صور التخصص:

- فتح إمكانية إجراء التدريب بالمؤسسات الاستشفائية الوصلية.

بالنسبة لمسائل الصب الميصر والهندسة الصوغرافية والهندسة الزراعية:

- التسجيل في المؤسسات الوصلية للراغبين في ذلك بعد قبول ملك الترشيح واجتياز

الاختبارات اللازمة؛

- إمكانية إجراء تدريب بالمؤسسات الوصلية للراغبين في متابعة دراساتهم

بالتامعات الأوكرائية عن بعد.

بالنسبة لمسائل الهندسة المعمارية:

- التسجيل في المؤسسات الوصلية للراغبين في ذلك بعد قبول ملك الترشيح واجتياز

الاختبارات اللازمة.

- إمكانية إجراء تدريب بالمؤسسات الوصلية للراغبين في متابعة دراساتهم

بالتامعات الأوكرائية عن بعد.

بالنسبة لمسائل الماكالوريوس والماستر والهندسة:

- فتح باب الترشيح وحراسة الملفات المقدمة.

خامساً: مقترح في شأن تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لمرضى وزارة الصحة ليشمل مرضى المنكوبية العامة لإدارة السجون وإصلاح الإعدام

في إطار حرصها على مبدأ المساواة بين الأشخاص الذين تتوفر فيهم نفس الشروط للاستفادة مما تقدمه المرافق العمومية من خدمات وما تتخذها من إجراءات وقرارات، واستناداً إلى مقتضيات المادة 44 من القانون 14.16 المنضمر لها، وضعت المؤسسة يدافعاً على تخلمر بضم مرضى المنكوبية العامة لإدارة السجون وإصلاح الإعدام، بحال من خلاله المتخلمر بتمكينه من «التعويض عن المخاطر»، مساواة له ولزملائه مع من هم في مثل وضعياتهم على وجه

الإلصاف؛ ولأن هذا الأمر يندرج ضمن ميثاق عام أثاره المرسوم عدد 2.99.649، الصادر بتاريخ 25 جمادى الآخرة 1420، الموافق لـ 06 أكتوبر 1999، الذي أقر بعض التعويضات عن المخاطر، وخصر بها بصفة حصرية فئة ممرضو وزارة الصحة؛ مما خلف امتياع لدى العديد من الممرضين الذين يعملون في قطاعات أخرى، والذين وجدوا أنفسهم مقيمين من استفادة ملاحية عن مفاخر يواجفونها هم كذلك في حياتهم المعنوية على قدم المساواة مع غيرهم من الممرضين؛ واعتبرت المؤسسة لذلك أنه بالنظر لكون الأسباب الكامنة وراء تخصيص هذا التعويض لم تكن بنية مكافأة صنف من الموظفين المنتمين لقطاع معين، بقدر ما كانت تعويضاً عن الأضرار التي تلحق بمن يقدمون خدمات تعرضهم لعدة مفاخر وبالتالي فإنه من باب العدل والإنصاف والمساواة، أن يعمم هذا التعويض، ليشمل كل من يقوم بنفس المقام داخل أسلاك الإدارة العمومية أو المؤسسات والقطاعات العمومية والجماعات الترابية؛ وكصالت رئيس الحكومة بحيث إمكانية استفادة كل العاملين في ميدان التمريض، ومن بينهم ممرضو إدارة السجن وإعلاء الإعلام من هذا التعويض أمولة بالممرضين العاملين في قطاع الصحة العمومية.

#### موقف الحكومة من المقترح:

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

#### ملاحية: مقترح منح مصالبي النقابة المغربية لمهنيي الفنون الكرامية ومن معها من نقابات مهنيي الفنون

لقد وضعت المؤسسة يدها على نخلم بموجب مذكرة تقدمت بها النقابة المغربية لمهنيي الفنون الكرامية ومن معها من نقابات مهنيي الفنون، أثارى ضمن معرضها ملاحية مرتبطة، من جهة، بأجراء الجوانب التخيرية المتعلقة بتنفيذ تعميم الحماية الاجتماعية على كافة الفئات التي تشتغل في ميدان الفن، على أساس تصنيف جميع الفنانين في صنف «العاملين المستقلين» دون التوفر على المعصيات والإحصائيات الدقيقة التي تمكن من التمييز بين فئة الفنانين الذين يشتغلون بحسابهم الخاص المشكلين للأغلبية الساحقة، وثلة الفنانين الأجراء الذين يتوفرون على عقود شغل؛ ومن جهة أخرى، كصحت المذكرة عائدتها ما اعتبرته النقابات المتضلمة تعسفاً في حق الفنانين جراء عدم التقييد بمقتضيات الفصل 13 من دستور المملكة الذي يلزم السلطات العمومية بالعمل على إحداث هيئات للتشاور، قصد إشراك مختلف الفاعلين الاجتماعيين في إعداد السياسات العمومية وتنفيذها وتقييمها، وكذا أحكام الملاحية 6 من القانون 98.15 المتعلق بنخلم التأمين الإجباري الأساس عن المرض الخاص بفئات المهنيين والعمال المستقلين والأشخاص غير الأجراء الذين يزاولون نشاطها خاصاً، التي تقر بالزامية إعمال مشاورات مع الفئات المعنية والفرقاء الاجتماعيين لأجل تحديد كيفية تخصيص نخلم التأمين الأساس عن المرض بالنسبة لكل صنف أو صنف فرعي أو مجموعة من أصناف الأشخاص المزاولين للمهن والأشخاص المذكورة.





والتنمست النقابات المعنية التدخل للأخذ بعين الاعتبار، عند تنزيل ورش تعميم الحماية الاجتماعية، مجموعة من المصائب، جاء في مقدمتها العمل على تدقيق مفهوم الفنان المستقل غير الأجير، وضبط تصنيف المهن الفنية وفرص صيغتها المهنية والقانونية، وبلورة اختيارات المشرع التي تضمنتها في قانون الفنان، وتجسيد إرائته المعبر عنها بتجسيدها سليما عند تنصيبه على وجوب الارتكان إلى معايير وشروط محددة في منح وتحويل الحيازة المهنية للفنان، وبضرورة إرساء النصوص التصحيحية المتعلقة به، وإقرار منظومة قانونية كفيلة بتأصيل ممارسات مختلف المهن الفنية.

كما اعتبرت النقابات المتضامنة، أن صدور المرسوم رقم 1.22.139 بتصنيف القانون رقم 15.98 بشأن نظام التأمين الإيجاري الأساسي عن المرض، والقانون رقم 15.99 المتعلق بإحداث نظام للمعاشات، الخاصين بفئات المعنيين والعمال المستقلين والأشخاص غير الأجراء الذين يزاولون نشاطا خاصا، فيما يتعلق بالفئات الذين يشتغلون لحسابهم الخاص، جاء سابقا لأوانه، حيث كان من المفروض إقرار إصلاحات هيكلية في مختلف الجوانب التنظيمية المتصلة بمهن الفنون وضبط الوضعيات القانونية للمنتسبين إليها، قبل الشروع في بلورة حيثيات إجراء وتصحيح نظام التأمين الإيجاري الأساسي عن المرض ونظام المعاشات على فئات الفنانين الذين يشتغلون لحسابهم الخاص.

كما أوضحت الجهة المتضامنة أن تعميم الحماية الاجتماعية وتوسيعها لتشمل مائر الفنان الناشئة أمر مصلوبي، يوجب على الإدارة البحث عن الوسائل الكفيلة لحل الإشكاليات المرتبطة بقضايا المهن الفنية على أسس مبنية مضبوطة ومنصفة، وأن تقرر على التصحيح السليم للقانون، وعلى اتناء الإجراءات العملية اللازمة لضمان حسن تنزيل هذا الإصلاح المجتمعي الضموم وتنسيق تدخلات مختلف الأصراف، من خلال استثمار عمل أليات القيادة المنصوص عليها في المادة 18 من القانون الإصدار رقم 09.21، المتمثلة في اللجنة الوزارية لقيادة إصلاح وحكومة منظومة الحماية الاجتماعية، واللجنة التقنية المحدثة لديها، المؤخرتين بموجب المرسوم رقم 1.21.532 الصادر في 29 نونبر 2021.

وحيث إن نجاح تنزيل ورش تعميم الحماية الاجتماعية، امتناحا إلى المنصوص المضمن في القانون الإصدار رقم 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، ووفق الأهداف والعلور والجدولة الرمنية التي حددها صاحب الجدولة، حفظه الله وأيده، وإحراك الغايات المرجوة من تعميم الاستفلاء من هذا الورش، كل ذلك يستوجب بالتوازي بلورة الضوابط التشريعية والتنظيمية والتصحيحية الضرورية الكفيلة بإنفاذ آات القانون الإصدار، وإشراكا حقيقيا للمتدخلين المعنيين وللفئات المستهدفة المعنية في مختلف مراحل الإعداد والتفعيل والتنفيذ والتقييم وألا إعمالا فعليا وفاعلا للأحكام الدستورية المشار إليها أعلاه.

كما أنه من الواجب الارتقاء بالممارسات المرتبطة بوضع وتصحيح الترمائة القانونية ذات الصلة، وإعمال أليات التواصل المتناسق والحوار الإيجابي والتشاور التفاعلي مع كافة المتدخلين المعنيين ومع الفئات المستهدفة المعنية، وهو الإليات التي يمكن أن يشكل اعتمادها أمرا حاسما في تأمين التخيير السليم والسلمي لأي خلاف يمكن أن يصرأ، وتحرر ما أمكن انتهاز المقاربة

## التشاركية لبلوغ الأفضل

ولأن مشروع تعميم الحماية الاجتماعية، كما نأمل به صاحب الجلالة يبنين على تصور مندمج ومتناسق يروم تحقيق التعميم وفق مبادئ العدل والإنصاف والشفافية، والرفع من جودة حكامته المنضوية المؤهولة لتأمين فعالية هذه الحماية وإحراك أهدافها المرسومة، واعتبارا لجذبة العلل والمصائب المقدمة في الموضوع حرصت المؤسسة على رفع الأمر إلى رئيس الحكومة.

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

### سابعاً: مقترح في شأن وجوب تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأهل المكفولين، بعد وفاة كافليهم، من التعويضات العائلية

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

ولأن التعويضات العائلية عن الأبناء المتكفل بهم لم يصبح ممكناً من الناحية القانونية إلا ابتداءً من 23 نونبر 2017 تاريخ تغيير المرسوم رقم 2.58.1381 المؤرخ في 27 نونبر 1958 والصادر بموجبه شروك منح التعويضات العائلية للموظفين والموظفين العسكريين وأعاون الدولة والبلديات والمؤسسات العمومية، بموجب المرسوم رقم 2.17.322 الصادر في 18 أكتوبر 2017، حيث أصبح الحق في الاستفادة من التعويضات العائلية منقولا أيضاً للأولاد المعهول بهم للمعنى بالأمن، إما بموجب مقرر قضائي أصبح نهائياً، وإما بإيعاز من مؤسسات إسعاف عمومي بموجب إجراء قانوني يوضع بمقتضاه الولد تحت كفالته.

ولأن التعديل الموما إليه أعلاه، لم يشمل مقتضيات كل من الفصليين 34 من قانون المعاشات المدنية و37 من قانون المعاشات العسكرية المتعلقة براتب الأيتام، اللذين يشتركان أن يكون الابن شريكاً ليستفيد من الراتب المذكور، والذي يعتبر شركها لتحويل التعويضات العائلية، الشيء الذي ترتب عنه حرمان الأبناء المتكفل بهم من التعويضات سالفة الذكر بعد وفاة كافليهم لتعذر تحويلهم معاش الأيتام من الناحية القانونية.

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



وخلال بمصالية الأرملة بالإلاء بسند استمرارية الكفالة، ليتمكن لها الاستفادة من التعويضات المذكورة الترتضاف إلى معاش الأرملة؛

كما وجدت أن هذا الحق قد ضمنه الصندوق الوصني للضمان الاجتماعي، الذي لم يستثن هذه الفئة من الأصفال من التعويضات العائلية سواء أثناء حياة أو بعد وفاة كافييهم من خلال ما نصت عليه مقتضيات الضهير الشريف بمثابة قانون رقم 1.72.184 الصادر في 27 يوليوز 1974 المتعلق بنظام الضمان الاجتماعي، كما تم تميمه وتعديله، وكذلك النصوص التنظيمية المتخذة لتطبيقه، من تمكين الأولاد المتكفل بهم من الاستفادة من راتب المتوفى عنهم وخلال في حالة وفاة المستفيد من راتب عن زمانة أو شيخوخة أو وفاة مؤمن له كان في تاريخ وفاته يتوفر على الشروط المطلوبة للاستفادة، فضلا على تمكين هؤلاء الأبناء من الاستفادة من التعويضات العائلية وكذا من التغطية الصحية؛

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

واعترفت أنه من الواجب على هذه الأنظمة المختلفة أن تعمل على إقرار حق الأصفال المتكفل بهم في المساواة، وتوحيد المسالك المتبعة، فيما يخص التعويضات المخولة للأبناء المكفولين بعيدا عن كل منظور إقصائي، فلا يعقل أن نضاما لا يسعف على تمكين الأصفال المكفولين مما هو منقول لهم في نفس وضعيتهم فقط لأن كافييهم منخرطون في نضام آخر؛

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

### موقف الحكومة من المقترح:

أحال رئيس الحكومة المقترح على هيئة مراقبة التأمينات والاحتياك الاجتماعي، لاعتيا إياها إلى دراسة الموضوع مع كل الجهات المعنية واقترح إجراء مملومة من شأنها توفير كل الضمانات للأصفال المتكفل بهم.



# المصور الثاني

إضاءات حول الاختلافات والتعثرات المرصودة  
خلال السنة: مساهمة مؤسساتية في تفعيل  
نموذج ارتفاع جديد

إن عدد التلاميذ لا يعنى بالضرورة عدد الاختلافات المدسوبة للتصاع، كما أن عدد التلاميذ يتأثر سلباً وإيجاباً بالتصاع وبالتالي تدخل التصاع المعنى بالشكليات ومخز اتصال والمهاتفة بالعبارة القرآنية والمباشرة للمواكمن.

وجبة السلكة - الرياض 25 أبريل 2011







لن كان تضمين هذا التقرير بياناً لأوجه الاختلافات والتغيرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتكبين، يبقى التزاماً تشريعياً تفرضه مقتضيات المادة 47 من القانون المنظم للمؤسسة، فلأن أحد مداخل الإصلاح والسعي إلى الارتقاء بالأداء الاتفاقي يمر عبر القبول بما تم رصدّه من اختلافات، ومن ثمة البحث في أحوال هذه التعثرات، والتفكير الهادئ في مقترحات الحلول الملائمة، عبر مقاربات مختلفة، لتحقيق مصحح الأمان الإداري في مفهومه العام.

وإذ ما سلمنا بكون عملية رصد الاختلافات في تقرير هذه المؤسسة ليس هدفاً في ذاته، وإنما وسيلة لشرح مجموعة من التساؤلات المرتبطة بها، وجب القول إن ما تمت إثارته في تقارير سابقة وما سيتم التصريح إليه في هذا التقرير كاختلافات، حاولت المؤسسة من خلاله جاهداً، أن تبعد عن كل ما قد يعتبر متوقفاً من الأخطاء تفرضه ظروف تصريف الشأن الاتفاقي، وبين ما يعتبر مزمناً بتعريف إيجاد حلول شمولية له، عبر ميسرة تدبير وأحياناً تشريع خاص للارتقاء بجودة الخدمات الإدارية، وتخفيف العبء على المرتفق، ورفع ما يعيشه من معاناة ارتفاقية.

إن التصريح لموضوع الاختلافات التدييرية وانعكاسها على جودة الأداء الاتفاقي، في خلاصات عمل المؤسسة خلال سنة 2022، سواء من زاوية تحليل التخلّصات أو من زاوية رصد بعض الممارسات، يجعل المتتبع لتقارير المؤسسة يفهم على خلاصات مفاهاها أن واقع التدبير الاتفاقي ما زالت تعثره الكثير من المناقص الرومانية، تتجسد عموماً في العديد من الاختلافات،

لذا، نؤكد مرة أخرى أن التصريح لموضوع الاختلافات في هذا الجزء من التقرير، يندرج ضمن ما أسمىناه بمنصة للتعبئة من أجل تلاقح الممارسات السيئة التي تؤثر على جودة الارتفاق الإداري، وتقولت لواقع ضائع، يعيق مسارات التنمية الإدارية، ويحصد لتفادئ التغيرات الترتيبية بالتدبير والتسيير في مختلف مستوياته، وتتصل تارة أخرى بالفعل المشرى ومنصوره لكيفية تصريف الخدمة الإدارية وتارة ثالثة بالخلفية التي تتحكم في مقدم الخدمة الإدارية وبالتنشئة الإدارية التي أفرزته في شكل أنائية إدارية تعكس نوعاً من الاستعلاء السلطوي في تدبير المرفق العمومي.

ولأن هذه السنة كسابقاتها لم تسجل المؤسسة تقدماً ملموساً بالقدر الذي كانت تتوقعه أو تأمله على الأقل في موضوع الاختلافات التي تمت الإشارة إليها في تقارير سابقة، والتي أضحت تعرف في مختلف التقارير بالاختلافات القديمة الجديدة التي يطرأ عليها أصبحت جزءاً من العمل الاعتيادي للإدارة، فقد حرصت على إعادة بسط ما تسرى لها الوقوف عليه من اختلافات في هذه السنة أيضاً، معتمدة نفس المنهجية الاستعراضية الوصفية، كأرضية ملائمة لمختلف المقاربات المفيدة في تحليل الأداء الاتفاقي في المواضيع ذات الصلة لا مجرد إفصاح عن مضامين تخلّصات تم تسجيلها ولا مجرد تصنيف لما يمكن أن يوضع في خانة المعيب من تصرفات الإدارة.

ولهذا، ارتأت المؤسسة هذه السنة أن تستغل ملائمتها لموضوع الاختلافات من جانب، كون الاختلال الأكبر في هذا الموضوع هو غياب الشعور بالمسؤولية وغياب استحضار اقتنائها بالعماسية والمساءلة، وحرص الإدارة في الاجتهاد على إيجاد المبررات والأعذار لتصرفاتها رغم عدم صوابيتها، عوض الاجتهاد في إيجاد الحلول التي تنتج القصيدة مع هذه الاختلافات.

إن الإشارة إلى الاختلالات المرصودة خلال هذه السنة هي عملية مستمرة لتجديد الدعوة لتجديدها وإصلاح ما يجب إصلاحه، ولتجديده نداء تشارك ما يمكن تشاركه لأرب العورة القائمة بين المواضع وإخارته.

### 1 - الأخطاء الإدارية الداخلية ومواجهة المرتفق بها

قد يحدث ضمن تصرفات أو نشاطات الإدارة، أن يتبين لها فيما بعد أن تصرفاً أو نشاطاً بعينه لم يجر تصرفه كصفاً لما تقتضيه الضوابط القانونية أو التنظيمية المتعلقة بالموضوع، ولا يتم الانتباه لهذا العيب المسبب أو الشكل إلا عند مكالمة المعنى بالمستحققات المقابلة للخدمة المقدمة للإدارة أو للالتزام المترتب عن التصرف، حيث تتم مواجهته بما تسبب للموضوع من أخطاء إدارية تسببت فيها الإدارة نفسها ومن غير تفاصيل أو تكليم أو توكؤ من المرتفق.

وهي حالات متعددة الصور تتوزع بين تكدير الصفقات وتكدير المباريات وتكدير شهادات التكوين، بحيث تتم مواجهة المتعامل مع الإدارة بأخطاء إجرائية وقعت فيها الإدارة نفسها عند إعلان الصفقة، أو مواجهته بعدم أهليته للاستمرار في شغل منصب إداري بعد تسجيل التحاقه والبدء في ممارسة مهامه بل وأحياناً يؤدي عمله باسم الإدارة لمبدأ مهمة، ليظهر فيما بعد أن مسكرة توظيفه لم تكن في احترام تام لمتصلباته، أو مواجهته بعدم أهليته للحصول على شهادة التكوين بعد قبول التحاقه بمؤسسة للتكوين وقضائه مدة التكوين واجتيازها بنجاح كل الامتحانات اللازمة لذلك بحجة أنه لا تتوفر على الشروط المتصلبة لولوج هذه الشعبة أو لذا، فيتم في الحالة الأولى إيقاف مستحققات المقولة نائلة الصفقة، وفي الحالة الثانية يتم تسريح الموظف من عون أي تعويض عن المدة التي قضاه في خدمة الإدارة، ويتم في الحالة الثالثة الإحجام عن تسليم المتدرب الشهادة المستحقة.

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

ولذلك، فإن المؤسسة أوصت الإدارة، حينما يتعلق الأمر بخصاً إداري داخلي محض، أن تتحمل مسؤولية بنتها عما وقعت فيه من أخطاء، وأن تجد حلاً يجبر ما يعق المتعامل معها بسبب أخطائها من أضرار، وأن تبحث عن الوسيلة لتعويضه عما قدمه من خدمات، لأن المتعامل مع الإدارة انطلق من صداقيتها ومما يجعله لها من ثقة، وبالتالي لا يمكن أن يعكس عليه ما اقترفه منتسبها من أخطاء، لهذا ما لم يثبت أن له يداً فيما وقع أو أنه ارتكب غشاً أو تخليساً أو تعامل بسوء نية.





2 - عدم التنفيذ بالحقيقة القضائية في اعتماد الأثر القانوني لوقائع كانت سببا في ترتيب

جزء إداري

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

وقد يصر أن يصر القضاء، أحكاما بالبراءة في نفس الوقائع وبنفس الوصف القانوني المعتمد في المتابعة التأديبية، مكتسبة لقوله الشيء المقضيه. ومع ذلك تتمسك بعض الإدارات بقراراتها التأديبية.

ولذا، فإن المؤسسة وهي تترك أن أمر الخصم الموجب للمتابعة التأديبية تختلف عن أمر الخصم الجرمي الموجب للمتابعة الجنائية، إلا أن ذلك رهين باختلاف الوصف المعص للوقائع كأساس للمتابعة، فمتى تعدت الوقائع وانعد الوصف في كلتا المتابعتين وجب على الإدارة الانضباط للحقيقة القضائية التي أقرها الحكم الجزري، ولا مجال للتمسك بقناعات لجنة التأديب في ثبوت نفس الوقائع بنفس التكييف الذي يت فيه القضاء، وبالتالي إبطال العقوبة التأديبية الترتيب ترتيبها على ذلك. هكذا صعبا ما لم تقبل نفس الوقائع حال ثبوتها وصفا آخر يمكن أن يشكل أساسا مستقلا للمتابعة التأديبية.

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

### 3 - الأخطاء الناجمة عن التبشير بالمعلومات

لا أحد يمكن أن يذاع فيما تمضيه فيه الإدارة من توسيع الاستغناء من الخدمات والارتفاق العموم عن بعد، وغير منظومة معلوماتية، لما في ذلك من شفافية وضبط. ولقد سبق لمؤسسة وسيك المملكة أن أكدت في عدة مناسبات ارتياحا لهذا التوجه، لكن تطلت مبدية كل تقوراتها مما يكون للعشاشة المعلوماتية الملحوظة في جزء مهم من الساكنة، لعدة اعتبارات، من تأثير قد يعول عون تحقيق الاستغناء المنشودة، ودعت إلى البحث عن بدائل لقول عون أي إقصاء ارتفاق.

إلا أن ما تم الوقوف عليه في هذا الشأن أن هناك حالات يفرض فيها على المرتفقين اللجوء إلى التبشير بالمعلوماتي الذي لا يتسم دائما بالموثوقية المصلوبة مما ينتج عنه أحيانا بعض الأخطاء والأخطاء أو التأخر في معالجة ما تم تقديمه من صلبات أو عدم توصل المصلحة المعنية بها بسبب توجيه لوجفة غير الوجيهة المصلوبة، والعمل أن المرتفق لا أدخل له بتاتا فيما وقع من إخلال، ومع ذلك، تصر بعض الإدارات على تحميل المرتفق تبعات ذلك.

ولتأجله، فإن المؤسسة وهي تعتبر أن بعض الأخطاء الإدارية في بعض الأنظمة المعلوماتية هي أخطاء متوقعة أو محتملة الحدوث، رغم ما يمكن اغتائه من احتياطات، اعتبر أيضا أن الإدارة مصالبة بإيجاد مسالك واضحة لمعالجة مثل هذه الأخطاء، وأن توجد وسائل لتعويض

الأضرار التي لا يمكن إصلاحها، إذا ما فرضت على المرتفق خياراً واحداً للحصول على الخدمة المصلوبة.

#### 4 - التعرف الحصول على نسخ من محاضر مفتشية الشغل

لقد وجه المشرع صريح علاقة الشغل عند وجوء نزاع إلى اللجوء إلى مفتش الشغل، وذلك بمحاولة إجراء صالح وتقريب وجهته نظريهما، وعند الاقتضاء حماية الأجبر من خلال إرشاها وتبيان ما يجوز له القانون من حقوق إثر جعل حد لعلاقة الشغل، ولا سيما إذا كان الأمر يتدرج ضمن ما يعتبر تعسفاً من لدن المشغل.

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

ولذلك، فإن المؤسسة اعتبرت أن مفتش الشغل ملزم من جهة، عند انتهاء المحاولات التي بذلها بحثاً عن صالح، بتحرير محضر يتضمن ما راج أمامه، وملزم من جهة ثانية بتمكين الأصراف المعنية بنسخة من المحضر متى كصلبت منه ملأ.

#### 5 - التمسك بالصرف بشكليات إثبات وقائع ما صلة بالاستفالة من الحماية الاجتماعية

لقد وقلت المؤسسة علم عدة حالات تمسكت فيها بعض الإجراءات «هيناء الحماية الاجتماعية» بشكليات معينة لإثبات واقعة، وعلقت صرف ما يكون للمعني بالأمر أو عور حقوقه من مستحقا يجوز لها لهم القانون، على إثبات الواقعة المعنية بشكلية معينة، بالاستعمال على بنود وأرقام في كنايش التحملات أو الاتفاقيات المتعلقة بالموضوع، ومن أمثلة ملأ معينة الوفاة من صرف مصيب منتصر.

ولأن المشرع انتهج في كثير من الأحيان حرية إثبات ما حدة الوقائع، ولم يقيدها بشروط ولم يفرض أشكالاً جوهرية لإثباتها، إلا في حالات نادرة ولا اعتبارات خاصة، وبالنظر لخصوصية المجال الاجتماعي، فإن المؤسسة اعتبرت أن الإحارة مصلوبة بنوع من المرونة في إثبات الوفاة ما حامت هذه الأخيرة وقعت في مناصب نائية لا يوجد بها أكصاء، وأن الوفاة جرى معابنتها بالصرف الجاري بها العمل والمتعارف عليها عملياً، وبعلم السلسلة العملية التي ملمت إشهاهاً بذلك، واعتبرت أيضاً أنه لم يكن من اللازم إيقاف الاستفالة من الحماية الاجتماعية الناجمة عن وفاة، على ضرورة الإحلاء بالشهادة الصبية التي تثبت معابنة الوفاة من صرف مصيب منتصر والحال أن عور الحقوق يدهم وثيقة رسمية مسلمة من السلسلة الإدارية المختصة تثبت الوفاة.

#### 6 - التوسع في مقوك الحق

لقد وضع المشرع في العديد من الحالات آجالاً وإجراءات، وربت على حكم التقييد بها مقوك الحق، ومعلوم أن آجال السقوك لا تتوقف ولا تنقصد على خلاف آجال التقادم، إلا أن أعمال هذا السقوك بإصلاح ومن عور الأخذ بعين الاعتبار، أحياناً، حالات استثنائية وفي مواضيع



خاصة وأعدار قصور مبررة، من شأنه أن يضيع حقوقاً مشروعاً بحسب اختلافات شكلية لا علاقة لها بجوهر الحق ومستحقه.

فإذا كانت العدالة القضائية مقترنة أحياناً بإجراءات الشكل وبمتطلبات الأجل، فمقتضيات العدل والإنصاف والحق لا يمكن التضحية بها في موضوع الوصاية المؤسسية بسبب نقص شكله بسببه وإن حداه القانون.

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

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

إن موضوع عدم تنفيذ الأحكام ما زال ينتج «اجتهادات» تبريرية تشكل في حقيقة الأمر تكريساً لتماصل وامتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، بعدما تقرر عدم العجز على أموالها، بحيث أصبحت الإدارة تتذرع في عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها بأنها «ننوي» الصنع في العكس أو أنها متقدم على سحب إيقاف تنفيذها، أو متصلة بإعادة النظر فيه، وهو تعلم قبل غيرها أن هذا مجرد إفصاح عن إرادة، سيما وأن تقديم مثل هذه الصلحيات فعلاً ليس له أثر واقف.

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

كما وقت المؤسسة في سياق متصل بتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها أضلح القانون العلم على إشكالية أخرى انضافت لما ذكر، ويتعلق الأمر بعدم توفر عدل من القضايا الإدارية وخاصة الجماعات على الاعتمادات المالية اللازمة من أجل الوفاء بما تم الحكم عليها بأداءه، فرغم التقدم بصلحيات الحصول على دعم مالي يتأثر عبره أداء ما تمخذه بكفاءة الإدارة من مستحقات أقر القضاء باستحقاق المعنيين لها، إلا أن هذه الصلحيات تبقى في الغالب حوون جدون.

#### 8- رفع التقادم الرباعي

لقد وضع المشرع في العديد من الحالات آجالاً للتقادم، وترتب على فواتها سقوط الحق إلا أن أعمال هذه المكنة بإصلاحها وخاصة بالنسبة للتقادم الرباعي، ومن حوون الأخذ بعين الاعتبار، أحياناً، حالات استثنائية وفي مواضيع خاصة وأعدار قصور مبررة، يمكن أن ترتب بإجتهاد بسببه وقف أو قسح التقادم من شأنه أن يضيع حقوقاً مشروعاً بحسب فوات الأجل ولا علاقة لذلك بجوهر الحق ومستحقه.



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

لأجل ذلك، فإن المؤسسة تعتبر بالاستناد لقواعد العدل والإنصاف، أنه بالنسبة لبعض الحالات، وفي نضال كل ما ينضوي تحت ما يعد واجباً على الإدارة تفعيله تكريساً لقيم ومبادئ الخولة الاجتماعية ألا تتمسك بالإجراءات بالتقادم، ترجيحاً لا اعتباراً قرينة على الوفاء لا جهة عليه، وبذل الدفوع به أن تصلب، كصفاً للقانون، رفع التقادم الرباعي ولا سيما عندما يتعلق الأمر بالحق في مستحقات المعاش والتعويضات العائلية، وتوريد المدارس والمستشفيات والمؤسسات ذات الصابع الاجتماعي وغيرها، وعندما يكون صاحب الحق من الفئات الهشة المستحقة للدعم والمؤازرة.

### 9 - تعثر قبول الحق في الضمان الاجتماعي من حولة إلى حولة في إحصار الاتفاقيات الدولية

إن قبول الحق في الضمان الاجتماعي من حولة إلى حولة حق يكفله القانون لمغاربة الخارج الذين لهم حقوق معاشية متجمعة لدى نضامين اجتماعيين أحدهما في بلدكم الأصلي وثانيهما في بلد الإقامة، بناء على صلح من المعنى بالأمر لا اعتباراً يراها ملائمة، وفي إحصار ما تسمح به الاتفاقيات الدولية الثنائية للضمان الاجتماعي التي تنضم إجراءات وكيفية تفعيل هذا المقترض ونقل ما يجتمع لدى الشخص المعني من اشتراكات من بلد إلى البلد الآخر.

إلا أن المؤسسة وقتت على أن هذه العملية لا تمر بالسهولة المتصلة، إذ كثيراً ما تتعثر أو تتعذر إجراءاتها لأسباب مختلفة، تتوزع بين قدم الاتفاقيات المنضمة للموضوع التزمي عليها في الغالب فترة كصولة، ووقعت بعد تاريخ توقيعها عادة مستجدات تقتضي التدخل لمراجعتها لتكون في مستوى المواكبة، وبين اختلاف أولي بعض المفاهيم الاتفاقية، كما هو الشأن بعبارة «الإقامة الاعتيادية»... إلخ.

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

### 10 - عدم الانتظام في توبيخ سلة الأدوية المعوض عنها

لقد نضل مصلب توسيع سلة العلاجات والتدخلات الصحية المعوض عنها في صلب ما كانت ترصده المؤسسة ونشير إليه في تقاريرها السابقة كمواضع النقص التوجب الانكباب عليها، إذ لا يكفي السماح بتسويق وبيع الأدوية داخل المغرب دون أن يكون للمواهبين الحق في الحصول على استمرار جزء مما أنفقوه في اقتنائها في إحصار التغطية الصحية.

لأجل ذلك، فإن المؤسسة، تعتبر أنه يتعين على اللجنة المعنية أن تنتظم في تعيين سلة الأدوية المعوض عنها وأن تواكب المرونوكولات العلاجية الموصوفة من قبل أطباء مغاربة والتي تنضوي تحتها وتتم تسويقها وكهنا لمعالجة أمراض حصرية أو مزمنة، حتى لا تنسب أمانة هذه الأدوية في حرمان المريض من استعمالها، معتبرة أن الحرمان من التعويض عن بعض الأدوية هو



حرمات من الحق في التصيب والصحة، ومنها أحوية المرحضان التي يجب أن يؤخذ في التعويض عنها بمجرد الإذن بترويجها وبيعها في الصيدليات المغربية.

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

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

• ضرورة إصدار النص التنظيمي المنصوص عليه في المادة 19 من القانون المتعلق بإحداث المحكمة الوصية العليا للإدارة؛

• إنهاء مشروع التعديل المتعلق بالصندوق التكميلي عن الوفاة قصد استصدار القرار المشترك والمصادقة عليه؛

• التعجيل بالغاء الإجراءات اللازمة، من أجل إصدار النص التنظيمي ذي الصلة بالقانون رقم 99.76 ليتأتى للمعنيين به الاستفادة من الإجراء؛

• التعجيل بإخراج القرار المشترك لوزير الاقتصاد والمالية، ووزير الصحة، والوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة إلى حيز التنفيذ تصيغاً للمادة 14 من المرسوم رقم 2.99.1219 بتاريخ 10 ماي 2000؛

• التعجيل بإصدار النص التنظيمي المتعلق بالبطاقة الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة.

لأجل غلظ، فإن المؤسسة، اعتبرت أن التباؤ في إخراج العديد من هذه النصوص التنظيمية يجعل مجموعة من الحقوق معصلة الغاء، وبشكل إخلالاً تكبيرياً بحول دون إيصال الحقوق إلى أصحابها.

## 12 - بقاء وتيرة فدا العزلة عن العالم القروي

لقد اعتبرت المؤسسة من خلال ما توصلت به من تشكيات تهم عدم وجود أو عدم صلاحية الصرقا والمسالك والمنافذ إلى العديد من التجمعات السكانية في الأماكن النائية، أن بقاء وتيرة فدا العزلة عن العالم القروي، بشكل إخلالاً من شأنه أن يؤثر على المصالح والسياسات العمومية الترتوم تحقيق عدالة مكانية تضمن توفير الخدمات على مستوى مختلف المناصق والمداشر والخواوير، وتقلص من حق المعنيين بها في التواصل والعلاج والتصيب، وأحياناً التمرس وكذلك كثيراً مما له علاقة بالمتصلبات الضرورية للحياة من ماء صالح للشرب وكهرباء، وحتى الانتظام في النزوء بوسائل العيش.

وصالبت المؤسسة تبعاً لذل ببدل مجهود أكبر لتسريع وتيرة فدا العزلة عن المناصق النائية والتخفيف عن ما كنتها من عناء البعد الجغرافي، ومما تعيشه، أو ما يملكها من شعور وإحساس بالإقصاء.

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

قد تلجأ الإدارة في إصدار خورجة بعض الخدمات إلى أشخاص القانون الخاص، وهي خدمات متعلّمة تزداد تنوعاً واتساعاً.

ورغم التنصير في غالبية فئات الشروط النموذجية أو العقود الإدارية المنضمة للموضوع على ضرورة توفير التغطية الصحية والحماية الاجتماعية للعاملين مع الشخص المتعاقد مع الإدارة، فقد لاحظت المؤسسة أن بعض الإدارات لا تعير هذا الموضوع الاهتمام اللازم، وما يتصلبه من إلزامية والتكثاف المراقبة، للتأكد من الوفاء بهذا الالتزام إلى أن يتفاجأ الأخير بأنه كان ضحية عدم التصريح به، أو عدم أداء واجبات الانضباط الكورية الخاصة به من قبل المشغل.

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

### 14 - ضعف مراقبة المنشآت التي توقف إدارتها على رخص المصايف البيئية

من الصيغ التي تسلم الإدارة رخصاً لإقامة أنشطة صناعية أو مهنية أو إقامة منشآت لها تأثير مباشر على العمال المينويين، وذلك من قبيل استغلال المقالع أو حفر الآبار أو تربية المواشي إلى غير ذلك، ورغم ما تقوم به الإدارة من فحريات وانصات قبلية، وقرماً تقتضيه القوانين والأنظمة ذات الصلة، فإن العديد من تلك الأنشطة المرخص بها تنتج تأثيرات جانبية على البيئة بعد بدء الاستغلال، وذلك إما لأسباب إيكولوجية أو لعدم احترام المستفيد من الترخيص لمختلف الضوابط ومعايير السلامة البيئية التي يقتضيها النشك المعني، مما يلحق ضرراً بالساكنة.

لذلك، اعتبرت المؤسسة أن عدم تدخل الإدارة في التطلعات المقدمة في هذا الشأن من الساكنة بصحة أن صاحب المشروع له ترخيص إداري بإقامته، يشكل إخلالاً منها بواجب المراقبة الميخانية، لأن وجود الترخيص لا يشكل وحده مبرراً لاستمرار الاستغلال، لا سيما عندما يتعلق الأمر بالبيئة والماء الشروب، فالإدارة مكلفة بأن تباشر إثر كل تظلم أو شكوى بتعميق البحث والتحرر في الموضوع من كل جوانبه الإدارية وأيضاً البيئية، بل عليها أن تنتظم في بسك هذه المراقبة، أو أن تلزم صاحب المشروع بالإداء وبصفة إلزامية بشهادة تثبت مصابقتها مع المتطلبات والضوابط ذات الصلة بحماية والصفاء على البيئة، فالترخيص الأولي ليس مكلفاً وليس نهائياً في الزمن، بل إنه مشروط بعدم الإضرار بالبيئة وبالأعيان.

### 15 - تعثرات نهر بحال الاستثمار

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



ومساكل إنشاء المقاولات ومنح الرخص الإدارية ذات الصلة بالاستثمار، علماً أن المراسم اليومية أفرز بعض الممارسات التي تسير في الاتجاه المعاكس لما ينبغي أن تحرص عليه الإدارة من تكفل واقتسام، وعناية، وتسيب.

• الشباك الوحيد، في كنفه منظومة تديرية وليس مجرد بناية إدارية تشتغل وفق المسالك العادية؛

• مركزية القرار الإداري وعدمه في كثير من الأحيان ممارسة الإحالات على مختلف الإدارات؛

• عدم تنمية الوثائق وعدم تفعيل بعض المقترحات التنظيمية، يخلق نوعاً من الإغراق في المهالبة بالعديد من الوثائق؛

• عدم تدبير الزمن الإداري في موضوع الرخص والشهادات وعدم فرض تنمية الآجال اللازمة لذلك، يؤثر على معقولية الآجل في أداء الإدارة.

#### 16 - اعتبار اللجوء إلى مؤسسة الوسيط بشكل إجباري موجبا للتأخير

هناك من الإدارات من اعتبر أن لجوء العاملين بها إلى وسيط المملكة بشكل خاص إجباري، ومن هذا الاعتقاد الخالص، وجفت لهم استفسارات في الموضوع، وأعقبته بقرارات تأديبية.

وهو ما اعتبرته المؤسسة تصرفاً غير معقول في فضاء حولة الحق والقانون، وضرباً من الإنكار بحق دستوري، وهو صورة من السلوك الإداري الذي لا يمكن لإدارة تبنيه لتشنى العاملين بها عن الاستغالة من هذا الاختيار الدستوري.

إن من المفروض في الإدارة أن تنخر في الاختيارات الدستورية، وأن تنصب لها هو أساس في البناء الديمقراطي.

فالدستور في فصله 161 والقانون المتعلق بإحداث مؤسسة وسيط المملكة، جعل منها جهة يمكن لكل مواطن اللجوء إليها إذا ما تم المر بما له من حقوق لدى الإدارة، وآلية لتقوية وصيغ تدبير الشأن الإداري بما يضمن تخصيص مبادئ العدل والإنصاف، وتعميم ذلك في كل تعامل مع الإدارة وفي سائر المرافق العمومية، كل ذلك إيماناً منه بأن الوساطة هي وعاء مؤسساتي يمكن في إنصافه تسوية لما يصر من خلافات بين الإدارة ومرتقيها.

#### 17 - غياب الالتقائية والتواصل بين مختلف القطاعات الإدارية

بالموازاة مع ما يتوجب على القائمين على تدبير الشأن العام، من ضمان مستوى معين من التنسيق في إعداد البرامج وتنفيذ مختلف المبادرات والتدخلات التي يقومون بها أو يشرفون عليها، يعتبر التنسيق والبحث عن توحيد المواقف والتواصل وحل كل خلاف للوصول إلى الالتقائية الارتقائية، أمراً ضرورياً يقتضيه التدبير الجيد للمرافق العمومية، والتغلب على ما يتسبب أحياناً للإدارات من اختلافات يستعصي حلها، أمام نقائص المسؤوليات بين مختلف الإدارات، وأحياناً بين مصالح وأقسام نفس القطاع.

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

الإعارة كل من موقعه، وبشكل ضامني، في نوع من التكامل في اتجاه تلبية حاجيات المرتفقين الذين يرون في الإعارة وحده يلزمها القانون بالوفاء بما لهم من حقوق ومصالح مشروعة.

غير أن المؤسسة ومن خلال ما وراء عليها من تطلعات أو ما ركزته من ممارسات، أو ما تلقته من أجوبة إعارية عن مختلف مراسلاتها، وفتت على غياب هذا النوع من الالتقائية، وضعف التنسيق الارتقائي، وانفراء كل إعارة بمهمة إبعاء المسؤولية عن نفسها، كما وفتت أيضا على غياب أي إرادة للتعاون «المبين إعاري» من أجل الوصول إلى حل يرفع المعاناة عن مرتفق استعصى عليه التمكن من حق بقوله له القانون، وهو ما يسبب في كثير من الأحيان ضياعا لحقوق المواصنين، وتكديبا لوجوه الخدمات المرفقية المقدمة لهم ويؤجج امتياء الأفرأ والجماعات، ويضعف لديهم منسوب الثقة في إعاراتهم

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

### ➤ الاختلالات المرتبطة بفضايا عقارية

#### ✓ تصاميم التهينة

لقد أعصى المشرع لتصميم التهينة صلاحية مدتها 10 سنوات بتأثير خلا لها للقصاص المعنوي بالتخصيص إيجار ما اقتضته المصلحة العامة المرصود لها عقار الخواص، إلا أن الملاحظ هو أن نسبة قليلة جدا من تلك المشاريع العمرانية هي التي يتم تنزيلها على أرض الواقع، والماقري بقو يكون تنفيذ. لينقلب بذلك التخصيص إلى حيز وعقل ونحل يك المالك في الانتفاع بملكه والتصرف فيه وفق ما رصده. وتتحول بذلك تصاميم التهينة من آلية تنصيمية للعمران وفقا للتصاميم المعبر عنها ابتداء، إلى آلية للاعتداء على حق الملكية والإضرار بحقوق الأفرأ والجماعات. خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار كون الواقع الإعاري يتمسدا باستمرار الآثار المترتبة عن تصميم التهينة رغم انتهاء مدة صلاحيته المحددة في عشر سنوات، إلى حين إعداد تصميم تهينة جديد ودخوله حيز التنفيذ.

وتعتبر المؤسسة أن مرأ على الأساس إلى غياب التنسيق والالتقائية بين المصالح التي تشرق على هذه العملية، أو تشارك في على وبين القصاصات الإعارية المرصودة لها العقارات، وعدم التحقق من الحاجة الفعلية للقصاص المعنوي ومدى رصده للاعتمادات المالية اللازمة لتعويض المالكين.

بل إن المؤسسة وفتت على حالات نصرح فيها الإعارات التي رصده لها عقارات الخواص في تصاميم التهينة أثناء مريان مفعولها أنها غير ممتاجة لهذه العقارات، ورغم على لا يمكن للمالك التصرف في عقاره إلى حين انقضاء الأجل المحدد في عشر سنوات.

هذا علما أن المشرع لا يرب أي إجراء في مواجهة القصاصات التي لا تلتزم بمقتضيات تصميم التهينة.

إن المؤسسة تعتبر أن عملية المصالحفة على تصميم التهينة، توجب التنسيق بين كل





الأجهزة المعنية وبخاصة القصاصات الإدارية المرصودة لها ثلث العقارات، من أجل مباشرة اقتنائها وتسجيلها باسم أملاك الدولة، وتمكين المالك من التعويض المناسب عنها، وإذا ما تعذر استغلالها من لحن القصاص المعنى، فيمكن لمخيرية أملاك الدولة حينها التصرف فيها.

### ✓ برامج إعادة إسكان قاصري حور الصفيح

نتج عن غياب الالتقائية في تدبير برامج إعادة الإسكان بين القصاصات الإدارية المشرفة عليها، عدم وضوح السياسة المتبعة للاستفادة من ثلث البرامج، وبالتالي الالتزام بمبدأ المساواة المنصوص عليه دستوريا، فشروط الاستفادة تختلف من عمالة لأخرى، وثارة تختلف داخل نفس الإقليم فتكون في بعضها الاستفادة المسلمة التوفيق لعدم السكن الصفيح هو الحد الأساسي للاستفادة، وفي البعض الآخر يلجأ فقط بحاضر الإحصاء، أخذا بعين الاعتبار عدم ضيق لوائح المستفيدين من هذه العملية، وما ينتج عنها من استقالات مزعومة، وكل إدارة متدخل في الموضوع تعمل الأخرى مسؤولية ذلك، كما أن عددا من البرامج السكنية المعدة لهذا الغرض تقام دون تصفية الوعاء العقاري المخصص لها ونسوية وضعيته القانونية، ما ينتج عنه تعطل ثلث المشاريع، دون أن ننسى الأشخاص الذين سبق لهم أداء الدفعات المصنوبة من أجل الاستفادة كليا أو جزئيا في الحساب الخصوصي من غير أن يتمكنوا من الاستفادة أو استرجاع ما دفعوه سابقا.

لذا، فالمؤسسة تعتبر أن الالتقائية الترقائية مكون أساسي في تنمية شروط الاستفادة وإعداد لوائح الإجراءات المعتمدة لضبط عملية الاستفادة في هذا الموضوع

### ✓ التعويض عن نزع الملكية

لقد سبق لهذه المؤسسة في توصياتها المرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية أن أوضحت على ضرورة تمكين المالكين من تعويض مناسب عن فقدان عقاراتهم من أجل المنفعة العامة، علو أن يكون ذلك داخل زمن معقول، كما أوصت بضرورة أن تمنح اللجنة الإدارية للتقويم ثمنا ينسجم مع ما هو متداول بالنسبة للعقارات المجاورة لئلا يكون المالك مضرا للجوء إلى القضاء للمصالحاة بالثمن العادل، مع ما يترتب عن ذلك من حصول المسكرة. غير أننا في هذا الشق نريد الإشارة إلى غياب الالتقائية بين القصاصات الإدارية الراجعة في اقتناء عقار من أجل المنفعة العامة، وبين مخيرية أملاك الدولة، وذلك للتأكد أولا من مدى توفر الدولة على عقارات يمكن استغلالها قبل اللجوء إلى استغلال عقارات الشوارع، وثانيا بالنسبة لتحديد ثمن التعويض بين الإدارة النازحة وبين لجنة التقويم، وثالثا كون الاتفاقيات الترتيبية بين إدارتين من أجل إنجاز مشروع للمنفعة العامة، يتم بمقتضاها تحديد مسؤوليات وواجبات كل طرف، لكن لا يتم تحديد القصاص الذي سيتولى تعويض الملاك عن نزع الملكية، وتبقى كل واحدة منهما تعمل الأخرى مسؤولية ذلك.

➤ الاختلالات المرتبطة بقضايا نهر الحماية الاجتماعية

### ✓ تحديد بصاقفة المساعدة الصحية الريميد

تبين من معالجة ما يرد على المؤسسة في الصلة بصاقات تحديد بصاقفة المساعدة الصحية «الريميد» أن الدولة، وفي إطار سياستها الرامية إلى الاستفادة كل المواهب من التخصصية الصحية،



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

### ✓ التعويضات عن ملفات المرض

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

لذا اعتبر المؤسسون أن ضعف التنسيق بين كل الإدارات المعنية، وإيلاء بذائل مسهوية لمعالجة مثل هذه الحالات لتمكين المعنيين بالأمر من التعويضات المستحقة لهم بشكل إختلافاً تنسيقياً يمكن التغلب عليه بحلول إجرائية متفق عليها أو حلول رقمية تتيح توفير نضائر الملفات في حالة الضياع.

### ✓ استرجاع المساهمات الأجرية

علاقة بموضوع مقود الحق كما تمت الإشارة إليه أعلاه، وفي سياق متصل بموضوع الحماية الاجتماعية، وفتت المؤسسة على مجموعة من الحالات التي نجس بالملوس عدم معرفة عدد كبير من المواطنين بالمدة الزمنية التي يمكنهم خلالها استرجاع مساهماتهم الأجرية من أجل التقاعد عند انقضاء صلتهم بالإدارة المشغلة بسبب الاستقالة أو العزل والعدد قانوناً في عشر سنوات من تاريخ القرار الذي ينهي هذه العلاقة، مما يجرمهم من استرجاع مساهماتهم الأجرية لسقوط هذا الحق، وبالتالي اعتبر المؤسسون أن هذا الأمر هو نتيجة لضعف تواصل الإدارة مع منتسبيها وشكل من أشكال ضعف التبصير الإداري، خاصة وأن الإدارة يمكنها تلا في هذا الأمر من خلال التركيز على التنصير على عدد في القرار الجسد للوضعية الإدارية للمعني بالأمر لضمان حصول العلم والولوج إلى المعلومة الإدارية.

### ✓ تدبير الوضعيات الإدارية والمعاشية

نتج عن غياب التنسيق بين الإدارات المشغلة والصناديق المكلفة بمنح رواتب المعاش عدد اختلالات، نورد لها المؤسسة كما يلز:

= عدم التصريح ببعض الموظفين والمستخدمين لدى أنظمة التقاعد، أو عدم الانتظام في أداء تلا المساهمات، مما يترتب عنه عدم احتساب مجموع السنوات التي يقضونها في أسلاك الإدارة، وما ينجم عن إصلاح هذه الوضعية من تكلفة مالية تثقل خزينة الدولة، والناجئة عن غرامات التأخير في أداء مساهمات الهيئة المشغلة. وبالتالي يتعين على الإدارات إيلاء أهمية أكبر لمثل هذه الوضعيات،

= عدم معرفة الهيئة المشغلة للنظام الذي من المفروض أن ينخر به الموظف، مما ينتج عنه خطأ في تحويل الاشتراكات لمن يجب.

# العصور الثالث

## القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2022

\* إن عدم تنفيذ التوصيات مهما كانت نسبتها يجب أن نحاسب عليه الإدارة لا المؤسسة بصحة التوصية. خاصة أن المؤسسة منتفعل دائما حيوية على إنتاج الإدارة بصوت المقصد من وراء ما أصدرته من توصيات، من باب معاقبتها في عدم العزيم الكامل للتغيير الإداري.

وسيد الملحة - الرياض 15 أبريل 2022







علو شأن ما انتهجته في السابق من التقارير السنوية، تولى المؤسسة من خلال هذا العنصر أهم القواعد والمبادئ التي أقرتها خلال سنة 2022، باعتبارها مبادئ ملزمة لتوجهها العام، مما تعتبر فهما عمادا ومنصفا لقواعد قانونية معينة، سواء اتخذت شكل فهم منسجم مع ما تم التعارف عليه وعلو تفسيره في الممارسة الإدارية أو القضائية، أو اتخذت شكلا مبتكرا لتوجه جديد في فهم القاعدة القانونية، أو الواقعة المادية من منظور يرجع مبادئ العدل والإنصاف علو حاجس الشكلانية في تضييق النص.

والمؤسسة في علاتسعي جاهدة، من خلال هذه القواعد، أن توجه ليس فقط الإدارة لتبني موقفا معين يظفر لها أكثر عدلا وإنصافا، ولكن تسعى أيضا إلى إقناع بعض المتضلمين بصوابية وجهة نظر الإدارة وما تتبناه من تفسير للنص القانوني أو الإجراءات وإقناعهم بعدم تعارضه مع متعلبات الارتفاق العادل والمنصف، ما عانت المؤسسة لم تقف علو أي خرق للضوابط القانونية أو الإدارية، وعلو أي مس بالحق أو بشروط التدبير الحكامتي، ولم يتوفر لديها مؤيداي كافية تدعم موجب التضلم سواء من جانب الحق الجبرم المتضلم في إصداره أو من جانب متعلبات العدل والإنصاف.

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

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

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

1 - الخصاص في المسطرة شأن إداري داخلية للمتعامل مع الإدارة فيه

الملف عدد: 19/21367

القاعدة:

خصاً الإدارة في إعداد الوثائق الإحصائية لا يعفيها من أداء مستحقات المورد مقابل التوريدات التي استغلها منها إعمالاً لقواعد الإنصاف وعدم جواز إثرائها على حساب الغير.

ملخص الوقائع:

تقدمت مقولة بتضلم من عدم تمكنها من مستحقاتها عن تزويد جماعة ترابية بالحسومات، فرجى هذه الأخيرة بأنها لم تعثر على الوثيقة الإحصائية التي تثبت صحة الخيون، وألحاً وفق ما تقتضيه المساطر المعمول بها في إصدار التصاريح العمومية.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن كل دفع غير صلة بشكليات التصاريح العمومية، أو عدم التقييد بالمسطرة المعمول بها في عقود التوريد هو شأن إداري منسوب إلى العاملين بالإدارة، الذين كان عليهم أن ينجزوا ما هم ملزمون به قانوناً، في إصدار تزويد الجماعة بالحسومات ومواد أخرى، فثبت كصالة مسؤوليتهم القانونية إن توفرت شروطها»

وحيث إن هذه التوريدات قد استغلها منها الإدارة وأدخلت في أمتها المالية، وهو ما يتصلب منها أن تبحت عن وسيلة لتسديد مستحقات المتضلمة التي لم تثبت توافرها، وصالحاً أنها قامت بالتوريدات بأمر الإدارة التي ينبغي أن تؤخذ قراراتها مأخذ الشك انحصاراً من مبدأ أن الدولة لا تترى على حساب الغير.»

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

الملف عدد: 22/34961

القاعدة:

الإدارة مسؤولة عن عدم تقيدها بالضوابط التنضيمية، وألحاً بالنسبة للأشغال التي أمرت بها، وأدخلت في أمتها من غير أن تكون هناك منازعة في حجمها أو مصابقتها للمصوب.



### ملخص الوقائع:

تقدمت شركة بتكلم تكلمت من خلاله التدخل قصد الحصول على مستحقاتها الناجمة عن الخدمات المقدمة للإدارة في إطار صفقة عمومية ملتزمة في نفس الآن استرجاع الضمانة الموقعة، وقد رأت الإدارة أنها أخطت كل المستحقات باستثناء التسليم الثالث بسبب عدم موافقة السلطنة المختصة على العقد، فضلا عن أن التسليم كان خارج المواعيد المنصوص عليها في عقد الصفقة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

### التعليق:

«حيث إن الشروع في تنفيذ الأشغال المتصالب بقيمتها كان بناء على أمر صادر من الإدارة، الترخيص تنازع في إجرائها، وفقا للمواصفات والمعايير المقدمة، ولما في استغلالها منها من غير أن يكون وقتها أي موضوع منازعة في المقايير والأثمنة؛

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

3 - اتفق في الأجر إذا ما واصل الموظف عمله في غياب تبليغه قرار قبول الاستقالة

الملف عدد : 20/26602

القاعدة:

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

### ملخص الوقائع:

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

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

### التعليق:

«حيث إنه في غياب ما يفيد أن الإدارة عملت على تبليغ المتضمنة قرار قبول استقالتها، وأمام استمرار هذه الأخيرة في مزاوله عملها بحسب التاب من الإشهاد الإداري المكلل به في



الملف، فإنه إعمالاً لمبدأ الأجر مقابل العمل، لا يمكن مواجهتها على مستوى الأثر المالي بما تم تحديده دون علمها كتاريخ لسريان مفعول الاستقالة، ما غامت المتضلمة بصلت تدبير مهامها، وفاء بما تفرضه عليها رسالتها واستغالات الإدارة من خدماتها الوظيفية عن الفترة اللاحقة لتقديم استقالتها. لذلك، يكون الأمر باسترداد المبالغ عن الفترة الترتيب أهاء المتضلمة لمقامها كاملة خلالها، لا يستند إلى أمر مركزي قانوني، وبمخالفة لقواعد العدالة والإنصاف.»

#### 4 - هيئة الأحكام

الملف عدد : 24130/20

القاعدة :

هيئة الأحكام ملزمة للجميع وتفرض على الإدارة التعامل بصفا لما أقرته من حقيقة قضائية.

#### ملخص الوقائع :

تضلم مواصنن من امتناع مصالح المكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرى عن إرجاع عداوى الماء والكهرباء بعد إزالتها لهما بدعوى قيام المتضلمين باختلاس الصاقة، وانحال أن المحكمة قضت ببراءتهما من هذه التهمة، وقد رأت الإدارة بأن على المعنيين بالأمر أن يقربا ما ثبت في حقلهما من استهلاك للصاقة خلافا للقانون، بعدما تمت معاينة أءلا من صرف لجنة إدارية.

وقد جاء موقف المؤسسة كالتالى:

#### التعليق:

«حيث إن عدم إرجاع عداوى الكهرباء لمنزله المتضلمين، تعزوه الإدارة إلى عدم أخائهما المستحقات المترتبة في أمتتهما نتيجة الغش المرتكب من صرفهما بعدما عاينت اختلاس التيار الكهربائى»

وحيث إن المكتب الوصني للكهرباء والماء الصالح للشرى، وقد سبق له أن تقدم بشكاية لدى النيابة العامة ترتبت عنها متابعتهما بتهمة اختلاس التيار الكهربائى، انتهت بصور حكم قضائى قضى ببراءتهما من المنسوب إليهما؛

وحيث إن تمسك الإدارة بفرض عقوبات على المعنيين بالأمر بدعوى ثبوت قيامهما باختلاس التيار الكهربائى امتناعاً إلى ما عاينه أعوانها، لا يمكن بحاراتها فيه، كحالما أن الإدارة قامت بصلب متابعتهما أمام القضاء الذى قضى ببراءتهما، وبذلك تبقى ملزمة بما انتهى إليه الحكم الصالح فى الموضوع، اعتباراً للحجية الترتيبورها بخصوص ما فصل فيه من وقائع كحالما لم تدخل الإدارة بما يفيد إلغاءه.»





5 - مفعول تصميم التهيئة

الملف عدد : 21/29355

القاعدة :

مفعول تصميم التهيئة صمد في عشر سنوات، وعلو الإغارة ألا تغلج المالك بعد انتهاء هذه المدة بدعوى وجود دراسة تضر احتياجها لعقاره لصدده لإنشاء مرافق عمومية.

ملخص الوقائع :

تضلم مواضع من عدم تمكينه من رخصة بناء فوق عقاره بدعوى أن تصميم التهيئة الموجود قيد الدراسة صده كوعاء لشق صرق عمومية، علما بأنه تم تخصيصه في التصميم السابق كمساحة خضراء. ولقد رأت الإغارة بأن الأرض غير قابلة للبناء، بعدما أصبحت حسب تصميم التهيئة الجديد الموجود في صور المصالحة عليه، مخصصة لشق شارعين بعرض 10 أمتار. فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق :

« حيث إغا كان من حق الإغارة، حسبما يفوله لها قانون التعمير، أن تضع تصميم تهيئة يستجيب للحاجيات التي يستدعيها توسيع النسيج العمراني، فإن مفعول التخصيص الذي تم صدده للمنفعة العامة، لا يمكن بأي حال أن يتجاوز عشر سنوات اعتبارا من تاريخ نشر المرسوم بالتجريدة الرسمية، ما لم يصد التصميم الجديد تفصيلا، عدا تلك التي تضمنها التصميم الأول؛ وحيث علو الإغارة، أن ثبت فيما يكون المتضلم قد تقدم به كصلب في إصار ما تسمح به المقتضيات القانونية للبناء والتعمير في منأى عن كل إكراه أو تخصيص كان ضمن تصميم التهيئة المنقضية مذته عون أن تعلق بنتها في مصلبه علو ما لها من نوايا لتبلور احتياجها له، وحيث إن مجرد نية الإغارة لإعانة تخصيص نفس العقار لا تعلق عموم، لا يمكن أن تشكل سندا لغلج مالك العقار عون أن تسلب مسكوة امتلاك العقار إما عن صرق التراض أو من خلال مباشرة مسكوة نزع الملكية.»

6 - فلا العزلة

الملف عدد : 21/29328

القاعدة :

مجرد الاعتراف بحق ماكنة العالم القروي في فلا العزلة بتمكينها من البنية التحتية الضرورية، لا يسر التأخير في إنجاز المشاريع المبرمجة وبلورتها علو أرض الواقع.

ملخص الوقائع:

تقدمت جمعية بتخلم تلتزم من خلاله فلا العزلة عن ساكنة مشيخة أليس، وذلك بإيجاز كبرق تربك بين جماعتين. وقد أوصت الإجارة أنها برصحت إيجاز مشروعين كصريقين بحول 26 كيلومترا و 3 كيلومترا، وأن هذه البرامج ستخلص من القوارق الجبالية.

فكان موقفا المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن الإجارة المعنية قامت ببرصحة إيجاز مشروعين كصريقين بهذا فان إلى فلا العزلة، في إيجاز برنامج تقليص القوارق الجبالية والاجتماعية في العالم القروي»

وحيث إن كل الاختيارات التي تبنتها بلادنا تتجه نحو تمكين ساكنة العالم القروي من البنيات التحتية الأساسية لتحسين ظروفها المعيشية، واستغلالها ككل من المؤهلات المائية واللامائية، ومن ثروات المنصقة، في تضامن وتعاون مع باقي الجهات أورا لكل إقصاء يعمق من هشاشتها، كل ذلك تحقيقا لعذالة جبالية، فإن مؤسسة وسيك المملكة تدعو الإجارة إلى بكل الجهود لتنزيل المشروعين موضوع التخلم داخل الأجل المحددة لذلك.»

7 - الضريبة على الأراضي غير المبنية

الملف عدد: 19/21101

القاعدة:

تضريب الأراضي غير المبنية يفترض بالضرورة وجودها داخل المدار الحضري، وتغصيتها بوثيقة للتعمير، وعدم استغلالها في نشاط مغربي أو فلا حر.

ملخص الوقائع:

تقدم أشخاص بتخلم كصاليين إيجازهم من أداء الرسم على الأراضي الضريبة غير المبنية بخصوص قسعة أرضية تستغل في نشاط فلا حر، ولم تتوصل المؤسسة من الإجارة بأورج في الموضوع.

فكان موقفا المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن من جملة ما اشترطه المشرع لفرض الرسم على الأراضي غير المبنية أن تكون الأرض ميل التضريب داخل مدار حضري، وتغصيتها وثائق تعبير تجعل منها، أرضي قابلة للبناء، وغير مستغلة في نشاط فلا حر أو مغربي عملا بمقتضيات الملائين 39 و 42 من القانون رقم 47.06 المتعلق بجماعات الترابية، وشريكة أن تكون هذه الأرض متواجدة في منصقة موصولة بالتجهيزات الضرورية من ماء وكهرباء وقنوات صرف صحي.»



8 - الإحارة ملزمة بإخراج النصوص التنظيمية

الملف عدد: 21/30413

القاعدة:

التأخر في إخراج النصوص التنظيمية هو تعصيل غير مبرر حتى أقره المشرع.

ملخص الوقائع:

كصالبت متضلمة بالتنسوية الاستثنائية لوضعيتها كمتقدمة أولية بعد تفرجها من الممارسة الوضعية العليا للإحارة أسوة بزملانها، من خريجي نفس الممارسة، وقد كان رد الإحارة بأن القانون لا يتولها غلما ما دام أن النص التنظيمي المرتبط بالموضوع لم يصدر بعد. وقد جاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الأمر يحتاج في جميع الأحوال ولحون حصره في التضلم التالي إلى إخراج النصوص التنظيمية والتنضيقية المشار إليها في القانون والتوفير المشرع للحكومة من خلالها صلاحية تنفيذ الإجراءات التنظيمية والتنضيقية والتي يتوقف عليها تنزيل ما تقرر في النص القانوني»

وحيث إن التأخر في إخراج النص التنظيمي لغير الوجود هو تعصيل غير مبرر حتى أقره المشرع وفوض أجرأته للسلكة التنفيذية، وغلما بالشكل الذي يؤمن حسن تنزيله على أرض الواقع مع تنفيذ معايير وشروط لا يمكن بأي حال أن تفرغ النص القانوني من محتواه أو تقلص من مآله، علو أن يبقى تدخلها في حدود التنظيمية ليس إلا.»

9 - مسؤولية الإحارة في تدبير المنح معلوماتيا

الملف عدد: 21/31044

القاعدة:

لا يمكن تحميل صالبي المنحة الجامعية مسؤولية تعثر تقني بحرماته من معالجة صلبه ما دام الخلل راجعا للمنضومة المعلوماتية التي وضعتها الإحارة لهذه الغاية.

ملخص الوقائع:

تضلمت صالبة من عدم حصولها على المنحة الجامعية رغم أنها بعثت الصلب عبر الموقع الإلكتروني المفتوح لهذه الغاية، ولقد أكدت الإحارة، جوابا عن هذا التضلم أن اسم المتضلمة لم يرد بالعناصر الرسمية المتوصل بها.



فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن عدم معالجة صلب المتضلمة يبقو نائما عن عدم ورود اسمها ضمن لائحة الصلحيات الجملة على اللجنة المختصة، بسبب خلل راجع إلى عملية تدبير النظام المعلوماتي الذي أعد لهذه الغاية، وهو أمر لا أدخل للمتضلمة فيه، مما تكون معه الإشارة قد فوتت عليها فرصة عرامة صلبها والبت فيه ضمن الصلحيات المقدمة في الموضوع، وبالتالي مما يصفقها في تكافؤ الفرص، ويجعل الإشارة تبعا لخلل مسؤولة عن هذا الإخلال، ويلزمها تجبر الضرر اللاحق بها جراء تفويت فرصة الاستفادة من هذه المنحة.»

10 - تمكين الأخصاف من نسخ من محاضر تفتيش الشغل

ملف عدد: 21/29266

القاعدة:

الحصول على نسخة من المحضر المحضر من مصرف مفتش الشغل في إحصار بمحاولة الصلح هو حق للصرفين ولا تملأ الإشارة أي سلبية تقديرية بشأنه.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتضلم بلمس صاحبه التدخل للحصول على محضر محاولة الصلح المنجز من مصرف مفتش الشغل وقد رأى الإشارة موضحة أنه تم الاستماع إلى صرفي الخلاف، وتبين أن المشغلة مكنته من جميع مستحقاته، وأن الأمر يتعلق بحسابات شخصية يريد المتضلم تصفيتها وبالتالي موجب لتحرير أي محضر.

فكان جواب المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن ما بررى به الإشارة موقفا لا يمكن قبوله، لأن مفتشية الشغل، وقد استقبلت الصرفين واستمعت إلى أقوالهما، وحاولت إجراء صلح بينهما، دون أن تتوفر في ذلك، كان يجب عليها أن توثق مباحثتها في محضر يتضمن ما راج في جلسة الصلح، وما انتهت إليه وماهنتها لعل الخلاف، وأن عليها أن تمكن أخصاف النزاع من نسخة منه باعتبار ذلك من الحقوق التي يكفلها لهما القانون.»



11 - الاستعاضة عن شهادة معاينة الضييب للوفاء

الملف عدد: 21/30519

القاعدة:

الإجراءات الشكلية المنظمة للحقوق ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، يجب أن تؤول لها أهمية مستفيدة، ولا يمكن الإرتكان فيها إلى منصف التفسير الضيق.

ملخص الوقائع:

حصلت مواطنة التدخل لدى إدارة من أجل تمكين مكفولتها من الأموال المخدرة من صرف والداتها المتوفاة والمودعة في حساب الأعمار للحراسة، إلا أن رد الإدارة هو أن تمكينها من أخذ رهن بالإعلان بـ «شهادة كسبية» تثبت معاينة الوفاة، ورفضت الشهادة الإدارية المسلمة للمعنية بالأمر رغم أن الوفاة وقعت في منصفه نائية ليس بها كسبي.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن كان لموقف الإدارة مبرراته المرجعية استناداً إلى عقد التأمين والوالتجارية والعمل من الضوابط القانونية والتنظيمية ذات الصلة بالموضوع، فإن موضوع الصلب متمسك بالكثير من الخصوصية وينبغي التعامل معه في نكاح غلداً، لا سيما بواقع معاش يكمن في مكان الوفاة، ومحدودية مرافقه، والأصر والمؤهلات البشرية الموكول إليها مهمة المعاينة الكسبية، سيما أن المتضمة أملت كبديل عن شهادة المعاينة الكسبية للوفاء بشهادة إدارية سلمتها لها السلطات الإدارية المختصة تفيد غلداً،

وحيث إن مبادئ العدل والإنصاف تفرض، فيما له علاقة بالحماية الاجتماعية، إيلاء حل لمزيد العون للمتضمة ومساعدتها على مواجهة المتطلبات الضرورية للحياة، وغلداً رعيًا لمصالحها الفضلى، من منطلق الواجب التضامني الملحق على عاتق كل مكونات المجتمع.»

12 - واجب المحافظة العقارية في إتمام إجراءات التحفيظ

الملف عدد: 21/28494

القاعدة:

المحافظة العقارية ملزمة بالسعي إلى تجاوز كل الصعوبات التقنية من أجل تضمين ما انتهت إليه الأحكام القضائية بسجلاتها، ولا يمكنها أن تعمل المرتفع تبعاً ما تصفه هو بالصعوبات التقنية.



### ملخص الوقائع:

تتضمن مواضع من عدم إتمام إجراء تنفيذ عقاره بعدما قضت المحكمة بعدم صحة التعرضات المثارة حوله، وقد عللت الإدارة موقفها بأنها تنتصر التوصل بالتصاميم العقارية النهائية من مصلحة المسح العقاري، مضيفة أنها قامت بعدة محاولات لدى المهندس الصوري، إلا أنه تعذر عليه ذلك لوجوه تغيير في وضعية العقار عقب إحداث عدة بنايات داخل وحول الوعاء العقاري.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

### التعليق:

«حيث مهما كانت الصعوبات التي اعترضت المحافظة العقارية في إتمام إجراءات تنفيذ العقار، بعد إحالة الملف عليها من طرف المحكمة المختصة، فإنه لا يمكن أن تعتبر عقارا يعيقها من إيجاد حل لتجاوز هذه الصعوبات، أو مبررا مشروعاً للمساسر بحقوق المتضمن لأن ما يصر من تغييرات على أرض الواقع خارج الضوابط القانونية، لا يمكن أن ينزع العجبة عما هو مضمن بالسجلات والملفات والتصاميم الأصلية وكل وثائق المسح الخرائطي التي يفترض مسكها من طرف الإدارة»

وحيث كان على المحافظة العقارية أن تعمل على تفحص كل الصعوبات، وإعمال كل ما ينولها القانون لتضمين ما انتهت إليه الأحكام القضائية، ما لم تكن هناك حقوق عينية رسمية تزيث للأغيار على الأرض موضوع مصلب التحفيظ، نتيجة خصاً مرفقاً أو شخصي للمحافظة على الأملاك العقارية، والتي يتعين معها تعويض المتضرر عن كل ما أصابه نتيجة ذلك.»

15 - عدم جواز التعامل بشكل ضيق مع سقوط حق

الملف عدد: 19/20153

القاعدة:

تحقق المصالح بالحق في المعاش صحفاً للمقتضيات القانونية المنظمة للموضوع بمجرد الإفصاح عن الرغبة في الاستفادة منه، ولا يعتبر وجود خصاً في التصريح موجبا لسقوط هذا الحق.

### ملخص الوقائع:

تقدم مواضع لدى المؤسسة بتتضمن يلتزم من خلاله إعانة صرف معاش شقيقه الذي يعاني من إعاقة ذهنية، وذلك منذ الشهر الموالي لوفاته والده، وقد أفادت الإدارة أن المعاش تمت تصفيته بمفعول الشهر الموالي لتاريخ التوصل الكلي بالملف الصوري، وأن الملف المخلو به سنة 2016، تضمن رقم معاش متقاعد عسكري آخر، ولم يتم استكمال الوثائق إلا في يناير 2018.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:



### التعليق:

«حيث إن المركز الذي اعتمده الإدارة لتحديد تاريخ معول الاستحقاق يرجع إلى كون الصلب الذي تقدم به المتضلم عقب وفاة والده بتاريخ 23 فبراير 2016، لم يكن مستوفياً لكل الشروط وندقده بعض الوثائق؛

وحيث إن الإدارة لم تعمل على تبيين الصائب إلى ضرورة الإحالة بالوثائق الناقصة إلا بعد مرور أربعين سنة عن تاريخ توصلها بالصلب، مما ترتب عنه تأخره في الإحالة بها، وبذلك لا ينبغي تحميل تبعات هذا الأمر للمتضلم؛

وحيث إن تمسك الإدارة، فضلاً عن غلظ بالتفسير الضيق لمفهوم التوصل الكلي الوارد في المقتضى القانوني المستدل به فيه مساس بمبادئ العدل والإنصاف، لأن الفهم العادل للنص إنما ينبغي على ضوء الإفصاح عن الرغبة في الاستفادة، وبالتالي فإن وجود خطأ في التصريح أو الصلب لا يمكن أن يعتبر مبرراً لسقوط الحق، لا سيما وأن نظام التقاعد لا بد أن يتم التعامل معه بكثير من التوسع لفائدة المعنيين به، لأنه مبني على التكافل والتضامن والتآزر، ولا يستتبع أن ترتب عنه جزاءات تسقط الحق فيه بجرء شكلياً لا علاقة لها بجهوهر الحق.»

### 14 - مدة معول مقرر نزع الملكية

الملف عدد: 19/21754

القاعدة:

مشروع نزع الملكية ينقضى بمرور المدة المقررة قانوناً، ولا يمكن أن يبقى له معول بعد مرور ثلاثين سنة على تسجيله بالمحافظة العقارية دون تنفيذ.

### ملخص الوقائع:

تضلم أشخاص من موقف الإدارة موضحين أنهم يملكون عقاراً به فيلا ومنزلين، وأنه رغم انتهاء مدة سريان معول تصميم التهيئة المصالح عليه، والمنشور بالجريدة الرسمية المؤرخة في 07 فبراير 2000، وصدور قرار نزع الملكية، والذي كان قد خصص العقار لإحداث صيغة تهيئة، وكل مستقلاً بهذا الرصد، رغم أن مشروع إنجاز المرفق العمومي المعلن عنه في تصميم التهيئة تم نقله إلى منصفه أخرى؛

ولقد سعت المؤسسة إلى التعرف على موقف الإدارة من هذا التضلم إلا أنها لم تدخل بأريخ.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

### التعليق:

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



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

حيث إنه من غير المستمع أن يبقو هذا المشروع الذي يفرض بمرور الوقت مضمنا بسجلات العقار العقارية، مغلا يد المالكين في التصرف المصلح والكامل في ملكهم وهو أمر لم يعد مقبولا في ظل الاختيارات التراتبية التي اتخذتها، والتي تعكس الحقوق المكرسة دستوريا كل التنمية، إيماننا بالمشروعية كمسارلا مبيد عنه.»

### 15 - مدة حفظ أصول الأحكام

الملف عدد: 19/17570

القاعدة:

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

#### ملخص الوقائع:

صالح مواهن التدخل لدى الإدارة من أجل حصوله على نسخة مصالغ عليها من حكم صادر لفائدته عن المحكمة الإدارية بفاس بتاريخ 6 نونبر 1975 في ملف حادثة شغل قسوله بالزيادة في الإبرام، وقد رأى الإدارة أن المدة التي تفصل عن تاريخ صدور الحكم تفوق السنوات العديدة للتقادم، كما هو مقررة في المرسوم الخاص بتحديد شروط إجراءات تكبير وفرز وإتلاف الأرشيف لمختلف عناكم المملكة.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

#### التعليق:

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

وحيث إن القرار المشترك لوزير العدل والرئيس المنتخب للمجلس الأعلى للسلسلة القضائية والوكيل العام للملاد لدى محكمة النقض، رئيس النيابة العامة، رقم 300.22 الصادر في 31 مارس 2022 بإحداث لجنة الأرشيف القضائي، وبيان أرشيف العناكم ووضع جدول زمني لحفظ الأرشيف، قد اعتبر أصول الأحكام بالعناكم الانتخابية بمثابة وثائق أساسية يتعين حفظها بشكل دائم قاعدة الحفظ رقم 230.1؛

وحيث إن الحكم القضائي باعتباره وثيقة منشئة للحقوق والالتزامات وعنوانا للحقيقة





القانونية وسبيلاً لاقتضاء الحقوق العمومي بها، يجعل الإدارة ملزمة بالتعجيل بتمكين المتضرر من الحكم الصالح لفائدته، أو إعصانه تهرباً مستساغاً.»

### 16 - إثبات ماخية حادثة الشغل

الملف عدداً: 18/16448

القاعدة:

إن إثبات حادثة الشغل كواقعة ماخية ينضج لقاعدة حرية الإثبات، وبذلك فإن إعمال الإدارة لأي إجراء للتصريح بها لا يسقط حق المتضرر المتضرر في الاستفاد مما ينوله له المشرع من حقوق بسببها.

#### ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من عدم حصوله على التعويض عن حادثة شغل تعرض لها أثناء قيامه بعمله كحارس بالمحجز البلدي، وقد كان راء الصندوق المغربي للتقاعد بان الأمر يرجع لعدم إلقاء الإدارة المشغلة بالشهادة الصحية للمعاينة مبررة بيوم الحادثة، وبشهادة الشهود، بالإضافة إلى غياب خبرة كصية مصالح عليها من صرف المصالح المختصة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

#### التعليق:

«حيث إن المتضرر تعرض لحادثة شغل أثناء قيامه بعمله كحارس بالمحجز البلدي التابع لبلدية مرسع بلفصير، وهذه الواقعة لا نكرها الإدارة المشغلة ولا الصندوق المغربي للتقاعد.

وحيث إن كانت المصالح المختصة لم تقم بتحرير شهادة صحية وقت وقوع الحادثة، ولم تأخذ شهادة الشهود في حينها، كما لم تنجز فحص الخبرة الصحية، فإنه لا يمكن اعتبار هذه الوثائق شرعية كدلة للاستفاد من معاش الزمالة التي يسار العمل القضائي بشأنها على الأخذ بحرية الإثبات، ماخامت ماخية الحادثة غير منازع فيها،

وحيث إن من غير العدل والإنصاف، وبعد مضي ثلاثة وعشرين سنة على وقوع الحادثة، أن تبقى كصية مستحققات المعنى بالأمر معلقة على شكليات إجرائية تنكسب الإلقاء، بوثائق معينة، بذلت فيها الجماعة مجهوداً لإعماله تكوين الملف الخاص بها، وتمكين المصلحة المختصة منها؛

وحيث إن المفروض في الإجراءات المعنية أن قيمتها وأن تتحلل من التعقيدات الشكلية لولا الصعوبات الماخية من أجل تسوية وضعية المعنى بالأمر العالقة وهو ملف تعتبر الإدارة في غنى عن تبعاته، كما أن نجاحات الإدارة ليست في التقييد المتشدد بالمساطر التي أعدها، بل إن ما يسبب لها هو اجتعالها في تجاوز المعيقات عبر ترجيحها لجوهر ومضمون الخدمة الارتقائية، وإيصالها للحقوق ووقوفها إلى جانب العدل والإنصاف.»

17 - التغيير لتقديم صعر لا يعد مبرراً لعدم تنفيذ حكم قضائي

الملف عدد: 22/35151

القاعدة:

مجرد النية في تقديم صعر في الحكم التفسيري للحكم القضائي المصوب تنفيذاً في مواجهة الإجارة لا يعد مبرراً لوقف التنفيذ.

ملخص الوقائع:

تقدم مواصن بتضلم من رفض الإجارة تنفيذ حكم صادر لفائدته، رغم أنه امتصّر حكماً تفسيرياً يوضح الجهة الإجارية الملزمة بالتنفيذ، ولقد كان رد القضاة الوزاري المعنون أن الدعوى لم تكن موجّهة ضده، وأنه أعد مشروع صعر بالاستئناف في الحكم التفسيري المعتمد من صفر المتضلم.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن موقف الإجارة هذا لا يمكن اعتماؤه ومباراتها فيه لعدم تأسيسه على مركز قانوني، وإذ لا لأن تهيؤ الصعر في المقرر التفسيري لا يمكن اعتباره موجبا للامتناع عن تنفيذ حكم نهائي، سيما وأن الفصل 28 من قانون المسطرة المدنية في فقرته الثانية نص على أن الأحكام الصادرة صفاً للفقرة الأولى ذات الصلة بتأويل وتفسير الأحكام، لا تستأنف إلا إذا كانت الأحكام الصادرة في الدعوى الأصلية قابلة هم نفسها للاستئناف، ويتعين بكل تنفيذة تجسيدها لقوة الشيء المقضيه به حالما لم يتم الغاؤه.»

18 - رفع التقاضم الرباعي

الملف عدد: 21/31991

القاعدة:

لا يجوز مواجهة المرتفع بالتقاضم الرباعي الناتج عن ملوك الإجارة نفسها بسبب تأخرها في الوفاء بما عليها من مستحققات، ومن العدل والإنصاف أن تقوم الإجارة تلقائياً في هذه الحالة بصحب رفع التقاضم.

ملخص الوقائع:

تقدم مواصن بتضلم بتمس بمقتضاه التدخل لدى إجارة من أجل قبول مبلغ مالي مؤقت لدى كتابة الضبط، والمتعلق بالمساهمة الواجب على الإجارة أداؤها لصندوق الزيادة في الإجارة عن جائدة شغل تعرض لها. وقد أذعت كتابة ضبط المحكمة بأنها كصالت الخزينة العامة



باسترجاع المبلغ، إلا أنها رفضت بدعوى أن التقادم نهاله.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

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

وحيث إنه من باب الإلصاف أن تعمل الإدارة بتنسيق مع مختلف القطاعات المعنية على امتصاص مقرر رفع التقادم، ليتأتى صرف تلك المبالغ الترفهية في جميع الحالات حق للصاحب، لأن للإدارة نصيباً من المسؤولية في عدم تحويلها إلى الحساب الخاص بصندوق الزيادة في الإبراء في حينه، وفي عدم تدارك الأمر في إبانته.»

19 - تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأخص القانون العام

الملف عدد: 21/28401

القاعدة:

امتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام بتعليلات مرتبضة بإعادة هيكلة القطاع وانتقال الاختصاصات من جهة إلى أخرى، من شأنه أن يعرض الإلصاف لدى المواضع بأن الإدارة فوق القانون.

ملخص الوقائع:

توصلت المؤسسة بتضلم مفادها أن الإدارة امتنعت عن تنفيذ حكم صادر لفائدة صاحبه قسراً وتمكينه من واجباته الكرائية، إلا أن مصالح العمالة رأت على هذا التضلم بكون عقد الكراء مهيم مع وزير الداخلية، وهو ما ينفر مسؤولية رئيس مجلس الإقليم، وأن مواجهة هذا الأخير بصفتها أمراً بالصرف يعتبر مخالفاً للقانون، وأن الملف معروض حالياً على محكمة النقض.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن من المؤسف أن تفضل إشكالية التنفيذ على الإجراءات مصروحة رغم ما أثير بشأنها من انتقادات، ورغم الدوريات والمناشير المتتالية لرؤساء الحكومات والوزراء، اعتباراً لما خلفه من أضرار مادية ومعنوية، ولما ينجم عنها من انحصار لا يحد بالإدارة أن تكون موضوعه لأنها ليست فوق القانون، ولأن المفروض فيها أن تنضبط للأحكام القضائية وتسارع إلى تنفيذها فسيبداً للمقتضيات الدستورية الواردة في الفصل 126 من أن الأحكام ملزمة للجميع.»

20 - التصريح بتجديد مكتب جمعية

الملف عدد: 20/23111

القاعدة:

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

ملخص الوقائع:

يتعلق الأمر بتضلم من رفض العمالة تمكين المتضلمة من وصل تجديد أعضاء مكتبها، وقد رأى الإدارة بأن موقفها جيد منحه في كون الجمع العام الذي انبثق عنه التجديد لم يتم التصريح به مسبقاً للقانون.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن المشرع المغربي في إصدار الإصلاحات الكبرى التوقم بها تبني فيما يخص تأسيس الجمعيات خيار التصريح لا الترخيص، وغداً انسجاماً مع ما جاء في المقتضيات الدستورية الواردة في الفصل 29 من دستور المملكة؛

وحيث إن الإدارة ملزمة بقوة القانون، وكما تواتر عليه العمل القضائي، أن تعمل كلما تعلق الأمر بالتصريح بالتغييرات التي تلحق بجمعيات مؤسسة بصفة قانونية، علم تسليم الجمعية المعنية وصل مؤقتاً بالتصريح بالتغيير، علم أن تقوم بعد غداً بإعمال ما ينولها القانون، للتأكد من قانونية التغييرات شكلها ومضمونها.»

21 - عائدات تقيوت الأراضي السلاوية

الملف عدد: 20/22891

القاعدة:

تقيوت أرض جماعية، يجعل الإدارة ملزمة بتمكين عضو الجماعة السلاوية الذي كان مستفيداً من حق الانتفاع بها، من بدل عن الأرض المفقوتة باعتباره من ذوي الحقوق.

ملخص الوقائع:

تضلم مواضع من عدم تمكينه من التعويض المستحق له كأحد ذوي الحقوق، وغداً عن تخصيص جزء من أرض جماعية كان يستفيد من حق الانتفاع بها، لإقامة مركب اجتماعي في إحصار المباشرة الوكيفية للتنمية البشرية. ولقد رأى الإدارة بأنها حولت المبالغ المرصوة لاقتناء الأرض للصندوق المفتوح بوزارة الداخلية.



فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث لن كانت الأرض المعنية بالتضلم هو جزء من قطعة أرضية أعصت الجماعة للمتضلم حق الانتفاع منها، فإن هذا لا يعصيه حق الاستفاداة كلياً من ريع بيعها لأن القانون المنضم للأراضي السلالية، وإن أجاز تفويت بعض من هذه العقارات وفق مسطرة محددة وبعد موافقة سلطة الوصاية، فإنه يلزم الإدارة بتخصيص ما تم تصليته من هذه العملية لاقتناء عقار آخر لفائدة الجماعة السلالية، وإما عند غلظ، توزيع مبلغ التفويت على ذوي الحقوق السلاليين، مع إيجاء بديل أو تعويض خاص لمن كان العقار لصورته»

وحيث إن القطعة الأرضية المعنية بالتضلم هو جزء من أرض جماعية ينتفع منها المتضلم باعتبارها من ذوي حقوق الجماعة السلالية. وأنه لن كانت الضوابط الناظمة لعمليات استفاداة أراضي الجماعات السلالية تسمح للإدارة بتفويت الأراضي السلالية وفق مسطرة محددة وبعد موافقة سلطة الوصاية، إلا أن غلظ يلزمها بتأمين المنتفع من بديل عن الأرض التي كان يستغلها أموة بباقر أفرام الجماعة، فضلاً عن تمكينه من نصيبه في منتج البيع، إذا ارتأت الإدارة توزيع ثمن التفويت على ذوي الحقوق»

22 - دعم الجمعيات

الملف عدد : 20/25767

القاعدة:

الإدارة مهالبة بالحرص على تمكين الوحدات الجماعية في النسيج الجمعي من الدعم المخصص لها، بناء على معايير، وصفاً لدقت فهمها يسهر التزاماً واضحة لكل جانب، في إضمار مصبوع بالشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص، ومنضبه لمتصلبات حكاممة التكبير المالي.

ملخص الوقائع:

كصابت جمعية من مؤسسة وسيه المملكة التداخل لدى الإدارة المعنية من أجل صرف منحة حسبما هو منضصر كمنح لفعاليات المجتمع المدني. وقد كان رد الإدارة أنها بصداء إعداد كمناش فهمها لا اعتماداً في تقدير وتقييم المشاريع المقدمة، والتي على أساسها يتم صرف المنح، وأن ما عرفته بلائنا من ظروف صعبة بسبب تداعيات الجائحة هو الذي أضر مباشرة إجراءات غلظ.

وقد جاء موقف المؤسسة كالآتي:



التعليق:

«حيث إن مضمين الوثيقة الدستورية أعطت للمجتمع المدني المكانة الخليفة به داخل المجتمع بعدما حرصت على ركنه بمفهوم الديمقراطية التشاركية، وبإعداد السياسات العمومية وتنفيذها وتقييمها،

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

وحيث إن مساهمة الجمعيات تبعا لذلك، يحتاج إلى دعم من أجل توفير آليات العمل، ولذلك فالإدارة في نطاق بحثها عن دينامية هذه المكونات الدستورية مكشوفة بالحرص على استمرارية ما توفره في هذا النطاق وتمكين الوحدات الجماعية في التسيب الجمعي منه، بناء على معايير وكهبقا لآفتق عملات يسخر التزامات واضحة لكل جانب، في إصدار تقييم عليه الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص، مع ما يستتبع ذلك من متصلبات حكامه التدبير المالي.»

23 - واجب الإدارة في توفير الماء الشروب

الملف عدد : 20/23774

القاعدة:

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

ملخص الوقائع:

تضلم مواكمن من إيقاف تزويد منزله بالماء الصالح للشرب، وأصبح يتروك من إحدى السقايات، إلا أنه تم مؤخرا قصع الماء عنها، وقد سعت المؤسسة إلى أخذ رأي الإدارة وموافاتها بما لديها من معصيات، غير أنها لم تتوصل منها بأمر.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

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



24 - التزام الإدارة بتيسير الحصول على المعاش

الملف عدد : 21/30848

القاعدة :

انحصر على تسوية الوضعية المعاشية لكل المنتمين إلى الإدارة خلال ممارستهم لمهامهم التزم تفرضه العلاقة النضامية التوفيقية. ومن غير المقبول انتكاس إحالة الموظف على التقاعد، لمباشرة الإجراءات والتصحيحات التي قد تنصلبها الأخلاء التدييرية التي تقع فيها الإدارة.

ملخص الوقائع :

تضمنت مواكبة من عدم احتساب عشر سنوات من الخدمة الفعلية عند تحديد راتب معاش زوجها، إلا أن الإدارة بعد مكاتبتها لم توافق المؤسسة بل يرجع في الموضوع.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليل:

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

25 - تفسير الاتفاقيات الخولية

الملف عدد : 19/20825

القاعدة :

الاختلاف بين إمارتين مغربيتين في تصنيف وتأويل بنود اتفاقية خولية، يجب أن يرجح في حسم هذا الخلاف ما يضمن حقوق المرتفق ما يجرمه منها.

ملخص الوقائع :

تضمن مواكبة من عدم تمكنه من الاستفادة من بنود الاتفاقية الفرنسية المغربية للضمان الاجتماعي بخصوص تمويل الاشتراكات إلى صندوق الضمان الفرنسي بالخراج، بدعوى عدم تبرير إقامته فوق التراب الفرنسي. ولقد كان رأي الإدارة، أن الأمر يرجع إلى صعوبة قانونية تكمن في عدم تمرکز المصالح في حولة الإقامة، وأنها بصدد القيام بعدة مباحثات في الموضوع لإيجاد حل.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياك الاجتماعي الذي لا ينمو مباشرة الاقتصادات من معاش المتكلم من أجل التأمين عن المرض والأموال، يرفض في المقابل تحويل الاشتراكات المكتسبة بهذا النصوص إلى الصندوق الأساسي للتأمين الصحي بفرنسا، وفي الوقت الذي يتمسك فيه المتكلم بأنه يقيم بصفة احتياكية بهذا البلد، وأنه يقو محروما من التغطية الصحية نتيجة تمسك الصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياك الاجتماعي بفهمه الخاص لمقتضيات الاتفاقية»

وحيث إن الخلاف يبدو في أولي وتصيوق هذه الاتفاقية، إذ هناك جانب تمثله وزارة الشغل والإعماج المهتم يقول بانصباق الاتفاقية على وضعية الصالح، في حين أن الجانب الآخر ويمثله الصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياك الاجتماعي يرى عكس ذلك، ويتمسك بعدم إمكانية إعمالها:

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

26 - الاستفادة من التغطية الصحية

الملف عدد : 20/24045

القاعدة:

القصاص المكلف بالتغطية الصحية مكالب بمواكبة المستجديات العلاجية والأخوية المرخص ببيعها في المغرب من أجل توسيع مجال التحمل الصحي بما يسعف في تأمين الحق في الصحة والعلاج.

ملخص الوقائع:

يتعلق هذا التظلم برفض الإدارة تمكين المتكلم من تعويض وقم عمل مصاريف أعواء، وأنحال أنه وافق الإدارة بجميع الوثائق ذات الصلة.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:





### التعليق:

«حيث إن الأمر يتعلق بتخصيب وعلاج مرض عصال يستدعي التدخل السريع ليتأثر للمصاب به مواجهة ما يتكبده الأمر من مصاريف، وغالبا في إصهار ما تسمح به التسعيرة المعمول بها، وحيث إنه ولتحقيق أبعاد التغطية الصحية، فإنه من المفروض في الجواز الإداري الموكول إليه تدبير القصاص، العمل على المواكبة والتوسع في التحمل بما يسعف في مواصلة العلاج والتخصيب، لأن التغطية هي بؤية الاستفادة الكلية من الحق في التخصيب والعلاج، وحيث إن الحواء المرخص يتداوله، وقد ارتكن التخصيب المعالج إليه، ووصفه في إصهار بروتوكول علاج لفائدة المريض المنحصر، فإنه من المناسب أن يتم العمل على عمله من صرف الصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياكي الاجتماعي».

### 27 - الحق في التعويض عن النقل والمقام

الملف عدد : 19/17415

القاعدة:

من حق الموظف الحصول على تعويض عن مصاريف القيام بالمأمورية الموكولة إليه، متى استدعت نقله لأداء مهمة خارج مقر عمله لما تقتضيه مصلحة الإدارة، وعلم الإدارة قسما وصرف غلدا صبغا للتعرفة العدد قانونا، وهو غير ملزم بتحمل الإشكاليات التخبيرية التي تعترض الإدارة في هذا الشأن.

### ملخص الوقائع:

هذا التضلم يتعلق بمرمان موظف من الحصول على التعويض عن تنقلاته كان يقوم بها في إصهار اللجنة الإقليمية للتعمير، وبعدهما أكدت الإدارة أنها ستعمل على تسوية هذه الوضعية، عات لتقول إن الأوامر بالمهمة موقعة من صرف الكتابة العامة للإقليم وليس المجلس الإقليمي. فكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليق:

«حيث إن من حق الموظفين بمناسبة تنقلهم لأداء مهمة خارج مقر عملهم لما تقتضيه مصلحة الإدارة، الحصول على تعويض عن مصاريف القيام بالمأمورية الموكولة إليهم، وعلى الإدارة قسما وصرف غلدا صبغا للتعرفة العدد قانونا، وحيث إذا كان هناك إشكال إداري يحول دون صرف هذا التعويض وتسوية هذه الوضعية، فإن المتضلم لا يدخل له فيه لأن موجب تمسكه بحقه مشروع بالاستثناء إلى تكليفه من صرف الإدارة الوصية».



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

1 - تنفيذ المقررات الصادرة في إصدار العدالة الانتقالية

الملف عدد: 22/36525

القاعدة:

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

ملخص الوقائع:

تقدمت سيده إلى هذه المؤسسة بصلب تلتزم بمقتضاه التدخل من أجل مراجعة التعويض  
الذي منح لها بصفتها أرملة، وقد تبين من جواب الإدارة أن ما منح للمتخلصة من تعويض كان  
تنفيذاً لمقرر حكيم، تفعيلاً لتوصيات هيئة الإنصاف والمصالحة.

وكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل

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

2 - نقل الرفاة خلال الجائحة

الملف عدد: 21/28117

القاعدة:

الحصول على التراخيص والمساعدات اللازمة لنقل رفاة وجثامين المغاربة المتوفين في الأراضي  
الوصية يستوجب مراعاة الاعتبارات السبلحية للدولة، والضروف الصحية العامة خصوصاً  
خلال فترة الأزمات الصحية، مع ما يقتضيه ذلك من ضرورة الخضوع للضوابط القانونية  
والتنظيمية المعمول بها في البلدان المعنية بالوقاية والحرف.



### ملخص الوقائع:

التمس مواكهن من وسيك المملكة التدخل من أجل نقل جثمان والده المتوفى في انفراج إلى المغرب. بعدما عاين بقولندا في 04 ماي 2020، ولقد رأت الوزارة الوصية بأنها تتكفل بترحيل جثامين مغاربة العالم بالنسبة للفئات المعوزة، إلا أن غلما أصبح مستحيلا في فترة جائحة «كوفيد»، فضلا أن غلما يقتضو امتصدار قرار من المحكمة المختصة ببلد الوفاة الترتيم فيها الدفن.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليل:

«حيث إنه من حق المواكهن المغاربة الحصول على التراخيرو المساعدة الفصلية اللازمة من أجل نقل رفات أو جثامين ذويهم قصد دفنها داخل أرض الوصن، وغلما حفاضا لما لهم من ارتباط بجدورهم الوصنية، ولما يتبعه غلما من فكريارة قبور موتاهم والترحم عليهم»

لكن حيث إن اقتضاء هذا النقل يمكن بأر حال أن يتعارض مع الاعتبارات السبلحية والضروف الصحية العامة، ولا سيما في الضرفية المحد حرجة والخصيرة التي عرفها العالم بسبب ما اجتاحه من وباء؛

وحيث إن الاستفادة من هذا النقل فضلا عن غلما تبقى متاحة وفقا لما تسمح به الضوابط القانونية والتنظيمية للملكين المعنيين بموضوع الوفاة ومحل الدفن. ولذا، فإن المؤسسة تصرح بصفحة الملف.»

### 3 - المنازعة في صفة إجراءات الإكراه المبكرو

الملف عدد : 22/38612

القاعدة:

البت في المنازعة في صفة إجراءات الإكراه المبكرو ليس من اختصاص وسيك المملكة، لأن المشرع أسند غلما بصريح النص إلى جهة قضائية.

### ملخص الوقائع:

تقدم نزيل مؤسسة بمنية لوسيك المملكة بصلب يلتزم فيه التدخل لإصلاح سراحة بعد أن قضى العقوبة السبلية، واستصدر حكما بإيقاف تنفيذ الإكراه المبكرو بخصوص الغرامة الحكوم بها عليه.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليل:

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



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

4 - عدم الاستفادة من المعاش بسبب تنفيذ عقوبة

الملف عدداً : 22/33755

القاعدة:

صكوك حكم بالعزل سبقاً لقانون القضاء العسكري يربى الحرمان من حق الاستفادة من المعاش بقوله القانون.

ملخص الوقائع:

توصلت مؤسسة وسيك المملكة بتظلم مواصر بشأن إيقاف صرف راتب المعاش الذي كان يستفيد منه بدعوى جمعه بين الراتب الشهري والمعاش خلال فترة الاحتجاز به في إحصاء تعاقدي. وقد كان رأي الإدارة أن عدم صرف المعاش كان بناء على حكم قضائي قضو بعزل المتظلم عن العمل، وأن العزل من صفوف الجندي يوقف الاستفادة من الحق في المعاش فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن نصلب المتظلم يرمو إلى الاستفادة من معاش مقبض بالعقوبة الصادرة في حقه بمقتضى حكم قضائي، والتي بموجبها وبقوله القانون يتوقف صرف المعاش. وحيث لا يوجد بالملف ما يفيد صدور أي قرار بإلغاء العقوبة العكس بها قضاء أو إزالة مفعولها، وبالتالي تبقى الإدارة متفئة في موقفها، الشيء الذي يترى معه المؤسسة إيقاف تدخلها وحفظ الملف.»

5 - الحقوق الاتفاقيه كما تربي التزامات على الإدارة تربي أيضا التزامات على المرتفق

الملف عدداً : 22/35129

القاعدة:

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



ملخص الوقائع:

توصلت مؤسسة وسيك المملكة بتخلم مفاعله أن المعنى بالأمر حرر من دخول مقر الإعاقة، فكان رأ هذه الأخيرة أن المعنى صدرت عنه عدة تصرفات غير لائقة أفعال الموكفين، وهو ما دفعها إلى تقديم شكاية إلى النيابة العامة في هذا الموضوع انتهت بإحائته والحكم عليه بعقوبة حبسية موقوفة التنفيذ.

وكان موقف المؤسسة على الشكل التالي:

التعليق:

«حيث إن الولوج إلى المرافق الإعاقة حق مكفول لكل مرتفق، كلما كانت هناك حاجة إلى خدمة إعاقة، إلا أن غلظ مشروك بالتزام حدود اللياقة والالتزام لما يجب أن يكون للعائمين على الشأن الإداري من اعتبار واحترام، مقابل ما يجب أن يخص به المرتفق من عناية واقتسام ومراعاة. وحيث أن المتخلم أخل بذلك، وبالتالي فإن المؤسسة لا ترى موجبا يستدعي مواصلة تدخلها، وتبعاً لذلك تصرح بحفظ الملف.»

6 - صلاحيات الصيب في تشخيص وضعية المريض الصحية

الملف عدد: 22/34971

القاعدة:

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

ملخص الوقائع:

تقدم مواكس بتخلم إلى هذه المؤسسة يعرض فيه أن مستشفى محل رفض استقبال زوجته التي كانت مقبلة على الولادة، وتم نقلها في سيارة الإسعاف إلى الرياض دون أن يصلب هو غلظ وخون معرفة أسباب غلظ.

وكان موقف المؤسسة على الشكل التالي:

التعليق:

«حيث إن معاينة وتشخيص الوضع الصحي للمريض وتحديد نوعية التدخل ومدى حالة الاستعمال وكذا التدبير العلاجي الواجب اتباعه يبقى من اختصاص صلاحية الصيب المكلف بالكشف عن المريض لخصه معاينته،

وحيث إن الضرورية التي كانت فيها الزوجة، وهو في حالة وضع، تقتض السعي إلى التعجيل بإنشاء كل الاحتياطات من أجل تدارك وتغاضي كل ما من شأنه أن يهدد حياة الأم والجنين.



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

#### ٦- الإذن بفتح المقالع

الملف عدداً: 21/28636

القاعدة:

الوصول علمي ترخيص باستغلال مقاع، لا يمنع من إمكانية التراجع عنه أو صحبه كلما تبين أن عملية الاستغلال تشكل خطراً على البيئة، والإدارة ملزمة بالتدخل لإعمال تدابير المراقبة البيئية للنشأة موضوع الترخيص

#### ملخص الوقائع:

تضلم مواصنون من وجود مقاع للرمال على ضفاف واد، عاكين أن مستغليه لا يترمون الشوك المنصور عليها في أفتر التعملات، مما ألق بهم عدة أضرار ومما جاء في رد الإدارة أن مراقبتها لهذا النشأة، وأنها كصالت الشركة المحاللة إلى القيام بإعادة تهيئة مقصع من الوادى وتغيير منحة التفتيت.

فجاء موقف المؤسسة كالآتى:

#### التعليق:

« حيث إن تسليم رخص استغلال مقاع من صرف السلطات المختصة لا يعتبر إجازة نهائية لاستغلالها، ولا يصر المستخدم منها ويجعله في منأى عن المراقبة وفي حل من التقييد بالضوابط القانونية والتنظيمية التي تختم عليه الانضمام لمتصلبات حماية البيئة، ولما تقتضيه المحافظة على سلامة وصحة وراحة الساكنة،

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

#### ٨- فرض الجوار الصحي

الملف عدداً: 21/32399

القاعدة:

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



### ملخص الوقائع:

تتضمن مواثيق من منعه دخول الإدارة لأجل الحصول على وثيقة إدارية، وتعليق عدد على وجوب توفره على جواز سفر.

ولقد جاء موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليق:

«حيث لمن كانت الإدارة ملزمة بالتضاء أي إجراء تفرضه متعلبات الحفاظ على الأمن الصحي، فإن من الواجب عليها إيلاء حرق بجدلة تتأثر معها الاستغناء من الخدمات الإدارية والمرفقية في انتظار التوفر على جواز سفر أو جواز التلقيح، والحرص على ضمان حماية المعصيات ذات الصانع الشخصي، بالإضافة إلى تأهيل الموظفين والمكلفين بالمراقبة، ليكونوا في مستوى التصرف الذي يقتضيه المواثيق بين الحصول على الخدمة المطلوبة، وكل وضع يواجهون به.»

### 9 - الشهادات الجامعية وما تتيحه من فرص التشغيل

الملف عدد: 22/34014

### القاعدة:

علم الإدارة أن تسعى قدر الإمكان إلى تحييد قيمة الشهادات الجامعية على أساس ما يتيحه مسار التكوين فيها من كفايات لا علم بصرى تصنيفها البيداغوجي، وعلى القائمين في سوق الشغل إعلاء النظر في توسيع قاعدة معاملة الشهادات المطلوبة لإتاحة فرص أكبر للتنافس في مجال المباريات.

### ملخص الوقائع:

تقدم بعض من خريجي كلية الشريعة بالمغرب بتتضمن إجراء حرمانهم من ولوج بعض المقاعد القانونية المساعدة للقضاء، بالإضافة إلى منعهم من التسجيل لمتابعة الدراسات العليا في بعض شعب القانون الخاص، ملتزمين تدخل المؤسسة من أجل إمكانية فتح عدد.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليق:

«حيث إن توسيع المجالات التي يمنحها الحصول على شهادات التخرج، عبر فتح فرص أكثر للتشغيل، هو مسعى يتوق كل متخرج إلى بلوغه، ولذلك تمت إحاطة القضاة الوصليين بالتضاء ما يلزم وتحديد قيمة الشهادات بما تتوجه من مشارك علمية وإحصائية ما لتوله من مدى، بالإضافة إلى إقرار معاملة الشهادات بصفة عامة، بالتنسيق مع القضاة المعنية والتضاء ما يقتضيه الأمر من إجراءات.»



10 - إجراءات الضبط القضائي المخولة لمصالح إمارات الجمارك

ملف عدداً: 22/38422

القاعدة:

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

ملخص الوقائع:

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

وكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الإجراء المتخذ من طرف مصالح الجمارك، يعتبر من إجراءات الضبط القضائي المسموح بها لموظفي هذه الإمارات، في إطار ما حولهم المشرع من صفة وصلابة القيام بمهام الضابطة القضائية. باعتبارهم موظفي وأعوان إمارات عمومية»

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

11 - واجب الدولة في تأمين العمالة الاجتماعية

الملف عدداً: 21/30243

القاعدة:

علو الإمارات أن تلزم المتعاملين معها من النوازل في مجال خورجة بعض الخدمات العمومية، بتأمين العمالة الاجتماعية لكل العاملين لديهم في مقراتها.

ملخص الوقائع:

اشتكت مواطنة إلى مؤسسة وسيك المملكة من أنها لا تستفيد من العمالة الاجتماعية، بعدما كانت تعمل لمدة 44 سنة كصباخة بمدرسة ابتدائية، وقد اتضح أن الأجر الذي كانت تتقاضاه جرو صرفة لها بتنسيق مع جمعية آباء التلاميذ والمكربين

وكان موقف المؤسسة كالآتي:





### التعليق:

«حيث إن كانت العلاقة الترتيبية المعنية بالأمر بالإدارة هي علاقة غير تكاملية، ولا تندرج ضمن النضام الأساسي للوظيفة العمومية بما ينوله من حقوق فإن الإدارة، وهو الرابطة لخدمة الإصعاع المكرس، كان عليها أن تفرض على الجهة المكلفة بتشغيل العاملين في هذا النضام، بصرف مستحقاتهم وتأمين حماية اجتماعية كاملة لهم لضمان حقوقهم في المعاش والتغذية الصحية، وأنها بعدم قيامها بذلك تكون مسؤولة عن كل ضرر لاحق بالمتضمنة جراء هذا الإخفاق، إذ لا يليق بإدارة عمومية السماح بتشغيل عمال في مرافقها دون التأكد من ضمان كامل حقوقهم»

### 12 - الإدارة ملزمة بمراعاة مبادئ التقصيص الترابي

الملف عدد: 22/34412

القاعدة:

التقصيص الإداري وتخصيد الدوائر الترابية يفرض على المسؤول عنه مراعاة التجانس، والقرب، والتكامل الإقتصامي، والإعلاء على الروابط ذات المضمون الاجتماعي والتواصلي.

### ملخص الوقائع:

تضمنت جماعة سلاوية من إقدام اللجنة المكلفة بتقسيم حدود الجماعات الترابية على اقتطاع جزء من الأراضي التابعة لجماعتهم وضمها إلى جماعة أخرى، وقد كان رد الإدارة هو أن العملية تمت بإشراف لجنة منتلفة ترأسها السلطات المحلية المختصة ترابياً. وكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليق:

«حيث إن مبادئ تخصيد الدوائر الترابية للجماعات الترابية قد تضمنها القانون رقم 131.12، من منطلق ما أورده الدستور في فصله 71، الذي يصر الإجراءات الترتيبية أتباعها، وعداً المبادئ الترتيبية من مبادئها، بهدف الوصول بالجماعة الترابية إلى الفعالية والنجاح، والاحتفاظ على التراكم والتجانس والقرب والتناسب والتوازن، وتوفير حد أدنى من شبكة الروابط ذات المضمون الاجتماعي والتواصلي، مع الحرص على معالجة الاختلافات، وتقليص الفوارق والسعي إلى تحقيق التكامل في المجالين القروي والحضري»

وحيث إن الإدارة مقيده بهذه المبادئ وملزمة بمراعاتها، اعتماداً على ما ستفرزه الاستشارات والدراسات التي تكلفت بها أصر بمتنصته، في نضام منصوص شمولي يروم بالدرجة الأولى بلوغ تنمية مجالية واقتصادية وبشرية تؤسس لحدائق الجهوية المتقدمة.»

13 - الحصول على معلومات تهم شخصا آخر

الملف عدد: 22/38066

القاعدة:

الإدارة متفقة في عدم تسليم معلومة إخبارية تهم الغير تكريسا لدورها في حماية المعصيات ذات الصابع الشخصي وأن أي تعلق بتقوى الأثيار بالمعلومة المصلوبة يمكن ضمانه من خلال امتصدار إذن قضائي بذلك.

ملخص الوقائع:

كطالب مواكبين من وبيد المملكة التدخل لدى الخزينة العامة للمملكة من أجل تمكينه من شهادة إخبارية لعدد الوضعية الإخبارية والمالية لابنته التي تخفي عنه اشتغالها من أجل الاستمرار في صرفه لنفقتها، مشيرا إلى سوء حصوله على بيان يفيد انصرافها في الصندوق الوصفي للضمان الاجتماعي، بحكم أنها كانت تعمل بالقصاع الخاص.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

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

14 - استثناءات التعمير

الملف عدد: 21/29451

القاعدة:

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

ملخص الوقائع:

تضلم مواكبين أمام مؤسسة وبيد المملكة من رفض الإدارة منحه رخصة استثنائية ذات الصلة بالتعمير لإيجاز مشروع بأحد الشواكص، وقد كان رأي الإدارة أن الصلب رفض لعدم تصابق مستوى المشروع مع توجيهات مخصصة توجيه التهيئة العمرانية، ولأن جزءا من العقار موجود بمنطقه غابوية جبلية متنوعة من البناء والجزء الآخر مرصوفا لارتفاع السكة الحديدية.



فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الاستفادة من امتيازات ضوابط التعمير ليست حقاً، وإنما هي إمكانية يسمح بها في حدود جد ضيقة واستثنائية، فضلاً أنها لا تتعارض مع الثوابت والخيارات الأساسية التي كانت مركز التوجه العمراني الذي جسده تصميم التهيئة،  
وحيث لذلك، فإن المؤسسة لا ترى موجبا لمواصلته تدخلها، وتقرر بالتالي حفظ الملف.»

15 - التقييم الاحتياطي

الملف عدد: 22/36866

القاعدة:

لا صلاحية لمؤسسة وسيك المملكة للتدخل في موضوع الموافقة على التشخيص على التقييمات الاحتياطية المضمنة بالسجلات العقارية لتعلقها بحقوق الأعيان.

ملخص الوقائع:

تضلم مواكس من إقدام الإدارة على تغيير ملأ عقاري في اسم المكتب الوصفي للاستشارة الفلاحية، وإعمال أنه في ملأ المديرية الجهوية للمكتب الوصفي للسلامة الصحية للمنتجات الغذائية، وأنه كالتالي بإجراء تقييم احتياطي إلا أن الحقائق على الأملاك العقارية لم يرد على كلبه.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إذا كان للتسجيل بالرسم العقاري أثر إنشائي بحق عين، فإن هناك تقييمات مؤقتة تكتسي أهمية بالغة في القانون العقاري يمكن تضمينها بالرسم العقاري من أجل ضمان استيفاء ما يتم المصالحمة به من حقوق عينية في العقار؛

حيث إن المشرع أفرأ لذلك، مقتضيات قانونية وعلم العادات والجهات التي يمكن اللجوء إليها، ليتأتى ممارسة حقوق الصغر فيما يواجهه الصالون من حالات الرفض مما ترى معه المؤسسة حفظ الملف.»



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

#### ملخص الوقائع:

تضلمت جمعية للتنمية مما أقدم عليه شخص يصفه بآبار جوفية نسبت في جفاف العيون الموجودة بضيعة الساكنة «ساكنة الجماعة»، فكان رد الإدارة هو أنها تبطل مخالفة في حق المشتك به، وتمت إحالتها على النيابة العامة، وأنها حريصة على المحافظة على الملا العام المائي.

فما موقف المؤسسة كالآتي:

#### التعليل:

«حيث إن المؤسسة تدعو الإدارة إلى مواصلة الجهود المبذولة للحفاظ على الثروة المائية، والعمل على أعمال كل ما يقولها القانون لتصوير الممارسات المعيبة التي قد تسبب إلى هذه المألة العيوية، التي يجب أن يحد صرفها في إصدار عداول مع ترتيب الأولويات، وتأمين الاستدامة في الاستغالة منها»

وحيث تبين أن الإدارة باشرت الإجراءات القانونية اللازمة في الموضوع وأحالت القضية على النيابة العامة المختصة لترتيب اجزاء القانون الملانم مما ترز معه المؤسسة إيقاف تدخلها، وحفظ الملف.»

#### 17 - تقريب مراكز المباريات الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة

الإدارة مضالمة بملازمة عدد مراكز الامتحانات مع عدد المترشحين ووضعياتهم مراعاة لمتصلبات القرب الارتفاق، بما يتأتى معه تيسير مشاركة الأشخاص في وضعية إعاقة.

#### ملخص الوقائع:

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



وأن الإجازة لم توفر للمتشرين - حسب التضمّن - الوسائل اللوجستية اللازمة لذلك، ولقد رأى الإجازة أنها اتخذت عدة تدابير مراعاة لأوضاع المعنيين بالمباراة، ووفرت لهم مرافقين ومبلغين للإشارة، وولوجيات خاصة، بالإضافة إلى توسيع رقعة مراكز المباريات التي بلغت 30 مركزاً لتحقيق القرب.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث تميزت المؤسسة أن المباراة كانت مرصودة لتشغيل فئة كبيرة من الأشخاص ذوي الإعاقة، وأن الإجازة عملت على الزيادة في عدد مراكز الاختبارات، ليتأثر تقريبها من مقل سكر المعنيين»

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

18 - عدم الجواب على طلب إحداثي تجرئة مكنية

الملف عدد: 21/32389

القاعدة:

عدم الجواب على طلب الترخيص بإحداثي تجرئة لا يمكن اعتباره موافقة ضمنية، إلا إذا كان منسجماً مع الضوابط التعميرية المعمول بها.

ملخص الوقائع:

جاء في تضمّن مواكس أنه تقدم بطلب تجهيز تجرئة، وبعد مرور ثلاثة أشهر لم يتوصل بأي شيء، معتبراً نفسه في حكم المرخص له ضمناً بإحداثها، ويلتمس التدخل لبيت الإجازة على عدم منعه من إنجاز مشروعه.

فكان موقف المؤسسة كالتالي:

التعليق:

«حيث إن عدم بت الإجازة في طلب الحصول على رخصة إحداثي تجرئة لا يمكن اعتباره موافقة ضمنية، ما لم يدل المعنى بالأمر بما يفيد أن طلبه جاء منسجماً مع الضوابط التعميرية المعمول بها، وفي غياب ذلك وما ثبت توجيه المعنى بالأمر لرسالة مضمونة الوصول مع إشعار بالتسليم إلى الجهة المعنية، من أجل إخبارها بطلبه الإذن بالتجزؤ والشروع في الأشغال، وهو أمر لم يدل المتضمّن بما يفيد قيامه به، وهو ما تروى معه المؤسسة حفظ الملف.»



19 - نزع الملكية

الملف عدد: 21/29372

القاعدة:

لا يمكن إلزام الإجارة باستملاك عقار لم تقم تمييزته بعد ثم رصده في تصميم التهيئة لاحتواء مرفق عمومي.

ملخص الوقائع:

تقدم متضمنون بصلب إلى وسيط المملكة يعرضون فيه أنهم يملكون عقاراً، وقد رصده لتعمل ارتفاق عمومي حسب تصميم التهيئة، وقبل انتقاله مدة صلاحية التصميم نشر قرار بالتخلي عن العقار دون عقد أو اتفاق رضائي معهم، أو ملوك مسخرة نزع الملكية، لذلك يلتزمون بالتدخل لدى الإجارة من أجل امتلاك العقار وتعويضهم عنه. ولقد ردت الإجارة بأن العقار غير منقذ وتتمل حقوقه التعرض، ولذلك، فالملاك الواردة أسماؤهم هم ملاك مقترضون، وأنها لم تقم بزيارة العقار ولم تمنع المتضمنين من التصرف فيه واستغلاله.

فجاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن من حق الإجارة نزع ملكية عقار، أو تخصيصه لإحدى مرفق عمومية ضمن تصميم التهيئة كلما تراءى لها أن المنفعة العامة تقتضي ذلك،

وحيث إن الإجارة ملزمة في هذا الشأن باحترام متعلبات الشرعية الإجرائية المفصلة الواردة، سواء من خلال التوصل لتوافق رضائي، أو اتباع المسطرة القضائية من أجل نقل الملكية،

وحيث إن مجرد إخراج الإجارة لعقار ضمن تصميم التهيئة وفق منظور عمومي، لا ينول لمالكيه إجبارها على امتلاكه، فضلاً عن أنها لم تقم بعد تفعيل التخصيص المرسوم له العقار على أرض الواقع، ولم تتصلوا عليه بأي تصرف قد يشكل اعتداء مادياً عليه. وبذلك، فإن المؤسسة ترى عدم مواصلة تدخلها، وتصرح برفض الملف.»

20 - منع القيام ببعض الأنشطة خلال حالة الصواري.

الملف عدد: 21/31510

القاعدة:

يجب للإجارة متى تعلق الأمر بحالة الصواري الصحية، منع بعض الأنشطة الترفيهية من شأن إقامتها المس بالآمن الصحي للمواكن.



### ملخص الوقائع:

تخلّصت جمعية من رفض باشا المدينة السماح لها بالقيام بأنشطة الجامعة الصيفية، وقد علّلت الإغارة موقفيها، بعد مراملتها من مصرف المؤسسة، أن منعها كان لأسباب كمية، لأن الفترة كانت فترة جائحة «كوفيد»، وأن من شأن أي تجمع بشري المساهمة في انتشار العدوى فكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليل:

«حيث إن الإغارة أسست موقفيها بمنع أنشطة الجامعة الصيفية علو ما تملكه من صلاحيات مستمدة مما تقوله لها حالة الصواريخ - الصحية المعلن عنها، والمنجزة في إكهار المقتضيات الدستورية، والتي تعكسها إمكانية تقرير ما تراه ضروريا لتصويق المخاطر وخرء ما يهدد الأمن الصحي وسلامة المواطنين. وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»

### 21 - رخصة الصيد البحري وتأثيرها على البيئة

الملف عدد: 21/29788

القاعدة:

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

### ملخص الوقائع:

تخلّصت مقاوله من عدم تمكينها من رخصة استغلال حوض مائو ببحيرة لتربية الأحياء المائية، فكان رد الإغارة أن الترخيص يتصلب التأكد من التوازن بين المتطلبات الاقتصادية وإكراهات حماية البيئة التي تقتضو تفادئ مخاطر التلوث، وأنها قامت بدراسة عهدة بها إلى لجنة مختصة، انتهت إلى أن القدرة الاستيعابية للبحيرة لا تتحمل ترخيصا جديدة.

فكان موقف المؤسسة كالآتي:

### التعليل:

«حيث إن رخصة استغلال الأحواض المخصصة لتربية الأحياء المائية لها علاقة وصيدة بما يتصلبه الأمر من احتياطات تضمن الحفاظ على البيئة، لما قد يكون للمشروع من تأثير عليها، وهو ما فرض علو القصاص الحكومي الوصو تكثيف الاستشارات والدراسات وإحاطة الملف بما يؤمن التفادئ على المخزون البحري وصيانة العجال من كل ما قد يسهو للبيئة. وبالتالي، ترى المؤسسة رفع يدها عن النزلة، وتقرر تبعا لذلك حفظ الملف.»



22 - عدم سلوك الإجراءات القانونية لجعل الإغارة في وضعية الاعتداء العادي

الملف عدد: 19/22172

القاعدة:

إفراغ الملأ العام البحري خارج الإجراءات القانونية يعتبر اعتداء مألوا مرتباً للمسؤولية، ما لم تقدم الإغارة بذائل ملائمة لشاغلبيه.

ملخص الوقائع:

تقدمت مجموعة من الأشخاص بصلب يعرضون فيه أنهم كانوا يستغلون أكشاكاً لبيع المشروبات والمثلجات بشكوى المحر إلا أن الإغارة أراءت إعانة هيكلته. فأقدمت على خدمتها، ملتصين رفع ما كمالهم من أضرار، وقد رأيت الإغارة بأنها عملت على تعويض هؤلاء. بأما كن بذيلة لإقامة أكشاك أخرى، باستثناء واحد منهم، وأنها في انتصار تقديمه لمقترح بذيل.

وجاء موقف المؤسسة كالآتي:

التعليل:

«حيث إن الإغارة، وقد أراءت إعانة هيكلته الشاكوى، كان عليها أن تسلم المساكين القانونية لإفراغ المتضلمين وإخلاء نفهم من العجلة التي سبق لها الترخيص لهم باعتمارها، وأنها بإقامتها على غلذ، في غياب ليوونها إلى ما رسمه القانون كإجراءات، تكون قد وضعت نفسها في منزلة المعتدى مألوا مما يعملها كامل مسؤولية فعلها هذا، ويلزمها بالتعويض عن كل الأضرار اللاحقة بالمتضلمين.»

23 - حصر الاستغاثة من الإعفاء من التذريب على هيئة التذريب

الملف عدد: 21/29367

القاعدة:

الاستغاثة من الإعفاء المقررة بمقتضى نصوص قانونية خاصة، لا تسري إلا على من تقررت لفائدته ولا يمكن تمديد آثارها إلى فئات أخرى غير مخصصة بها.

ملخص الوقائع:

كصالب مواكس التدخل لتسوية وضعيته الإغارية، بإعفائه من شركة سنتو التذريب لأنه كلف رسمياً بمزاولة مهام التذريب، إلا أن الإغارة أكدت أن المعنى بالأمر كان مرسماً كإصدار في هيئة المتصرفين، وأن الإعفاء كان يخص فقط المنتمين إلى هيئة التذريب كإصدار ولا يمكن التوسع فيه.





فكان موقف المؤسسة كالآتي:

التعليق:

«حيث إن الصيغة التورية بها نص المرسوم المعتمد في المصالحة بالأحقية واضحة ولا تقبل أي تأويل فيما نصت عليه من حصر الاستفادة من الإعفاء المصاحب به علوم هيئات التدريس كإصدار وهو أمر لا يمكن التوسع فيه ليشمل كل من كلف بذلك، في نطاق مهمة قد تكون منصوبة في الزمن، ولعلنا أن الحديث انصرف إلى المترشحين المتفرضين، إما عن إصدار الأمانة المساعدين أو إصدار أمانة السلك الثاني الذين مارسوا مهام تعليمية هائلة سنتين جامعتين علوم الأقل، أي أن الأمر يتعلق بشخصين متتاليين للاستفادة من الإعفاء من التخريب، لا يكتفي فيه فقط بسبق ممارسة مهام التدريس بالتعليم العالي وبالتالي، فإن المؤسسة تقرر حفظ الملف.»



# العصور الرابع

موضوع سنة 2022 : الخدمات الارتقائية:  
بين الولوج والولوجية

“لله حان الوقت لتتح للأشياء المحلية حذبة حول مفاهيم الضامة الارتقائية الإلكترونية والعلوم التقنية، بهدف التلايم من القوة الأكلية في التاماع بين هذه الفئة ومبنيها الارتقائي في نصل الرقمنة، وتجاوز إكراهاتها المختلفة التشريعي في مناسبات متعددة تصبغة العلاقة بين المرکز والإدارة العمومية”  
وبنيك المملكة - الرياض، 27 نونبر 2022





«خلال جلسات الإلتصاف، تواتت المصالح حول الولوج المتكافئ للخدمات العمومية. وتوجد فناعة مشتركة لدى المواكبين مبالغاها أن الإجارة والقصاصات العمومية والمرافق العامة، خاصة في مجالات التربية والتكوين والصحة، لم تعد تؤدي وظيفتها كآلية للإعماج، مولدة إحصاءات عميقة ومغذية لأجواء أزمة الثقة في الفعل العمومي وإزاء الدولة.»

1 تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي التقرير العلم - أبريل 2021، ص 10

إنما كان هذا المقتضى من التقرير العلم، الصاغر عن اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، يعدّ تعبيراً واضحاً عن وضعية ارتقائية أشار لها قبل ذلك وبعده مختلف تقارير هذه المؤسسة، أمكن القول بأن أكثر شيء، إن موضوع الولوج للخدمات الإجارة بكتمس أهمية بالغة ضمن الأولويات التنموية في العديك من بلدان العالم لما له من انعكاسات مباشرة ليس فقط على الحياة اليومية للمواكبين أو للمتعامل مع الإجارة عموماً، بل أيضاً باعتباره معياراً لقياس أداء الجهاز الحكومي ومرآة عاكسة لقدرة هذا الأخير على التعرف وبذقة على انتضارات المرتفقين وعلى كيفية عرض الخدمات المقدمة مع هذه الانتضارات والتواصل بشأنها، بشكل يعزز مبدأ العدل والإنصاف في الولوج إليها. ولهذا، لم يأج إخراج الجهاز الإجارة ضمن تقرير اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي كأحد «الرافعات الأساسية للإصلاح النموذج التنموي الإجارة بلنا لنا ولمواكبة تفعيلة» بمحض الصدفة، بل إنصافاً من أحوار الجمهورية في تحقيق الحكامة الإجارة الشاملة والذاتية.

فالخدمة العمومية، وإن تغيرت ملامحتها وتصورى مع مرور الزمن وتعددت صيغتها المؤسسات المقدمة لها، وتنوعت أساليب تقديمها، تظل واجباً وصنيداً، بمجاللات تتنوع النظام والنظامية «régulation»، الحماية الاجتماعية والصحية، التعليم والثقافة، والاقتصاد...، يستند القيام به إلى ثلاثة مبادئ جوهرية صابغة، تتمثل في استمرارية المرفق العمومي، والمساواة أمام المرفق العمومي، والتكيف الذائم للمرفق العمومي مع حاجيات المرتفقين وحالاتهم الارتقائية المتغيرة من جهة، ومع التصورات التكنولوجية من جهة ثانية.

ولأن الخدمة العمومية، بغض النظر عن صيغتها «إجارة أو صنية أو صناعية أو قبلية...»، وبغض النظر عن نموذج تدبيرها، فسواء تم ذلك مباشرة من كصاف الإجارة أو بواسطة الفواص بمقتضى تفويض، كانت وستظل أساس العمل العمومي وإسمنت التماسك الاجتماعي، عبر استراتيجيات ناضمة تهدف إلى ضمان الأمن والكرامة وكفاف الفرص لفائدة جميع كصاليب الخدمة العمومية، سواء كانوا مرتفقين فعليين «usagers effectifs» أو مرتفقين مرشبين «candidats-usagers» أو مرتفقين محتملين «usagers potentiels»، «ولأن ذلك» فقد وقع الاختيار هذه السنة على الولوج إلى الخدمات المرفقية، كموضوع خالص سيتم تناوله بالتحليل وفق مقارنة عامة تسلكه الضوء على مفهوم الولوج «accès» والولوجية «accessibilité» رغم قابلية المفهوم الأخير للحوبان في الأول.



فإذا كان مفهوم «الولوج» يجسد الهدف الأسمر للأداء العموم المتمثل في فعالية الاستفالة من الخدمات العمومية المتوفرة؛ وإذا كان مفهوم «الولوجية» يشير إلى الوسيلة المستعملة لأجل ذلك، وإن نزل لفترة قصيرة، لصيغاً بمسألة التركيبية داخل الفضاء «بما في ذلك متصلات التنقل المائي»؛ فإن المفهومين عرفاً في السنوات الأخيرة تصوراً تجاوزاً بمقتضاه فكرة الحواجز التي يفرضها هيكل المائي والهندسي على الأشخاص في وضعياتهم المختلفة «البعيد المكان»؛ إضافة حركية»؛ للدلالة بشكل أعمق وأوسع، على ضرورة ضمان إمكانية الولوج إلى الأماكن والأشياء والخدمات لفائدة العموم؛ بمن فيهم أولئك الذين لا يعانون قصوراً على مستوى التركيبية أو التواصل أو الفهم.

فيغض النظر عن فعالية أو اعتقالية الحواجز التي يمكن أن تعترض المرتفق فعلياً، أو يمكن أن يتصورها المرتفق ولو لم تتحقق، فإنها تبقى متعددة ومتنوعة «حواجز سلوكية، حواجز أمام الإخبار والتواصل، حواجز تكنولوجية، حواجز تنظيمية، حواجز مادية ومعمارية»؛ لا سيما بالنسبة للفئات الهشة من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين... إلخ.

وفي هذا الإطار، تجدر الإشارة إلى أن النطاق الموضوعي لملف السنة، وإن انحصر في عرض بعض تدخلات وسيك المملكة ذات الصلة بموضوع الولوج والولوجية، فإنه يجسد باللمس موقف المؤسسة من وجوب تيسير الولوج الفعلي للمرتفق لحقوقه الاتفاقية باعتبار موقعه عند ملتقى تقاطع عرض وصب الخدمة العمومية الجديدة لهذه الحقوق.

وهو ما يجعل من هذا الملف الموضوعاتي مساهمة نوعية متميزة في موضوع حكامه التذكير الإداري، مستفاداً من خلاصات النشأة اليومية لمؤسسة وسيك المملكة، من خلال التركيز على عينة من القضايا التي تدخل بشأنها وسيك المملكة، وعالجها وفق المقتضيات القانونية المنضمة للمؤسسة وما تمليه مبادئ العدل والإنصاف.

ويتعلق الأمر أساساً بعدد من صلبات المواصنات والمواصنين الذين فضلوا ممارسة حقوقهم في التضلم واللجوء إلى مؤسسة وسيك، كرافد مؤسسات من روافد تعزيز حقوق الإنسان وتوكيد الحكامة الإدارية الرشيدة، على النحو التالي:

## تدخلات وسيك المملكة ذات الصلة بموضوع الولوج والولوجية

تجسد هذه التدخلات مساهمة مؤسسية في تقاسم التجارب، وإغناء منهجيات لفقه الوساطة المؤسسية في المجال منضبطة إلى بصائر وصحية تصنف الوقائع موضوع التحليل بحسب نوع الحاجز الذي يعترض المرتفق المعنوي وأثر على حقه في الولوج إلى الخدمة العمومية المصنوبة.



## أولاً : النواجز السلوكية

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

### تضلم من رفض تسليم شكاية

التضلم

تقدمت مواطنة بصلب إلى وسيط المملكة، تتضلم بمقتضاه من الضرر الذي لحق بها جراء رفض مصالح الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس- مكناس تسليم شكايتها المتعلقة بنقصة مادة «فن تصميم المنتج»، في امتحان البكالوريا آدويرة يونيو 2022، شعبة الفنون التصييفية، مما اضطرها إلى الاستعانة في تقديمها بخدمات مفوض قضائي وتعمل مصاريف إضافية.

تدخل المؤسسة

على إثر ذلك، رامت المؤسسة الإدارة المعنية الترافعات ضمن كتابها أن مصالحها تقوم بمعالجة جميع الشكايات والتضلمات الواردة عليها، سواء عن طريق البوابة الوصفية للشكايات أو عبر مكتب الضبط، وأنه لم يسبق لها أن أصدرت قراراً يقضي بالامتناع عن تسليم شكايات وتضلمات المرتفقين، مضيغة أنه لخصوص الشكايات المتعلقة بامتحانات البكالوريا، فقد تم فتح بوابة خاصة على منصة «متمدرس» لاستقبال ومعالجة مختلف الشكايات ذات الصلة بهذه الامتحانات.

وبعدما تم تبليغ فحوى جواب الإدارة للمتضلمة، لم تتوصل منها المؤسسة بأمر في الموضوع، وقد تم الاتصال بها هاتفياً، فأكدت أن الغاية من كتابها المرفوع إلى المؤسسة هو إثارة الانتباه.

المال

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

القاعدة

يجوز المرتفق إلى الاستعانة بمفوض قضائي لإيداع شكاية أو وثيقة أو صلب خدمة إدارية، هو تصرف ارتقاه بسبب نواجز سلوكية قد يكون ناتجاً عن موقف معيب للموظف المسؤول عن الخدمة أو ترجمة لواقع غياب التواصل الفعال بين الإدارة والمرتفق، أو تيسيداً لواقع نقص الثقة في الأداء الارتقائي.



تضلم من سوء المعاملة ومن عدم التمكين من وثيقة إدارية

التضلم

فكم المسموع...﴾ كهلما لوسيك المملكة، يتضلم بمقتضاه من سوء المعاملة التي تعرض لها من تصرف مدير ثانوية...﴾ بتاونات، عند مصالبتة بشهادة مدرسية تثبت تمخرسه بالمؤسسة المذكورة إلى حدود سنة 2005، لاعتمادها في أغراض إدارية.

تدخل المؤسسة

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

وأضافت العجيبية أن اللجنة قد خلصت، بعد استماع تصريحات المعني بالأمر وكذا تصريحات المشتك به وإصدار الدعم التربوي العامل بالمؤسسة، إلى ما يلي:

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

وبعدما تم تبليغ المتضلم فحوى جواب الإدارة، توصلت منه المؤسسة بكتاب أعلن فيه تنازله عن الشكاية بعدما تم تكينه من الشهادة المصلوبة.

المآل

وبكلمة، صرح وسيك المملكة أن النزاع قد تمت تسويته، كما أمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى كل من المديرية الإقليمية لوزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بتاونات والمتضلم واعتبر الحالة موجبة لإقرار قاعة تذكيرية في هذا الشأن، مقلها:

القاعدة

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





## تضلم من ضياع وثائق شخص في وضعية إعاقة بمركز للدرك الملكي التضلم

تقدمت مواطنة، بواسطة أخيها، بكتاب تضلم من خلاله التدخل قصد رفع الضرر اللاحق بها والناجم عن ضياع أوراقها المودعة بإحدى مراكز الدرك الملكي.  
تدخل المؤسسة

بعد دراسة التضلم ولبتأثر النضر فيه امتناعا لمقتضيات المادة 17 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة وسيخ المملكة، كصلبت المؤسسة من هذه المتضلمة الإخلاء بصورة من وصل إيذاع الوثائق موضوع التضلم وصورة من وثائق أخرى معززة، فلم تدخل بالوثائق المصلوبة.  
المأل

نضرا لعدم الإخلاء بالمصلوب، وامتناعا إلى المادة 17 المذكورة، صرح وسيخ المملكة بعدم قبول كصلب المتضلمة مع حفظ حقها في اللجوء من جديد إلى المؤسسة متوسلة لها الإخلاء بالوثائق المصلوبة. كما أمر بتبليغ القرار بعدم القبول إلى نائب المتضلمة. واعتبر الحالة موجبة لإقرار قاعدة تديرية في مجال الولوج والولوجية، على النحو التالي:

### القاعدة

عدم تمكين المرتفق من وصل إيذاع وثائقه «ورق أو إلكتروني أوهما معا» لدى الإخارة، بشكل تلقائي يعتبر ممارسة تديرية من شأنها أن تشكل حاجزا سلوكيا يحول دون تيسيد فلسفة فعالية الحقوق الارتفاقية في وقت لاحق.

## ثانيا : الحواجز أمام الإخبار والتواصل

يهم هذا النوع من الحواجز جميع المواقف الذاتية والجوانب النفسية والاجتماعية والثقافية والتقنية التي تؤثر على العملية التواصلية المفترضة في المرفق العمومي، وتعرقل الجهود المبذولة من أجل تهيئتها، وتؤثر على الانسيابية المصلوبة في أداء الإخارة وعلو الفهم السليم للرسائل الارتفاقية المقصودة.

تضلم من عدم الرد على الشكايات المقدمة للسلسلة العملية بخصوص التصرفات والتجوزات المنسوبة لناظر إحدى الجماعات السلاوية  
التضلم

تقدم المعنوي بالأمر ومن معه بكتاب إلى مؤسسة وسيخ المملكة، يتضلمون بمقتضاه من عدم الرد على الشكايات المقدمة إلى المصالح التابعة لعمالة إقليم صفرو بخصوص التصرفات المنسوبة لناظر الجماعة السلاوية «...»، قيادته «...»، إقليم صفرو.

## تدخل المؤسسة

تبعاً لذلك، كانت المؤسسة عمالة إقليم صفرو في الموضوع، حيث أفلأتها بعداً من المعصيات حول النائبين الجماعيين موضوعي التظلم وحول تنفيذ المقررات المتخذة من طرف مجلس الوصاية المركزي، وأيضاً حول تخصيص مسطرة إعطاء لوائح أعضاء الجماعة السلالية، وبعد تبليغ المتظلمين فحوى جواب الإدارة، لم تتوصل منهم بأى رد، مما اختبرته المؤسسة تمكيناً للمتظلم من المعلومات المصوبة.

## المآل

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

## القاعدة

عدم أحقية المرتفق في الخدمة المصوبة، أو عدم تأسيس صلبه، أو عدم إرفاقه بالوثائق المتصلة قانوناً، لا يعصم للإدارة حق الإحجام عن الجواب الذي يعتبر حقاً صبيغياً في جميع الحالات، مع ما يقتضيه الأمر من تعليل؛ وأي إحجام عن الجواب يعتبر حاجزاً توأصلياً من شأنه أن يعمق الفجوة بين المرتفق والإدارة.

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

## التظلم

قدم مجموعة من المواهبين كتاباً إلى وسيط المملكة، يتظلمون بموجبه من عدم الرد على الشكايات والصلبات التوسيف لهم إيداعها لدى مصالح اتصالات المغرب بخصوص الوضعية القانونية للقصة الأرضية المتنازع بشأنها، والتي أحدثت فوقها الشركة المذكورة منشأة تابعة لها بمدينة الفينيق.

## تدخل المؤسسة

وبعد تبادل الرخوخ والمراسلات مع الإدارة المعنية، أفلأت المديرية الجهوية للاتصالات المغرب بصنجة في جوابها أن الأمر يتعلق بقصة أرضية تكتريها اتصالات المغرب من المسمى «...»، بصفته أحد الورثة وراثياً عن باقر ملاك الوعاء العقاري المعني، وأقامت عليها منحة هاتفية عون أن ينازع أحد في ذلك.

بعد إشعار المتظلمين بمضمون الجواب، أكد ممثلهم أنهم توصلوا بجواب الإدارة، وأخذوا علماً بالوضعية القانونية للقصة الأرضية موضوع التظلم والتي في ضونها يمكنهم ممارسة ما يقول لهم القانون من حقوق أمام الجهات المختصة.



## المأل

تبعاً لذلك، يجب وسيبى المملكة أن النزاع قد تمت تسويته، وأمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى المديرية الجهوية للاتصال المغرب وإلى المتكلمين، وأقر القاعدة التالية:

### القاعدة

انتقال الإغارة من توفير أجوبة تلقائية للمرتفق، في إطار علاقة ارتفاقية سليمة، إلى توفير أجوبة بواسطة القضاء أو بواسطة مؤسسة الوساطة، يتم عن وجود حاجز تواصل يسهم في زيادة الفجوة بين المواضع والإغارة، ويجوز العوارب من خدمة ارتفاقية إلى نوع من الانتصار الارتفاقية.

## ثالثاً: العوارب التكنولوجية

يتعلق الأمر بمجموعة من العوامل ذات الصلة بصيغة التكنولوجيات الحديثة المستعملة في الخدمات الارتفاقية، أو عدم توفيرها، أو بكيفية توضيغها، في سياق التحول الرقمي للخدمات الارتفاقية، والتي يمكن أن تخلق سداً منيعاً أمام استفادة فئة عريضة من المواضع من الخدمات الإغارية المتوفرة.

صلب تقنية عوارب (...)- جملة (...)- إقليم مصداق بشبكة الهاتف والأترنت

### التضلم

بناء على الصلب المقدم من صرف المتكلم ومن معه، في موضوع الضرر اللحق بقهر جراء عدم ربط عوارب بالشبكة الوصفية للهاتف والأترنت، مما يترتب عنه صعوبة في الاتصال ببعض الإغارات، كما في الحالات التي تستدعي تدخل كصيا استعجالياً، ملتصين التدخل قصد رفع ما كصالحهم من ضرر.

### تدخل المؤسسة

بعد إرامة التضلم، تمت مراملة المعنيين بالأمر قصد الإغلاء بصور من المراسلات الكتابية التوثيقية لها مع الإغارة في موضوع نازلتهم وكذا بوكالة يعينون بموجبها من ينيبونه عنهم في موضوع تضلمهم، بالإضافة إلى تحذير الجهة المتكلم منها «لتحذير بمال الاختصاص».

## المأل

ونظراً لعدم إغلاء المتكلمين بالمصوب، فقد صرح وسيبى المملكة بعدم قبول التضلم علماً أن حق الصالين في إغلاء عرض صلهم من جديد على المؤسسة يبقى محفوظاً متى تسنو لهم الإغلاء بالوثائق المصوبة. كما أمر أيضاً بتبليغ القرار بعدم القبول إلى المتكلمين، وأقر القاعدة التالية:



فلسفة الانتقال الرقمي في الخدمات الاتفاقية يجب أن تؤسس على منصف العدالة الجبالية في توزيع البنية التحتية المعلوماتية، وغياب هذه العدالة يعد حاجزا قويا يعول على ممارسي الحقوق

تتضمن بسبب خضاً منسوب للمكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية «ضحية  
الرقمنة»

التضلم

تقدم المعنى بالأمر بصلب إلى المؤسسة، يتضملم بمقتضاه من خضاً معزى للمكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية، ناتج عن تمكينه من شهادة سلبية تهم تسمية المقاولات التي أحدثها «.....»، وأخذاً بعدما تبين له لاحقاً أن هناك شركة سبق تأسيسها سنة 2007 تحمل نفس الاسم التجاري، وهو ما اضطره إلى تصفية شركته، وتسبب له في عدة خسائر مالية. أخذاً، يلتزم تدخل المؤسسة من أجل الحصول على تعويض مالي عن الضرائب التي كان يؤداها خضاً باسم الشركة السابقة، وعن تصفية شركته وفقدان زبائنه وسمعته التجارية.

تدخل المؤسسة ومال التضلم

لأن التأكد من حدود الضرر وتقدير حجمه في هذه الحالة يستلزم إجراء خبراء حسابية وتقنية، ولأن المشرع رسم مسطرة قضائية للمصالمة بغير الأضرار الناتجة عن التصرفات المرفقية المنسوبة للإدارة، فقد صرح وسيط المملكة بحفظ الملف مع توجيه المتضلم إلى القضاء، وأمر بتبليغ القرار بحفظ الملف إلى المتضلم ومع أخذاً، فقد اعتبر الواقعة مناسبة لإقرار القاعدة التالية:

القاعدة

الانتقال الرقمي في الخدمات الاتفاقية يجب أن تصاحبه متعلبات الأمن وسلامة المعصيات في تقديم الخدمة؛ وغياب موثوقية البيانات والوثائق والخدمات الإلكترونية يعول هذه الوسيلة إلى حاجز على ممارسي الحقوق

رابعاً : النواجز التنظيمية

يقصد بالنواجز التنظيمية في هذا السياق العراقيل المنبثقة عن قوانين أو سياسات أو ممارسات أو إجراءات تحد من الاستجابة لتطلبات مرتفقي الإدارات والمؤسسات العمومية.

تتضمن تلميذة من قرار إعانة السنة الدرامية لسبب صحر خارج عن إرائها

التضلم

تقدمت تلميذة، بواسطة والدتها، بصلب إلى وسيط المملكة، تتضملم بموجبه من قرار إعانة حراستها للسنة الثالثة إعدادي رغم أنها حصلت على معدلات عالية بالمراقبة المستمرة



للحورثين الأول والثانية، في حين تُعَدُّ عليها اجتياز الامتحانات الموحدة بما لا يقل عن 50% من مجموع الدرجات، وعلوم الحياة والأرض خلال الدورة الأخيرة وذلك بسبب تعرضها لوعكة صحية جراء فشل كلوي حادٍ وخطل بالدماغ، أجبرتها على متابعة علاجها بمستشفى...».

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

تدخل المؤسسة

اعتباراً لحالة الاستعمال، تم إشعار وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بموضوع التضلم في الإبلان، حيث عقدت اجتماعاً هاتفاً مع جميع المصالح المعنية، أفضى إلى سماح المركز الوطني للتقويم والامتحانات لمصالح الأكاديمية الجهوية، بتنظيم دورة استذراكية للامتحان الجهوي كسبغاً للإجراءات التنظيمية والمسكوية المعمول بها في هذا الشأن بصفة استثنائية.

وبعد اتصال المؤسسة هاتفاً بالدولة التلميدية، أكدت على أن ابتنتها تتابع حالياً دراستها في السنة الدراسية الموالية بعد اجتيازها الامتحان الاستذراكي بنجاح.

المائل

صرح وسيب المملكة بتسوية النزاع، وأمر بتبليغ قرار التسوية إلى كل من وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة والمتضلمة، وأقر القاعدة التالية:

القاعدة

التدابير التنظيمية إنما وضعت لتحسين وتجويد الخدمة الارتفاقية، لا من أجل الحد منها، وبالتالي فإن التمسك بالإجراءات الداخلية التنظيمية على حساب الحق الارتفاقي يشكل حاجزاً نظامياً قد يعول على الولوج إلى الخدمات الارتفاقية.

تضلم من امتناع إدارة ميناء أكادير من الترخيص بالمرور والولوج

التضلم

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

تدخل المؤسسة

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



الخولية لأمن السفر والمنشآت المينائية «ISPS»، وأن ممارسة كل نشاط ذي صلة بالمتلاشيات يُلغى للقانون رقم 15.02، مضافة أنه سببها إخبار المتضلمة بأن دخول منصة الولوج «ZAR» لمزاولة هذا النشاط يستوجب الحصول على ترخيص بذلك، مؤكدة أن تواجد الأشخاص والشركات في المنصة المذكورة يستند إلى ترخيص ممنوح لهم من طرف وزارة التحفيز والماء، وأن ذلك كان قبل صدور القانون رقم 15.02 عندما كان الترخيص يمنح من طرف الوزارة المذكورة.

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

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

المآل

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

القاعدة

نمذجة الخدمات ومعيارية الشروط الواجبة في توفير الخدمة الاتفاقية أمر مصلوب لضمان المساواة وتكافؤ الفرص؛ غير أن التأخر في تقديم الخدمة نتيجة أن الموضوع في مرحلة الكرامة دون تحديد أو تحكم في هذه المرحلة يعتبر حاجزاً نظامياً في مواجهة الفئة المعنية بهذا الجواب، خاصة إذا اتصل باستفالة فئة أخرى خارج هذه المعايير بخريفة «الحقوق المكتسبة».

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

بعد مواكبة بصلب إلى وسيب المملكة، بتضلم بمقتضاه من الضر الذي لحقه جراء تأجيل موعد إجراء عملية جراحية إلى تاريخ غير محدد، بعدما حصل على موعد منتصف شهر يناير 2021 عن طريق البوابة الإلكترونية لمستشفى عمومي، ليتم الغاؤه لاحقاً بسبب توقيف العمل بنظام المواعيد عن بعد حسب ذكره، مما تعذر معه الولوج لخدمة المواعيد التي كان يوفرها الموقع مرة أخرى للحصول على موعد جديد.

تدخل المؤسسة

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



بالأمر وصيغة وبروتوكول العلاج يقتضيان إعداد كشوفات وتحليل إضافية.

وبعد إبلاغ المتضلم بذلك، حضر إلى مقر المؤسسة ليؤكد أنه خضع للفحص المذكور كما جزم موعداً عبر الموابية الإلكترونية لتاريخ «...» لإجراء الكشوفات والتحليل المختبرية، بيد أن إجراء الفحص الإيكو غراف في حد ذاته له موعد آخر بتاريخ «...»، مؤكداً أن حالته الصحية لا تتصلب كل هذا الانتظار، فتمت مكاتبة المركز الاستشفائي مرة ثانية، من أجل العمل على تعميق البحث في نازله الحال وتقريب الموعد.

المآل

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

القاعدة

عدم مراعاة التذاوير والسياسات التنظيمية للحالات الاستعجالية، عندما يتصلب الأمر علماً، وبخاصة في موضوع التدخلات الصحية المستعجلة، وإلزام المرتفق بسلوك المسافر الاستيعابية دون مراعاة لخصوصية حالته، يعتبر حاجزاً نظامياً يجب الالتفات إليه.

### خامساً : التواجز المادية والمعمارية

تدل هذه التواجز على عقبات مادية أو معمارية وهندسية، من شأن إزالتها المساهمة في تهيؤ مريض ما إلى جامع، وفي تيسير وتأمين التنقل بين مختلف الفضاءات المكونة له، من أجل الاستفادة من الخدمات الأساسية عموماً، متى كان التنقل ضرورياً، وفي غياب بدائل أخرى غير حصرية.

### صلب إجراء فحص بصري مضاد بأكالير عوض التنقل إلى الرباط

التضلم

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

تدخل المؤسسة

بناء على ذلك، رضت المؤسسة الاتصال بالصندوق المغربي للتقاعد، والذي أكد في جوابه أنه تقرر الاقتصار على اعتماد الملف التصريح بالفحص في إطار استجابة الإحالة للصلب، من خلال رفع كل مشقة تنتج عن انتقال المتضلمة إلى مدينة الرباط.

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



## المأل

في ضوء ذلك، يجال ويبيح المملكة بأن النزاع قد تمت تسويته، وأمر بتبليغ القرار بالتسوية إلى كل من الصندوق المغربي للتقاعد وناذب المتضلمة، وأقر القاعده التاليه:

## القاعده

الاقتصر على مركزية تقديم الخدمات الاتفاقيه، وعكم إيجاء بذائل أخرى على المستوى العجالي، قد يحد من الحق في الولوج إلى الخدمات، ويشكل بالتالي حاجزا ماليا يمول دون ذلك.

تضلم بشأن الضرر اللاحق بالسكان جراء استغلال زقاق من بصرف مائتي السيارات والخراجات النارية  
التضلم

تقدم مجموعة من المواصنين بصلب إلى وسيط المملكة، يتضلمون بمقتضاه من إحداث ولوجية من بصرف مقلصة الفداء لاستغلالها في عبور السيارات والخراجات النارية عبر زقاق ضيق، مما يهدد السلامة الجسديه للسكان.

## تكفل المؤسسة

اعتبارا لأن الأمر يتعلق بالحق في حماية السلامة الجسديه للسكان، نتيجته ما هو منسوب لمقلصة الفداء من إقدامها على إحداث ولوجية تم استغلالها من بصرف مرزاي السيارات والخراجات النارية في عبور زقاق ضيق يعج بالسكان، ولأن الأمر هو ارتياك بمعصيات تقنيه يتعين ضبطها لترتيب الكائن، فإن المؤسسة ارتأت إحالة التضلم على القصاص الإداري المعنوي وذلك لانقضاء ما يلزم بعد التأكد من هذا الالءاء.

## المأل

بناء على ما تقدم، صرح وسيط المملكة بحفض الملف بعدما تمت إحالة التضلم على الإدارة المعنيه، لانقضاء ما يلزم، كما أمر بتبليغ القرار بحفض الملف إلى الأصراف، وأقر القاعده التاليه:

## القاعده

عدم مراعاة التقسيم المعماري والتشوير التصرفي لمتضلمات سلامة الاتفلاق العمومي قد يشكل حاجزا ماليا يمول دون التمتع ببعض الحقوق الاتفاقيه.

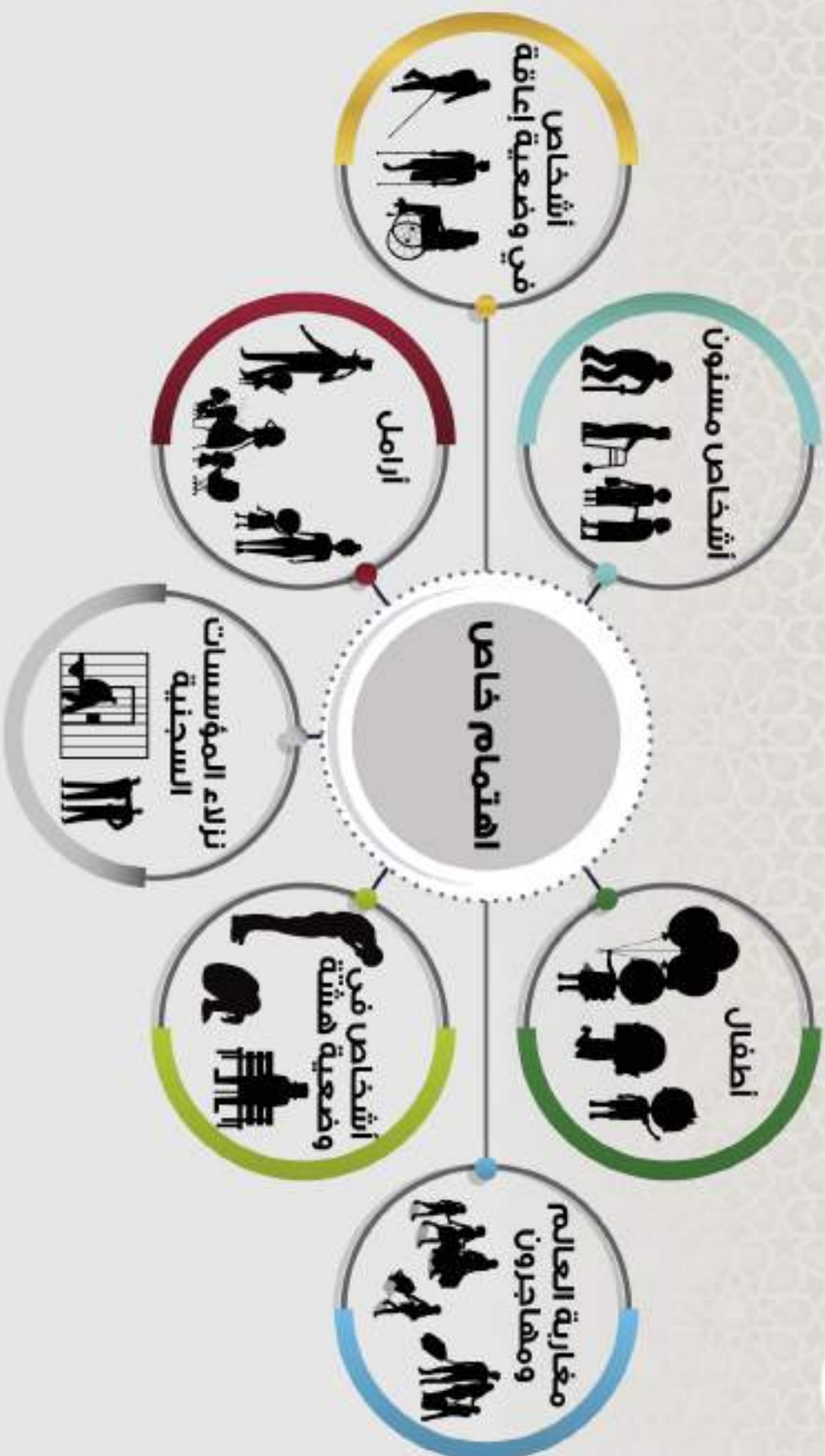
## خاتمة

مما لا شك فيه، أن الاصلاح على هذه العينه من القضايا سيساهم في زيادة الوعي بحقيقه





تصور مؤسسة الوسيط لموضوع الولوج للاتفاق العمومي، وفي تعبير المعرفة بخصوص مجال الذي تدخل وسيط المملكة وآليات اشتغاله، وأيضاً في إذكاء الوعي العمومي حول مفاهيم الوساطة المؤسسية في صيغتها المغربية، الترويض تميزي بخصوصيات منبثقة من تاريخ المملكة المغربية والسياقات المختلفة ذات الصلة، تتوحد مع كل الممارسات المماثلة في أمر هام وجوهري وهو أن تدخلات المؤسسة عموماً ليست أوتوماتيكية، وقرارات الوسيط لا يمكن استنساخ منصوصاتها فقط، وإنما هي قرارات سياقية تراعي متعلبات الفهم المتصور للحقوق الاتفاقية ومبتغى تحقيق العدل والإنصاف، امتداداً إلى دراسة وتفحص يعمل العناصر والمعصيات المكونة لكل قضية على حدة ووفقاً للظروف الخاصة بكل وضعية، بهدف إيجاد سبل للخروج من النزاع أو الاختلاف الذي قد ينشأ بين الإطارة والمتعامل معها، وتصحيح وضعية «عدم الإنصاف» التي قد يكون المرتفق ضحية لها، حتى ولو انتهت النزاع إلى الصفح أو التسوية أو عدم القبول لإجراءات شكلية.



# الجزء الثالث

## المعضيات الإحصائية: حصيلة سنة من المساعي من أجل حلول ودية لفرضيات المرفقين مع الإدارة

يبدأ المؤتمر بالموافقة على اختيار من الأحياء، بعد تصديق مختلف الأقسام المختصة بأون نتيجة من وجهة نظره  
«عن جوارح غير حرة»، فيعتبره قراره نفسه أن المؤيعة هي الملاءة الأخير لشكائهم، وبالتالي فإن جهودها  
هو ملوك لا يتصل دائما بعلم فهم الاختصاص، بالمرما هو إصرار للموسم على إنهاء حل لتصله».

وسمى المسألة - أبريل، 25 أبريل 2022





# العصور الأولى

خبه وفرز متعمدا الأوجه للقضايا المسجلة  
برسم سنة 2022

\* لارتفاع في وصف أوروبا كأمور سامان، بمهمة "تحول النهج الاقتصادي والاجتماعية والبيئية إلى الارتقاءات  
اقتصادية واقعية متينة"، بعض الناصر عن مستوى التلوث الفلص بكل جوارحه.

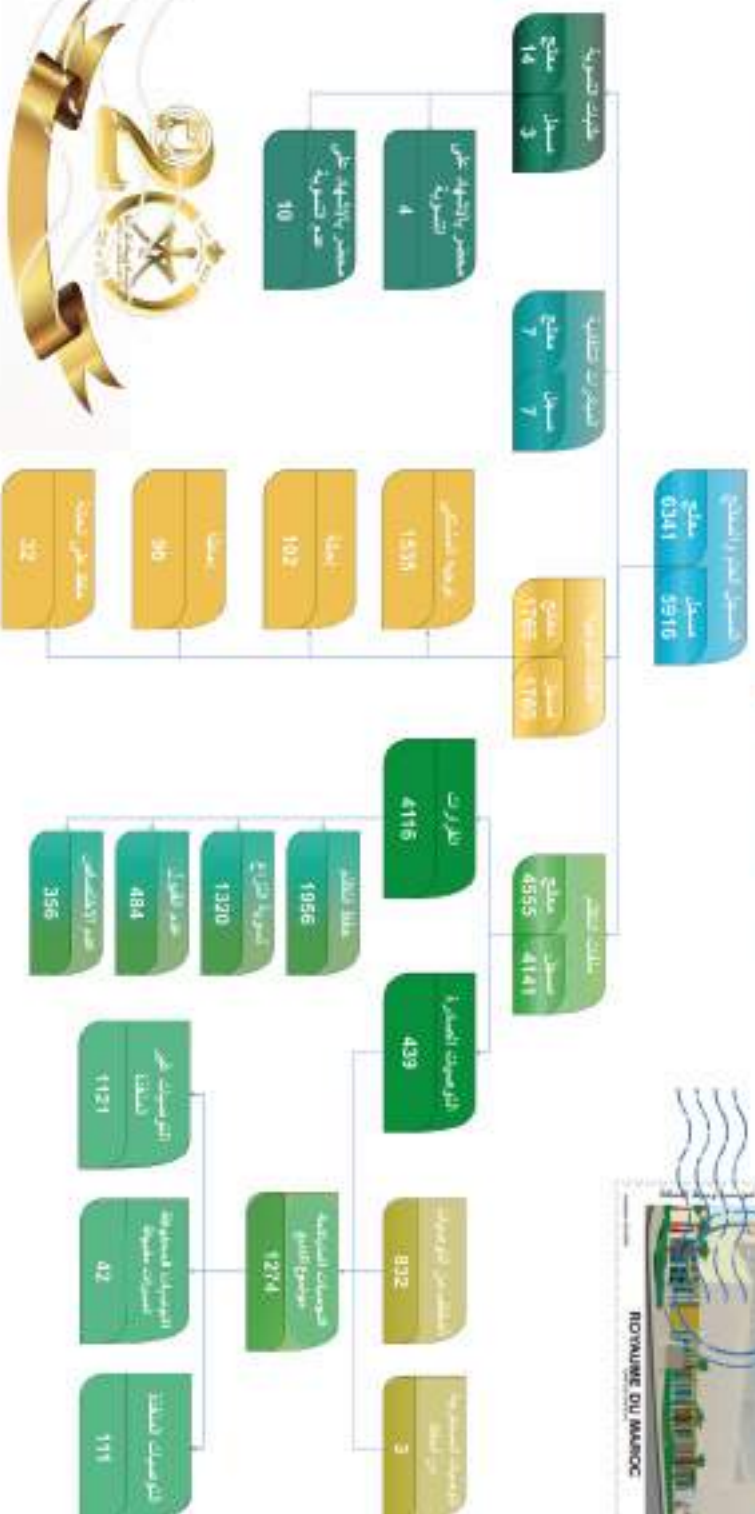
ومعه المملكة - باشواغريهان، 19 و10 أكتوبر 2022



قنية المغربية وميناء وميناء المملكة، من أمانة المملكة بالرباط، 28 فبراير 2022

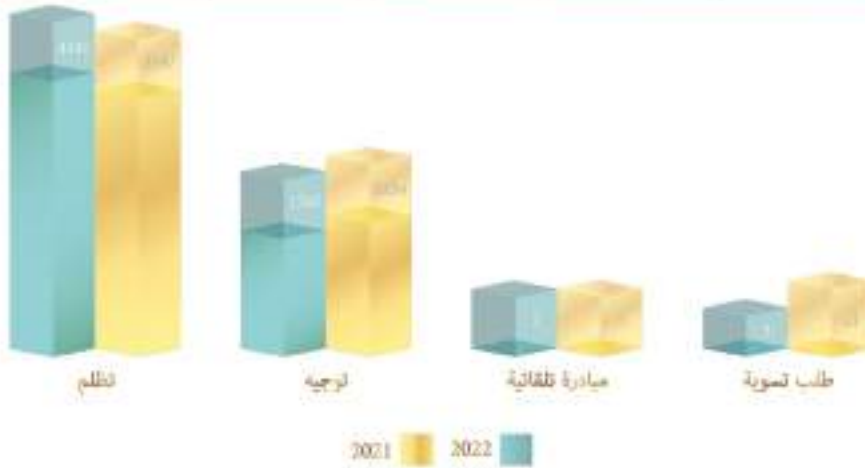


# المحاسبة الإدارية لسنة 2022



## أولاً: معضيات إحصائية عامة حول المسجل العام

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



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

- 4141 ملفاً تضم تبيين من عراستها الأولية أنها تدخل ضمن مجال صلاحيات البت المحولة للمؤسسة، أي ما يمثل نسبة 70,00% من إجمالي الملفات المفتوحة لديها خلال سنة 2022، مسجلة بذلك زيادة في عددها مقارنة مع السنة الماضية (2021)، بما مجموعه 594 ملفاً، ونسبة نمو بلغت 16,75%،

وفي هذا الصدد، ينبغي الإشارة إلى أن نسبة ملفات التخطي من المسجل العام عادت إلى منحائها التصاعدي مقارنة مع ملفات التوجيه، بحيث انتقلت من 65,58%، تم تسجيلها خلال السنة الماضية، إلى 70,00% خلال هذه السنة، أي بزيادة قدرها 4,42 نقطة مئوية، ويمكن تفسير ذلك، إلى جانب عوامل أخرى، بالمبادرة التواصلية التي اشتغلت عليها المؤسسة من خلال التوجيه الافتراضي (من غير تسجيل الملفات الورقية) عبر فضاء الخراشة الفورية التي تمارسها المؤسسة من خلال تصنيف الوائساب، والتي حرصت فيه على التعريف باختصاصاتها لدى مجموعة من المتسائلين الذين راجعوا المؤسسة بواسطة هذه المنصة، بالإضافة إلى تصوير الخور الإرشادي





والتوجيهي عند استقبال الصلح والتشكيك بالنسبة للمتضلمين المباشرين لدى مكاتب الواجدة، بكل من الإحالة المركزية وتمثيلياتها الجهوية والعلوية؛

- 1765 ملف توجيهي، أي ما يشكل 29,83% من مجموع الملفات المسجلة، وهو ملفات اتضح أن مواضيعها تفرج عن اختصاصات المؤسسة بكم صيغتها، وهو أيضا ملفات تخص المؤسسة، على إيلائها الأهمية اللازمة، من حيث إرشاء وتوجيه أصحابها إلى الجهات المعنية للاختصاص، قصد مواصلة الإجراءات التي يتصلبها الأمر واعتبارا للصالح الخاص لمضامين بعض هذه الشكايات والصلح، عمدت المؤسسة إلى إحالة القصاص المعنى علما بها، أو إحالتها إلى الإجراءات المعنية لانتهاء ما يفرضه القانون في شأنها،

وخلفا لملفات التضلم عرفت ملفات التوجيه خلال هذه السنة انخفاضا في عددها، مقارنة مع السنة الماضية، التي سجل خلالها 1834 ملف توجيهي، بحقبة بذلك نسبة انخفاض بلغت 3,78%، وهو مؤشر جيد تفسيره في نفس الأسباب التي أدت إلى ارتفاع نسبة ملفات التضلم كما تمت الإشارة إليه؛

- 03 صلحيات تسوية، أي ما لا يزيد عن نسبة 0,05% من مجموع ما تم التوصل به، ولعل الملاحظ هو أن هذا النوع من الملفات عرف انخفاضا واضحا خلال هذه السنة، بحيث انتقل من 21 ملفا برسم السنة الماضية (2021)، إلى 03 ملفات فقط خلال هذه السنة، وهو ما اعتبرته المؤسسة مؤشرا جيدا على تراجع أعمال الأصراف المعنية لهذه المسكوك، بسبب عدم التفاعل الواضح من صرف الإجراءات المعنية مع مثل هذه الصلح، وإحجام هذه الأخيرة عن اللجوء لصلح تسوية ودية للنزاعات القائمة بينها. لأجل ذلك، تعيد المؤسسة التأكيد على أن صلحيات التسوية، بعيدا عن منصف التضلم تبقى آلية مهمة للإحالة والمرتكز على حد سواء، لإيجاد الحلول التوافقية على قاعد العدل والإنصاف، وتؤكد دعوتها إلى الاستئثار فيها بشكل أكبر؛

- في سبيل آخر، واصلت المؤسسة خلال هذه السنة، ممارسة صلاحياتها على الصلة بالمباكرة التلقائية، وسجلت كما السنة الماضية ما مجموعه 07 مباحرات تلقائية، بحقبة تقريبا نفس النسبة أي 0,12% من مجموع ما تم فتحه من ملفات، وهو مؤشر يعكس على كفاءة الإيجاب في تأكيد منصف استمرارية المؤسسة في الحفاظ على المكتسب المرتب بالتفعيل الكامل للصلاحيات القانونية.

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

1 - تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية الفئات الاجتماعية التي ينتم إليها المعنيون بها

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



اعتبارا للأوضاع التي تعيشها بعض الفئات الاجتماعية، أولت المؤسسة، كما اعتادت عليه، عناية خاصة للصلبات والشكايات والتدخلات التي تهم هذه الفئات. فقد تبين أنه من مجموع 5918 ملفا تم تسجيله خلال هذه السنة، نجد أن 1674 منها همت، كما في السنوات الماضية، خمس فئات بمتعمية معنية بالحرام، أي ما يمثل نسبة 28,30% من مجموع المتوصل به، أي بزيادة عددية ونسبية في إجمالي هذه الملفات. مقارنة مع السنة الماضية «2021»، التي انحصر عددها في حدود 1451 ملفا.

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



الحكومة، وحافظت فئة الأراذل خلال هذه السنة أيضا، على المرتبة الثالثة بمجموع 147 ملغ، أي بنسبة 14,76%، و 4,18% مما ذكر، بمنزلة ارتفاعا صفيحا، مقارنة مع السنة الماضية، التي سجلت خلالها ما مجموعه 109 ملغ، كما استقرت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة في المرتبة الرابعة بمجموع 161 ملغ، بانخفاض صفيح عما تم تسجيله خلال السنة الماضية «106 ملغ»، وبنسبة 9,68% من مجموع ملفات الفئات، أي 2,74% من مجموع المسجل العام، هذا، وحافظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية على نفس مرتبة الفارضة بنفس المجموع تقريبا أي 145 ملغ، وبنسبة 8,66% و 2,45% من ذات الجوامع.

### 2 - تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية جنسية أصحابها

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

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

توصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، بما مجموعه 71 تضرماً وشكاية من تصرف أجناب يعملون 19 جنسية، وغالبا بزيادة هفيفة سواء في عدد الشكايات والتضرعات كما في عدد الجنسيات مقارنة مع السنة الماضية، وقد احتل المتضرعون والمشتكون الإفغوريون صدارة الترتيب بـ 12 تضرماً وشكاية؛ يليهم حاملو الجنسية السورية في المرتبة الثانية بـ 09 ملفات؛ ثم نحو الجنسية اللبنانية في المرتبة الثالثة بـ 05 ملفات؛ فالجنسيات السعودية والغينية والفرنسية في المرتبة الرابعة بـ 04 ملفات لكل منها؛ ثم الجنسيات الجزائرية والعراقية والمصرية بـ 03 ملفات لكل منها؛ ثم الجنسيات الأرمنية والبلجيكية والفلبينية واليمنية وإفريقيا الوسطى بملفين اثنين لكل منها؛ فيما قر الجنسيات بملف واحد لكل منها، ويتعلق الأمر بالجنسية الإسبانية والإسرائيلية والإيطالية والمريكانية والبولندية والتركية والروسية والسنغالية والقمرية والكاميرونية والكونغولية والليبية والنرويجية والنيجيرية والهايتية.

### 3- تحليل عدد الملفات المسجلة بحسب جنس أصحابها

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





بغض النظر عن كون المعصيات ذات الصلة بمقاربة النوع نهم فقط الملفات التي تخص الأشخاص الخائفين، ولا تخص تلك التي نهم مجموعات أشخاص، أو أشخاصا اعتبارية، و بغض النظر عن كون تحليل وضعية المرأة داخل منظومة التشكيك، بالاستناد إلى مختلف الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، يظهر أنها كما تخص تظلمات وتشكايات نهم حقوق المرأة مباشرة، من قبيل التظلمات المتعلقة بدعم صندوق التكافل العائلي ودعم الأرملة، أو بتسوية الوضعية المعاشية، أو بالزيادة في الحد الأدنى للمعاش أو منحة الوفاة أو معاش الزمالة، تخص أيضا تظلمات مختلفة قدمتها نساء وهن في الأصل يتضمنن لفائدة رجال (ابن، زوج، أخ، أب...)، فقد تبين أن تحليل مجموع الملفات التي سجلتها المؤسسة حسب مقاربة النوع، يظهر أن ما ناب النساء لم يتجاوز 1107 ملفات أي بنسبة 22,98% من مجموع المتوصل به من أشخاص خائفين، مقابل 3711 ملفا تقدم بها نضراؤهن من الرجال أي بنسبة 77,02% من نفس المجموع.

#### 4 - تحليل عدد الملفات المسجلة حسب مياقها الجغرافية

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

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

محافظة علم نوع من الاستقرار العددي والنسبي، مقارنة مع السنة الماضية، شكلت الملفات التي نهم تظلمات وشكايات واردة من دول أجنبية ما مجموعه 409 ملفات، وهو ما يمثل نسبة 6,91% من مجموع الملفات المسجلة خلال السنة موضوع التقرير، في حين توزعت 5507 ملفات واردة من أفراء مقيمين فوق التراب الوصفيين مختلفا جهات المملكة، بغض النظر عن جنسياتهم بأعداد ونسب متباينة وفق التفصيل المبين بعهد.

ب - الملفات المسجلة حسب ورواها من مختلف جهات وعمالات وأقاليم المملكة

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



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



## القضايا المسجلة برسم سنة 2022

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



يُظهر الجدول أعلاه، وكما في السنة الماضية، أن المؤسسة توصلت بشكايات وتضلمات من مواطنين يقصون في مختلف جهات المملكة، وإن بنسب متفاوتة، حيث تبيّن أن هناك زيادات صغيفة في عدد الملفات بالنسبة لمعظم الجهات مقارنة مع السنة الماضية، بينما انخفض خلال هذه السنة عدد التضلمات والشكايات الواردة على المؤسسة، من غير تحديد لمواطني أصحابها، إلى 68 شكاية وتضلمات، كما سجلت جهات العيون - الساقية الحمراء والداخلة - الوادي الذهب وصنجة - تصوان - الحسيمة انخفاضات صغيفة في عدد الشكايات والتضلمات التي تقدمها خلال عامي السنة، بينما حافظت الملفات المتعلقة بالمباخرات التلقائية للمؤسسة، والتي نهر بمجموع الترايب الوصفي على نفس العدد المسجل في السنة الماضية، والمتمثل في 07 ملفات.

من جهة أخرى، وعلى نفس السنة الماضية، شكلت الجهات الأكثر كثافة سكانية وتمركزا للأشخص الإدارية والاقتصادية والمالية والثقافية والسياحية، مصدرا لأكثر عدد من الشكايات والتضلمات، بحيث حافظت جهة الدار البيضاء - مكناس على صدارة الترتيب، بما مجموعه 910 شكايات وتضلمات؛ متبوعة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة التي تقدمت هذه السنة إلى المرتبة الثانية بما مجموعه 895 ملفا؛ ثم جهة فاس - مكناس التي واصلت تراجعها إلى المرتبة الثالثة هذه السنة أيضا، بما مجموعه 765 ملفا؛ تلتها جهة مراكش - آسفي التي احتلت المرتبة الرابعة بما مجموعه 469 ملفا؛ متقدمة على جهة صنجة - تصوان - الحسيمة التي تراجعحت بحورها إلى المرتبة الخامسة بـ 465 ملفا؛ وبعدها حلت جهة سوس - ماسة بـ 441 ملفا؛ ثم باقي الجهات بحسب الأعداد والنسب المفصلة في الجدول.

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





## القضايا المسجلة برسم سنة 2022

الثالثة بـ 118 شكاية وتضلماً، فعمالة مراكز التي تقدمت إلى المرتبة الرابعة بـ 10 شكايات وتضلمات؛ ثم عمالة أكادير إدا وتنان بـ 105 شكايات وتضلمات. في حين، توزع المقار على مختلف عمالات وأقاليم المملكة، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين 01 و 103 تضلمات وشكايات.

كما اتضح من المعصيات أعلاه أنه، وانسجاماً مع ما تم تسجيله في السنوات الماضية، شكلت العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات مصدر أكبر عدداً من التضلمات والتشكيات الواردة من نفس الجهة، باستثناء تلك الواردة من عمالة مكناس، التي فاقت في مجموعها التضلمات والتشكيات الواردة من عمالة فاس وتلك الواردة من عمالة مراكش التي فاقت التضلمات والتشكيات الواردة من عمالة الرشيدية.

ج - الملفات المسجلة حسب المجال الذي يقيم فيه المتضلم أو المشتكى أو كصائب التسوية

المسجل الجهوي	التضلمات والتشكيات وطلبات التسوية المسجلة برسم سنة 2022										معطيات إحصائية حول سكان الجهة بحسب وسط الإقامة (سنة 2020) <sup>1</sup>				الجهة	
	الوسط القروي					الوسط الحصري					المجموع	الوسط القروي		الوسط الحضري		
	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب كل جهة	المجموع	طلب تسوية	توجيه	تظلم	النسبة من مجموع المسجل الجهوي حسب جهة	المجموع	طلب تسوية	توجيه	تظلم		النسبة من مجموع ساكنة الجهة	عدد السكان	النسبة من مجموع ساكنة الجهة		عدد السكان
910	%18,46	168	0	60	108	%81,54	742	0	209	533	7 408 213	%24	1 742 000	%76	5 666 147	الدار البيضاء - سطات
895	%13,63	122	0	62	60	%86,37	773	1	169	603	4 867 744	%28	1 353 759	%72	3 513 985	الرباط - سلا - الفيليزا
765	%19,74	151	0	50	101	%80,26	614	1	136	477	4 405 862	%36	1 600 807	%64	2 805 055	فاس - مكناس
468	%23,45	110	0	64	46	%76,55	369	0	122	237	4 774 413	%56	2 670 334	%44	2 104 079	مراكش - أسفي
465	%18,71	87	0	35	52	%81,29	378	0	100	278	3 813 854	%38	1 444 430	%62	2 369 424	طنجة - تطوان - الحسيمة
441	%17,91	79	0	29	50	%82,09	362	0	86	276	2 896 152	%39	1 115 034	%61	1 781 118	سوس - ماسة
431	%23,20	100	0	43	57	%76,80	331	0	110	221	2 453 229	%29	708 096	%71	1 745 163	الشرق
353	%60,62	214	1	88	125	%39,38	139	0	33	106	1 693 786	%64	1 080 453	%36	613 333	درعة - تافيلالت
326	%35,89	117	0	35	82	%64,11	209	0	68	141	2 613 137	%48	1 261 004	%52	1 352 133	بني ملال - خنيفرة

1 المصدر: المندوبية السامية للتخطيط

2 باستثناء المبادرة التلقائية والجهات غير المحددة



العيون - الساقية الحضراء	382 495	%96	17 947	%4	400 442	176	33	0	209	%96,11	4	4	0	8	%3,69	217
كلميم - ولد نون	307 365	%69	138 890	%31	446 225	86	19	0	105	%82,68	19	3	0	22	%17,32	127
الداخلية - وادي الذهب	143 141	%80	35 459	%20	178 600	22	10	0	32	%91,43	2	1	0	3	%8,57	35
المجموع	22 783 438	%63	11 168 219	%37	35 951 657	3156	1095	2	4253	%78,27	706	474	1	1181	%21,73	5434



تظهر المعصيات الميمنة في الجدول أعلاه، أن التظلمات والتشكيات وصلات التسوية الواردة من الوسط الحضري سجلت برسم هذه السنة ارتفاعا واحسا «4253 ملفا»، بالمقارنة مع السنة الماضية ومع تلاح المقدمه من قبل ساكنة الوسط القروي «1181 ملفا»، وهو وضعيه إن كانت قيد تفسيرها في الارتفاع الملحوظ لهذا السككن في الوسط الحضري «438 438 نسمة» مقارنة بالوسط القروي «13 168 219 نسمة»، بامتثناء جهتي مراكش - أسفي ودرعة - تافيلالت اللتين تتميزان بارتفاع ساكنتهما القروية، فهو تجسدا أيضا لهذا العال في ممارسة الحق في التظلم بشأن الولوج إلى الارتفاع العمومي.

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

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



وضعت حركة التنقل في ظل التموضع الجغرافي والبعيد أحيانا للخدمات الإدارية، يضاف إلى ذلك معصو عزلة بعض المناطق وما تنسب فيه من حيولة حول اكتساب المعرفة الكاملة بالحقوق وما يترتب عن ذلك من مساهمة في تكرير ظاهرة عدم اللجوء إلى الخدمات العمومية «*phénomène du non-recours*» على الرغم من توفرها، فضلا عن قلة اللجوء إلى الخدمات الرقمية بسبب العنصرية الرقمية في بعض المناطق النائية.

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

في حين تصدرت الترتيب الخاص بالتضلم والتشكايات وهلبات التسوية الترتيب أشخاصا مقيمين في الوسط الحضري، جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 773 شكاية وتضلما وهلب تسوية بنسبة 86,37% من مجموع متضلم ومشتكى الجهة، متبوعة بجهة الحار البيضاء - سطات في المرتبة الثانية بما مجموعه 742 شكاية وتضلما بنسبة 81,54% من مجموع الجهة؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت جهة فاس - مكناس بـ 614 شكاية وتضلما وهلب تسوية، ونسبة 80,26% من مجموع الجهة؛ تلتها في المرتبة الرابعة جهة صنجة - تصوان - التسيمة بما مجموعه 378 شكاية وتضلما، بنسبة 81,29% من مجموع الجهة؛ فباقي الجهات وفق التصنيف المبين في الجدول.

٤ - الملفات المسجلة بحسب بلدان الإقامة

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



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

تظهر معصيات هذا الجدول أن عدداً الشكايات والتضلمات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، من أشخاص مقيمين بالخارج يمثل زيادةً صفيقة عن السنة الماضية، بحيث بلغ ما مجموعه 409 ملفات، ويتعلق الأمر بشكايات وتضلمات واردة من 27 دولة إقامة معساة بما مجموعه 385، بالإضافة إلى 24 شكاية وتضلمات لم يحدد أصحابها دول إقامتهم رغم إشارتهم إلى أنهم من مغاربة العالم.

ولوحظ، من جانب آخر، أن تسع دول تجاوز عدداً الشكايات والتضلمات الواردة منها عتبة العشرة، ويتعلق الأمر، على الخصوص، بكل من فرنسا التي استأثرت لوحدها، هذه السنة أيضاً، بما مجموعه 136 شكاية وتضلمات، أو بنسبة 33,25% من مجموع الشكايات والتضلمات الواردة من الخارج، متبوعة بإسبانيا بـ 45 تضلماً وشكاية وبنسبة 11% من ذات المجموع، ثم بلجيكا التي حافظت على المركز الثالث بـ 35 ملفاً وبنسبة 8,56% مما ذكر وفي المرتبة الرابعة، جاءت كل من إيطاليا وهولندا بما مجموعه 28 شكاية وتضلمات لكل منهما وبنسبة 8,85% من نفس المجموع، فيما قفز الكول وفز الترتيب المميز في الجدول أعلاه.



## القضايا المسجلة برسم سنة 2022

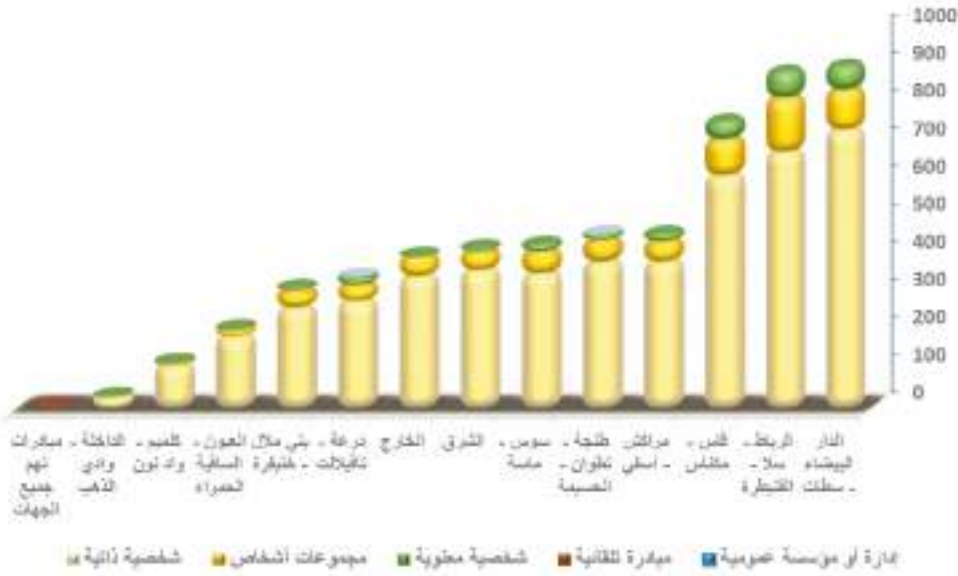
هـ - التوزيع الجغرافي لصيغة المتكلمين أو المشتكين أو كصالح التوسية بحسب مكان إقامتهم

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

الملفات المسجلة بحسب صيغة المتكلمين أو المشتكين أو كصالح التوسية



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



يظهر تحليل المعضيات، المدينة أعلاه، أن إجمالي الملفات المسجلة داخل المؤسسة من زاوية هضبة المعنيين بها، وكما باقي السنوي، ما زالت فيه الشكايات والتضلمات المقدمة من أشخاص غائبين، تحت صدارة الترتيب بـ 4818 تضلماً وشكاية، أي بنسبة 81,44% من مجموع المسجل العام، وبفارق كبير، تليها في المرتبة الثانية الشكايات والتضلمات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بـ 749 شكاية وتضلماً، أي بنسبة 12,66% من نفس المجموع، ثم في المرتبة الثالثة تلح التي تقدر بها أشخاص معنوية بما مجموعه 340، أي بنسبة 5,75%، وحلت في المرتبة الأخيرة التضلمات والشكايات المقدمة من صرف إدارة أو مؤسسة عمومية والتي لم تتجاوز خلال هذه السنة، ملغين اثنين.

هنا، وكما السنة الماضية، ائضاف إلى المجموع، خلال هذه السنة أيضاً، سبعة ملفات شكلت موضوع مباحثات تلقائية من المؤسسة في مواضيع معينة.

نفس الخلاصات يظفرها تحليل المعضيات ذات الصلة بهضبة المتظلمين على المستوى الجهوي، بحيث بقيت الشكايات والتضلمات المقدمة من أشخاص غائبين في مقدمة الترتيب في جميع جهات المملكة، وإن بأعداد ونسب مختلفة، مع ملاحظة أن كل جهات المملكة سجلت تضلمات وشكايات تفرق مختلف أشكال المتظلمين باستثناء التضلمات المقدمة من صرف إدارة أو مؤسسة عمومية، التي اقتصر على جهة كهنجة - تصوان - الحسيمة وجهة إدارة - تافيلالت.



## القضايا المسجلة برسم سنة 2022

و- التوزيع الجغرافي للتضلمات والتشكيات الإلكترونية حسب مكان إقامة المتضلمين أو المشتكين



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

يمكن القول إن «منضومة التضلمات الإلكترونية» مثلت أحد أهم المؤشرات التي جسدت الانفتاح والقرب من المواطن اعتبارا لما سجلته من انفتاح واسع للمتضلمين من مختلف الدول والجهات، ولما حققته من عدالة بحالية عكسها التوزيع الجغرافي للتضلمات والتشكيات الواردة عبرها.

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

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

<sup>3</sup> تم احتساب البلدان غير المحددة

الثانية بما مجموعه 117 شكاية وتضمها، ونسبة 17,25%، متقدمة على جهة فاس- مكناس التي حافظت على المرتبة الثالثة بما مجموعه 136 شكاية وتضمها، ونسبة 10,81% من نفس المجموع؛ ثم أتت ترتيب باقي الجهات، وفق التفصيل الوارد في الجدول أعلاه.

ز- التوزيع الجغرافي للمتظلمين والمشتكين بحسب مديارتها تضمها لهم أو شكاياتهم ببعض مؤسسات التنمية

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

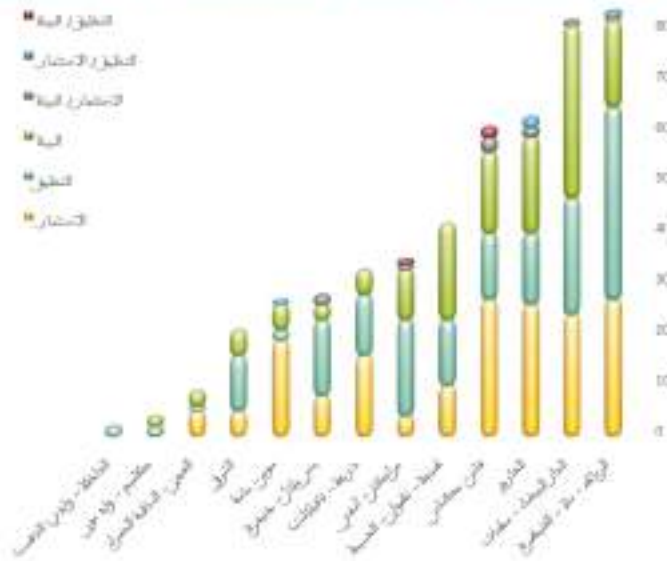
الملفات المسجلة بحسب مديارتها طبقا لبعض مؤسسات التنمية







التوزيع الجغرافي للمتضلمين والمشتكين بحسب مذكراتهم تضلماً لهم أو شكائاتهم ببعض مؤشرات التنمية



لقد خلص تحليل مختلف ما تم التوصل به من شكائات وتضلمات إلى أن موضوع ما مجموعه 493 شكاية وتضلم له علاقة مباشرة بمؤشرات ذات صلة بأهداف التنمية «مؤشر الاستثمار ومؤشر التحليل ومؤشر البيئة»، وغلبت بنسبة 8.33% من مجموع المسجل العام، بحسب ما ارتفع على عددياً ونسبياً في هذا النوع من الشكايات والتضلمات مقارنة مع السنة الماضية، التي لم يسجل خلالها سوى 350 تضلماً وشكاية، وغلبت كما يلي:

رغم الانخفاض الحفيف في عددها، حافظت التضلمات والشكايات المرتبطة بالاستثمار على صدارة الترتيب بمجموع 172 تضلماً وشكاية، وبما نسبته 34.89% من إجمالي التضلمات والشكايات المعنية بهذه المؤشرات؛ متقدمة بذلك على التضلمات والشكايات المرتبطة بالتحليل التي حافظت بحورها على المرتبة الثانية بمجموع 166 تضلماً وشكاية، وبنسبة 33.67% من إجمالي التضلمات والشكايات المعنية بهذه المؤشرات، مسجلة رغم ذلك زيادة عددية ونسبية واضحة مقارنة مع السنة الماضية؛ فسر الويرة التصاعدية سجلتها التضلمات والشكايات ذات الصلة بموضوع البيئة، بحيث بلغ عددها 138 تضلماً وشكاية، وهو ما شكل نسبة 27.99% من إجمالي التضلمات والشكايات المعنية بهذه المؤشرات، مما قلصه بذلك على المرتبة الثالثة.

وكما في السنوات الماضية، سجلت هذه السنة أيضاً، مجموعة من التضلمات والشكايات التي لامست مواضيعها أكثر من مؤشر واحد، من قبيل التحليل والاستثمار، أو التحليل والبيئة، أو الاستثمار والبيئة، والتي وإن تراوحت أعدادها القليلة بين 03 ملفات و10 ملفات، إلا أن ذلك يعتبر بدوره معصوم يستحق إثارة الانتباه إلى نوع العلاقة القائمة بين مختلف هذه المؤشرات.

وعلى صعيد آخر، أفردت الإحصائيات المبينة أعلاه، من زاوية المقارنة الجغرافية لتوزيع التضلمات والشكايات ذات الصلة بهذه المؤشرات، التصنيف التالي:

### بالنسبة لمؤشر الاستثمار:

رغم الانخفاض العددي والنسبي للعام للتضلمات والشكايات المرتبطة بهذا المؤشر، وعلاوة على ذلك السنة الماضية، تصدرت جهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة فاس - مكناس سلم الترتيب السنوي، بما مجموعه 27 شكاية وتضلما لكل منهما، ونسبة 15,70% من مجموع التضلمات والشكايات التي تهم مؤشر الاستثمار، كما تقدمت تلة الواركة من الخارج إلى المرتبة الثانية بـ 16 شكاية وتضلما، ونسبة 15,12%، بينما تراجع تلة الواركة من جهة الخار البيضاء - مكناس، خلال هذه السنة، إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 14 شكاية وتضلما، بنسبة 13,95%، واحتلت جهة مرس - ماسة المرتبة الرابعة بـ 19 تضلما وشكاية ونسبة 11,05% من مجموع التضلمات والشكايات التي تهم مؤشر الاستثمار، وجاءت في المرتبة الخامسة الشكايات والتضلمات الواركة من جهة مراكش - نافيلا بـ 16 شكاية وتضلما ونسبة 9,30% من إجمالي المجموع، فالشكايات والتضلمات الواركة من جهة مكناس - تصوان - العسيمة بـ 10 شكايات وتضلمات، ونسبة 5,81% في المرتبة السادسة، فيما بقيت الجهات بأقل من عشرة ملفات، بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

### بالنسبة لمؤشر التحليق:

علاوة على السنة الماضية، تقدمت التضلمات والشكايات التي تهم مؤشر التحليق الواركة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة إلى المرتبة الأولى بـ 38 شكاية وتضلما، ونسبة 22,89% من مجموع التضلمات والشكايات التي تهم مؤشر التحليق، بينما تراجع تلة الواركة من جهة الخار البيضاء - مكناس إلى المرتبة الثانية بـ 23 شكاية وتضلما، ونسبة 13,86% من إجمالي المجموع، وحلت في المرتبة الثالثة جهة مراكش - أسفي، بـ 19 تضلما وشكاية، ونسبة 11,45% من نفس المجموع، وجاءت في المرتبة الرابعة الشكايات والتضلمات الواركة من جهة بني ملال - خنيفرة بـ 15 شكاية وتضلما، ونسبة 9,04% مما ذكر، فالشكايات والتضلمات الواركة من الخارج، ثم باقي الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

### بالنسبة لمؤشر البيئة:

تصدر مؤشر البيئة، علاوة على السنة الماضية، التضلمات والشكايات الواركة من جهة الخار البيضاء - مكناس بـ 34 شكاية وتضلما أي بنسبة 24,64% من مجموع التضلمات والشكايات التي تهم مؤشر البيئة، بينما احتلت تلة الواركة من الخارج ومن جهة مكناس - تصوان - العسيمة المرتبة الثانية، بـ 19 تضلما وشكاية ونسبة 13,77% من نفس المجموع لكل منهما، وجاءت في المرتبة الثالثة التضلمات والشكايات الواركة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 17 شكاية وتضلما ونسبة 12,32%، فالشكايات الواركة من جهة فاس - مكناس بـ 16 شكاية وتضلما ونسبة 11,59% في المرتبة الرابعة، فيما بقيت الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول أعلاه ونسباً.

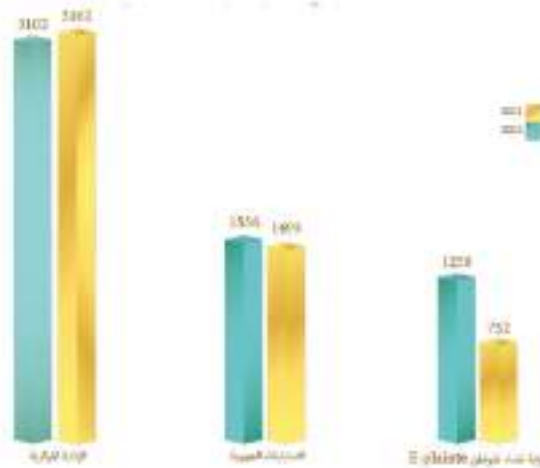
وعلاوة على ذلك السنة الماضية، تبين أن جهة كلميم - وادي نون وجهة الداخلة - وادي الذهب لم تسجل أي شكاية أو تضلم له علاقة بمؤشر الاستثمار، كما أن جهة الداخلة - وادي الذهب لم تسجل أيضاً أي شكاية أو تضلم له علاقة بمؤشر البيئة.



وأما كانت الإحصائيات المقدمة في هذا الشأن، فإن الأمر يفرض تناولها بعين من البصيرة، خاصة من زاوية مناخ الأعمال وما يتصلبه من أمن اقتصادي، ومن تمييزه للمساكن الإدارية لتلحق العقولة، ودعم للمشاريع الاستثمارية في جو من التنافسية، وإبلاء العقولة المكاثرة التي تستحقها داخل النسيج الاقتصادي الوكهن؛ كما أن المؤشرات المرتبطة بالتحقيق تستلزم الالتفات إلى الملفات الخاصة به باهتمام أكبر لعلاقته المباشرة بإشاعة مبادئ الشفافية والتحقيق في أداء المرافق العمومية؛ والأمر نفسه بالنسبة لمؤشر البيئة بالنظر لإرتباطها بالتدخلات المتعلقة به بالحقوق الأساسية للمواطنين في العيش في بيئة سليمة وأمنة، ولعلاقته لحقوق الأجيال القادمة.

ح - الملفات المسجلة بالمؤسسة لتسبب مكان تسجيلها

2022		2021		مكان التسجيل
النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات		
52,43 %	3102	3162		الإدارة المركزية
26,30 %	1556	1495		التشيليات الجهوية
4,50 %	266	275		مندوبية جهة فاس - مكناس
4,46 %	264	185		مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
3,65 %	216	238		مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
3,21 %	190	207		المنذوبية المحلية بمكناس
3,13 %	185	192		مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
2,96 %	175	163		نقطة الاتصال بأكادير
1,57 %	93	60		نقطة الاتصال بوجدة
1,34 %	79	88		نقطة الاتصال بمراكش
1,34 %	79	80		نقطة الاتصال ببني ملال
0,15 %	9	7		نقطة الاتصال بالداخلة
21,26 %	1258	752		بوابة فضاء المواطن e-plainte
100,00 %	5916	5409		المجموع



تبين المعصيات المفصلة في الجدول أعلاه، أن معظم التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة كانت عبر مقرها المركزي، بما مجموعه 3102 تظلمات وشكايات وكلمات، ورغم الانخفاض الضئيل في عددها، بالمقارنة مع السنة الماضية، فإن هذا المجموع يوضح أن المتظلمين يفضلون تقديم تظلماتهم وشكاياتهم أمام الإدارة المركزية للمؤسسة، بذل تمثيلياتها الجهوية والمحلية المنتشرة في أغلب جهات المملكة، ذلك أن التوزيع النسبي لهذه التظلمات والشكايات المسجلة مركزيا ما زالت مرتفعة، حيث شكلت نسبة 52,43% من مجموع المسجل العام، في حين سجلت المنحويين الجهوية والمحلية ونقص اتصال المؤسسة ما مجموعه 1556 تظلمات وشكاية، أي ما نسبته 26,30% من مجموع المسجل العام، ومستمرة في تسجيل مستوى تصويري مفر في عدد المتظلمين الذين أتوا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لإيداع تظلماتهم وشكاياتهم مقارنة مع السنتين الماضيتين، وهو ما يجب تفسيره فيما يمكن أن نسميه بمواصلة الانتقال التدريجي داخل المجتمع في التعامل مع ما فرضته متطلبات التحول الرقمي داخل المرافق العمومية، حيث سجلت منظومة التظلمات والتشكيات الإلكترونية «فضاء المواطن» ما مجموعه 1258 تظلمات وشكاية، وهو ما شكل نسبة 21,26% من المجموع المذكور.

#### 5- الملفات المسجلة بحسب الإحالة المتباعدة مع المجلس الوطني لحقوق الإنسان

2022		2021		طبيعة الإحالة
النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من المجموع	
87,83%	101	72	87,83%	إحالة من المجلس الوطني لحقوق الإنسان على المؤسسة
12,17%	14	26	12,17%	إحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان من المؤسسة
100,00%	115	98	100,00%	المجموع

حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة، على إحالة ما مجموعه 14 تظلمات لدخول موضوعها في مجال اختصاصات المجلس الوطني لحقوق الإنسان، وفي المقابل، تلقت المؤسسة في إطار الإحالة المتباعدة ما مجموعه 101 تظلمات وشكاية، وهو إحالاتي تحسب بالمعنى الفلسفي التعاون والتكامل المؤسساتي في مجال حقوق الحقوق، وتأتي تصنيفا لمقتضيات المادة 13 من القانون المنظم لمؤسسة الوسيط، والتي تنص على أنه «إغا تبيين للمؤسسة أن التظلم المعروض عليها لا يدخل في اختصاصها، أصدرت قرارا معللا بذلك، وقامت بإحالة ملف التظلم إلى المؤسسة أو الهيئة المختصة، وتبلغه للمعنيين بالأمر بالوسائل المتاحة داخل أجل 30 يوما».

#### 6- الملفات المسجلة بحسب الحقوق المعنية بالإحلال

2022		2021		الحقوق المعنية بالإحلال
النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية	عدد التوصيفات الحقوقية	النسبة من المجموع	
14,62%	1189	1147	14,62%	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
13,55%	1102	285	13,55%	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص



## القضايا المسجلة برسم سنة 2022

الحق في الحماية الاجتماعية	495	1013	12,46 %
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	706	1010	12,42 %
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	1097	988	12,15 %
الحق في حماية الممتلكات الفردية	246	586	7,21 %
الحق في الملكية وتملك العقارات	728	438	5,39 %
الحق في السكن اللائق	304	392	4,82 %
الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية	307	249	3,06 %
الحق في التشغيل	119	189	2,32 %
الحق في السلامة الجسدية للأشخاص	66	189	2,32 %
الحق في بيئة سليمة	139	165	2,03 %
الحق في التنمية المستدامة	137	131	1,61 %
الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة	115	105	1,29 %
الحق في التعليم	244	90	1,11 %
الحق في الحماية من سوء إیرام وتدير الصفقات العمومية	108	84	1,03 %
حقوق الطفل	80	36	0,44 %
الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها	19	34	0,42 %
حقوق السجناء	0	27	0,33 %
الحق في التنقل	33	24	0,30 %
الحق في حماية الحياة الخاصة	6	22	0,27 %
الحق في المساواة بين الجنسين	10	16	0,20 %
الحق في الحماية من التمييز داخل قضاء العمل	2	14	0,17 %
الحق في التسجيل بالحالة المدنية	5	10	0,12 %
الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي	7	9	0,11 %
الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته	4	7	0,09 %
الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي	6	6	0,07 %
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	3	3	0,04 %
الحق في الحماية من التمييز العنصري	2	2	0,02 %
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	5	1	0,01 %
الحق في اكتساب الجنسية	3	1	0,01 %
الحق في حرية الدين	0	1	0,01 %
الحق في التجمع والتظاهر	1	0	0,00 %
المجموع	6429	8133	100,00 %

تقدم المعصيات المفصلة أعلاه، مؤشرا حول مجموع التظلمات والتشكايات التي توصلت بها المؤسسة، من زاوية تصنيفات لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، بحيث حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، في إحصاء عملية الرصد



البحقوق لما تسجله من ملفات، علو الاشتغال علو مختلف الوقائع التي تشكل موضوع ما توصلت به من شكايات وتضلمات وتصليات تسوية، سواء كانت داخل أو خارج نطاق صلاحياتها، وذلك من خلال «32» حقا، وأخذا بعين الاعتبار أن كل شكاية أو تضلم قد يعيل في تصنيفه الحقوق علو مجموعة من الحقوق، نيين أن ما تم تكييفه من مواضيع الملفات المسجلة علو المؤسسة، خلال هذه السنة، بلغ ما بمجموعة 8133 توصيفا حقوقيا.

وقد جاء في مقدمة ترتيب هذه التوصيفات، كما السنة الماضية، تصنيف الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة، بمجموع 1189 توصيفا حقوقيا، ونسبة 14,62% من مجموع الوقائع التي تقبل تكييفها حقوقيا، متبوعا بتصنيف الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 1102 توصيفا حقوقيا، ونسبة 13,55%، مسجلا بذلك زيادة مهمة مقارنة مع السنة الماضية، ثم الحق في الحماية الاجتماعية بـ 1013 توصيفا حقوقيا، بنسبة 12,46% من ذات المجموع؛ فالحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 1010 توصيفات حقوقية، ونسبة 12,42% من مجموع الشكايات والتضلمات التي تقبل تكييفها حقوقيا؛ يلي ذلك الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 988 توصيفا حقوقيا، ونسبة 12,15% من ذات المجموع؛ فباقي التوصيفات الحقوقية وفق ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

#### 7- الملفات المسجلة بحسب المجال التخصصي المعنوي بها

النسبة من المجموع	عدد الملفات	المجال التطاعي المعني
23,07 %	1365	قطاع الداخلية
14,54 %	860	مجال العدالة
10,46 %	619	قطاع الاقتصاد والمالية
8,43 %	499	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
8,18 %	484	الجماعات والمجالس المنتخبة
2,72 %	161	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
2,42 %	143	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
2,13 %	126	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
1,91 %	113	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والنشغيل والكفاءات
1,77 %	105	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
1,66 %	98	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
1,61 %	95	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
1,54 %	91	قطاع النضام والإدماج الاجتماعي والأسرة
1,27 %	75	قطاع النقل واللوجستيك
1,13 %	67	صندوق الإيداع والتدبير
0,98 %	58	قطاع التجهيز والماء
0,79 %	47	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,71 %	42	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
0,69 %	41	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية

4 يمكن تخليص هذا المجموع إلى 3652 توصيفا إذا ما أخذنا بعين الاعتبار مجموع عدد قرارات الحفظ (2481) المتخذة في شأن كل حق من هذه الحقوق.



## القضايا المسجلة برسم سنة 2022

قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	41	0,69 %
قطاع الصناعة والتجارة	28	0,47 %
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	21	0,35 %
رئاسة الحكومة	16	0,27 %
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	15	0,25 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	12	0,20 %
الأمانة العامة للحكومة	2	0,03 %
المجالات الخدماتية الخاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	1	0,02 %
مجالات قطاعية مختلفة	691	11,68 %
<b>المجموع</b>	<b>5916</b>	<b>100 %</b>



لم تختلف النتيجة العامة لموضوع توزيع القضايا المعنية بالشكايات والتضامات وكهليات التسوية المتوصل بها، خلال هذه السنة، عن المألوف في السابق من التقارير السنوية للمؤسسة، بحيث جاءت في صدارة الترتيب المجالات القطاعية الأكثر قربا من الحياة الارتفاعية اليومية للمواطن.

وهكذا، وبزيادة واضحة في عدد الملفات «سواء المسجلة في مواجهة القطاع أو التوجيه توجيه المواطنين إليه رغم عدم تسجيلها في ملاحظته»، احتل قطاع الداخلية مقدمة ترتيب القضايا، مسجلا ما مجموعه 1365 ملفا موزعا بين ملفات التوجيه والتضام وكهليات التسوية، أي بنسبة بلغت 23,07% من إجمالي الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال السنة، متبوحا كما السنة

الماضية، بمجال العدالة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 860 ملفا، ونسبة بلغت 14,54% من نفس المجموع؛ يليهما في الترتيب قطاع الاقتصاد والمالية الذي تقدم إلى المرتبة الثالثة بما مجموعه 619 ملفا، ونسبة 10,46%؛ ثم قطاع التربية الوصية والتعليم الأولي والرياضة الذي حافظ هذه السنة، في صيغته الحكومية الجديدة، على المرتبة الرابعة بمجموع 499 ملفا، ونسبة بلغت 8,43% من نفس المجموع؛ في حين، ورغم الزيادة العددية، تراجع المجال القصاصي الخاص بالجماعات والجماعات المنتخبة إلى المرتبة الخامسة، بمجموع 484 ملفا، ونسبة بلغت 8,18% من نفس المجموع؛ فباقي المجالات القضاية وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

وتجدر الإشارة، إلى أن هذا الترتيب سيغير تغييرا واضحا عند تحليل مختلف هذه الصلحيات والتشكيات والتكلمات من زاوية اختصاص المؤسسة، وعند التصريح لنسب المعالجة التي تمت مختلف الملفات على نحو ما سيأتي تفصيله.

### 8- الملفات المسجلة التي تهم الأشخاص الكائنين بحسب الفئات العمرية

الفئة العمرية	عدد ملفات النظم	النسبة	عدد ملفات التوجيه	النسبة	عدد ملفات ظلمات التسوية	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
أقل من 18 سنة	8	0,24%	1	0,07%	0	0,00%	9	0,19%
ما بين 18 و59 سنة	1600	47,38%	576	40,00%	0	0,00%	2176	45,16%
60 سنة فما فوق	947	28,04%	270	18,75%	0	0,00%	1217	25,26%
غير معروف	822	24,34%	593	41,18%	1	100,00%	1416	29,39%
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الكائنين	3377	100%	1440	100%	1	100,00%	4818	100%



فئة المسنين	تصنيف المسنين	عدد ملفات النظم	عدد ملفات التوجيه	المجموع	النسبة من المجموع
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و75 سنة	749	161	910	74,77%
	أكبر من 75 سنة	141	59	200	16,43%
	أكبر من 60 سنة تقديرا	57	50	107	8,79%
المجموع		947	270	1217	100%





يعرض هذان الجدولان، مؤشرًا تعليلية للتضلمات والشكايات وهمايت التسوية الواردة على المؤسسة برسم هذه السنة، من أشخاص غائبين، وغالبًا بالاعتماد على الفئة العمرية لمقدمي التضلم أو التشكي، من خلال ثلاث فئات أساسية، وقر ما هو ميبين في الجدولين أعلاه، تصيف بلغ عدد عينات الكرامة، انصافًا من مختلف الوثائق الممسوكة لدى المؤسسة، ما بمجموعة 3402 شكاية وتضلمًا وهلب تسوية أفصح اصحابها عن البيان المتعلق بسنهم في حين، فضل ما بمجموعة 1416 متضلمين ومشتكين عدم الإفصاح عن معاد السن، كما لم يدخلوا بأى وثيقة يمكن أن يستفاد منها علا.

والجدير بالإشارة، أن توزيع الشكايات والتضلمات وهمايت التسوية على أساس الفئة العمرية هم مختلف أنواع الملفات المفتوحة لدى المؤسسة سواء بالنسبة لملفات التضلم أو بالنسبة لملفات التوجيه على التفصيل الميبين في الجدول أعلاه.

وقد ظهر من مجموع 4818 شكاية وتضلمًا وهلب تسوية تقدم بها أشخاص غائبون هذه السنة، أن 2176 منها نهم الفئة النشيطة، والتي يتراوح عمرها ما بين 18 و59 سنة، أي ما نسبته 45,16% من مجموع المتوصل به من صرف الأشخاص الغائبين، وبلغ عدد ملفات المتضلمين أو المشتكين ممن يعامل سنهم أو يزيد عن 60 سنة 1217 ملفًا، أي ما يمثل 25,26% من غاي المجموع، بينما واصلت المؤسسة، في مباحرة جذيرة بالتشجيع والاهتمام، تلقوا ما بمجموعة 09 تضلمات وشكايات تقدم بها أطفال يقل سنهم عن 18 سنة، أي ما يشكل نسبة 0,19% مما ذكر، وكما سبق ذكره، بلغ عدد الملفات التي لم يفصح اصحابها عن بيان السن الخاص بهم 1416 ملفًا، على نحو ما هو ميبين في الجدول، وهو ما شكل نسبة 29,39%.

هذا، بالإضافة إلى ما كشفت عنه المعصيات أعلاه من توزيع الملفات داخل فئة المسنين، تأتي كذلك توزيع هذه الفئة وفق تصنيف يمكن من التمييز فيه بين شريحتين عمريتين، تتعلق الأولى بفئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة، والذين بلغ عدد الملفات التي قنصهم 910 أي ما يشكل 74,77% من مجموع ملفات المسنين، موزعة بين 749 ملفًا تضلم 161 ملف توجيه، في حين نهم الفئة الثانية من تجاوزت أعمارهم 75 سنة، والذين بلغ عدد الملفات التي قنصهم 200 ملفًا أي ما يشكل 16,43% من مجموع ملفات المسنين، موزعة بين 141 ملفًا تضلم و59 ملفًا توجيه.

والجدير بالذكر في هذا المقام أيضًا، أن هناك فئة ثالثة تجمع بين الشريحتين سالفتي الذكر ويتعلق الأمر بمتضلمين أو مشتكين يظهر من موضوع التضلم أو التشكي أن سنهم يتجاوز الستين سنة، لكن دون بيانات إضافية تمكن من تحديد فئة المسنين التي ينتمون إليها، ويتعلق الأمر بـ 107 ملفات موزعة بين 57 ملفًا تضلم و50 ملفًا توجيه على نحو ما هو ميبين في الجدول.

أما بالنسبة لملفات هلبات التسوية والمباحرات التلقائية، فالأصل فيها أنها نهم إما أشخاصًا معنوية أو بمجموعات أشخاص، دون اعتبار لعامل السن بشأنها.









## ثانيا: التصنيف الجغرافي للقضايا: توزيع مجالي خال

## 1 - التوزيع الجالي للتغطيات المسجلة

## أ- المعصيات الجغرافية ذات الصلة بشخص المتضلم

توفر المعصيات الإحصائية أخطاه، إلى جانب معايير أخرى، مجموعة من المخايل التحليلية ذات الصلة بالبعد الجغرافي للمتضلم من قبيل الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها «شخص المتضلم»، وهيئة المتضلم بحسب انتماءاته الجغرافية، والمواضيع التي تشكل محورا للاهتماماته، وجنس المتضلم. الكل داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد.

وهكذا، يظهر الجدول الأول، كأساس لتحليل الإحصائي، مختلف الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها المتضلمون في مجال ترابي محدد، بالاستئنا إلى مختلف التغطيات المتوصل بها، كل على وفق تفصيل احتلت فيه التغطيات التي تخص الفئات العشرة مقدمة الترتيب في مختلف جهات المملكة. بما مجموعة 451 تظلمًا، مشكلة بذلك نسبة 48,45% من مجموع التغطيات التي تخص مختلف الفئات المعنية بالحراسة، وحافظت التغطيات التي تخص أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على مرتبتها الثانية مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعة 219 تظلمًا، وبما نسبته 22,55% من نفس المجموع؛ تلتها، وفق نفس تصنيف السنة الماضية، التغطيات التي تهم فئة الأراذل في المرتبة الثالثة، بما مجموعة 184 تظلمًا، أو بنسبة 18,95% من ذات المجموع؛ وجاءت كذلك التغطيات التي تقدم بها أشخاص من ذوي الإعاقة في المرتبة الرابعة، بما مجموعة 98 تظلمًا، وبما نسبته 10,09% من نفس المجموع؛ بينما حافظت تظلمات نزلاء المؤسسات السجنية على مرتبتها الخامسة والأخيرة في سلم الترتيب، بما مجموعة 19 تظلمًا وبنسبة 1,96% من ذات المجموع.

غير أن هذا الترتيب العام، إذا ما استثنينا فيه فئة مغاربة العالم كغنة تهم أساسا التغطيات الواردة من مغاربة مقيمين بالخارج، فإنه لا يوافق دائما على منحنى الترتيب عند النظر إلى مختلف التغطيات الفئوية من زاوية المجال الجغرافي مصدر التضلم بحيث اتخذت مختلف الجهات في تضرر تظلمات الفئات العشرة ترتيب باقر الفئات، بينما احتلت المرتبة الثانية والثالثة، بحسب كل جهة، بين فئتي الأراذل والأشخاص في وضعية إعاقة، فيما حافظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية على المرتبة الرابعة في معظم الجهات، وعلى وفق الترتيب المميز أعلاه أعدادا ونسبا.

ومن جانب آخر، يظهر الجدول الثاني بصيغة المتضلمين في سياقها الجغوري، بالاستئنا إلى مختلف التغطيات المتوصل بها، حيث يتبين أن التغطيات التي تخص الأشخاص الخائبيين الواردة من مختلف جهات المملكة والخارج حافظت، كما السنة الماضية، على مقدمة الترتيب، بما مجموعة 3377 تظلمًا، مشكلة بذلك نسبة 81,55% من مجموع التغطيات المتوصل بها؛ وحافظت كذلك التغطيات التي تخص مجموعات أشخاص على المرتبة الثانية في أغلب الجهات، بما مجموعة 508 تظلمات، وبما نسبته 12,27% من نفس المجموع؛ وحلت كذلك، كما السنة الماضية، التغطيات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة، بما مجموعة 255 تظلمًا، وبما نسبته 6,16% من نفس المجموع؛ فيما استمرت جهة كنجة - تھوان - التسيمة بتسجيل تظلم واحد



## التوزيع الجغرافي للتضلمات المسجلة

يُفصّل إحصاءة أو مؤسسة عمومية؛ وهو ترتيب كما حافظت على منصفه الترتيب العام، حافظ أيضا على نفس النسق الترتيب عند تحليل معصياته بالاستناد إلى معيار الجبال الجغرافية المتمثل في مختلف جهات المملكة باعتبارها مصدرا للتضلم.

أما تحليل مجموع التضلمات التي توصلت بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تقدم أشخاصا صبيعيين في سياقها الجهوي بالاستناد إلى مقارنة النوع، في إحصاء التمثيلية النسبية لتضلمات النساء التولم تتجاوز هذه السنة 24,13% من مجموع تضلمات الأشخاص الخائبين، في مقابل 75,87% من نفس المجموع تقدم بها متضلمون ذكور، فقد أظهر بدوره نوعا من التفاوت النسبي بين مختلف جهات المملكة في مستوى تمثيلية النساء ضمن نسج فئات المتضلمين من الأشخاص الخائبين.

وبغض النظر عن أعداد التضلمات المقدمة من النساء بشكل مجمل أو مفصل بحسب ما هو مبين في الجدول الثالث أدناه، تبقى النسب المنوية لتضلماتهن خاضعة كما السنة الماضية لترتيب جهوي يميز بين 05 جهات، سجلت نسب تضلمات نسائية تزيد عن النسبة العامة لتضلماتهن السنوية، وباقي الجهات التي سجلت نسب تضلمات نسائية تقل عن النسبة العامة لتضلماتهن خلال عام السنة.

والواضح أن نسبة تضلمات النساء الواردة من جهة العيون - الساقية الحمراء، بـ 34,19% من مجموع التضلمات المسجلة التي فُحص الأشخاص الخائبين في الجهة، حافظت على مقدمة الترتيب مقابل 65,81% من مجموع التضلمات التي تقدم بها لضراؤهن من الرجال من نفس الجهة؛ في حين بقيت التضلمات الواردة من باقي الجهات ومن خارج التراب الوطني، موزعة بنسب وأعداد مختلفة لتقدم نظرة واضحة عما يمكن وصفه بممارسة الحق في التضلم لدى المرأة داخل الجبال الجغرافية، على التفصيل المبين في الجدول الثالث أدناه.

### الجدول 1: التوزيع الجغرافي للتضلمات بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية / جغرافية التضلم	أشخاص في وضعية هشّة		أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج		أزامل		أشخاص في وضعية إعاقة		نزلاء المؤسسات السجنية		مجموع ملفات التضلم	النسبة الإجمالية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الخارج	0	0,00%	219	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	219	22,55%
الدار البيضاء - سطات	110	24,39%	0	0,00%	23	12,50%	17	17,35%	1	5,26%	151	15,55%
الرباط - سلا - القنيطرة	61	13,53%	0	0,00%	30	16,30%	17	17,35%	1	5,26%	109	11,23%
فاس - مكناس	53	11,75%	0	0,00%	27	14,67%	11	11,22%	2	10,53%	93	9,58%
درعة - تافيلالت	62	13,75%	0	0,00%	10	5,43%	1	1,02%	3	15,79%	76	7,83%
الشرق	27	5,99%	0	0,00%	23	12,50%	15	15,31%	3	15,79%	68	7,00%
سوس - ماسة	30	6,65%	0	0,00%	8	4,35%	16	16,33%	2	10,53%	56	5,77%
طنجة - تطوان - الحسيمة	32	7,10%	0	0,00%	14	7,61%	3	3,06%	5	26,32%	54	5,56%
بني ملال - خنيفرة	25	5,54%	0	0,00%	18	9,78%	4	4,08%	0	0,00%	47	4,84%

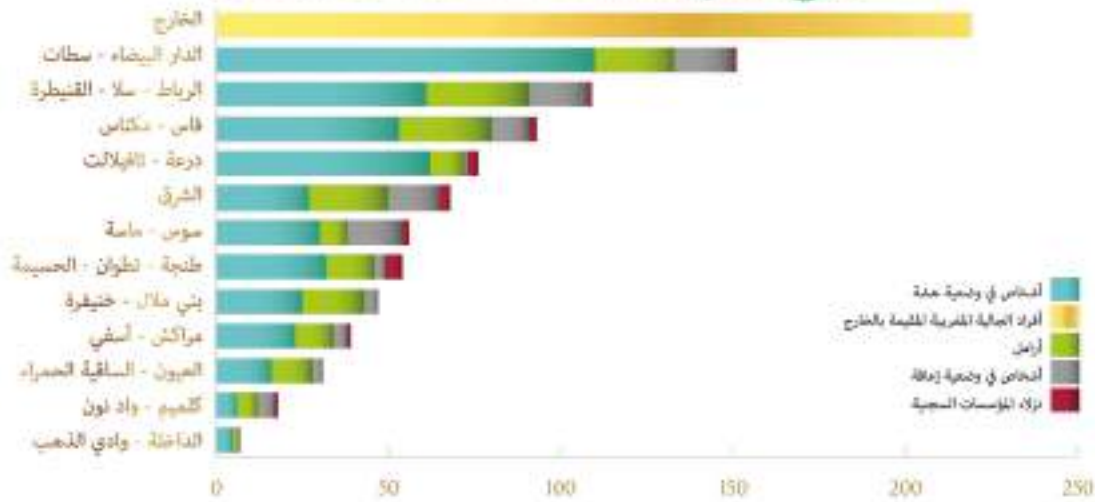


مراكش - أسفي	23	% 5,10	0	% 0,00	11	% 5,98	4	% 4,08	1	% 5,26	39	% 4,02
العيون - الساقية الحمراء	16	% 3,55	0	% 0,00	12	% 6,52	3	% 3,06	0	% 0,00	31	% 3,19
كلميم - واد نون	6	% 1,33	0	% 0,00	6	% 3,26	5	% 5,10	1	% 5,26	18	% 1,85
الداخلة - وادي الذهب	5	% 1,11	0	% 0,00	1	% 0,54	1	% 1,02	0	% 0,00	7	% 0,72
جهات غير محددة	1	% 0,22	0	% 0,00	1	% 0,54	1	% 1,02	0	% 0,00	3	% 0,31
المجموع	451	% 100,00	219	% 100,00	184	% 100,00	98	% 100,00	19	% 100,00	971	% 100,00
النسبة من مجموع الفئات	% 46,45	% 22,55	% 18,95	% 10,09	% 1,96	% 100,00						

ملفات التظلم المسجلة بحسب الفئات الاجتماعية



التوزيع الجغرافي للتظاهرات بحسب الفئات الاجتماعية



الجدول 1: التوزيع الجغرافي للتظاهرات بحسب هيبة المتظلم

النسبة الإجمالية	مجموع ملفات التظلم	إدارة أو مؤسسة عمومية		شخصية معنوية		مجموعات أشخاص		شخصية ذاتية		طبيعة المتظلم / جغرافية المتظلم
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 16,01	663	% 0,00	0	% 18,82	48	% 19,29	98	% 15,31	517	الرباط - سلا - القنيطرة
% 15,48	641	% 0,00	0	% 21,18	54	% 15,94	81	% 14,98	506	الدار البيضاء - سطات
% 13,96	578	% 0,00	0	% 16,47	42	% 14,37	73	% 13,71	463	فاس - مكناس
% 7,97	330	% 100,00	1	% 5,49	14	% 8,27	42	% 8,08	273	طنجة - تطوان - الحسيمة





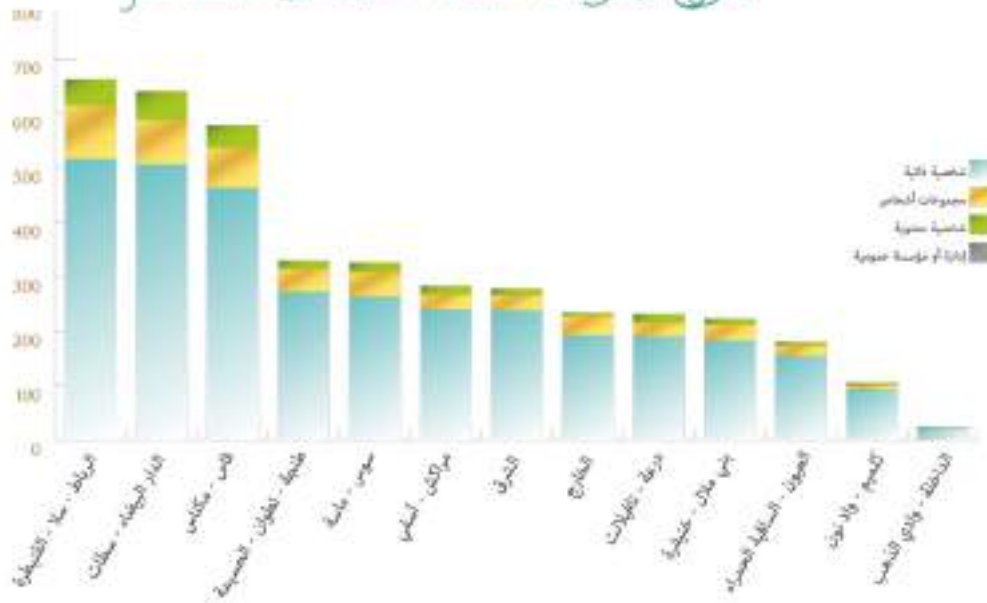
## التوزيع المجالي للتظلمات المسجلة

% 7,87	326	% 0,00	0	% 7,06	18	% 8,86	45	% 7,79	263	سوس - ماسة
% 6,83	283	% 0,00	0	% 6,27	16	% 5,12	26	% 7,14	241	مراكش - أسفي
% 6,71	278	% 0,00	0	% 4,71	12	% 5,51	28	% 7,05	238	الشرق
% 5,63	233	% 0,00	0	% 1,96	5	% 6,89	35	% 5,72	193	الخارج
% 5,58	231	% 0,00	0	% 6,67	17	% 4,72	24	% 5,63	190	درعة - تافيلالت
% 5,39	223	% 0,00	0	% 4,31	11	% 5,71	29	% 5,42	183	بني ملال - خنيفرة
% 4,35	180	% 0,00	0	% 2,75	7	% 3,54	18	% 4,59	155	العيون - الساquia الحمراء
% 2,54	105	% 0,00	0	% 1,96	5	% 1,18	6	% 2,78	94	كلميم - واد نون
% 0,58	24	% 0,00	0	% 0,78	2	% 0,00	0	% 0,65	22	الداخلة - وادي الذهب
% 1,11	46	% 0,00	0	% 1,57	4	% 0,59	3	% 1,15	39	جهات غير محددة
% 100,00	4141	% 100,00	1	% 100,00	255	% 100,00	508	% 100,00	3377	المجموع
% 100,00		% 0,02		% 6,16		% 12,27		% 81,55		النسبة من مجموع ملفات التظلم

## ملفات التظلم المسجلة بحسب هوية المتظلم



## التوزيع الجغرافي للتظلمات بحسب هوية المتظلم



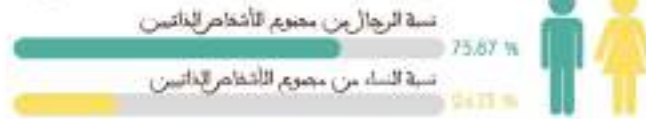


## التوزيع المجالي للتظاهرات المسجلة

الجدول 3: التوزيع الجغرافي للتظاهرات بحسب جنس المتكلم

النسبة من المجموع	مجموع ملفات التظلم المقدمة من طرف الأشخاص الذاتيين	نساء		رجال		جنس المتكلم / جغرافية المتكلم
		النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
% 15,31	517	% 25,34	131	% 74,66	386	الرباط - سلا - القنيطرة
% 14,98	506	% 27,27	138	% 72,73	368	الدار البيضاء - سطات
% 13,71	463	% 29,16	135	% 70,84	328	فاس - مكناس
% 8,08	273	% 22,71	62	% 77,29	211	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 7,79	263	% 24,71	65	% 75,29	198	سوس - ماسة
% 7,14	241	% 19,09	46	% 80,91	195	مراكش - آسفي
% 7,05	238	% 21,01	50	% 78,99	188	الشرق
% 5,72	193	% 18,65	36	% 81,35	157	الخارج
% 5,63	190	% 20,00	38	% 80,00	152	درعة - تافيلالت
% 5,42	183	% 17,49	32	% 82,51	151	بني ملال - خنيفرة
% 4,59	155	% 34,19	53	% 65,81	102	العيون - الساقية الحمراء
% 2,78	94	% 14,89	14	% 85,11	80	كلميم - وادي نون
% 0,65	22	% 22,73	5	% 77,27	17	الداخلة - وادي الذهب
% 1,15	39	% 25,64	10	% 74,36	29	جهات غير محددة
% 100	3377	% 24,13	815	% 75,87	2562	المجموع

### ملفات التظلم المسجلة بحسب جنس المتكلم



### التوزيع الجغرافي للتظاهرات بحسب جنس المتكلم



5 النسبة من مجموع ملفات تظلم الجهة المقدمة من طرف الأشخاص الذاتيين



## التوزيع المجالي للتضخمات المسجلة

الجدول 4: المعضيات الجغرافية للتضخمات بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية

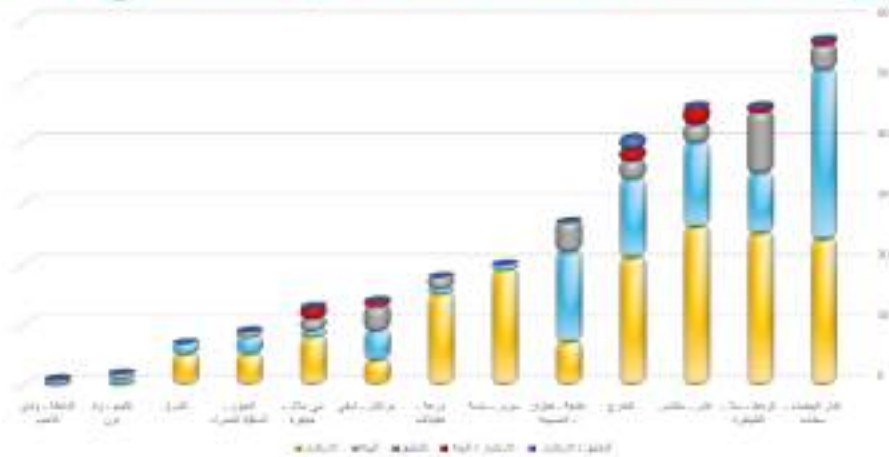
النسبة الإجمالية	مجموع المؤشرات بملفات التظلم	التضخم / الاستثمار		البيئة / الاستثمار		التضخم		البيئة		الاستثمار		المؤشر المعتمد / جغرافية المتظلم
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 18,87	57	% 0,00	0	% 10,00	1	% 11,11	4	% 29,79	28	% 15,00	24	الدار البيضاء - سطات
% 15,23	46	% 0,00	0	% 10,00	1	% 27,78	10	% 10,64	10	% 15,63	25	الرباط - سلا - القنيطرة
% 15,23	46	% 0,00	0	% 30,00	3	% 8,33	3	% 14,89	14	% 16,25	26	فاس - مكناس
% 13,58	41	% 100	2	% 20,00	2	% 8,33	3	% 13,83	13	% 13,13	21	الخارج
% 8,94	27	% 0,00	0	% 0,00	0	% 13,89	5	% 15,96	15	% 4,38	7	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 6,62	20	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,06	1	% 11,88	19	سوس - ماسة
% 5,96	18	% 0,00	0	% 0,00	0	% 5,56	2	% 1,06	1	% 9,38	15	درعة - تافيلالت
% 4,64	14	% 0,00	0	% 10,00	1	% 11,11	4	% 5,32	5	% 2,50	4	مراكش - آسفي
% 4,30	13	% 0,00	0	% 20,00	2	% 5,56	2	% 1,06	1	% 5,00	8	بني ملال - خنيفرة
% 2,98	9	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,78	1	% 3,19	3	% 3,13	5	العيون - الساقية الحمراء
% 2,32	7	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,13	2	% 3,13	5	الشرق
% 0,66	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,78	1	% 1,06	1	% 0,00	0	كلميم - وادي نون
% 0,33	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,78	1	% 0,00	0	% 0,00	0	الداخلة - وادي الذهب
% 0,33	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,63	1	جهات غير محددة
% 100	302	% 100	2	% 100	10	% 100	36	% 100	94	% 100	160	المجموع
% 100		% 0,66		% 3,31		% 11,92		% 31,13		% 52,98		النسبة من مجموع المؤشرات بملفات التظلم

التضخمات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



التضخمات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية

التوزيع الجغرافي للتضلمات المسجلة بحسب مدى ارتباطها ببعض مؤشرات التنمية



إن اعتماد المؤشرات التنموية في سياقها الجهوي يؤكد بدوره أن التضلمات التي تخص مختلف هذه المؤشرات على المستوى الوصفي وخارج التراب الوصفي، احتل فيها، كما السنة الماضية، مؤشر الاستثمار مقدمة الترتيب، بما مجموعه 160 تضلماً؛ ومؤشر البيئة المرئية الثانية، بما مجموعه 94 تضلماً؛ ومؤشر التخليق بـ 36 تضلماً؛ فبما أن المؤشرات المختلفة على نحو التفصيل المبين في الجدول أعداً ونسباً. إلا أنه، ورغم هذا الانسجام التراكمي العام، نجد في هذا المقام، أن هذا الترتيب لا يعاين على غايات التراتبية عند تحليل معيقاته على المستوى الجهوي باعتباره مصدراً للتضلم خاصة في الجهات التي تسجل أعداً قليلة جداً من التضلمات غايات الصلة بهذه المؤشرات، أو التي لم تسجل أبداً من بعضها على النحو المفصل في الجدول.

### الجدول 5: المعصيات الجغرافية للتضلمات الإلكترونية



جغرافية المتظلم	عدد ملفات المتظلم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التظلمات
الرباط - سلا - القنيطرة	176	% 18,59	% 4,25
الدار البيضاء - سطات	163	% 17,21	% 3,94
فاس - مكناس	106	% 11,19	% 2,56
سوس - ماسة	80	% 8,45	% 1,93
مراكش - أسفي	78	% 8,24	% 1,88
طنجة - تطوان - الحسيمة	70	% 7,39	% 1,69
العارح	56	% 5,91	% 1,35
الشرق	55	% 5,81	% 1,33
درعة - تافيلالت	49	% 5,17	% 1,18
بني ملال - خنيفرة	39	% 4,12	% 0,94
العيون - الساقية الحمراء	35	% 3,70	% 0,85
كلميم - واد نون	30	% 3,17	% 0,72
الداخلة - وادي الذهب	7	% 0,74	% 0,17
جهات غير محددة	3	% 0,32	% 0,07
<b>المجموع</b>	<b>947</b>	<b>% 100,00</b>	<b>% 22,87</b>



## التوزيع المجالي للتظلمات المسجلة

كما السنة الماضية، يظهر التحليل الجهوي للتظلمات الإلكترونية المسجلة خلال هذه السنة، أن مختلف جهات المملكة كانت مصدرا لهذا النوع من التظلمات دون استثناء.

وإذا كان هذا المعصر يعد، في حد ذاته، مؤشرا مؤكدا للتفاعل العمومي المتصل بالتحويل الرقمي، وعلاقة ذلك بالخدمات الاتقافية التي تقدمها المؤسسة لمختلف المتعاملين معها، فإن أهم ما ينبغي ملاحظته في هذا الشأن، هو انخفاضه على منوال التصاعدي بحيث بلغ عدد التظلمات المسجلة إلكترونيا ما مجموعه 947 تظلمًا، وهو ما يمثل 22,87% من إجمالي التظلمات المسجلة خلال هذه السنة، في مقابل 545 تظلمًا من هذا النوع تم تسجيله خلال السنة الماضية، وحافظت فيه عمومًا الجهتان الأربعة الأولى على مراكزها المتقدمة في الترتيب، من حيث عدد التظلمات الإلكترونية على المستوى الجهوي، كما توزعت باقي الجهات على سلم الترتيب، بأعداد وبنسب مختلفة وفق التصنيف المبين في الجدول.

### الجدول 8: المعصيات الجغرافية للتظلمات بحسب التصنيف الموضوعاتي ونسب المجال القضاكي المعنى

#### أ- حسب التصنيف الموضوعاتي

المجموع العام	جهات غير محددة	الخارج	الداخلة - وادي الذهب	كلميم - واد تون	العيون - الساقية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	درعة - تافيلالت	الشرق	مراكش - أسفي	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية المنطقة/التصنيف الموضوعاتي
1599	15	116	11	20	62	64	111	93	102	127	134	246	273	215	تظلمات ذات طبيعة إدارية
497	5	47	4	11	28	26	18	24	30	34	54	75	78	63	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
367	3	38	4	4	9	14	27	26	17	32	27	53	52	61	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
303	2	11	0	6	13	3	52	16	16	17	18	63	51	35	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
230	0	0	2	4	7	10	11	17	20	12	23	35	61	28	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
82	5	0	1	1	5	8	2	6	6	3	9	13	10	13	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمعايير
48	0	3	0	0	0	1	1	3	8	10	3	5	11	3	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
45	0	16	0	0	0	0	0	0	1	17	0	1	4	6	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
16	0	1	0	2	0	0	0	1	2	1	0	2	4	3	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
6	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3	تظلمات مرتبطة بمعاداة الشهادات الجامعية
5	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضريبة، سجل عدلي ...)
1427	27	51	10	63	87	99	88	121	106	113	108	222	148	224	تظلمات ذات طبيعة مالية



المجموع العام	جهات غير محددة	الخارج	الداخلة - وادي الذهب	كسيم - وادي تون	العيون - الساقية الحمراء	بن ملال - خنيفرة	درعة - آفولالت	الشرق	مراكش - سفي	حوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيبة	فاس - مكناس	الدر - البيضاء - سجلماسة	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية المنظمات بالتصنيف الموضوعي
353	18	2	0	13	16	16	22	30	38	31	30	47	37	53	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية والتعويضات المالية للموظفين والمستفيدين
312	1	2	2	31	18	21	11	30	27	21	30	56	29	43	تظلمات متعلقة بالمعاشات
240	2	2	0	4	8	25	4	21	18	29	13	32	28	54	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
159	1	2	5	6	10	14	10	23	10	13	16	26	14	9	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإجازات والتعويضات والإجازات
114	0	0	3	0	32	7	4	3	1	6	14	25	6	13	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
81	2	14	0	0	0	6	3	4	4	3	9	11	8	17	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
79	2	5	0	6	1	5	6	5	5	1	4	11	14	14	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
73	1	3	0	0	1	4	7	4	2	7	2	14	10	18	تظلمات متعلقة بطبقيات عمومية (الصفقات وسندات العطب)
15	0	1	0	3	1	1	1	1	1	2	0	0	1	3	تظلمات متعلقة بالقطاعات غير مستحقة
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
749	2	70	3	5	24	25	32	43	50	28	53	69	176	169	تظلمات ذات طبيعة نظرية
266	0	4	0	1	11	3	1	7	20	4	17	10	122	66	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
132	0	9	0	0	1	6	23	13	3	5	6	24	12	30	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالكية (من غير أراضي الكيش)
63	1	9	0	2	1	4	1	7	4	3	6	7	7	11	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
63	0	10	0	2	1	5	3	3	5	4	2	6	14	8	تظلمات مرتبطة بالتسجيل العقاري
53	1	8	1	0	2	0	1	1	10	2	5	6	7	9	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
34	0	2	2	0	2	4	0	1	4	5	2	5	3	4	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
32	0	12	0	0	3	1	0	2	0	0	2	3	4	5	تظلمات متعلقة بالاعتداء العادي على الملكية العقارية
31	0	6	0	0	1	0	1	3	3	0	8	4	3	2	تظلمات مرتبطة بتعريف أرتفاقات عمومية (قنوات، أعمدة، طرقات)
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	25	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
23	0	3	0	0	2	1	1	4	1	4	0	1	2	4	تظلمات متعلقة بوثائق التعبير
7	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	تظلمات متعلقة بعدم استغلال عقار

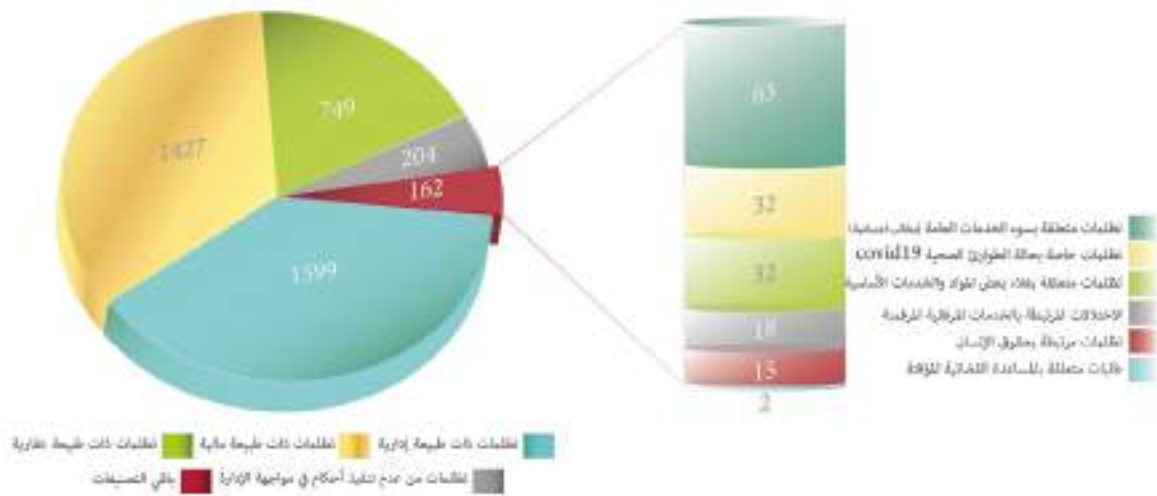


## التوزيع المجالي للتغطيات المسجلة

المجموع العام	جهات غير محددة	الخارج	الداخلة - وادي الذهب	كسيم - وادي تون	الميون - الساقية الحمراء	بن خنترة - ملال	درعة - تافيلالت	الشرق	مراكش - سفي	حوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيبة	فاس - مكناس	الدر - البيضاء - سجلماسة	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية المنظمات التصنيف الموضوعي
6	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	تغطيات مرتبطة بالعائد الخابوي
5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	تغطيات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	تغطيات مرتبطة بالأماك العيسية أو الوقفية
3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	تغطيات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
204	0	10	0	4	4	2	9	16	17	34	24	22	25	37	تغطيات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
204	0	10	0	4	4	2	9	16	17	34	24	22	25	37	تغطيات مرتبطة بالامتثال عن تنفيذ حكم
63	0	3	0	5	1	4	8	2	1	6	4	12	8	9	تغطيات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب استعانة)
42	0	2	0	3	0	3	7	2	0	4	2	8	4	7	تغطيات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
16	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	1	4	3	2	تغطيات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	تغطيات متعلقة بفك العزلة
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	تغطيات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب
32	2	3	0	0	0	1	1	0	1	14	3	1	4	2	تغطيات خاصة بمادة الطوارئ الصحية COVID19
23	0	0	0	0	0	1	1	0	1	14	2	0	4	0	تغطيات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تغطيات متعلقة بالمراسم بالحق في التنقل من وإلى المغرب
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	تغطيات مرتبطة بالجواز الصحي
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تغطيات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تغطيات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	تغطيات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
32	0	0	0	0	0	23	1	1	1	0	0	1	1	4	تغطيات متعلقة بفلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
29	0	0	0	0	0	23	1	1	0	0	0	1	1	2	تغطيات مرتبطة بفلاء خدمات أساسية
3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	تغطيات مرتبطة بفلاء مواد أساسية
18	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2	1	3	5	2	إحلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرصدة
6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	1	إحلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة



المجموع العام	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - وادي تون	الميون - الساورة - الحمراء	بن ملال - خنيفة	درعة - آفلات	الشرق	مراكش - سفي	حوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيبة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية المتظلم للتصنيف الموضوعي
5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1	إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	إخلالات بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمة
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	تظلمات مرتبطة بالهشاشة الرقمية
15	0	0	0	0	0	5	1	2	2	2	2	0	1	0	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
8	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	0	1	0	تظلمات مرتبطة بالتوضيح داخل المؤسسات السجنية
4	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	تظلمات مرتبطة بشأن مزارع الاعتقال التعسفي
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
4141	46	233	24	105	180	223	231	278	283	326	330	578	641	663	المجموع



إن تحليل التظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، من زاوية التصنيف الموضوعية المعتمدة في سياقها الجهوي يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعية للتظلمات تختلف بحسب المناهج الجغرافية التي يقصدها أصحاب التظلمات، وهو ما يتيح من جانب المجال الجهوي لمصدر التظلم تقديم معضيات حالة علمي مستوى صعبة التظلم بحسب كل جهة علمي حد، سواء بالنظر لصعوبة التظلمات ونطاق تصنيفها الموضوعي العلم الذي يشمل التظلمات ذات الصعوبة الإدارية والمالية والعقدية، أو الترتيب عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العلم والتظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة («مطالب اجتماعية»).





## التوزيع المجالي للتخصصات المسجلة

أو تلك المرتبطة بالتخصصات المرفقية المرقمنة وبغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية، أو ذات الصلة بكليات المساعدة القضائية المؤقتة... إلخ، أو بالنظر لما يشمل كذلك صيغة هذه التخصصات في تصنيفها الموضوعاتي الفرعي في مستوى تحليل أرق.

وعموماً، يقدم الجدول أعلاه أرضية مقارنة بين مختلف جهات المملكة، علوأسر واضحة تمكن من إبراز مجالات التخصص في نطاق جهوي محدد، علوالتفصيل المبين فيه.

### ب- حسب المجال القطاعي المعنى

نفس المنصق التحليلي للتخصصات المسجلة، خلال هذه السنة، يورده الجدول الأول أعلاه، لكن من زاوية جغرافية المتخصص في علاقتها بالمجال القطاعي المعنى بالتخصص بحيث يظهر أن التوزيع الجغرافي للتخصصات يختلف بحسب المناصق الجغرافية التي تتواجد بها أصحاب التخصصات، مما يتيح الإجابة عن تساؤل محوري مفاده ما هو القطاع الذي يشترك منه المرتفقون في إصدار جملة معينة بغض النظر عن مكان تواجد الإدارة؟

كما أن تحليل التخصصات المسجلة، من زاوية المجال القطاعي المعنى بالتخصص في سياق الإدارة الجهوية، وأخذاً بعين الاعتبار الأداء الجهوي لبعض الإدارات، من شأنه أن يظهر أن التوزيع الجغرافي لمختلف القطاعات والإدارات المعنية بتخصصات المرتفقين، كما يختلف جغرافياً بحسب الجهات التي يقطنها أصحاب التخصصات، يختلف أيضاً بحسب التقسيم الإداري الوصفي وبالتالي، بحسب مكان تواجد الإدارة المعنية بالتخصص مباشرة، وهو ما يتيح كذلك من جانب جغرافية الإدارة المتخصص منها، إن لم نقل مكان وقوع الاختلال موضوع التخصص، الإجابة علو تساؤل محوري مفاده: أين تقع الإدارات التي يتخصص منها المرتفقون بغض النظر عن مكان تواجدهم وما هي انتماءاتها القطاعية جهوياً؟

وعموماً، يقدم الجدولان الأول والثاني أيضاً أرضية للمقارنة بين مختلف جهات المملكة، علوأسر أخرى، تمكن من إبراز مجالات التخصص القطاعي في نطاق جهوي محدد، علوالتفصيل المبين فيه.

### \* التوزيع الجغرافي للتخصصات بحسب المجال القطاعي المعنى (جغرافية المتخصص)

المجموع العام	جهات لبح محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	كنيف - والادوات	العيون - لساقية الحمراء	بني مراك - خنيفرة	درعة - تافيلالت	الشرق	براكن - أسفي	سوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - طنجة	جغرافية المتخصص / المجال القطاعي المعنى
1195	3	66	8	12	31	36	107	70	63	62	104	164	245	224	قطاع الداخلية
618	5	33	4	21	25	34	29	40	47	85	46	77	69	103	قطاع الاقتصاد والمالية
487	23	3	1	17	21	24	33	44	50	46	44	70	54	57	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
473	2	46	3	14	17	24	15	32	16	58	29	66	73	78	الجماعات والمجالس المنتخبة

## التوزيع المجالي للتظاهرات المسجلة



المجموع العام	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - ولاي الذهب	الكامب - ولا لاون	الهيون - السالية - الخمير	بني ملان - خسترة	تحتلات - تربة	الشرق	مراكش - أسفي	سوس - ماسة	طنجة - تطون - الحسيمة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية التظاهرات / المعنى
150	2	2	0	4	10	8	1	11	2	11	8	43	18	30	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
141	1	18	2	2	2	9	4	11	13	9	9	15	20	26	قطاع الملاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
124	0	1	0	1	24	4	5	6	25	8	4	21	15	14	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
108	2	1	1	0	6	17	2	6	12	10	10	12	17	12	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
105	1	3	0	3	6	29	7	3	12	3	7	11	7	13	قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة
94	1	10	1	0	7	2	1	2	14	6	4	16	11	19	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
90	0	0	0	25	10	7	4	3	4	3	3	13	1	17	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
88	0	0	0	1	0	1	2	0	4	2	7	21	49	1	قطاع النظام والإدماج الاجتماعي والأسرة
74	0	6	1	1	7	2	1	5	6	3	16	14	5	7	قطاع النقل والتواصل
67	1	1	0	1	3	7	4	12	5	3	4	6	6	14	صندوق الإيداع والتدبير
54	0	4	2	1	1	1	2	7	2	3	8	2	9	12	قطاع التجهيز والماء
45	1	5	0	0	1	3	4	0	1	3	4	6	10	7	مجال العدالة
40	2	25	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	7	3	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
39	0	2	0	0	2	4	0	12	2	2	2	5	4	4	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
26	0	1	0	0	2	2	0	4	2	3	1	3	6	2	قطاع الصناعة والتجارة
24	0	1	0	1	2	1	1	1	2	2	9	1	1	2	المجالات الارتقائية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
21	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	2	2	3	9	قطاع الشباب والثقافة والتواصل



## التوزيع المجالي للتظلمات المسجلة

المجموع العام	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	الكامب - ولايتون	الهيون - السابلية - الحمراء	بني ملان - خنتقرة	تيزت - تيزتلات	الشك	مراكش - أسفي	حوس - ماسة	طنجة - تطوان - الحسيمة	فاس - مكناس	الدر - البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	جغرافية التظلم / المجال الطائفي المعنى
13	1	0	0	0	0	7	2	1	1	0	0	0	1	0	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية وحقوق الإنسان والهيئات الناطقة
11	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	2	2	0	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	3	رئاسة الحكومة
7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	الأمانة العامة للحكومة
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	مجالات خدمالية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القطاعية
36	0	4	1	1	0	1	4	3	0	0	5	5	8	4	مجالات قطاعية مختلفة
4141	46	233	24	105	180	223	231	278	283	326	330	578	641	663	المجموع
% 100	% 1,11	% 5,63	% 0,58	% 2,54	% 4,35	% 5,38	% 5,58	% 6,71	% 6,83	% 7,87	% 7,97	% 13,96	% 15,48	% 16,01	النسبة من المجموع



\* التضامات المسجلة حسب جغرافية الإمارات

جغرافية الإقليم المجال القطري المعنى	الرباط - سلا - الحسيمة	الدار البيضاء - مطات	الاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	موسر - عاسة	مراكش - آسفي	برقة - الاقروت	الشرق	بي مال - خنيفرة	العون - الساقية الطهرات	وادي الغدير - وادي تون	الناظور - وادي الغدير	جهات البحر معدنة	المجموع	النسبة من المجموع
قطاع الداخلية	303	245	164	112	57	63	106	66	37	25	11	6	0	1195	% 28,86
قطاع الاقتصاد والمالية	425	17	44	40	45	10	4	7	9	10	5	2	0	618	% 14,92
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	362	17	30	16	15	5	6	8	10	7	10	1	0	487	% 11,76
الجماعات والمجالس المنتخبة	69	73	71	52	64	23	18	37	35	11	19	1	0	473	% 11,42
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	91	2	27	7	5	0	1	0	5	8	4	0	0	150	% 3,62
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	52	24	14	10	5	11	5	5	6	3	4	2	0	141	% 3,40
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	64	11	13	3	5	19	3	3	3	0	0	0	0	124	% 2,99
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والتكفلات	73	17	7	5	0	0	0	0	0	5	0	1	0	108	% 2,61
قطاع النقل الطائي والتنمية المستدامة	29	18	10	9	0	2	2	1	26	5	3	0	0	105	% 2,54
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	23	10	20	5	5	17	1	3	1	9	0	0	0	94	% 2,27
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	72	0	6	1	0	0	0	0	0	8	3	0	0	90	% 2,17
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	83	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	88	% 2,13
قطاع النقل والتوجيه	52	4	9	6	0	0	0	0	0	1	2	0	0	74	% 1,79
صندوق الإيداع والتدبير	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	% 1,62
قطاع التجهيز والماء	20	12	2	11	0	1	2	2	0	1	2	1	0	54	% 1,30
مجال العدالة	34	4	4	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	45	% 1,09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإقليمي والمغاربية المقيمين بالخارج	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	% 0,97
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	20	3	5	2	1	1	1	2	2	2	0	0	0	59	% 0,94



## التوزيع المجالي للتظلمات المسجلة

مخرقة الإدارة المجال القضائي المعبر	الرباط سلا الطنجة	الدار البيضاء مخزن	الغرداية مكناس	الطنجة طنجة الحسيبة	سوس جمعة	مراكش أسفي	درعة الوادي	الشرق الغربية	بني ملال خنيفرة	العيون الشارقة الحضرة	الغيم وادي تون	الدرعة وادي الغلب	جوان مخزن	المجموع	النسبة من المجموع
قطاع الصناعة والتجارة	13	4	1	1	2	1	0	2	1	1	0	0	0	26	0,63%
المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة	7	0	3	7	2	2	0	1	0	2	0	0	0	24	0,58%
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	19	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0,51%
الهياكل الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكومة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0,31%
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والطعامي	1	6	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11	0,27%
رئاسة الحكومة	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,19%
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,17%
الرئاسة العامة للحكومة	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05%
مجالات خدمية خاصة بعض الهياكل المهنية غير القضائية	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
مجالات قطاعية مختلفة	14	4	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	12	36	0,87%
المجموع	1964	472	438	292	207	157	148	138	136	99	63	14	12	4141	100%
نسبة من مجموع ملفات التظلم موجّهة حسب مخرقة الإدارة	47,43%	11,40%	10,58%	7,05%	5,00%	3,78%	3,60%	3,33%	3,28%	2,39%	1,57%	0,34%	0,29%	100%	**

### الجدول 7: المعصيات الجغرافية للتظلمات بحسب الحقوق المعنية بالتظلم

في إطار نفس المنهج التحليلي العام الذي خضعت له التظلمات والتشكايات المسجلة، خلال هذه السنة، يصحّر تحليل التظلمات، من زاوية التكييف الحقوقي المعتمد في سياق جهوي، أن التوزيع الجغرافي لمختلف التظلمات المسجلة في بعدها الحقوقي يتباين بحسب المناطق الجغرافية التي يقصدها أصحاب التظلمات، وهو ما يتيح من جانب البعد الجهوي لمصدر التظلم إبداء مجموعة من الملاحظات فقد تشكل مؤشرات إحصائية للبعد الحقوقي في الممارسات الارتقافية داخل الجهة، أخذا بعين الاعتبار بصعاب كون التظلم الواحد قد يميل إلى أكثر من تكييف حقوقي واحد، وهو البيانات التفصيلية التي يوردها الجدول بعده، من خلال تقديمه لأعداد ونسب التظلمات التي تقبل تكييفها حقوqيا، في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة خلال هذه السنة.



المجموع العام	جهات غير محدثة	الغراج	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - وادي نون	العيون - الساقية الحمراء	غرداية - تلمسان	بني ملال - خنيفرة	الشرق	سوس - ماسة	مراكش - أسفي	طنجة - تطوان - الحسيمة	الرباط - مكناس - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	جغرافية المتظلم / الحقوق المعنية بالإعلان
878	22	20	4	17	67	34	43	56	63	86	86	133	106	141	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
852	8	71	5	14	24	82	27	52	52	45	75	120	148	129	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
837	7	44	4	19	22	32	61	63	70	69	72	113	149	112	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
684	3	5	3	43	33	28	50	70	48	51	57	107	66	120	الحق في الحماية الاجتماعية
385	1	50	1	4	15	17	18	19	23	23	33	84	38	59	الحق في الملكية وتملك العقارات
319	0	9	3	3	10	4	9	8	4	20	10	73	135	31	الحق في السكن اللائق
277	1	43	0	5	7	14	11	23	13	13	32	38	27	50	الحق في حماية الممتلكات الفردية
195	2	4	0	7	7	2	20	17	26	12	8	26	24	40	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
123	0	5	0	3	3	9	2	11	16	5	14	26	12	17	الحق في الحماية القضائية واللجوء إلى العدالة
112	1	17	0	1	3	1	5	3	2	6	17	9	31	16	الحق في بيئة سليمة
88	1	5	1	4	1	10	6	3	3	16	5	13	2	18	الحق في التنمية المستدامة
81	1	3	0	0	1	6	5	4	8	2	1	18	15	17	الحق في الحماية من سوء إهمام وتدمير الصناعات العمومية
79	0	0	0	2	9	5	4	1	7	4	8	9	14	16	الحق في التعليم
73	0	0	2	0	6	5	4	4	1	3	9	6	9	24	الحق في التشغيل
49	2	0	1	0	7	2	8	4	4	3	7	2	5	4	الحق في المساواة في فرص نقاد الوظائف العامة
48	1	2	0	0	2	1	2	1	2	1	8	1	23	4	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
29	0	2	0	2	0	0	3	1	1	3	1	6	7	3	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
26	0	3	0	0	1	1	2	0	4	1	1	5	2	6	حقوق الطفل
20	2	9	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1	3	الحق في التنقل
14	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	9	الحق في المساواة بين الجنسين
13	0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	1	1	2	4	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
9	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	1	0	4	الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
9	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4	2	0	الحق في التسجيل بالحالة المدنية



## التوزيع المجالي للتظلمات المسجلة

المجموع العام	جهات غير محدثة	الغراج	الداخلية - وادي القصب	كلميم - واد لون	العيون - الساقية الحمراء	غرداية - تلمذات	بني ملال - خنيطرا	الشرق	سوس ماسة	مراكش - أسفي	طنجة - تطوان - العسيرة	الرباط - مكناس - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	جغرافية المتظلم / الحقوق المعنية بالإعلان
8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	الحق في حماية الحياة الخاصة
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	الحق في التمتع بمبادئ التقدم العلمي وتطبيقاته
5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1	الحق في حماية الإبداع الفكري والادبي
5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	حقوق السجناء
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
5225	52	292	24	124	221	255	283	346	351	367	451	800	826	833	المجموع

# العلماء الذين سادوا في عصرهم



- 1- أبو بكر الصديق رضي الله عنه
- 2- عمر بن الخطاب رضي الله عنه
- 3- عثمان بن عفان رضي الله عنه
- 4- علي بن أبي طالب رضي الله عنه
- 5- أبو جعفر محمد بن جرير الطبري
- 6- أبو عبد الله محمد بن زكريا الرازي
- 7- أبو حنيفة محمد بن حنفية
- 8- أبو يوسف محمد بن يوسف
- 9- أبو عبد الله محمد بن سنان
- 10- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 11- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 12- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 13- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 14- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 15- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 16- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 17- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 18- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 19- أبو عبد الله محمد بن مسلمة
- 20- أبو عبد الله محمد بن مسلمة





## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

### 2 - التوزيع الجغرافي للشكايات والطلبات المسجلة

يستند هذا الجانب من التقرير على ثمر التحليل الجغرافي للتدخل إلى «شخص المشتكى» كمنقصة ارتكاز للتحليل وهو نهج يساعد على تقديم فكرة واضحة عن مجالات عدم اختصاص المؤسسة، وأغلباً من خلال استخدام أهم المعايير التحليلية المعتمدة داخل المؤسسة في رسم العلاقة بين الشكاوي المقدمة وشخص المشتكى، بما في ذلك انتماءاته الجغرافية والمواضيع التي تشكل محور اهتمامه داخل مجال جغرافي أو ترابي معيّن، حتى وإن كانت الشكاية تتجاوز لصلق تدخل المؤسسة.

#### أ - جغرافية الفئة الاجتماعية التي ينتمى إليها أصحاب الشكايات والطلبات

النسبة الإجمالية	المجموع	أرامل		أشخاص في وضعية إعاقة		نزلاء المؤسسات المسجّنة		أفراد العالية المغربية المقيمة بالخارج		أشخاص في وضعية هشّة		الفئة الاجتماعية/ جغرافية المشتكى
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
24,32%	171	0,00%	0	0,00%	0	0,79%	1	100%	169	0,36%	1	الخارج
14,08%	99	22,22%	14	15,63%	10	15,87%	20	0,00%	0	19,57%	55	الدار البيضاء - سطات
8,53%	60	14,29%	9	18,75%	12	9,52%	12	0,00%	0	9,61%	27	فاس - مكناس
7,97%	56	7,94%	5	9,38%	6	11,90%	15	0,00%	0	10,68%	30	الشرق
7,82%	55	12,70%	8	3,13%	2	11,90%	15	0,00%	0	10,68%	30	الرباط - سلا - القنيطرة
7,11%	50	9,52%	6	6,25%	4	5,56%	7	0,00%	0	11,74%	33	درعة - تاقيلالت
7,11%	50	9,52%	6	15,63%	10	9,52%	12	0,00%	0	7,83%	22	مراكش - آسفي
6,69%	47	9,52%	6	7,81%	5	14,29%	18	0,00%	0	6,41%	18	طنجة - تطوان - الحسيمة
6,26%	44	4,76%	3	14,06%	9	9,52%	12	0,00%	0	7,12%	20	سوس - ماسة
4,55%	32	7,94%	5	6,25%	4	5,56%	7	0,00%	0	5,69%	16	بني ملال - خنيفرة
3,98%	28	1,59%	1	1,56%	1	2,38%	3	0,00%	0	8,19%	23	العيون - الساقية الحمراء
0,71%	5	0,00%	0	1,56%	1	2,38%	3	0,00%	0	0,36%	1	كلميم - وادي نون
0,28%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,79%	1	0,00%	0	0,36%	1	الداخلة - وادي الذهب
0,57%	4	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,42%	4	جهات غير محددة
100%	703	100%	63	100%	64	100%	126	100%	169	100%	281	المجموع
100,00%		8,96%		9,10%		17,92%		24,04%		39,97%		النسبة من مجموع الفئات

### الشكايات والصلبات المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية



### جغرافية الفئة الاجتماعية التي ينتمى إليها أصحاب الشكايات والصلبات



تبين معصيات هذا الجدول مختلف الفئات الاجتماعية للمشتكين الذين تقدموا بشكاوي خارج نطاق اختصاص المؤسسة، وأغلب في إطار مجموع الشكاوي والصلبات التي تم تلقيها خلال هذه السنة، بالاعتماد على التقسيم الجغوري للمملكة.

ومبراً على نفس الترتيب العام لفئات المشتكين، جاءت الشكايات والصلبات التي تخص الفئات العشرة في المقدمة، بما مجموعه 281 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 39,97% من مجموع الشكايات والصلبات التي تخص الفئات المعنية بالحراسة؛ واحتلت الشكايات والصلبات التي تخص مغاربة العالم المرتبة الثانية بما مجموعه 169 شكاية وصلبا، وبما نسبته 24,04% من نفس المجموع؛ بينما تموقع الشكايات والصلبات التي تقدم بها نزلاء المؤسسات السجنية في المرتبة الثالثة بـ 126 شكاية وصلبا وبما نسبته 17,92% من إجمالي المجموع، متقدمة بذلك على الشكايات التي توصلت بها المؤسسة من طرف فئة الأضرار في وضعية إعاقة، التي اكتفت هذه السنة بالمرتبة الرابعة بما مجموعه 64 شكاية وصلبا، ونسبة 9,10% من إجمالي المجموع؛ في حين، بقيت هذه السنة الشكايات والصلبات التي تخص فئة الأمل في المرتبة الخامسة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 63 شكاية وصلبا، وبما نسبته 8,96% من نفس المجموع؛ الكل وفر ما هو موضح في الجدول.

ومع ذلك، فقد تبين أن هذا الترتيب لم يماثل دائما على نفس النسق الذي يميل عند تحليل نفس المعصيات بالاستناد إلى المجال الجغرافي لمصدر الشكاية. فبالنسبة للشكايات والصلبات



التي تهم الفئات العشرة، تصدرها هذه السنة تلتا الولاية من جهة الدار البيضاء - سطات، بما مجموعه 55 شكاية وطلباً، وما نسبته 19,57% من إجمالي شكايات وطلبات هذه الفئة؛ متنوعة بالشكايات والطلبات التي تهم أشخاصاً فاضلين بجهة الدار البيضاء - تافيلالت؛ ثم جهة الشرق وجهة الرباط - سلا - القنيطرة؛ بجهة فاس - مكناس وجهة العيون - الساقية الحمراء؛ فباقي جهات المملكة على التفصيل الموضح أعداً ونسباً في الجدول.

كما تصدر الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة نزلاء المؤسسات السجنية، تلتا الولاية من جهة الدار البيضاء - سطات بما مجموعه 20 شكاية وطلباً، وما نسبته 15,87% من مجموع ما يهم منها هذه الفئة، تلتها الشكايات والطلبات من جهة طنجة - تطوان - الحسيمة، بما مجموعه 18 شكاية وطلباً، وما نسبته 14,29% من إجمالي المجموع؛ وتقامت المرتبة الثالثة للشكايات والطلبات الولاية من كل من جهة الشرق وجهة الرباط - سلا - القنيطرة؛ وأخيراً ترتيباً في المركز الرابع تلتا الولاية من جهة فاس - مكناس ومراكش - آسفي وسوس - ماسة؛ فباقي الجهات بحسب ما هو مفصل في الجدول.

بينما جاء الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بحسباً لتصدر الشكايات والطلبات الولاية من جهة فاس - مكناس بما مجموعه 12 شكاية وطلباً، وما نسبته 18,75% من مجموع شكايات وطلبات هذه الفئة؛ تلتها الشكايات والطلبات الولاية من جهة الدار البيضاء - سطات ومراكش - آسفي، بما مجموعه 10 شكايات وطلبات ونسبة 15,63% من إجمالي المجموع؛ وجاءت في المرتبة الثالثة الشكايات والطلبات الولاية من جهة سوس - ماسة بما مجموعه 09 شكايات وطلبات ونسبة 14,06% من نفس المجموع؛ ثم يأتي ترتيب باقي الجهات وفق التفصيل المبين في الجدول بأعداء ونسب مختلفة، علماً أن المؤسسة لم تسجل أي شكاية تهم هذه الفئة، خلال هذه السنة، وولاية من جهة الداخلة - الوادي الذهب.

بينما حل الترتيب الجهوي للشكايات والطلبات التي تهم فئة الأرامل مختلفاً عما تم بيانه بالنسبة لباقي الفئات، بحيث احتلت فيه الشكايات والطلبات الولاية من جهة الدار البيضاء - سطات موقع الصدارة، بما مجموعه 14 شكاية وطلباً، وما نسبته 22,22% من مجموع شكايات وطلبات هذه الفئة؛ تلتها الشكايات والطلبات الولاية من جهة فاس - مكناس بما مجموعه 09 شكايات وطلبات وما نسبته 14,29% من المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات والطلبات الولاية من جهة الرباط - سلا - القنيطرة بما مجموعه 08 شكايات وطلبات، ونسبة 12,70% من المجموع المذكور؛ ثم باقي الجهات وفق التفصيل المبين في الجدول بأعداء ونسب مختلفة، مع الإشارة أيضاً إلى أن المؤسسة، خلال هذه السنة، لم تسجل أي شكاية تهم هذه الفئة وولاية من جهة كلميم - الوادي أو من جهة الداخلة - الوادي الذهب.



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

ج- جغرافية الشكايات والطلبات بالنظر لصيغة المشتكر أو المتكلمة

النسبة الإجمالية	مجموع ملفات التوجيه	شخصية معنوية		مجموعات أشخاص		شخصية ذاتية		طبيعة المشتكى/جغرافية المشتكى
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%15,24	269	%15,29	13	%10,42	25	%16,04	231	الدار البيضاء - سطات
%13,09	231	%29,41	25	%19,17	46	%11,11	160	الرباط - سلا - القنيطرة
%10,54	186	%12,94	11	%9,17	22	%10,63	153	فاس - مكناس
%10,54	186	%11,76	10	%12,50	30	%10,14	146	مراكش - آسفي
%9,97	176	%1,18	1	%7,92	19	%10,83	156	الخارج
%8,67	153	%3,53	3	%9,17	22	%8,89	128	الشرق
%7,65	135	%4,71	4	%7,08	17	%7,92	114	طنجة - تطوان - الحسيمة
%6,86	121	%8,24	7	%8,33	20	%6,53	94	درعة - تافيلالت
%6,52	115	%8,24	7	%6,25	15	%6,46	93	سوس - ماسة
%5,84	103	%2,35	2	%7,50	18	%5,76	83	بني ملال - خنيفرة
%2,10	37	%1,18	1	%0,00	0	%2,50	36	العيون - الساقية الحمراء
%1,25	22	%1,18	1	%0,83	2	%1,32	19	كلميم - وادي نون
%0,62	11	%0,00	0	%1,25	3	%0,56	8	الداخلية - وادي الذهب
%1,13	20	%0,00	0	%0,42	1	%1,32	19	جهات غير محددة
%100	1765	%100	85	%100	240	%100	1440	المجموع
%100		%4,82		%13,60		%81,59		النسبة من مجموع ملفات التوجيه

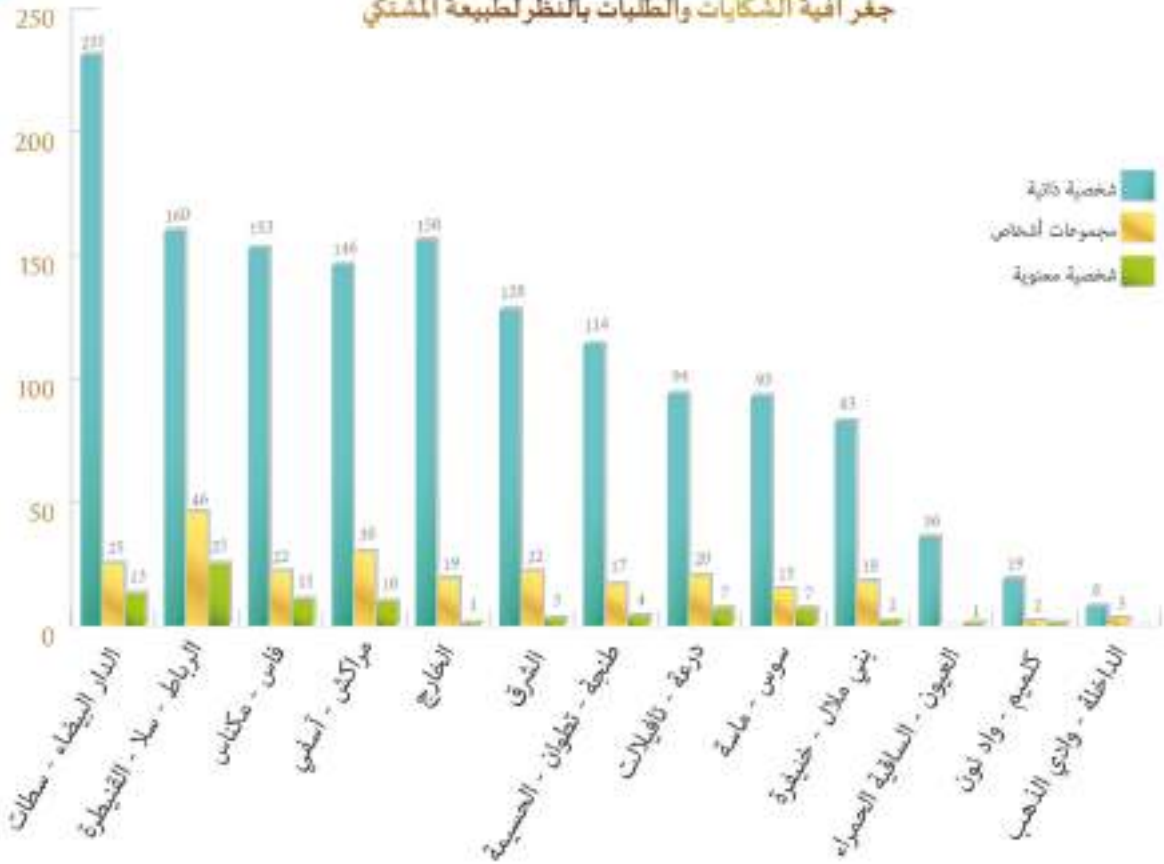
الشكايات والطلبات المسجلة بحسب صيغة المشتكر أو المتكلمة





## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

جغرافية الشكايات والطلبات بالنظر لطبيعة المشتكى



إن السياق الجغرافي لصيغة المشتكين، من خلال ما توصلت به المؤسسة من شكايات وهلجات، يظهر أن ثلثا التوقيعات الأشخاص الذاتيين حافظت على صدارة الترتيب، بما مجموعه 1440 شكاية وهلجة، مشكلة بذلك نسبة 81,59% من ملفات التوجيه المسجلة خلال هذه السنة؛ في حين حلت الشكايات والهلجات التي تفرص مجموعات أشخاص في المرتبة الثانية، بما مجموعه 240 شكاية، وبما نسبته 13,60% من نفس المجموع؛ هذا، في الوقت الذي جاءت فيه الشكايات والهلجات التي تقدم بها أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بما مجموعه 85 شكاية وهلجة فقط، وبما نسبته 4,82% من نفس المجموع؛ كل هذا على النحو الذي يبيانه عند تحليل ما تم تسجيله من شكايات وهلجات.

هذا، وتجر الإشارة إلى أنه، وعلى غرار ما تم التصريح إليه بالنسبة لملفات التظلم نجد أن ترتيب ما تم التوصل به من شكايات وهلجات «ملفات توجيه» حافظ على منهجية الترتيب العام، كما حافظ أيضا على ذات التراتبية عند تحليل معيياته بالاستناد إلى معيار مصدر الشكاية أو باعتبار مجالها الجغرافي.



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

ج- جغرافية الشكايات والتعليقات بالنظر لجنس المشتكر أو الصالِب

النسبة الإجمالية	مجموع الأشخاص الذاتيين	نساء		رجال		جنس المشتكي/جغرافية المشتكي
		النسبة من مجموع الجهة	عدد ملفات التوجيه	النسبة من مجموع الجهة	عدد ملفات التوجيه	
%16,04	231	%23,81	55	%76,19	176	الدار البيضاء - سطات
%11,11	160	%16,88	27	%83,13	133	الرباط - سلا - القنيطرة
%10,83	156	%23,08	36	%76,92	120	الخارج
%10,63	153	%18,95	29	%81,05	124	فاس - مكناس
%10,14	146	%20,55	30	%79,45	116	مراكش - آسفي
%8,89	128	%18,75	24	%81,25	104	الشرق
%7,92	114	%19,30	22	%80,70	92	طنجة - تطوان - الحسيمة
%6,53	94	%26,60	25	%73,40	69	درعة - تافيلالت
%6,46	93	%13,98	13	%86,02	80	سوس - ماسة
%5,76	83	%22,89	19	%77,11	64	بني ملال - خنيفرة
%2,50	36	%22,22	8	%77,78	28	العيون - الساقية الحمراء
%1,32	19	%10,53	2	%89,47	17	كلميم - وادي نون
%0,56	8	%12,50	1	%87,50	7	الداخلية - وادي الذهب
%1,32	19	%5,26	1	%94,74	18	جهات غير محددة
%100,00	1440	%20,28	292	%79,72	1148	المجموع (النسب من مجموع الأشخاص الذاتيين)

### الشكايات والتعليقات المسجلة تنسب لجنس المشتكر أو الصالِب



### اجغرافية الشكايات والتعليقات بالنظر لجنس المشتكر أو الصالِب



رجال نساء



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

بالاستناد إلى مقارنة النوع، يظهر تحليل مجموع ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات، تهم أشخاصا صيبعيين، في بعدها الجهوي، أن التمثيلية النسبية لشكايات وطلبات النساء لم تتجاوز هذه السنة، علو غرار ملفات التخلض، 20,28% من المجموع المذكور، في مقابل 79,72% من مجموع الشكايات والطلبات التي تقدم بها المشتكون الرجال، كما يظهر من جهة أخرى، كون نسبة شكايات النساء أقل من تلك المسجلة في ملفات التخلض وأنها على مستوى تمثيلية النساء ضمن شراخ المشتكين من الأشخاص الخائبيين عبر التراب الوطني، مصبوغة بنوع من التفاوت النسبي بحسب مختلف جهات المملكة.

وعموما، يبقو هذا المعصو ثابتا في مختلف التقارير السابقة.

وإذا ما قارنا أعداد الشكايات والطلبات المقدمة من النساء بشكل مجمل أو مفصل بحسب ما هو يظهر من الجدول أعلاه، فالأكيد أن النسب المنوية لشكاياتهن تبقى خاضعة لترتيب جهوي يتراوح بين 26,60% يمثلها الشكايات الواردة من جهة درعة - نافيالات، وبين 10,53% همت تلك الواردة من جهة كلميم - وادي نون، هذا علما، أن جهتين اثنتين من جهات المملكة يمثلتا نسب تشك لدى النساء تفوق النسبة العامة المسجلة خلال هذه السنة علو الصعيد الوطني، والحددة في 22,98%، ويتعلق الأمر بجهة الدار البيضاء - سطات، وجهة درعة - نافيالات، في حين، يمثل باقي الجهات نسبة أقل مقارنة مع النسبة المذكورة.

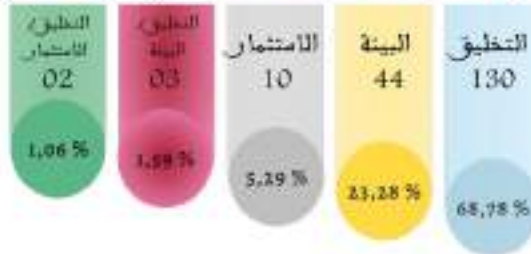
في سياق متصل، شكلت الشكايات والطلبات الواردة من الخارج ثالث أعلى نسبة لشكايات النساء مقارنة مع تلك الواردة من مختلف جهات المملكة، الكل علو النحو المفصل في الجدول.

### ٤- جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد/جغرافية المشتكي	التخلض		البيئة		الاستثمار		البيئة		التخلض		النسبة الإجمالية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
الرباط - سلا - القنيطرة	21,54%	28	0,00%	0	10,00%	1	15,91%	7	50,00%	1	19,58%
الدار البيضاء - سطات	14,62%	19	0,00%	0	0,00%	0	13,64%	6	0,00%	0	13,23%
الخارج	8,46%	11	0,00%	0	50,00%	5	13,64%	6	0,00%	0	11,64%
مراكش - أسفي	11,54%	15	33,33%	1	0,00%	0	11,36%	5	0,00%	0	11,11%
بني ملال - خنيفرة	10,00%	13	0,00%	0	0,00%	0	4,55%	2	0,00%	0	7,94%
طنجة - تطوان - الحسيمة	6,15%	8	0,00%	0	30,00%	3	9,09%	4	0,00%	0	7,94%
فاس - مكناس	7,69%	10	66,67%	2	10,00%	1	4,55%	2	0,00%	0	7,94%
الشرق	8,46%	11	0,00%	0	0,00%	0	6,82%	3	0,00%	0	7,41%
درعة - نافيالات	7,69%	10	0,00%	0	0,00%	0	9,09%	4	0,00%	0	7,41%
سوس - ماسة	1,54%	2	0,00%	0	0,00%	0	9,09%	4	50,00%	1	3,70%
كلميم - وادي نون	0,77%	1	0,00%	0	0,00%	0	2,27%	1	0,00%	0	1,06%
الداخلية - وادي الذهب	0,77%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,53%
جهات غير محددة	0,77%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,53%

%100	189	%100	2	%100	3	%100	10	%100	44	%100	130	
												المجموع
												النسبة من مجموع المؤشرات الخاصة بملفات التوجيه
%100,00		%1,06		%1,59		%5,29		%23,28		%68,78		

### الشكايات والصلبات المسجلة بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة



### جغرافية الشكايات والصلبات من زاوية المؤشرات التنموية المعتمدة



يقدم تحليل الشكايات والصلبات المسجلة، خلال هذه السنة، بحسب المؤشرات التنموية المعتمدة في سياقها الجهوي، معصوماً خلاصته أن التراتبية التي سجلتها الشكايات والصلبات، ذات الصلة بمجمل هذه المؤشرات على المستوى الوطني، لم تحافظ على نفس المنحى عند تحليل معياناتها بالاستئناس إلى المعيار الجهوي المشكل للمجال الجغرافي مصدر الشكاية أو الصلابة.

ومن ثمة، يظهر بالنسبة لمؤشر التنظيف أن الشكايات والصلبات الواردة من جهة الرياض - مكة - القصيم خلال هذه السنة، هي التي تصدر ترتيب الشكايات التي تعرفها المؤشر، بما مجموعه 28 شكاية ونسبته 21,54% من مجموع الشكايات والصلبات التي تعرفها هذا النوع من المؤشرات التنموية؛ تليها في المرتبة الثانية الشكايات والصلبات التي تعرفها سكان جهة الحجاز - البيضاء - مكها بما مجموعه 19 شكاية وما نسبته 14,62% من إجمالي المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات والصلبات التي تعرفها جهة مراكش - أسفي بما مجموعه 15 شكاية وما نسبته 11,54% من نفس المجموع، فترتيب باقي جهات المملكة بأعدادها ونسب متفاوتة، وفق المضمن التفصيلي لمعبيات الجدول.

وفي المقابل، اختلف الترتيب الجهوي للشكايات والصلبات، ذات الصلة بمؤشر البيئة، عن ترتيب الجهات بالنسبة لملفات التخلص المرتبطة بهذا المؤشر بحيث احتلت تلة الواجهة من جهة





## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

الرباط - سلا - القنيطرة صدارة ترتيب الشكايات والطلبات التي تهم هذا المؤشر، بما مجموعه 07 شكايات وما نسبته 15,91% من مجموع ما تم تسجيله منها خلال السنة؛ متبوعة بالتشكايات الواردة من جهة الدار البيضاء - مكناس وتلك الواردة من الخارج، بـ 06 شكايات ونسبة 13,64% من نفس المجموع لكل منهما؛ ثم جهة مراكش - أسفي بـ 05 شكايات ونسبة 11,36% من نفس المجموع؛ الكل وفق ما هو مبين في الجدول.

وكما السنة الماضية، تصدرت الترتيب خلال هذه السنة، الشكايات والطلبات الواردة من الخارج التي تهم مؤشر الاستعمار، بما مجموعه 05 شكايات وما نسبته 50,00% من المجموع الذي يهم هذا النوع من المؤشرات؛ متبوعة بالتشكايات والطلبات الواردة من جهة مكناس - تصوان - الحسيمة بما مجموعه 03 شكايات وما نسبته 30,00% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة والأخيرة تأتي الشكايات والطلبات الواردة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة وجهة فاس - مكناس بشكاية وحيدة لكل منهما؛ علما أن باقي الجهات لم تسجل أي شكاية تخص مؤشر الاستعمار؛ الكل وفق التفصيل المبين في الجدول.

هذا، وتجدر الإشارة أن هناك جهات اكتفت بتسجيل شكايات ذات صلة بمؤشر التخليق والبيئة دون مؤشر الاستعمار.

د- جغرافية الشكايات والطلبات الإلكترونية من زاوية مكان إقامة المشتكي



جغرافية المشتكي	عدد ملفات التوجيه	النسبة من المجموع
الدار البيضاء - سطات	54	17,36%
الرباط - سلا - القنيطرة	51	16,40%
الخارج	33	10,61%
طنجة - تطوان - الحسيمة	32	10,29%
فاس - مكناس	30	9,65%
مراكش - أسفي	30	9,65%
سوس - ماسة	28	9,00%
الشرق	16	5,14%
بني ملال - خنيفرة	13	4,18%
درعة - تافيلالت	10	3,22%
العيون - الساقية الحمراء	7	2,25%
الداخلة - وادي الذهب	4	1,29%
كلميم - وادي نون	3	0,96%
المجموع	311	100,00%

إن سلم ترتيب الشكايات والطلبات المقدمة إلكترونيا إلى المؤسسة، والبالغ مجموعها 311 شكاية، خلال هذه السنة، أو ما يمثل 17,61% من إجمالي الشكايات والطلبات المسجلة، علمنا ما تم بيانه سابقا، يظهر أن تلك الواردة من جهة الدار البيضاء - مكناس احتلت مقدمة الترتيب



بما مجموعه 54 شكاية إلكترونية، وما نسبته 17,36% من مجموع هذا النوع من الشكايات والصلبات خلال هذه السنة؛ أعقبتهما في المرتبة الثانية الشكايات والصلبات الإلكترونية المقدمة من جهة الرباط - سلا - القنيطرة، بما مجموعه 51 شكاية وصلبا إلكترونيا، وما نسبته 16,40% من إجمالي المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات والصلبات الإلكترونية المقدمة من قبل أشخاص مقيمين بالخارج بما مجموعه 33 شكاية وصلبا، وما نسبته 10,61%؛ بينما حلت في المرتبة الرابعة الشكايات والصلبات الواردة من جهة كهنجة - تصوان - الحسيمة بما مجموعه 32 شكاية وصلبا، وما نسبته 10,29% من هذا النوع من الشكايات والصلبات؛ ثم باقي جهات المملكة، بأعداد ونسب متباينة، وفق الترتيب المميز في الجدول.

و- جغرافية الشكايات والصلبات من زاوية تصنيفها الموضوعاتي

المجموع	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - واد تون	العيون - الساقية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	سوس - ماسة	درعة - فهارات	طنجة - تطوان - الحسيمة	الشرق	فاس - مكناس	مراكش - آسفي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	جغرافية الشكايات / التصنيف الموضوعاتي
659	8	93	5	8	7	41	34	34	53	52	65	69	86	104	شكايات متعلقة بتراعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
328	8	6	1	4	27	15	27	36	26	30	42	25	31	50	طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعانات
258	1	25	0	3	1	18	17	18	22	23	26	35	26	43	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
103	1	13	1	1	1	2	6	4	10	13	10	12	13	16	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
96	0	11	1	0	0	7	7	6	6	6	9	11	19	13	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
81	1	2	2	1	0	5	5	10	4	2	8	9	25	7	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
66	0	7	0	2	0	5	3	9	2	11	8	6	7	6	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
60	0	11	0	0	0	3	6	1	4	4	7	8	5	11	شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء
40	0	0	0	2	0	4	4	3	1	7	4	4	3	8	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
28	0	1	1	0	1	1	3	0	5	2	3	1	6	4	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
25	0	2	0	1	0	1	2	0	1	2	2	4	7	3	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

المجموع	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	كديم - واد لون	العيون - الساقية الحمراء	بني - ملال - غنيفة	سوس - ماسة	درعة - تافيلالت	طنجة - تطوان - الحسيمة	الشرق	فاس - مكناس	مراكش - أسفي	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	جغرافية المشكل / التصنيف الموضوعاتي
8	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	شكايات ضد إدارات أجنبية
6	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	شكايات تهم السلوك القضائي
3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
1765	20	176	11	22	37	103	115	121	135	153	186	186	231	269	المجموع



إن تحليل التوزيع الجغرافي لمختلف التصنيفات الموضوعاتية المعتمدة للشكايات والطلبات المسجلة بالمؤسسة في سياقها الجهوي خلال هذه السنة، أظهر أن هناك اختلافا واضحا بين المناطق الجغرافية التي يقصدها أصحاب هذه الشكايات والطلبات بحسب صنفها على النحو المبين في الجدول، وهو ما يتيح أيضا من زاوية «البعد الجهوي» لمصدر التشكي، إذا ما امتدنا الشكايات والطلبات الواردة من الخارج وتلك الواردة من جهات غير محددة، إبداء الملاحظات التالية بشأنه، بحسب ترتيب جهات المملكة:

### جهة الدار البيضاء - مكناس:

لقد تصدرت الشكايات المتعلقة بزراعات بين أشخاص القانون العادي (عائليين ومعنويين)،



كتصنيف موضوعاتو ضمن باقي التصنيفات المعتمدة، سلم ترتيب الشكايات والصلبات الواردة من جهة الخار البيضاء - مكناس، بما مجموعه 104 شكايات، لتتصدر أيضا الجهة بذلك باقي الجهات في هذا التصنيف؛

في الوقت الذي جاءت فيه صلبات الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 50 شكاية وصلبا، تحتل الجهة بذلك المرتبة الأولى على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، بما مجموعه 43 شكاية وصلبا في المرتبة الثالثة داخل الجهة، كوتتصدر الجهة باقي الجهات في هذا التصنيف كذلك؛

واحتلت الشكايات التي يرجع حق النضر فيها إلى العمال المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 16 شكاية؛ في حين جاءت الشكايات والصلبات المرتبطة بباقي التصنيفات موزعة داخل الجهة بين شكاية واحدة و13 شكاية. وذلك على الترتيب المبيّن في الجدول؛ علما أن جهة الخار البيضاء - مكناس لم تسجل أي شكاية أو صلبا في عدد من المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بصلبات الحصول على الجنسية، أو غاي الصلة بحقوق الإنسان، أو تلك المقدمة ضد إدارات أجنبية.

### جهة الرباط - مكناس - القنيطرة:

على غرار معظم جهات المملكة، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (عائيب ومعنويين)، كتصنيف موضوعاتو معتمدة، المرتبة الأولى في سلم ترتيب الشكايات والصلبات الواردة من هذه الجهة بمجموع بلغ 86 شكاية، تحتل الجهة بذلك المرتبة الثانية في هذا التصنيف الموضوعاتو على مستوى ترتيب الجهات؛

وجاءت صلبات الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بمجموع بلغ 31 صلبا، تحتل الجهة بذلك المرتبة الرابعة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

أما الشكايات التي تهم بعض القرارات والأحكام القضائية داخل الجهة، فقد حلت في المرتبة الثالثة، وذلك بما مجموعه 26 شكاية وصلبا، تحتل الجهة في هذا التصنيف المرتبة الثالثة مقارنة مع باقي الجهات؛

في حين جاءت الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة في المرتبة الرابعة داخل هذه الجهة بما مجموعه 25 شكاية، تحتل الجهة بذلك المرتبة الأولى على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما حلت الإعفاءات سوء التخدير الإداري العام في المرتبة الخامسة داخل الجهة، بما مجموعه 19 شكاية، تحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة الأولى بين مختلف الجهات؛

هذا، وقد توزعت الشكايات والصلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، والتي تهم الجهة، بين



شكاية واحدة و13 شكاية، وغلا علم النسق الميبن في الجدول. علما أن هذه الجهة لم تسجل بكونها أي شكاية في مجموعة من المواضيع، من قبيل تلبا المرتبضة بصلبا المساعدة القضائية أمام المحاكم العالمة، أو تلبا المرتبضة لحقوق الإنسان أو غاى الصلة بالسلوك القضائي.

### جهة مراكش - آسفي

كالسابق من جهات المملكة في موضوع التصنيفات الموضوعاتية، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «غائبين ومعنويين» المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والصلبا الواردة من جهة مراكش - آسفي بإجماله بلغ 69 شكاية، ليجعل هذه الجهة تحتل المرتبة الثالثة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحتت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بما مجموعه 35 شكاية، لتحتل الجهة بذلك على مستوى ترتيب الجهات، المرتبة الثانية في هذا التصنيف؛

بينما جاءت صلبا الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثالثة داخل نفس الجهة، بما مجموعه 25 صلبا، لتجعل من الجهة بذلك محتلة على مستوى ترتيب الجهات للمرتبة الثامنة في هذا التصنيف؛

في حين، حلت الشكايات التي تهم مواضيع يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 12 شكاية، لتجعل الجهة بذلك محتلة للمرتبة الثالثة ضمن هذا التصنيف بين مختلف الجهات؛

وفي المقابل، جاءت التشكيات والصلبا المرتبضة بباقي التصنيفات، التي تهم جهة مراكش - آسفي موزعة بين شكاية واحدة و11 شكاية، وغلا علم التخرج الميبن في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل أي شكاية في عدد من التصنيفات الموضوعاتية، من قبيل تلبا المتعلقة بحقوق إجراءات قضائية، والمرتبضة بصلبا المساعدة القضائية أمام المحاكم العالمة، أو تلبا المرتبضة بصلبا الحصول على الجنسية، أو غاى الصلة لحقوق الإنسان.

### جهة فاس - مكناس

على نفس نسق باقي الجهات، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «غائبين ومعنويين» كتنصيف موضوعات، المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والصلبا الواردة من جهة فاس - مكناس بإجماله بلغ 65 شكاية، لتتموقع الجهة بذلك في المرتبة الرابعة على مستوى ترتيب الجهات ضمن هذا التصنيف؛

وحتت صلبا الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بما مجموعه 42 صلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

كما جاءت الشكايات غاى الصلة بقرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل



الجهة، وأغلبها بما مجموعه 26 شكاية وھلبا، تحتل الجهة بذلك المرتبة الثالثة على مستوى ترتيب ضمن هذا التصنيف؛

بينما احتلت هذه الجهة المرتبة الرابعة جنوبا، بخصوص الشكايات التي يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم وهو التصنيف الذي جاء أيضا في المرتبة الرابعة داخل الجهة بما مجموعه 10 شكايات؛

وقد تلتها في الترتيب داخل الجهة، التشكيات والصلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، موزعة بين شكاية واحدة و09 شكايات، وأغلب على النحو المميز في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل أي شكاية في عدد من المواضيع، مثل تلك المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات التي تهم السلوك القضائي، أو المتعلقة بخرق إجراءات قضائية.

### جهة الشرق

لقد جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «عائليين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، في المرتبة الأولى في سلم تصنيف التشكيات والصلبات الواردة من جهة الشرق وأغلب على غرار باقي جهات المملكة، بما مجموعه 52 شكاية، تحتل الجهة بذلك في هذا التصنيف المرتبة السادسة في ترتيب الجهات؛

وحلت صلبات الحصول على هوية أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل الجهة، بما مجموعه 30 شكاية وھلبا، وهو ما جعل الجهة محتلة للمرتبة الخامسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا النوع من الصلبات؛

وجاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما صادرة عن المحاكم في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 23 شكاية، لترتّب الجهة في هذا الصنف من الشكايات، في المرتبة الرابعة في ترتيب الجهات؛

بينما احتلت الجهة في الشكايات التي يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الجهات، بعدما جاء هذا التصنيف في المرتبة الرابعة داخل الجهة، بما مجموعه 13 شكاية؛

وفي المقابل، جاءت التشكيات والصلبات التي تهم الجهة من باقي التصنيفات، موزعة بين شكاية واحدة و11 شكاية، على النحو المميز في الجدول، علما أن جهة الشرق لم تسجل بخورها أي شكاية في بعض التصنيفات، من قبيل تلك المتعلقة بصلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العائلية، أو تلك المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، أو تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو الشكايات المقدمة ضد إدارات أجنبية...إلخ.

### جهة صنعة - تكوان - العسيمة

لقد جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «عائليين ومعنويين»



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

كتصنيف موضوعاتي، في المرتبة الأولى في سلم تصنيف الشكايات والصلبات الواردة من جهة كمنجدة - تصوان - العسيمة، وهو معصو تقاسمته مع باقي الجهات بما مجموعه 53 شكاية، لتحتل بذلك المرتبة الخامسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت صلبات الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بإجمالي 26 صلبا، وهو إجمالي جعل الجهة تترتب في المرتبة السابعة على مستوى ترتيب الجهات فيما يخص هذا التصنيف؛

بينما جاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 22 شكاية و صلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة الخامسة في هذا التصنيف مقارنة وباقي الجهات؛

في حين، جاءت الشكايات والصلبات التي تهم الجهة، في باقي التصنيفات المعتمدة في التحليل، موزعة بين شكاية واحدة و 10 شكايات، وذلك على التفصيل المبين في الجدول، علما أن جهة كمنجدة - تصوان - العسيمة لم تسجل أي شكاية متعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو مرتبطة بصلبات المساعدة القضائية، أو موجهة ضد إغارات أجنبية أو غايات صلة بحقوق الإنسان... إلخ.

### جهة عرعة - تافيلالت:

على خلاف باقي جهات المملكة، حلت خلال هذه السنة أيضا، صلبات الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل جهة عرعة - تافيلالت، وذلك بما مجموعه 36 صلبا، رغم أنها تحتل بذلك المرتبة الثالثة في هذا التصنيف على مستوى ترتيب الجهات؛

بينما جاءت الشكايات المتعلقة بخرقات بين أشخاص القانون الخاص «إتبيين ومعنويين» كتصنيف موضوعاتي، في المرتبة الثانية على سلم تصنيف الشكايات والصلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 34 شكاية، وهو ما جعلها تحتل المرتبة الثامنة في هذا التصنيف على مستوى ترتيب الجهات؛

وحلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية داخل الجهة في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 18 شكاية و صلبا، لتحتل الجهة بذلك المرتبة السادسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

أما الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مصالب اجتماعية»، فقد جاءت في المرتبة الرابعة داخل الجهة بـ 10 شكايات، ورغم ذلك فإن جهة عرعة - تافيلالت احتلت المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الجهات في هذا النوع من التصنيف؛

وفي المقابل، جاءت الشكايات والصلبات المرتبطة بباقي التصنيفات، موزعة داخل الجهة بين شكاية واحدة و 09 شكايات، على الترتيب المبين في الجدول، علما أن هذه الجهة لم تسجل بدورها أي شكاية في بعض المواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، أو غايات الصلة بحقوق الإنسان، أو المرتبطة بصول مدة التقاضي... إلخ.



## جهة سوير - ماسة:

كما معظم الجهات، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «غائبين ومعنويين» تصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف الشكايات والصلبات الواردة من جهة سوير - ماسة، وغلبت بما مجموعه 34 شكاية. تحتل الجهة بذلك المرتبة الثامنة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت، داخل الجهة، صلبات الحصول على وثيقة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية، بما مجموعه 27 صلبا، تحتل الجهة بذلك المرتبة السادسة في ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما جاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما قضائية في المرتبة الثالثة في ترتيب الشكايات داخل الجهة، وغلبت بما مجموعه 17 شكاية وصلبا، تحتل هذه الجهة بذلك المرتبة السابعة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

في حين، حلت الشكايات والصلبات المرتبطة بباقي التصنيفات المعتمدة، موزعة داخل الجهة بين شكاية واحدة و07 شكايات، وغلبت على الترتيب المميز في الجدول، علما أن جهة سوير - ماسة، لم تسجل بكونها أو شكاية في عدد من المواضيع، من مثل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، أو تلك المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان، أو الشكايات المقدمة ضد إغارات أجنبية... الخ.

## جهة بني ملال - خنيفرة:

على غرار معظم جهات المملكة، احتل التصنيف الموضوعاتي الخاص بالشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «غائبين ومعنويين»، المرتبة الأولى في سلم تصنيف الشكايات والصلبات الواردة من جهة بني ملال - خنيفرة، بما مجموعه 41 شكاية، تحتل الجهة بذلك المرتبة السابعة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف.

وجاءت الشكايات التي تهم قرارات وأحكاما قضائية في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، بـ 18 شكاية وصلبا، وهو ما جعل الجهة ترتب في المرتبة السادسة في ترتيب الجهات ضمن هذا التصنيف؛

بينما احتلت الجهة في التصنيف المتعلق بصلبات الحصول على وثيقة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات المرتبة التاسعة على مستوى ترتيب الجهات، بعدما احتل هذا التصنيف المرتبة الثالثة داخل الجهة، بما مجموعه 15 شكاية وصلبا؛

وفي المقابل، جاءت الشكايات والصلبات التي تهم الجهة من باقي التصنيفات، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات، على الترتيب المميز في الجدول، علما أن جهة بني ملال - خنيفرة لم تسجل أيضا أو شكاية في عدد مواضيع، من قبيل تلك المتعلقة بخرق إجراءات قضائية أو تهم السلوك القضائي، أو تلك المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، أو ذات الصلة بحقوق الإنسان،... الخ.





### جهة العيون - الساقية الحمراء:

جاءت صلبات الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الأولى داخل هذه الجهة، وذلك بما مجموعه 27 صلباً، رغم أن جهة العيون - الساقية الحمراء لا تحتل بذلك سوى المرتبة السادسة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

في حين، احتلت الشكايات المتعلقة بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (غائبين ومعنويين)، المرتبة الثانية في سلم ترتيب الشكايات والصلبات الواردة من هذه الجهة، وذلك بـ 07 شكايات، تحتل الجهة بذلك المرتبة العاشرة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

وحلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية وتلك التي يرجع حق النضر فيها إلى العكازم والتي لها صلة بموضوع السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان» في المرتبة الثالثة داخل الجهة، بشكاية واحدة لكل منها؛

بينما لم تسجل جهة العيون - الساقية الحمراء أي شكاية تهم باقر التصنيف المعتمدة في التحليل، على النحو المميز في الجدول

### جهة كلميم - وادي نون:

على غرار معظم الجهات، احتل التصنيف الموضوعاتي المتعلق بالشكايات التي تهم نزاعات بين أشخاص القانون الخاص (غائبين ومعنويين)، المرتبة الأولى في سلم ترتيب الشكايات والصلبات الواردة من جهة كلميم - وادي نون، وذلك بما مجموعه 08 شكايات، تحتل الجهة بالتالي المرتبة التاسعة في هذا التصنيف على مستوى ترتيب الجهات؛

وجاءت صلبات الحصول على وظيفه أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة، ولو بـ 04 صلبات فقط، مما جعل الجهة تحتل المرتبة العاشرة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما حلت الشكايات التي تهم قرارات وأحكام قضائية في المرتبة الثالثة داخل الجهة، وذلك بـ 03 شكايات، لترتب الجهة بين الجهات في المرتبة الثامنة في هذا الصنف من الصلبات؛ واحتلت المرتبة الرابعة، داخل الجهة، الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، وصلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، بشكائيتين اثنتين لكل منهما؛

وفي المقابل، جاءت الشكايات التي يرجع حق النضر فيها إلى العكازم، وتلك المرتبطة بحصول مدة التقاضي، وكذا الشكايات المرتبطة بسوء الخدمات العامة «مصائب اجتماعية»، في المرتبة الخامسة بشكاية واحدة لكل منها داخل الجهة؛

هذا، من غير أن تسجل الجهة أي شكاية تهم باقر التصنيف، على النحو المميز في الجدول

### جهة الداخلة - والى الذهب:

كما في معظم جهات المملكة، احتلت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص الخاص (أثابيين ومعنويين) كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم تصنيف الشكايات والصلبات الواردة من جهة الداخلة - والى الذهب، وغلبت بـ 05 شكايات، لتحتل هذه الجهة بذلك المرتبة العاشرة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

بينما جاءت في المرتبة الثانية داخل هذه الجهة الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة، بشكايتين اثنتين، واحتلت بذلك جهة الداخلة - والى الذهب المرتبة الثامنة على مستوى ترتيب الجهات في هذا التصنيف؛

في حين، جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات داخل الجهة التي يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم وتلك المرتبة بالاعتماد على التذبير الإداري العام، وصلبات الحصول على وثيقة أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، وشكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بتعقوب الإنسان)، وغلبت بشكاية واحدة لكل منها؛

كما لم تسجل هذه الجهة، على النحو المبين في الجدول، أي شكاية تهم باقي التصنيفات.

### خارج التراب الوطني

لقد احتلت الشكايات والصلبات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (أثابيين ومعنويين) كتصنيف موضوعاتي، المرتبة الأولى في سلم ترتيب الشكايات والصلبات الواردة من الخارج، بما مجموعه 93 شكاية، محتلة بذلك المرتبة الثانية إغما ما قورنت بالمعضيات التي تهم التوزيع الجهوي؛

في حين، احتلت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية المرتبة الثانية، بما مجموعه 25 شكاية وصلبات؛

بينما جاءت الشكايات التي يرجع حق النضر فيها إلى المحاكم في المرتبة الثالثة بما مجموعه 13 شكاية؛ وجاءت الشكايات المتعلقة بالاعتماد على التذبير الإداري العام، وتلك الموجهة ضد مساعدي القضاء في المرتبة الرابعة بـ 11 شكاية لكل منهما؛

وفي المقابل، جاءت الشكايات والصلبات المرتبطة بماقر التصنيفات، والتي تهم الخارج، على الترتيب المبين في الجدول، موزعة بين شكاية واحدة و07 شكايات.



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

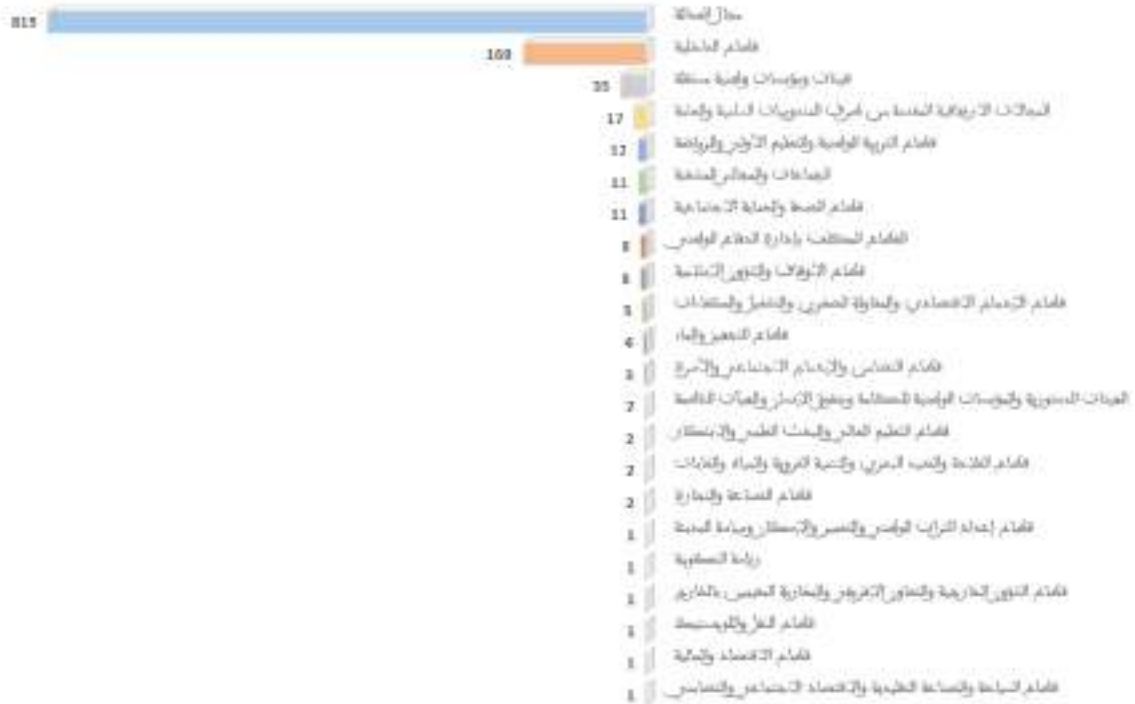
ز- جغرافية الشكايات والطلبات من زاوية المجال التخصصي المعنى بها

المجموع	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وطني	كجم - واد - نون	العيون - العسرة	بني خليقة	سوس - ماسة	درعة - تافيلالت	خنجة - تطوان - الحسيمة	الشرق	مراكش - أسفي	فاس - مكناس	الرباط - سلا - الخريفية	الدار - البيضاء - سطات	جغرافية الشكايات / المجال التخصصي المعنى بالتوزيع
815	3	110	5	10	6	47	47	49	67	69	88	84	97	133	مجال العدالة
169	0	16	1	2	20	10	6	16	6	12	13	16	35	16	قطاع الداخلية
35	2	5	0	1	2	4	1	2	3	2	3	5	1	4	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
17	0	0	0	0	1	0	2	0	4	1	1	2	4	2	المجاللات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
12	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	1	2	4	0	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
11	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	4	0	الجماعات والمجالس المنتخبة
11	0	0	0	0	0	0	4	1	2	0	1	0	1	2	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
8	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	5	0	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
8	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	2	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
5	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
4	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	قطاع التجهيز والماء
3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكومة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	قطاع الملاحه والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	قطاع الصناعة والتجارة
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة



المجموع	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	كديم - وادي تون	العيون - الحمرات	بني خضرة - ملال	موس - ماسة	درعة - تافيلالت	طنجة - تطوان - الحسيبة	الشرق	مراكش - أسفي	فاس - مكناس	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	جغرافية المشتكي / المجال المطالب بالتوجيه
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	رئاسة الحكومة
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغربية المقيمين بالخارج
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	قطاع النقل واللوجستيك	
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	قطاع الاقتصاد والمالية	
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	
653	14	42	3	8	8	39	49	48	49	66	74	73	75	105	مجالات قطاعية مختلفة
1765	20	176	11	22	37	103	115	121	135	153	186	186	231	269	المجموع
%100	%1,13	%9,97	%0,62	%1,25	%2,10	%5,84	%6,51	%6,86	%7,65	%8,67	%10,54	%10,54	%13,09	%15,24	النسبة



لأن القطاعات المعنية بملفات التوجيه، ليست قطاعات متضلعا منها، وإنما هي قطاعات لها علاقة بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع الشكاية أو الصلب، سواء من وجهة نظر المشتكي أو من وجهة نظر هذه المؤسسة التوجيهية في توجيهه إلى القطاع المعني بالملف آلية لبحث سبل إيجاد الحلول المناسبة لموضوع شكايته أو صلبه، وجب التأكيد على أن إبداء الاهتمام اللازم لهذه الملفات، بشكل مصدر للمعصيات التي تقدم مؤشرات حول القطاعات التي تعتبر معنية بشكل أكبر باحتياجات المواضع الارتفاقية.



وبالتالي فإن مناقشة المعصيات التي تهم القضاة الموجه إليها تتم أساساً من زاوية أنها قضايا إما معنية بإيلاء العمل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، أو أنها جهات أو كل لها المشرع وحدها حق النضر في هذا النوع من التشكيكات أو الصلحات، وهو ما يجعل المعصيات القضائية ذات الصلة بهذه الشكايات تفرز تحليلاً أقرب إلى رصد احتياجات المواضع إلى المرفق منه إلى رصد اختلافات المرفق نفسه، خاصة وأن العديد من الصلحات المسجلة ضمن هذا الصنف لا تعمل لصالح التشكيك أصلاً، وتهم في الغالب بمخالفات تفرج عن نضال اختصاص المؤسسة.

وكما سبق الإشارة إليه في العديد من المناسبات، يقدم هذا التحليل عموماً، صورة مقربة، ليس فقط حول مخالفات تدخل المؤسسة في إطار اختصاص البيت في التصلحات، ولكن أيضاً حول «منصومة التشكيكات» داخل المجال الجغرافي المعنى «وطنيًا وجغويًا»، وتشكل خلاصاته بالتالي مقدمة للبحث حول ما أسميناه بـ «سيكولوجية التشكيك»، بل وتعرض أيضاً، علاقة المواضع بالمرفق العمومي ومستوى تصورهم لأداءه، إن لم نقل أيضاً تمثله لمستوى رضاه عموماً يتلقاه من خدماته.

وإذا كان الجدول أعلاه، يقدم تحليلاً تفصيلياً للتشكيكات والصلحات المسجلة، خلال سنة 2022، في علاقتها بالمجال القضائي والصلة بها في سياق جغرافي محدد، فإن التوزيع الجغرافي لمختلف القضايا المعنية بشكايات وصلحات المرتفقين يظهر أن هناك تبايناً جغرافياً بين مختلف جهات المملكة مصدر التشكيكات والصلحات المتوصل بها، وهو معصوم يتيح إمكانية الإجابة عن تساؤل محوري يهم الإشارات التي يشتكر منها أو إليها المرتفق، في جهة محسنة، بغض النظر عن مكان تواجدها، بشكل يرمز خارصة جغوية لمصدر التشكيك.

### ج - جغرافية الشكايات والصلحات من زاوية الحقوق المعنية بالإخلال

المحرم	جهات غير محددة	الخارج	الداخلة - وادي العيون	كلميم والادنون	العيون - السمارة الحمراء	بن ملال - خنيفرة	سوس - ماسة	درعة - تافيلالت	شرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - آسفي	فاس - مكناس	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار - البيضاء - سطات	جغرافية الشكايات / الحقوق المعنية بالإخلال
1066	7	143	5	12	6	65	61	58	92	87	129	101	135	165	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
329	6	9	2	6	24	17	20	42	33	26	22	33	38	51	الحق في الحماية الاجتماعية
309	0	59	4	3	0	22	13	23	25	15	35	33	38	39	الحق في حماية الممتلكات المادية
224	5	4	1	2	15	15	19	24	21	22	21	31	17	27	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
158	3	16	1	4	6	11	9	10	11	13	20	20	12	22	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
150	4	12	4	1	1	12	6	6	9	15	18	17	27	18	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة

## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة



المجموع	جهات غير محددة	الخارج	الداخلية - وادي الذهب	الخميس - وادي تون	العيون - الحمراء	بني ملال - خنيفرة	سوس - ماسة	درعة - العيالات	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - أسفي	فوس - مكناس	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار - سطت	مدرسية / التثقيف / الحقوق المدنية / الأختلاف
141	0	9	1	1	1	8	6	5	10	17	11	18	26	28	الحق في السلامة الجنسية للأشخاص
116	4	2	0	2	8	2	13	4	14	15	6	18	14	14	الحق في التشغيل
73	1	6	0	0	10	3	2	5	6	3	5	8	10	14	الحق في السكن اللائق
56	2	0	0	1	3	2	8	1	4	8	5	8	5	9	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
54	1	4	0	0	1	2	7	3	4	8	4	5	7	8	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
53	0	18	0	0	0	4	2	0	2	6	5	4	8	4	الحق في الملكية وتمتلك العقارات
53	0	8	1	1	0	1	3	1	4	3	7	3	11	10	الحق في بيئة سليمة
43	1	1	0	0	3	2	1	4	1	2	6	5	12	5	الحق في التنمية المستدامة
22	0	1	0	0	1	0	2	0	2	5	1	3	5	2	حقوق السجناء
14	0	2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	3	الحق في حماية العيادة الخاصة
11	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	2	3	1	الحق في التعليم
9	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1	1	3	حقوق الطفل
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	الحق في التنقل
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	الحق في الحماية من التمييز العنصري
2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وبتطبيقاته
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	الحق في الحماية من سوء إیرام وتدمير الصنقات العمومية
2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	الحق في المساواة بين الجنسين
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	الحق في الحماية من التمييز داخل قضاء العدل
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحق في التساوي الجنسية
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة



## التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة

المجموع	جهات غير محددة	الخارج	الرياضة - وادي الذهب	كلميم - وادي الذهب	العيون - الشاوية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	سوس - ماسة	درعة - العوالات	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - أسفي	فاس - مكناس	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	مغربية / الشنقيط المعينة بإختلاف
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	الحق في حرية التدين
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	الحق في حماية الإبداع الفكري والادبي
2905	35	296	20	33	60	167	174	190	241	248	294	315	379	428	المجموع
%100	%1,20	%10,19	%0,69	%1,14	%2,75	%5,75	%5,99	%6,54	%8,30	%8,54	%10,29	%10,84	%13,05	%14,73	النسبة

يعتبر التحليل الحقوقي للتشكايات والصلبات المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، بمجال آخر لا يقل أهمية عن سابقه، في سياق البعد الجهوي.

وإذا كانت معصيات هذا التحليل تتكامل مع ما سبق الإشارة إليه في عرض القائمة الحقوقية العامة المعتمدة داخل المؤسسة، وتأسس على نفس منصفها التحليل الذي يجعل من أن التشكي الواحد قد يقبل أكثر من تكييف حقوقي، فإن خلاصته، إذا ما راعينا خصوصية الشكايات والصلبات الواردة من الخارج، واستثنينا تلك الواردة من جهات غير محددة، علو التفصيل المبين في الجدول، توضح في هذا المقام نوعا من التباين في التوزيع الجغرافي لمختلف التشكايات والصلبات في قرايتها الحقوقية، بحسب المناطق الجغرافية التي يقص بها أصحاب التشكايات والصلبات، وهو ما أتاح إبداء الملاحظات التالية:

### جهة الدار البيضاء - مراكش:

في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين أنه من مجموع الشكايات والصلبات التي تضر أشخاصا قاصين بجهة الدار البيضاء - مراكش، والتي تتضمن وقائع تقبل تكييفها أو توصيفا حقوقيا، هناك 428 واقعة تقبل علنا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والصلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 165 تكييفها حقوقيا، متوجعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 51 توصيفا حقوقيا، تلاه الحق في حماية الممتلكات الفرعية بما مجموعه 39 توصيفا، والحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 28 توصيفا، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 27 توصيفا، ثم الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 22 توصيفا حقوقيا، فضلا عن باقي التكييفات الحقوقية المعتمدة بأعداد متفاوتة تراوحت بين توصيف واحد و 18 توصيفا، بحسب ما هو مفصل في الجدول.

### جهة الرباط - سلا - القنيطرة:

إن تكييف وقائع الشكايات والصلبات التي تضر أشخاصا قاصين بجهة الرباط - سلا - القنيطرة تكييفها حقوقيا في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل مؤسسة وسيك المملكة، خلال هذه السنة، أظهر أن 379 واقعة يمكن أن تشمل توصيفا حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات ذات الصلة بالشكايات والصلبات

التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 135 توصيفا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية والحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 38 توصيفا حقوقيا لكل منهما، تلاه الحق في الحماية من تعسفات الإدارة بـ 27 توصيفا، والحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 26 توصيفا. فباقر التوصيفات الحقوقية المعتمدة، على الترتيب المبين في الجدول، بأعداد أقل تراوحت بين توصيف واحد و 17 توصيفا.

### جهة فاس - مكناس

لقد أبلن تحليل مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تضر أشخاصا فاقصين بجهة فاس - مكناس من جانب تكييفها الحقوق، في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة المعنية بالدراسة داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، عن أن 315 واقعة أمكن تكييفها حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التوصيفات المتصلة بالشكايات والصلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بهذه الجهة بما مجموعه 101 توصيفا، يليه الحق في حماية الممتلكات الفردية والحق في الحماية الاجتماعية، بما مجموعه 33 توصيفا حقوقيا لكل منهما، ثم الحق في المساواة أمام القانون وكافؤ الفرص بما مجموعه 31 توصيفا، والحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 20 توصيفا حقوقيا، فالحق في التشغيل والحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 18 توصيفا لكل منهما، بينما جاءت باقر التوصيفات الحقوقية، على النحو المفصل في الجدول، بأعداد أقل تراوحت بين توصيف واحد و 17 توصيفا.

### جهة مراكش - آسفي

إن حرمة مجموع الشكايات والصلبات التي تضر أشخاصا فاقصين بجهة مراكش - آسفي، أبلت عن أن الوقائع التي تقبل توصيفا حقوقيا في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، بلغت 299 واقعة، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والصلبات التي تضر أشخاصا مقيمين بهذه الجهة بما مجموعه 129 توصيفا حقوقيا، متبوعا بالحق في حماية الممتلكات الفردية بـ 35 توصيفا حقوقيا، ثم الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 22 توصيفا، فباقر التوصيفات الحقوقية، على الترتيب المبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و 21 توصيفا.

### جهة صجدة - تھوان - الحسيمة

من تحليل وقائع الشكايات والصلبات التي تضر أشخاصا فاقصين بهذه الجهة، في ضوء قائمة توصيفات الحقوق المعتمدة في الدراسة داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين أن 248 واقعة أمكن تكييفها حقوقيا، وقد استأثر الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات المتصلة بالشكايات والصلبات التي تقدم بها أشخاص مقيمون بجهة صجدة - تھوان - الحسيمة بما مجموعه 87 توصيفا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 26 توصيفا حقوقيا، فالحق في المساواة أمام القانون وكافؤ الفرص بما مجموعه 22 توصيفا، ثم الحق في السلامة الجسدية للأشخاص بـ 17 توصيفا، فباقر التوصيفات الحقوقية، على الترتيب المبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و 15 توصيفا.





### جهة الشرق

في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخـل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين من حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة الشرق أن 41 واقعة أمكن تكييفها تكييفاً حقوقياً، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات بما مجموعه 92 تكييفاً، تلاه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 33 توصيفاً حقوقياً، فالتحق في حماية الممتلكات الفرعية بما مجموعه 25 توصيفاً، والتحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 21 توصيفاً، ثم باقي التكييفات الحقوقية، علم النحو المفصل في الجدول بأعداد تقل عن 15 توصيفاً، تتراوح بين توصيف واحد و14 توصيفاً حقوقياً.

### جهة غربى - تافيلالت:

بالاستناد إلى قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخـل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة غربى - تافيلالت، عن أن 190 واقعة أمكن تكييفها حقوقياً، وقد استأثر بمعظمها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة، بما مجموعه 58 توصيفاً حقوقياً، متبوعاً بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 42 توصيفاً، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 24 توصيفاً، تلاه الحق في حماية الممتلكات الفرعية بـ 23 توصيفاً حقوقياً، فباقي التوصيفات الحقوقية، علم نحو الترتيب المبين في الجدول بأعداد توصيفات همت كلها وقائع شكايات وصلبات وأربعة من الجهة، تتراوح بين توصيف واحد و10 توصيفات.

### جهة مرسى - ماسة:

في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل داخـل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبانت حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة مرسى - ماسة عن كون 144 واقعة تقبل تكييفها تكييفاً حقوقياً، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات بما مجموعه 61 تكييفاً حقوقياً، تلاه الحق في الحماية الاجتماعية بـ 20 توصيفاً حقوقياً، فالتحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 19 توصيفاً، ثم الحق في حماية الممتلكات الفرعية والحق في التشغيل بـ 13 توصيفاً حقوقياً لكل منهما، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تقل عن 10 توصيفات لوقائع الشكايات وفق ما هو مبين في الجدول.

### جهة بني ملال - خنيفرة:

أفرزت حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة بني ملال - خنيفرة، خلال هذه السنة، في ضوء قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوق داخـل المؤسسة، عن أن 167 واقعة مشتركة منها أمكن تكييفها تكييفاً حقوقياً، استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات بما مجموعه 65 تكييفاً، متبوعاً بالحق في حماية الممتلكات الفرعية بـ 22 توصيفاً، والحق في الحماية الاجتماعية بـ 17 توصيفاً حقوقياً، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 15 توصيفاً، فباقي التوصيفات الحقوقية



المعتمدة، بأعداد تقل عن 13 توصيفا تتراوح بين توصيف واحد و19 توصيفا، بحسب الميادين في الجدول.

### جهة العيون - الساقية الحمراء:

بالاستناد إلى قائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبحاث حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة العيون - الساقية الحمراء، أن 80 واقعة أمكن تكييفها تكييفاً حقوقياً، وقد استأثر فيها الحق في الحماية الاجتماعية بصحارة الترتيب بما مجموعه 24 تكييفاً، ثم الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بما مجموعه 15 توصيفاً، فباقي التوصيفات الحقوقية، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و10 توصيفات، على التفصيل المبين في الجدول.

### جهة كلميم - وادي نون:

علاقة بقائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، تبين من حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة كلميم - وادي نون، أن 33 واقعة أمكن تكييفها تكييفاً حقوقياً، وقد استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات الحقوقية، بما مجموعه 12 تكييفاً، ثم الحق في الحماية الاجتماعية بما مجموعه 08 تكييفات، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و04 توصيفات.

### جهة الداخلة - الوادي الذهب:

اعتماداً على قائمة الحقوق المشار إليها سابقاً في التحليل الحقوقي داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبحاث حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بجهة الداخلة - الوادي الذهب، أن 20 واقعة أمكن تكييفها تكييفاً حقوقياً، تصدر الترتيب فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمعظم التكييفات، بما مجموعه 05 تكييفات، فباقي التوصيفات الحقوقية، على النحو المبين في الجدول، بأعداد قليلة تتراوح بين توصيف واحد و04 توصيفات.

### خارج التراب الوصوني:

وفي سياق متصل بقائمة الحقوق المعتمدة في التحليل الحقوقي داخل المؤسسة، خلال هذه السنة، أبحاث حراسة مجموع وقائع الشكايات والصلبات التي تخص أشخاصا قاصنين بالخارج، أن 296 واقعة أمكن تكييفها تكييفاً حقوقياً، استأثر فيها الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بما مجموعه 143 تكييفاً، متبوعاً بالحق في حماية الممتلكات الفرعية بـ 59 توصيفاً حقوقياً، ثم الحق في الملكية وتملأ العقارات بما مجموعه 18 توصيفاً، يليه الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 16 توصيفاً، ثم باقي التوصيفات الحقوقية المعتمدة بأعداد تتراوح بين توصيف واحد و12 توصيفاً، على الترتيب المبين في الجدول.

# المؤشرات التنموية المعتمدة



الاستثمار  
/ البيئة

التخليق  
الاستثمار  
/ البيئة

البيئة

التخليق  
البيئة  
/

الاستثمار

التخليق  
الاستثمار  
/

التخليق



# العصور الثاني

## ملفات التخليص: نتائج رصد عمليات التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022

هناك توصيات قيمة غير مدفوعة ينتصر أصحابها تنفيذها لإتصافهم أو لتصحيح الأوضاع الصارفة بهم في ظروف صعبة أحيانا، ولا يجد التجاوب المنتظر في شأنها، بل تواجه بذل الجهد في التبرير وأحيانا في التشكيك في القوة الإلزامية للتوصية، أكثر من بذل الجهد في إتمام الطول لما تصرحه من مشاكل وهو أمر مؤسف. غير أن هذا لا ينعرف أيضا الجهود المبذولة في موضوع تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة من قبل مجموعة من الإدارات، حيث هناك من الكفاءات الحكومية الترفعت بتنفيذ جميع التوصيات الصادرة في مواجهتها\*.

وميكاه السليخة - الرياض، 25 أبريل 2023



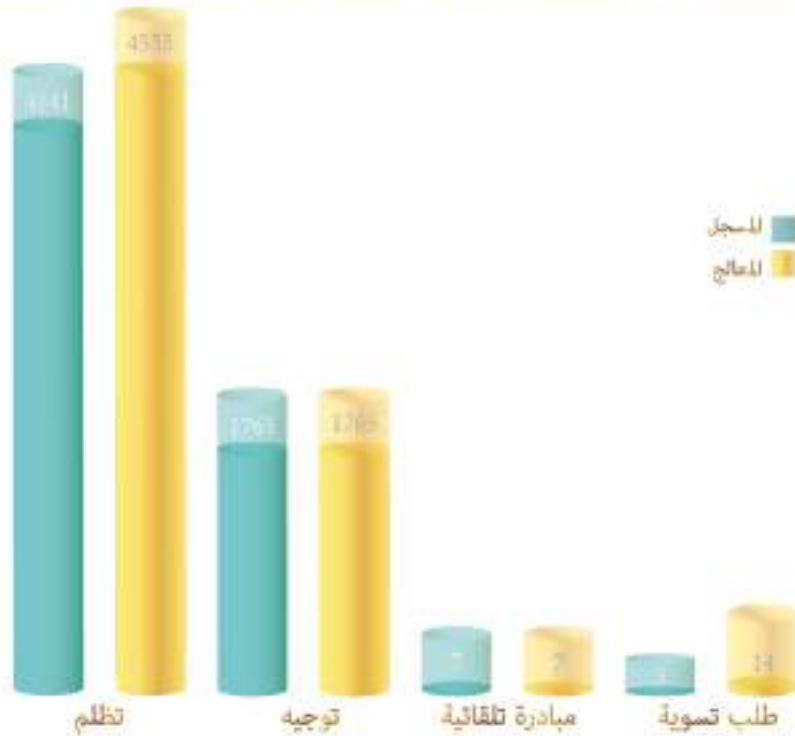




## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الملفات المسجلة والمعالجة برسم سنة 2022

نوع الملف	عدد الملفات المسجلة	النسبة من المجموع	عدد الملفات المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة العامة للمعالجة
تظلم	4141	% 70,00	4555	% 71,83	% 110,00
توجيه	1765	% 29,83	1765	% 27,83	% 100,00
مبادرة تلقائية	7	% 0,12	7	% 0,11	% 100,00
طلب تسوية	3	% 0,05	14	% 0,22	% 466,67
المجموع	5916	% 100,00	6341	% 100,00	% 107,18



لقد واصل عدد الملفات المفتوحة لدى المؤسسة، خلال سنة 2022، منحاه التصاعدي الكافي بدأه خلال السنة الماضية، بحيث شكلت ملفات التظلم والتوجيه وطلبات التسوية وملفات المبادأة التلقائية مجتمعة ما مجموعه 5916 ملفا، بفارق 507 ملفات عن السنة الماضية، مسجلا بذلك ارتفاعا ملحوظا وصلت نسبة الزيادة فيه إلى 9,37%، الكل على الشكل التالي:

- 4141 ملفا تظلم، أي ما يمثل نسبة 70% من مجموع الملفات التورث وتسجيلها، اتضح ابتداء أنها تندرج ضمن اختصاص المؤسسة، مسجلة بذلك زيادة ملحوظة مقارنة مع السنة الماضية، بما مجموعه 594 ملفا، ونسبة زيادة بلغت 16,75%،

وفي نفس الوقت، عالجت المؤسسة ما مجموعه 4555 ملفا من هذا النوع من الملفات، بما نسبته 71,83% من مجموع المعالج، ونسبة معالجة سنوية بلغت 110%، وهو ما شكل زيادة عددية مهمة على مستوى المعالجة السنوية للتضامات، بلغت 587 ملفا معالجا، بنسبة 14,79%.

- 1765 ملفا توجيه، أي بنسبة 29,83% من مجموع الملفات المسجلة، وهو ملفات معت المؤسسة إلى إرشاد وتوجيه أصحابها نحو مختلف الجهات المعنية، قصد مواصلة الإجراءات التي

ينبغي القيام بها، لكون مواضيعها تفرج عن نطاق اختصاصات المؤسسة. كما أنه، واعتباراً لصابع الخصوصية الذي ميز مضامين بعضها، فقد حرصت المؤسسة على إحالتها إلى الجهات المعنية، أو إحالة القضاة المعنوي علماً بها، لانتفاء ما قد يفرضه الموقف.

وخلالها للسنة الماضية، سجلت المؤسسة تضاملاً كبيراً في عدد هذا الصنف من الملفات، بما مجموعه 69 ملفاً، مسجلة بذلك نسبة انخفاض بلغت 3,76%، بحيث انتقلت من 33,91% خلال سنة 2021، إلى 29,83% خلال هذه السنة.

وكما السنة الماضية، عالجت المؤسسة جميع هذا النوع من الملفات أي بنسبة معالجة سنوية بلغت 100%، مساهمة بذلك في النسبة العامة للمعالجة بما نسبته 27,83% من مجموع المعالجات.

- 03 هجمات نسوية مسجلة، أي بنسبة 0,05% من مجموع ما تم التوصل به، وفي المقابل عالجت المؤسسة ما مجموعه 14 ملفاً من هذا الصنف من الملفات بما نسبته 0,22% من مجموع المعالجات.

ورغم التصور الحاصل في هذا النوع من الهجمات خلال السنة الماضية التي سجلت المؤسسة برسمها 21 هجماً، فإن المؤسسة رصدت هذه السنة تراجعاً كبيراً في عدد هذه الملفات، مما يؤكد محدودية اللجوء إلى هذه المسطرة من الأضرار المعنية، وتدعو من جديد إلى ضرورة تفعيل آلية التسوية والاستثمار فيها باعتبارها آلية مهمة لجميع الأضرار «الإحالة والمرفق على حد سواء» كقيلة بإيجاد الحلول التوافقية على قاعدة العدل والإنصاف، بعيداً عن منصوص التظلم.

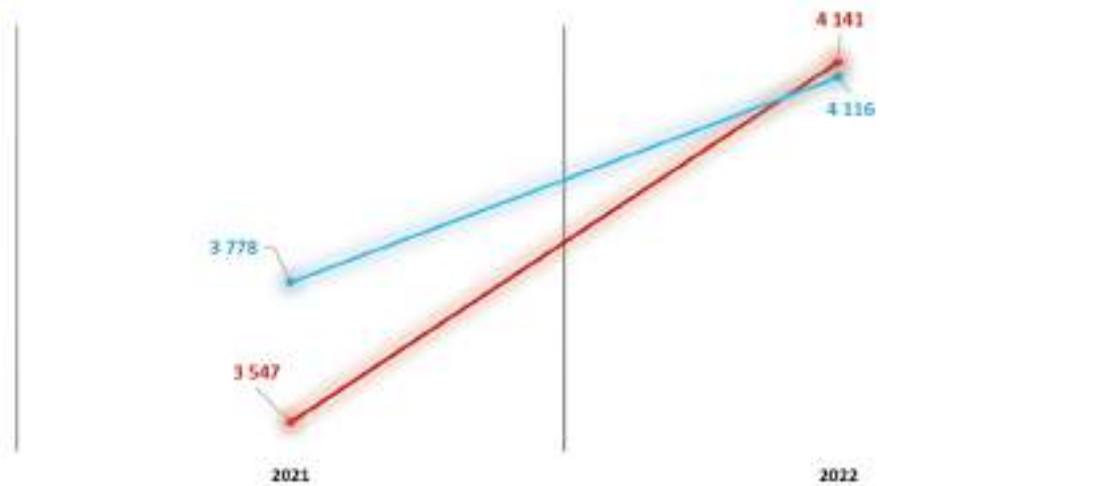
- 07 مبالغى تلفانية، أي بنسبة 0,12% من مجموع ما تم تسجيله من ملفات، وهو عدد ييسد الاستقرار التام في عدد المبالغى التلفانية للمؤسسة على امتداد الثلاث سنوات السابقة، ويعتبر مؤشراً إيجابياً حول استمرار التفعيل الكامل للاختصاصات القانونية للمؤسسة.

كل هذه المعطيات أفرزتها نشاطاً مهماً للمؤسسة، خلال هذه السنة، تجسده النسبة العامة للمعالجات من المسجل، التي بلغت كذلك 107,18%، بغض النظر عن كميته الملفات أو شكل المعالجة.

أولاً: ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارى برسم سنة 2022

سنة المعالجة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد القرارات الصادرة	نسبة المعالجة
2021	3547	3778	106,51%
2022	4141	4116	99,40%
نسبة النمو	16,75%	8,95%	**





واصل عدد التظلمات التي توصلت بها المؤسسة والتي تدخل ضمن اختصاصها، وعلو غرار السنة الماضية، منحة التصاعدي بحيث انتقل مما مجموعه 3547 تظلمًا توصلت به خلال سنة 2021، إلى 4141 تظلمًا سجل برسم سنة 2022، وذلك بزيادة وصلت 16,75%.

نفس المنحى التصاعدي الذي شهده التظلمات المسجلة خلال هذه السنة يجلت أيضا نسبة المعالجة، سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، على نحو ما سيتم تفصيله لاحقا، حيث بلغ عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات ما مجموعه 4116 ملفا من مجموع ملفون التظلم بالمؤسسة، وإن انخفضت النسبة السنوية للمعالجة من 106,51% برسم السنة الماضية، إلى 99,40% من مجموع التظلمات المسجلة برسم هذه السنة.

### 1- ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مركز التظلم

السنة	عدد ملفات التظلم المسجلة	عدد قرارات الحفظ	مؤشر جدية مركز التظلم
2021	3547	1768	50,16%
2022	4141	1956	52,77%

من أجل إعطاء صورة تقريبية حول نسبة التظلمات الجدية من مجموع التظلمات المسجلة، خلال هذه السنة، في مواجهة مختلف القضايا، تم الاعتماد على مجموع القرارات التي انتهت فيها المؤسسة إلى ترك التظلمات المقدمة إليها، لعدم قيامها على أساس سليم من القانون أو لعدم ارتكائها إلى مبادئ العدل والإنصاف، أو لعدم وجود ما يمكن أن تؤاخذ عليه الإدارة، في إحصار ما تعلق عليه المؤسسة «مؤشر جدية مركز التظلم»، وقد أمكن تسجيل تقدم هزيل هذه السنة في هذا المؤشر العام من زاوية المتظلم قدره في 52,77%، عوض 50,16% التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية.

علما، أن هذا المؤشر يبقى مرشحا للارتفاع إلى 59,09%، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار كون ما مجموعه 26% ملفا تم حفظه لدواعي عدم توفر المؤسسة على وسائل تتيح لها إمكانية البحث والتحقيق في موضوع التظلم لارتياكه بمعصيات تقنية محددة.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن مؤشر جدية مركز التعظم يختلف من قِصاص إلى آخر ومن إجابة إلى أخرى، بحسب عدد الملفات المسجلة وعدد قرارات القضاة الصادرة لتلافيها.

### ٤- التحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

نسبة النمو	2022		2021		طبيعة القرار
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	عدد القرارات	عدد القرارات	
% 10,63	% 47,52	1956	1768	1768	حفظ التعظم
% 12,24	% 32,07	1320	1176	1176	تسوية النزاع
% 12,82	% 11,76	484	429	429	عدم القبول
%- 12,10	% 8,65	356	405	405	عدم الاختصاص
% 8,95	% 100,00	4116	3778	3778	المجموع



وعلمت قرارات باقي السنوات، اتخذت القرارات الصادرة عن المؤسسة عدة أشكال توزعت بين قرارات بتسوية للنزاعات المعروضة عليها، وقرارات بالرفض، وقرارات بعدم القبول أو بعدم الاختصاص، وكلها قرارات معقدة، حرصت المؤسسة على تبليغها لكافة الأوصاف المعنية بها، إجابة كانت أو متضملاً، في إصدار تواريخ مععلن عن ما توصل إليه موقفها من موضوع التعظم وقد عملت المؤسسة، خلال هذه السنة، على البت بمقتضى قراراتها فيما مجموعه 4116 تظلماً من مجموع التظلمات التي تشكل مجزوء الملفات بها، أي ما نسبته 99,40% من مجموع التظلمات المسجلة خلال السنة.

ولئن كان الصانع العام الذي يترصد في هذا الشأن متمسكاً، خلال هذه السنة أيضاً، بالزيادة المسجلة في كل أنواع القرارات الصادرة مقارنة مع السنة الماضية، على النحو المبين في الجدول أعلاه، باستثناء قرارات عدم الاختصاص التي عرفت انخفاضاً صفيفاً مراكه إلى تحقيق



الحراسة الأولية في مرحلة تصنيف الملفات، فإن الملاحظ أيضا هو صفاضة كل القرار على نفس نسبية الترتيب المسجلة خلال السنة الماضية، بحيث احتلت قرارات العنف المرتبة الأولى من مجموع القرارات الصادرة، متبوعة بقرارات التسوية في المرتبة الثانية، فقرارات عدم القبول في المرتبة الثالثة، وأخيرا قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الرابعة.

وإجمالا أقرت المعضيات العادية المرتبطة بمختلف القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، الخلاص والنتائج التالية:

### بالنسبة لقرارات العنف:

لكون قرارات العنف تعيد صرح مؤال جدية مركز التضلم في جل الملفات التي انتهت إلى العنف، وما توفره من مؤشرات إحصائية حول منظومة التشكي في علاقتها بالأداء الاتفاقي، وحول مداخل الإصلاح المقترضة لإيجاد الحلول الملائمة للحد من هذا النوع من السلوك، فقد تسنى القول على نفس نهج النتائج التي سجلتها المؤسسة في تقريرها برسم السنة الماضية، إن استمرارية تصحر قرار العنف بمجموع ما أصدرته المؤسسة من قرارات، بما مجموعه 1956 قرارا، أي ما يمثل زيادة بلغت 0,72 نقطة مئوية مقارنة مع السنة الماضية، يستخلص منه أن عددا كبيرا من التضلمات المعالجة خلال هذه السنة (47,52%) لا يقوم في الغالب على أساس من القانون، أو على ما يتصلبه أعمال مبادئ العدل والإنصاف.

### بالنسبة لقرارات التسوية:

لأن قرارات التسوية تعتبر أكثر أهمية، سواء بالنظر لما تشكله من إنهاء للتضلم بشكل عام، أو بالنظر للمجالات القطاعية والتصنيف الموضوعاتي للتضلمات المعنية بها، على نحو ما سيأتي تفصيله، أمكننا القول على غرار السنة الماضية، إن المعضيات المتعلقة بقرارات التسوية، في سياق التوزيع العام لصيغة القرارات التي اتخذتها المؤسسة خلال سنة 2022، حافظت على موقعها في المرتبة الثانية بعد قرارات العنف رغم الزيادة الملحوظة في عددها، حيث بلغت التضلمات التي تمت تسويتها ما مجموعه 1320، في مقابل 1176 تضلما تمت تسويته خلال السنة الماضية، وهو ما شكل نسبة 32,07% من إجمالي القرارات الصادرة، وهذا ما يجعل من قرارات التسوية مؤشرا حادا على جدوى اللجوء إلى الوسيلة المؤسسية، ووسيلة مهمة لتقوية الثقة في هذا البديل الدستوري لتعزيز البناء الحقوقي والانتصار للشرعية، والحرص على عدم مقومات الإدارة المنصتة.

### بالنسبة لقرارات عدم القبول:

عموما، يعتبر هذا النوع من القرارات، حملا أوجها، فأحيانا يشكل تعبيرا عن عدم استكمال المتضلم للإجراءات المتصلة قانونا لقبول تضلمه، وثارة انعكاسا لعدم انصاف المتضلم نفسه في متعلباته لتعويض ملفه أمام المؤسسة، وأحيانا أخرى نتيجة لعدم مواكبة متعلبات خاصة حادها القانون، كما هو الشأن بالنسبة لتضلمات المائة 17 من القانون المنظم للمؤسسة، التي تشترك لقبول التضلم.

- أن يكون مكتوباً، وإلا تعذر تقديمه كتابةً؛ يذلل المتضلم بتصريح يتم توقيده وتسجيله من قبل المصالح المختصة للمؤسسة وتسلم فوراً نسخة منه للمعنى بالأمر؛
- أن يكون موقفاً من صاحب الصلب شخصياً، أو ممن ينوب عنه؛
- أن يكون مرفقاً بالسجج والوثائق المبررة له، إن كانت متوفرة لدى المتضلم؛
- أن يتضمن ما قلم به المتضلم من مسمع لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبه، عند الاقتضاء؛
- ألا ترجع الوقائع موضوع التضلم إلى تاريخ قديم يحول دون إمكانية إجراء الأبحاث والتحريات اللازمة.

ومعلوم أن المؤسسة تتلقى أيضاً، مختلف التضلمات عن طريق الإيداع الإلكتروني أو بأي وسيلة أخرى يمكن أن تترك أثراً كتابياً، حسبما يقتضيه لأصل المادة 45 من النظام الداخلي للمؤسسة.

أما فيما يخص هذه السنة، فما زالت قرارات عدم القبول بموافضة على المرتبة الثالثة، بما مجموعه 484 قراراً، ونسبة 11,76% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، مسجلة بذلك زيادة صفيفة عن السنة الماضية التي سجلت ما مجموعه 429.

### بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص:

على غرار السنة الماضية، حافظت هذه السنة قرارات عدم الاختصاص على المرتبة الرابعة، بما مجموعه 356 قراراً، ونسبة 8,65% من مجموع القرارات الصادرة، مشكلة بذلك انخفاضاً عددياً ونسبياً؛ وكما سبق الإشارة إليه في تقارير سابقة، تشكل هذه القرارات مؤشراً على التغييرات التي تكسر على بعض التضلمات، خلال مرحلة المعالجة، بسبب قيام أو ظهور أحد الأسباب القانونية الموجبة لإصدارها، كما هي محددة في المادة 12 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، والتي توجب التصريح بعدم الاختصاص حينما يتعلق الأمر بالتضلمات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء، أو بالتضلمات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية، أو حينما يتعلق الأمر بالقضايا التي يوجب فيها القانون اللجوء إلى لجن مختصة قبل اللجوء إلى القضاء، أو القضايا التي تدخل في اختصاص إحدى مؤسسات وهيئات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها، أو هيئات الحكامة الجيدة والتقنين.

هذا علماً، أن المؤسسة تواصل في شأن هذه الحالات توجيه أصحاب هذه الملفات إلى الجهة المختصة، رفقة ملف التضلم بجمع وثائقه، متعلق الأمر بإحدى الهيئات والمؤسسات المنصوص عليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور.



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

3- تحليل ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارنا بحسب التصنيف الموضوعاتي

### المحور 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 107,57	% 41,79	1720	% 38,61	1599	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 113,28	% 13,68	563	% 12,00	497	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 104,63	% 9,33	384	% 8,86	367	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
% 100,00	% 7,36	303	% 7,32	303	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% 124,35	% 6,95	286	% 5,55	230	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
% 104,88	% 2,09	86	% 1,98	82	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
% 56,25	% 0,66	27	% 1,16	48	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
% 102,22	% 1,12	46	% 1,09	45	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
% 100,00	% 0,39	16	% 0,39	16	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% 100,00	% 0,15	6	% 0,14	6	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
% 60,00	% 0,07	3	% 0,12	5	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
% 91,24	% 31,63	1302	% 34,46	1427	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 74,22	% 6,37	262	% 8,52	353	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 103,85	% 7,87	324	% 7,53	312	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 87,92	% 5,13	211	% 5,80	240	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 84,28	% 3,26	134	% 3,84	159	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 103,51	% 2,87	118	% 2,75	114	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 101,23	% 1,99	82	% 1,96	81	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 88,61	% 1,70	70	% 1,91	79	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 112,33	% 1,99	82	% 1,76	73	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 106,67	% 0,39	16	% 0,36	15	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 300,00	% 0,07	3	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 106,81	% 19,44	800	% 18,09	749	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 100,38	% 6,49	267	% 6,42	266	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية



نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التعظم	
% 117,42	% 3,77	155	% 3,19	132	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسالنية (من غير أراضي الكيش)
% 114,29	% 1,75	72	% 1,52	63	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 104,76	% 1,60	66	% 1,52	63	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 96,23	% 1,24	51	% 1,28	53	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 100,00	% 0,83	34	% 0,82	34	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 100,00	% 0,78	32	% 0,77	32	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 90,32	% 0,68	28	% 0,75	31	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)
% 115,38	% 0,73	30	% 0,63	26	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 121,74	% 0,68	28	% 0,56	23	تظلمات متعلقة بوتلنق التعمير
% 171,43	% 0,29	12	% 0,17	7	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 150,00	% 0,22	9	% 0,14	6	تظلمات مرتبطة بالملك الغايوي
% 100,00	% 0,12	5	% 0,12	5	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 100,00	% 0,12	5	% 0,12	5	تظلمات مرتبطة بالأمالك الحسبية أو الوقفية
% 200,00	% 0,15	6	% 0,07	3	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 70,10	% 3,47	143	% 4,93	204	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 70,10	% 3,47	143	% 4,93	204	تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 80,95	% 1,24	51	% 1,52	63	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 76,19	% 0,78	32	% 1,01	42	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 100,00	% 0,39	16	% 0,39	16	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
% 25,00	% 0,02	1	% 0,10	4	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 200,00	% 0,05	2	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب
% 171,88	% 1,34	55	% 0,77	32	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية Covid19
% 173,91	% 0,97	40	% 0,56	23	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 166,67	% 0,12	5	% 0,07	3	تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي
% 133,33	% 0,10	4	% 0,07	3	تظلمات متعلقة بالمساح بالحق في التنقل من وإلى المغرب
% 200,00	% 0,05	2	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية
% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	1	تظلمات متعلقة بتوقف الشركات خلال فترة الحجر الصحي
**	% 0,05	2	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
**	% 0,02	1	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة باللحاق
% 34,38	% 0,27	11	% 0,77	32	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
% 24,14	% 0,17	7	% 0,70	29	تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية
% 133,33	% 0,10	4	% 0,07	3	تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية
% 100,00	% 0,44	18	% 0,43	18	إختلالات مرتبطة بالخدمات المرقمنة
% 66,67	% 0,10	4	% 0,14	6	إختلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
% 140,00	% 0,17	7	% 0,12	5	إختلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
% 120,00	% 0,15	6	% 0,12	5	تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	تظلمات مرتبطة بالهشاشة الرقمية
% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	1	إختلالات بعدم وجود طريق بديل للاستفادة من الخدمة المرقمنة
% 106,67	% 0,39	16	% 0,36	15	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 112,50	% 0,22	9	% 0,19	8	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
% 100,00	% 0,10	4	% 0,10	4	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
% 100,00	% 0,07	3	% 0,07	3	تظلمات مرتبطة بشأن مزايم الاعتقال التعسفي
% 0,00	% 0,00	0	% 0,05	2	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 0,00	% 0,00	0	% 0,05	2	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 99,40	% 100,00	4116	% 100,00	4141	المجموع



تظهر المعصيات أعلاه، أن الترتيب العام لعدد التظلمات المسجلة، خلال سنة 2022، حافظ على نفس ترتيب السنة الماضية من زاوية التصنيفات الموضوعائية المعتمدة، والتي أضاف إليها تصنيف موضوعاتي جديد تم استحداثه هذه السنة مواكبة من المؤسسة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية، وتفاعلا منها مع التظلمات الواردة عليها في هذا الشأن، بحيث

يتبين من تحليل معضيات جدول التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية والفرعية لملفات الاختصاص، خلال هذه السنة، أنها حافظت نسبياً على نفس ترتيب التصنيفات التقليدية المسجلة خلال السنة الماضية، إذ جاء التظلمات ذات الصيغة الإدارية في المرتبة الأولى في سلم الترتيب، متبوعة بالتظلمات ذات الصيغة المالية في المرتبة الثانية، فالتظلمات ذات الصيغة العقارية التي حافظت بدورها على المرتبة الثالثة، وحلت التظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإحارة في المرتبة الرابعة، كما احتلت التظلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة «مخالف اجتماعية» المرتبة الخامسة، ثم ما تبقى من التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية في المرتبة السادسة، تليها في المرتبة السابعة التظلمات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية كتصنيف جديد معتمد هذه السنة، وفي المرتبة الثامنة جاء التظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، متبوعة بالتظلمات ذات الصلة بحقوق الإنسان في المرتبة التاسعة، وفي المرتبة العاشرة والأخيرة جاءت التظلمات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة.

الكل على التفصيل التالي:

### التظلمات ذات الصيغة الإدارية

كما باقي السنوات السابقة، حافظ هذا النوع من القضايا، خلال هذه السنة أيضاً، على المرتبة الأولى في التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات التعظم بما مجموعه 1599 تظلمات، وهو ما يمثل 38,61% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، وإلا بزيادة عمداً ملحوظة، مقارنة مع السنة الماضية، كما يمثل هذا التصنيف نسبة تصفية مقومة بلغت 41,79% تمثلت في 1720 ملفاً معالجاً، ونسبة معالجة سنوية بلغت 107,57%.

وبدوره شمل هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي عدداً من التصنيفات الفرعية، جاءت فيها التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية في مقدمة الترتيب، بما مجموعه 497 تظلمات، ونسبة 12% من مجموع ملفات التعظم المسجلة، ونسبة معالجة بلغت 113,28%، تلتها التظلمات المتعلقة بامتناع الإحارة عن تسليم رخص أو شهاجات أو وثائق إدارية، بـ 367 تظلمات، أو بنسبة 8,86% من نفس المجموع، ونسبة معالجة بلغت 104,63%، ثم التظلمات المتعلقة بالنزق في الحصول على المعلومة «الإدارية» والنزق في الجواب، بـ 303 تظلمات، ونسبة 7,32% من مجموع التظلمات المسجلة، ونسبة معالجة بلغت 100%، فالتظلمات المتعلقة بعدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين، بـ 230 تظلمات، ونسبة 5,55% من نفس المجموع، ونسبة معالجة بلغت 124,35%، ثم باقي التظلمات، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه، بأعداد ونسب ومستويات معالجة مختلفة.

وعلى نفس ترتيب التصنيفات الفرعية المبينة أعلاه، جاء ترتيب القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، بالنسبة للقضايا ذات الصانع الإداري، بحيث حلت التظلمات المتعلقة بتصرفات وقرارات إدارية في المرتبة الأولى بـ 563 قراراً، وجاءت القرارات التي تخص التظلمات المتعلقة بامتناع الإحارة عن تسليم رخص أو شهاجات أو وثائق إدارية في المرتبة الثانية بـ 384 قراراً، وتلتها التي تنزق في الحصول على المعلومة الإدارية والنزق في الجواب في المرتبة الثالثة بـ 303





قرارات؛ بينما حلت في المرتبة الرابعة القرارات التي تخص تضلماً من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين بـ 286 قراراً؛ وبقيت القرارات التي تخص التضلماً المتعلقة بالامتحانات والمباريات في المرتبة الخامسة بـ 86 قراراً؛ فباقي القرارات التي لهم مختلف التصنيفات الفرعية المبينة في الجدول.

### التضلماً ذات الصيغة المالية

مشكلة زيادة مهمة في عددها مقارنة مع السنة الماضية، احتلت التضلماً المرتبطة بالقضايا المالية المرتبة الثانية؛ للسنة الرابعة على التوالي، بما مجموعه 1427 تضلماً، وهو ما يمثل 34,46% من مجموع ملفات التظلم المسجلة.

وقد ارتبط هذا الصنف من القضايا بمجموعة من التصنيفات الفرعية، تصدرها هذه السنة، بزيادة معتبرة مقارنة مع السنة الماضية، التضلماً المتعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين بـ 353 تضلماً، ونسبة 8,52%، تلتها تلك المتعلقة بالمعاشات، بـ 312 تضلماً، أي بنسبة 7,53% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ ثم في المرتبة الثالثة التضلماً المتعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية بـ 240 تضلماً، بنسبة 5,80%؛ فالتضلماً المرتبطة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات في المرتبة الرابعة، بـ 159 تضلماً، ونسبة 3,84% من نفس المجموع؛ بينما حافظت التضلماً المتعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي، على المرتبة الخامسة بـ 114 تضلماً، أي بنسبة 2,75%؛ وتقدمت التضلماً المتعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل إلى المرتبة السادسة بـ 81 تضلماً، ونسبة 1,98%؛ تلتها تضلماً همت استرداد مبالغ مالية، بـ 79 تضلماً، بنسبة 1,91%؛ بينما تراجع التضلماً المتعلقة بالتكليفات العمومية في شكل صفقات وسندات كهل إلى المرتبة الثامنة، بـ 73 تضلماً، ونسبة 1,76%؛ فباقي التصنيفات الفرعية على النحو المبين في الجدول.

من جانب آخر، وفضلاً عن الزيادة التي عرفتتها القرارات التي همت هذا النوع من التضلماً خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، بحيث شملها ما مجموعه 1302 من القرارات أي بنسبة بلغت 31,63% من مجموع القرارات الصادرة، فقد شهدنا أيضاً تغييراً في ترتيب بعض التصنيفات الفرعية المعنية بها، فبينما حافظت القرارات ذات الصلة بالتضلماً المتعلقة بالمعاشات على صدارة ترتيب هذا النوع من القرارات بـ 324 قراراً، تقدمت التضلماً المرتبطة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين إلى المرتبة الثانية بـ 262 قراراً؛ وتراجعت القرارات التي لهم التضلماً المرتبطة بالتغطية الصحية والمساعدة الصحية إلى المرتبة الثالثة، بـ 211 قراراً؛ كما تراجع تلك الخاصة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات إلى المرتبة الرابعة بـ 134 قراراً؛ في حين تقدمت تلك المتعلقة بالتضلماً من عدم الاستفادة من منح التعليم العالي إلى المرتبة الخامسة بـ 118 قراراً؛ فالقرارات التي لهم باقي التصنيفات الفرعية على النحو المفصل في الجدول.

الإدارة مهالبة بإيلاء أهمية أكبر للتضلماً ذات الصلة بالمعاشات وبالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات وبالتغطية الصحية والمساعدة الصحية لعلاقتها بورش الحماية الاجتماعية.

## التضلمات ذات الصيغة العقارية

رغم الزيادة العددية، خلال هذه السنة، جاءت التضلمات المرتبطة بهذا النوع من القضايا على غرار السنة الماضية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 749 تضلماً، بنسبة 18,09% من مجموع ملفات التضلم المسجلة، وقد ضمت مجموعة من التصنيفات الفرعية، التي همت أساساً تضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية، بـ 266 تضلماً بنسبة 6,42% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، تلتها تلك المتعلقة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش، بـ 158 تضلماً، بنسبة 3,82% من نفس المجموع، ثم التضلمات المرتبطة بالتعويض عن نزع الملكية والتضلمات المرتبطة بالتنفيذ العقاري بـ 63 تضلماً، بنسبة 1,52% لكل منهما؛ فالتضلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية بعض الأوعية العقارية «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 53 تضلماً، بنسبة 1,28% من نفس المجموع؛ ثم ما تبقى من تضلمات بتصنيفاتها الفرعية المختلفة، على النحو المفصل في الجدول أعلاه.

وفي سياق معالجة التضلمات، جاءت القرارات التي همت صنف التضلمات ذات الصيغة العقارية في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 800 قرار، أي ما يعادل 19,44% من إجمالي القرارات الصادرة، وبنسبة معالجة بلغت 106,81%.

هذا علماً، أن هذه القرارات همت أيضاً نفس التصنيفات الفرعية التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، وحافظت نسبياً على نفس مستوى ترتيبها العددي بحيث حلت القرارات التي همت التضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية بـ 267 قراراً في مقدمة الترتيب، تلتها على التوالي القرارات الصادرة في كل من التضلمات المرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية بما فيها أراضي الكيش بـ 185 قراراً، والتضلمات المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية بـ 72 قراراً، والتضلمات المرتبطة بالتنفيذ العقاري بـ 66 قراراً، والتضلمات المرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري «عدم إنهاء إجراءات التملك» بـ 51 قراراً، والتضلمات المرتبطة بالملك الخاص للدولة بـ 34 قراراً، والتضلمات المرتبطة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية بـ 32 قراراً، فباقى التصنيفات الفرعية بحسب الأعداد المبينة في الجدول.

## التضلمات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة

كما السنة الماضية، جاءت هذه التضلمات في المرتبة الرابعة، في تصنيف ملفات التضلم المسجلة خلال هذه السنة، بما مجموعه 204 تضلمات، وبنسبة بلغت 4,93% من مجموع التضلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، مسجلة بذلك انخفاضاً صفيماً في عدد الملفات التي همت هذا النوع من التضلمات، مقارنة مع السنة الماضية التي بلغت خلالها ما مجموعه 210 تضلمات، وهو انخفاض ليس بالكافي لاستنتاج توجه معين ارتضته الإدارة في أعقاب النقاش العمومي الذي سبق الإشارة إليه، على خلفية المائدة التامعة من قانون المالية لسنة 2020، ولا لتبرير تغيير الإدارة لكيفية تعاملها مع موضوع يمر بشكل مباشر جدوى اللجوء إلى القضاء.

نفس الانخفاض سجلته أيضاً القرارات الصادرة في التضلمات المتعلقة بهذا التصنيف، بحيث سجلت ما مجموعه 143 قراراً، أي ما يعادل 3,47% من مجموع القرارات الصادرة وبنسبة معالجة بقيت



في حدود 70,10%، ممافضة بذلك على منح التراجع الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية في هذه القرارات عددا ونسبيا.

### التضلمات المتعلقة بسوء الخدمات العامة

كما السنوات الماضية، يفر هذا النوع من التضلمات، التي عددها ما تصاغ في شكل مطالب اجتماعية، قليلا مقارنة مع باقي ما تم تسجيله خلال هذه السنة من تضلمات، إلا أن وتيرة تسجيلها حافظت على منحها التصاعدي ضمن سلم التصنيفات الموضوعائية، بحيث احتلت المرتبة الخامسة بما مجموعه 63 تضلما، مسجلة بذلك زيادة عددية، وإن استقرت في نفس المرتبة التي احتلتها السنة الماضية، وهو ما جعلها تسجل ما نسبته 1,52% من مجموع ملفات التضلم المسجلة.

وقد أحله بهذا الصنف من التضلمات، مجموعة من التصنيفات الفرعية، كما غير من التصنيفات الرئيسية، تصدرتها هذه السنة، كما سابقتها، التضلمات المتعلقة بالتزويد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء بـ 42 تضلما، ونسبة 1,01%؛ تلتها تلك المرتبطة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية، بـ 16 تضلما، أي بنسبة 0,39% من مجموع ملفات التضلم المسجلة؛ ثم التضلمات المرتبطة بفك العزلة عن بعض الكواوير والقرى، بـ 04 تضلمات، وتضلم واحد يتعلق بتخصيص ملاعب القرب.

هذا، ويصلت القرارات المتعلقة بهذا الصنف من التضلمات ارتفاعا في عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، بما مجموعه 51 قرارا، أي ما يعادل 1,24% من مجموع القرارات الصادرة، ونسبة معالجة بلغت 80,95%، وقد خصت هذه القرارات التصنيفات الفرعية الميّن تفصيلها في الجدول أعلاه عددا ونسبا.

### التضلمات المتعلقة بحالة الصوارى الصحية

بسبب الارتفاع النسبي عن زمن التأخير الصحية التي فرضتها جائحة كورونا، واصلت هذه التضلمات خلال هذه السنة انخفاضها مقارنة مع السنة الماضية، بحيث لم تسجل سوى 32 تضلما، بنسبة لم تتجاوز 0,77% من مجموع التضلمات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهدمت بالأساس تصنيفات فرعية شملت عليها التضلمات المرتبطة بتوزيع أو سحب مساعدات مالية أو عينية، بـ 23 تضلما، ونسبة 0,56% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة؛ تلتها التضلمات المرتبطة بالجواز الصحي وتلك المرتبطة بالمساربات في التنقل من وإلى المغرب بـ 03 تضلمات لكل منهما، ونسبة 0,07% من نفس المجموع؛ وعلى النحو الميّن في الجدول، تأتي باقي التصنيفات الفرعية بتضلم واحد فقط.

نفس الانخفاض سجلته القرارات الصادرة في موضوع الصوارى الصحية، بحيث لم تتجاوز مجموع ما تم إصداره خلال هذه السنة 55 قرارا، أي ما يعادل 1,34% من مجموع القرارات الصادرة، ورغم ذلك، فقد شكّل هذا المعص نسبة معالجة مقممة بلغت 71,88% كأكبر نسبة معالجة مقارنة مع باقي التصنيفات الرئيسية برسم هذه السنة.

### التضلمات المرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية

إن المؤسسة، وقررت لهذا النوع من التضلمات تصنيفاً موضوعياً جديداً، في محاولة لرصد مدى تأثير الخصاص العام المعبر عنه في العديد من المنابر على منظومة التشكيك والمواضع، ولتتبع سير التدخلات الإدارية ذات الصلة بمراقبة الأثمان والسلع والخدمات الأساسية في ظل القوانين الجاري بها العمل، تعري تماماً عدم انضباط العديد من هذه التضلمات لمفهوم الخدمة الارتفاقية العمومية، وقد خلصت نتائج تحليل ما توصلت به المؤسسة من تضلمات في هذا الشأن إلى تسجيل 32 تضلماً، أي بنسبة 0.77% من مجموع ملفات التعطل المسجلة، همت 29 منها تضلمات تخص غلاء بعض الخدمات الأساسية، وثلاثة منها غلاء المواد الأساسية.

وقد تمت معالجة 11 ملفاً من هذا الصنف من التضلمات داخل السنة، أي بنسبة 0.27% من مجموع الملفات المعالجة بمقتضى قرارنا، وبنسبة معالجة بقيت في حدود 34.38%، علماً أن الانخفاض الواضح، سواء في عدد الملفات المسجلة أو الملفات المعالجة في هذا الصنف من التضلمات، مراد حداثته اعتماد التصنيف في حد ذاته لاتصاله بمستجد ما بعد فترة الأزمة الصحية وظهور الحاجة إلى مواكبة الموضوع.

### الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة

إن اتصال الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة، سواء بالصعوبات المرتبطة بالولوج للخدمة العمومية أو بعدم تفعيل الخدمة أو بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية، كتصنيف موضوعاتي جديد تم استحداثه خلال السنة الماضية وإن يميل خلال هذه السنة زيادة في عدد التضلمات المسجلة إلا أنها لم تتجاوز 18 تضلماً، أي بنسبة 0.43% من مجموع ملفات التعطل المسجلة، وقد همت 06 منها تضلمات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة، واتصل 10 منها بعدم تفعيل الخدمة الارتفاقية المعلن عنها، وبالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية، بـ 05 تضلمات لكل صنف، بينما تم تسجيل تضلم واحد يهم الاختلالات المرتبطة بعدم وجود كبريت دليل للاستغناء من الخدمة المرقمة، وتضلم واحد يعكس العنصرية الرقمية.

هذا، وقد تمت معالجة 18 تضلماً من هذا الصنف داخل السنة، أي بنسبة 0.44% من مجموع الملفات المعالجة بمقتضى قرارنا، وبنسبة معالجة بلغت 100%.

### التضلمات المرتبطة بحقوق الإنسان

واصلت التضلمات ذات الصلة بمجال حقوق الإنسان انخفاضها للسنة الثانية على التوالي، بحيث بقيت في حدود 15 تضلماً، وبنسبة بسيضة لم تتجاوز 0.36% من مجموع التضلمات التي فتحت لها ملفات هذه السنة، وهمت بالأساس تصنيفات فرعية، توزعت بين تلك المرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، بـ 08 تضلمات، وبنسبة 0.19% من مجموع ملفات التعطل المسجلة، تلتها تلك المرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة بـ 04 تضلمات، وبنسبة 0.10% من نفس المجموع؛ فالتضلمات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي، بـ 03 تضلمات؛ في حين، لم يسجل هذه السنة أي تضلم مرتبكه بمزاعم الاختفاء القسري أو بإلغاء التعذيب وسوء



المعاملة داخل المخافر أو أماكن الاعتقال أو بنتائج هيئة التحكيم الخاصة.

أما القرارات الخاصة بالتضامات المرتبطة بحقوق الإنسان، فقد واصلت تراجعها خلال هذه السنة أيضا بما مجموعه 16 قرارا فقط، وهو ما شكل 0,39% من مجموع القرارات الصادرة، وإن بنسبة معالجة بلغت 108,67%.

وقد جاءت القرارات الخاصة بهذا النوع من التضامات متناسبة في العجل مع التصنيفات الفرعية المشار إليها أعلاه.

### التضامات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

وكما هو معهود في السنوات السابقة، يفتقر هذا النوع من التصنيفات معتلا مراتب متأخرة في سلم ترتيب التضامات المسجلة في المؤسسة بتصنيفاتها المختلفة، حيث لم يرد على المؤسسة، خلال هذه السنة، سوى ملفين اثنين متعلقين بتضامات المساعدة القضائية المؤقتة، أي ما نسبته 0,05% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة.

### الجدول 3

النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		التصنيف الموضوعاتي / طبيعة القرار
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 41,79	1720	% 46,91	167	% 32,64	158	% 42,73	564	% 42,48	831	تضامات ذات طبيعة إدارية
% 13,68	563	% 25,00	89	% 11,78	57	% 8,94	118	% 15,29	299	تضامات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 9,33	384	% 8,43	30	% 8,68	42	% 11,21	148	% 8,38	164	تضامات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
% 7,36	303	% 3,93	14	% 3,72	18	% 16,29	215	% 2,86	56	تضامات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% 6,95	286	% 5,90	21	% 4,34	21	% 2,80	37	% 10,58	207	تضامات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
% 2,09	86	% 1,12	4	% 2,48	12	% 0,83	11	% 3,02	59	تضامات متعلقة بالامتحانات والمباريات
% 1,12	46	% 0,00	0	% 1,45	7	% 1,52	20	% 0,97	19	تضامات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
% 0,66	27	% 1,69	6	% 0,00	0	% 0,53	7	% 0,72	14	تضامات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
% 0,39	16	% 0,56	2	% 0,00	0	% 0,45	6	% 0,41	8	تضامات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
% 0,15	6	% 0,28	1	% 0,21	1	% 0,00	0	% 0,20	4	تضامات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
% 0,07	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,15	2	% 0,05	1	تضامات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
% 31,63	1302	% 25,00	89	% 33,68	163	% 40,76	538	% 26,18	512	تضامات ذات طبيعة مالية
% 7,87	324	% 4,21	15	% 7,44	36	% 8,56	113	% 8,18	160	تضامات متعلقة بالمعاشات



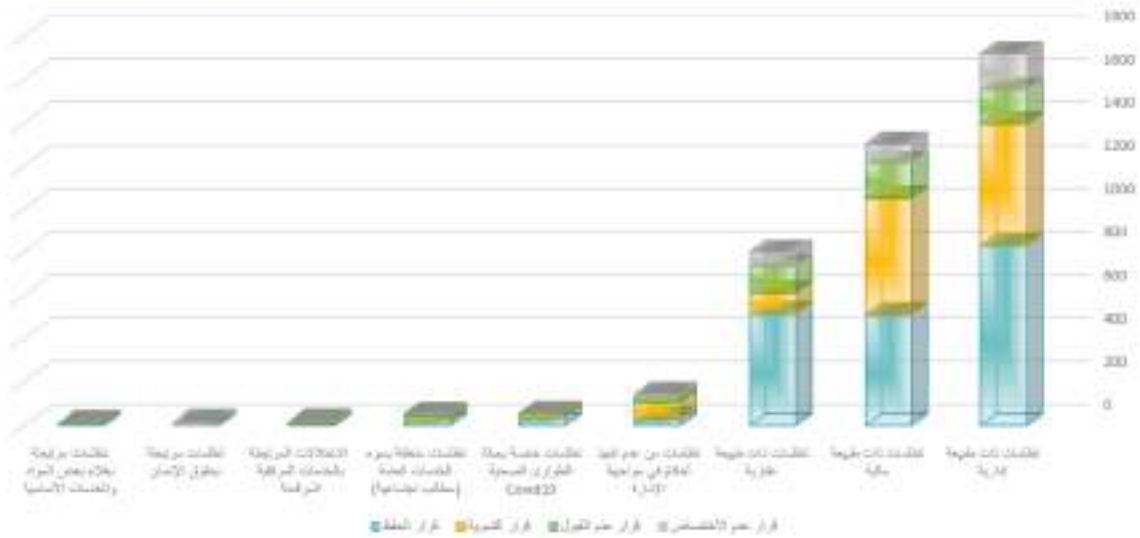
النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		التصنيف الموضوعي / طبيعة القرار
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 6,37	262	% 4,49	16	% 9,50	46	% 8,03	106	% 4,81	94	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 5,13	211	% 0,28	1	% 4,13	20	% 8,79	116	% 3,78	74	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 3,26	134	% 2,81	10	% 4,55	22	% 3,48	46	% 2,86	56	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 2,87	118	% 0,00	0	% 2,69	13	% 3,71	49	% 2,86	56	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 1,99	82	% 6,18	22	% 1,45	7	% 1,89	25	% 1,43	28	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 1,99	82	% 5,62	20	% 1,65	8	% 2,73	36	% 0,92	18	تظلمات متعلقة بطبقيات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 1,70	70	% 1,40	5	% 2,27	11	% 2,88	38	% 0,82	16	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 0,39	16	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,45	6	% 0,51	10	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 0,07	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	3	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 19,44	800	% 18,26	65	% 25,21	122	% 7,35	97	% 26,38	516	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 6,49	267	% 1,97	7	% 7,64	37	% 1,89	25	% 10,12	198	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 3,77	155	% 3,37	12	% 6,40	31	% 1,59	21	% 4,65	91	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلائية (من غير أراضي الكيش)
% 1,75	72	% 1,12	4	% 2,69	13	% 0,91	12	% 2,20	43	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزح الملكية
% 1,60	66	% 2,81	10	% 1,86	9	% 0,53	7	% 2,04	40	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 1,24	51	% 2,81	10	% 2,07	10	% 1,14	15	% 0,82	16	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 0,83	34	% 1,69	6	% 0,62	3	% 0,15	2	% 1,18	23	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,78	32	% 1,97	7	% 1,45	7	% 0,08	1	% 0,87	17	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 0,73	30	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,00	0	% 1,48	29	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
% 0,68	28	% 0,56	2	% 0,21	1	% 0,38	5	% 1,02	20	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
% 0,68	28	% 1,12	4	% 1,03	5	% 0,15	2	% 0,87	17	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرق)
% 0,29	12	% 0,28	1	% 0,21	1	% 0,15	2	% 0,41	8	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,22	9	% 0,28	1	% 0,83	4	% 0,23	3	% 0,05	1	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
% 0,15	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,31	6	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 0,12	5	% 0,28	1	% 0,00	0	% 0,08	1	% 0,15	3	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسارعة
% 0,12	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,08	1	% 0,20	4	تظلمات مرتبطة بالأمالك الحيسية أو الوقفية



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفاظ		التصنيف الموضوعي / طبيعة القرار
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 3,47	143	% 3,37	12	% 5,17	25	% 5,76	76	% 1,53	30	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 3,47	143	% 3,37	12	% 5,17	25	% 5,76	76	% 1,53	30	تظلمات مرتبطة بالامتناع عن تنفيذ حكم
% 1,34	55	% 0,00	0	% 0,62	3	% 1,21	16	% 1,84	36	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية Covid19
% 0,97	40	% 0,00	0	% 0,62	3	% 0,68	9	% 1,43	28	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 0,12	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	3	% 0,10	2	تظلمات مرتبطة بالجواز الصحي
% 0,10	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	3	% 0,05	1	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
% 0,05	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,10	2	تظلمات متعلقة بالمتع من ممارسة نشاط
% 0,05	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,08	1	% 0,05	1	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,05	1	تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,05	1	تظلمات مرتبطة بالنقاح
% 1,24	51	% 0,56	2	% 1,45	7	% 1,59	21	% 1,07	21	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,78	32	% 0,00	0	% 0,62	3	% 1,29	17	% 0,61	12	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
% 0,39	16	% 0,56	2	% 0,41	2	% 0,30	4	% 0,41	8	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
% 0,05	2	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,00	0	% 0,05	1	تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 0,44	18	% 1,69	6	% 0,83	4	% 0,53	7	% 0,05	1	اختلالات مرتبطة بالخدمات المرورية المرقمنة
% 0,17	7	% 0,00	0	% 0,41	2	% 0,38	5	% 0,00	0	إختلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
% 0,15	6	% 1,69	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
% 0,10	4	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,15	2	% 0,05	1	إختلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بالهشاشة الرقمية
% 0,39	16	% 4,21	15	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,05	1	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
% 0,22	9	% 2,25	8	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,05	1	تظلمات مرتبطة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية
% 0,10	4	% 1,12	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
% 0,07	3	% 0,84	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي
% 0,27	11	% 0,00	0	% 0,41	2	% 0,08	1	% 0,41	8	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية

النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		التصنيف الموضوعاتي / طبيعة القرار
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 0,17	7	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,00	0	% 0,31	6	تظلمات مرتبطة بغلاء خدمات أساسية
% 0,10	4	% 0,00	0	% 0,21	1	% 0,08	1	% 0,10	2	تظلمات مرتبطة بغلاء مواد أساسية
% 100	4116	% 100	356	% 100	484	% 100	1320	% 100	1956	المجموع



تظهر المعصيات ذات الصلة بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة في شأن مجموع التظلمات المشكلة لمحزونها، أن هذه القرارات جاءت، من جهة، شاملة لمعظم التصنيفات الموضوعاتية الرئيسية المعتمدة من لحن المؤسسة، ومن جهة ثانية، شاملة لجميع أنواع القرارات التي تصدرها المؤسسة، وقد خلص تحليل هذه المعصيات إلى إبداء الملاحظات التالية:

### القرارات الصادرة في التظلمات ذات الصيغة الإدارية

بالنسبة لهذا التصنيف الموضوعاتي، تصدر في قراري عدم القبول في ترتيب القرارات بما مجموعه 831 قرارا، وما نسبته 48,31% من مجموع القرارات التي شملت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وحلت في المرتبة الثانية قراري تسوية النزاعات بما مجموعه 564 قرارا، وما نسبته 32,79% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ وعلى غرار السنة الماضية، احتلت قراري عدم الاختصاص المرتبة الثالثة في ترتيب القرارات التي تعلقت بالتصنيف الموضوعاتي الخاص بالتظلمات ذات الصيغة الإدارية، بما مجموعه 167 قرارا ونسبة 9,71% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قراري عدم القبول بما مجموعه 158 قرارا، ونسبة 9,19% من نفس المجموع.

### القرارات الصادرة في التظلمات ذات الصيغة المالية

بالنسبة للتظلمات ذات الصيغة المالية، تفوقت فيها قراري تسوية النزاعات على باقي القرارات بما مجموعه 538 قرارا، وما نسبته 41,32% من مجموع القرارات التي خصت بهذا التصنيف؛





وجاءت في المرتبة الثانية قرارات الصفح بما مجموعه 512 قرارا، وما نسبته 39,32% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وعلو خلاف التضمات ذات الصيغة الإدارية، احتلت قرارات عدم القبول في هذا النوع من التضمات المرتبة الثالثة بما مجموعه 163 قرارا، ونسبة 12,52% من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف؛ وحلت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 89 قرارا ونسبة 6,84% من نفس المجموع.

### القرارات الصادرة في التضمات ذات الصيغة العقارية:

كما التصنيف المتعلق بالتضمات ذات الصانع الإداري، احتلت كذلك قرارات الصفح في التضمات ذات الصيغة العقارية، موقع الصدارة بما مجموعه 516 قرارا، ونسبة 64,50% من مجموع القرارات التي شملت هذا التصنيف الموضوعاتي الرئيسي؛ وكما السنة الماضية، حلت في المرتبة الثانية قرارات عدم القبول بما مجموعه 122 قرارا، ونسبة 15,25% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ واحتلت قرارات تسوية النزاعات المرتبة الثالثة بين القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف الموضوعاتي، بما مجموعه 97 قرارا، ونسبة 12,13% من مجموع القرارات التي همت التضمات ذات الصيغة العقارية؛ بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة قرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 65 قرارا، ونسبة 8,13% من نفس المجموع.

### القرارات المتعلقة بالتضمات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأعضاء القانون العام:

كما السنة الماضية، جاءت قرارات تسوية النزاعات الخاصة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأعضاء القانون العام، وعلو قرار التضمات ذات الصيغة المالية، «جاءت» في المرتبة الأولى بما مجموعه 78 قرارا، ونسبة 53,15% من مجموع القرارات التي خصت هذا التصنيف الموضوعاتي؛ وخلافا أيضا لترتيب العلم للقرارات الصادرة خلال هذه السنة، حلت في المرتبة الثانية قرارات الصفح بما مجموعه 30 قرارا، ونسبة 20,98% من مجموع القرارات التي همت نفس التصنيف؛ بينما احتلت قرارات عدم القبول المرتبة الثالثة في صيغة القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي، بما مجموعه 25 قرارا ونسبة 17,48% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف؛ في حين، جاءت في آخر الترتيب قرارات عدم الاختصاص بـ 12 قرارا فقط، ونسبة 8,39% من نفس المجموع.

### القرارات الصادرة في التضمات الخاصة بحالة الصواري الصحية:

علو قرار غالبية التصنيفات، احتلت قرارات الصفح في التضمات الخاصة بحالة الصواري الصحية المرتبة الأولى بما مجموعه 36 قرارا، ونسبة 65,45% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعاتي؛ بينما جاءت في المرتبة الثانية قرارات تسوية النزاعات بما مجموعه 16 قرارا، ونسبة 29,09% من مجموع القرارات التي همت ذات التصنيف؛ وحلت قرارات عدم القبول في المرتبة الثالثة في صيغة القرارات التي شملت التصنيف الموضوعاتي الخاص بتضمات حالة الصواري الصحية بـ 03 قرارا فقط وبما نسبته 5,45% من مجموع القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف؛ بينما لم يسجل هذا التصنيف أي قرار بعدم الاختصاص.

## القرارات الصادرة في التظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة.

خلافاً للسنة الماضية، تساوى قراراى الرفض في التظلمات الخاصة بسوء الخدمات العامة بقرارات التسوية، بما مجموعه 21 قرارا لكل منهما، ونسبة 41,18% من مجموع القرارات التي همت هذا التصنيف الموضوعي؛ بينما جاء في المرتبة الثانية قراراى عدم القبول بـ 07 قراراى فقط، وبما نسبته 13,73% من مجموع القرارات التي تعلقت بهذا التصنيف؛ بينما حلت في آخر الترتيب قراراى عدم الاختصاص بقرارين اثنين فقط، ونسبة 3,92% من نفس المجموع.

أما القرارات التي همت باقم التصنيفات الرئيسية الأخرى، فقد جاءت بأعدادا بسيطة علم نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وعموما، فإن تحليل معصيات الجدول أعلاه، من زاوية نوع القراراى الصادرة عن المؤسسة في علاقته مع مختلف التصنيفات الموضوعية الرئيسية للتظلمات، يظهر أن قراراى الرفض احتلت إجمالا المرتبة الأولى في مجموع القراراى الصادرة بـ 1956 قرارا، وكذا في باقم التصنيفات الموضوعية الرئيسية، باستثناء التصنيف المتعلق بالتظلمات ذات الصلة بسوء الخدمات العامة «مكالب اجتماعية» الذي تساوى فيه عدد قراراى الرفض مع عدد قراراى التسوية، وباستثناء التصنيفات المتعلقة بالتظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجفة الإدارة وبالتظلمات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة وبالتظلمات ذات الصيغة المالية التي فاق فيها عدد قراراى التسوية عدد قراراى الرفض، وهو التصنيفات التي احتلت فيها قراراى التسوية المرتبة الأولى.

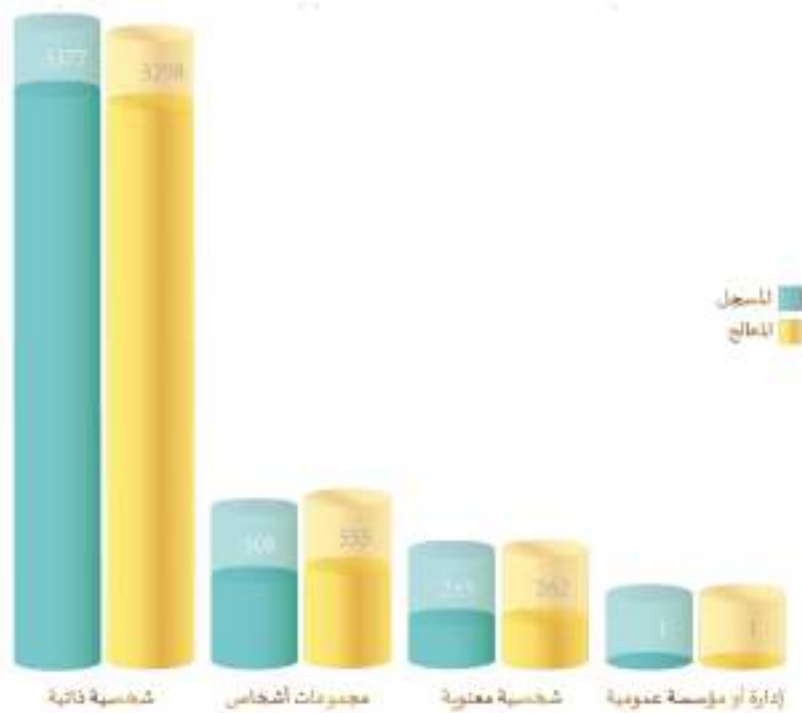
وكما السنة الماضية، حافظت قراراى عدم الاختصاص في هذه السنة على المرتبة الأولى في حصيلة القراراى الصادرة بشأن التظلمات المرتبطة بحقوق الإنسان.

هذا صعبا، مع مراعاة الاختلاف في الترتيب الذي يملته مختلف هذه القراراى، بالنظر لجانب علاقته مع التصنيف الموضوعي الفرعي للتظلمات، وأخذا بعين الاعتبار الصيلة الإجمالية للقراراى الصادرة بحسب صيغة القراراى على النحو المفصل في الجدول.

## 4 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قراراى بحسب صيغة المتظلم

## الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		طبيعة المتظلم
	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
97,66%	80,13%	3298	81,55%	3377	شخصية ذاتية
109,25%	13,48%	555	12,27%	508	مجموعات أشخاص
102,75%	6,37%	262	6,16%	255	شخصية معنوية
100,00%	0,02%	1	0,02%	1	إدارة أو مؤسسة عمومية
99,40%	100,00%	4116	100,00%	4141	المجموع

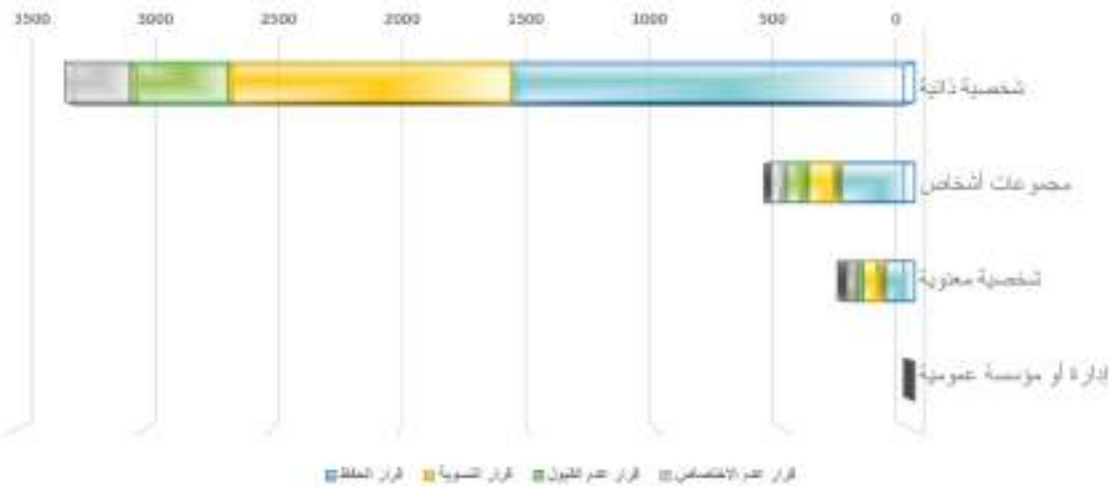


ككل سنة، يتبين من تحليل حصيلة التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، من زاوية هوية المتكلمين المعنيين بها، أن التظلمات المقدمة من أشخاص غائبين تهموا إنما بصحابة الترتيب بـ 3377 تظلمًا، أي بنسبة 81,55% من مجموع ملفات التظلم المسجلة؛ وتتفاوت كثيرًا تليها في المرتبة الثانية التظلمات المقدمة من تصرف مجموعات أشخاص بـ 508 تظلمات، أي بنسبة 12,27% من نفس المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، التظلمات التي تقدم بها أشخاص معنوية والمبالغ عددها 255، أي بنسبة 6,16% مما ذكر؛ هذا، مع تسجيل تظلم واحد مقدم من تصرف إدارة أو مؤسسة عمومية، خلافاً للسنة الماضية.

أما بالنسبة للقرارات، فقد احتلت تلك التي تهم تظلمات تقدم بها أشخاص غائبون هوية الترتيب، بما مجموعه 3298 قرارًا وبنسبة 80,13% من مجموع القرارات الصادرة خلال السنة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 97,68%؛ بينما حلت القرارات الصادرة في شأن تظلمات تهم مجموعات الأشخاص في المرتبة الثانية بـ 555 قرارًا وبنسبة 13,48% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 109,25%؛ تلتها في الترتيب القرارات الصادرة في موضوع تظلمات تقدم بها أشخاص معنوية بما مجموعه 262 قرارًا، وهو ما شكل فقط 6,37% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,75%؛ وكما السنة الماضية، اكتفت الإدارات والمؤسسات العمومية بقرار واحد هذه السنة أيضًا.

## الجدول 1

النسبة من المجموع	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		طبيعة المتظلم/طبيعة القرار
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 80,13	3298	% 70,79	252	% 78,51	380	% 83,71	1105	% 79,81	1561	شخصية ذاتية
% 13,48	555	% 17,13	61	% 17,15	83	% 9,70	128	% 14,47	283	مجموعات أشخاص
% 6,37	262	% 12,08	43	% 4,34	21	% 6,59	87	% 5,67	111	شخصية معنوية
% 0,02	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,05	1	إدارة أو مؤسسة عمومية
% 100	4116	% 100	356	% 100	484	% 100	1320	% 100	1956	المجموع



علو غرار السنة الماضية، لم يصرأ أي تغيير علو النسق الترتيبي للحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة أيضاً، بالنظر لصيغة المتظلم بحيث جاء منسجماً مع معصيات الترتيب العام لنوع القرارات الصادرة المذكور سابقاً.

هذا، علماً أن هذه الخلاصة، كما فرضها ترتيب نوع القرارات الصادرة، تؤكد أيضاً حتى بالنسبة لترتيب صيغة المتظلمين، بحيث نجد أن قرارات الحفظ وقرارات التسوية وقرارات عدم القبول وقرارات عدم الاختصاص تتصدر ترتيب القرارات الصادرة في موضوع تضلمات تقدم بها أشخاص غائبون، وفي المقابل، جاءت جميع أنواع القرارات الصادرة في موضوع تضلمات تقدم بها مجموعات أشخاص في المرتبة الثانية، ونفس الشيء بالنسبة للقرارات الصادرة في موضوع تضلمات تقدم بها أشخاص معنوية، بحيث حافظت علو مركزها الثالث أيضاً في جميع أنواع القرارات، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

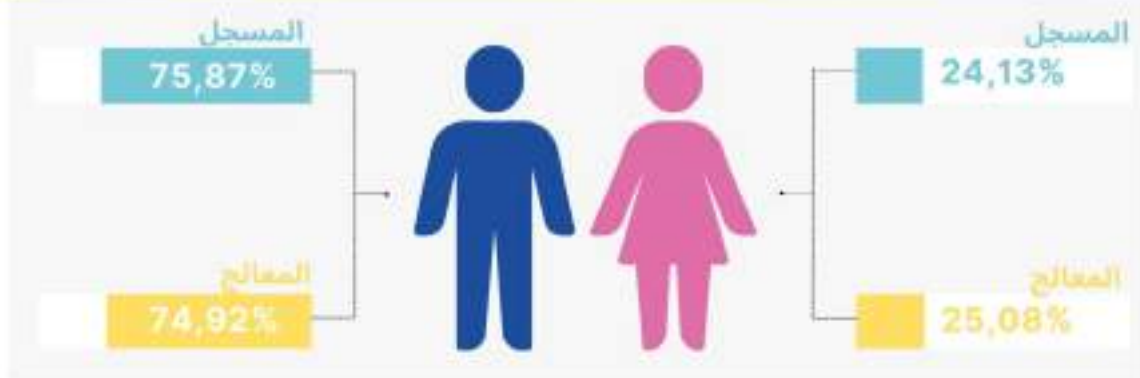


## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

5 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قراراتي بحسب جنس المتظلم

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		جنس المتظلم
	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
96,45%	74,92%	2471	75,87%	2562	رجال
101,47%	25,08%	827	24,13%	815	نساء
97,66%	100,00%	3298	100,00%	3377	مجموع الأشخاص الذاتيين



علمي نعو ما تمت الإشارة إليه في تقارير سابقة، فقد اعتمد تحليل هذه التظلمات علمي تلبا التي تقدم بها أشخاص غائبون فقط، عون تلك التي تقدمت بها مجموعات أشخاص، أو تقدم بها أشخاص اعتباريون، لكون هاتين الفئتين لا تسعلمان في تسليخ الضوء بشكل دقيق علمي جنس المتظلم. كما وتعرض نفس الصعوبة موضوع تحليل وضعية المرأة داخل منظومة التظلم بسبب عدم القدرة علمي التفريق في التظلمات المتوصل بها، بين تلبا التي تهم حقوق المرأة مباشرة، وبين تلبا المقدمة من قبل المرأة رغم تعلقها في الأصل بحقوق الأغير من عوبها.

وعليه، فمن منظور مقارنة النوع، يتضح من تحليل تمثيلية النساء في مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة، أنها، وإن سجلت تقدما نسبيا وعاديا مقارنة مع السنة الماضية، إلا أنها بقيت في حدود 24,13% من مجموع التظلمات التي تقدم بها أشخاص غائبون، بما مجموعه 815 تظلمًا، هذا مقابل 2562 تظلمًا تقدم به رجال، بنسبة 75,87% من نفس المجموع.

ومن زاوية أخرى، ورغم الزيادة المسجلة، مقارنة مع السنة الماضية، في أعداد القرارات التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة، فقد حافظت علمي منصف التفوق العدلي لتلبا التي تهم المتظلمين من الرجال علمي حساب تلك التي تهم المتظلمات من النساء، بحيث بقيت نسبة القرارات التي تهمهن في حدود 25,08% من مجموع القرارات التي تهم الأشخاص الغائبين، بمجموع 827 قرارًا، مقابل 2471 قرارًا صدر في شأن تظلمات تقدم بها رجال، أي بنسبة 74,92% من نفس المجموع، ومع ذلك، فإن هذه المعصيات جسدي أيضا نسبة إجمالية للمعالجة بلغت 96,45% بالنسبة للرجال، مقابل 101,47% بالنسبة للنساء.

## الجدول 1

مجموع النسبة من المجموع	قرار عدم الاختصاص	قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		مجموع النسبة من القرارات	جلس المتكلم/طبيعة القرار	
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد			
% 74,92	2471	% 81,35	205	% 75,26	286	% 71,04	785	% 76,55	1195	رجال
% 25,08	827	% 18,65	47	% 24,74	94	% 28,96	320	% 23,45	366	نساء
% 100	3298	% 100	252	% 100	380	% 100	1105	% 100	1561	مجموع الأشخاص الدائنين



يتميز من تحليل معضيات هذا الجدول، أن مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، من حيث نوعها، لم يصبه أي تباين من زاوية جنس المتكلم، بحيث استحوذت قرارات الحفظ على صدارة الترتيب متبوعة بقرارات التسوية وقرارات عدم القبول، ثم قرارات عدم الاختصاص، ومع ذلك، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

- بالنسبة لقرارات الحفظ التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء: شكلت ما نسبته 23,45% من مجموع قرارات الحفظ في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص غائبون، وبمثل ذلك ارتفاعا نسبيا مقارنة مع السنة الماضية، وفي المقابل، انخفضت نسبة قرارات الحفظ التي همت تظلمات تقدم بها رجال بشكل كبير إلى 76,55 %، وهو معضيات تضر أن مؤشر جدية التظلمات التي تقدمت بها النساء البالغ 55,09 % يفوق مؤشر جدية التظلمات التي تقدم بها الرجال العكس في 53,36 %.
- بالنسبة لقرارات التسوية التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء:

- شكلت ما نسبته 28,96% من مجموع قرارات التسوية في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص غائبون، وبمثل ذلك أيضا ارتفاعا نسبيا مقارنة مع السنة الماضية، وفي المقابل، انخفضت نسبة قرارات التسوية التي همت تظلمات تقدم بها رجال بشكل كبير إلى 71,04 %.
- وكما كل سنة، فإن المؤسسة تدعو الإدارات إلى التعامل بليجابية أكبر مع هذا المؤشر، الذي



ينبغي الالتفات إليه، في نسق الاهتمام العام بباقي مؤشرات النوع الاجتماعي.

- بالنسبة لقرارات عدم القبول التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء: شكلت ما نسبته 24,74% من مجموع قرارات عدم القبول في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص غائبون، ورغم الزيادة العددية الكافية، فقد أشر هذا المعصو على نوع من الاستقرار النسبي، مقارنة مع السنة الماضية، بالنسبة لقرارات عدم القبول التي تقدم النساء كما تلتا التي تقدم الرجال.

- بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في التظلمات التي تقدمت بها نساء: شكلت ما نسبته 18,65% من مجموع قرارات عدم الاختصاص في موضوع التظلمات التي تقدم بها أشخاص غائبون، ورغم الانخفاض العددي الكفيف، فقد أشر هذا المعصو على نوع من الاستقرار النسبي، مقارنة مع السنة الماضية، بالنسبة لقرارات عدم الاختصاص التي تقدم النساء كما تلتا التي تقدم الرجال.

## 6 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات تحسب الفئة الاجتماعية

## الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			الفئة الاجتماعية
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
102,66%	11,25%	46,44%	463	10,89%	46,45%	451	أشخاص في وضعية هشة
90,87%	4,83%	19,96%	199	5,29%	22,55%	219	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
108,15%	4,83%	19,96%	199	4,44%	18,95%	184	أزامل
118,37%	2,82%	11,63%	116	2,37%	10,09%	98	أشخاص في وضعية إعاقة
105,26%	0,49%	2,01%	20	0,46%	1,96%	19	نزلاء المؤسسات السجنية
102,68%	24,22%	100%	997	23,45%	100%	971	المجموع





تظهر معصيات الجدول أعلاه، أنه من مجموع 4141 تخلصاً تم تسجيله خلال هذه السنة، هناك 971 منها تهم خمس فئات مجتمعية متأثرى بالحراسة فى ذات السنة، أى ما يمثل نسبة 23,45% من مجموع المتوصل به من ملفات الاختصاص. وهو ما يشكل ارتفاعاً عددياً وزيادة نسبية فى عدد الملفات التى تهم هذه الفئات، مقارنة مع السنة الماضية، ويتيح إبداء الملاحظات التالية:

### بالنسبة لفئة الأخصار فى وضعية هشّة:

تصدرت فئة الأخصار فى وضعية هشّة، خلال هذه السنة أيضاً، ترتيب الفئات بمجموع 451 ملفاً، أى بنسبة 46,45% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التى تهم الفئات المعنية بالحراسة، و10,89% من المسجل العام تخلص مسجلة بحدأ زيادة عددية ونسبية مقارنة مع السنة الماضية. ولعل مرأ ذلك مختلفات الآثار الاجتماعية لما بعد الجائحة واستمرار الأزمة الاقتصادية العامة التى أثرى بشكل مباشر على وضعيات هذه الفئة،

وعلى غرار السنة الماضية، واصلت فئة الأخصار فى وضعية هشّة، تصدر ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة خلال هذه السنة، بمجموع 463 قراراً، أى بنسبة 46,44% من إجمالى القرارات الصادرة التى تخص الفئات المعنية بالحراسة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,66%.

### بالنسبة لفئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج:

جاءت فئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج، خلال هذه السنة، فى المرتبة الثانية فى سلم ترتيب هذه الفئات بمجموع 219 ملفاً، أى بنسبة 22,55% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التى تهم الفئات المعنية بالحراسة، و5,29% من المسجل العام تخلص ورغم الزيادة العددية المسجلة خلال هذه السنة، فإن تمثيليتها النسبية انخفضت نحو الانخفاض مقارنة مع السنة الماضية،

هذا، وقد حافظت فئة مغاربة العالم هذه السنة كذلك، على المرتبة الثانية فى ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة، بمجموع 199 قراراً وبنسبة 19,96% من مجموع القرارات الصادرة التى تهم الفئات المعنية بالحراسة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 90,87%.

### بالنسبة لفئة الأرامل:

حلت فئة الأرامل خلال هذه السنة أيضاً، فى المرتبة الثالثة فى سلم الترتيب بمجموع 184 ملفاً، أى بنسبة 18,95% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة التى تهم الفئات المعنية بالحراسة، و4,44% من المسجل العام تخلص متعلقة بحدأ زيادة عددية مقارنة مع السنة الماضية،

وقد تقاسمت فئة الأرامل الرتبة الثانية مع فئة أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج فى ترتيب الفئات المعنية بالقرارات الصادرة، بنفس المجموع «199 قراراً» وبنفس النسبة 19,96% من مجموع القرارات المذكورة، وبنسبة معالجة إجمالية لملفات هذه الفئة بلغت 108,15%.





## بالنسبة لفئة الأشخاص في وضعية إعاقة:

بذورها حافظت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، خلال هذه السنة أيضا، على المرتبة الرابعة في سلم الترتيب بمجموع 98 ملفا، أي بنسبة 10,09% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة. توهم الفئات المعنية بالحراسة، و 2,37% من المسجل العام. تضم متممة بانخفاض عددي ونسبي واضحين مقارنة مع السنة الماضية:

وفي المقابل، ورغم التراجع في عدد القرارات التي توهمها، تقدمت فئة الأشخاص في وضعية إعاقة إلى المرتبة الثالثة خلال هذه السنة، بمجموع 116 قرارا، أي بنسبة 11,63% من مجموع القرارات المذكورة؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 118,37%.

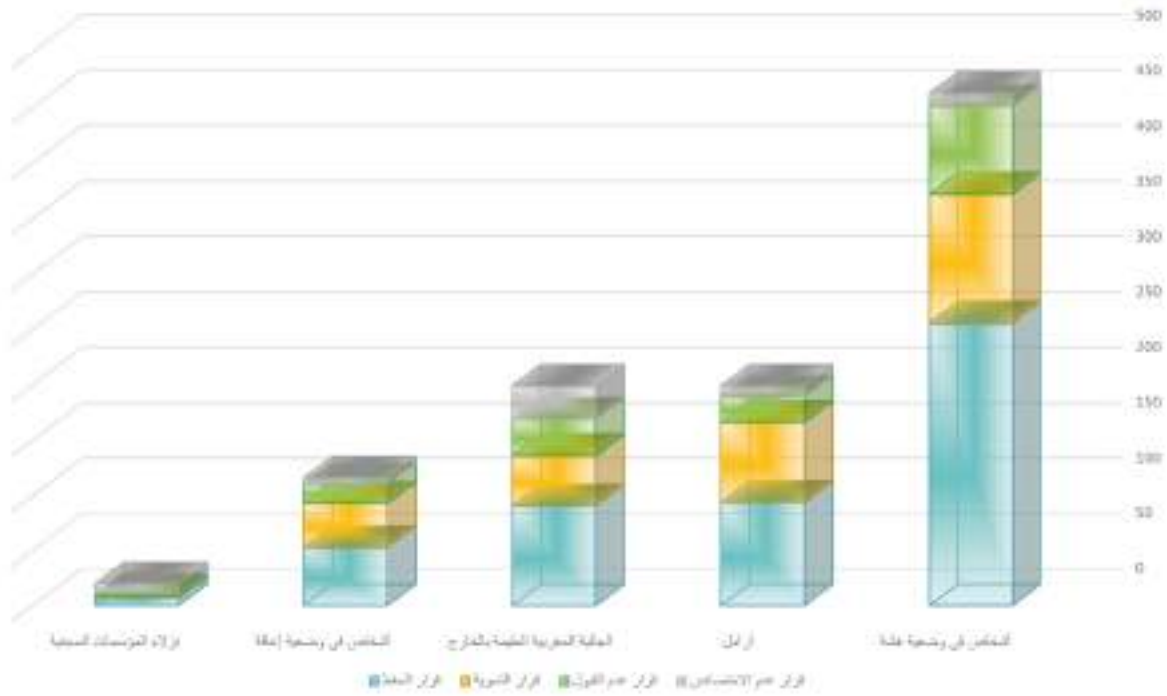
## بالنسبة لفئة نزلاء المؤسسات السجنية:

احتفظت فئة نزلاء المؤسسات السجنية، خلال هذه السنة أيضا، بمرتبتها الخامسة في سلم الترتيب بمجموع 19 ملفا فقط، أي بنسبة 1,96% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة. توهم الفئات المعنية بالحراسة، و 0,46% من المسجل العام. تضم مصبوحة بانخفاض عددي ونسبي هزيل جدا مقارنة مع السنة الماضية:

وجاءت فئة نزلاء المؤسسات السجنية، من حيث القرارات الصادرة في التظلمات التي قضتها، في المرتبة الرابعة والأخيرة، بمجموع 20 قرارا، وبنسبة 2,01% من مجموع القرارات الصادرة التي تخص الفئات المعنية بالحراسة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 105,26%.

## الجدول 4

النسبة من المجموع	المجموع	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		الفئة الاجتماعية/طبيعية القرار
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
46,44%	463	17,65%	12	51,30%	79	42,34%	116	51,10%	256	أشخاص في وضعية هشّة
19,96%	199	14,71%	10	14,94%	23	26,28%	72	18,76%	94	أزامل
19,96%	199	44,12%	30	21,43%	33	16,42%	45	18,16%	91	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
11,63%	116	8,82%	6	11,04%	17	14,60%	40	10,58%	53	أشخاص في وضعية إعاقة
2,01%	20	14,71%	10	1,30%	2	0,36%	1	1,40%	7	نزلاء المؤسسات السجنية
100%	997	100%	68	100%	154	100%	274	100%	501	المجموع



تظهر المعصيات التفصيلية، في الجدول أعلاه، أن الزيادة التي سجلها عدد القرارات الصادرة خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، من 3778 إلى 4116 قراراً، لم تعقبها زيادة في عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر للفئات الاجتماعية المعنية بها، بحيث انتقلت من 1077 إلى 997 قراراً هم النمس فئات الاجتماعية المعنية بالخراسة، كما لم تعكسها أي زيادة نسبية بالنظر لجموع القرارات الصادرة، بحيث لم تتجاوز نسبة القرارات التي تمت هذه الفئات 24,22% من مجموع القرارات الصادرة، في مقابل ما نسبته 28,51% من ذات المجموع تم تسجيلها خلال السنة الماضية، نفس الملاحظة انسحبت أيضاً على نسبة المعالجة الإجمالية التي بقيت في حدود 102,68%.

هذا ويقر الانكساع العام حول ترتيب هذه القرارات، في مجموعها، كون عدد التخلعات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة جاء منسجماً تماماً مع عدد القرارات الصادرة في موضوعها، من جهة، ومتناسقاً أيضاً مع ترتيب معظم أنواع القرارات الصادرة؛ كما أظهرت المعصيات أعلاه، في سياق متصل، أن مختلف الفئات الاجتماعية المعنية بالخراسة استفادت من تسوية النزاعات الخاصة بها بمباشرة من الإحارة، وفق ترتيب متوافق إلى حد بعيد مع عدد التخلعات المقدمة من قبل كل فئة، وفق التصنيف المبين أعلاه.



٦ - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارى بحسب بعض المؤشرات التنموية

المعتمدة

## الجداول

المؤشر المعتمد	المعالج			المسجل		
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل العام نظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم
الاستثمار	% 4,88	% 56,78	201	% 3,86	% 52,98	160
البيئة	% 2,65	% 30,79	109	% 2,27	% 31,13	94
التخليق	% 0,73	% 8,47	30	% 0,87	% 11,92	36
الاستثمار/البيئة	% 0,22	% 2,54	9	% 0,24	% 3,31	10
التخليق/الاستثمار	% 0,12	% 1,41	5	% 0,05	% 0,66	2
المجموع	% 8,60	% 100	354	% 7,29	% 100	302



على نهج السنة الماضية، ورغم الارتفاع العددي المسبب، فقد تبين أن مواضيع 302 من التظلمات المسجلة ارتبطت بمؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، احتلت فيها التظلمات المتصلة بمواضيع الاستثمار رغم انخفاض عددها، المرتبة الأولى بما مجموعه 160 تظلمًا، وبما نسبته 52,98% من مجموع ملفات التظلم المسجلة المعنية بهذه المؤشرات؛ بينما عرفت باقي المؤشرات ارتفاعًا عدديًا ونسبيًا، حيث حلت التظلمات الترتيب ضمن وقائع ذات صلة بمؤشر البيئة. في المرتبة الثانية، بـ 94 تظلمًا، بما نسبته 31,13% من نفس المجموع، في حين، حافظت التظلمات ذات العلاقة بمؤشر التخليق على المرتبة الثالثة بـ 36 تظلمًا، ونسبة 11,92%.

كما عرفت المؤشرات المزروجة تسجيل 12 تظلمًا، منها 10 تظلمات تهم الاستثمار في علاقته بمجال البيئة، وتكلمين اثنين يفتقران مؤشر التخليق في علاقته بمجال الاستثمار.



من جانب آخر، يظهر تحليل القرارات الصادرة في موضوع التضلمات ذات العلاقة بهذه المؤشرات، أن تلك التي تهم مؤشر الاستثمار احتلت خلال هذه السنة صدارة ترتيب القرارات، بمجموع 201 قراراً، أي بنسبة 56,78% من إجمالي القرارات الصادرة في التضلمات المرتبطة بهذه المؤشرات، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 125,63%؛ بينما جاءت القرارات التي تهم مؤشر البيئة في المرتبة الثانية، بمجموع 109 قرارات وبنسبة 30,79% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 115,96%، وحلت في المرتبة الثالثة القرارات التي تهم مؤشر التخليق، بمجموع 30 قراراً، وبنسبة 8,47% من ذات المجموع، بنسبة معالجة إجمالية بقيت خلال هذه السنة في حدود 83,33%.

وعموماً، أمكن تسجيل كون الزيادة التي عرفها عدد القرارات الصادرة عن المؤسسة بالنظر لمجموع المؤشرات المعتمده «354 قراراً هم 05 مؤشرات بتغييرات مختلفة، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 117,22%»، راجع أساساً إلى الزيادة في عدد القرارات الصادرة خلال هذه السنة في مجموع التضلمات، ومع ذلك، فإن هذه الزيادة العكسية لا تعكس زيادة نسبية كبيرة، بحيث لم تتجاوز نسبة القرارات التي همت هذه المؤشرات 8,60% من مجموع القرارات الصادرة.

### الجدول 3

النسبة من المجموع	المجموع	قرار عدم القبول		قرار عدم الاختصاص		قرار التسوية		قرار الحفظ		المؤشر المعتمد / طبيعة القرار
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
56,78%	201	54,55%	18	45,00%	27	61,47%	67	58,55%	89	الاستثمار
30,79%	109	24,24%	8	40,00%	24	33,94%	37	26,32%	40	البيئة
8,47%	30	18,18%	6	13,33%	8	3,67%	4	7,89%	12	التخليق
2,54%	9	0,00%	0	0,00%	0	0,92%	1	5,26%	8	الاستثمار/البيئة
1,41%	5	3,03%	1	1,67%	1	0,00%	0	1,97%	3	التخليق/الاستثمار
100%	354	100%	33	100%	60	100%	109	100%	152	المجموع





## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

إن تحليل إجمالي القرارات الصادرة في علاقتها بهذه المؤشرات، يظفر نوعاً من التلاؤم في الترتيب بين عدد التظلمات الترفعت كل مؤشر من المؤشرات المذكورة وعدد القرارات الصادرة في موضوعها، على الأقل بالنسبة للمؤشرات الرئيسية «الاستثمار والبيئة والتخليق».

8 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قراراي تحسب الحقوق المعنية بالإخلال

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الحقوق المعنية بالإخلال
	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات النظم المعالجة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات النظم المسجلة	
% 83,60	% 14,00	734	% 16,80	878	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
% 98,12	% 15,94	836	% 16,31	852	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
% 111,59	% 17,81	934	% 16,02	837	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
% 101,46	% 13,23	694	% 13,09	684	الحق في الحماية الاجتماعية
% 118,96	% 8,73	458	% 7,37	385	الحق في الملكية وتملك العقارات
% 94,67	% 5,76	302	% 6,11	319	الحق في السكن اللائق
% 85,92	% 4,54	238	% 5,30	277	الحق في حماية الممتلكات الفردية
% 93,85	% 3,49	183	% 3,73	195	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
% 53,66	% 1,26	66	% 2,35	123	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
% 117,86	% 2,52	132	% 2,14	112	الحق في بيئة سليمة
% 142,05	% 2,38	125	% 1,68	88	الحق في التنمية المستدامة
% 112,35	% 1,74	91	% 1,55	81	الحق في الحماية من سوء إیرام وتدير الصفقات العمومية
% 145,57	% 2,19	115	% 1,51	79	الحق في التعليم
% 100,00	% 1,39	73	% 1,40	73	الحق في التشغيل
% 159,18	% 1,49	78	% 0,94	49	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
% 72,92	% 0,67	35	% 0,92	48	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
% 72,41	% 0,40	21	% 0,56	29	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
% 134,62	% 0,67	35	% 0,50	26	حقوق الطفل
% 115,00	% 0,44	23	% 0,38	20	الحق في التنقل
% 128,57	% 0,34	18	% 0,27	14	الحق في المساواة بين الجنسين
% 46,15	% 0,11	6	% 0,25	13	الحق في الحماية من التمييز داخل قضاء العمل
% 144,44	% 0,25	13	% 0,17	9	الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
% 100,00	% 0,17	9	% 0,17	9	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
% 75,00	% 0,11	6	% 0,15	8	الحق في حماية الحياة الخاصة
% 120,00	% 0,11	6	% 0,10	5	الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي

الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته	5	0,10 %	3	0,06 %	60,00 %
حقوق السجناء	5	0,10 %	3	0,06 %	60,00 %
الحق في التمتع بالثقافة الخاصة	2	0,04 %	1	0,02 %	50,00 %
الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة	0	0,00 %	3	0,06 %	**
الحق في التجمع والتظاهر	0	0,00 %	2	0,04 %	**
الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي	0	0,00 %	1	0,02 %	**
المجموع	5225	100 %	5244	100 %	100,36 %

استمراراً في عملية الرصد الحقوق للتضلمات التي توصلت بها المؤسسة، بالاستناد إلى تصنيفات لها علاقة بمجموعة من الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، وقّعت المؤسسة، خلال هذه السنة، على أن التوصيفات الحقوقية لوقائع التضلمات المتوصل بها والتي تدخل ضمن اختصاصاتها، بلغت ما مجموعه 5225 حقاً متضمناً في إصداره، تمت معالجتها بنسبة إجمالية بلغت 100,36%.

وأخذاً بعين الاعتبار كون التضلم الواحد قد يعيل في تكييفه الحقوق على أكثر من حق فقد جاء في صدارة ترتيب هذه الحقوق خلال هذه السنة، وخلافاً للسنة الماضية، تصنيف الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص 878 توصيفاً حقوقياً، وبنسبة 16,80% من مجموع التوصيفات الحقوقية المتعلقة بملفات التضلم المسجلة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 83,60%؛ متبوعاً بتصنيف الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 851 توصيفاً حقوقياً، وبنسبة 16,31% من إجمالي المجموع؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 98,12%؛ في حين تراجع الحق في الحماية من تعسفات الإدارة إلى المرتبة الثالثة بمجموع 837 توصيفاً حقوقياً، وبنسبة 16,02% من مجموع ملفات التضلم التي تقبل تكييفها حقوقياً، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 111,59%؛ وفي المرتبة الرابعة، جاء الحق في الحماية الاجتماعية بـ 684 توصيفاً حقوقياً، وبنسبة 13,09%؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 101,46%؛ فبإقر التوصيفات الحقوقية وفق ما هو مبين في الجدول أدناه.

### الجدول 3

الحقوق المعنية بالإخلال/الطبيعة القرار	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات الحفظ	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات التسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم القبول	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم الاختصاص	المجموع
الحق في الحماية من تعسفات الإدارة	434	255	134	111	934
الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب	281	422	75	58	836
الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص	408	198	81	47	734
الحق في الحماية الاجتماعية	329	258	75	32	694
الحق في الملكية وتملك العقارات	242	99	63	54	458



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم الاختصاص	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات عدم القبول	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات النسوية	عدد التوصيفات الحقوقية المتعلقة بقرارات الحفظ	الحقوق المعنية بالإخلال/التمييز القرار
302	15	44	40	203	الحق في السكن اللائق
238	36	29	52	121	الحق في حماية الممتلكات الفردية
183	4	17	91	71	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
132	26	12	45	49	الحق في بيئة سليمة
125	9	7	24	85	الحق في التنمية المستدامة
115	3	13	50	49	الحق في التعليم
91	17	8	41	25	الحق في الحماية من سوء إیرام وتدير الضلفات العمومية
78	5	8	8	57	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
73	7	11	10	45	الحق في التشغيل
66	9	12	30	15	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
35	18	2	8	7	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
35	2	4	15	14	حقوق الطفل
23	0	5	8	10	الحق في التنقل
21	4	2	6	9	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
18	1	3	8	6	الحق في المساواة بين الجنسين
13	2	0	2	9	الحق في البحث العلمي والنشاط الإبداعي
9	0	0	7	2	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
6	0	2	1	3	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
6	4	0	0	2	الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي
6	2	0	3	1	الحق في حماية الحياة الخاصة
3	1	0	1	1	الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
3	0	2	1	0	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وإبتطبيقاته
3	2	1	0	0	حقوق السجناء
2	0	0	0	2	الحق في التجمع والتظاهر
1	0	1	0	0	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
1	0	0	0	1	الحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي
5244	469	611	1683	2481	المجموع
% 100	% 8,94	% 11,65	% 32,09	% 47,31	النسبة من المجموع

تبين معصيات الجدول أعلاه أن مجموع ما تم إصداره من قرارات يسمح من الزاوية الحقوقية، بإعالة تكييف الوقائع المتصلة به على أساس 5244 قرارا يهتم مواضيع بتوصيفات حقوقية مختلفة، وإثنا مع مراعاة كون القرار الواحد قد يهتم تظلم واحدًا بأكثر من توصيف حقوق

تصم العلاقة القائمة بين الحقوق، كل غلدا، وفق تفصيل تصدرت فيه قرارات العطف غاى الصلة بمختلف التوصيفات الحقوقية مقدمة الترتيب، بما بمجموعة 2481 توصيفا حقوقيا، مشكلة بذلك نسبة 47,31% من مجموع القرارات التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية؛ في حين، حافظت قرارات التسوية على المرتبة الثانية بما بمجموعة 1683 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 32,09% من نفس المجموع؛ بينما، وخلافا للسنة الماضية، جاءت قرارات عدم القبول التي همت مختلف التصنيفات الحقوقية في المرتبة الثالثة، بما بمجموعة 611 توصيفا حقوقيا، وبما نسبته 11,65% من نفس المجموع؛ متقدمة بذلك على قرارات عدم الاختصاص، التي تراجعت إلى المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب، بما بمجموعة 469 توصيفا حقوقيا، ونسبة 8,94% من غاى المجموع.

هذا علما، أن هذا الترتيب القائم على العطف ثم التسوية ثم عدم القبول ثم عدم الاختصاص، لم يحافظ غانما، كما السنة الماضية، على منصفه التراتبي عند تحليل المعصيات أعلاه بالاستناد إلى كيفية الحقوق المعنية بالقرار، على النحو المبين في نفس الجدول بأعداد ونسب مختلفة.

### 9 - ملفات التعظم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات حسب جهات المملكة

#### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمال وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد ملفات التعظم	
% 91,40	% 14,72	% 15,53	606	% 16,01	% 16,97	663	الرباط - سلا - القنيطرة
% 87,79	% 3,67	% 3,87	151	% 4,15	% 4,40	172	الرباط
% 89,51	% 3,11	% 3,28	128	% 3,45	% 3,66	143	سلا
% 85,07	% 2,77	% 2,92	114	% 3,24	% 3,43	134	الصخيرات - تمارة
% 95,83	% 2,79	% 2,95	115	% 2,90	% 3,07	120	القنيطرة
% 117,50	% 1,14	% 1,20	47	% 0,97	% 1,02	40	الخميسات
% 102,86	% 0,87	% 0,92	36	% 0,85	% 0,90	35	سيدي قاسم
% 78,95	% 0,36	% 0,38	15	% 0,46	% 0,49	19	سيدي سليمان
% 99,69	% 15,52	% 16,38	639	% 15,48	% 16,40	641	الدار البيضاء - سطات
% 97,24	% 8,55	% 9,02	352	% 8,74	% 9,26	362	الدار البيضاء
% 95,38	% 1,51	% 1,59	62	% 1,57	% 1,66	65	المحمدية
% 118,00	% 1,43	% 1,51	59	% 1,21	% 1,28	50	الجديدة
% 104,76	% 1,07	% 1,13	44	% 1,01	% 1,07	42	النواصر
% 132,35	% 1,09	% 1,15	45	% 0,82	% 0,87	34	سطات
% 93,33	% 0,68	% 0,72	28	% 0,72	% 0,77	30	بتسليمان
% 80,00	% 0,58	% 0,62	24	% 0,72	% 0,77	30	برشيد
% 100,00	% 0,46	% 0,49	19	% 0,46	% 0,49	19	سيدي بنور
% 66,67	% 0,15	% 0,15	6	% 0,22	% 0,23	9	مديونة
% 101,56	% 14,26	% 15,04	587	% 13,96	% 14,79	578	فاس - مكناس



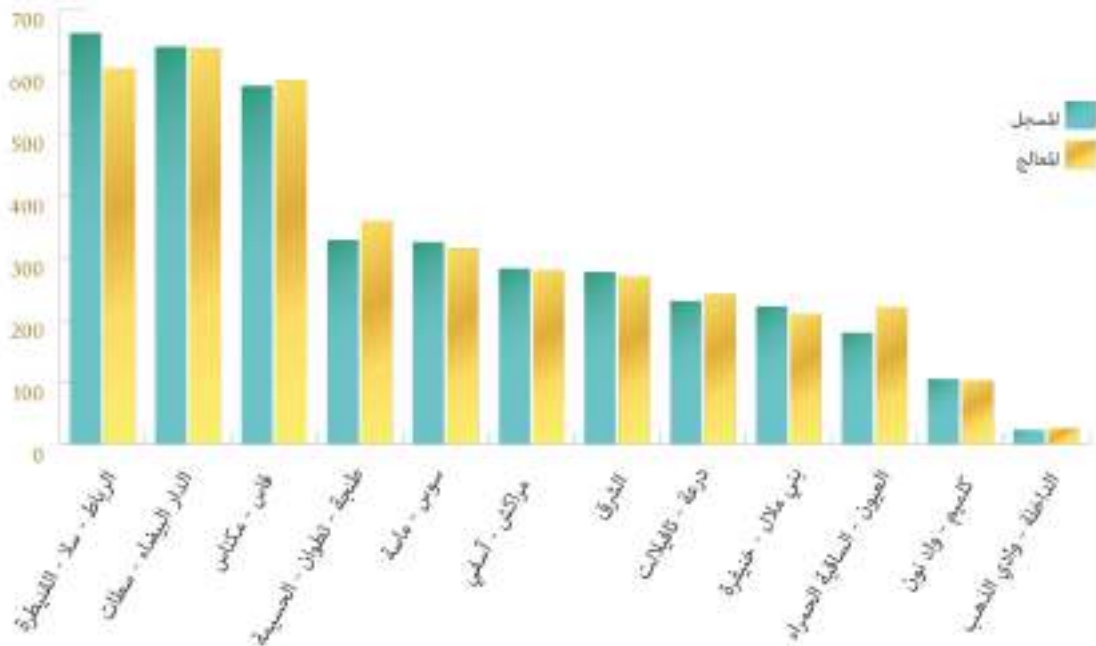


## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمليات وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل العام تظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
% 102,40	% 5,17	% 5,46	213	% 5,02	% 5,32	208	مكتاس
% 102,27	% 4,37	% 4,61	180	% 4,25	% 4,50	176	فاس
% 97,50	% 0,95	% 1,00	39	% 0,97	% 1,02	40	تازة
% 107,50	% 1,04	% 1,10	43	% 0,97	% 1,02	40	تاونات
% 111,54	% 0,70	% 0,74	29	% 0,63	% 0,67	26	بولمان
% 100,00	% 0,63	% 0,67	26	% 0,63	% 0,67	26	صفرو
% 88,46	% 0,56	% 0,59	23	% 0,63	% 0,67	26	العاجب
% 87,50	% 0,51	% 0,54	21	% 0,58	% 0,61	24	إفران
% 108,33	% 0,32	% 0,33	13	% 0,29	% 0,31	12	مولاي يعقوب
% 109,09	% 8,75	% 9,23	360	% 7,97	% 8,44	330	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 126,39	% 4,42	% 4,66	182	% 3,48	% 3,68	144	طنجة-أصيلة
% 83,02	% 1,07	% 1,13	44	% 1,28	% 1,36	53	تطوان
% 109,09	% 1,17	% 1,23	48	% 1,06	% 1,13	44	العرائش
% 100,00	% 0,61	% 0,64	25	% 0,60	% 0,64	25	المضيق - القنيطرة
% 95,24	% 0,49	% 0,51	20	% 0,51	% 0,54	21	شفشاون
% 85,71	% 0,44	% 0,46	18	% 0,51	% 0,54	21	وزان
% 116,67	% 0,51	% 0,54	21	% 0,43	% 0,46	18	الحسيمة
% 50,00	% 0,05	% 0,05	2	% 0,10	% 0,10	4	الفحص - أنجرة
% 96,93	% 7,68	% 8,10	316	% 7,87	% 8,34	326	سوس - ماسة
% 90,91	% 3,64	% 3,84	150	% 3,98	% 4,22	165	أكادير- إدا وتنان
% 124,56	% 1,72	% 1,82	71	% 1,38	% 1,46	57	إنزكان آيت ملول
% 76,32	% 0,70	% 0,74	29	% 0,92	% 0,97	38	تارودانت
% 96,88	% 0,75	% 0,79	31	% 0,77	% 0,82	32	تيزنيت
% 100,00	% 0,44	% 0,46	18	% 0,43	% 0,46	18	اشوكة آيت باها
% 106,25	% 0,41	% 0,44	17	% 0,39	% 0,41	16	طاطا
% 99,29	% 6,83	% 7,20	281	% 6,83	% 7,24	283	مراكش - آسفي
% 101,40	% 3,52	% 3,72	145	% 3,45	% 3,66	143	مراكش
% 81,63	% 0,97	% 1,03	40	% 1,18	% 1,25	49	آسفي
% 72,73	% 0,39	% 0,41	16	% 0,53	% 0,56	22	الصويرة
% 133,33	% 0,49	% 0,51	20	% 0,36	% 0,38	15	اليوسفية
% 93,33	% 0,34	% 0,36	14	% 0,36	% 0,38	15	الحوز
% 121,43	% 0,41	% 0,44	17	% 0,34	% 0,36	14	الرحامنة
% 84,62	% 0,27	% 0,28	11	% 0,31	% 0,33	13	شيخاوة
% 150,00	% 0,44	% 0,46	18	% 0,29	% 0,31	12	قلعة السراغنة
% 97,48	% 6,58	% 6,95	271	% 6,71	% 7,11	278	الشرق
% 92,23	% 2,31	% 2,43	95	% 2,49	% 2,64	103	وجدة-أنجاد
% 100,00	% 1,07	% 1,13	44	% 1,06	% 1,13	44	الناظور



نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			جهات وعمليات وأقاليم المملكة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل العام تعظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التعظم	
% 100,00	% 0,85	% 0,90	35	% 0,85	% 0,90	35	تاوريرت
% 135,71	% 0,92	% 0,97	38	% 0,68	% 0,72	28	جرادة
% 63,64	% 0,34	% 0,36	14	% 0,53	% 0,56	22	بركان
% 93,75	% 0,36	% 0,38	15	% 0,39	% 0,41	16	الدريوخ
% 100,00	% 0,39	% 0,41	16	% 0,39	% 0,41	16	فجيج
% 100,00	% 0,34	% 0,36	14	% 0,34	% 0,36	14	جرسيف
% 105,19	% 5,90	% 6,23	243	% 5,58	% 5,91	231	درعة - تافيلالت
% 102,73	% 2,75	% 2,90	113	% 2,66	% 2,81	110	ميدلت
% 131,25	% 1,53	% 1,61	63	% 1,16	% 1,23	48	الرشيدية
% 76,32	% 0,70	% 0,74	29	% 0,92	% 0,97	38	ورزازات
% 104,00	% 0,63	% 0,67	26	% 0,60	% 0,64	25	تنغير
% 120,00	% 0,29	% 0,31	12	% 0,24	% 0,26	10	زاكورة
% 94,17	% 5,10	% 5,38	210	% 5,39	% 5,71	223	بني ملال - خنيفرة
% 118,33	% 1,72	% 1,82	71	% 1,45	% 1,54	60	بني ملال
% 60,00	% 0,80	% 0,85	33	% 1,33	% 1,41	55	أزيلال
% 91,84	% 1,09	% 1,15	45	% 1,18	% 1,25	49	خنيفرة
% 100,00	% 1,04	% 1,10	43	% 1,04	% 1,10	43	خريبكة
% 112,50	% 0,44	% 0,46	18	% 0,39	% 0,41	16	الفقيه بن صالح
% 123,33	% 5,39	% 5,69	222	% 4,35	% 4,61	180	العيون - الساقية الحمراء
% 122,97	% 4,42	% 4,66	182	% 3,57	% 3,79	148	العيون
% 105,56	% 0,46	% 0,49	19	% 0,43	% 0,46	18	السمارة
% 144,44	% 0,32	% 0,33	13	% 0,22	% 0,23	9	بوجدور
% 160,00	% 0,19	% 0,21	8	% 0,12	% 0,13	5	طرفاية
% 98,10	% 2,50	% 2,64	103	% 2,54	% 2,69	105	كلميم - واد نون
% 100,00	% 1,43	% 1,51	59	% 1,42	% 1,51	59	كلميم
% 95,45	% 0,51	% 0,54	21	% 0,53	% 0,56	22	سيدي إفني
% 94,12	% 0,39	% 0,41	16	% 0,41	% 0,44	17	طنطان
% 100,00	% 0,17	% 0,18	7	% 0,17	% 0,18	7	أسا - الزاك
% 112,50	% 0,66	% 0,69	27	% 0,58	% 0,61	24	الداخلة - وادي الذهب
% 113,04	% 0,63	% 0,67	26	% 0,56	% 0,59	23	وادي الذهب
% 100,00	% 0,02	% 0,03	1	% 0,02	% 0,03	1	أوسرد
% 80,43	% 0,90	% 0,95	37	% 1,11	% 1,18	46	جهات غير محددة
% 80,43	% 0,90	% 0,95	37	% 1,11	% 1,18	46	عمليات وأقاليم المملكة
% 99,85	% 94,80	% 100	3902	% 94,37	% 100	3908	المجموع



يتضح من تحليل المعصيات الرقمية المبيّنة في الجدول أعلاه، أن كل جهات المملكة كانت مسكّرة تضمّنات تقوم بها منتسبوها، بنسب متقاربة أحياناً ومتفاوتة أحياناً أخرى، وعلو غرار السنة الماضية، بقوماً بمجموعه 46 تضمّنات عاون تمكيداً الجهة التي ينتمى إليها المتكتمل

والبارز في هذا الشأن، أنه خلافاً للمسجل العام، يتضح أن جهة الرياض - مكة - الفيصلية تقدّمت، خلال هذه السنة، إلى صدارة الترتيب بما مجموعه 663 تضمّنات، بنسبة 16,97% من مجموع ملفات الاختصاص الواردة من كافة جهات المملكة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,40%، متبوعة بجهة الخار البيضاء - مكناس التي تقدّمت أيضاً خلال هذه السنة إلى المرتبة الثانية، بما مجموعه 641 تضمّنات وبنسبة 16,40%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 99,69%، بجهة فاس - مكناس التي تراجعت هذه السنة إلى المرتبة الثالثة بـ 578 تضمّنات، بنسبة 14,79% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 101,56%، تلتها في الترتيب جهة صنعاء - تعوان - العسيمة التي حافظت على المرتبة الرابعة، بـ 330 تضمّنات، بنسبة 8,44%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 109,09%، بجهة مومس - مائة التي حافظت بدورها على المرتبة الخامسة بـ 326 تضمّنات، بنسبة 8,34%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 96,93%، تلتها بنسب ترتيب السنة الماضية أيضاً جهة مراكش - آسفي بـ 283 تضمّنات، بنسبة 7,24%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 99,29%، متبوعة في المرتبة السابعة بجهة الشرق، بما مجموعه 278 تضمّنات وبنسبة 7,11%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 97,48%، فإقر الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة علو الترتيب المفصل في الجدول.

أما من جانب توزيع التضمّنات على مستوى العمالات والأقاليم فقد تبين أن 13 عمالة تجاوزت عتبة 100 تضمّن لكل واحدة منها، وقد تصدرت فيها عمالة الخار البيضاء الترتيب، بـ 362 تضمّنات، بنسبة 9,26% من مجموع ملفات التضمّن الواردة من مختلف عمالات وأقاليم المملكة، تلتها كما السنة الماضية عمالة مكناس التي حافظت بدورها على المرتبة الثانية بـ 208 تضمّنات، بنسبة 5,32%، ثم عمالة فاس التي تقدّمت إلى المرتبة الثالثة، بما مجموعه 176

تضلما، بنسبة 4.50% من نفس المجموع؛ وبعدها عمالة الرباط التي تقدمت بدورها إلى المرتبة الرابعة بـ 172 تضلما، بنسبة 4.40%؛ ثم عمالة أكادير - إغواتين التي حلت في المرتبة الخامسة، بـ 165 تضلما بنسبة 4.22%؛ فعمالة العيون بـ 148 تضلما، بنسبة 3.79%؛ فيما جاء ترتيب باقي العمالات والأقاليم على الشكل المبين في الجدول بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين 144 تضلما واراغا من عمالة كهنجة - أصيلة، وتضلم واحد بجله خلال هذه السنة إقليم أوسرا.

وكما أسفرت المعصيات المبينة في ذات الجدول، مرة أخرى، عن كون ساكنة العمالات التي توجد بها مقرات رئاسة الجهات شكلت إجمالا مصورا لأكبر عدد من التضلمات بالمقارنة مع باقي العمالات والأقاليم داخل نفس الجهة، باستثناء تلك الولاية من عمالة مكناس التي فاقت في مجموعها التضلمات الولاية من عمالة فاس وتلك الولاية من إقليم مبيدات التي فاقت في مجموعها التضلمات الولاية من عمالة الرشيدية، «كما أسفرت» أكدت خلاصات ما تم الوقوف عليه، في السنوات الماضية، من مخالفة الترتيب الجغرافي لعدد التضلمات لمنصق وجوب احتلال الجهات الأكثر كثافة سكانية ومركزا للأنشطة الإدارية للمراتب المتقدمة في ترتيب عدد التضلمات الولاية منها.

وفي مستوى آخر، يظهر تحليل المعصيات الرقمية المبينة في الجدول أعلاه، أن قرارات المؤسسة همت كل جهات المملكة، بنسب متقاربة أحيانا ومتفاوتة أحيانا أخرى، والملاحظ، أنه خلافا لتوزيع المسجل تضلم يتضح أن جهة الحار البيضاء - مكناس تصدرت، خلال هذه السنة، الترتيب بما مجموعه 639 قرارا، بنسبة 16.38% من مجموع القرارات الصادرة في شأن التضلمات الولاية من داخل التراب الوطني؛ متبوعة بجهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 606 قرارات وبنسبة 15.53%؛ بجهة فاس - مكناس في المرتبة الثالثة بـ 587 قرارا، بنسبة 15.04% من نفس المجموع؛ تلتها في الترتيب جهة كهنجة - تصوان - الحسيمة التي حافظت على المرتبة الرابعة، بـ 360 قرارا، بنسبة 9.23%؛ بجهة ماس - التي تقدمت إلى المرتبة الخامسة بـ 316 قرارا وبنسبة 8.10%؛ وباقي الجهات الأخرى بأعداد ونسب متفاوتة على الترتيب المفصل في الجدول.

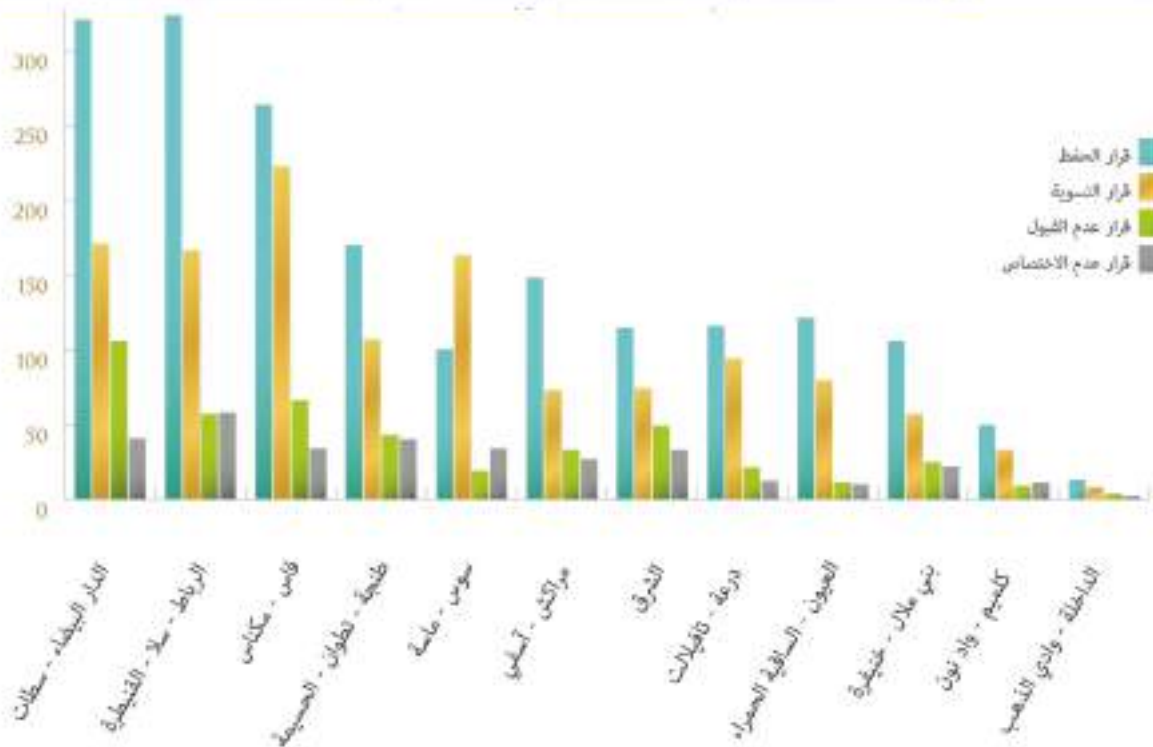
نفس الاختلاف في ترتيب التضلمات الولاية من كل جهة تم تسجيله أيضا في شأن القرارات الصادرة في موضوع هذه التضلمات على مستوى كل عمالة أو إقليم، وإن تبين أن 12 عمالة تجاوزت عتبة 100 قرار لكل واحدة منها، وقد تصدرت فيها أيضا عمالة الحار البيضاء الترتيب، بـ 352 قرارا، بنسبة 9.02% من مجموع القرارات الصادرة التي تهم مختلف عمالات وأقاليم المملكة؛ تلتها عمالة مكناس في المرتبة الثانية بـ 213 قرارا، بنسبة 5.46%؛ ثم عمالة كهنجة - أصيلة وعماله العيون اللتين تقاسمتا المرتبة الثالثة، بما مجموعه 182 قرارا، بنسبة 4.66% من نفس المجموع لكل منهما؛ وبعدهما جاءت عمالة فاس التي احتلت المرتبة الرابعة بـ 180 قرارا، بنسبة 4.61%؛ فيما جاء ترتيب باقي العمالات والأقاليم على الشكل المبين في الجدول بأعداد متفاوتة من القرارات، تراوحت ما بين 151 قرارا هم تضلمات واراغا من عمالة الرباط وقرار واحد هم تضلمات واراغا من إقليم أوسرا.



## ملفات التعظم المسجلة والمعالجة

### الجدول 4

النسبة من مجموع القرارات الصادرة	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار النسوية		قرار الحفظ		جهات المملكة/ شعبة القرار
		النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	العدد	النسبة من مجموع قرارات النسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	
% 15,52	639	% 11,52	41	% 21,90	106	% 12,95	171	% 16,41	321	الدار البيضاء - سطات
% 14,72	606	% 16,29	58	% 11,78	57	% 12,65	167	% 16,56	324	الرباط - سلا - القنيطرة
% 14,26	587	% 9,55	34	% 13,64	66	% 16,89	223	% 13,50	264	فاس - مكناس
% 8,75	360	% 11,24	40	% 8,88	43	% 8,11	107	% 8,69	170	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 7,68	316	% 9,55	34	% 3,93	19	% 12,35	163	% 5,11	100	سوس - ماسة
% 6,83	281	% 7,58	27	% 6,82	33	% 5,53	73	% 7,57	148	مراكش - آسفي
% 6,58	271	% 9,27	33	% 10,12	49	% 5,61	74	% 5,88	115	الشرق
% 5,90	243	% 3,37	12	% 4,34	21	% 7,12	94	% 5,93	116	درعة - تافيلالت
% 5,39	222	% 2,81	10	% 2,27	11	% 6,06	80	% 6,19	121	العيون - الساقية الحمراء
% 5,10	210	% 6,18	22	% 5,17	25	% 4,32	57	% 5,42	106	بني ملال - خنيفرة
% 2,50	103	% 3,09	11	% 1,86	9	% 2,50	33	% 2,56	50	كلميم - وادي نون
% 0,66	27	% 0,56	2	% 0,83	4	% 0,61	8	% 0,66	13	الداخلة - وادي الذهب
% 0,90	37	% 0,56	2	% 1,03	5	% 1,52	20	% 0,51	10	جهات غير محددة
% 94,80	3902	% 91,57	326	% 92,56	448	% 96,21	1270	% 94,99	1858	المجموع
% 100		% 8,35		% 11,48		% 32,55		% 47,62		النسبة من المجموع



وإذا كان الظاهر من خلال هذه المعصيات الإحصائية، أن مجموع القرارات التواضعتها المؤسسة خلال هذه السنة، في شأن التخطات الواردة عليها، شكلت عموماً ما تم بيانها ما



بمجموعه 3901 قرار، فإن ما يتعين توضيحه في هذا الصدد، هو كيفية هذه القرارات. بحيث تصدرت قرارات التظلم التي هتمت بتضلمات وارادة من مختلف جهات المملكة الترتيب، بما مجموعه 1858 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 47,62% من مجموع القرارات التي هتمت بتضلمات الوارادة من داخل التراب الوطني، في حين جاءت قرارات التسوية في المرتبة الثانية بما مجموعه 1270 قرارا، وبما نسبته 32,55% من نفس المجموع، بينما احتلت قرارات عدم القبول التي هتمت بتضلمات وارادة من مختلف جهات المملكة، المرتبة الثالثة بما مجموعه 448 قرارا، وبما نسبته 11,48% من نفس المجموع، متقدمة بذلك على قرارات عدم الاختصاص التي احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة في سلم الترتيب بما مجموعه 326 قرارا، وما نسبته 8,35% من ذات المجموع.

هذا، وحذير بالذكر أن الترتيب العلم لكيفية القرارات، كما تم بيانه، لم يماثل دائما على نفس منصفه التراتبي عند تحليل المعصيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار في ارتباطه بجهة التظلم، ففي الوقت الذي تصدرت فيه القرارات التي هتمت بتضلمات الوارادة من جهة الرباط - مكناس - الفكيصرة ترتيب قرارات التظلم وقرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 314 قرارا بالنسبة للنوع الأول، وما نسبته 16,56% من مجموع قرارات التظلم، وبما مجموعه 58 قرارا بالنسبة للنوع الثاني، وما نسبته 16,29% من مجموع قرارات عدم الاختصاص، تصدرت جهة فاس - مكناس التصنيف الخاص بقرارات التسوية بما مجموعه 223 قرارا، وما نسبته 16,89% من مجموع قرارات التسوية، في حين، تصدرت القرارات التي هتمت بتضلمات الوارادة من جهة الدار البيضاء - مكناس ترتيب قرارات عدم القبول بما مجموعه 106 قرارا، وما نسبته 21,90% من مجموع هذا النوع من القرارات، في حين، احتلت باقي الجهات مراتب مختلفة، بحسب نوع القرار المعنية، وفق التفصيل المبين في الجدول.

#### 10 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارا بحسب بلدان الإقامة

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل			بلدان الإقامة
	النسبة من مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من مجموع المسجل العام نظم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	
97,37%	1,80%	34,58%	74	1,84%	32,62%	76	فرنسا
91,67%	0,53%	10,28%	22	0,58%	10,30%	24	إسبانيا
63,16%	0,29%	5,61%	12	0,46%	8,15%	19	بلجيكا
100,00%	0,41%	7,94%	17	0,41%	7,30%	17	هولندا
93,33%	0,34%	6,54%	14	0,36%	6,44%	15	إيطاليا
80,00%	0,19%	3,74%	8	0,24%	4,29%	10	كندا
111,11%	0,24%	4,67%	10	0,22%	3,86%	9	ألمانيا
88,89%	0,19%	3,74%	8	0,22%	3,86%	9	الولايات المتحدة الأمريكية
100,00%	0,17%	3,27%	7	0,17%	3,00%	7	السعودية
100,00%	0,12%	2,34%	5	0,12%	2,15%	5	مصر



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

% 75,00	% 0,07	% 1,40	3	% 0,10	% 1,72	4	الإمارات العربية المتحدة
% 100,00	% 0,07	% 1,40	3	% 0,07	% 1,29	3	السويد
% 100,00	% 0,07	% 1,40	3	% 0,07	% 1,29	3	بريطانيا
% 100,00	% 0,07	% 1,40	3	% 0,07	% 1,29	3	تركيا
% 33,33	% 0,02	% 0,47	1	% 0,07	% 1,29	3	الدانمارك
% 33,33	% 0,02	% 0,47	1	% 0,07	% 1,29	3	سويسرا
% 150,00	% 0,07	% 1,40	3	% 0,05	% 0,86	2	النرويج
% 100,00	% 0,05	% 0,93	2	% 0,05	% 0,86	2	العراق
% 50,00	% 0,02	% 0,47	1	% 0,05	% 0,86	2	الكويت
% 100,00	% 0,02	% 0,47	1	% 0,02	% 0,43	1	الهندوراس
% 100,00	% 0,02	% 0,47	1	% 0,02	% 0,43	1	غينيا
% 100,00	% 0,02	% 0,47	1	% 0,02	% 0,43	1	ليبيا
% 0,00	% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	% 0,43	1	الجزائر
% 0,00	% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	% 0,43	1	روسيا
% 0,00	% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	% 0,43	1	لبنان
**	% 0,02	% 0,47	1	% 0,00	% 0,00	0	المكسيك
**	% 0,02	% 0,47	1	% 0,00	% 0,00	0	قطر
**	% 0,02	% 0,47	1	% 0,00	% 0,00	0	موريتانيا
% 100,00	% 0,27	% 5,14	11	% 0,27	% 4,72	11	بلدان أجنبية غير محددة
% 91,85	% 5,20	% 100	214	% 5,63	% 100	233	المجموع

يُظهر تحليل المعصيات الرقمية المبيّنة في الجدول أعلاه، أن المؤسسة توصلت خلال سنة 2022، بما مجموعه 222 تظلماً من قاصدين بـ 25 حوالة أجنبية معاملة، أو بزيادة 04 حول مقارنة مع السنة الماضية، فضلاً عن 11 تظلماً اكتفى أصحابها بالإشارة إلى إقامتهم في الخارج من غير تحديد حوالة بعينها، كما شكّل هذا العدد الإجمالي ارتفاعاً في عدد التظلمات المتوصل بها من الخارج خلال هذه السنة.

وقد تبين من ذات الجدول، أن 06 حول إقامة بلغت أو تجاوزت عتبة العشر تظلمات لكل واحدة منها، بما مجموعه 161 تظلماً، أي بنسبة 69,10% من مجموع ملفات التظلم التي تهم أشخاصاً قاصدين بالخارج؛ هذا، وكما السنة الماضية، بقيت أغلب هذه التظلمات من نصيب متظلمين مقيمين بفرنسا التي حافظت على المرتبة الأولى بمجموع 76 تظلماً، وبنسبة 32,62% من نفس المجموع، و1,84% من إجمالي المسجل العام تظلم، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 97,37%؛ وفي المرتبة الثانية، جاءت التظلمات الواردة من إسبانيا بـ 24 تظلماً، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,67%؛ متبوعةً ببلجيكا التي حافظت، للسنة الثالثة على التوالي، على المرتبة الثالثة بـ 19 تظلماً، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 63,16%؛ وهولندا بـ 17 تظلماً في المرتبة الرابعة، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 100%؛ وإيطاليا في المرتبة الخامسة بـ 15 تظلماً، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 93,33%؛ وكندا في المرتبة السادسة بـ 10 تظلمات، بنسبة معالجة إجمالية بلغت 80%؛ ثم باقي الدول الأجنبية المعنية بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين تظلم واحد و09 تظلمات.

من جهة أخرى، واصلت القرارات التي أصدرتها المؤسسة، برسم سنة 2022، في موضوع



التضلمات الواردة من الخارج انخفضت، حيث بقى عدداً هذه القرارات محصوراً في 14 قراراً، عوض 45 تم تسجيلها السنة الماضية، وهو ما يشكل نسبة 5,20% فقط من مجموع القرارات الصادرة.

من جانب آخر، لم يتغير هذه السنة عدداً حول الإقامة التي بلغت أو تجاوزت القرارات التي تهم أشخاصاً مقيمين بها عتبة 10 قرارات لكل واحدة منها، حيث بلغ عددها 06 حول، بما مجموعه 149 قراراً، أو بنسبة 69,63% من مجموع القرارات الصادرة في تضلمات أشخاص مقيمين بالخارج، وقد هم أغلب هذه القرارات أشخاصاً قاصدين بفرنسا، بمجموع 74 قراراً، وبنسبة 34,58% من نفس المجموع، ثم إسبانيا في المرتبة الثانية، بـ 22 قراراً، وبنسبة 10,28%، وبعدها القرارات التي تهم أشخاصاً مقيمين بهولندا التي احتلت المرتبة الثالثة، بـ 17 قراراً، وبنسبة 7,94%، ثم إيطاليا في المرتبة الرابعة، بـ 14 قراراً، وبنسبة 6,54%، فبلجيكا بـ 12 قراراً، وبنسبة 5,61%، ثم القرارات التي تهم أشخاصاً مقيمين بألمانيا التي احتلت المرتبة السادسة، بـ 10 قرارات، وبنسبة 4,67%، أما الباقي فتوزع على الدول الميمنة في الجدول، بأعداد متفاوتة تراوحت ما بين قرار واحد و 08 قرارات.

هذا، حول إخراج ما أصدرته المؤسسة من قرارات في تضلمات الأعوان أصحابها أنهم يقطنون بالخارج، حول تحديد لدولة الإقامة، ضمن ترتيب هذه الدول، ويتعلق الأمر بـ 11 قراراً.

### الجدول 1

النسبة من مجموع القرارات الصادرة	مجموع القرارات	قرار عدم الاختصاص		قرار عدم القبول		قرار التسوية		قرار الحفظ		بلدان الإقامة / طبيعة القرار
		النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم القبول	العدد	النسبة من مجموع قرارات التسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	
1,80%	74	3,65%	13	2,48%	12	0,91%	12	1,89%	37	فرنسا
0,53%	22	1,12%	4	0,62%	3	0,23%	3	0,61%	12	إسبانيا
0,41%	17	0,56%	2	0,41%	2	0,38%	5	0,41%	8	هولندا
0,34%	14	1,40%	5	0,21%	1	0,23%	3	0,26%	5	إيطاليا
0,29%	12	0,28%	1	0,21%	1	0,23%	3	0,36%	7	بلجيكا
0,24%	10	0,00%	0	0,41%	2	0,30%	4	0,20%	4	ألمانيا
0,19%	8	0,56%	2	0,00%	0	0,08%	1	0,26%	5	الولايات المتحدة الأمريكية
0,19%	8	0,00%	0	0,41%	2	0,30%	4	0,10%	2	كندا
0,17%	7	0,00%	0	0,41%	2	0,15%	2	0,15%	3	السعودية
0,12%	5	0,00%	0	0,62%	3	0,00%	0	0,10%	2	مصر
0,07%	3	0,00%	0	0,21%	1	0,15%	2	0,00%	0	الإمارات العربية المتحدة
0,07%	3	0,00%	0	0,41%	2	0,08%	1	0,00%	0	السويد
0,07%	3	0,00%	0	0,00%	0	0,08%	1	0,10%	2	النرويج
0,07%	3	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,15%	3	بريطانيا
0,07%	3	0,00%	0	0,21%	1	0,08%	1	0,05%	1	تركيا





## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

العراق	1	0,05%	0	0,00%	1	0,21%	0	0,00%	2	0,05%
الكويت	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,02%
المكسيك	1	0,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
الهندوراس	0	0,00%	0	0,00%	1	0,21%	0	0,00%	1	0,02%
الدانمارك	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,28%	1	0,02%
سويسرا	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,02%
غينيا	0	0,00%	0	0,00%	1	0,21%	0	0,00%	1	0,02%
قطر	1	0,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
ليبيا	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,02%
موريتانيا	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,02%
بلدان اجنبية غير محددة	4	0,20%	4	0,30%	1	0,21%	2	0,56%	11	0,27%
المجموع	98	5,01%	50	3,79%	36	7,44%	30	8,43%	214	5,20%
النسبة من المجموع		45,79%		23,36%		16,82%		14,02%		100,00%

وجدير بالذكر، أنه خلافا للتضلمات الواردة على المؤسسة من مختلف جهات المملكة، حافظت فرنسا على نفس المنطق التراتبي العام عند تحليل المعصيات أعلاه، بالاستناد إلى نوعية كل قرار في ارتباطه بالدولة مصدر التضلم بحيث تصدر في نفس الوقت ترتيب قرارى الصفة بما مجموعه 37 قرارا، وما نسبته 1,89% من مجموع قرارات الصادرة؛ وقرارات عدم الاختصاص بما مجموعه 13 قرارا، وما نسبته 3,65% من مجموع هذه القرارات؛ كما تصدر قرارات التسوية وقرارات عدم القبول بما مجموعه 12 قرارا لكل منهما، وما نسبته 0,91% من مجموع قرارات التسوية و4,48% من مجموع قرارات عدم القبول؛ في حين لم تحافظ دائما باقي الدول على نفس النسب الترتيبية من خلال احتلالها مراتب مختلفة بحسب نوع القرار المعنية، وفق التفصيل المبين في الجدول.

## II - ملفات التضلم المسجلة والمعالجة بملخص قرارى بحسب الجنسية

الجنسية	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات	النسبة من المجموع	
مغربية	4084	98,62%	4056	98,54%	99,31%
إيفوارية	12	0,29%	10	0,24%	83,33%
سورية	9	0,22%	10	0,24%	111,11%
لبنانية	4	0,10%	3	0,07%	75,00%
غينية	4	0,10%	4	0,10%	100,00%
مصرية	3	0,07%	4	0,10%	133,33%
فرنسية	3	0,07%	2	0,05%	66,67%
بلجيكية	2	0,05%	2	0,05%	100,00%
إفريقيا الوسطى	2	0,05%	1	0,02%	50,00%



% 100,00	% 0,05	2	% 0,05	2	يمنية
% 100,00	% 0,05	2	% 0,05	2	فلسطينية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	عراقية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	بوروندية
% 0,00	% 0,00	0	% 0,02	1	كامرونية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	إيطالية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	أردنية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	سعودية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	روسية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	ليبية
% 200,00	% 0,05	2	% 0,02	1	كونغولية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	سنغالية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	فمرية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	نرويجية
% 100,00	% 0,02	1	% 0,02	1	هايتية
% 200,00	% 0,05	2	% 0,02	1	نيجيرية
**	% 0,02	1	% 0,00	0	برتغالية
**	% 0,02	1	% 0,00	0	جزائرية
**	% 0,02	1	% 0,00	0	سويسرية
**	% 0,02	1	% 0,00	0	مالية
**	% 0,02	1	% 0,00	0	هولندية
% 99,40	% 100,00	4116	% 100,00	4141	المجموع

تظهر المعصيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، أن مجموع التضلمات المسجلة بالمؤسسة والتي تدخل في نطاق اختصاصها، كما همت أشخاصا يحملون الجنسية المغربية، بما مجموعه 4084 تضلما، بنسبة 98,62% من مجموع ملفات الاختصاص المسجلة، همت أيضا أشخاصا يحملون جنسيات مختلفة بما مجموعه 57 تضلما، توزعت بين 24 جنسية أجنبية، احتلت صدارة ترتيبها هذه السنة، الجنسية الإفوارية بـ 12 تضلما، أعقبتهما في المرتبة الثانية، كما السنة الماضية، الجنسية السورية بـ 09 تضلمات، فالجنسية اللبنانية والجنسية الغينية في المرتبة الثالثة بـ 04 تضلمات لكل منهما؛ فيما كان نصيب كل من الجنسية الفرنسية والمصرية 03 تضلمات لكل منهما، مهلتين بذلك المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الخامسة، جاءت كل من الجنسية البلجيكية والإفريقية الوسطى واليمنية والفلسطينية بتضلمين اثنين لكل منها؛ وحلت بعد ذلك باقي الجنسيات في المرتبة السادسة، بتضلم واحد لكل منها، وفق التفصيل المبين أعلاه.

هذا، وقد سجلت التضلمات التي تقدم بها أشخاص أجانب بدورها نسبة معالجة مهمة، بلغت هذه السنة 105,26%، على النحو المفصل في الجدول أعلاه.



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

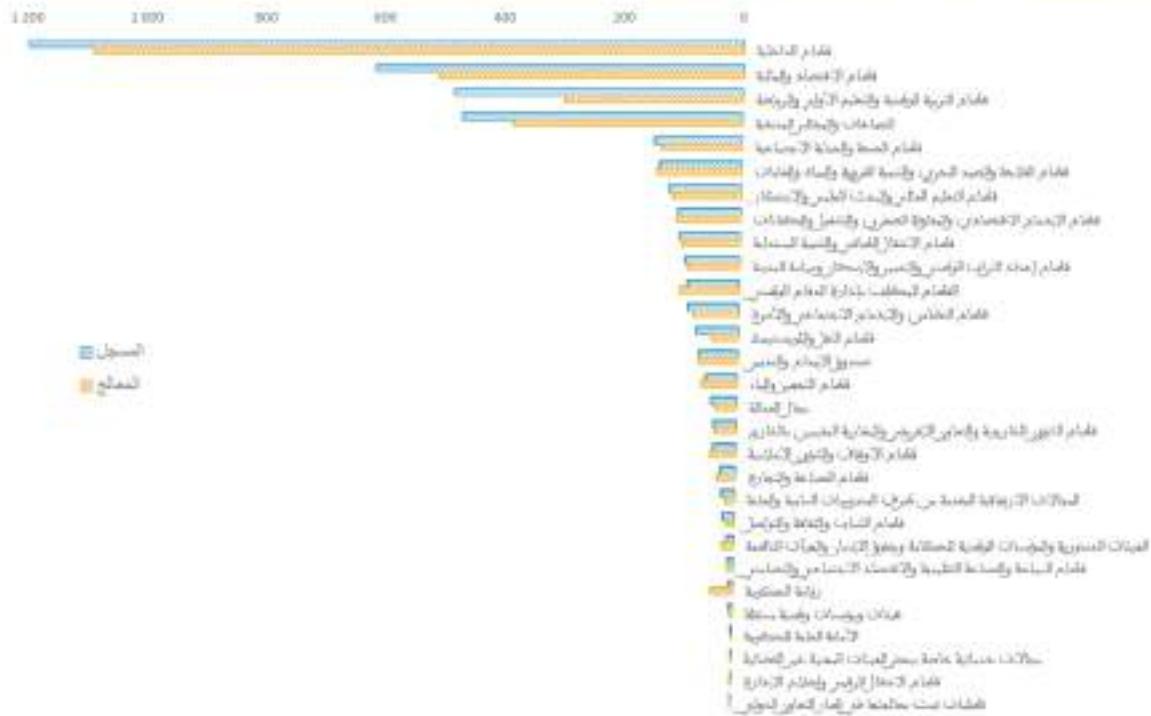
14 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرار G بحسب أجنال القصاص المعنوي بها

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		المجال القطاعي المعنى
	النسبة من المجموع	عدد القرارات <sup>1</sup>	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
% 91,05	% 29,96	1088	% 28,86	1195	قطاع الداخلية
% 83,01	% 14,12	513	% 14,92	618	قطاع الاقتصاد والمالية
% 62,01	% 8,31	302	% 11,76	487	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 81,82	% 10,66	387	% 11,42	473	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 92,00	% 3,80	138	% 3,62	150	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
% 102,84	% 3,99	145	% 3,40	141	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 94,35	% 3,22	117	% 2,99	124	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
% 100,93	% 3,00	109	% 2,61	108	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
% 95,24	% 2,75	100	% 2,54	105	قطاع الانتقال الطاقوي والتنمية المستدامة
% 95,74	% 2,48	90	% 2,27	94	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
% 114,44	% 2,84	103	% 2,17	90	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
% 89,77	% 2,18	79	% 2,13	88	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
% 62,16	% 1,27	46	% 1,79	74	قطاع النقل واللوجستيك
% 101,49	% 1,87	68	% 1,62	67	صندوق الإيداع والتدبير
% 112,96	% 1,68	61	% 1,30	54	قطاع التجهيز والماء
% 80,00	% 0,99	36	% 1,09	45	مجال العدالة
% 95,00	% 1,05	38	% 0,97	40	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% 112,82	% 1,21	44	% 0,94	39	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 123,08	% 0,88	32	% 0,63	26	قطاع الصناعة والتجارة
% 70,83	% 0,47	17	% 0,58	24	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
% 66,67	% 0,39	14	% 0,51	21	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
% 161,54	% 0,58	21	% 0,31	13	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكمة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
% 109,09	% 0,33	12	% 0,27	11	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
% 487,50	% 1,07	39	% 0,19	8	رئاسة الحكومة
% 57,14	% 0,11	4	% 0,17	7	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
% 0,00	% 0,00	0	% 0,05	2	الأمانة العامة للحكومة
% 100,00	% 0,03	1	% 0,02	1	مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية
**	% 0,06	2	% 0,00	0	قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة
**	% 0,03	1	% 0,00	0	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي

6 دون احتساب قرارات عدم القبول

مجال قطاعية مختلفة	36	% 0,87	25	% 0,69	% 69,44
المجموع	4141	% 100,00	3632	% 100,00	% 87,71



أخذاً بعين الاعتبار خصوصية التقرير السنوي للسنة الماضية (2021)، الذي كان منصوباً بنتائج التعديل الحكومي وما ترتب عنه من تغيير في تشكيلة وبنية مختلف القطاعات الحكومية، مما سيتعدى معه عقد المقارنات اللازمة بين القطاعات المعنية، فإن هذا التقرير يركز على القطاعات الصناعية المعنية أكثر بتدخلات المرفقين في ضوء التشكيلة الحكومية العالية فقط، وهو ما أتاح إجراء المقارنات التالية:

احتل قطاع الداخلية صدارة ترتيب القطاعات المعنية بالتدخل مسجلاً ما مجموعه 1195 تضرماً، أي بنسبة بلغت 28,86% من إجمالي التضررات المسجلة بالمؤسسة خلال السنة؛ وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 91,05%؛ متبوعاً بقطاع الاقتصاد والمالية الذي جاء في المرتبة الثانية، بما مجموعه 618 تضرماً، وبنسبة 14,92% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 83,01%؛ يليه في الترتيب قطاع التربية الوصفية والتعليم الأولي والثانوي الذي احتل هذه السنة المرتبة الثالثة، بمجموع 487 تضرماً، وبنسبة 11,76% من نفس المجموع، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 62,01%؛ واحتل المرتبة الرابعة مجال الجماعات والهيئات المنتخبة بما مجموعه 473 تضرماً، وبنسبة 11,42%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 81,82%؛ متقدماً في نفس الوقت على قطاع الصحة والعمالة الاجتماعية الذي احتل هذه السنة المركز الخامس، بما مجموعه 150 تضرماً، وبنسبة 3,62%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 92%؛ وكانت المرتبة السادسة من نصيب قطاع الزراعة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بما مجموعه 141 تضرماً، وبنسبة 3,40%، وبنسبة معالجة إجمالية بلغت 102,84%؛ ثم في المرتبة السابعة، جاء قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، بما مجموعه 14 تضرماً، وبنسبة 2,99%، وبنسبة معالجة



إجمالية بلغت 94,35%؛ فباقر المجالات القطاعية وفق الترتيب الموضح في الجدول تليها:

ويتضح إجمالاً مما تقدم، أن عدد المجالات القطاعية الرئيسية المعنية أكثر بتضلمات المرتفقين، والتي تجاوزت عتبة المائة تضلم لكل منها، بقدر محسوس في 09 مجالات، مشكلة بتمتع ما مجموعه 3401 من التضلمات، أو ما نسبته 81,13% من مجموع ملفات التضلم المفتوحة لدى المؤسسة خلال السنة، فيما توزعت باقر التضلمات (740) بين 18 قطاعاً محدداً ومجالاً قطاعية مختلفة، بأعداد ونسب متفاوتة.

وعموماً، سجلت، خلال هذه السنة، نسبة معالجة التضلمات بمقتضى قرارات، دون احتساب قرارات عدم القبول، ما نسبته 87,71%.

### الجدول 1

المجال القطاعي المعنى/ طبيعة القرار	قرار الحفظ		قرار النسوية		قرار عدم الاختصاص		النسبة من المجموع
	العدد	النسبة من مجموع قرارات الحفظ	العدد	النسبة من مجموع قرارات النسوية	العدد	النسبة من مجموع قرارات عدم الاختصاص	
قطاع الداخلية	656	33,54%	340	25,76%	92	25,84%	29,96%
قطاع الاقتصاد والمالية	258	13,19%	217	16,44%	38	10,67%	14,12%
الجماعات والمجالس المنتخبة	197	10,07%	132	10,00%	58	16,29%	10,66%
قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	125	6,39%	161	12,20%	16	4,49%	8,31%
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية الفروية والمياه والغابات	91	4,65%	33	2,50%	21	5,90%	3,99%
قطاع الصحة والحماية الاجتماعية	52	2,66%	81	6,14%	5	1,40%	3,80%
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	61	3,12%	43	3,26%	13	3,65%	3,22%
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	36	1,84%	72	5,45%	1	0,28%	3,00%
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	87	4,45%	12	0,91%	4	1,12%	2,84%
قطاع الانتقال الطائي والتنمية المستدامة	59	3,02%	32	2,42%	9	2,53%	2,75%
قطاع إعدادات التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	44	2,25%	33	2,50%	13	3,65%	2,48%
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	77	3,94%	2	0,15%	0	0,00%	2,18%
صندوق الإيداع والتدبير	27	1,38%	35	2,65%	6	1,69%	1,87%
قطاع التجهيز والماء	39	1,99%	14	1,06%	8	2,25%	1,68%

7 دون احتساب قرارات عدم القبول



قطاع النقل واللوجستيك	19	0,97 %	26	1,97 %	1	0,28 %	46	1,27 %
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	14	0,72 %	9	0,68 %	21	5,90 %	44	1,21 %
رئاسة الحكومة	35	1,79 %	4	0,30 %	0	0,00 %	39	1,07 %
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	24	1,23 %	13	0,98 %	1	0,28 %	38	1,05 %
قطاع الصناعة والتجارة	13	0,66 %	14	1,06 %	5	1,40 %	32	0,88 %
مجال العدالة	9	0,46 %	22	1,67 %	5	1,40 %	36	0,99 %
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	1	0,05 %	2	0,15 %	18	5,06 %	21	0,58 %
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المتدوبيات السامية والعامّة	10	0,51 %	6	0,45 %	1	0,28 %	17	0,47 %
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	4	0,20 %	2	0,15 %	8	2,25 %	14	0,39 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	7	0,36 %	3	0,23 %	2	0,56 %	12	0,33 %
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	1	0,05 %	2	0,15 %	1	0,28 %	4	0,11 %
قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	2	0,10 %	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,06 %
مجال خدمات خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	0	0,00 %	1	0,08 %	0	0,00 %	1	0,03 %
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	0,05 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,03 %
مجالات قطاعية مختلفة	7	0,36 %	9	0,68 %	9	2,53 %	25	0,69 %
المجموع *	1956	100 %	1320	100 %	356	100 %	3632	100 %
النسبة من المجموع	53,85 %	36,34 %	9,80 %	100 %				

يوفر الجدول أعلاه معصيات حول القضايا المعنية بالقرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في علاقتها بعداء التظلمات المقدمة في مواجهة كل قطاع، لما يتيح ذلك من إمكانية رسم صورة واضحة حول «أداء المؤسسة»، في جانب المرتب بالموازنة بين حق الموازن وما يتوجب له من حماية متوثبتت جديتها، وأداء المرفق العمومي وما يتعين له من حكم.

عموماً، تعبر القرارات التي تصدرها المؤسسة في الغالب عن إيجابية موقف الإدارة المعنية بها، سواء من خلال ما تظفروه هذه الأخيرة من تفاعل مع مصالح المتظلمين والتي تبتهر بإصدار قرارات بتسوية النزاع، أو من خلال تأكيد صوابية موقف الإدارة وبالتالي إصدار قرارات بالتحفظ، أو من خلال موقف إجرائي تتخذه المؤسسة، من غير مناقشة جوهر الحق المتظلم بشأنه، عبر قرار عدم الاختصاص وعدم القبول.



وهكذا، يمكن إبداء الملاحظات التالية:

كما تصدر مجال قضاة الداخلية ترتيب القضاة المعنية بالتظلمات، تصدر أيضا القضاة المعنية بالقرارات الصادرة عن المؤسسة خلال هذه السنة، مسجلا بذلك ما بمجموعة 1088 قرارا، أو بنسبة بلغت 29,96% من مجموع القرارات التي أصدرتها المؤسسة، خلال السنة، دون احتساب قرارات عدم القبول؛ وجاء المجال القضاة الخاص بالاقتصاد والمالية في المرتبة الثانية، بـ 513 قرارا، بنسبة 14,12% من ذات المجموع؛ متبوعا بمجال الجماعات والجماعات المنتخبة الذي حل في المرتبة الثالثة، بـ 387 قرارا، بنسبة 10,86%؛ بينما جاء المجال القضاة الخاص بالترقية الوظيفية والتعليم الأولي والرياضة في المركز الرابع، بما بمجموعة 302 قرارا، وبنسبة 8,31%؛ فيما في المجال الصناعية، بأقل من 4% كما هو مبين في الجدول التالي.

كل ذلك، وفق تفصيل جاء في قرارات التظلم التي تضمنت التظلمات التي تضمنت المجال الصناعية في مقدمة الترتيب، بما بمجموعة 1956 قرارا، مشكلة بذلك نسبة 53,85% من مجموع القرارات الصادرة، خلال هذه السنة، دون احتساب قرارات عدم القبول؛ في حين، احتلت قرارات التسوية المرتبة الثانية، بما بمجموعة 1320 قرارا، وبما نسبته 36,34% من نفس المجموع؛ بينما جاء قرارات عدم الاختصاص في المرتبة الثالثة في سلم الترتيب، بما بمجموعة 356 قرارا وبنسبة 9,80% من ذات المجموع.

وتجدر الإشارة، إلى أن هذا الترتيب لم يماثل على منصفه التراتبي عند تحليل المعصيات المتعلقة بكل مجال قضاة على حدة، بحيث تصدر قرارات التظلم والتسوية وعدم الاختصاص التي تهم المجال القضاة الخاص بالداخلية ترتيب مختلف المجال الصناعية، بينما تناوبت على المرتبة الثانية وباقي المراتب مختلف القضاة بحسب نوع القرارات على الترتيب المبين أعلاه بأعداد ونسب مختلفة.

وبصيغة الحال، يظهر بوضوح تصنيف المجال الصناعية المعنية بالقرارات الصادرة بحسب نوعها، على نحو ما هو مفصل في الجدول أعلاه، التي كانت أكثر إيجابية في التعامل مع التظلمات المعروضة عليها من خلال التصرف إما على إنهاء التظلم للبعض منها، وهو ما عكسته قرارات التسوية التي تصدر 09 مجالات على نحو ما هو موضح أعلاه، أو قرارات التظلم بما يعنيه ذلك في الغالب من صوابية موقف الإدارة المعنية بها، كل ذلك وفق الترتيب المبين أعلاه.

### 13 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب مكان التسجيل

مكان التسجيل	المسجل		المعالج		نسبة المعالجة
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد القرارات الصادرة	النسبة من المجموع	
الإدارة المركزية	1792	43,27%	1845	44,83%	102,96%
التمثيلات الجهوية	1402	33,86%	1440	34,99%	102,71%
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	252	6,09%	214	5,20%	84,92%
مندوبية جهة فاس - مكناس	213	5,14%	217	5,27%	101,88%

مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	200	% 4,83	240	% 5,83	% 120,00
الندوبية المحلية بمكناس	178	% 4,30	195	% 4,74	% 109,55
نقطة الاتصال بأكادير	167	% 4,03	171	% 4,15	% 102,40
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	157	% 3,79	200	% 4,86	% 127,39
نقطة الاتصال بمراكش	76	% 1,84	75	% 1,82	% 98,68
نقطة الاتصال ببني ملال	76	% 1,84	48	% 1,17	% 63,16
نقطة الاتصال بوجدة	75	% 1,81	71	% 1,72	% 94,67
نقطة الاتصال بالداخلية	8	% 0,19	9	% 0,22	% 112,50
بوابة قضاء المواطن e-plainte	947	% 22,87	831	% 20,19	% 87,75
المجموع	4141	% 100,00	4116	% 100,00	% 99,40



مصدر: نسك

من خلال ما توصلت به من تظلمات، يظهر تحليل الأداء الجغوي للمؤسسة أنه بالرغم من توسيع مجال التواجد التمثيلي للمؤسسة في أغلب جهات المملكة، فإن معظم التظلمات التي توصلت بها كان غير مقرها المركزي أو غير نظامها الإلكتروني.

حيث يتضح من المعصيات المرتبطة بتوزيع ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة، خلال هذه السنة، أن ما مجموعه 1792 تظلماً ورد على الإدارة المركزية مباشرة، وهو ما يشكل نسبة بلغت 43,27%، وهي ملفات، وإن سجلت زيادة عددية هفيفة، مقارنة مع السنة الماضية، إلا أن ذلك لم يساير زيادة نسبة هذه الملفات من مجموع المسجل تظلم هذا، وقد سجلت هذه الملفات نسبة معالجة إجمالية بلغت 102,96%،

نفس الملاحظة المتعلقة بالزيادة العددية والافتراض النسبي سجلتها أيضاً التظلمات المسجلة بمختلف المصالح الخارجية للمؤسسة، والتي بلغت ما مجموعه 1402، ونسبة 33,86%، ونسبة معالجة إجمالية بلغت 102,71%، وقد ما هو مفصل في الجدول أعلاه؛

كما يظهر بملء التوجه نحو التظلم الإلكتروني من خلال «قضاء المواصن» بما مجموعه 947 تظلماً، بنسبة 22,87%، وهو ما مثل زيادة ملموسة عددية ونسبية مقارنة مع السنة الماضية، مؤكداً بذلك وثيرة التطور الذي سجلته في السنتين الماضيتين، بالنسبة للمتظلمين الذين اختاروا اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية للمؤسسة لتسجيل تظلماتهم وقد حققت التظلمات المسجلة إلكترونياً نسبة معالجة إجمالية بلغت 87,75%.





## ملفات التعظم المسجلة والمعالجة

### 14 - القيمة المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية بحسب الإجراءات المعنية

القيمة المالية لحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
59 537 600,01	جماعة كلميم
11 311 380,00	المديرية الجهوية لأموال الدولة بطنجة
3 172 206,70	وزارة العدل
2 788 602,00	التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بطنجة
1 238 439,00	جماعة السعيدية
1 175 616,00	جماعة الدار البيضاء
952 000,00	جماعة طنجة
935 600,00	قطاع التجهيز
631 636,00	مديرية أملاك الدولة
441 800,00	مجلس إقليم خريبكة
291 450,00	التمثيلية الجهوية لقطاع التجهيز بجهة طنجة-تطوان-الحسيمة
232 470,86	وكالة الحوض المائي لأم الربيع بني ملال
163 812,00	جماعة عبو لكحل
126 000,00	جماعة الدراركة
123 000,00	ONEE المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الماء الصالح للشرب
70 211,32	صندوق ضمان حوادث السير
70 000,00	جماعة الخميسات
63 223,50	جماعة عين الشكاك
50 000,00	جماعة بني درار
42 477,00	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)
32 720,00	جماعة آيت بوبيدمان
32 200,00	وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
32 000,00	جماعة عين عرمة
13 314,00	قطاع المياه والغابات
10 854,20	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
10 000,00	البريد بنك - الإدارة المركزية
9 706,80	خزينة عمالة مكناس
83 558 319,39	مجموع القيم المالية

إن التحليل التفصلي للمبالغ المنفذة بمقتضى قرارات التسوية خلال سنة 2011، في موضوع تنفيذ الأحكام صادرة عن القيمة، الصادرة في مواجهة أشخاص القانون العام، يظهر بوضوح أنها همت 27 إدارة بمبالغ مختلفة، واحتلت فيها جماعة كلميم المرتبة الأولى، بما قيمته 59537600,01 درهما، متبوعة بالمديرية الجهوية لأموال الدولة بطنجة بما قيمته 11311380,00 درهما، فوزارة العدل بما قيمته 3172206,70 درهما، فيما قررت الإجراءات بمبالغ متفاوتة، شكلت مجتمعة رصيدا ماليا مهما بلغت قيمته 9537132,68 درهما، وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

## 15 - ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بحسب الفئة العمرية

## جدول 1

الفئة العمرية	المعالج		المسجل		نسبة المعالجة
	النسبة	عدد القرارات	النسبة	عدد ملفات التظلم	
أقل من 18 سنة	% 0,24	8	% 0,24	8	% 100,00
ما بين 18 و59 سنة	% 44,82	1478	% 47,38	1600	% 92,38
60 سنة فما فوق	% 27,80	917	% 28,04	947	% 96,83
غير معروف	% 27,14	895	% 24,34	822	% 108,88
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	% 100,00	3298	% 100,00	3377	% 97,66



الفئة العمرية/طبيعة القرار	قرار الحفظ	النسبة	قرار التسوية	النسبة	قرار عدم القبول	النسبة	قرار عدم الاختصاص	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
أقل من 18 سنة	2	% 0,13	3	% 0,27	3	% 0,79	0	% 0,00	8	% 0,24
ما بين 18 و59 سنة	704	% 45,10	545	% 49,32	142	% 37,37	87	% 34,52	1478	% 44,82
60 سنة فما فوق	492	% 31,52	276	% 24,98	79	% 20,79	70	% 27,78	917	% 27,80
غير معروف	363	% 23,25	281	% 25,43	156	% 41,05	95	% 37,70	895	% 27,14
مجموع الملفات الخاصة بالأشخاص الذاتيين	1561	% 100	1105	% 100	380	% 100	252	% 100	3298	% 100

ضمن المؤشرات التحليلية للتضلمات المقدمة إلى المؤسسة من قبل أشخاص ذاتيين، يعرض هذا الجدول مؤشراً جديداً يقوم على فكرة الفئة العمرية المعنية بالتظلم بحيث وأصلت المؤسسة، خلال هذه السنة، الاشتغال على من المتظلم كمحداً تحليلي جديداً لمختلف التضلمات التي تتوصل بها، وذلك بالاستئناء إلى ثلاث فئات أساسية، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه، بحيث بلغ عدد عينات الخرامة خلال هذه السنة، انحصاراً من مختلف الوثائق الممسوكة لدى المؤسسة، ما مجموعه 3377 متضلماً، منهم أفصحوا عن البيان المتعلق بسندهم في حين فضل ما مجموعه 822 متضلماً عدم الإفصاح عن هذا الجهد التحليلي.



وقد تبين من خلال هذا المؤشر أن 1600 تخلصا هم الفئة النشيطة، والتوتراوح عمرها ما بين 18 و 59 سنة، أي ما نسبته 47,38% من مجموع المتوصل به من صرف الأضراس الخائبيين، وبلغ عدد المتخلصين ممن يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 947 تخلصا، أي ما يمثل 28,04% من ذات المجموع؛ بينما واصلت المؤسسة استقبال تخلصات تقدم بها أطفال سنهم أقل من 18 سنة، حيث بلغ عددها 08 تخلصات، أي بنسبة 0,24% مما ذكر، وهم ميالاراي لحتاج دائما إلى عمر لادلائتها علو حصر مؤسساتهم لخدمة هؤلاء الأطفال ينبغي الالتفات إليه، في حين، بلغ عدد الملفات التي لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم 822 تخلصا، علو نحو ما تم بيانه، أي بنسبة 24,34%.

من جانب آخر، يظهر هذا المؤشر أن 1478 قرارا صادرًا عن المؤسسة، خلال هذه السنة، هم ذات الفئة النشيطة، والتوتراوح عمرها ما بين 18 و 59 سنة، أي ما نسبته 44,82% من مجموع القرارات التي خصت أشخاصا خائبيين؛ وبلغ عدد القرارات التي همت أشخاصا يزيد سنهم أو يعادل 60 سنة 917 قرارا، أي ما يمثل 27,80% من ذات المجموع؛ بينما أصدرت المؤسسة قرارا تهم تخلصات تقدم بها أطفال يقل سنهم عن 18 سنة، بلغ عددها 08 قرارا أي بنسبة 0,24%؛ في حين، وصل عدد القرارات الصادرة في موضوع تخلصات لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم إلى 895 قرارا، أي بنسبة 27,14%.

كما توزعت هذه القرارات بين الصفح والتسوية وعدم القبول وعدم الاختصاص، بأعداد ونسب تختلف بحسب الفئة العمرية المعنية، مع انخفاض علو نفس التراتبية العدائية بالنسبة لمعظم الفئات، الكل علو نحو ما تم بيانه.

### حلول 3 و 4

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		تصنيف المسنين	فئة المسنين
	النسبة	عدد القرارات	النسبة	عدد التخلصات		
97,73%	79,83%	732	79,09%	749	ما بين 60 و 75 سنة	60 سنة فما فوق
82,98%	12,76%	117	14,89%	141	أكبر من 75 سنة	
119,30%	7,42%	68	6,02%	57	أكبر من 60 سنة تقديرا	
96,83%	100%	917	100%	947	المجموع	

فئة المسنين	تصنيف المسنين	قرار الحفظ	النسبة	قرار التسوية	النسبة	قرار عدم القبول	النسبة	قرار عدم الاختصاص	النسبة	المجموع	النسبة من المجموع
60 سنة فما فوق	ما بين 60 و 75 سنة	389	79,07%	227	82,25%	56	70,89%	60	85,71%	732	79,83%
	أكبر من 75 سنة	59	11,99%	36	13,04%	15	18,99%	7	10,00%	117	12,76%
	أكبر من 60 سنة تقديرا	44	8,94%	13	4,71%	8	10,13%	3	4,29%	68	7,42%
المجموع		492	100%	276	100%	79	100%	70	100%	917	100%

تظهر المعصيات أعلاه، أن فئة المسنين، أيضا، يمكن تصنيفها وفق ترتيب يمكن من التمييز فيه بين شريحتين عمريتين، وهم الأولو فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و 75 سنة، وقد بلغ عدد التخلصات التي تهمهم 749، أي ما يشكل 79,09% من مجموع ملفات المسنين؛



في حين، نهم الفئة الثانية المسنين الذين تتجاوز أعمارهم 75 سنة، والذين بلغ عددهم الملفات التي نهمهم 141 ملفاً، أي ما يشكل 14.89% من مجموع ملفات المسنين. هكذا مع الإشارة، إلا أن هناك فئة ثالثة تجمع بين الفئتين، ويتعلق الأمر بمتكلمين يظهر من موضوع التضلم أن سنهم يتجاوز الستين سنة، من غير بيانات إضافية تمكن من تحديد إلى أي الفئتين من المسنين ينتمون، ويتعلق الأمر بـ 57 ملفاً، علم النحو المبين في الجدول بعده.

من جانب آخر، يظهر هذا المؤشر أن 732 قراراً صادراً عن المؤسسة، خلال هذه السنة، هم فئة المسنين الذين تتراوح أعمارهم بين 60 و75 سنة، أي ما نسبته 79.83% من مجموع القرارات التي خصت أشخاصاً مسنين، وبلغ عددهم القرارات التي توهمت أشخاصاً يزيد سنهم عن 75 سنة 117 قراراً، أي ما يمثل 12.76% من ذات المجموع؛ في حين، وصل عددهم القرارات الصادرة في موضوع تضلمات مسنين لم يفصح أصحابها عن بيان السن الخاص بهم إلى 68 قراراً، أي بنسبة 7.42%.

وكما ما بينتها، توزعت هذه القرارات بين التفض والتسوية وعدم القبول وعدم الاختصاص بأعداء ونسب تختلف بحسب فئة المسنين المعنية، مع انخفاض علم نفس التراتبية العدائية بالنسبة لجميع المسنين؛ الكل علم نحو ما تم بيانه.



ثانياً: ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات برسم سنة 2022

ملفاهيم منهجية:

- التوصيات المخلفة عن السنوات السابقة: وتضم مجموع ما خلف لدى المؤسسة من توصيات لم تكن تنفيذاً في بداية سنة التقرير «2022»، بغض النظر عن سنة حدوثها؛
- التوصيات الصادرة: وتضم مجموع ما أصدرته المؤسسة من توصيات في مختلف الملفات المعالجة خلال سنة 2022، سواء همت ملفات تظلم مسجلة برسم ذات السنة، أو الملفات المخلفة عن سنوات سابقة؛
- التوصيات التي تم إخراجها من الملف: وتضم مجموع التوصيات غير المنفذة المنقوطة في سنوات سابقة «قبل سنة 2019»، بغض النظر عن سنة حدوثها، وتم إخراجها من الملف خلال سنة التقرير «2022»؛
- التوصيات المتراكمة أو توصيات التتبع: وتضم إجمالاً التوصيات الصادرة عن المؤسسة بشكل تراكمي، حيث تضم التوصيات الصادرة خلال السنة، وكذا تلك المخلفة عن سنوات سابقة وما زالت لم تنفذ بعد، سواء تعلق الأمر بالتوصيات الراجعة أو التي تم إخراجها من الملف خلال سنة التقرير.

## مبادرة حكومية نوعية لتنزيل توصيات وميثاق المملكة

في إطار التواصل بين مؤسسة وميثاق المملكة ورئيس الحكومة والوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالميزانية، من أجل تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة في مواجهة عداء من القضاة الحكومية والمؤسسات العمومية، تم عقد سلسلة من الاجتماعات خلال مرحلة تقرير التقرير السنوي للمؤسسة، حضرها أيضا ممثلو بعض القضاة الإدارية المعنية بالتوصيات في الصلة بمواضيع معينة، حيث تم الاتفاق على أن تشكل النواة الأولى لهذا العمل المشترك والدور بالأساس نسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين، ومستحققات الصنفات العمومية، والمنع الجامعية، والتعويض عن فترة التكوين والاستفادة من التغطية الصحية.

وقد تم خلال هذه الاجتماعات تدريس ما مجموعه 339 توصية صادرة في مواجهة عداء من القضاة الحكومية، شملت توصيات كالتالي: 104 توصيات، وتوصيات تعكس تنفيذها لأسباب غير مبررة من وجهة نظر المؤسسة (50 توصية).

بالإضافة إلى مجموع التوصيات المتعلقة بالتعويض عن فترة التكوين وقد جاء خلاصات هذه الاجتماعات على النحو التالي:

- 1 - تنفيذ 10 توصية من التوصيات التي كانت دون جواب أو بنسبة 23,53%، وتمت مباشرة التنفيذ في 23 منها، وتبين عدم إمكانية تنفيذ إثنين منها لمبررات غير مقبولة، بينما بقيت 40 من هذه التوصيات على حالتها دون جواب؛
  - 2 - تنفيذ 119 توصية من التوصيات التي كانت في صور التنفيذ من لدن القضاة الإدارية المعنية، (بما فيها التوصيات المتعلقة بالتعويض عن فترة التكوين)، أو بنسبة 58,33%، بينما لم يتغير مآل 85 منها؛
  - 3 - تنفيذ توصيتين (02) من التوصيات التي كانت في وضعية المتعذر تنفيذها لأسباب غير مبررة أو بنسبة 4%، وتمت مباشرة التنفيذ في 13 منها، بينما ظل تنفيذ 35 توصية متعذرا دون مبرر مقبول.
- الأمر الذي جعل المجموع العام للتوصيات المنفذة بمقتضى هذه المبادرة يصل إلى 141 توصية من أصل 339 توصية كانت موضوع نقاش امتد إلى بداية سنة 2023، حيث بلغت نسبة التنفيذ 41,59%. وهو ما يجعل النسبة العامة لتنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة تنتقل من 25,28% إلى 57,40%، رغم ما متخضره الإحصائيات أعلاه من صورة تعكس فقط الوضعية العامة قبل 31 أجنبر 2022.



### 1 - إجمالي التوصيات موضوع التتبع

سنة إصدار التوصية	المخلف من التوصيات	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة	مجموع المتراكم
2021	912	11	190	1113
2022	832	3	439	1274



اعتباراً لما تم إصداره من توصيات خلال هذه السنة، عرفت وضعية ملفزون المؤسسة من التوصيات المتراكمة ارتفاعاً بلغ مجموعه 1274 توصية، وقد تشكل هذا المجموع من إجمالي المخلف عن السنة الماضية «سنة 2021» والذي بلغ عدده 832 توصية، وإجمالي التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ هذه السنة وعددها 03 توصيات. ثم إجمالي التوصيات الجديدة التي تم إصدارها خلال سنة التقرير «2022» والتي بلغ عددها 439 توصية.

كما تبين من جهة أخرى، أن نسبة إصدار التوصيات بلغ هذه السنة 10,80% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها، والذي بلغ 4141 تظلماً، في مقابل نسبة بت بمقتضى قرارات بلغت 99,40% من إجمالي المجموع، علو نعو ما سبق بيانه، وهو بذلك تشكل نسبة إصدار مرتفعة مقارنة مع السنوات الماضية، ساهم فيها ما خلقه التعديل الحكومي من تغيير في مجموعة من الإجراءات من حيث توقيتها الفصاعية، مما كانت تضر معه المؤسسة إلى إصدار توصيات في غياب التفاعل المصوب.



## وضعية تدبير مخزون التوصيات من المؤسسة

الوضعية في نهاية السنة موضوع التقرير

التوصيات المترجمة موضوع التتبع  
خلال السنة موضوع التقرير  
1274

مخلف السنة القادمة	
440	دون جواب
256	في طور التنفيذ
215	تعتبر التنفيذ (تبريرات غير مقبولة)
206	في انتظار انصرام آجال الجواب
4	في طور الدراسة لدى الإدارة
التوصيات غير المسجلة 1171	

توصيات تحفظ	
21	بمقابلة التنفيذ (الكون التنفيذ متوقف على تدخل المتعالم)
21	تعتبر التنفيذ (تبريرات مقبولة)
97	تنفيذ التوصية
13	ملف معروض على القضاء
1	التنفيذ الجزئي
التوصيات المسجلة 111	

456	دون جواب	
296	في طور التنفيذ	
294	في انتظار انصرام آجال الجواب	
208	تعتبر التنفيذ (تبريرات غير مقبولة)	
9	تنفيذ التوصية	
4	في طور الدراسة لدى الإدارة	
3	بمقابلة التنفيذ (الكون التنفيذ متوقف على تدخل المتعالم)	
2	ملف معروض على القضاء	
2	تعتبر التنفيذ (تبريرات مقبولة)	

المخلف من التوصيات 832	الوضعية في بداية السنة موضوع التقرير
التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ 3	

التوصيات الصادرة 439	الوضعية خلال السنة موضوع التقرير
-------------------------	----------------------------------





## 2 - الوضعية العامة لإجمالي التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

نسبة النمو %	2022		2021		تتبع التوصيات	
	النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع		
- 51,32	% 7,61	111	97	228	تنفيذ التوصية	
	% 1,02				ملف معروض على القضاء	
	% 0,08				التنفيذ الجزئي	
- 20,75	% 1,65	42	21	53	بمثابة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	
	% 1,65				تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	
34,74	% 34,54	1121	440	832	دون جواب	
	% 20,09				في طور التنفيذ	
	% 16,88				تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	
	% 16,17				في انتظار انصرام آجال الجواب	
	% 0,31				في طور الدراسة لدى الإدارة	
14,47	% 100	1274	1274	1113	1113	المجموع



يظهر من تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تتبعتها المؤسسة، خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، أن هناك تراجعاً على مختلف مستويات التتبع، بحيث انتقلت التوصيات المنفذة، سواء في صورة التنفيذ الكامل أو الجزئي أو لعرضها على القضاء بإزالة المتظلم مما يجعل حوون إمكانية تتبعها، من 183 توصية إلى 97 توصية، بنسبة انخفاض بلغت 51,32%، وفي المقابل، انتقلت التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة من 26 توصية إلى 21 توصية فقط، أي بنسبة انخفاض بلغت 20,75%، بينما ارتفع كإجمالي المخزون العام للتوصيات غير المنفذة، سواء في شكل توصيات بقيت حوون جواب أو في صور التنفيذ أو تعذر تنفيذها لمبررات

غير مقبولة أو لبقائها في مرحلة الإجراءات لعدم انصرام الأجل القانوني للتنفيذ أو لكونها في طور الدراسة لدى الإدارة، من 832 توصية إلى 1121 توصية غير متخذة، بنسبة ارتفاع بلغت 34,74%.

التوصيات موضوع التتبع في نهاية السنة موضوع التقرير		التوصيات موضوع التتبع خلال السنة موضوع التقرير				مآل التوصية
المجموع	التوصيات موضوع التتبع	المجموع	التوصيات الصادرة 2022	التوصيات التي تم إخراجها من الحفظ	المخلف من التوصيات	
111	97	9	9	0	0	تنفيذ التوصية
	13	2	2	0	0	ملف معروض على القضاء
	1	0	0	0	0	التنفيذ الجزئي
42	21	3	3	0	0	بمطابقة التنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)
	21	2	2	0	0	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)
1121	440	456	178	0	278	دون جواب
	256	296	23	2	271	في طور التنفيذ
	215	208	12	1	195	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
	206	294	206	0	88	في انتظار انصرام آجال الجواب
	4	4	4	0	0	في طور الدراسة لدى الإدارة
1274	1274	1274	439	3	832	المجموع

### التوصيات موضوع التتبع في نهاية السنة موضوع التقرير



كما في السنوات الماضية، تبدأ السنة موضوع التقرير في مجال التوصيات، بالمخلف والصالح وما تم استخراجه منها من الخفض، وتنتهي برسم خارصة جديدة لوضعيات التوصيات موضوع التتبع، يأتي تفصيلها كالآتي:



## أ - التوصيات غير المنفذة

نسبة النمو	2022			2021		مآل التوصية
	النسبة من مجموع التتبع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	
% 58,27	% 34,54	% 39,25	440	278	278	دون جواب
%- 5,54	% 20,09	% 22,84	256	271	271	في طور التنفيذ
% 10,26	% 16,88	% 19,18	215	195	195	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
% 134,09	% 16,17	% 18,38	206	88	88	في انتظار انصرام آجال الجواب
**	% 0,31	% 0,36	4	0	0	في طور الدراسة لدى الإدارة
% 34,74	% 87,99	% 100	1121	832	832	المجموع

تظهر معصيات الجدول أعلاه، كما السنة الماضية، أن مجموع التوصيات غير المنفذة من التوصيات موضوع التتبع توزع بين توصيات بقيت دون جواب في حدود 440 توصية، مسجلة ارتفاعا معها مقارنة مع السنة الماضية، وتوصيات صفت في إحصار ثلثا المعتبرة في صور التنفيذ بما مجموعه 256 توصية؛ وتوصيات تعذر تنفيذها، بعدما اعتبرت المؤسسة أن ما سبق من مبررات حولها لا يرقى لدرجة المقبولية، ويتعلق الأمر بـ 215 توصية، بينما بقيت 206 توصيات ضمن خاتمة التوصيات التي لم ينصرم أجل الجواب عنها بعد، وانحدت في ثلاثين يوما عند نهاية شهر جانvier 2022؛ يضاف إلى ذلك التوصيات التي أجابت الإدارة بأنها ما زالت في صور الدراسة لديها، بما مجموعه 04 توصيات.

وعموما، فقد انتهت هذه السنة فصيلة إجمالية للتوصيات غير المنفذة بشكل تراكمي عن مختلف السنوات الماضية، نصل إلى 1121 توصية، سيتم نقل إجراءات تتبعها إلى السنة الموالية.

## ب - التوصيات المنفذة أو المعتبرة في حكم المنفذة

تظهر المعصيات أعلاه، أن مجموع التوصيات المنفذة من التوصيات موضوع التتبع بلغ، خلال هذه السنة، 111 توصية، توزعت بين توصيات نفذت بتمامها في حدود 97 توصية، بالنسبة واضح مقارنة مع السنة الماضية، وتوصية واحدة نفذت جزئيا، وتوصيات تعتبر في حكم المنفذة ما دام أصحابها فضلوا اللجوء في شأنها إلى القضاء، ويتعلق الأمر بـ 13 توصية.

## ج - التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة

يتبين من المعصيات الإحصائية أعلاه، أن المؤسسة قامت أيضا برفض 42 توصية، بعدما صفت 21 منها في إحصار التوصيات التي تعذر تنفيذها بمبررات مادية جديرة بالاعتبار، في حين، قدرت أن 21 منها في صور التنفيذ لكون تنفيذها متوقفا على تدخل المتكلم نفسه.

## 3 - مداخل متعددة لخلاصات تحليلية تهم التوصيات المتراكمة موضوع التتبع

هذا، وكما باقر السنوات، تقدم الجدول عقبه مستويات تحليلية مختلفة، بالنظر إلى مجموعة من المتغيرات، وخاصة منها التي نهمز:

- الفئات الاجتماعية بما يعكس عكس عكس من كلفة اجتماعية يتحملها أصحاب الحقوق الذين يفضلون اللجوء إلى الوسيلة المؤسسية عوض القضاء، خاصة حينما يتعلق الأمر بفئات تتصلب اهتماما خاصا كفئة الأشخاص في وضعية هشّة، وفئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، وفئة الأراامل، وفئة الأشخاص في وضعية إعاقة؛
  - جنس المتكلم بما يمثله عكس من مقارنة نوعية للأشخاص المعنيين بالتوصيات؛
  - جغرافية المعنيين بالتوصيات سواء بالنظر لجهات المملكة أو لمختلف بلدان إقامة المتكلمين؛
  - المؤشرات التنموية ذات الصلة بالتكلم موضوع التوصية؛
  - مكان تسجيل التكلم الذي يتوزع بين الإدارة المركزية والتمثيلات الخارجية للمؤسسة ومنظومة التكلم الإلكترونية.
- كل عكس. وفق التفصيل الإحصائي المبين عقبه:

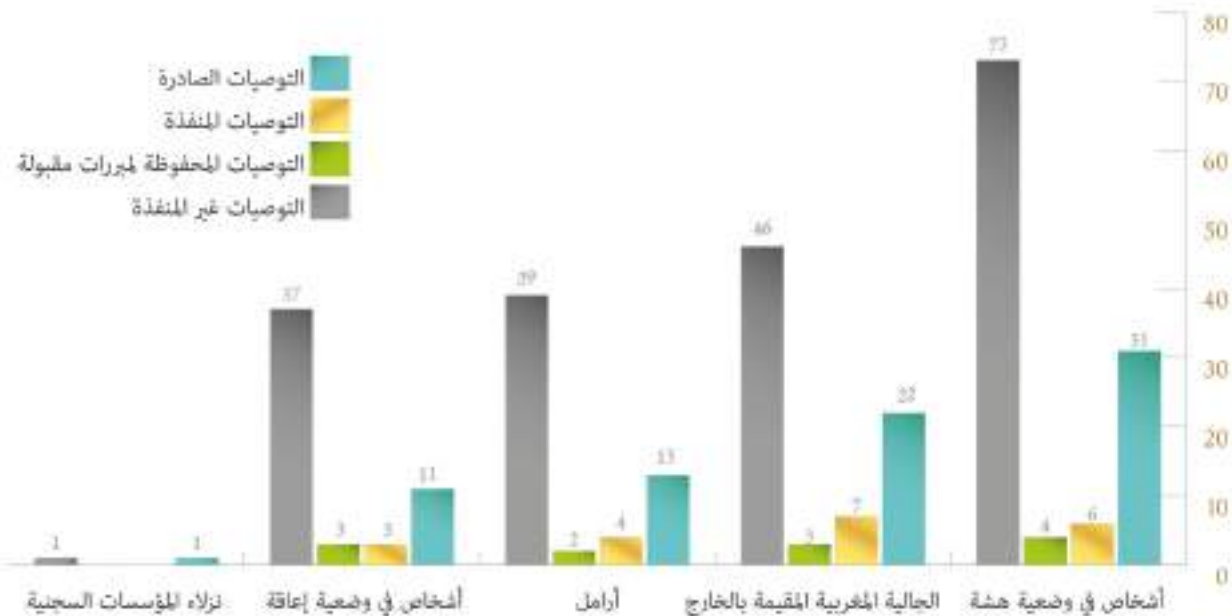
التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب الفئة الاجتماعية			
النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	الفئة الاجتماعية
6,51 %	36,40 %	83	أشخاص في وضعية هشّة
4,40 %	24,56 %	56	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
3,53 %	19,74 %	45	أراامل
3,38 %	18,86 %	43	أشخاص في وضعية إعاقة
0,08 %	0,44 %	1	نزلاء المؤسسات السجنية
17,90 %	100 %	228	المجموع





## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الفئة الاجتماعية								الفئة الاجتماعية/وضعية التوصية
التوصيات موضوع التتبع				التوصيات الصادرة				
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة				
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 6,51	73	% 9,52	4	% 5,41	6	% 7,06	31	أشخاص في وضعية هشّة
% 4,10	46	% 7,14	3	% 6,31	7	% 5,01	22	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
% 3,48	39	% 4,76	2	% 3,60	4	% 2,96	13	أرامل
% 3,30	37	% 7,14	3	% 2,70	3	% 2,51	11	أشخاص في وضعية إعاقة
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	نزلاء المؤسسات السجنية
% 17,48	196	% 28,57	12	% 18,02	20	% 17,77	78	المجموع

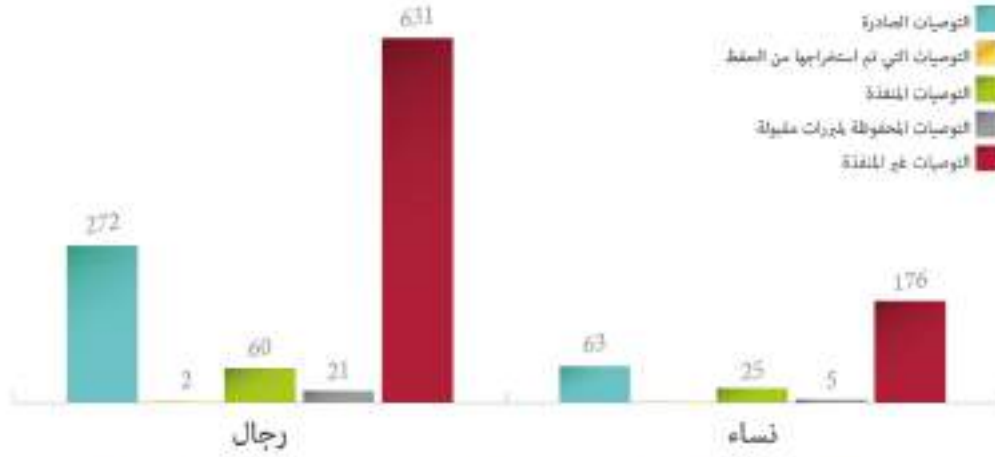


التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب الجنس		
النسبة من المجموع	العدد	جنس المتظلم
% 77,56	712	رجال
% 22,44	206	نساء
% 100,00	918	المجموع



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جنس المتظلم										
التوصيات موضوع التتبع					التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		جنس المتظلم / وضعية التوصية	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 78,19	631	% 80,77	21	% 70,59	60	% 100	2	% 81,19	272	رجال
% 21,81	176	% 19,23	5	% 29,41	25	% 0,00	0	% 18,81	63	نساء
% 100	807	% 100	26	% 100	85	% 100	2	% 100	335	مجموع الأشخاص الذاتيين

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جنس المتظلم



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة بحسب جهات المملكة		
النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	جهات المملكة
% 19,86	253	الرباط - سلا - القنيطرة
% 18,76	239	الدار البيضاء - سطات
% 10,05	128	فاس - مكناس
% 8,08	103	سوس - ماسة
% 8,01	102	الشرق
% 7,30	93	مراكش - آسفي
% 7,06	90	العيون - الساقية الحمراء
% 5,49	70	طنجة - تطوان - الحسيمة
% 5,10	65	درعة - تافيلالت
% 3,45	44	بني ملال - خنيفرة
% 1,88	24	كلميم - وادي نون
% 0,08	1	الداخلة - وادي الذهب
% 0,39	5	جهات غير محددة
% 95,53	1217	المجموع



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة										
التوصيات موضوع التبع					التوصيات التي تم الحفظ/استخراجها من المنفذة		التوصيات الصادرة		جهات وعمالات وأقاليم المملكة/وضعية التوصية	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة		العدد
% 20,70	232	% 19,05	8	% 11,71	13	% 33,33	1	% 19,59	86	الرباط - سلا - القنيطرة
% 6,87	77	% 7,14	3	% 4,50	5	% 0,00	0	% 5,47	24	الرباط
% 4,01	45	% 2,38	1	% 1,80	2	% 0,00	0	% 4,56	20	الصخيرات - تمارة
% 2,77	31	% 2,38	1	% 0,90	1	% 0,00	0	% 3,87	17	القنيطرة
% 4,10	46	% 2,38	1	% 2,70	3	% 33,33	1	% 2,73	12	سلا
% 1,87	21	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 2,05	9	الخميسات
% 0,71	8	% 4,76	2	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	سيدي فاسم
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	سيدي سليمان
% 8,92	100	% 2,38	1	% 1,80	2	% 33,33	1	% 11,85	52	سوس - ماسة
% 3,66	41	% 2,38	1	% 0,90	1	% 33,33	1	% 4,10	18	أكادير - إدا وتنان
% 1,96	22	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 3,42	15	إنزكان آيت ملول
% 1,87	21	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,28	10	توزنت
% 0,80	9	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,14	5	اشتوكة آيت باها
% 0,62	7	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,91	4	تارودانت
% 19,98	224	% 21,43	9	% 5,41	6	% 0,00	0	% 11,16	49	الدار البيضاء - سطات
% 15,61	175	% 16,67	7	% 3,60	4	% 0,00	0	% 6,83	30	الدار البيضاء
% 1,43	16	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 2,05	9	الجديدة
% 0,54	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,68	3	بنسليمان
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,46	2	سيدي بنور
% 0,71	8	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,46	2	المحمدية
% 0,71	8	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	برشيد
% 0,27	3	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	النواصر
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	سطات
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	مديونة
% 9,72	109	% 4,76	2	% 15,32	17	% 0,00	0	% 10,02	44	فاس - مكناس
% 4,55	51	% 0,00	0	% 3,60	4	% 0,00	0	% 4,56	20	مكناس
% 3,57	40	% 4,76	2	% 7,21	8	% 0,00	0	% 3,64	16	فاس
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	صفرو
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,46	2	تاوانات
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,23	1	تازة
% 0,45	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	الحاجب
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	مولاي يعقوب



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة										
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات التي تم الحفظ		التوصيات الصادرة		جهات وعمالات وأقاليم المملكة /وضعية التوصية
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة		التوصيات التي تم الحفظ		التوصيات الصادرة		
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 0,09	1	% 0,00	0	% 1,80	2	% 0,00	0	% 0,00	0	بفران
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,00	0	بولمان
% 5,35	60	% 0,00	0	% 27,03	30	% 0,00	0	% 7,74	34	العيون - الساقية الحمراء
% 4,73	53	% 0,00	0	% 24,32	27	% 0,00	0	% 6,38	28	العيون
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	بوجدور
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,46	2	السمارة
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,23	1	طرفاية
% 6,96	78	% 19,05	8	% 6,31	7	% 33,33	1	% 7,74	34	مراكش - آسفي
% 2,77	31	% 14,29	6	% 2,70	3	% 0,00	0	% 2,96	13	مراكش
% 1,43	16	% 2,38	1	% 0,90	1	% 33,33	1	% 1,82	8	آسفي
% 0,98	11	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 1,14	5	الصويرة
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	شيشاوة
% 0,45	5	% 2,38	1	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,46	2	الرحامنة
% 0,71	8	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,46	2	قلعة السراغنة
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	الحوز
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	اليوسفية
% 5,08	57	% 4,76	2	% 5,41	6	% 0,00	0	% 6,38	28	درعة - تافيلالت
% 1,34	15	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,05	9	تغغير
% 1,61	18	% 2,38	1	% 3,60	4	% 0,00	0	% 1,59	7	الرشيدية
% 1,07	12	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,37	6	ورزازات
% 0,89	10	% 2,38	1	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,91	4	ميدلت
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,46	2	زاكورة
% 8,12	91	% 7,14	3	% 7,21	8	% 0,00	0	% 6,15	27	الشرق
% 4,64	52	% 0,00	0	% 3,60	4	% 0,00	0	% 2,28	10	وجدة-أنجاد
% 0,54	6	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,37	6	فجيج
% 1,34	15	% 2,38	1	% 3,60	4	% 0,00	0	% 0,91	4	الناظور
% 0,45	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,46	2	تاويرت
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,46	2	جرسيف
% 0,18	2	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	جرادة
% 0,45	5	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	بركان
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	الدريوخ
% 5,35	60	% 7,14	3	% 6,31	7	% 0,00	0	% 5,47	24	طنجة - تطوان - الحسيمة

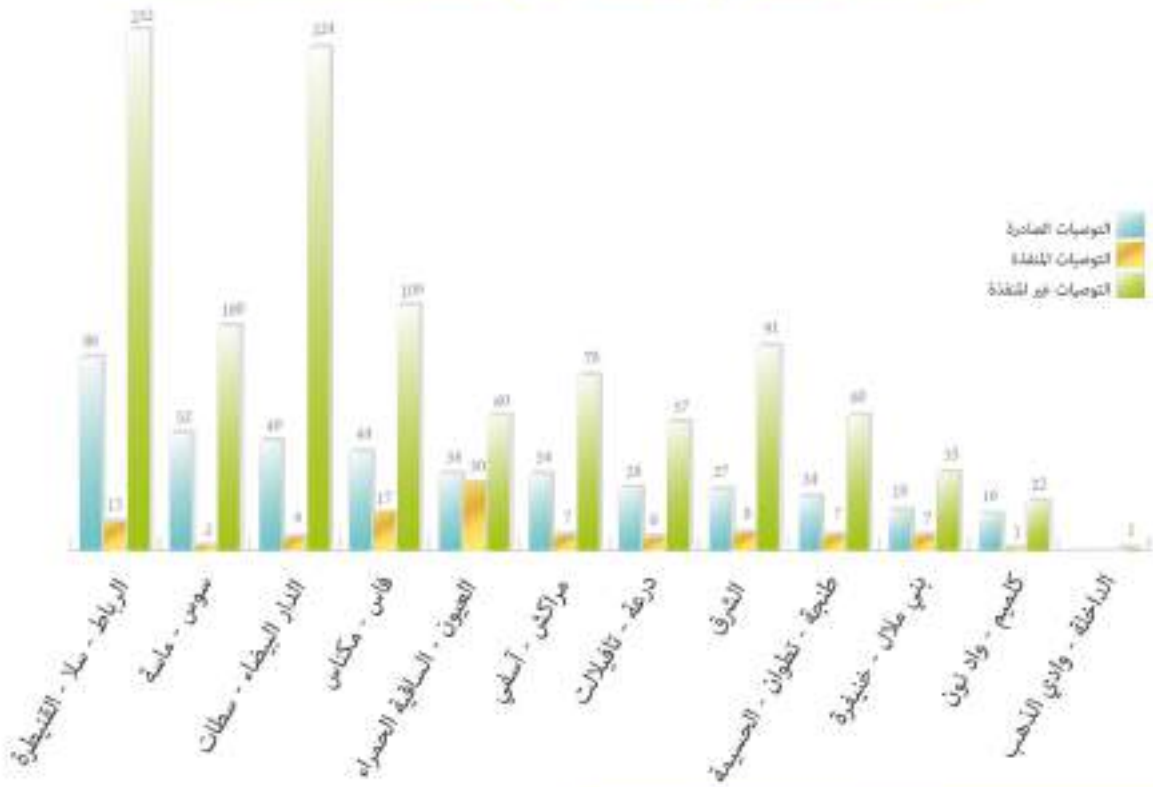




## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب جهات وعمالات وأقاليم المملكة										
التوصيات موضوع التبع						التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		جهات وعمالات وأقاليم المملكة /وضعية التوصية
التوصيات المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة		التوصيات التي تم الحفظ		التوصيات الصادرة		
النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
2,14 %	24	2,38 %	1	3,60 %	4	0,00 %	0	2,51 %	11	طنجة - أصيلة
1,25 %	14	0,00 %	0	1,80 %	2	0,00 %	0	0,91 %	4	تطوان
0,45 %	5	0,00 %	0	0,90 %	1	0,00 %	0	0,91 %	4	وزان
0,89 %	10	2,38 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,68 %	3	العرراش
0,36 %	4	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,46 %	2	شفشاون
0,09 %	1	2,38 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	الحسيمة
0,18 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	المضيق - الفينديق
3,12 %	35	4,76 %	2	6,31 %	7	0,00 %	0	4,10 %	18	بني ملال - خنيفرة
0,89 %	10	0,00 %	0	2,70 %	3	0,00 %	0	1,14 %	5	بني ملال
1,16 %	13	2,38 %	1	0,90 %	1	0,00 %	0	0,91 %	4	خريبكة
0,45 %	5	2,38 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,91 %	4	أزيلال
0,27 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,68 %	3	خنيفرة
0,36 %	4	0,00 %	0	2,70 %	3	0,00 %	0	0,46 %	2	الفقيه بن صالح
1,96 %	22	2,38 %	1	0,90 %	1	0,00 %	0	3,64 %	16	كلميم - واد لوز
0,89 %	10	2,38 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	1,82 %	8	كلميم
0,54 %	6	0,00 %	0	0,90 %	1	0,00 %	0	0,68 %	3	سيدي إفني
0,27 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,68 %	3	أسا - الزاك
0,27 %	3	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,46 %	2	طانطان
0,09 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	الداخلة - وادي الذهب
0,09 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	وادي الذهب
0,45 %	5	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	1,14 %	5	جهات غير محددة
0,45 %	5	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	1,14 %	5	عمالات أو أقاليم غير محددة
95,81 %	1074	92,86 %	39	93,69 %	104	100 %	3	94,99 %	417	المجموع

التوصيات الصادرة والمنفذة وغير المنفذة بحسب جهات المملكة



التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة

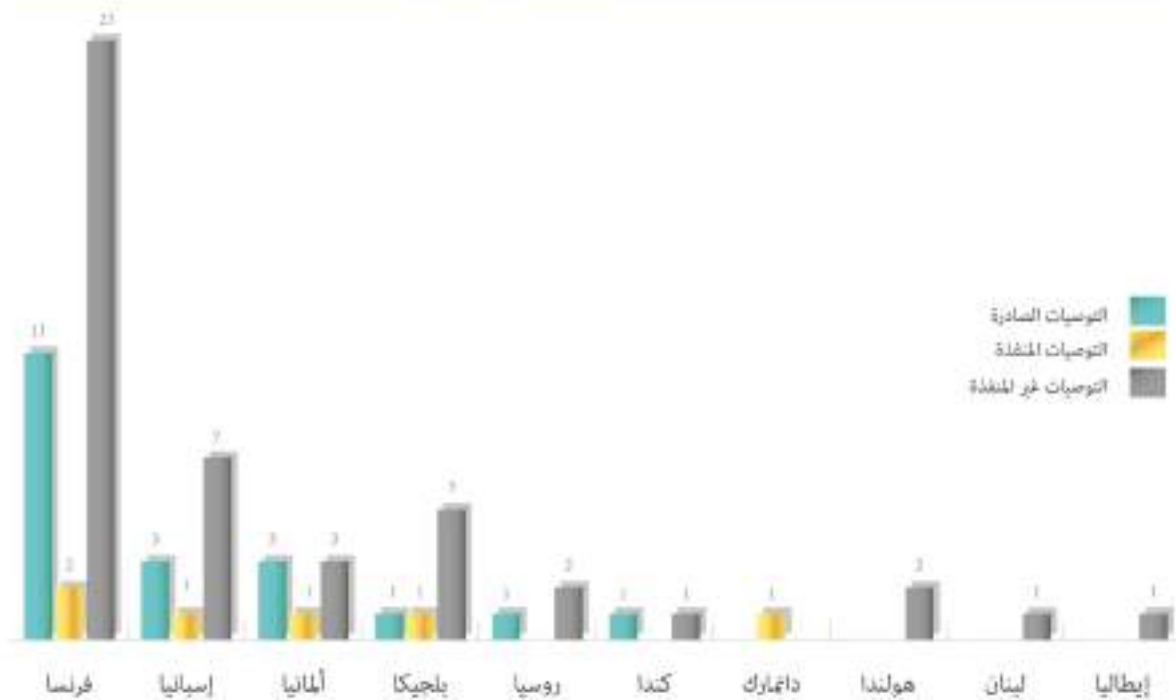


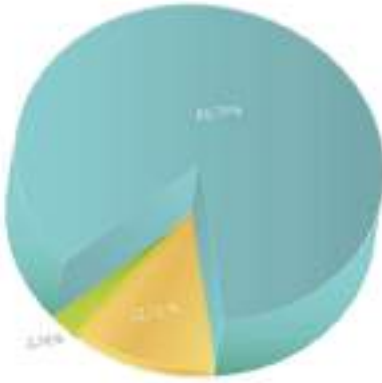
بلدان الإقامة	عدد التوصيات	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التتبع
فرنسا	26	2,04%
بلجيكا	8	0,63%
إسبانيا	8	0,63%
ألمانيا	4	0,31%
روسيا	2	0,16%
هولندا	2	0,16%
لبنان	1	0,08%
إيطاليا	1	0,08%
الدانمارك	1	0,08%
كندا	1	0,08%
بلدان أجنبية غير محددة	3	0,24%
المجموع	57	4,47%



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب بلدان الإقامة								
التوصيات موضوع التتبع						التوصيات الصادرة		بلدان الإقامة/وضعية التوصية
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة				
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 2,05	23	% 2,38	1	% 1,80	2	% 2,51	11	فرنسا
% 0,62	7	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,68	3	إسبانيا
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,68	3	ألمانيا
% 0,45	5	% 4,76	2	% 0,90	1	% 0,23	1	بلجيكا
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	روسيا
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	كندا
% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	الدانمارك
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	هولندا
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	لبنان
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	إيطاليا
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,46	2	بلدان أجنبية غير محددة
% 4,19	47	% 7,14	3	% 6,31	7	% 5,01	22	المجموع





الاستثمار  
البيئة  
التخليق

المؤشر المعتمد	عدد التوصيات موضوع التعظم	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التعظم
الاستثمار	100	84,75%	7,85%
البيئة	15	12,71%	1,18%
التخليق	3	2,54%	0,24%
المجموع	118	100%	9,26%

## الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

التوصيات موضوع التعظم						التوصيات الصادرة		المؤشر المعتمد/ وضعية التوصية
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة		النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
8,03%	90	7,14%	3	6,31%	7	5,24%	23	الاستثمار
1,25%	14	0,00%	0	0,90%	1	2,51%	11	البيئة
0,18%	2	0,00%	0	0,90%	1	0,23%	1	التخليق
9,46%	106	7,14%	3	8,11%	9	7,97%	35	المجموع

## التوصيات موضوع التعظم من قبل المؤسسة بحسب مكان التسجيل

النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التعظم	مكان تسجيل التعظم
59,81%	762	الإدارة المركزية
33,20%	423	التمثيلات الجهوية
10,44%	133	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
6,04%	77	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
4,00%	51	نقطة الاتصال بأكادير
3,92%	50	المندوبية المحلية بمكناس
2,67%	34	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
2,51%	32	مندوبية جهة فاس - مكناس
1,41%	18	نقطة الاتصال بمراكش
1,18%	15	نقطة الاتصال بوجدة
1,02%	13	نقطة الاتصال ببني ملال
6,99%	89	بوابة قضاء المواطن (e-plainte)
100,00%	1274	المجموع



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة



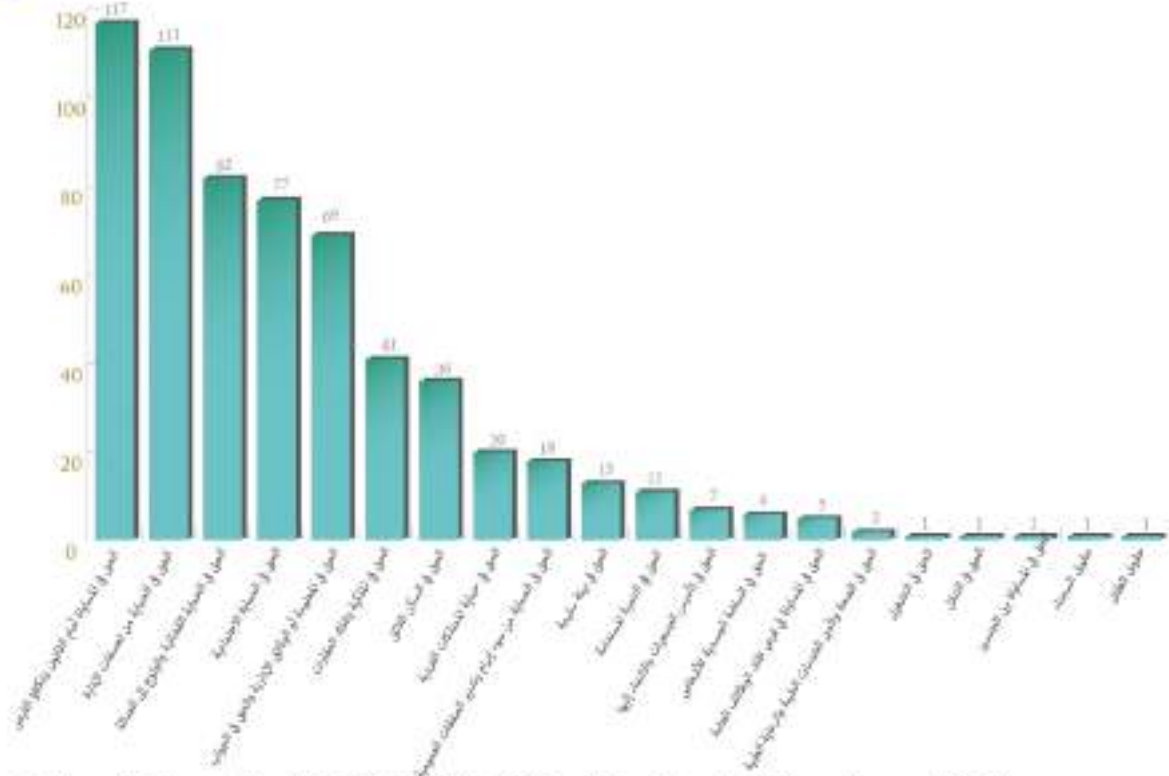
### الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم

التوصيات موضوع التبع		التوصيات المقبولة		التوصيات المنفذة		التوصيات التي تم الحفظ		التوصيات الصادرة		مكان التسجيل/وضعية التوصية
التوصيات غير المنفذة	العدد	التوصيات المقبولة	العدد	التوصيات المنفذة	العدد	التوصيات التي تم الحفظ	العدد	التوصيات الصادرة	العدد	
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة		النسبة من مجموع التوصيات المقبولة		النسبة من مجموع التوصيات المنفذة		النسبة من مجموع التوصيات التي تم الحفظ		النسبة من مجموع التوصيات الصادرة		الإدارة المركزية
60,48 %	678	71,43 %	30	48,65 %	54	66,67 %	2	53,76 %	236	
31,76 %	356	28,57 %	12	49,55 %	55	33,33 %	1	28,93 %	127	التمثيلات الجهوية
4,37 %	49	0,00 %	0	1,80 %	2	0,00 %	0	5,92 %	26	نقطة الاتصال بأكادير
11,15 %	125	11,90 %	5	2,70 %	3	33,33 %	1	5,24 %	23	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
4,01 %	45	2,38 %	1	27,93 %	31	0,00 %	0	5,01 %	22	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
3,75 %	42	0,00 %	0	7,21 %	8	0,00 %	0	3,64 %	16	المنندوبية المحلية بمكناس
2,23 %	25	2,38 %	1	5,41 %	6	0,00 %	0	3,42 %	15	مندوبية جهة فاس - مكناس
1,16 %	13	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	2,28 %	10	نقطة الاتصال ببني ملال
2,50 %	28	4,76 %	2	3,60 %	4	0,00 %	0	1,59 %	7	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
1,43 %	16	4,76 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	1,37 %	6	نقطة الاتصال بمراكش
1,16 %	13	2,38 %	1	0,90 %	1	0,00 %	0	0,46 %	2	نقطة الاتصال بوجدة
7,76 %	87	0,00 %	0	1,80 %	2	0,00 %	0	17,31 %	76	بوابة قضاء المواطن e-plainte
100 %	1121	100 %	42	100 %	111	100 %	3	100 %	439	المجموع



وفي مستوى تحليلي آخر، فإن الحصيلة الإجمالية للتوصيات الصادرة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال، في سياق علاقة هذه التوصيات بمجموعة الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، بما ييسد فعالية الرصد الحقوقي بين ما تصدره المؤسسة من توصيات وبين التوصيات الحقوقية المعتمدة من طرفها، تكشف أن التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، تقم ما بمجموعة 620 توصيفاً حقوقياً على صلة بـ 20 حقاً متضمناً في إحصاءه، علماً أن كل توصية قد تحيل في تكييفها وقائعها، من الناحية الحقوقية، على أكثر من توصيفاً حقوقياً كل على وفق الترتيب المبين في الجدول.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات الصادرة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال		
النسبة من المجموع	العدد	الحقوق المعنية بالإخلال حسب التوصيات الصادرة
18,87 %	117	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
17,90 %	111	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
13,23 %	82	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
12,42 %	77	الحق في الحماية الاجتماعية
11,13 %	69	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
6,61 %	41	الحق في الملكية وتملك العقارات
5,81 %	36	الحق في السكن اللائق
3,23 %	20	الحق في حماية الممتلكات الفردية
2,90 %	18	الحق في الحماية من سوء إبرام وتدمير الصفقات العمومية
2,10 %	13	الحق في بيئة سليمة
1,77 %	11	الحق في التنمية المستدامة
1,13 %	7	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
0,97 %	6	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
0,81 %	5	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة
0,32 %	2	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
0,16 %	1	الحق في التشغيل
0,16 %	1	الحق في التنقل
0,16 %	1	الحق في المساواة بين الجنسين
0,16 %	1	حقوق السجناء
0,16 %	1	حقوق الطفل
100 %	620	المجموع



من جانب آخر وفي محاولة لرصد مكان الخلل في أداء الإدارة بالاستناد إلى مجال ارتفاقية معالجة بعينها، شكلت موضوع تظلم بتعيين أن هذه التوصيات همت بالأساس

- توصيات تتعلق بتضلمات ذات كهيبة مالية،
- توصيات تهم تضلمات ذات كهيبة إدارية،
- توصيات تهم تضلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة وأعضاء القانون العلم؛

- توصيات ذات كهيبة عقارية؛
- توصيات متعلقة بسوء الخدمات العامة في شكل مصالح اجتماعية؛
- توصيات متعلقة بصلوات المساعدة القضائية المؤقتة؛
- توصيات مرتبطة بالخدمات الارتفاقية العرفية؛
- توصيات تهم تضلمات خاصة بحالة الصوارو الصحية.

وتجدر الإشارة إلى أن التضلمات المعتمدة في هذا الرصد هي تضلمات اختيرتها المؤسسة جذيرة بالاعتناء لقيامها علم أسس ومقومات الجدية، بحسب ما أخلو به من وثائق أمامها، وما قامت به من اتجاها، أو أحيانا لعدم تجاوب الإدارة مع الموضوع واضرار المؤسسة للبت فيه في غياب موقف واضح من الإدارة إزاء التظلم المقدم في مواجهتها؛ وفي سياق التسوق التحليلي ليعموم التوصيات موضوع التتبع من قبل المؤسسة خلال هذه السنة، بغض النظر عن كهيبتها «صاحرة أو تم إخراجها من الخفض أو مخالفة عن سنوات مابقة»، بالاستناد إلى كهيبة التضلمات وتصنيفها الموضوعات الرئيسة والفرعية، ويقدم الجدول الموالي معصيات رقمية مفصلة حسبما جاء في الفقرة السابقة.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي										
التوصيات موضوع التبع					التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		التصنيف الموضوعاتي/وضعية التوصية	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد			
% 39,34	441	% 19,05	8	% 19,82	22	% 0,00	0	% 41,00	180	تظلمات ذات طبيعة مالية
% 12,85	144	% 4,76	2	% 4,50	5	% 0,00	0	% 18,00	79	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
% 8,03	90	% 0,00	0	% 2,70	3	% 0,00	0	% 7,29	32	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
% 5,98	67	% 0,00	0	% 3,60	4	% 0,00	0	% 5,01	22	تظلمات متعلقة بالمعاشات
% 4,28	48	% 9,52	4	% 5,41	6	% 0,00	0	% 4,56	20	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
% 5,53	62	% 4,76	2	% 1,80	2	% 0,00	0	% 3,42	15	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
% 0,54	6	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 1,37	6	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
% 1,07	12	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
% 0,71	8	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,68	3	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
% 21,86	245	% 21,43	9	% 43,24	48	% 33,33	1	% 24,83	109	تظلمات ذات طبيعة إدارية
% 5,98	67	% 4,76	2	% 35,14	39	% 0,00	0	% 7,74	34	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
% 6,51	73	% 4,76	2	% 3,60	4	% 0,00	0	% 5,01	22	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
% 1,96	22	% 4,76	2	% 0,90	1	% 33,33	1	% 3,64	16	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
% 2,68	30	% 4,76	2	% 1,80	2	% 0,00	0	% 3,42	15	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
% 2,23	25	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 2,28	10	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
% 1,69	19	% 2,38	1	% 1,80	2	% 0,00	0	% 1,59	7	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
% 0,71	8	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,91	4	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية





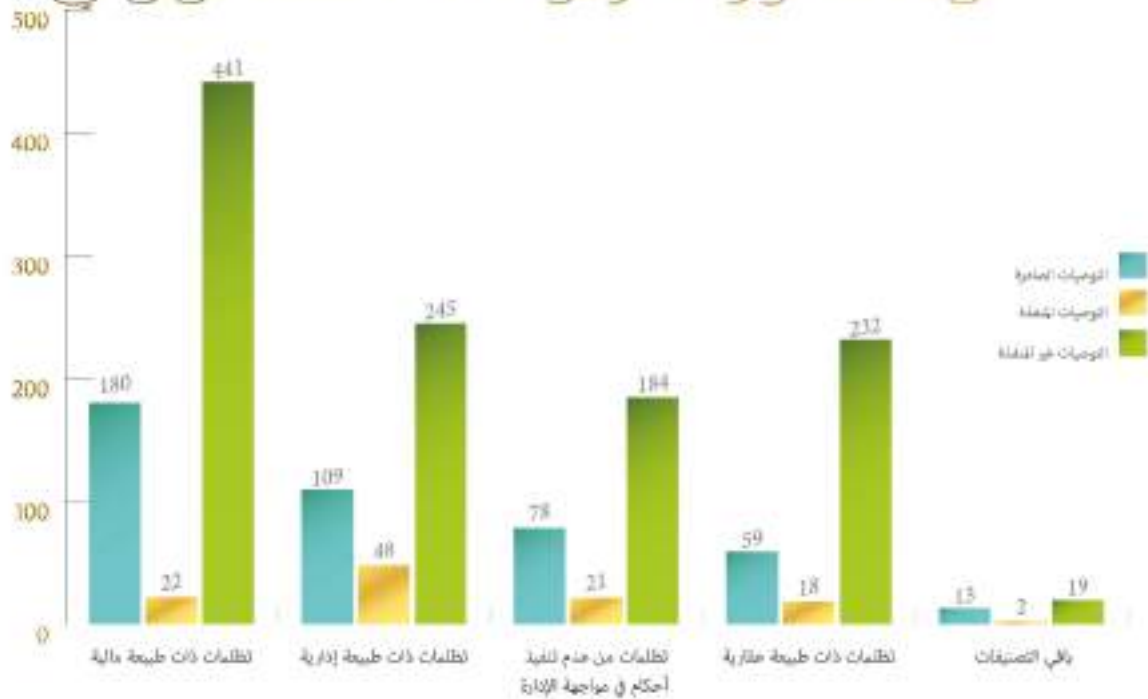
## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي										
التوصيات موضوع التبع					التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		التصنيف الموضوعاتي/وضعية التوصية	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة		العدد
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
% 16,41	184	% 14,29	6	% 18,92	21	% 33,33	1	% 17,77	78	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
% 16,41	184	% 14,29	6	% 18,92	21	% 33,33	1	% 17,77	78	الامتناع عن تنفيذ حكم
% 20,70	232	% 38,10	16	% 16,22	18	% 33,33	1	% 13,44	59	تظلمات ذات طبيعة عقارية
% 3,30	37	% 4,76	2	% 3,60	4	% 0,00	0	% 3,64	16	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
% 5,71	64	% 16,67	7	% 4,50	5	% 0,00	0	% 2,96	13	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
% 3,39	38	% 2,38	1	% 1,80	2	% 0,00	0	% 1,59	7	تظلمات مرتبطة بعدم نسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
% 1,78	20	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 1,37	6	تظلمات متعلقة بوثائق التعبير
% 0,80	9	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,91	4	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
% 1,96	22	% 0,00	0	% 0,00	0	% 33,33	1	% 0,91	4	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
% 0,62	7	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,68	3	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
% 0,89	10	% 4,76	2	% 2,70	3	% 0,00	0	% 0,68	3	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرقي)
% 0,98	11	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,46	2	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والساللية (من غير أراضي الكيش)
% 0,00	0	% 4,76	2	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,23	1	تظلمات مرتبطة بالأموال الحسبية أو الوقفية
% 0,89	10	% 2,38	1	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
% 0,18	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
% 0,62	7	% 2,38	1	% 0,90	1	% 0,00	0	% 2,05	9	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
% 0,45	5	% 2,38	1	% 0,90	1	% 0,00	0	% 1,59	7	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء



الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي										
التوصيات موضوع التبع					التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		التصنيف الموضوعاتي/وضعية التوصية	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات المنفذة	العدد	النسبة من مجموع التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	العدد	النسبة من مجموع التوصيات الصادرة	العدد	
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقرب الخدمات العمومية
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	تظلمات متعلقة بفك العزلة
% 0,18	2	% 4,76	2	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 0,18	2	% 4,76	2	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	احتلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
% 0,80	9	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19
% 0,80	9	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
% 100	1121	% 100	42	% 100	111	% 100	3	% 100	439	المجموع

## التوصيات الصادرة والمنفذة وغير المنفذة بحسب التصنيف الموضوعاتي





أما فيما يخص التوصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب المجال القطاعي المعني بها، فقد انتهت، خلال هذه السنة، إلى الخلاصات التالية:

• بالنسبة للتوصيات الصادرة:

فقد همت، بالأساس، توصيات موجهة لمجال قطاع الجماعات والجمالس المنتخبة بـ 116 توصية وبنسبة 26,42% من مجموع التوصيات الصادرة، تليها في المرتبة الثانية، توصيات موجهة لرئاسة الحكومة بـ 82 توصية وبنسبة 18,68% من ذات المجموع، وهي في الأصل توصيات ذات امتداد قطاعي أفقي، أو تهم أكثر من قطاع، أو تتصل بمرحلة الانتقال الحكومي بسبب تغيير بعض العقائد الوزارية؛ ثم في المرتبة الثالثة، تأتي التوصيات الموجهة لقطاع الداخلية بـ 78 توصية وبنسبة 17,77% من ذات المجموع؛ ثم باقي المجالات القطاعية وفق الترتيب المبين في الجدول بعده.

• بالنسبة للتوصيات التي تم استخراجها من المفض:

اعتبارا بعدوذية عدد التوصيات التي تم إخراجها من المفض، والذي يقع في حدود 03 توصيات، فقد همت بالأساس المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجمالس المنتخبة، وقطاع الداخلية، وقطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بتوصية واحدة لكل قطاع، وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

• بالنسبة للتوصيات التي تم تنفيذها:

لقد همت هذه التوصيات، بالأساس، توصيات منغدة من قبل قطاع الإجماع الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات، بـ 40 توصية وبنسبة 36,04% من مجموع التوصيات المنغدة خلال هذه السنة؛ تليها في المرتبة الثانية، التوصيات المنغدة من قبل قطاع الداخلية، بـ 19 توصية وبنسبة 17,12% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، التوصيات المنغدة من طرف المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجمالس المنتخبة، بـ 16 توصية وبنسبة 14,41% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

• بالنسبة للتوصيات التي تم حفظها لمبررات مقبولة:

لقد شملت هذه التوصيات، بالأساس، توصيات صادرة في مواجهة قطاع الداخلية، بـ 12 توصية وبنسبة 28,57% من مجموع التوصيات المستفوضة خلال هذه السنة؛ تليها في المرتبة الثانية، التوصيات الصادرة في مواجهة المجال القطاعي الخاص بالجماعات والجمالس المنتخبة، بـ 11 توصية وبنسبة 26,19% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، التوصيات التي تهم قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، بـ 03 توصيات وبنسبة 7,14% من نفس المجموع؛ فباقي القطاعات وفق الجدول التفصيلي أعلاه.

• بالنسبة للتوصيات غير المنفذة:

فقد همت، بالأساس، توصيات موجهة للمجال القصاصي الخاص بالجماعات والجالس المنتخبة، بـ 274 توصية ونسبة 24,44% من مجموع التوصيات غير المنفذة؛ تليها في المرتبة الثانية، التوصيات الموجهة للقصاص الداخلي، بـ 233 توصية ونسبة 20,79% من ذات المجموع؛ ثم في المرتبة الثالثة، تأتي التوصيات الموجهة لرئاسة الحكومة، بـ 178 توصية ونسبة 15,88% من ذات المجموع؛ ثم باقي المجالس القصاصية وفق الترتيب المبين في الجدول بعده.

وعموماً، وبغض النظر عن أي تمييز قصاصي، وعن معظم التصنيفات ذات الصلة بمختلف التوصيات غير المنفذة خلال هذه السنة، سواء منها تلك التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة، بحسب ما هو مفصل أعلاه، تبقر الملاحظة الأساسية، في هذا الشأن، أن مبدأ استمرارية المرفق العمومي تجعل الحكومة مكشوفة بمثل المزيد من الجهد لتنفيذ المتراكم من التوصيات، بصرف النظر عن الولاية الحكومية التي صدرت خلالها التوصية، وبغض النظر عن الأولويات السياسية التي قد تحكم التوجهات الحكومية للحكومات المتعاقبة.

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الإدارة أو المجال القطاعي المعني بها

التوصيات موضوع التتبع		التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		المجال القطاعي المعني / وضعية التوصية				
التوصيات غير المنفذة	التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة	التوصيات المنفذة	التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ	التوصيات الصادرة	المجال القطاعي المعني / وضعية التوصية	النسبة من المجموع	العدد			
النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	العدد			
24,44%	274	26,19%	11	14,41%	16	33,33%	1	26,42%	116	الجماعات والمجالس المنتخبة
20,79%	233	28,57%	12	17,12%	19	33,33%	1	17,77%	78	قطاع الداخلية
9,55%	107	0,00%	0	3,60%	4	0,00%	0	7,29%	32	قطاع الاقتصاد والمالية
5,00%	56	0,00%	0	36,04%	40	0,00%	0	6,15%	27	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
5,17%	58	4,76%	2	5,41%	6	0,00%	0	5,92%	26	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
2,68%	30	0,00%	0	2,70%	3	0,00%	0	3,42%	15	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
3,48%	39	7,14%	3	2,70%	3	33,33%	1	3,19%	14	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
4,46%	50	2,38%	1	0,90%	1	0,00%	0	2,73%	12	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
1,61%	18	4,76%	2	4,50%	5	0,00%	0	2,05%	9	قطاع الانتقال الطائي والتنمية المستدامة
0,98%	11	0,00%	0	5,41%	6	0,00%	0	1,37%	6	قطاع التجهيز والماء
1,87%	21	2,38%	1	0,90%	1	0,00%	0	1,14%	5	قطاع النقل واللوجستيك
0,18%	2	4,76%	2	0,90%	1	0,00%	0	0,68%	3	المجال القضائي



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

الحصيلة الإجمالية للتوصيات بحسب الإدارة أو المجال القطاعي المعني بها										
التوصيات موضوع التبع					التوصيات التي تم استخراجها من الحفظ		التوصيات الصادرة		المجال القطاعي المعني / وضعية التوصية	
التوصيات غير المنفذة		التوصيات المحفوظة لمرات مقبولة		التوصيات المنفذة						
النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
% 0,27	3	% 4,76	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,68	3	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,68	3	قطاع العدل
% 0,09	1	% 4,76	2	% 1,80	2	% 0,00	0	% 0,46	2	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 0,54	6	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,46	2	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
% 0,36	4	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	صندوق الإيداع والتدبير
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	قطاع الاستثمار والائتمانية وتقييم السياسات العمومية
% 0,27	3	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,23	1	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
% 1,16	13	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,23	1	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
% 0,09	1	% 4,76	2	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
% 0,54	6	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 0,00	0	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
% 0,09	1	% 2,38	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	قطاع الصناعة والتجارة
% 0,09	1	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	مجالات قطاعية مختلفة (شركة القرص الفلاحي للمغرب (الإدارة المركزية) (CAM))
% 15,88	178	% 0,00	0	% 0,90	1	% 0,00	0	% 18,68	82	توصيات تهم قطاعات مختلفة وجهت إلى رئاسة الحكومة
% 100	1121	% 100	42	% 100	111	% 100	3	% 100	439	المجموع

التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي وبحسب المال					
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتي تعذر تنفيذها	مآل التوصية	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتي تعذر تنفيذها	المجال القطاعي
% 10,17	114	دون جواب	% 14,27	160	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 4,10	46	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			



التوصيات التي بقيت دون جواب والتوصيات التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي وبحسب المال					
النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتي تعذر تنفيذها	مآل التوصية	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتي تعذر تنفيذها	المجال القطاعي
7,49 %	84	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	13,65 %	153	قطاع الداخلية
6,16 %	69	دون جواب			
8,39 %	94	دون جواب	9,46 %	106	رئاسة الحكومة
1,07 %	12	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
4,46 %	50	دون جواب	6,16 %	69	قطاع الاقتصاد والمالية
1,69 %	19	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
2,94 %	33	دون جواب	3,39 %	38	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولات الصغرى والتشغيل والكفاءات
0,45 %	5	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
1,96 %	22	دون جواب	2,50 %	28	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
0,54 %	6	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
1,34 %	15	دون جواب	1,61 %	18	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
0,27 %	3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
0,71 %	8	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1,43 %	16	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
0,71 %	8	دون جواب			
0,45 %	5	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,89 %	10	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
0,45 %	5	دون جواب			
0,45 %	5	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,89 %	10	قطاع الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة
0,45 %	5	دون جواب			
0,54 %	6	دون جواب	0,89 %	10	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
0,36 %	4	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
0,54 %	6	دون جواب	0,71 %	8	قطاع النقل واللوجستيك
0,18 %	2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
0,45 %	5	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,54 %	6	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
0,09 %	1	دون جواب			
0,27 %	3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,45 %	5	قطاع التجهيز والماء
0,18 %	2	دون جواب			
0,18 %	2	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,36 %	4	صندوق الإيداع والتدبير
0,18 %	2	دون جواب			



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتي تُعذر تنفيذها	مآل التوصية	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات التي بقيت دون جواب والتي تُعذر تنفيذها	المجال القطاعي
0,27 %	3	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,27 %	3	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
0,18 %	2	دون جواب	0,27 %	3	قطاع العدل
0,09 %	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
0,18 %	2	دون جواب	0,18 %	2	المجال القضائي
0,09 %	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,09 %	1	قطاع الاستثمار والاتقافية وتقييم السياسات العمومية
0,09 %	1	دون جواب	0,09 %	1	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
0,09 %	1	دون جواب	0,09 %	1	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
0,09 %	1	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	0,09 %	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
0,09 %	1	دون جواب	0,09 %	1	قطاع الصناعة والتجارة
0,09 %	1	دون جواب	0,09 %	1	مجالات قطاعية مختلفة (شركة الفرض الفلاحي للمغرب (الإدارة المركزية) (CAM)
58,43 %	655	المجموع	58,43 %	655	المجموع

### 4 - القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة الترتيحية للتوصيات المتراكمة موضوع التتبع

ويخصر الوقع المالي للتوصيات موضوع التتبع من قبل هذه المؤسسة، بما فيها التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، والتي عكسها بوضوح القيمة المالية للأحكام المنفذة أو المصلوب تنفيذها، يظهر تحليل المعصيات الخاصة بهذه السنة ما يلي:

#### - بالنسبة للتوصيات المنفذة:

إن تحليل التوصيات المنفذة أو تلتا الترتيحية عندها المؤسسة يذها لعرضها علم القضاء بحسبها، والترتيحية موضوع تنفيذ الأحكام بحسبها القيمة، يظهر بحسبها، أن المبالغ المؤداة بلغت ما قيمته 5622817,54 درهم.

#### - بالنسبة للتوصيات غير المنفذة:

إن تحليل التوصيات غير المنفذة، والترتيحية موضوع تنفيذ الأحكام بحسبها القيمة، يظهر إلى أن المبالغ المحكوم بها والتي لم تؤد بعد بلغت ما قيمته 166315773,61 درهم.



## القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة الخاصة بالتوصيات موضوع الشرح حسب المال

النسبة من المجموع	المجموع (بالدرهم)	التوصيات المحفوظة		التوصيات غير المنفذة		التوصيات المنفذة		مال التوصية
		النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	
40,38 %	71 044 017,17	**	**	42,72 %	71 044 017,17	**	**	في طور التنفيذ
27,29 %	48 013 122,66	**	**	28,87 %	48 013 122,66	**	**	في انتظار انصرام آجال الجواب
16,62 %	29 246 075,35	**	**	17,58 %	29 246 075,35	**	**	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)
10,24 %	18 012 558,44	**	**	10,83 %	18 012 558,44	**	**	دون جواب
3,20 %	5 622 817,54	**	**	**	**	100 %	5 622 817,54	تنفيذ التوصية
2,14 %	3 760 000,00	94,51 %	3 760 000,00	**	**	**	**	بمثابة تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)
0,12 %	218 400,00	5,49 %	218 400,00	**	**	**	**	تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)
100 %	175 916 991,16	100 %	3 978 400,00	100 %	166 315 773,62	100 %	5 622 817,54	المجموع

هذا، وكما باقي السنوات، تقدم الجداول بحقه مستويات تحليلية مختلفة، بالنظر إلى مجموعة من المتغيرات، وخاصة منها التي نهم:

- القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2022 بحسب الإدارة المعنية؛
- القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعنوي؛
- القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب المجال القطاعي والإدارات التابعة له؛
- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2022 بحسب الجهة التي ينتم إليها المتظلم؛
- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2022 بحسب بلد الإقامة؛

كل ذلك وفق التفصيل الإحصائي المبين بحقه:

القيمة المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2022 بحسب الإدارة المعنية		
النسبة من المجموع	القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارة المعنية
22,69 %	13 991 142,06	وزارة الداخلية
14,25 %	8 787 000,00	جماعة سلا
11,11 %	6 852 000,00	جماعة الدار البيضاء
7,11 %	4 386 500,00	جماعة فاس
7,03 %	4 333 200,00	جماعة طنجة
6,66 %	4 106 274,65	جماعة مكناس
6,49 %	4 004 000,00	مديرية أملاك الدولة





## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

5,12 %	3 155 490,00	جماعة سيدي رحال
4,14 %	2 551 100,00	جماعة بيوكري
2,90 %	1 789 759,82	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
2,12 %	1 304 695,28	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
2,09 %	1 288 059,11	الوكالة الوطنية للتجهيزات العامة
1,91 %	1 176 807,14	جماعة ابن جرير
1,80 %	1 107 500,00	جماعة كميم
1,32 %	813 000,00	جماعة بني انصار
1,03 %	634 834,00	ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء
0,59 %	366 321,85	جماعة مرس الخير
0,28 %	174 132,00	رئاسة الحكومة
0,21 %	130 000,00	مؤسسة التعاون الوطني (الإدارة المركزية)
0,20 %	126 000,00	مجلس إقليم الناظور
0,19 %	114 400,00	قطاع التربية الوطنية
0,15 %	90 750,00	جماعة مريث
0,15 %	90 410,30	قطاع الفلاحة
0,13 %	80 000,00	جماعة البراشوة
0,12 %	72 422,36	صندوق ضمان حوادث السير
0,11 %	70 351,20	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية
0,06 %	34 334,13	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
0,05 %	28 880,00	قطاع التجهيز
100,00 %	61 659 363,90	المجموع

القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعني

النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصية	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	المجال القطاعي
7,08 %	11 779 310,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	12,27 %	20 407 480,34	الجماعات والمجالس المنتخبة
5,19 %	8 628 170,34	دون جواب			
6,24 %	10 380 000,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	7,60 %	12 635 300,00	صندوق الإيداع والتدبير
1,36 %	2 255 300,00	دون جواب			
1,41 %	2 348 805,05	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	2,73 %	4 535 931,11	قطاع الداخلية
1,32 %	2 187 126,06	دون جواب			



القيمة المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب المجال القطاعي المعني					
النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصية	النسبة من مجموع القيم المالية للحكم للتوصيات غير المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	المجال القطاعي
% 1,29	2 146 850,00	دون جواب	% 1,80	2 994 993,65	قطاع الاقتصاد والمالية
% 0,51	848 143,65	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)			
% 0,96	1 594 250,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,96	1 594 250,00	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
% 0,89	1 478 198,84	دون جواب	% 0,89	1 478 198,84	قطاع النقل واللوجستيك
% 0,77	1 288 059,11	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,79	1 316 939,11	قطاع التجهيز والماء
% 0,02	28 880,00	دون جواب			
% 0,51	842 500,00	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,51	842 500,00	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية
% 0,39	653 282,00	دون جواب	% 0,39	653 282,00	رئاسة الحكومة
% 0,27	450 000,00	دون جواب	% 0,27	450 000,00	قطاع الصناعة والتجارة
% 0,10	165 007,54	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	% 0,17	279 407,54	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 0,07	114 400,00	دون جواب			
% 0,04	70 351,20	دون جواب	% 0,04	70 351,20	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
% 28,42	47 258 633,79	المجموع	% 28,42	47 258 633,79	المجموع

القيمة المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب المجال القطاعي والإدارات التابعة له				
النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصيات	الإدارات التابعة له	المجال القطاعي المعني
% 34,11	1 918 050,00	تنفيذ التوصية	قطاع التجهيز	قطاع التجهيز
% 31,83	1 789 759,82	تنفيذ التوصية	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
% 19,84	1 115 451,68	تنفيذ التوصية	جماعة بوعادل	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 4,39	247 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة الكارة	
% 3,77	212 000,00	تنفيذ التوصية	جماعة فاس	
% 2,93	164 616,11	تنفيذ التوصية	جماعة بني ملال	
% 2,52	141 605,80	تنفيذ التوصية	قطاع التربية الوطنية	قطاع التربية الوطنية



## ملفات التظلم المسجلة والمعالجة

قطاع الاقتصاد والمالية	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	تنفيذ التوصية	34 334,13	0,61 %
المجموع			5 622 817,54	100 %

القيمة المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2022 بحسب الجهة التي ينتمي إليها المتظلم

جغرافية المتظلم	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة
درعة - تافيلالت	1 789 759,82	31,83 %
الشرق	1 449 405,80	25,78 %
فاس - مكناس	1 361 785,81	24,22 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	461 250,00	8,20 %
الرباط - سلا - القنيطرة	411 616,11	7,32 %
بني ملال - خنيفرة	50 000,00	0,89 %
المجموع	5 523 817,54	98,24 %

القيمة المالية للأحكام موضوع التوصيات المنفذة خلال سنة 2022 بحسب بلد الإقامة

بلد الإقامة	القيمة المالية للتوصيات المنفذة بالدرهم	النسبة من مجموع القيم المالية للتوصيات المنفذة
الدانمارك	99 000,00	1,76 %
المجموع	99 000,00	1,76 %



# العصر الثالث

## ملفات كليات التسوية: نتائج رصد عمليات التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022

بالرغم من أن العلقون الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تحل بعنفا فرغيا تارة وجماعيا تارة أخرى، فإن استراتيجيات التمكين الجغرافية وعمل الويكلاء لا تتعلق بفلسفة الاستجابة للتكامل، بل هي مدعول فلكس، وإنما هي ميلى حنوقو مندمج تعمل خلاصاته متأثرة بدمج فيها نتائج التحقيقات المربحة بالتكامل الفرء وبتائج أنشطة الرصد العام أو البعد الجماعى.

وسمى السلكة - باسكوالغريجان، 19 و 20 أكتوبر 2022

الذكرى العشرية لإحداث مؤسسة ويك السلكة  
إتلف بيمكس ليمكة إروانية على إعدة العال والإيمان



أوليا عمومية مؤسسة ويك السلكة على إغانسة السلكة بالريص 18 فبراير 2022

معطيات عامة حول ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة خلال سنة 2022				
نسبة المعالجة	عدد ملفات طلبات التسوية المعالجة			عدد ملفات طلبات التسوية المسجلة
	النسبة من المجموع	عدد المحاضر	شكل المعالجة	
% 333,33	% 71,43	10	محضر بالإشهاد على عدم التسوية	3
% 133,33	% 28,57	4	محضر بالإشهاد على التسوية	
% 466,67	% 100,00	14	المجموع	

لقد عالجت المؤسسة إلى تسجيل الخفاض واضح في عدد طلبات التسوية التي توصلت بها، خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، سواء من الإحالة نفسها، أو من خواص أثروا سلوك هذه المسكرة عوض مسكرة التخلض بحيث انتقلت من 1 طلب تسوية توصلت به المؤسسة خلال السنة الماضية، إلى 03 طلبات تسوية فقط تلتقتها برسم هذه السنة، وهو بذلك تسجل نسبة ضعيفة مقارنة مع مجموع ما توصلت به من تطلعات وتشكيات خلال هذه السنة، انضافت إلى 11 طلب تسوية بخلاف عن السنوات الماضية.

من جانب آخر، حرصت المؤسسة على تقريب وجهات النظر بين صرف هذه الملفات من خلال جلسات تسوية حضرها ممثلو الأصراف المعنية، أفقت إلى معالجة ما مجموعه 14 ملفا من طلبات التسوية المشككة لمخزون المؤسسة، مما جعل النسبة السنوية لمعالجة هذا النوع من الملفات مستقرة، مقارنة مع السنة الماضية، رغم أن مساعيها انتهت إلى الإشهاد على عدم تسوية ما مجموعه 10 ملفات، أو ما يمثل نسبة 71,43% من مجموع طلبات التسوية المعالجة خلال السنة، ولم تتم تصفية سوى ما مجموعه 04 ملفات فقط بمقتضى محاضر إشهاد على التسوية، أو ما نسبته 28,57% من نفس المجموع.

هذا، وتعد الإشارة إلى أن تحليل طلبات التسوية المسجلة والمعالجة يظهر بشكل عام، تنوعا في هذا النوع من الملفات سواء بالنظر إلى التصنيف الموضوعاتي، في مستواه العلم والفرعي، رغم هيمنة القضايا ذات الصيغة المالية وبخاصة في صورة التصنيف الفرعي المتصل بأداء مستحقات مالية، أو بالنظر لموضوع الصلب، أو بالنظر لصيغة صلب التسوية الذي يتوزع بين إحالة أو مؤسسة عمومية وبين شخصية ذاتية ومجموعات أشخاص وشخصية معنوية، أو بالنظر لجنس صلب التسوية، أو باعتبار التوزيع الجغالي للطلبات بحسب الجهات والأقاليم والعمالات مصدر الصلب، أو باعتبار الجغالية القطاعية المعنية بهذه الطلبات، الكل على النحو المفصل أدناه.

### أولاً: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 450,00	% 64,29	9	3	6	% 66,67	2	طلبات ذات طابع مالي
% 450,00	% 64,29	9	3	6	% 66,67	2	أداء مستحقات مالية



## ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة

نسبة المعالجة	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	طبيعة طالب التسوية
% 400,00	% 28,57	4	1	3	% 33,33	1	طلبات ذات طابع إداري
% 200,00	% 14,29	2	1	1	% 33,33	1	نسوية وضعية عقود إدارية
**	% 14,29	2	0	2	% 0,00	0	نسوية الوضعيات الإدارية الفردية
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	خلاف بين إدارتين
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	خلاف حول تفسير نص قانوني
% 466,67	% 100	14	4	10	% 100	3	المجموع

### ثانياً: ملفات كليات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب طبيعة طالبي التسوية

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		طبيعة طالب التسوية
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 900	% 64,29	9	3	6	% 33,33	1	إدارة أو مؤسسة عمومية
% 300	% 21,43	3	1	2	% 33,33	1	شخصية ذاتية
% 100	% 7,14	1	0	1	% 33,33	1	مجموعات أشخاص
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	شخصية معنوية
% 466,67	% 100	14	4	10	% 100	3	المجموع

### ثالثاً: ملفات كليات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب جنس طالب التسوية

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		جنس طالب التسوية
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 200	% 66,67	2	1	1	% 100	1	رجال
**	% 33,33	1	0	1	% 0,00	0	نساء
% 300	% 100	3	1	2	% 100	1	المجموع

### رابعاً: التوزيع الجغرافي لملفات كليات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب الجهات والعمالات والأقاليم

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				طلبات التسوية المسجلة		جهات و عمالات وأقاليم المملكة
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهاد على التسوية	عدد محاضر الإشهاد على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 1100	% 78,57	11	4	7	% 33,33	1	الرباط - سلا - القنيطرة
% 1000	% 71,43	10	4	6	% 33,33	1	الرباط



**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	سلا
% 100	% 7,14	1	0	1	% 33,33	1	فاس - مكناس
% 100	% 7,14	1	0	1	% 33,33	1	فاس
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 33,33	1	درعة - تافيلالت
% 0,00	% 0,00	0	0	0	% 33,33	1	تغوير
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	الشرق
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	وجدة-أنجاد
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	مراكش - أسفي
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	مراكش
% 466,67	% 100	14	4	10	% 100	3	المجموع

### خامسا: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب المجال القطاعي المعني

نسبة المعالجة	طلبات التسوية المعالجة				ملفات التسوية المسجلة		المجال القطاعي
	النسبة من المجموع	مجموع المحاضر	عدد محاضر الإشهار على التسوية	عدد محاضر الإشهار على عدم التسوية	النسبة من المجموع	عدد الملفات المسجلة	
% 400	% 28,57	4	1	3	% 33,33	1	قطاع الداخلية
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	الجماعات والمجالس المنتخبة
**	% 14,29	2	1	1	% 0,00	0	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
**	% 7,14	1	1	0	% 0,00	0	قطاع الاستثمار والاتقالية وتقييم السياسات العمومية
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
**	% 7,14	1	0	1	% 0,00	0	قطاع الصناعة والتجارة
**	% 7,14	1	1	0	% 0,00	0	قطاع الاقتصاد والمالية
% 50,00	% 7,14	1	0	1	% 66,67	2	مجالات قطاعية مختلفة
% 466,67	% 100	14	4	10	% 100	3	المجموع



# المحور الرابع

## ملفات التوجيه: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022

إن حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية له عمل الوصياء، هو التصديق الأثري نحو مستقبل مرئية  
صنع وتلبية السياسات التوجيهية لضمان حقوقية وتنمية، من خلال إتمام رسم العلاقة بين هذه الحقوق وحكامة  
الأداء الترابي\*.

وسعد المسلك - باكو ألبان. 18 و 20 أكتوبر 2022

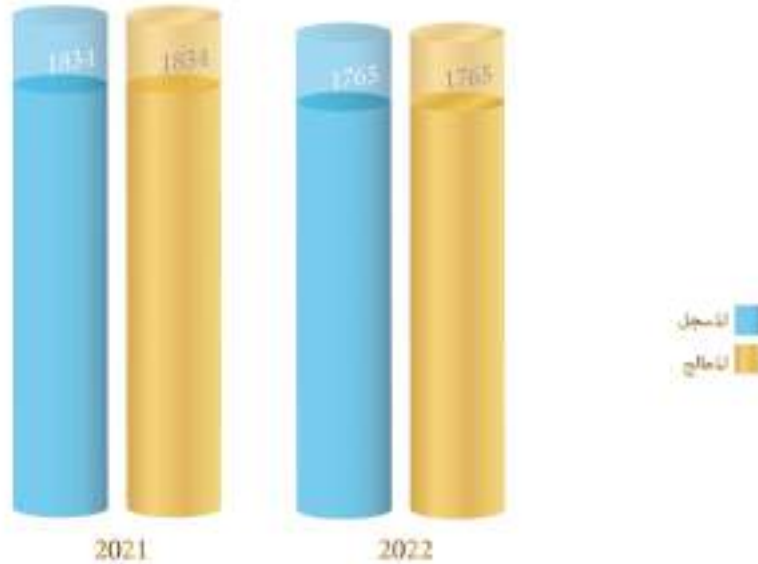






## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

معطيات مفتاحية تخص ملفات التوجيه التي تم إنهاؤها بمقتضى قرارات إجرائية						
نسبة النمو من المعالج	نسبة النمو من المسجل	2022			2021	
		نسبة المعالجة	ملفات التوجيه المعالجة	ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	ملفات التوجيه المسجلة
% -3,76	% -3,76	%100	1765	1765	1834	1834



في إكهار مقامها المتمثلة في ضمان تواصل فعال بين الإدارة والمرفق، استمرت المؤسسة، خلال هذه السنة، في تقديم خدماتها التوجيهية والإرشادية لمختلف المواكبين الذين يسكنون كلياتهم وشكائاتهم أمامها، حتى في مجالات تفرج بمقتضى القانون عن اختصاصها، وهذا، بالموازاة مع ما قامت به من إحالات لبعض الشكايات التي تفرج عن اختصاصها على الإدارات والمؤسسات المعنية؛

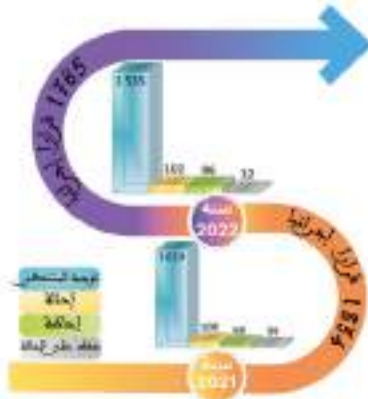
كما باحرت المؤسسة، خلال هذه السنة، إلى إحالة القضايا المعنية علما ببعض الشكايات، بالنظر لأهمية موضوعها، أو لملامسة مواضيعها لوقائع تستأثر باهتمام الرأي العام على المستوى المحلي أو الوطني، أو لكون هذه الشكايات تهم مجالات حقوقية ذات صابع علم تتصلب اهتماما خاصا من الجهات المعنية بها.

وبنفس المنهجية التحليلية التي تم اعتمادها عند تحليل التصلما التي تدخل في نطاق اختصاص المؤسسة، يقدم هذا العيز من التقرير جانبا تحليليا آخر يهتم بشكايات المواكبين سواء في علاقاتهم الميانية أو في علاقاتهم بباقي أشخاص القانون الخاص.

لقد سجلت المؤسسة، خلال سنة 2022، ما مجموعه 1765 شكاية تفرج عن نطاق اختصاصها، شكلت مجتمعة بمثل ملفات التوجيه التي تهم هذه السنة، أي ما نسبته 19,83% من مجموع المسجل العام، وهو يخلد تتخذ منح تشارليا، مقارنة مع السنة الماضية، بلغت نسبة الانخفاض فيه 3,76% من المسجل توجيه.

وفي هذا الصدد، عالجت المؤسسة بمقتضى قرارات إجرائية توجيه أو إحالة أو إحاطة أو حفظ على الحالة، جميع ما توصلت به من شكايات، وهو ما شكل نسبة معالجة بلغت 100% من إجمالي مخزون ملفات التوجيه الترتيم تسجيلها بالمؤسسة، مما يعنى أيضا أن المخلف لدى المؤسسة من هذا النوع من الشكايات منعدم برسر هذه السنة كما سابقتها.

### أولاً: التحصيلة الإجمالية لمعالجة ملفات التوجيه المسجلة بحسب كهيئة القرار الإجرائية المتخذة



طبيعة الإجراء	2022		2021	
	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع
توجيه المشتكى	1535	86,97%	1619	86,19%
إحالة	102	5,78%	108	5,56%
إحاطة	96	5,44%	68	3,68%
حفظ على الحالة	32	1,81%	39	2,17%
المجموع	1765	100%	1834	100%

كما سبقت الإشارة إليه، عملت المؤسسة خلال سنة 2022 على البت بمقتضى قرارات إجرائية، في جميع ما توصلت به من شكايات خلال هذه السنة، بما مجموعه 1765 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 100% من مجموع شكايات وصلها عدم الاختصاص المسجلة خلال ذات السنة.

وكما السنوات الماضية، اتخذت قرارات البت في هذه الشكايات عدة أشكال، توزعت بين قرارات إجرائية بالتوجيه أو بالإحاطة أو بالإحالة أو بالحفظ على الحالة؛ وقد خلص تحليل معضيات مختلف هذه القرارات، وعلى غرار السنة الماضية، إلى أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكى احتل المرتبة الأولى بما مجموعه 1535 قرارا إجرائيا، وهو ما شكل نسبة 86,97% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال سنة 2022، وعلى غرار السنة الماضية أيضا، حل القرار الإجرائي بالإحالة هذه السنة في المرتبة الثانية، بما مجموعه 102 قرارا إجرائيا، بنسبة 5,78% من نفس المجموع؛ في حين، وبالرغم من الارتفاع الذي سجله عددا، مقارنة مع السنة الماضية، والذي بلغ ما مجموعه 96 قرارا إجرائيا أي ما نسبته 5,44% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال سنة 2022، فقد جاء القرار الإجرائي بالإحاطة في المرتبة الثالثة هذه السنة أيضا.

في حين، بقى إجراء الحفظ على الحالة منتفضا بالمرتبة الرابعة والأخيرة، كما السابق من السنوات، مسجلا بذلك نوعا من الاستقرار في أعدادها، مقارنة مع السنوات الماضية، بـ 32 قرارا إجرائيا، بنسبة 1,81% من ذات المجموع.

وإذا كان الظاهر من المعضيات أعلاه، أن هذه القرارات حافظت على نفس نسق الترتيم المسجل خلال السنة الماضية، فإن هناك ملاحظة عامة ترتبط أساسا بالانخفاض الذي شهده تسجيل هذا النوع من الملفات مقارنة مع السنة الماضية، مما أدى، بالضرورة، إلى انخفاض حفيف في عدد القرارات الإجرائية بالتوجيه والإحالة الصادرة فيها، على النحو المبين في الجدول أعلاه.



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

وعموماً، يظهر تحليل المعصيات العدائية المرتبطة بمختلف القرارات الإجرائية الصادرة خلال سنة 2022 مجموعة من النتائج والتفاصيل التوجيهية باختلاف زاوية النظر إليها علو نحو ما سيأتي تفصيله لاحقاً.

### ثانياً: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرار إجرائية بحسب التصنيف الموضوعاتي

#### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		التصنيف الموضوعاتي
	النسبة من المجموع	عدد القرارات الإجرائية	النسبة من المجموع	عدد الملفات	
%100	%37,34	659	%37,34	659	شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعتوبين)
%100	%18,58	328	%18,58	328	طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
%100	%14,62	258	%14,62	258	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
%100	%5,84	103	%5,84	103	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
%100	%5,44	96	%5,44	96	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
%100	%4,59	81	%4,59	81	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
%100	%3,74	66	%3,74	66	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
%100	%3,40	60	%3,40	60	شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء
%100	%2,27	40	%2,27	40	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
%100	%1,59	28	%1,59	28	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)
%100	%1,42	25	%1,42	25	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
%100	%0,45	8	%0,45	8	شكايات ضد إدارات أجنبية
%100	%0,34	6	%0,34	6	شكايات تهم السلوك القضائي
%100	%0,17	3	%0,17	3	شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية
%100	%0,11	2	%0,11	2	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
%100	%0,06	1	%0,06	1	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
%100	%0,06	1	%0,06	1	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
%100	%100	1765	%100	1765	المجموع

لقد عالجت المؤسسة، خلال سنة 2022، مختلف ما توصلت به من شكايات وصلها فتح عن نضاق مقامها وصلها حياتها وفوق تصنيف موضوعاتي رئيسي لجميع المواضيع مثل الشكايات، وهو ما مكن من إعطاء مؤشرات إيجابية واضحة حول مواضيعها، وبالتالي حول مجالها اهتمام المشتكين وما تم اتخاذه في شأنها من إجراءات.

وبعيداً عن منصف الاختصاص الإجرائي، تمكنت المؤسسة خلال سنة 2022 أيضاً، من رسم خارطة موازية للتشكيكات والصلبات التوجيهية تدرج ضمن اختصاصها، وألأ من خلال

تقبل المعصيات المتوفرة انصافاً من ملفات التوجيه التي تم تسجيلها، اعتماداً على سبعة عشر تصنيفاً موضوعاتياً رئيسياً، وفق ما سيأتي تفصيله لاحقاً، وأخذ في سبيل منسجم منهجياً مع يشمل ما تعالجه المؤسسة من تظلمات من جهة، ويتيح رسم خارطة أوضح لمنظومة التشكر والمصالح المرتبطة بها من جهة ثانية.

وقد امتنعت المؤسسة في ذلك على ما تجمع لديها من معصيات، حسب تصنيفات اعتبرتها جامعة لأهم المواضيع المعروضة عليها، ووفق يشمل التصنيفات المعتمدة خلال السنة الماضية، على التفصيل التالي:

### موجب عدم الاختصاص القائم على كون النزاع يفرأخص القانون الخاص

صافضة للسنة الرابعة على التوالي، على صدارة التصنيف الموضوعاتي الرئيسي لملفات عدم الاختصاص، بالنظر بجموع ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة، وعلى عرار السنة الماضية، واصل هذا النوع من الشكايات ارتفاعه العددي الملحوظ بحيث وصل بجموع ما تم تسجيله منها إلى 659 شكاية بنسبة 37,34% من بجموع ملفات التوجيه المسجلة، في مقابل 649 شكاية بنسبة 35,39% تم تسجيلها السنة الماضية. وهو نزاعاً يغلب عليها الصابع الخاص، ومع أخذ بتم مؤشراً مهماً يجب قراءته من زاوية محاولة أصحابها إيجاد حلول لها خارج المساطر القضائية المعتمدة، الأمر الذي يفرأ مع المؤسسة، مرة أخرى، ضرورة إيلاء الآليات البديلة لحل المنازعات بين النواص المكائة المستحقة لها، إن على المستوى التشريعي أو التصفيقي.

### موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الشكاية يفرأخص القانون الخاص

07 تصنيفات

لقد حافظت الشكايات المرتبطة بالبحال القضائي بمتعمدة، خلال هذه السنة، على مكانتها ضمن مراكز التصنيفات المتقدمة، بإجمالي 420 شكاية، موزعة بين شكايات همت أحكاماً وقرارات قضائية، والتي حافظت هذه السنة كذلك على المرتبة الثالثة من حيث بجموع الشكايات التي لا تخرج ضمن اختصاص المؤسسة، بما بجموعه 258 شكاية، ممثلة بذلك نسبة 14,62% مما ذكر، ولأن المؤسسة لا تملك صلاحية فحص هذه الشكايات من جانب موضوعها، فقد اعتبرتها مؤشراً تثير به ما يتعين الالتفات إليه من مواضيع ذات صلة بجهود الأحكام القضائية في علاقتها بعامل الثقة والارتياح الواجبين للقرارات القضائية، وما يستلزم من الأجرأة القائمة على الشأن القضائي إيلاء العناية اللازمة؛

ثم جاءت الشكايات المرتبطة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، التي تراجعت هذه السنة إلى المرتبة السابعة ضمن التصنيف العام، بما بجموعه 66 ملفاً، وما نسبته 3,74% من نفس البجموع، وهي شكايات تعتبرها المؤسسة أيضاً مؤشراً على وجوب الاهتمام بموضوع التنفيذ القضائي في مختلف تجلياته، ليس فقط بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة الدولة، ولكن أيضاً بالنسبة للأحكام الصادرة في مواجهة النواص؛



تلتها الشكايات الموجهة ضد مساعدي القضاء بما مجموعه 60 ملفا، وما نسبته 3.40% من نفس المجموع، وهو شكايات رغم ما عرفته من زيادة عددية، مقارنة مع السنة الماضية. إلا أنها سجلت تراجعاً هذه السنة إلى المرتبة الثامنة في الترتيب العام؛

بينما تراجعت الشكايات التي همت زمن التقاضي أو حصول مدة التقاضي إلى المرتبة العاشرة، بما مجموعه 25 ملفا، وما نسبته 1.42%؛

أما الشكايات المتعلقة بالسلوك القضائي فقد جاءت في المرتبة الثالثة عشرة، بـ 06 شكايات فقط، وما نسبته 0.34%؛ فيما جاءت الشكايات المتعلقة بصلب المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، في المرتبة الرابعة عشرة، بما مجموعه 03 شكايات، وما نسبته 0.17%؛

هذا، وخلافاً للسنة الماضية، جاءت الشكايات المرتبطة بمزاعم خرق إجراءات قضائية، خلال سنة 2022، في المرتبة الخامسة عشرة بشكائيتين اثنتين، ونسبة 0.11%.

**موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع الصلب يستهدف الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات**

وإن سجلت انخفاضاً عددياً هذه السنة، مقارنة مع السنة السابقة، والتربط فيها عدد هذه الصلبيات 415 صلبياً، فقد حلت في المرتبة الثانية في الترتيب العام الملتصقات الرامية إلى الحصول على وثائق أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، سواء من زاوية الصلبيات المسجلة أو الملفات المعالجة، بما مجموعه 328 صلبياً، أي بنسبة تعادل 18.58% من مجموع الشكايات التي تفرج عن اختصاص المؤسسة.

وعموماً، هي صلبيات وملتصقات تعبر في مجموعها عن واقع العنصرية والاحتياج الذي تعيشه بعض الفئات الاجتماعية، أو تلك التي تبحث عن إيجاد حلول للأوضاع الاجتماعية أو لاحتياجات إدارية بعيداً عن المسار والإجراءات المعمول بها.

**موجب عدم الاختصاص القائم على كون النزاع يرجع حق النضربية إلى المحاكم**

سلاً ترتيب هذا النوع من الشكايات منحوتصاعدياً، خلافاً للسنتين الماضيتين، حيث احتل هذه السنة المرتبة الرابعة، بما مجموعه 103 شكايات، أي ما يمثل 5.84% من مجموع الشكايات التي تفرج ضمن اختصاص المؤسسة. وهو أيضاً شكايات تعبر في مجموعها عن محاولة لإيجاد آلية للتواصل وتجاوز أوضاع أو احتياجات في منأى عن المحاكم

**موجب عدم الاختصاص القائم على كون موضوع التشكر مرتبها بالعلماء سوء التخبير الإداري العلم كون تقييد**

فما ترتيب هذه الشكايات مسار الانخفاض، خلافاً للسنة الماضية، لتحتل المرتبة الخامسة، بما مجموعه 96 شكاية، كانت جميعها موضوع قرارات إجرائية، أي ما نسبته 5.44% من مجموع الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة.

وعلى غرار ما تم تسجيله ومعالجته خلال السنة الماضية، لم تفرج مواضيع هذا النوع من الشكايات، عن كونها مصالبا عامة لم يتبع للمؤسسة إمكانية البحث فيها لافتقارها إلى العناصر المساعدة على ذلك، واحتفاظها بصابع العمومية وعدم اذقة وقائعها، ومع ذلك، فإنها تثير وقائع محددة لعدم الثقة في الأداء والتسيير الإداري، وربما أحيانا وقائع كاشفة لسوء فهم المواضع للمساكن والإجراءات الإدارية، وكلها قراءات كاشفة عن ضعف التواصل بين الإدارة والمرفق على اختلاف أشكاله. وهو مصالبا تحدد المؤسسة التأكيد على ضرورة الالتفات إليها لعلاقتها المباشرة بامتغى تحقيق الثقة في أداء المرفق العام.

وإلى جانب هذه التصنيفات المهمة عددا، تظهر المعصيات المفصلة أعلاه، أن مجموعة من الشكايات همت تصنيفات موضوعاتية أخرى سجلت خلال هذه السنة، وتوزعت بين تلك المتعلقة بشكايات السجناء «من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان»، وشكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة المقدمة والتي تجسدت في صورة مصالبا اجتماعية، ثم كليات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء، وشكايات مقدمة في مواجهة إدارات أجنبية، وأخرى متعلقة بحقوق الإنسان، وشكايات مرتبطة بصلوات الحصول على الجنسية، بأعداد ونسب مختلفة، فحسب التفصيل الوارد في الجدول.

وعلى غرار باقي التصنيفات، حضيت جميع الملفات بنسبة معالجة شاملة بلغت هذه السنة أيضا 100% مقارنة مع المسجل منها.

### الجدول 2

النسبة من المجموع	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكى		التصنيف الموضوعاتي/ طبيعة الإجراء
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
37,34%	659	28,13%	9	12,50%	12	11,76%	12	40,78%	626	شكايات متعلقة بزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
18,58%	328	25,00%	8	5,21%	5	31,37%	32	18,44%	283	طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
14,62%	258	3,13%	1	0,00%	0	1,96%	2	16,61%	255	شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
5,84%	103	3,13%	1	1,04%	1	3,92%	4	6,32%	97	شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم
5,44%	96	25,00%	8	33,33%	32	20,59%	21	2,28%	35	شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
4,59%	81	6,25%	2	47,92%	46	11,76%	12	1,37%	21	شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
3,74%	66	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	4,30%	66	شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص
3,40%	60	0,00%	0	0,00%	0	0,98%	1	3,84%	59	شكايات موجهة ضد مساعدي القضاء
2,27%	40	3,13%	1	0,00%	0	0,98%	1	2,48%	38	طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء
1,59%	28	0,00%	0	0,00%	0	16,67%	17	0,72%	11	شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)





## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

النسبة من المجموع	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحالة		إحالة		توجيه المشتكى		التصنيف الموضوعاتي/طبيعة الإجراء
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
%1,42	25	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%1,63	25	شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)
%0,45	8	%3,13	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,46	7	شكايات ضد إدارات أجنبية
%0,34	6	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,39	6	شكايات تهم السلوك القضائي
%0,17	3	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,20	3	شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية
%0,11	2	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,13	2	شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية
%0,06	1	%3,13	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية
%100	1765	%100	32	%100	96	%100	102	%100	1535	المجموع

أبان تحليل التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2022، بالنظر لتصنيفها الموضوعاتي، أن القرار الإجرائي بالتوجيه حافظ على صدارة الترتيب في معظم التصنيفات الموضوعائية الرئيسية لملفات عدم الاختصاص، رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف التصنيفات، بينما يظهر الترتيب ذاته تماثلاً للمواقع بين الإحالة والإحالة وانخفض على الحالة حسب كل تصنيف، بحيث في الوقت الذي احتلت فيه القرارات الإجرائية بالإحالة المرتبة الأولى في شكايات السجناء «من غير تلة المتعلقة بحقوق الإنسان»، حافظت على المرتبة الثانية في كل من صلبات الحصول على توكيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات، والشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية، والشكايات التي يرجع حو النظر فيها إلى المحاكم واحتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحالة في الشكايات المرتبطة بالعداء سوء التدبير الإداري العام، واحتلت المرتبة الأولى في الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة؛ بينما تساوى القراران الإجرائيان بالإحالة وبالإحالة من حيث العداء، وتقسما المرتبة الثانية في الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص.

هذا، ولم يسجل عداء من التصنيفات من قبيل تلة التي تفرص حول مدة التقاضي «زمن التقاضي»، والشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص، والشكايات المرتبطة بصلبات الحصول على الجنسية، وتلة المتعلقة بخرق إجراءات قضائية، وتلة المرتبطة بصلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية، والتشكايات التي تهم السلوك القضائي، أو قرار إجرائي بالإحالة أو الإحالة أو انخفاض على الحالة، كل ذلك حسبما هو مفصل في الجدول أعلاه.

وإجمالاً، فقد همت القرارات الإجرائية بالتوجيه، 16 تصنيفاً موضوعاتياً، بما مجموعه 1535 قراراً إجرائياً، وقد تبين أن الصنف المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص «غائبين ومعنويين» حظي، كما في السنوات الماضية، بأكبر عداء من القرارات الإجرائية بالتوجيه، مبتدلاً بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 626 إجراء، وهو ما يمثل 40,78%

من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلتها تلبية الحصول على توضيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بـ 283 قراراً إجرائياً بالتوجيه بنسبة 18.44% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بقرارات وأحكام قضائية بـ 255 قراراً إجرائياً بالتوجيه بنسبة 16.61% من ذات المجموع؛ ثم باقر التصنيفات الموضوعائية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول التوضيحي أعلاه، غير سلم ترتيب تراوح بين إجراء واحد و 97 إجراء.

بينما همت القرارات الإجرائية بالإحالة، هذه السنة، 09 تصنيفات موضوعائية، بما مجموعه 102 قراراً إجرائياً، وقد تبين أن تلبية الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات حظيت بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالإحالة، فتمتلك بذلك مقدمة الترتيب بما مجموعه 32 إجراء، وهو ما مثل 31.37% من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها الشكايات المرتبطة بإلغاء سوء التدبير الإداري العام بـ 21 قراراً إجرائياً بالإحالة بنسبة 20.59% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بالسجناء من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان بـ 17 قراراً إجرائياً بالإحالة، بنسبة 16.67% من ذات المجموع؛ وهو الترتيب الذي أعقبته باقر التصنيفات الموضوعائية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه، غير سلم ترتيب تراوح بين إجراء واحد و 12 إجراء بالإحالة، وفق ما سبق بيانه.

من جانب آخر، هالت القرارات الإجرائية بالإحالة، للسنة الثالثة على التوالي، 05 تصنيفات موضوعائية، بما مجموعه 96 قراراً إجرائياً، وقد تبين أن التصنيف المتعلق بشكايات مرتبطة بسوء الخدمات العامة «منصالب اجتماعية» حظي بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالإحالة، فتمتلك بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 46 إجراء، وهو ما مثل 47.92% من مجموع القرارات الإجرائية بالإحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها الشكايات المرتبطة بإلغاء سوء التدبير الإداري العام بـ 32 قراراً إجرائياً بالإحالة، بنسبة 33.33% من نفس المجموع؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بنزاعات بين أعضاء القانون الخاص «عائيبين ومعنويين» بـ 12 قراراً إجرائياً بالإحالة بنسبة 12.50% من ذات المجموع؛ ثم باقر التصنيفات الموضوعائية الرئيسية بأعداد ونسب مختلفة على النحو المبين في الجدول أعلاه، غير سلم ترتيب تراوح بين إجراء واحد و 05 إجراءات بالإحالة.

بينما شملت القرارات الإجرائية بالتفوض على الحالة 09 تصنيفات موضوعائية، بما مجموعه 32 قراراً إجرائياً، أفرزت كون الصنف المتعلق بالشكايات المرتبطة بنزاعات بين أعضاء القانون الخاص «عائيبين ومعنويين» امتأثر بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالتفوض على الحالة، فتمتلك بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 09 إجراءات، وهو ما مثل 28.13% من مجموع القرارات الإجرائية بالتفوض على الحالة الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها في المرتبة الثانية الشكايات المرتبطة بإلغاء سوء التدبير الإداري العام وتلبية الحصول على توضيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات بـ 08 قرارات إجرائية بالتفوض على الحالة، بنسبة 25.00% من نفس المجموع لكل منهما؛ وفي المرتبة الثالثة جاءت الشكايات المتعلقة بسوء الخدمات العامة بقرارين إجرائيين بالتفوض على الحالة، بنسبة 8.25% من ذات المجموع؛ فالتصنيفات الموضوعائية الرئيسية الخمسة المتبقية بقرار إجرائي واحد لكل منها، على الترتيب المبين في الجدول أعلاه.



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

هذا، وتبخر الإشارة إلى أن المؤسسة، وبالرغم من عدم بسبب اختصاصها علم موضوع سوء التدبير الإداري لعدم قيام فكرة التظلم، فقد تبين أن ما قامت به في هذا الشأن كان من خلال القرار الإداري بالإنحاص، وذلك وفق التفصيل المبين أعلاه.

ثالثاً: التوزيع الفئوي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الفئة الاجتماعية	
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع		عدد ملفات التوجيه المسجلة
%100	%15,92	%39,97	281	%39,97	281	أشخاص في وضعية هشّة
%100	%9,58	%24,04	169	%24,04	169	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
%100	%7,14	%17,92	126	%17,92	126	نزلاء المؤسسات السجنية
%100	%3,63	%9,10	64	%9,10	64	أشخاص في وضعية إعاقة
%100	%3,57	%8,96	63	%8,96	63	أزامل
%100	%39,83	%100	703	%100	703	المجموع



لقد تبين أن 703 من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، بمقتضى قرارات إجرائية - والبالغ عددها 1765 ملفاً - همت الفئات الاجتماعية المعنية بالحراسة، أو ما يمثل نسبة 39,83% من المجموع المذكور. بنسبة معالجة كاملة بلغت 100% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات وصلها مفتتلف هذه الفئات.

هذا، وقد تبين أن شكايات الفئات الهشة «بما فيها الهشاشة الارتفاقية»، سجلت خلال هذه السنة زيادة عددية، مما جعلها تستمر في تصدر ترتيب الفئات المعنية بالحراسة، سواء من جهة عدد الملفات المسجلة أو من جانب عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، بمجموع 281 إجراء، أو بنسبة 39,97% من مجموع ملفات الفئات، وبنسبة 15,92% من إجمالي

ملفات التوجيه: ثلثها في الترتيب شكايات مغاربة العالم بمجموع 169 شكاية وبالتالي 169 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 24,04% من مجموع ملفات الفئات، وبنسبة 9,58% من إجمالي ملفات التوجيه؛ ثمر شكايات فئة نزلاء المؤسسات السجنية بمجموع 126 ملفا/قرارا إجرائيا، أي بنسبة 17,91% و7,14% مما ذكر، وبهذا جاءت شكايات فئة الأشخاص في وضعية إعاقة بمجموع 64 شكاية وبالتحديد 64 قرارا إجرائيا، أي بنسبة 9,10% و3,63% من الإجمالي المذكورة؛ متنوعة بشكايات فئة الأراذل بمجموع 63 ملفا وقرارا إجرائيا، وبنسبة 8,96% من مجموع ملفات الفئات و3,57% من الإجمالي المذكور وهو معضيات تبين من جهة، أنه تم الغطاء على ذات التصنيف القنوي الذي تم تسجيله خلال السنة الماضية، ومن جهة ثانية، تضرع المتضررين الحاصل بين عددا الشكايات التي تقدمت بها كل فئة من الفئات المذكورة وعداد القرارات الإجرائية المتخذة في موضوعها.

### الجدول 1

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكى		الفئة الاجتماعية/طبيعة الإجراء
		النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
15,92%	281	6,25%	2	16,67%	16	22,55%	23	15,64%	240	أشخاص في وضعية هشّة
9,58%	169	3,13%	1	3,13%	3	4,90%	5	10,42%	160	أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج
7,14%	126	6,25%	2	0,00%	0	18,63%	19	6,84%	105	نزلاء المؤسسات السجنية
3,63%	64	0,00%	0	1,04%	1	3,92%	4	3,84%	59	أشخاص في وضعية إعاقة
3,57%	63	3,13%	1	0,00%	0	2,94%	3	3,84%	59	أراذل
39,83%	703	18,75%	6	20,83%	20	52,94%	54	40,59%	623	المجموع





هذا، ويتضح من التوزيع العام لنوع القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة خلال سنة 2022، في علاقة هذه القرارات مع الفئة الاجتماعية المعنية بها، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكر حافظ على صدارة الترتيب بالنسبة لشكايات جميع الفئات المعنية بالحرمة بمجموع بلغ 623 قرارا إجرائيا بالتوجيه، بينما سجلت باقر القرارات الإجرائية ترتيبا مختلفا، بحيث في الوقت الذي حافظ فيه القرار الإجرائي بالإحالة على المرتبة الثانية بالنسبة لمختلف الفئات الاجتماعية كذلك، تم تسجيل تماثل للمراتب بين الحفظ على الحالة والإحالة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية، بحيث حافظت القرارات الإجرائية بالإحالة على المرتبة الثالثة في كل من الشكايات التي تهم أشخاصا في وضعية إعاقة والأشخاص في وضعية هشّة، وأفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج، بينما احتلت القرارات الإجرائية بالحفظ على الحالة المرتبة أعلاها في شكايات الأراذل ونزلاء المؤسسات السجنية.

وإجمالاً، فقد اتضح من المعصيات الرقمية أعلاه، أن الشكايات المقدمة من لجن أشخاص في وضعية هشّة حقيقت، كما في السابق من السنوات، بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالتوجيه، متصدرة بذلك ترتيب القرارات الإجرائية التي تعنى هذه الفئة بما مجموعه 240 إجراء، وهو ما مثل 15,64% من مجموع القرارات الإجرائية بالتوجيه، أعقبتها في الترتيب الشكايات المقدمة من صرف أفراء الجالية المغربية المقيمة بالخارج بـ 160 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 10,42% من نفس المجموع، بينما جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات المقدمة من قبل نزلاء المؤسسات السجنية بـ 105 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 6,84% من ذات المجموع، وفي المرتبة الرابعة حلت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة والشكايات المقدمة من قبل فئة الأراذل بـ 59 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وبنسبة 3,84% من نفس المجموع لكل منهما؛ علو النحو المبين في الجدول.

وقد حافظت القرارات الإجرائية بالإحالة على نفس الترتيب تقريبا بـ 54 قرارا إجرائيا بالإحالة، إذ جاء في المرتبة الأولى، بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالإحالة، الصنف المتعلق بالشكايات المقدمة من لجن أشخاص في وضعية هشّة، بما مجموعه 23 إجراء، وبنسبة 22,55% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ وتقدمت إلى المرتبة الثانية الشكايات الواردة من نزلاء المؤسسات السجنية بـ 19 قرارا إجرائيا بالإحالة، وهو ما مثل 18,63% من نفس المجموع، بينما جاءت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من قبل مغاربة العالم بـ 05 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 4,90% من نفس المجموع، وتراجعت إلى المرتبة الرابعة الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بـ 04 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 3,92% من ذات المجموع، وحلت في المرتبة الخامسة والأخيرة الشكايات المقدمة من قبل فئة الأراذل بـ 03 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 2,94% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة، وفق التفصيل المبين في الجدول.

في حين، ظهرت القرارات الإجرائية بالإحالة، خلال هذه السنة، بترتيب مغاير لما تقدم، بحيث جاءت تلك التي تهم الشكايات المقدمة من لجن أشخاص في وضعية هشّة متصدرة للترتيب، بما مجموعه 18 قرارا إجرائيا بالإحالة، وهو ما مثل 16,67% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلتها في الترتيب القرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من صرف مغاربة العالم بـ 03 قرارات إجرائية بالإحالة، وبنسبة 3,13% من نفس المجموع، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة

جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة بقرار إجرائي واحد بالإحاطة؛ في حين لم تسجل الشكايات المقدمة من قبل فئتي الأراذل ونزلاء المؤسسات السجنية أي قرار إجرائي بالإحاطة. للسنة الرابعة على التوالي، وفق ما هو مبين في الجدول.

بينما، تساوت في المرتبة الأولى القرارات الإجرائية بالتفض على الحالة التي تهم كلا من الشكايات المقدمة من لحن أشخاص في وضعية هشّة ومن صرف نزلاء المؤسسات السجنية بما مجموعه إجراءين لكل فئة، أو ما يمثل 6.25% من مجموع القرارات الإجرائية بالتفض على الحالة المتخذة لكل منهما؛ وتقامت المرتبة الثانية للقرارات الإجرائية التي تهم الشكايات المقدمة من قبل مغاربة العالم وفئة الأراذل بقرار إجرائي واحد بالتفض على الحالة لكل منهما، ونسبة 3.13% من ذات المجموع؛ في حين لم تسجل الشكايات المقدمة من قبل أشخاص في وضعية إعاقة أي قرار إجرائي بالتفض على الحالة خلال هذه السنة.

رابعاً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب المؤشرات التنموية

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل		المؤشر المعتمد
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%7,37	%68,78	130	%68,78	130	التخليق
%100	%2,49	%23,28	44	%23,28	44	البيئة
%100	%0,57	%5,29	10	%5,29	10	الاستثمار
%100	%0,17	%1,59	3	%1,59	3	التخليق/البيئة
%100	%0,11	%1,06	2	%1,06	2	التخليق/الاستثمار
%100	%10,71	%100	189	%100	189	المجموع

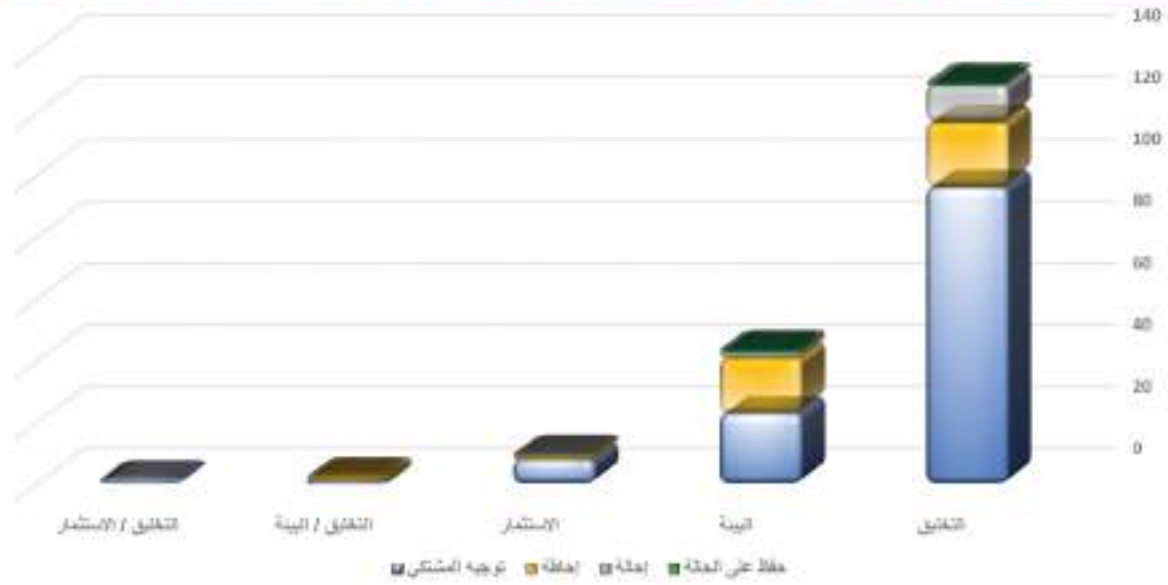
### الجدول 2

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحالة		إحاطة		توجيه المشتكى		المؤشر المعتمد/ طبيعة الإجراء
		النسبة من مجموع الإجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع الإحالة	العدد	النسبة من مجموع الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع الإجراء التوجيه	العدد	
%7,37	130	%3,13	1	%11,76	12	%21,88	21	%6,25	96	التخليق
%2,49	44	%3,13	1	%1,96	2	%18,75	18	%1,50	23	البيئة
%0,57	10	%0,00	0	%0,98	1	%1,04	1	%0,52	8	الاستثمار
%0,17	3	%0,00	0	%0,00	0	%2,08	2	%0,07	1	التخليق/البيئة



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

التخليق / الاستثمار	2	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,13%	2
المجموع	189	10,71%	2	14,71%	15	43,75%	42	8,47%	130



لقد حرصت المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، على تحليل ما توصلت به من شكايات قُرح عن مجال اختصاصها، بالاستناد إلى بعض المؤشرات التنموية، وهو التحليل الذي أفر عن كونه الشكايات المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، بمقتضى قرارات إجرائية، والتي بلغت 189 ملفاً، لا مست مواضعها 03 مؤشرات، أي بنسبة 10,71% من مجموع ملفات التوجيه المعالجة، تصدرها، للسنة الثالثة على التوالي وبتيادة ملحوظة، مؤشر التخليق بمجموع 130 ملف توجيه عوض 58 ملفاً تم تسجيله خلال السنة الماضية، وهو ما شكل نسبة 7,37% من مجموع ملفات التوجيه، تلاه في الترتيب مؤشر البيئة بـ 44 ملف توجيه عوض 11 ملفاً من نفس النوع تم تسجيله خلال السنة الماضية، وبنسبة 2,49% من ذات المجموع، مسجلاً بذلك زيادة عددية في الملفات التي تهم هذا المؤشر، في حين احتل مؤشر الاستثمار المرتبة الثالثة بـ 10 ملفات توجيه، بنسبة تقارب ثلث المسجلة خلال السنة الماضية في علاقتها بمجموع ملفات التوجيه المعالجة، أي 0,57%؛ ثم مؤشر التخليق في علاقه بمجال البيئة بـ 03 ملفات توجيه ومؤشر التخليق في علاقه بمجال الاستثمار بملف توجيه.

هذا، وتُجدر الإشارة إلى أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه، ذات الصلة بمختلف هذه المؤشرات التنموية، امتدّت في هذا الشأن، خلال هذه السنة، القرارات الإجرائية بالتوجيه بموقع الصدارة بما مجموعه 130 قراراً إجرائياً، في حين جاءت القرارات الإجرائية بالخاصة في المرتبة الثانية بـ 42 قراراً إجرائياً، وحلت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية بالإحالة بـ 15 إجراء؛ بينما لم يتم اتخاذ القرار الإجرائي بالتحفظ على الحالة سوى في شكايتين لهما ارتباط بهذه المؤشرات. كل ذلك، مع اختلاف واضح في ترتيب مجموع القرارات الإجرائية بحسب كل مؤشر على حدة، وفق الترتيب المبين في الجدول أعلاه.

وإجمالاً، فقد اتضح أن الشكايات المعنية بمؤشر التخليق حُصيت، بأكثر عدد من القرارات الإجرائية بالتوجيه، بحسب ذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 96 قراراً إجرائياً، بنسبة

6.25% من مجموع قرارات التوجيه المتخذة؛ تلتها القرارات الإجرائية المتعلقة بمؤشر البيئة بـ 23 قرارا إجرائيا بالتوجيه، وهو ما يمثل 1.50% من نفس المجموع؛ وجاءت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر الاستثمار بـ 08 قرارات إجرائية بالتوجيه، ونسبة 0.52% من ذات المجموع؛ بينما سجلت المؤشرات المختلفة قرارات إجرائية بالتوجيه في حدود قرار أو قرارين، حسبما هو مفصل في الجدول.

وفي المقابل، احتلت القرارات الإجرائية بالإحالة التي تهم مؤشر التحليل المرتبة الأولى، بما مجموعه 21 قرارا إجرائيا، وهو ما يمثل 21.88% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ أعقبتهما القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر البيئة بـ 18 قرارا إجرائيا بالإحالة، ونسبة 18.75%؛ في حين، لم يسجل المؤشر المختلف «التحليل في علاقته بمجال البيئة» سوى قرارين إجرائيين بالإحالة، وسجل مؤشر الاستثمار قرارا إجرائيا واحدا من ذات الصنف؛ كما لم يسجل المؤشر المختلف «التحليل في علاقته بمجال الاستثمار» أي قرار إجرائي بالإحالة، وفوق ما هو مبين في الجدول.

ومن جهة أخرى، تبيّن أن الشكايات المعنية بمؤشر التحليل حُصّيت بأكثر عدد من القرارات الإجرائية بالإحالة، فتمتلك بذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 12 قرارا إجرائيا، بنسبة 11.76% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلتها القرارات الإجرائية المتعلقة بمؤشر البيئة بقرارين إجرائيين بالإحالة، ونسبة 1.96% من نفس المجموع؛ وحلت في المرتبة الثالثة القرارات الإجرائية التي تهم مؤشر الاستثمار بقرار إجرائي واحد بالإحالة؛ في حين، لم تسجل المؤشرات المختلفة أي قرار إجرائي بالإحالة، علو النحو المفصل في الجدول.

هذا، ولم تسجل القرارات الإجرائية بالتغاضي على الإطلاق، خلال هذه السنة، سوى قرار إجرائي واحد تهم مؤشر التحليل؛ وقرار إجرائي واحد تهم مؤشر البيئة؛ في حين، لم يسجل مؤشر الاستثمار أي قرار إجرائي بالتغاضي على الإطلاق، وفوق ما هو مبين في الجدول.

**خامسا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة المشتكى**

### الجدول 1



نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		طبيعة المشتكى
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%81,59	1440	%81,59	1440	شخصية ذاتية
%100	%13,60	240	%13,60	240	مجموعات أشخاص
%100	%4,82	85	%4,82	85	شخصية معنوية
%100	%100	1765	%100	1765	المجموع



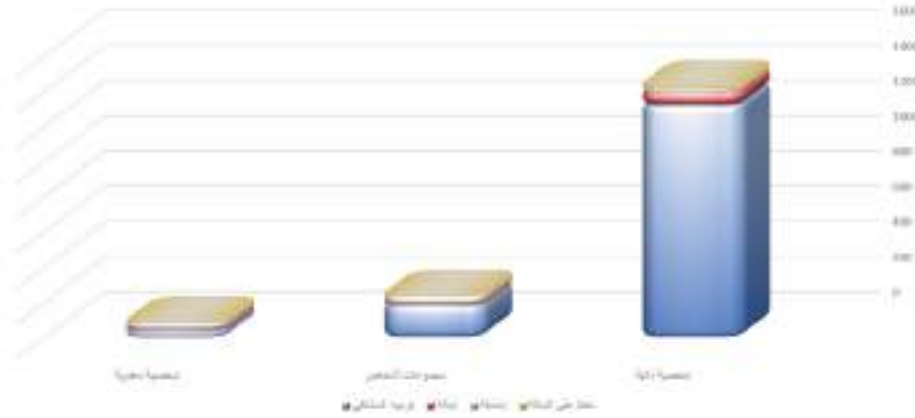


## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

لقد أظهر تحليل المعصيات أخطاء، من جانب صبيحة المشتكين المعنيين بها، أن جل ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال سنة 2011، نهمر كما السنوات الماضية، الشكايات المقدمة من قبل أشخاص غائبين، التي حافظت على المرتبة الأولى في ترتيب أعداد الإجراءات المتخذة، بـ 1440 شكاية وقرارات إجرائية، أي بنسبة 81,59% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة. وبنسبة معالجة بلغت 100%، تلتها في المرتبة الثانية الشكايات والكليات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص والقرارات الإجرائية المتخذة فيها بـ 240 ملفا وقرارات إجرائية، أي بنسبة 13,60% من المسجل والمعالج توجيه؛ بينما جاءت في المرتبة الثالثة الشكايات والقرارات الإجرائية التي نهمر أشخاصا معنوية، حيث بقيت في حدود 85 شكاية وقرارات إجرائية، أي بنسبة لم تتجاوز 4,82% من المجموع المذكور.

### الجدول 1

النسبة من المجموع	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكي		طبيعة المشتكي / طبيعة الإجراء
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
81,59%	1440	65,63%	21	19,79%	19	80,39%	82	85,86%	1318	شخصية ذاتية
13,60%	240	21,88%	7	44,79%	43	8,82%	9	11,79%	181	مجموعات أشخاص
4,82%	85	12,50%	4	35,42%	34	10,78%	11	2,35%	36	شخصية معنوية
100%	1765	100%	32	100%	96	100%	102	100%	1535	المجموع



كما يتضح من التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة، خلال سنة 2011، بالنظر لنوعها في عناققتها مع صبيحة المشتكي، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكي حافظ على صدارة الترتيب بالنسبة لجميع أشكال المتضلمين، كما يتضح من ذات التوزيع أيضا أن هناك تباينا للتراتب بين الإحاطة والإحالة والتفويض على الحالة بحسب صبيحة المشتكي، بحيث في الوقت الذي احتلت فيه القرارات الإجرائية بالإحاطة المرتبة الثانية في الشكايات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص ومن قبل أشخاص معنوية، احتلت نفس المرتبة القرارات الإجرائية بالإحالة في الشكايات المقدمة من أشخاص غائبين.

في حين، حافظت القرارات الإجرائية بالتفويض على الحالة على مرتبتها الرابعة بالنسبة لمجموع

المشتركين، باستثناء الشكايات المقدمة من صرف أشخاص غائبين التواخلت فيها هذه القرارات المركز الثالث، بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

وإجمالاً، فقد تبين أن الشكايات المقدمة من لادن أشخاص صبيعيين امتأرت، كما في سنة 2021، بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالتوجيه، بحسب ذلك صدارة الترتيب بما مجموعه 1318 قراراً إجرائياً، وهو ما يمثل 85.86% من مجموع إجراءات التوجيه المتخذة؛ تلتها الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص بـ 181 قراراً إجرائياً بالتوجيه، وبنسبة 11.79% من نفس المجموع؛ في حين جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بـ 36 قراراً إجرائياً بالتوجيه، وبنسبة 2.35% من ذات المجموع؛ وغداً على النحو المبين في الجدول

أما القرارات الإجرائية بالإحالة، فقد حافظت على نفس الترتيب كذلك، بحيث احتلت الشكايات المقدمة من لادن أشخاص صبيعيين المرتبة الأولى، بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 82 إجراء، أي ما يمثل 80.39% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ تلتها الشكايات المقدمة من صرف أشخاص معنوية بـ 11 قراراً إجرائياً بالإحالة، وبنسبة 10.78% من نفس المجموع؛ بينما جاءت الشكايات المقدمة من قبل مجموعات أشخاص في المرتبة الثالثة بـ 09 قراراً إجرائياً بالإحالة، وبنسبة 8.82% من ذات المجموع؛ علوً نحو ما هو مفصل في الجدول

وعلى غرار السنة الماضية، جاءت القرارات الإجرائية بالإحالة بترتيب مخالف لما سبق بحيث احتلت فيه الشكايات المقدمة من لادن مجموعات أشخاص المرتبة الأولى، بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالإحالة، بما مجموعه 43 قراراً إجرائياً، وهو ما يمثل 44.79% من مجموع إجراءات الإحالة المتخذة؛ وجاءت الشكايات المقدمة من صرف أشخاص معنوية في المرتبة الثانية بـ 34 قراراً إجرائياً بالإحالة، وبنسبة 35.42% من نفس المجموع؛ وعلوً نحو ما هو مبين في الجدول، حلت في المرتبة الثالثة الشكايات المقدمة من قبل أشخاص صبيعيين بـ 19 قراراً إجرائياً بالإحالة، وبنسبة 19.79% من ذات المجموع.

نفس ترتيب السنة الماضية أيضاً، جاءت به القرارات الإجرائية بالرفض على الحالة، بحيث احتلت الشكايات المقدمة من لادن أشخاص صبيعيين المرتبة الأولى، بأكثر عدداً من القرارات الإجرائية بالرفض على الحالة، بما مجموعه 21 قراراً إجرائياً، وهو ما يمثل 65.63% من هذا النوع من القرارات الإجرائية المتخذة خلال هذه السنة؛ تلتها الشكايات المقدمة من صرف مجموعات أشخاص بـ 07 قراراً إجرائياً بالرفض على الحالة، وبنسبة 21.88% من نفس المجموع؛ بينما جاءت الشكايات المقدمة من قبل أشخاص معنوية في المرتبة الثالثة بـ 04 قراراً إجرائياً بالرفض على الحالة، وبنسبة 12.50% من ذات المجموع؛ علوً نحو ما هو مبين في الجدول



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

مأخوذاً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنس المشتكى

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		جنس المشتكى
	النسبة من مجموع المعالج	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من مجموع المسجل	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%79,72	1148	%79,72	1148	رجال
%100	%20,28	292	%20,28	292	نساء
%100	%100	1440	%100	1440	مجموع الأشخاص الذاتيين



لقد أظهر تحليل مجموع ما توصلت به المؤسسة من شكايات وطلبات تخرج عن مجال تدخلها، خلال هذه السنة، والمبالغ علو نحو ما تم بيانه، ما بمجموعة 1765 شكاية، أن عدد الشكايات التي تهم الرجال بلغ 1148، بنسبة أقل بقليل من النسبة المسجلة السنة الماضية، بحيث لم تتجاوز خلال هذه السنة %79,72 من مجموع الشكايات المقدمة من قبل أشخاص ذاتيين، والمبالغ عددهم 1440، وفي المقابل، تم تسجيل 292 شكاية تهم النساء بنسبة تفوق قليلا النسبة المسجلة خلال السنة الماضية، حيث بلغت هذه السنة %20,28 من نفس المجموع.

وهو نتيجة، وإن كانت بخورها مؤكدة لفكرة الزيادة العددية لشكايات الرجال مقابل شكايات النساء كمعصو عام، فإنها من ناحية المقارنة النسبية تبقى أقل من النسبة العامة لهن في مجموع الملفات المسجلة بالمؤسسة خلال هذه السنة والتي بلغت %22,98، وأقل كذلك من النسبة العامة لهن في ملفات التضلم التي بلغت %24,13.

هذا، علما أن المؤسسة عالجت، خلال هذه السنة أيضا، جميع ملفات التوجيه المسجلة بغض النظر عن جنس المعنيين بها، إذ بلغت نسبة المعالجة %100.

### الجدول 2

النسبة من المجموع	مجموع القرارات الإجرائية	إحاطة		حفظ على الحالة		إحالة		توجيه المشتكى		جنس المشتكى / طبيعة الإجراء
		النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	النسبة من المجموع	العدد	
%79,72	1148	%84,21	16	%80,95	17	%86,59	71	%79,21	1044	رجال
%20,28	292	%15,79	3	%19,05	4	%13,41	11	%20,79	274	نساء
%100	1440	%100	19	%100	21	%100	82	%100	1318	مجموع الأشخاص الذاتيين



من جهة أخرى، تظهر المعصيات أعلاه أن ترتيب القرارات الإجرائية حافظ على نفس النسب بالنسبة للجنسين، بحيث استمر القرار الإجرائي بالتوجيه في تصخر الترتيب متنوعا بالقرار الإجرائي بالإحالة في المرتبة الثانية؛ وبالنسبة على الحالة في المرتبة الثالثة؛ كما جاء القرار الإجرائي بالإحالة في المرتبة الرابعة في كل الشكايات المقدمة بغض النظر عن جنس مقدمها، بحسب ما هو مفصل في الجدول أعلاه. وذلك بالرغم من الملاحظة العامة المتعلقة بقلّة القرار الإجرائية الصادرة في شكايات النساء مقارنة مع تلك المقدمة من الرجال، بسبب التفاوت الحاصل في عدد المسجل من الشكايات بالنسبة لكل جنس، على نحو ما تمت الإشارة إليه.

سابقا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جهات المملكة

### الجدول

المعالج		المسجل		جهات المملكة
النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
15,24 %	16,93 %	16,93 %	269	الدار البيضاء - سطات
13,09 %	14,54 %	14,54 %	231	الرباط - سلا - القنيطرة
10,54 %	11,71 %	11,71 %	186	فاس - مكناس
10,54 %	11,71 %	11,71 %	186	مراكش - آسفي
8,67 %	9,63 %	9,63 %	153	الشرق
7,65 %	8,50 %	8,50 %	135	طنجة - تطوان - الحسيمة
6,86 %	7,61 %	7,61 %	121	درعة - تافيلالت
6,52 %	7,24 %	7,24 %	115	سوس - ماسة
5,84 %	6,48 %	6,48 %	103	بني ملال - خنيفرة
2,10 %	2,33 %	2,33 %	37	العيون - الساقية الحمراء
1,25 %	1,38 %	1,38 %	22	كلميم - وادي نون

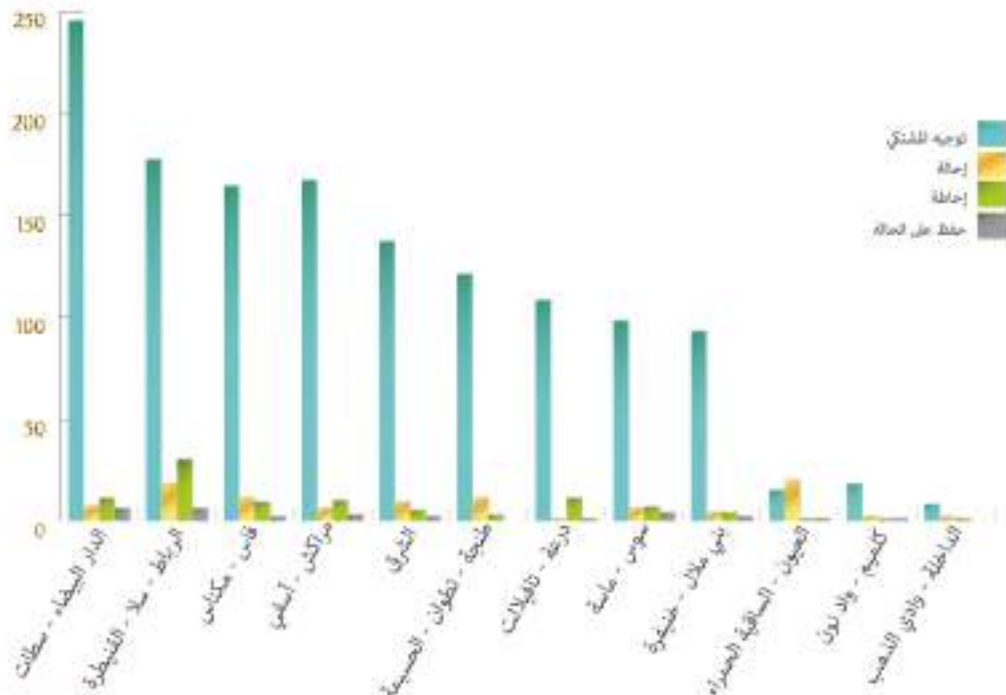


## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

الداخلة - وادي الذهب	11	%0,69	11	%0,62
جهات غير محددة	20	%1,26	20	%1,13
المجموع	1589	%100	1589	%90,03

### الجدول 2

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكى		جهات المملكة/طبيعة الإجراء
		النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
%15,24	269	%18,75	6	%11,46	11	%6,86	7	%15,96	245	الدار البيضاء - سطات
%13,09	231	%18,75	6	%31,25	30	%17,65	18	%11,53	177	الرباط - سلا - القنيطرة
%10,54	186	%6,25	2	%9,38	9	%10,78	11	%10,68	164	فاس - مكناس
%10,54	186	%9,38	3	%10,42	10	%5,88	6	%10,88	167	مراكش - آسفي
%8,67	153	%6,25	2	%5,21	5	%8,82	9	%8,93	137	الشرق
%7,65	135	%0,00	0	%3,13	3	%10,78	11	%7,88	121	طنجة - تطوان - الحسيمة
%6,86	121	%3,13	1	%11,46	11	%0,98	1	%7,04	108	درعة - تافيلالت
%6,52	115	%12,50	4	%7,29	7	%5,88	6	%6,38	98	سوس - ماسة
%5,84	103	%6,25	2	%4,17	4	%3,92	4	%6,06	93	بني ملال - خنيفرة
%2,10	37	%3,13	1	%1,04	1	%19,61	20	%0,98	15	العيون - الساقية الحمراء
%1,25	22	%3,13	1	%1,04	1	%1,96	2	%1,17	18	كلميم - واد نون
%0,62	11	%0,00	0	%1,04	1	%1,96	2	%0,52	8	الداخلة - وادي الذهب
%1,13	20	%9,38	3	%0,00	0	%0,00	0	%1,11	17	جهات غير محددة
%90,03	1589	%96,88	31	%96,88	93	%95,10	97	%89,12	1368	المجموع



يُظهر تحليل التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، خلال هذه السنة، أن المؤسسة توصلت بشكايات وكهليات مشتكين يقصون بمختلف جهات المملكة، وإن بأعداد وبنسب متفاوتة، غير أنه، وكما في السنة الماضية، توصلت المؤسسة بما مجموعه 20 شكاية وكهلية، دون أن تتوصل إلى تحديد موطن أصحابها لافتقارها إلى البيانات الأساسية التي يمكن أن تساعد على ذلك.

ولعل ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن، هو أن عدد الشكايات والقرارات الإجرائية المتخذة في شأن ملفات التوجيه فلق عتبة المائة شكاية في تسع جهات من جهات المملكة خلال هذه السنة، في حين سجلت باقي جهات المملكة الثلاثي قرارا تقل عن العتبة المذكورة. وغلا إذا ما استثنينا احتساب الشكايات الواردة من الخارج، والتي سيأتي تفصيلها لاحقا.

من جهة أخرى، يتبين من التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه التوثيم تسجيلها ومعالجتها، خلال هذه السنة، أن جهة الدار البيضاء - مصات تصدرت ترتيب باقي جهات المملكة من حيث عدد الشكايات الواردة منها، وبالتعبية عدد ملفات التوجيه المعالجة، بما مجموعه 269 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 16,93% من مجموع الشكايات المسجلة وملفات التوجيه المعالجة بحسب جهات المملكة، أي بنسبة 15,24% من مجموع القرارات الإجرائية المتخذة.

بينما جاءت جهة الرباط - سلا - القنيطرة في المرتبة الثانية بما مجموعه 231 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 14,54% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بحسب جهات المملكة؛ ثم جهة فاس - مكناس في المرتبة الثالثة، بما مجموعه 186 ملفا وقرارا إجرائيا، أي بنسبة 11,71% مما ذكر؛ وحلت في المرتبة الثالثة أيضا جهة مراكش - أسفي، بنفس المجموع ونفس النسبة؛ فباقي الجهات بحسب الترتيب المبين في الجدول 1 أعلاه.

وتجدر الإشارة إلى أن البيانات الإحصائية الخاصة بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة، أبانت عن تصابق عدد ونسب تلم بين التوزيع الجغرافي للشكايات المسجلة داخل المؤسسة، وجغرافية القرارات الإجرائية المتخذة في موضوعها.

وقد غلب على القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه، ذات الصلة بالتوزيع الجغرافي للشكايات والكهليات المتوصل بها، في هذه السنة إجراءات التوجيه في جميع جهات المملكة ما عدا جهة العيون - الساقية الحمراء التي تصدرتها القرارات الإجرائية بالإحالة، وغلا رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف الجهات؛ في حين يظهر الترتيب المبين في الجدول تباعدا للمراتب بين الإحالة والتفوض على الحالة بحسب كل جهة.

وإجمالاً، فقد همت القرارات الإجرائية الصادرة بالتوجيه والإحالة والإحالة بمختلف جهات المملكة، وشملت القرارات الإجرائية بالتفوض على الحالة جل الجهات، باستثناء جهتي الداخلة - والي الذهب، وصنجة - تضاوان - العسيمة.

وإذا كانت القرارات الإجرائية بالإحالة حافظت على المرتبة الثانية في كل من جهة فاس - مكناس، وجهة الشرق، وجهة صنجة - تضاوان - العسيمة، وجهة كلميم - والون، وجهة الداخلة - والي الذهب، فإن نفس المرتبة احتلتها القرارات الإجرائية بالإحالة في كل من جهة



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

الخار البيضاء - مراكش وجدة الرباط - مراكش - القنيطرة، وجدة مراكش - آسفي وجدة مراكش - تافيلالت وجدة مراكش - ماسة، بينما تساور القراران الإجراءيان المذكوران من حيث العدد وتقسما المرتبة الثانية في جدة مراكش - مراكش - مراكش.

في حين تقدمت القراران الإجراءية بالصفحة على الحالة إلى المرتبة الثانية فقط فيما يخص الشكايات التي تقدمها غير مسجلة.

وقد حافظ القرار الإجراءي بالصفحة على الحالة، على المرتبة الرابعة في معظم جهات المملكة، وتقامس المرتبة الثالثة مع القرار الإجراءي بالحالة في جدة مراكش - تافيلالت، كما اشترك في المرتبة الثالثة مع القرار الإجراءي بالحالة في كل من جدة العيون - الساقية الحمراء وجدة كلميم - وادي نون، كل ذلك وفق التفصيل المبين في الجدول أعلاه.

وعموما، جاء ترتيب مختلف جهات المملكة من زاوية نوع القرار الإجراءي المتخذ مختلفا، بحيث احتلت جدة الخار البيضاء - مراكش صدارة الترتيب بالنسبة لإجراءات التوجيه، كما احتلت جدة الرباط - مراكش - القنيطرة الصدارة بالنسبة لإجراءات الإحالة، وتصدرت الترتيب جدة العيون - الساقية الحمراء بالنسبة لإجراءات الإحالة، في حين تقاسمت المرتبة الأولى كل من جدة الخار البيضاء - مراكش وجدة الرباط - مراكش - القنيطرة بالنسبة لإجراءات الصفح على الحالة، فيما قررت الجهات بأعداد ونسب مختلفة، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

**ثامنا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قراران إجرائية التي تقدم أشخاصا قاصين بالخارج بحسب بلدان الإقامة**

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج			المسجل		بلدان الإقامة
	النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%3,40	%34,09	60	%34,09	60	فرنسا
%100	%1,19	%11,93	21	%11,93	21	إسبانيا
%100	%0,91	%9,09	16	%9,09	16	بلجيكا
%100	%0,74	%7,39	13	%7,39	13	إيطاليا
%100	%0,68	%6,82	12	%6,82	12	الولايات المتحدة الأمريكية
%100	%0,62	%6,25	11	%6,25	11	هولندا
%100	%0,45	%4,55	8	%4,55	8	ألمانيا
%100	%0,23	%2,27	4	%2,27	4	كندا
%100	%0,17	%1,70	3	%1,70	3	سويسرا
%100	%0,17	%1,70	3	%1,70	3	النرويج
%100	%0,17	%1,70	3	%1,70	3	السعودية
%100	%0,11	%1,14	2	%1,14	2	الجزائر
%100	%0,06	%0,57	1	%0,57	1	تركيا

الهندوراس	1	%0,57	1	%0,57	%100
العراق	1	%0,57	1	%0,57	%100
بريطانيا	1	%0,57	1	%0,57	%100
إسرائيل	1	%0,57	1	%0,57	%100
كوت ديفوار	1	%0,57	1	%0,57	%100
ليبيا	1	%0,57	1	%0,57	%100
بلدان أجنبية غير محددة	13	%7,39	13	%7,39	%100
المجموع	176	%100	176	%100	%9,97

تظهر المعصيات أعلاه، على غرار التوزيع الجغرافي لملفات التوجيه الواردة من داخل التراب الوطني المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، أن المؤسسة عالجت، برسم سنة 2022، ملفات توجيه همت شكايات وهليات أشخاص مقيمين بـ 19 دولة أجنبية مسجلة بما مجموعه 163 ملفا مسجلا ومعالجا، أي بنسبة 9,23% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال نفس السنة، وقد تبين أن الشكايات الواردة من 06 دول إقامة تجاوزت عتبة 10 ملفات لكل واحدة منها، بما مجموعه 133 ملفا، أي بنسبة 75,57% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم شكايات واردة من الخارج والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية، وقد هم أغلبها أشخاصا مقيمين بفرنسا بـ 60 ملفا، وبنسبة 34,09% من مجموع ملفات التوجيه التي تهم أشخاصا مقيمين بالخارج؛ تلتها إسبانيا بـ 21 ملفا، وبنسبة 11,93% من نفس المجموع؛ فبلجيكا بـ 16 ملفا، وبنسبة 9,09% من ذات المجموع؛ ثم إيطاليا بـ 13 ملفا وبنسبة 7,39%؛ والولايات المتحدة الأمريكية بـ 12 ملفا وبنسبة 6,82%؛ ثم هولندا بـ 11 ملفا وبنسبة 6,25%؛ أما الباقي فتوزع على 13 دولة مسجلة بأعداد متفاوتة، تراوحت ما بين ملف واحد و 08 ملفات، بما مجموعه 30 ملف توجيه مسجلا ومعالجا.

كما سجلت المؤسسة وعالجت، بمقتضى القرار الإجرائي بالتوجيه، ما مجموعه 13 ملفا آخر من أصحابها أنهم يقطنون بالخارج دون تحديد لدولة الإقامة.

## الجدول 1

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكى		بلدان الإقامة/طبيعة الإجراء
		النسبة من مجموع الإجراء المحفوظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع الإحالة	العدد	النسبة من مجموع الإجراء التوجيه	العدد	
%3,40	60	%0,00	0	%1,04	1	%0,98	1	%3,78	58	فرنسا
%1,19	21	%0,00	0	%0,00	0	%0,98	1	%1,30	20	إسبانيا
%0,91	16	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%1,04	16	بلجيكا
%0,74	13	%0,00	0	%1,04	1	%0,98	1	%0,72	11	إيطاليا
%0,68	12	%3,13	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,72	11	الولايات المتحدة الأمريكية
%0,62	11	%0,00	0	%0,00	0	%0,98	1	%0,65	10	هولندا





## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

%0,45	8	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,52	8	ألمانيا
%0,23	4	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,26	4	كندا
%0,17	3	%0,00	0	%0,00	0	%0,98	1	%0,13	2	النرويج
%0,17	3	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,20	3	السعودية
%0,17	3	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,20	3	سويسرا
%0,11	2	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,13	2	الجزائر
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	تركيا
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	الهندوراس
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	العراق
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	بريطانيا
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	إسرائيل
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	كوت ديفوار
%0,06	1	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,00	0	ليبيا
%0,74	13	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,85	13	بلدان أجنبية غير محددة
%9,97	176	%3,13	1	%3,13	3	%4,90	5	%10,88	167	المجموع

هذا، علماً أن القرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه ذات الصلة بالشكايات والصلوات المتوصل بها من الخارج، غالب عليها، هذه السنة أيضاً، القرارات الإجرائية بالتوجيه، رغم الاختلاف الحاصل في الترتيب بين مختلف الدول المعنية بها، بحيث حافظ القرار الإجرائي بتوجيه المشتكى على صدارة الترتيب في القرارات التي تهم كل حول الإقامة، باستثناء القرارات التي تهم الشكايات الواردة من دولة ليبيا التي لم تسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه، في حين احتل القرار الإجرائي الوحيد بالتفويض على الحالة المراكز الثالث في ترتيب القرارات التي تهم الشكايات الواردة من الولايات المتحدة الأمريكية، بينما، في باقي الدول، يظهر التصنيف تبعاً للمواقع بين الإحالة والإحالة، وإن لم تعد ملفاً واحداً لكل دولة.

ومعلوم أن مجموع ما تم التوصل به من شكايات وصلوات تهم الأجانب، والكثير يمثلون 10 جنسيات، 15 شكاية فقط، جاءت موزعة على النحو التالي:

تاسعاً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنسية المشتكى

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الجنسية
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%99,15	1750	%99,15	1750	مغربية
%100	%0,17	3	%0,17	3	جزائرية
%100	%0,17	3	%0,17	3	سعودية
%100	%0,11	2	%0,11	2	عراقية
%100	%0,06	1	%0,06	1	أردنية
%100	%0,06	1	%0,06	1	إسبانية

%100	%0,06	1	%0,06	1	إسرائيلية
%100	%0,06	1	%0,06	1	بريطانية
%100	%0,06	1	%0,06	1	تركية
%100	%0,06	1	%0,06	1	فرنسية
%100	%0,06	1	%0,06	1	لبنانية
%100	%100	1765	%100	1765	المجموع

عاشرا: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب القطاع الموجه إليه أو المعنى بشكل أو بآخر بموضوع التشكر

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		المجال القطاعي المعنى بالتوجيه
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%46,18	815	%46,18	815	مجال العدالة
%100	%9,58	169	%9,58	169	قطاع الداخلية
%100	%1,98	35	%1,98	35	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
%100	%0,96	17	%0,96	17	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
%100	%0,68	12	%0,68	12	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
%100	%0,62	11	%0,62	11	الجماعات والمجالس المنتخبة
%100	%0,62	11	%0,62	11	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
%100	%0,45	8	%0,45	8	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
%100	%0,45	8	%0,45	8	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
%100	%0,28	5	%0,28	5	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
%100	%0,23	4	%0,23	4	قطاع التجهيز والماء
%100	%0,17	3	%0,17	3	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
%100	%0,11	2	%0,11	2	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
%100	%0,11	2	%0,11	2	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
%100	%0,11	2	%0,11	2	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%100	%0,11	2	%0,11	2	قطاع الصناعة والتجارة
%100	%0,06	1	%0,06	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
%100	%0,06	1	%0,06	1	قطاع الاقتصاد والمالية
%100	%0,06	1	%0,06	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%100	%0,06	1	%0,06	1	قطاع النقل واللوجستيك
%100	%0,06	1	%0,06	1	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

رئاسة الحكومة	1	%0,06	1	%0,06	100%
مجالس قطاعية مختلفة	653	%37,00	653	%37,00	100%
المجموع	1765	%100	1765	%100	100%

إن التصنيف القطاعي المميز أعلاه، وكما سبق التأكيد عليه، لا ينسب للقطاعات المعنية أي إخلال تكبير من جانبها، لأنها تبقى مجرد قطاعات موجه إليها، بمعنى أنها معنية من وجهة نظر المؤسسة، بإيحاء العمل مباشرة في علاقتها مع المرتفق، أو لأن الشكاية أو الصلب لا يميل لصاحب التضلم أصلاً، أو لأنها بمالاتي تفرج تصرفاتها عن نفاذ اختصاص المؤسسة، أو أنها قطاعات أو كل لها المشرع وحدها حق النضر في نوع من التشكيك أو التصلبات. كما يجب التذكير أيضاً، أن هذا التصنيف يتجاوز القطاع الحكومي بمعنى «الوزارة» إلى مفهوم «العمال القطاعي»، الذي يشمل فضلاً عن الوزارة المعنية كل الإدارات والمؤسسات العمومية والمكاتب والهيئات التابعة لها أو الموضوع تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية، مما يجعل تحليل هذا الجدول أقرب إلى منصرف رصد احتياجات الموازن إلى المرفق منه إلى رصد اختلاف المرفق نفسه.

وكما في السنتين السابقتين، فقد تبين أن مجال العدالة حافظ، خلال هذه السنة كذلك، على صدارة ترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة، مع ارتفاع صيف في عددها مقارنة مع السنة الماضية، مسجلاً بذلك ما مجموعه 815 ملفاً، أي بنسبة بلغت 46,18% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال السنة، عولجت جميعها بنسبة 100%، ولعل تفسير ارتفاع هذا العدد راجع إلى العلاقة الملتبسة في أعين بعض المتعاملين مع قطاع العدالة من زاوية الفهم أو من زاوية الثقة، أو من زاوية الجودة، وأحياناً راجع إلى الفشل الحاصل لدى فئة عريضة من المشتكين بين اختصاصات المؤسسة، واختصاصات المحاكم وباقي الهيئات القضائية؛

وبفارق واضح عن العمال الإرتقاف السابقي، وللسنة الرابعة على التوالي، حافظ قطاع الداخلية هذه السنة أيضاً على المرتبة الثانية لترتيب القطاعات المعنية بملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بقرارات إجرائية. هذا مع تسجيل انخفاض ملحوظ في عددها مقارنة مع السنة الماضية، وذلك بما مجموعه 169 ملفاً مسجلاً، أي بنسبة بلغت 9,58% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة خلال السنة، عولجت أيضاً بكاملها، أي بنسبة معالجة بلغت كذلك 100%.

جاءت الهيئات والمؤسسات الوصنية المستقلة، من حيث عدد الشكايات والتصلبات التي تم توجيهها إليها، في المرتبة الثالثة، بسبب الإحالة المفروضة بمقتضى المادة 13 من القانون المنكسر للمؤسسة، وذلك بما مجموعه 35 ملفاً مسجلاً ومعالجاً، أي بنسبة بلغت 1,98% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة.

بينما حلت باقي العمال القطاعية، على الترتيب المميز في الجدول تبعاً، بأعداد ونسب بسيطة، تراوحت بين ملف واحد و 17 ملف توجيه مسجلاً ومعالجاً خلال هذه السنة، كما هم 653 ملفاً بمالاتي قطاعية مختلفة.

## البيانات

النسبة من مجموع ملفات التوجيه المعالجة	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكى		المجال القطاعي المعني بالتوجيه / طبيعة الإجراء
		النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
%46,18	815	%0,00	0	%1,04	1	%14,71	15	%52,05	799	مجال العدالة
%9,58	169	%0,00	0	%65,63	63	%45,10	46	%3,91	60	قطاع الداخلية
%1,98	35	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%2,28	35	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
%0,96	17	%0,00	0	%0,00	0	%15,69	16	%0,07	1	المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
%0,68	12	%0,00	0	%6,25	6	%4,90	5	%0,07	1	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
%0,62	11	%0,00	0	%4,17	4	%3,92	4	%0,20	3	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
%0,62	11	%0,00	0	%9,38	9	%0,00	0	%0,13	2	الجماعات والمجالس المنتخبة
%0,45	8	%0,00	0	%2,08	2	%1,96	2	%0,26	4	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
%0,45	8	%0,00	0	%1,04	1	%4,90	5	%0,13	2	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
%0,28	5	%0,00	0	%0,00	0	%1,96	2	%0,20	3	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
%0,23	4	%0,00	0	%3,13	3	%0,00	0	%0,07	1	قطاع التجهيز والماء
%0,17	3	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,13	2	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
%0,11	2	%0,00	0	%1,04	1	%0,98	1	%0,00	0	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%0,11	2	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,07	1	قطاع الصناعة والتجارة
%0,11	2	%0,00	0	%0,00	0	%1,96	2	%0,00	0	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
%0,11	2	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,07	1	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,07	1	قطاع النقل واللوجستيك
%0,06	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,98	1	%0,00	0	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
%0,06	1	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,00	0	رئاسة الحكومة
%0,06	1	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,00	0	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%0,06	1	%0,00	0	%1,04	1	%0,00	0	%0,00	0	قطاع الاقتصاد والمالية
%37,00	653	%100	32	%0,00	0	%2,94	3	%40,26	618	مجالات قطاعية مختلفة
%100	1765	%100	32	%100	96	%100	102	%100	1535	المجموع



## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

بنفس منهجية تحليل ملفات التوجيه المسجلة بحسب المجال القطاعي، تُضهر المعصيات أعلاه، تصنيف المجالات القطاعية المعنية بالإجراءات المتخذة بحسب نوعها، مع بيان القطاعات التي كانت المعنية أكثر بإجراء حُون غيره، ومقارنة أعداد ونسب مختلف الإجراءات على مستوى القطاع الواحد، كل ذلك على نحو ما هو مبين في الجدول ووفق ما سيأتي تفصيله لاحقاً عند تحليل المعصيات المرتبطة بكل قرار إجرائي على حدة.

وعموماً، فقد همت القرارات الإجرائية الصادرة بالتوجيه مختلف المجالات القطاعية باستثناء، رئاسة الحكومة، وقضاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، وقضاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، وقضاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات، وقضاع الاقتصاد والمالية وقضاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة، التولم تسجل أي قرار إجرائي بالتوجيه خلال هذه السنة؛ بينما امتأثر قضاع الداخلية والمنتدوبيات السامية والعامّة ومجال العدالة بالأعداد الأكبر من القرارات الإجرائية بالإحالة، بحيث سجلت بجمعة ما مجموعه 77 قراراً إجرائياً بالإحالة من أصل 102 قراراً أي بنسبة 75,49%؛ في حين تُضهر المعصيات أعلاه بالنسبة للقرارات الإجرائية المتعلقة بالإحالة، أن قضاع الداخلية والجماعات والمجالس المنتخبة امتأثرت فيها بالأعداد الأكبر بحيث بلغ عددها 72 قراراً إجرائياً بالإحالة من أصل 96 قراراً أي بنسبة 75%؛ بينما هم القرار الإجرائي بالشفط على الحالة باقي المجالات القطاعية المختلفة بـ 32 قراراً على نحو التفصيل المبين في الجدول.

إحدى عشر توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب صيغة الحقوق موضوع التشكي

### الجدول 1

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		الحقوق المعنية بالإحلال
	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد التوصيفات الحقوقية في ملفات التوجيه المسجلة	
100%	36,70%	1066	36,70%	1066	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
100%	11,33%	329	11,33%	329	الحق في الحماية الاجتماعية
100%	10,64%	309	10,64%	309	الحق في حماية الممتلكات الفردية
100%	7,71%	224	7,71%	224	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
100%	5,44%	158	5,44%	158	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
100%	5,16%	150	5,16%	150	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
100%	4,85%	141	4,85%	141	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
100%	3,99%	116	3,99%	116	الحق في التشغيل
100%	2,51%	73	2,51%	73	الحق في السكن اللائق
100%	1,93%	56	1,93%	56	الحق في المساواة في فرص تقلد الوظائف العامة

%100	%1,86	54	%1,86	54	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
%100	%1,82	53	%1,82	53	الحق في الملكية وتملك العقارات
%100	%1,82	53	%1,82	53	الحق في بيئة سليمة
%100	%1,48	43	%1,48	43	الحق في التنمية المستدامة
%100	%0,76	22	%0,76	22	حقوق السجناء
%100	%0,48	14	%0,48	14	الحق في حماية الحياة الخاصة
%100	%0,38	11	%0,38	11	الحق في التعليم
%100	%0,31	9	%0,31	9	حقوق الطفل
%100	%0,17	5	%0,17	5	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
%100	%0,14	4	%0,14	4	الحق في التنقل
%100	%0,07	2	%0,07	2	الحق في الحماية من التمييز العنصري
%100	%0,07	2	%0,07	2	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته
%100	%0,07	2	%0,07	2	الحق في الحماية من سوء إیرام وتدنیر الصفقات العمومية
%100	%0,07	2	%0,07	2	الحق في المساواة بين الجنسين
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في اكتساب الجنسية
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في حرية التدين
%100	%0,03	1	%0,03	1	الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي
%100	%100	2905	%100	2905	المجموع

في سبيل تكريس التحليل المعتمد من قبل المؤسسة لمختلف ما تتوصل به من شكايات، بالرغم من أن موضوعها لا يدخل ضمن صلاحياتها، لجأت المؤسسة هذه السنة أيضا إلى اعتماد تحليل حقوق لما يرد عليها من شكايات، وذلك من خلال تصنيف يراعي أهم الحقوق المدنية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية، وهو ما أظهر أن شكايات عدم الاختصاص المسجلة والمعالجة خلال هذه السنة بمقتضى قرارات إجرائية، همت 31 توصيفا حقوقيا، بمجموع بلغ 1905 حقوق مشتكو في إصدارها، أخذا بعين الاعتبار كون الشكاية الواحدة قد تحيل في تكيفها الحقوق على أكثر من حق، وقد تقدم تصنيف هذه الحقوق التي في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة بمفهومه الشامل، بمجموع 1066 توصيفا حقوقيا، ونسبة 36,70% من مجموع توصيفات ملفات التوجيه المكيفة حقوقيا، متبوعا بالحق في الحماية الاجتماعية بـ 319 توصيفا حقوقيا، ونسبة 11,33% من ذات المجموع، مسجلا بذلك فارقا واضحا بالمقارنة مع التوصيف السابق، في حين حافظ الحق في حماية الممتلكات الفرعية على المرتبة الثالثة بـ 309 توصيفات حقوقية ونسبة 10,64%، فالحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص بـ 224 توصيفا حقوقيا ونسبة 7,71% من مجموع ملفات التوجيه المكيفة حقوقيا، ثم الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب بـ 158 توصيفا حقوقيا ونسبة 5,44% من مجموع ملفات التوجيه ذات التكيف الحقوق، فيما قر التوصيفات الحقوقية الميمنة في الجدول أعلاه تباعا.



النسبة من المجموع	مجموع القرارات الإجرائية	حفظ على الحالة		إحاطة		إحالة		توجيه المشتكي		الحقوق المعنية بالإخلال/طبيعة الإجراء
		النسبة من مجموع إجراء الحفظ على الحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحاطة	العدد	النسبة من مجموع إجراء الإحالة	العدد	النسبة من مجموع إجراء التوجيه	العدد	
%36,70	1066	%14,29	5	%3,09	5	%9,73	18	%41,14	1038	الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة
%11,33	329	%17,14	6	%10,49	17	%20,00	37	%10,66	269	الحق في الحماية الاجتماعية
%10,64	309	%0,00	0	%9,26	15	%1,08	2	%11,57	292	الحق في حماية الممتلكات الفردية
%7,71	224	%8,57	3	%4,94	8	%13,51	25	%7,45	188	الحق في المساواة أمام القانون وتكافؤ الفرص
%5,44	158	%2,86	1	%8,64	14	%4,86	9	%5,31	134	الحق في المعلومة أو الوثائق الإدارية والحق في الجواب
%5,16	150	%22,86	8	%14,81	24	%12,97	24	%3,73	94	الحق في الحماية من تعسفات الإدارة
%4,85	141	%8,57	3	%2,47	4	%2,16	4	%5,15	130	الحق في السلامة الجسدية للأشخاص
%3,99	116	%5,71	2	%3,09	5	%7,03	13	%3,80	96	الحق في التشغيل
%2,51	73	%2,86	1	%4,94	8	%5,95	11	%2,10	53	الحق في السكن اللائق
%1,93	56	%2,86	1	%0,00	0	%2,70	5	%1,98	50	الحق في المساواة في فرص تلمذ الوظائف العامة
%1,86	54	%2,86	1	%2,47	4	%4,86	9	%1,59	40	الحق في الصحة وتأمين الخدمات الطبية والرعاية الطبية
%1,82	53	%0,00	0	%0,00	0	%0,54	1	%2,06	52	الحق في الملكية وتملك العقارات
%1,82	53	%5,71	2	%13,58	22	%1,62	3	%1,03	26	الحق في بيئة سليمة
%1,48	43	%5,71	2	%13,58	22	%2,70	5	%0,55	14	الحق في التنمية المستدامة
%0,76	22	%0,00	0	%0,00	0	%8,65	16	%0,24	6	حقوق السجناء
%0,48	14	%0,00	0	%0,62	1	%0,00	0	%0,52	13	الحق في حماية الحياة الخاصة
%0,38	11	%0,00	0	%3,09	5	%0,54	1	%0,20	5	الحق في التعليم
%0,31	9	%0,00	0	%0,00	0	%0,54	1	%0,32	8	حقوق الطفل
%0,17	5	%0,00	0	%1,85	3	%0,00	0	%0,08	2	الحق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها
%0,14	4	%0,00	0	%0,62	1	%0,54	1	%0,08	2	الحق في التنقل
%0,07	2	%0,00	0	%0,62	1	%0,00	0	%0,04	1	الحق في الحماية من التمييز العنصري
%0,07	2	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,08	2	الحق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتطبيقاته
%0,07	2	%0,00	0	%0,62	1	%0,00	0	%0,04	1	الحق في الحماية من سوء إبرام وتدابير الصفقات العمومية
%0,07	2	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,08	2	الحق في المساواة بين الجنسين
%0,03	1	%0,00	0	%0,62	1	%0,00	0	%0,00	0	الحق في الحماية من التمييز داخل فضاء العمل

%0,03	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,04	1	الحق في الحماية من التمييز ضد النساء في الإدارة
%0,03	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,04	1	الحق في اكتساب الجنسية
%0,03	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,04	1	الحق في التسجيل بالحالة المدنية
%0,03	1	%0,00	0	%0,62	1	%0,00	0	%0,00	0	الحق في التمتع بالثقافة الخاصة
%0,03	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,04	1	الحق في حرية الدين
%0,03	1	%0,00	0	%0,00	0	%0,00	0	%0,04	1	الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي
%100	2905	%100	35	%100	162	%100	185	%100	2523	المجموع

يُظهر التوزيع العام للقرارات الإجرائية المتخذة في ملفات التوجيه المعالجة، خلال هذه السنة، بالنظر لنوعها في علاقتها مع الشكايات التي تقبل تكييفاً حقوقياً، أن القرار الإجرائي بتوجيه المشتكى حافظه على صدارة الترتيب في القرارات الإجرائية التي تهم أغلب التصنيفات، باستثناء حقوق السجناء التي تركز الترتيب فيها قرار الحالة، والنق في التنمية المستدامة، والنق في تأسيس الجمعيات والانتماء إليها، والنق في عدم التمييز داخل فضاء العمل والنق في التمتع بالثقافة الخاصة، التي تركز الترتيب فيها قرار الإحالة.

بينما تساور القراران الإجرائيان بالتوجيه وبالإحالة من حيث العدد، وتقاسما المرتبة الأولى في التعليم

كما تظهر المعصيات التفصيلية أن هناك توصيات حقوقية لم تسجل أبداً من بعض القرارات الإجرائية، وأن هناك تبايناً للمواقع بين الإحالة والحالة والنق على الحالة بحسب كل تصنيف حقوقيين.

وعموماً، فقد جاء ترتيب بحسب التصنيفات الحقوقية المعتمدة، من زاوية نوع القرار الإجرائي المتخذ فيها، مختلفاً عن غيره، بحيث احتل الحق في الحماية القضائية والولوج إلى العدالة صدارة الترتيب بالنسبة للقرارات الإجرائية بالتوجيه؛ واحتل الحق في الحماية من تعسف الإدارة صدارة الترتيب بالنسبة للقرارات الإجرائية بالنق في الحالة؛ بينما تصدرت الترتيب بالنسبة للحق في الحماية الاجتماعية القرارات الإجرائية بالحالة؛ وتصدرت أيضاً الترتيب بالنسبة للحق في الحماية من تعسف الإدارة القرارات الإجرائية بالإحالة؛ ويأتي ترتيب باقي التصنيفات الحقوقية أحياناً ونسباً، على النحو المبين في الجدول أعلاه.

هذا، ولم تسجل مجموعة من التصنيفات الحقوقية أي قرار إجرائي آخر غير إجراء التوجيه، ويتعلق الأمر بكل من الحق في حماية الإبداع الفكري والأدبي، والنق في المساواة بين الجنسين، والنق في عدم التمييز بين النساء في الإدارة، والنق في اكتساب الجنسية، والنق في التسجيل بالحالة المدنية، والنق في التمتع بفوائد التقدم العلمي وتنصيباته، والنق في حرية الدين. كل ذلك بحسب ما هو مبين في الجدول أعلاه.

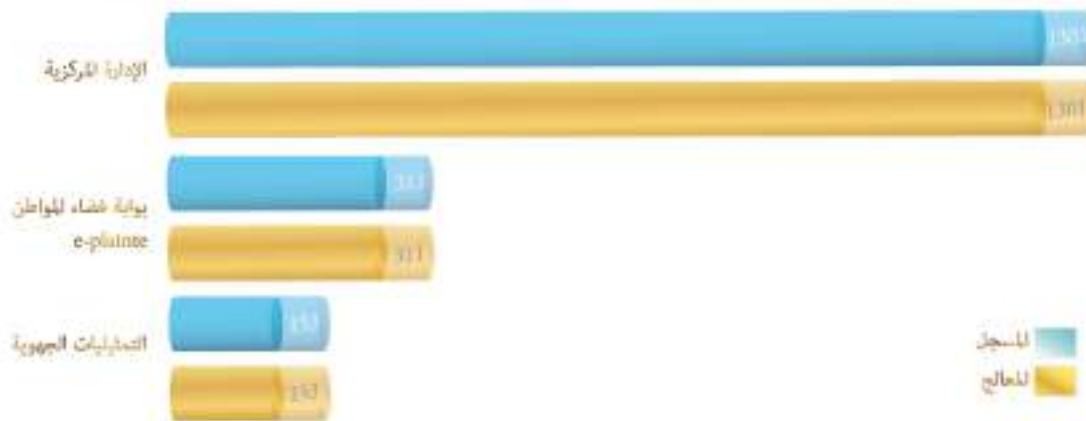




## ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة

ثامن عشر توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرار إجرائية بحسب فصل تسجيل الشكاية

نسبة المعالجة	المعالج		المسجل		مكان التسجيل
	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المعالجة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التوجيه المسجلة	
%100	%73,71	1301	%73,71	1301	الإدارة المركزية
%100	%17,62	311	%17,62	311	بوابة قضاء المواطن e-plainte
%100	%8,67	153	%8,67	153	التمثيلات الجهوية
%100	%2,95	52	%2,95	52	مندوبية جهة فاس - مكناس
%100	%1,59	28	%1,59	28	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
%100	%1,02	18	%1,02	18	نقطة الاتصال بوجدة
%100	%0,91	16	%0,91	16	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
%100	%0,68	12	%0,68	12	المندوبية المحلية بمكناس
%100	%0,68	12	%0,68	12	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
%100	%0,45	8	%0,45	8	نقطة الاتصال بأكادير
%100	%0,17	3	%0,17	3	نقطة الاتصال ببني ملال
%100	%0,17	3	%0,17	3	نقطة الاتصال بمراكش
%100	%0,06	1	%0,06	1	نقطة الاتصال بالداخلية
%100	%100	1765	%100	1765	المجموع



يتضح من معصيات التوزيع الجغرافي لفصل تسجيل مختلف الشكايات والصلبات التتويج تدخل ضمن اختصاص المؤسسة، والمتوصل بها برسم هذه السنة، سواء على مستوى إدارتها المركزية، أو على مستوى تمثيلياتها الجهوية أو العملية أو نقض اتصالها، فضلا عن تلك المسجلة عبر «فضاء المواطن» من خلال منظومة الشكايات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة، أنه رغم الانخفاض الحاصل في عدد الملفات المسجلة جنويا مقارنة مع السنة الماضية، فإن ذلك لم يصل لدرجة التقليل من التباين الكبير بين عدد الشكايات والصلبات المسجلة مركزيا، وتلك المسجلة في الوحدات الخارجية للمؤسسة وعبر فضاء المواطن، التويزم سجل خلال هذه السنة سور 464 شكاية وصلبات،



أى بنسبة لا تزيد عن 26.29%، بينما سجلت الإدارة المركزية ما مجموعه 1301 شكاية، أى ما نسبته 73.71%.

وحرر بالإشارة في هذا الشأن، أن مندوبية جهة فاس - مكناس سجلت، كما في السنتين الماضيتين، أكبر عدد من الشكايات مقارنة مع باقي التمثيليات، وذلك بنسبة 2.95% من مجموع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة؛ متقدمة على مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء، التي حافظت على المرتبة الثانية، خلال هذه السنة، بـ 28 ملف توجيه مسجل ومعالج، وجاء في آخر سلم التصنيف نقصة الاتصال بالداخلية، التي لم تسجل سوى شكاية واحدة من هذا الصنف، الكل بحسب التصنيف المبين في الجدول أعلاه.

هذا، علما أن 311 شكاية وكلمة تم تسجيلها مباشرة عبر منظومة التضامات الإلكترونية، بنسبة تسجيل بلغت 17.62% من مجموع الشكايات، أى بنسبة تفوق مجموع ما تم تسجيله في الوحدات الخارجية للمؤسسة بمتعة.

# العصور الخماس

## تخليد الزمن التنضيمى: أحد معايير التقييم الذاتي للأداء المؤسستى خلال سنة 2022

في سياق التحول الرقمي، أعتبر أن الخطوة إلى التفكير في مفهوم حاية لمعالجة قضايا الأشخاص المسنين أصبحت ملحة، مفهوم يتجاوز منصوص الرعاية إلى منصوص الشوق، وبالتالي إقرار برامج وتصنية منضبطة، بمرجعية قانونية واضحة تؤصر بحال تحل الحولة واجتمع المخلص وتؤمر لوضع أساليب بخيلة عن المنصوص التقليدي لتكفل المؤسستى بالأشخاص المسنين.

وسبحة المملكة - الرياض 17 خنبر 2022

### أروقة عن بعد



مصح خافة لرياح "الأول" الطومجة" المناخ عالميوع مؤبقة وسبحة المملكة





## أولاً: مدة الحراسة الأولية للتضامات خلال سنة 2022

عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوماً) (%)
4175*	10 أيام	-33,33

استناداً إلى كون عينة الحراسة، في هذا الشأن، لا تأخذ بعين الاعتبار الملفات التي لم تستدع مراملة الإدارة أو المتكلمين، تظهر المعصيات أعلاه أن المؤسسة واصلت التحكم في مسار معالجة التضامات لديها، بمنزلة مدة الحراسة الأولية لما تتوصل به من تضامات سواء بالمقارنة مع الزمن المحدد في 15 يوماً كهدف توقعي، أو بالمقارنة مع الزمن المرجعي الذي تم تحقيقه السنة الماضية المحدد في 12 يوماً، بحيث أحرزت المؤسسة، هذه السنة أيضاً، نتيجة مهمة للغاية، لم تتجاوز في المتوسط 10 أيام، أي أقل من زمن المعالجة الافتراضي بـ 05 أيام، وأقل من زمن المعالجة المرجعي للسنة الماضية بيومين، وهو ما يمثل انخفاضاً قدرته نسبتته في 33,33% عن المتوسط المتوقع.

هذا علماً، أن المدة اللازمة للحراسة الأولية للتضامات خلال هذه السنة، كما السنة الماضية، اختلفت بحسب التصنيف الموضوعاتي في سياق منصف ترتيب، شهدت فيه المدة المذكورة اختلافاً بحسب كل تصنيف، وذلك بنسب تغير مختلفة، ففي الوقت الذي نجسد فيه متوسط زمن الحراسة الأولية، والمتمثل في «10 أيام»، في مجموعة من التصنيفات، حققت تصنيفات أخرى متوسطات مدة أقل من المتوسط السنوي المشار إليه بلغت في حدها الأدنى «04 أيام»، كما تمت حراسة بعض المواضيع في نفس يوم تقديمها، وإن بقى غلباً على كون دلالة ذلك بالنظر لقلّة الملفات المعنية بها، بحيث لم تعد ملفاً واحداً عن كل تصنيف؛

نفس التغير التراكمي في متوسط المدة اللازمة للحراسة الأولية للتضامات تمت معاينته عند تغيير مكان تسجيلها بين الإدارة المركزية ومختلف التمثيليات الجهوية وبوابة التضامات الإلكترونية «فضاء المواصر»؛ الكل على النحو المفصل في الجدولين حقيقه.

## 1 - المدة اللازمة للحراسة الأولية للتضامات خلال سنة 2022 بحسب التصنيف

## الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوماً) (%)	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (10 أيام) (%)
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1677	10	-33,33	0,00
تظلمات ذات طبيعة مالية	1369	10	-33,33	0,00
تظلمات ذات طبيعة عقارية	782	10	-33,33	0,00
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	214	10	-33,33	0,00

8 هذا المجموع لا يأخذ بعين الاعتبار الملفات التي لم تستدع مراملة الإدارة أو المتكلمين



## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

-46,67	-20,00	8	57	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
-53,33	-30,00	7	51	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
-66,67	-50,00	5	9	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
-73,33	-60,00	4	14	اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرفمة
-100,00	-100,00	0	1	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
-100,00	-100,00	0	1	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان



متوسط مدة الدراسة الأولية لجميع الملفات: 10 أيام

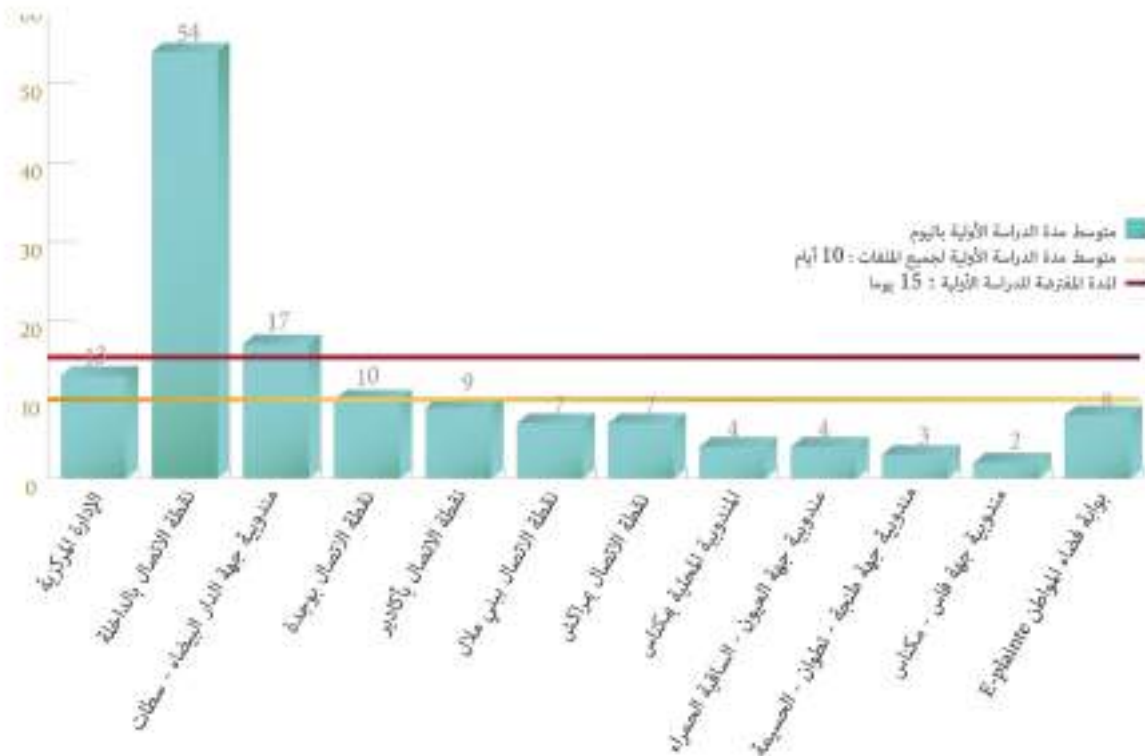
المدة المفترضة للدراسة الأولية لجميع الملفات: 15 يوما

## 2 - المدة اللازمة للدراسة الأولية للتدخلات خلال سنة 2022 بحسب مكان تسجيلها

مكان تسجيل التظلم	عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للدراسة الأولية (10 أيام) (%)	نسبة التغير مع المدة المفترضة للدراسة الأولية (15 يوما) (%)
الإدارة المركزية	1840	13	30,00	-13,33
التشيليات الجهوية				
نقطة الاتصال بالداخلية	8	54	440,00	260,00
مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات	222	17	70,00	13,33
نقطة الاتصال بوجدة	63	10	0,00	-33,33
نقطة الاتصال بأكادير	184	9	-10,00	-40,00
نقطة الاتصال ببني ملال	53	7	-30,00	-53,33
نقطة الاتصال بمراكش	81	7	-30,00	-53,33
المندوبية المحلية بمكناس	204	4	-60,00	-73,33
مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء	210	4	-60,00	-73,33
مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة	232	3	-70,00	-80,00
مندوبية جهة فاس - مكناس	227	2	-80,00	-86,67
بوابة قضاء المواطن e-plainte	851	8	-20,00	-46,67



## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

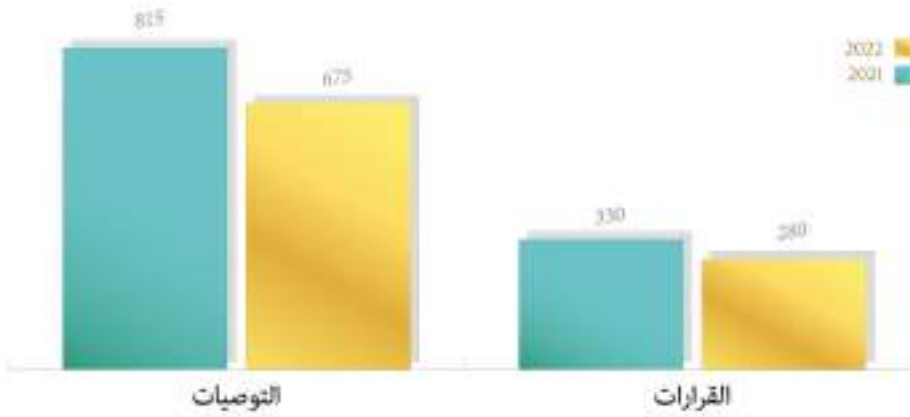


## ثانياً: زمن المعالجة الموضوعية للتضامات لدى مؤسسة وسيه المملكة

### 1 - معدل أجال البت في ملفات التضام المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات

نسبة النمو (%)	2022			2021		شكل المعالجة
	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات وتوصيات (%) (318 يوما)	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات (%) (280 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
-9,92	0,00	13,57	318	4555	353	قرار أو توصية
-17,18	112,26	141,07	675	439	815	التوصيات
-15,15	-11,95	0,00	280	4116	330	القرارات
-15,21	6,92	21,43	340	1956	401	حفظ الملف
-18,40	-13,52	-1,79	275	1320	337	تسوية النزاع
-3,75	-27,36	-17,50	231	356	240	عدم الاختصاص
-15,24	-72,01	-68,21	89	484	105	عدم القبول

### معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات «باليوم»



معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة باليوم بمقتضى قرارات بحسب طبيعة القرار



لقد واصلت المؤسسة معها لتخفيض معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة، سواء بمقتضى قرارات أو توصيات، بحيث امتدحت خلال هذه السنة تحقيق نتيجة أكثر إيجابية من السنة الماضية، على إثرها انتقل متوسط زمن المعالجة من 353 يوما تم تسجيله خلال السنة الماضية إلى 318 يوما خلال هذه السنة، أي بانخفاض بلغ في المتوسط 35 يوما.

نفس الانخفاض تمت ملاحظته عند تحليل مجموع الملفات المعالجة بحسب طبيعة المعالجة، بحيث انتقل متوسط زمن المعالجة في التظلمات التي تم البت فيها بمقتضى قرارات من 330 يوما خلال السنة الماضية إلى 280 يوما هذه السنة؛ هذا مع الإشارة، إلى أن هذا المنحدر الانخفاض تم تسجيله أيضا باعتبار صعوبة القرار الصالح في التظلم، سواء تمت معالجته بمقتضى قرارات تسوية أو بمقتضى قرارات حفظ أو بمقتضى قرارات عدم القبول أو عدم الاختصاص.

من جانب آخر توفر المعصيات الواردة في الجدول أعلاه مستوى تغير زمني آخر في معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات يستند إلى التصنيف الموضوعاتي للتظلم من خلال مقارنة زمن معالجة مختلف التظلمات التي تم البت فيها، بعدما تبين من خلال التصنيف الموضوعاتي تأثيرا واضحا على زمن المعالجة بمقتضى قرارات، سواء تعلق الأمر بالتصنيفات





الرئيسية أو الفرعية لمواضيع التظلمات المعالجة، بحيث أظهر المؤشر العام لزم المعالجة خلال هذه السنة، أن التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية وكذا التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ أحكام قضائية في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام والتظلمات ذات الصيغة الإدارية عولجت في مدة زمنية أكبر من المعدل السنوي العنقري خلال هذه السنة العند في 280 يوما، بينما سجلت في المقابل باقي التصنيفات الرئيسية متوسطات مدة معالجة أقل.

أما بخصوص الملفات المعالجة بمقتضى توصيات، فقد فاقت المدة الزمنية لمعالجة كل من التظلمات الخاصة بعدم تنفيذ أحكام قضائية في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، والتظلمات ذات الصيغة الإدارية، والتظلمات ذات الصيغة العقارية، المعدل السنوي العنقري خلال هذه السنة العند في 675 يوما.

نفس التغيير أمكن تسجيله في المعدل الزمني المذكور عند تحليل التظلمات المعالجة من زاوية تصنيفها الموضوعاتي الفرعي ولو داخل نفس التصنيف الرئيسي، الكل بحسب الترتيب المميز في الجدول أدناه.

من جانب آخر، أظهر التحليل الإحصائي لمعدل أجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات أخرى من زاوية جغرافية الإدارة المعنية بالتظلم بحسب جهات المملكة، كمصدر للتظلمات، أو من زاوية مكان تسجيل التظلم بين الإدارة المركزية للمؤسسة وتمثيلياتها الجهوية أو بوابتها الإلكترونية، الكل وفق التفصيل المميز في الجدول بعده.

### 2 - معدل أجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي

توصيات		قرارات			التصنيف الموضوعاتي	
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم		عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات
**	0	0	30,71	366	55	تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية
**	0	0	52,86	428	40	تظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
**	0	0	23,57	346	2	تظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
**	0	0	13,57	318	2	تظلمات متعلقة بعدم تسليم وثائق أو رخص إدارية
**	0	0	-17,50	231	1	تظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية
**	0	0	-37,50	175	4	تظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
**	0	0	-49,29	142	5	تظلمات متعلقة بالجواز الصحي



توصيات			قرارات			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
**	0	0	-77,14	64	1	تظلمات متعلقة باللقاح
5,33	711	78	29,64	363	143	تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
5,33	711	78	29,64	363	143	تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
7,41	725	109	0,71	282	1720	تظلمات ذات طبيعة إدارية
-44,74	373	4	89,29	530	16	تظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
57,63	1064	7	64,64	461	27	تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
**	0	0	19,29	334	6	تظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
48,74	1004	15	16,43	326	286	تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
20,30	812	22	7,50	301	563	تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
-7,56	624	34	1,07	283	384	تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شواهد أو وثائق إدارية
-45,78	366	10	-21,43	220	86	تظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
**	0	0	-26,43	206	46	تظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
1,33	684	16	-27,86	202	303	تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
103,56	1374	1	-51,07	137	3	تظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شواهد ضبطية، سجل عدلي ...)
21,93	823	59	-0,36	279	800	تظلمات ذات طبيعة عقارية
**	0	0	21,79	341	5	تظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
58,22	1068	7	20,00	336	51	تظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
10,07	743	16	18,21	331	72	تظلمات متعلقة بالتعويض عن نزاع الملكية
10,96	749	6	16,79	327	28	تظلمات متعلقة بوثائق التعمير
-19,41	544	3	16,43	326	28	تظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (فنوات، أعمدة، طريق)
**	0	0	13,93	319	12	تظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
**	0	0	13,21	317	6	تظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
31,11	885	4	10,00	308	32	تظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
23,41	833	13	-2,14	274	267	تظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية



## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

توصيات			قرارات			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
0,89	681	2	-5,36	265	155	تظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
24,59	841	4	-7,50	259	66	تظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
76,00	1188	3	-20,71	222	34	تظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
**	0	0	-36,79	177	30	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش
**	0	0	-42,14	162	9	تظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
-34,96	439	1	-43,93	157	5	تظلمات مرتبطة بالأموال الحسبية أو الوقفية
-11,70	596	180	-2,14	274	1302	تظلمات ذات طبيعة مالية
**	0	0	39,29	390	16	تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
33,78	903	15	26,07	353	82	تظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
-7,26	626	32	14,64	321	211	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
**	0	0	9,64	307	3	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
-42,96	385	79	0,00	280	262	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
15,56	780	20	-5,71	264	134	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
30,81	883	22	-6,43	262	324	تظلمات متعلقة بالمعاشات
-9,48	611	3	-11,43	248	70	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
-21,93	527	6	-20,36	223	118	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
65,33	1116	3	-32,86	188	82	تظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل
-17,33	558	9	-8,93	255	51	تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
19,11	804	1	5,71	296	16	تظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
-24,44	510	7	-13,57	242	32	تظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
**	0	0	-32,14	190	2	تظلمات متعلقة بتخصيص ملاعب للقرب
-4,59	644	1	-57,50	119	1	تظلمات متعلقة بفك العزلة
-24,30	511	1	-38,21	173	18	اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة

توصيات			قرارات			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات بمقتضى قرارات	
**	0	0	-32,86	188	7	إخلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
**	0	0	-36,79	177	6	إخلالات مرتبطة بالضرر الناتج عن استعمال الوسائل التكنولوجية
-24,30	511	1	-40,00	168	4	إخلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة
**	0	0	-78,57	60	1	إخلالات مرتبطة بالهشاشة الرقمية
**	0	0	-46,07	151	11	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
**	0	0	-43,21	159	4	تظلمات متعلقة بغلاء مواد أساسية
**	0	0	-47,50	147	7	تظلمات متعلقة بغلاء خدمات أساسية
**	0	0	-90,00	28	16	تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان
**	0	0	-85,71	40	9	تظلمات مرتبطة بالأوطاع داخل المؤسسات السجنية
**	0	0	-93,57	18	3	تظلمات مرتبطة بشأن مزاعم الاعتقال التعسفي
**	0	0	-96,43	10	4	تظلمات مرتبطة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة
-80,59	131	3	**	0	0	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
-80,59	131	3	**	0	0	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة

معدل أجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي

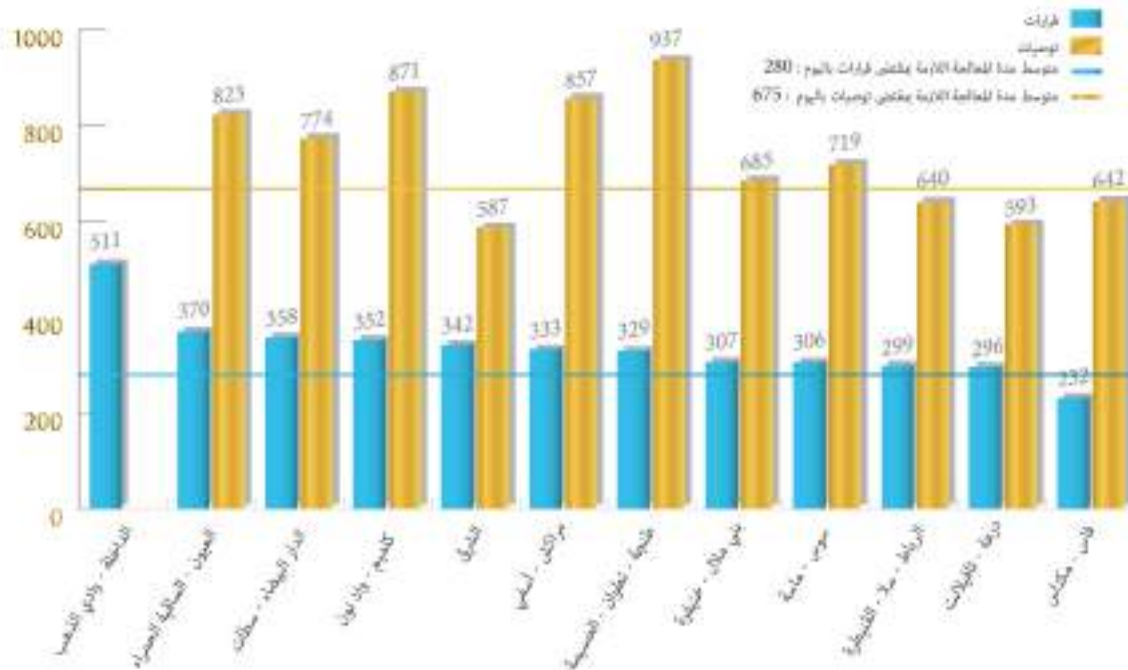




## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

### 3 - معدل أجال البت في ملفات التنظيم المعالجة بمقتضى قراراي أو توصياتي بحسب جغرافية الإدارة

توصيات		قرارات			جغرافية الإدارة/شكل المعالجة	
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (675 يوما) (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (280 يوما) (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم		عدد الملفات المعالجة بمقتضى قراراي <sup>2</sup>
**	0	0	82,50	511	6	الداخلية - وادي الذهب
21,93	823	13	32,14	370	123	العيون - الساقية الحمراء
14,67	774	34	27,86	358	374	الدار البيضاء - سطات
29,04	871	8	25,71	352	53	كلميم - وادي نون
-13,04	587	12	22,14	342	92	الشرق
26,96	857	17	18,93	333	126	مراكش - آسفي
38,81	937	7	17,50	329	285	طنجة - تطوان - الحسيمة
1,48	685	11	9,64	307	79	بني ملال - خنيفرة
6,52	719	22	9,29	306	123	سوس - ماسة
-5,19	640	275	6,79	299	1842	الرباط - سلا - القنيطرة
-12,15	593	18	5,71	296	121	درعة - تافيلالت
-4,89	642	22	-17,14	232	403	فاس - مكناس
**	0	0	-39,29	170	5	إدارات غير محددة أو إدارات أجنبية



9 دون احتساب قرار عدم القبول

#### 4 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرار أو توصية بحسب مكان تسجيل التظلم

توصيات			قرارات			مكان تسجيل التظلم / شكل المعالجة
نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (675 يوما) (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة (280 يوما) (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات	
1,04	682	236	8,21	303	1845	الإدارة المركزية
<b>التمثليات الجهوية</b>						
42,22	960	23	37,50	385	214	مندوبية جهة الدار البيضاء - سطات
43,11	966	22	21,79	341	200	مندوبية جهة العيون - الساقية الحمراء
52,00	1026	7	13,93	319	240	مندوبية جهة طنجة - تطوان - الحسيمة
-37,19	424	2	13,21	317	71	نقطة الاتصال بوجدة
15,70	781	6	7,86	302	75	نقطة الاتصال بمراكش
37,19	926	10	2,14	286	48	نقطة الاتصال ببني ملال
-5,63	637	26	-2,50	273	171	نقطة الاتصال بأكادير
**	**	**	-9,64	253	9	نقطة الاتصال بالداخلية
29,04	871	15	-17,14	232	217	مندوبية جهة فاس - مكناس
-7,11	627	16	-19,29	226	195	المندوبية المحلية بمكناس
-40,74	400	76	-28,93	199	831	بوابة قضاء المواطن e-plainte

معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم





## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

### ثالثاً: زمن المعالجة الموضوعية للشكايات لدى مؤسسة وسيط المملكة

نسبة النمو (%)	2022			2021	شكل المعالجة
	نسبة التغير مع المدة المتوسطة للمعالجة قرارات إجرائية (4 أيام) (%)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
33,33	0,00	4	1765	3	قرارات إجرائية
71,43	200,00	12	96	7	إحاطة
66,67	150,00	10	32	6	حفظ على الحالة
0,00	75,00	7	102	7	إحالة
0,00	-25,00	3	1535	3	توجيه المشتكى

2021  
2022  
متوسط مدة المعالجة الفعلية للملفات باليوم بحدود سنة 2022 (4 أيام)

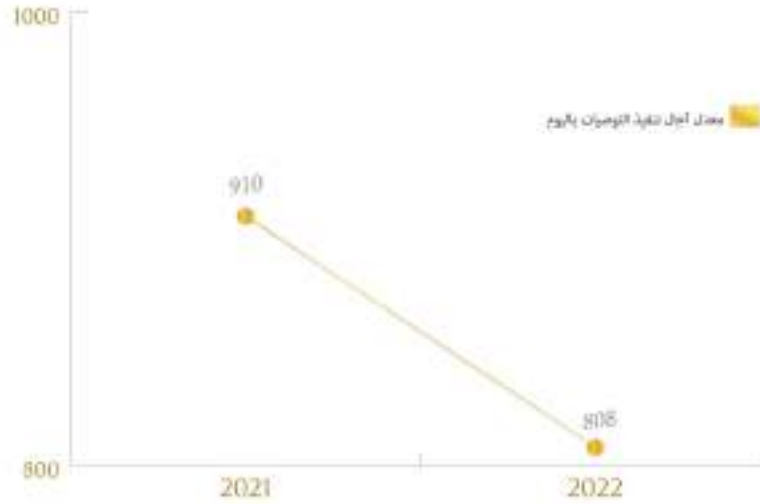


في نوع آخر من الملفات المعالجة، خلال هذه السنة، تميزت المعصيات الإحصائية بحصة عقبه الأهمية التي توليها المؤسسة لملفات التوجيه، من زاوية معدل زمن المعالجة، بحيث واصلت المؤسسة تحقيق نتيجة تعتبرها مرموقة في الموضوع، بلغت 04 أيام فقط خلال هذه السنة، نظراً لكون هذه المدة المتوسطة تتغير بدورها أيضاً بحسب نوع القرار الإجرائي المتخذ وكهيئته، بحيث أن الملفات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالتوجيه تختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالإحالة أو بالإحالة، وتختلف عن تلك التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات إجرائية بالتفويض على الحالة؛ كل ذلك وفق ما هو مبين في الجدول أعلاه.

### رابعاً: معدل أجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

#### 1 - المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة

نسبة النمو (%)	2022		2021	شكل المعالجة
	معدل أجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنقذة	معدل أجال تنفيذ التوصيات باليوم	
- 11,21	808 أيام	111	910 أيام	تنفيذ التوصية



إن المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة، ورغم الاستمرار في تحقيق نتائج مهمة خلال هذه السنة أيضاً، بحيث بلغ المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات، منذ تبليغها إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها، - ولأون اختبار لتلك التوقيتات - هو 808 أيام، بتحسن واضح مقارنة مع السنة الماضية، حيث بلغت هذه المدة كمعدل خلال السنة الماضية 910 أيام، أي بنسبة انخفاض بلغت 11,21%، ومع ذلك، فهو معدل يقع مرتفعاً إلى حد كبير، لمخالفته للمقتضيات القانونية التي توجب على الإدارة العمل بتوصية الوسيط المتخذة بشأن التضلم، وتبليغه بما اعتمده من إجراءات لتنفيذ توصياته.

وكمختلف الأجال ذات الصلة بتدابير التضلمات، يقع معدل آجال تنفيذ التوصيات متأثراً بالتصنيفات الموضوعائية للتضلمات موضوع التوصيات، رئيسية كانت أو فرعية، علو فوما هو مبرر بعده.

### ١ - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعائي

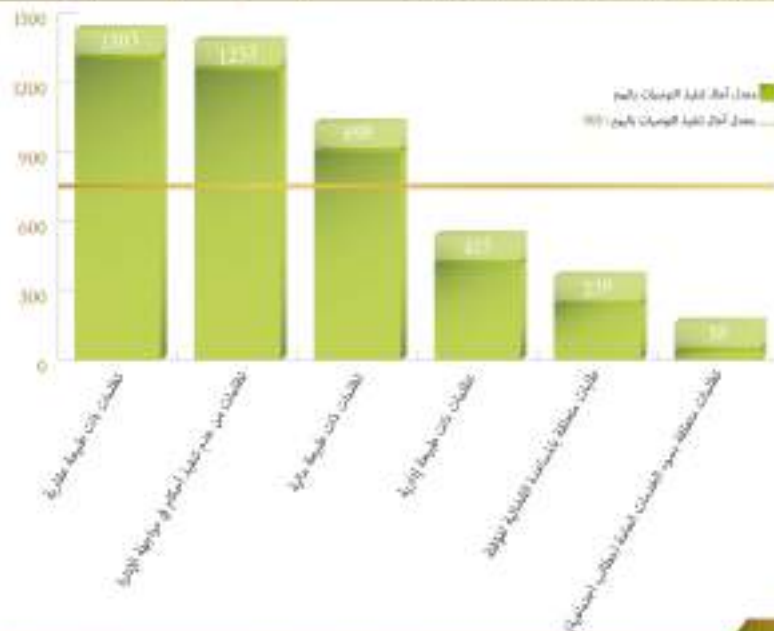
التصنيف الموضوعائي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال تنفيذ التوصيات (%)
تضلمات ذات طبيعة عقارية	18	1303	61,26
تضلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية	4	1762	118,07
تضلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طريق)	3	1759	117,70
تضلمات متعلقة بوثائق التعمير	1	1324	63,86
تضلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية	5	1147	41,96
تضلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)	2	1098	35,89
تضلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)	1	971	20,17
تضلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار	1	766	-5,20





## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

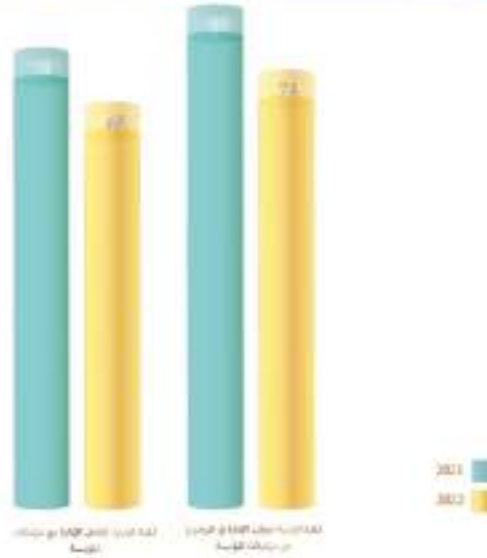
التصنيف الموضوعاتي	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	نسبة التغير مع معدل آجال تنفيذ التوصيات (%)
تظلمات مرتبطة بالأموال الحبسية أو الوقفية	1	143	-82,30
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	21	1253	55,07
تظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم	21	1253	55,07
تظلمات ذات طبيعة مالية	22	898	11,14
تظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة	1	2451	203,34
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	3	1684	108,42
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	5	958	18,56
تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات	6	768	-4,95
تظلمات متعلقة بظليليات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)	2	475	-41,21
تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية	1	388	-51,98
تظلمات متعلقة بالمعاشات	4	377	-53,34
تظلمات ذات طبيعة إدارية	48	415	-48,64
تظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين	2	1225	51,61
تظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية	4	556	-31,19
تظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية	39	377	-53,34
تظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية	2	284	-64,85
تظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب	1	4	-99,50
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	239	-70,42
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	1	239	-70,42
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	1	38	-95,30
تظلمات متعلقة بالمدد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء	1	38	-95,30



خامساً: زمن تفاعل الإدارة وجوابها عن مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستئناس إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة

### 1 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قرار وإتوصيات

نسبة النمو (%)	المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				شكل المعالجة/ المصطلحات الزمنية	
	2022		2021		2022		2021			
	نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً) (%)	نسبة التغير مقارنة مع معدل تفاعل الإدارة (68 يوماً) (%)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات		
-13,95	23,33	8,82	74	2728	86	-12,82	68	3076	78	قرارات وتوصيات



لقد لوحض، من خلال تحليل معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضلم المعالجة بمقتضى قرارات وإتوصيات، أن هناك اختلافاً في تعامل الإدارة المعنية مع مراسلات المؤسسة، سواء في شكل أجوبة تفاعلية لا تنصق لموضوع التضلم في أساسه، وإنما تشعر فقط المؤسسة بالتوصل وبكونها ستباشر إجراءات البحث في شأنه لكون أن تقوض، في الغالب، في موضوع النزاع في ذاته لاتصالها بأمر شكلية فقط، مما لا يتيح للمؤسسة إمكانية البت في التضلمات المعنية بها بالاستئناس إلى مختلف هذه الرغوى والأجوبة، وبالتالي، لا يعتبر جواباً منتجاً لآثاره القانونية، في علاقة المؤسسة بالإدارة، ما لم يتضمن عناصر كافية للبت في التضلم، أو على الأقل ما لم يوضح موقف الإدارة من موضوعه كيفما كان محتواه، أو في شكل أجوبة نهائية في موضوع التضلم تتيح للمؤسسة إمكانية الانتقال إلى الإجراءات الموالية التي يفرضها الوضع، وغالباً بغض النظر عن شكل المعالجة، وبغض النظر عن باقي المراسلات والرغوى والتعقيبات اللاحقة، ومختلف



الإجراءات المتخذة لمعالجة التظلم حيث نجد أنها بلغت هذه السنة 68 يوما في النوع الأول من الأجوبة، و74 يوما في النوع الثاني من الأجوبة، وهو ما شكل نوعا من التقدم في علاقة المؤسسة بالإدارة، بتخفيض 10 أيام بالمقارنة مع السنة الماضية في زمن التفاعل، وتنفيز 19 يوما في معدل جواب الإدارة في الموضوع وفق نفس المقارنة، وهي معدلات تقترب من الأجل المنصوص عليه قانونا، والحد في 60 يوما.

وهو ما أثر بشكل مباشر في زمن معالجة التظلمات ومعقولة أجل تصفيتها.

من جانب آخر، توفر المعصيات أمناه مستوى تغير زمني آخر في زمن جواب الإدارة عن مراسلات المؤسسة، سواء تعلق الأمر بالمدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة «بغض النظر عن موضوع الجواب»، أو المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع، وغلا بتسجيل تفاوت في المدة الزمنية لتفاعلها مع مراسلات المؤسسة «بغض النظر عن موضوع الجواب» كلما تغير التصنيف الموضوعاتي للتظلم، مما يتيح مقارنة مدة الجواب عن مختلف المراسلات التي تهم مختلف التظلمات المعالجة انطلاقا من تصنيفاتها الموضوعائية، بحيث أظهر المؤشر العلم لمدة الجواب، خلال هذه السنة، أن هناك تأييرا واضحا لهذه المعدلات في زمن الجواب الذي يزيد أو يقل عن المعدل السنوي بحسب التصنيفات الرئيسية والفرعية للتظلمات موضوع المراسلة، الكل وفق التفصيل والترتيب المبين في الجدول أعلاه.

في سياق آخر، ولأن معدل الجواب على مراسلات المؤسسة يرتبط ارتباطا وثيقا بسلوك الإدارة أو المؤسسة المعنية بالمراسلة، كان من الطبيعي أن يتأثر هذا السلوك، سلبا أو إيجابا، بحسب الإدارة أو المجال القصاصي المعني بها، وأن يسجل تباينا في مدة بين القصاصات، وهو ما يفسر أيضا تغير خلاصات التحليل الإحصائي لمعدل جواب الإدارة عن مراسلات المؤسسة بحسب جغرافية الإدارة المعنية بالتظلم بحسب جهات المملكة، كل هذا على النحو المبين في الجدول أعلاه.

## 2 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي

المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				التصنيف الموضوعاتي
عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	نسبة التغير مع المعدل المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)		
529	85	25,00	481	84	13,51	تظلمات ذات طبيعة عقارية	
9	120	76,47	6	166	176,67	تظلمات مرتبطة بأراضي الكيش	



المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً) (%)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوماً) (%)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوماً) (%)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
40,00	13,51	84	186	39,71	95	198	نظلمات من عدم الاستفادة من برامج اجتماعية
78,33	44,59	107	15	38,24	94	16	نظلمات متعلقة بوثائق التعمير
65,00	33,78	99	82	38,24	94	85	نظلمات مرتبطة بالأراضي الجماعية والسلالية (من غير أراضي الكيش)
48,33	20,27	89	2	30,88	89	2	نظلمات مرتبطة بالأراضي المسترجعة
50,00	21,62	90	49	29,41	88	58	نظلمات متعلقة بالتعويض عن نزع الملكية
75,00	41,89	105	14	19,12	81	19	نظلمات مرتبطة بالملك الخاص للدولة
20,00	-2,70	72	14	5,88	72	15	نظلمات مرتبطة بتمرير ارتفاعات عمومية (قنوات، أعمدة، طرقي)
28,33	4,05	77	36	4,41	71	43	نظلمات مرتبطة بعدم تسوية وضعية وعاء عقاري (عدم إنهاء إجراءات التملك)
15,00	-6,76	69	8	1,47	69	8	نظلمات متعلقة بعدم التعويض عن الحرمان من استغلال عقار
18,33	-4,05	71	3	-1,47	67	4	نظلمات مرتبطة بالملك الغابوي
10,00	-10,81	66	6	-2,94	66	6	نظلمات مرتبطة بضم الأراضي الفلاحية
-15,00	-31,08	51	16	-19,12	55	18	نظلمات متعلقة بالاعتداء المادي على الملكية العقارية
-6,67	-24,32	56	39	-20,59	54	43	نظلمات مرتبطة بالتحفيظ العقاري
-33,33	-45,95	40	5	-41,18	40	5	نظلمات مرتبطة بالأمالك الحبسية أو الوقفية
61,67	31,08	97	146	19,12	81	170	نظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة
61,67	31,08	97	146	19,12	81	170	نظلمات متعلقة بالامتناع عن تنفيذ حكم
21,67	-1,35	73	35	8,82	74	35	نظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)
75,00	41,89	105	1	54,41	105	1	نظلمات متعلقة بفك العزلة
25,00	1,35	75	27	14,71	78	27	نظلمات متعلقة بالمد بالطاقة الشمسية والماء والكهرباء
-3,33	-21,62	58	7	-22,06	53	7	نظلمات متعلقة بتوفير أو تقريب الخدمات العمومية
23,33	0,00	74	28	4,41	71	28	نظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية



## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

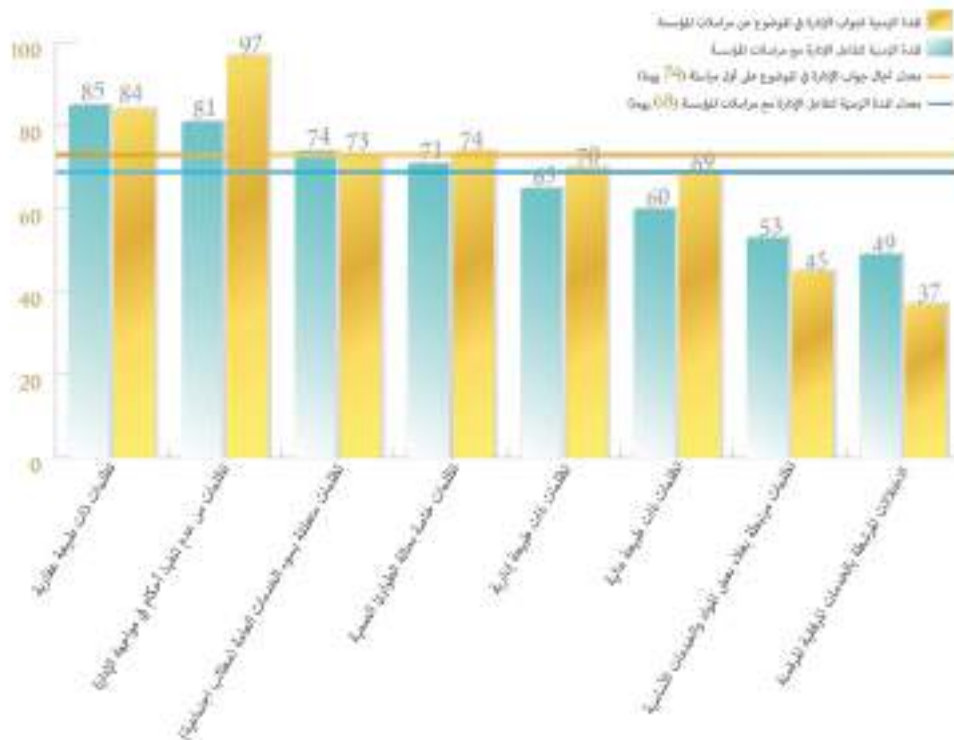
المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
51,67	22,97	91	1	33,82	91	1	نظلمات متعلقة بالتعويض عن أضرار مادية
50,00	21,62	90	20	25,00	85	20	نظلمات متعلقة بتوزيع أو طلب مساعدات مادية أو عينية
-26,67	-40,54	44	1	-17,65	56	1	نظلمات مرتبطة بالجواز الصحي
-41,67	-52,70	35	1	-48,53	35	1	نظلمات متعلقة بالمنع من ممارسة نشاط
-60,00	-67,57	24	4	-64,71	24	4	نظلمات متعلقة بالمساس بالحق في التنقل من وإلى المغرب
-81,67	-85,14	11	1	-83,82	11	1	نظلمات مرتبطة باللحاق
16,67	-5,41	70	1113	-4,41	65	1242	نظلمات ذات طبيعة إدارية
156,67	108,11	154	17	102,94	138	19	نظلمات مرتبطة بالحق في تأسيس الجمعيات والتجمعات العمومية
188,33	133,78	173	24	70,59	116	30	نظلمات من عدم تنفيذ قرارات إدارية
1,67	-17,57	61	4	1,47	69	3	نظلمات مرتبطة بمعادلة الشهادات الجامعية
20,00	-2,70	72	273	0,00	68	296	نظلمات متعلقة بامتناع الإدارة عن تسليم رخص أو شهادات أو وثائق إدارية
15,00	-6,76	69	366	0,00	68	393	نظلمات متعلقة بتصرفات وقرارات إدارية
18,33	-4,05	71	124	-5,88	64	160	نظلمات من عدم تسوية وضعيات إدارية للموظفين
-16,67	-32,43	50	2	-11,76	60	3	نظلمات من عدم الحصول على وثائق قضائية (نسخ أحكام، سجل تجاري، شهادات ضبطية، سجل عدلي ...)
0,00	-18,92	60	218	-17,65	56	245	نظلمات متعلقة بالحق في الحصول على المعلومة (الإدارية) والحق في الجواب
-23,33	-37,84	46	51	-22,06	53	59	نظلمات متعلقة بالامتحانات والمباريات
-43,33	-54,05	34	34	-58,82	28	34	نظلمات متعلقة بقانون دخول وإقامة الأجانب بالمغرب
15,00	-6,76	69	917	-11,76	60	1062	نظلمات ذات طبيعة مالية
61,67	31,08	97	56	35,29	92	69	نظلمات متعلقة بطلبات عمومية (الصفقات وسندات الطلب)
21,67	-1,35	73	14	2,94	70	15	نظلمات متعلقة باقتطاعات غير مستحقة
-13,33	-29,73	52	49	-13,24	59	53	نظلمات متعلقة بالضرائب والرسوم وواجبات التسجيل



المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة			المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)				التصنيف الموضوعاتي
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
41,67	14,86	85	167	-13,24	59	218	تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين
16,67	-5,41	70	169	-14,71	58	202	تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية
-1,67	-20,27	59	232	-16,18	57	251	تظلمات متعلقة بالمعاشات
25,00	1,35	75	95	-16,18	57	108	تظلمات متعلقة بالتعويضات والإيرادات والمنح والإعانات
21,67	-1,35	73	44	-17,65	56	46	تظلمات بشأن استرداد مبالغ مالية
-15,00	-31,08	51	89	-27,94	49	98	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم العالي
-38,33	-50,00	37	2	-32,35	46	2	تظلمات متعلقة بعدم الاستفادة من منح التعليم الأساسي والثانوي
-25,00	-39,19	45	4	-22,06	53	5	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية
-20,00	-35,14	48	3	-16,18	57	4	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض الخدمات الأساسية
-38,33	-50,00	37	1	-45,59	37	1	تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد الأساسية
-38,33	-50,00	37	4	-27,94	49	5	إختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة
-13,33	-29,73	52	2	-23,53	52	2	إختلالات مرتبطة بعدم تفعيل الخدمة
-63,33	-70,27	22	2	-30,88	47	3	إختلالات مرتبطة بصعوبة الولوج للخدمة



## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة



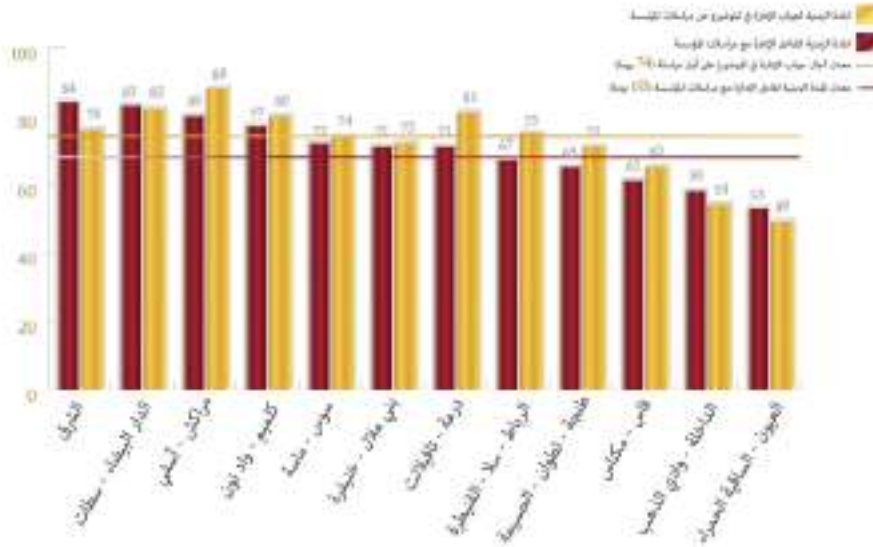
### 3 - معدل أجال جواب الإدارة في ملفات التنضم المعالجة بمقتضى قرارا وتوصيات تحتسب جغرافية الإمارة

المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			جغرافية الإدارة
نسبة التغير مع المدة المتخصص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)	نسبة التغير مع معدل أجال جواب الإدارة على أول مرسله (74 يوما) (%)	معدل أجال جواب الموضوع بالإيموم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مرسله (68 يوما) (%)	معدل أجال جواب الإدارة على أول مرسله بالإيموم	عدد الملفات	
26,67	2,70	76	55	23,53	84	60	الشرق
36,67	10,81	82	279	22,06	83	301	الدار البيضاء - سطات
46,67	18,92	88	83	17,65	80	93	مراكش - أسفي
33,33	8,11	80	42	13,24	77	47	كلميم - واد نون
23,33	0,00	74	94	5,88	72	96	سوس - ماسة
20,00	-2,70	72	52	4,41	71	52	بني ملال - خنيفرة
35,00	9,46	81	63	4,41	71	66	درعة - تافيلالت
25,00	1,35	75	1290	-1,47	67	1481	الرباط - سلا - القنيطرة
18,33	-4,05	71	270	-4,41	65	295	طنجة - تطوان - الحسيمة

## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة



8,33	-12,16	65	378	-10,29	61	439	فاس - مكناس
-10,00	-27,03	54	3	-14,71	58	4	الداخلية - وادي الذهب
-18,33	-33,78	49	119	-22,06	53	142	العيون - الساقية الحمراء



### 4 - معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التضخم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات تخص المجال القطاعي المعني بها

المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المجال القطاعي المعني
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)	نسبة التغير مع معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
103,33	64,86	122	17	75,00	119	21	قطاع الصناعة والتجارة
83,33	48,65	110	48	38,24	94	59	قطاع التجهيز والماء
73,33	40,54	104	9	35,29	92	10	قطاع الشباب والثقافة والتواصل
56,67	27,03	94	73	30,88	89	80	قطاع الانتقال الطاقوي والتنمية المستدامة
43,33	16,22	86	317	23,53	84	344	الجماعات والمجالس المنتخبة
30,00	5,41	78	835	13,24	77	911	قطاع الداخلية
46,67	18,92	88	13	2,94	70	16	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامّة
56,67	27,03	94	224	-1,47	67	290	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
10,00	-10,81	66	4	-2,94	66	4	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة





## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

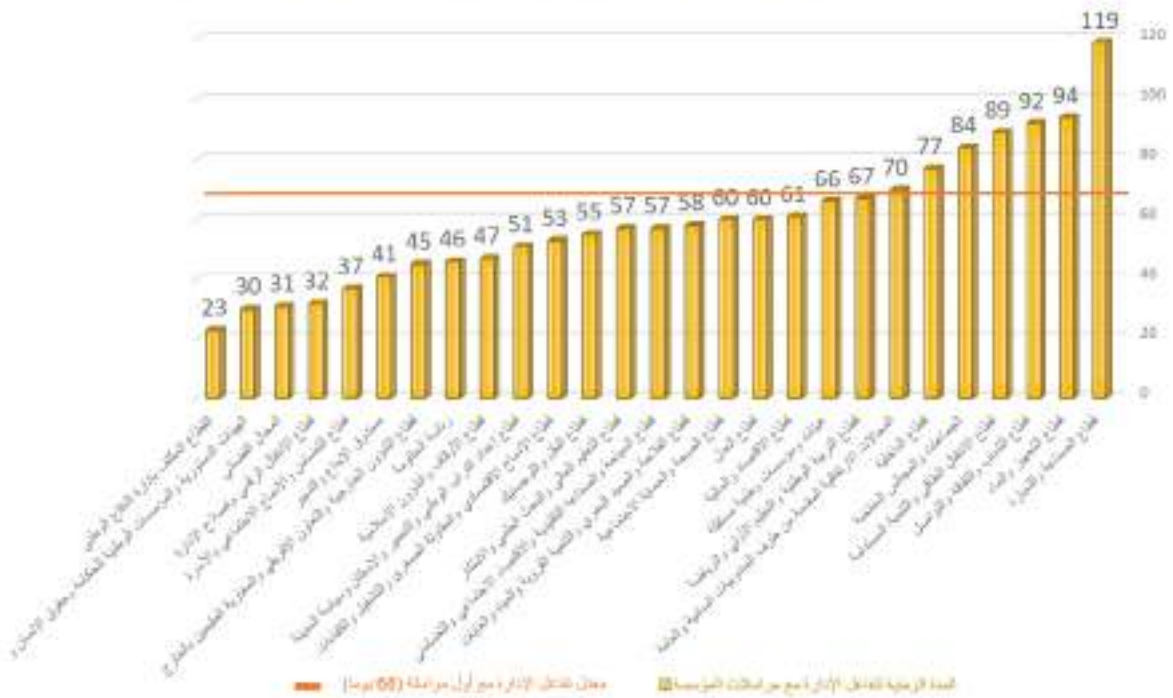
المدة الزمنية لجواب الإدارة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة				المدة الزمنية لتفاعل الإدارة مع مراسلات المؤسسة (بغض النظر عن موضوع الجواب)			المجال القطاعي المعني
نسبة التغير مع المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوما) (%)	نسبة التغير مع معدل أجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة (74 يوما) (%)	معدل أجال جواب الإدارة في الموضوع باليوم	عدد الملفات	نسبة التغير مع معدل جواب الإدارة على أول مراسلة (68 يوما) (%)	معدل أجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	
11,67	-9,46	67	383	-10,29	61	416	قطاع الاقتصاد والمالية
1,67	-17,57	61	27	-11,76	60	28	قطاع العدل
0,00	-18,92	60	118	-11,76	60	144	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
-3,33	-21,62	58	111	-14,71	58	127	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
13,33	-8,11	68	8	-16,18	57	9	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
1,67	-17,57	61	92	-16,18	57	106	قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
5,00	-14,86	63	31	-19,12	55	36	قطاع النقل واللوجستيك
11,67	-9,46	67	111	-22,06	53	128	قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
-10,00	-27,03	54	81	-25,00	51	89	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
-13,33	-29,73	52	22	-30,88	47	24	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
3,33	-16,22	62	14	-32,35	46	17	رئاسة الحكومة
1,67	-17,57	61	32	-33,82	45	33	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
-35,00	-47,30	39	57	-39,71	41	60	صندوق الإيداع والتدبير
-43,33	-54,05	34	11	-45,59	37	27	قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
**	**	**	**	-52,94	32	1	قطاع الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة
-75,00	-79,73	15	3	-54,41	31	4	المجال القضائي
-50,00	-59,46	30	2	-55,88	30	2	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
-38,33	-50,00	37	75	-66,18	23	78	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
-33,33	-45,95	40	10	-47,06	36	12	مجالات قطاعية مختلفة



المدة الزمنية لجواب الإجابة في الموضوع عن مراسلات المؤسسة



المدة الزمنية لتفاعل الإجابة مع مراسلات المؤسسة «بعض النخسر عن موضوع الجواب»



ملاحظة: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التخضر

1 - بالنسبة للمراسلات التي بقيت دون جواب

لقد أظهرت وضعية مراسلات المؤسسة الموجهة إلى مختلف الإدارات، أن عدد المراسلات التي بقيت دون أجوبة من لجان الإدارة، بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه في القانون



## تحليل الوقت التنظيمي لأداء المؤسسة

المنضم للمؤسسة، بلغ خلال هذه السنة 426 مراسلة من أصل 3428 مراسلة، توزعت بين تلام الموجهة لرئيس الإدارة وتلام الموجهة للمخاطب الدائم وتلام الموجهة للإدارة المعنية، وهي عمومًا، مراسلات همت بالأساس مجموعة من القطاعات المعنية بأعداد متفاوتة، علمًا أن النحو المبين في الجدولين بعده.

### أ - وضعية مراسلات الإدارة التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

الإجراء	عدد المراسلات	النسبة	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب	النسبة من مجموع المراسلات (حسب كل إجراء)
مراسلة الإدارة المعنية	1417	% 41,34	143	% 10,09
مراسلة المخاطب الدائم	1033	% 30,13	120	% 11,62
مراسلة رئيس الإدارة	958	% 27,95	163	% 17,01
مراسلة رئيس الحكومة	20	% 0,58	0	% 0,00
المجموع	3428	% 100,00	426	% 12,43



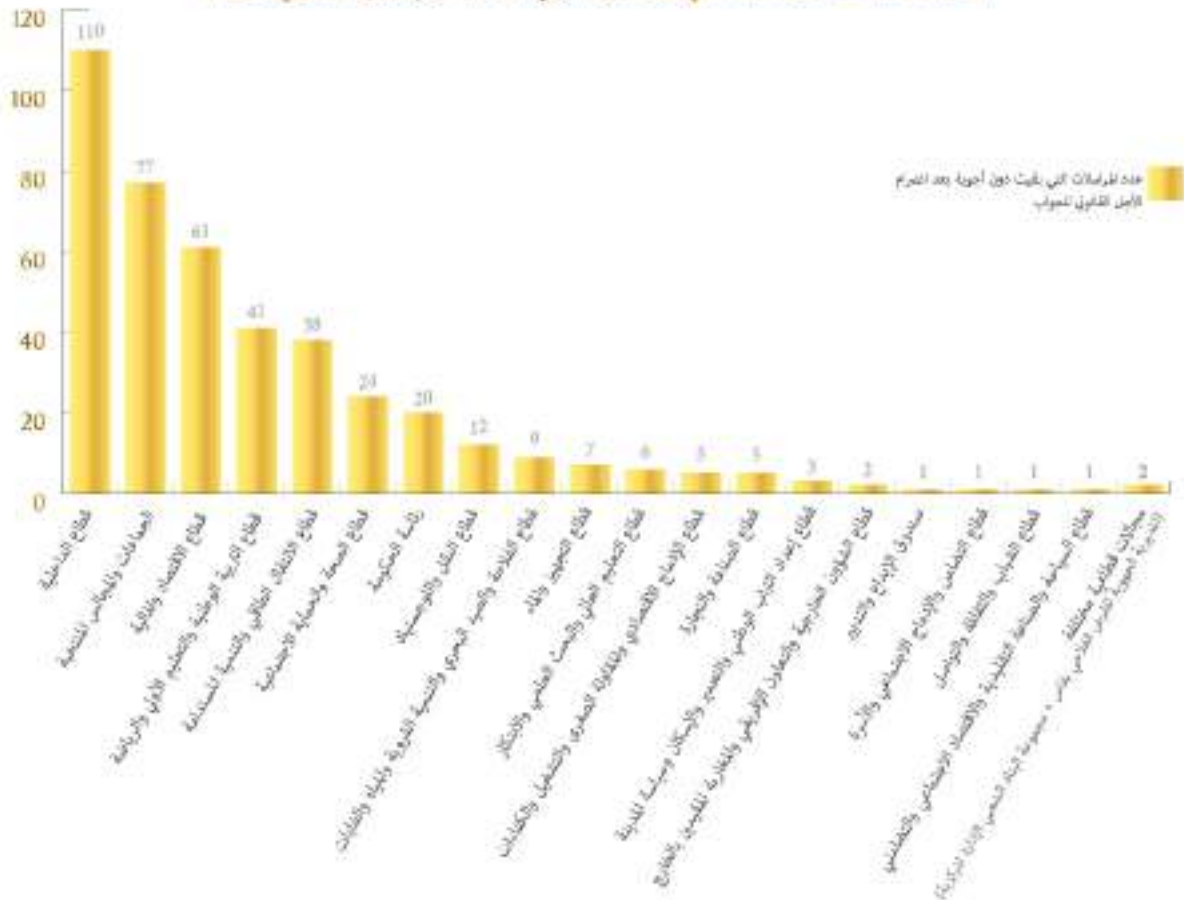
### ب - القطاعات المعنية بالمراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب

النسبة من المجموع	عدد المراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب	القطاع المعني
% 25,82	110	قطاع الداخلية
% 18,08	77	الجماعات والمجالس المنتخبة
% 14,32	61	قطاع الاقتصاد والمالية
% 9,62	41	قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
% 8,92	38	قطاع الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
% 5,63	24	قطاع الصحة والحماية الاجتماعية
% 4,69	20	رئاسة الحكومة



قطاع النقل واللوجستيك	12	2,82 %
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	9	2,11 %
قطاع التجهيز والماء	7	1,64 %
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	6	1,41 %
قطاع الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	5	1,17 %
قطاع الصناعة والتجارة	5	1,17 %
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	3	0,70 %
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	0,47 %
صندوق الإيداع والتدبير	1	0,23 %
قطاع التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	1	0,23 %
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	1	0,23 %
قطاع الشباب والثقافة والتواصل	1	0,23 %
مجالات قطاعية مختلفة (المديرية الجهوية للقرض الفلاحي بفاس + مجموعة البنك الشعبي (الإدارة المركزية))	2	0,47 %
<b>المجموع</b>	<b>426</b>	<b>100,00 %</b>

القطاعات المعنية بالمراسلات التي بقيت دون أجوبة بعد انصرام الأجل القانوني للجواب



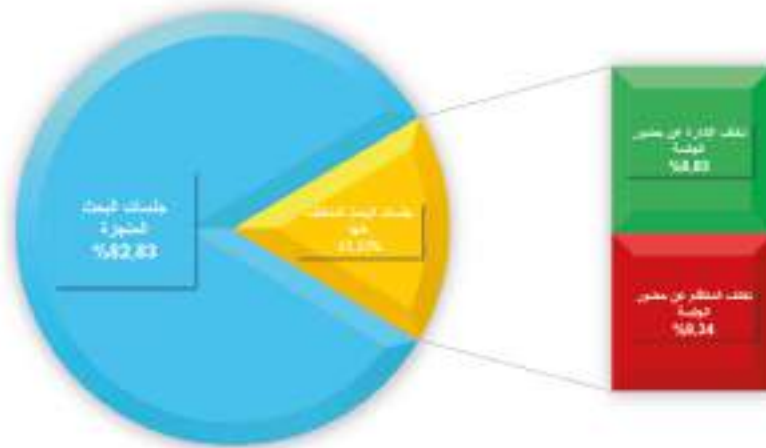


## ٤ - بالنسبة لجلسات البحث

أظهرت المعصيات الإحصائية أن المؤسسة برهنت، خلال هذه السنة، مجموعة من جلسات البحث، أُنجزت منها 685 جلسة بحث، فيما غاب الأخصاف عن حضور 142 جلسة مقررّة، مما يجعل فيها تخلف الإدارة عن 73 منها، وفق ترتيب إداري مختلف بأعداد متباينة علو النحو المفصل أدناه.

أ- وضعية جلسات البحث المرتبطة بملفات التضلم خلال سنة 2022

النسبة	العدد	الإجراء
% 82,83	685	جلسات البحث المنجزة
% 17,17	142	جلسات البحث المتخلف عنها
% 8,83	73	تخلف الإدارة عن حضور الجلسة
% 8,34	69	تخلف المتظلم عن حضور الجلسة
% 100,00	827	المجموع



ب- وضعية الإدارات المتخلفة عن حضور جلسات البحث المقررة في ملفات التضلم خلال سنة

2022

النسبة من المجموع	عدد جلسات البحث المتخلف عنها	الإدارات المتخلفة عن الحضور
% 15,07	11	صندوق ضمان حوادث السير
% 10,96	8	عمالة الصخيرات - تمارة
% 10,96	8	عمالة سلا
% 6,85	5	مجموعة المكتب الشريف للفوسفاط (الإدارة المركزية) OCP
% 5,48	4	التعاضدية العامة للتربية الوطنية (الإدارة المركزية)
% 5,48	4	جماعة الدار البيضاء
% 5,48	4	جماعة تڭجاد



جماعة دار الكبداني	2	2,74 %
جماعة مكناس	2	2,74 %
شركة رياض	2	2,74 %
وزارة الاقتصاد والمالية	2	2,74 %
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	2	2,74 %
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية (الإدارة المركزية) ANCFCC	1	1,37 %
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS	1	1,37 %
المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب (المركزي) - قطاع الكهرباء ONEE	1	1,37 %
الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	1	1,37 %
المدرسة العليا لصناعة النسيج والأكسبة بالدار البيضاء ESITH	1	1,37 %
المدرسة الوطنية العليا للكهرباء والميكانيك بالدار البيضاء	1	1,37 %
المديرية الجهوية للصحة فاس - مكناس	1	1,37 %
المكتب الوطني المغربي للسياحة ONMT	1	1,37 %
المنشورية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير (الإدارة المركزية)	1	1,37 %
الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	1	1,37 %
جماعة الصخيرات	1	1,37 %
جماعة الفنيدق	1	1,37 %
جماعة بركان	1	1,37 %
جماعة تمارة	1	1,37 %
جماعة سلا	1	1,37 %
جماعة عامر	1	1,37 %
خزينة عمالة مكناس	1	1,37 %
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	1	1,37 %
وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	1	1,37 %
المجموع	73	100,00 %

## شركاء ومهنيون



### جمعيات المجتمع المدني

. المنظمة العلوية لرعاية المكفوفين  
بالمغرب  
. جمعيات إعلامي عدالة



### الإدارات والهيئات العمومية

. المعهد الملكي للثقافة الأمازيغية  
. الوزارة المكلفة بالجالية المغربية  
المقيمة بالخارج  
. اللجنة الوطنية لمراقبة حماية  
المعطيات ذات الطابع الشخصي  
. الوزارة المنتدبة المكلفة بالمغاربة  
المقيمين بالخارج  
. المجلس الوطني لحقوق الإنسان  
. مجموعة العمران



### الجامعات والكليات ومراكز البحث

. جامعة الأخوين بإفراان  
. المعهد العالي للإدارة  
. المعهد العالي للتجارة وإدارة  
المقاولات  
. جامعة محمد الخامس-السويدي  
. رئاسة جامعة مولاي إسماعيل  
بمكناس  
. كلية العلوم القانونية والاقتصادية  
والاجتماعية بعين الشق-الدار البيضاء  
. المدرسة الوطنية العليا للإدارة  
. جامعة شعيب الدكالي بالجديدة  
. جامعة الحسن الأول بسطات  
. جامعة ابن زهر بأكادير



## شركاء دوليون



### الجمعيات الإقليمية والدولية في مجال الوساطة

. جمعية الأمبودسمان والوسطاء  
الفرانكفونيين (AOMF)  
. جمعية الأمبودسمان المتوسطيين  
(AOM)  
. المعهد الدولي للأمبودسمان (IOI)  
. جمعية أمبودسمان الدول أعضاء  
منظمة التعاون الإسلامي



### المؤسسات المماثلة

. المدافع عن الحقوق الفرنسي  
. المدافع عن الشعب الإسباني  
. مؤسسة وسيط جمهورية مالي  
. الأمبودسمان البرلماني الدنماركي  
. مؤسسة حامي المواطن بالكويت  
. ديوان المظالم الأردني  
. مؤسسة الأمبودسمان الوطني  
الهولندي  
. مؤسسة ديوان المظالم والحسبة  
العامة بجمهورية السودان  
. مؤسسة وسيط جمهورية كوت ديفوار  
. مؤسسة وسيط جمهورية النيجر  
. مؤسسة المدافع عن العدل  
بالموزمبيق  
. مؤسسة وسيط جمهورية البنين  
. مشورس حقوق الإنسان في جمهورية  
أذربيجان  
. مؤسسة وسيط إفريقيا الوسطى





# الجزء الرابع

## تنمية التواصل وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات المهنية: ونهاية الامعة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف

إذ أنتهض إيماناً وتهيئة "المراقب المتدخل" بالنسبة لمبادئ التوجه، بتوصيف تجاوز الفعل الخراسي ليمتد الواعظ مهارات حيالية أساسية كالالتواصل والاستقلال الذاتي والنس الاجتماعي والمهارات الفكرية الدقيقة، فإند أنصرتو الأمر، سيافة العلم الفرعهم أيضاً مسلسل التكفل ببحر يلزم المالية العمومية وليس مالية الأمر المعنية به. كما بهم مراجعة أليات التمويل الخاصة، مثل صناعات التعاضد الاجتماعي من حيث معايير ومسطب الاستفاة وأجالها، بما يوافق لغاية غاية ومنصفة وفعالة.

ويجه المملكة - أوزبكستان، ملاحظة عن بعد



# العصر الأول

تيسير الوصول على المعلومات لدى الصابغ العام  
الموجودة في حوزة مؤسسة وسيح المملكة: مدخل  
لدعم وتعزيز قيم الشفافية

نمت أن ننظر لموضوع الفوق المعلوماتية غير منكمار جعل المجال أكثر الساعا، مجال لحد من جانب الحد الأقصى من الشفافية\* ونمده من جانب آخر الحد الأعلى من السرية، مجال لتصلح إلى أن يؤسس بالاستثناء إلى فهم متصور ومنصفا منسجم مع روح النص في التعامل مع الاستثناءات، ونعتقد أن لجنة ومن بعدها للقضاء الإجازة الدور الكبير في تكريس المفهوم المتصور للنص في مجال لحد الاستثناءات\*.

وسيح المملكة - الرياض، 13 أكتوبر 2021







واصلت المؤسسة خلال سنة 2022 تلقي طلبات الحصول على المعلومات ومعالجتها والرد على أصحابها، وفق ما أوجبه المشرع ضمن المقتضيات القانونية الواردة في القانون رقم 31.13 المتعلق بالتحقق في الحصول على المعلومات، من تواصل وتوجيه وإخبار بإمكانية تقديم شكاية إلى رئيس المؤسسة بخصوص الركون المتوصل بها؛ كل ذلك في تقييد تام بالأجل المنصوص عليها قانونا.

كما حرصت المؤسسة على الالتزام بمقتضى النشر الاستباقي للمعلومات ذات الطابع العام الموجودة في حوزتها، ما دام أن الهدف الأسمر للقانون رقم 31.13 هو جعل المعلومة العامة أكثر إتاحة ما لم يتوفر سبب وجيه لتجربتها.

وعلاوة على كون تلقي طلبات الحصول على المعلومات ومعالجتها والرد عليها يعدّ امتثالا للالتزام القانوني للمؤسسة، فهو أيضا تعبير عن رغبة ملحة في استمرار تطوير الممارسة التواصلية بين المؤسسة ومثقفينا، ومساهمة في تعزيز المساءلة ودعم الشفافية المصنوبة في تسيير المرفق العام وفي توكيد الحكامة الإدارية الرشيدة.

هذا، وفيما يلي بعض المعصيات الإحصائية حول التوصل بها برسم سنة 2022، والترجيح في جميعها وتصنيفها بحسب مجموعة من المعايير أهمها: مكان تلقي الطلبات، جنسية الصالين، صيغة الطلبات وكيفية إيداعها، وصيغة الركون الصادرة عن المؤسسة في شأنها.

وهكذا، توصلت المؤسسة خلال سنة 2022 بما مجموعه 105 طلبات، ورد معظمها عبر التخصيص الإلكتروني؛

﴿ 97 طلبا ﴾ ورد عبر e-wassit، في حين توزع الباقي بين البريد الإلكتروني ﴿ 3 طلبات ﴾ ومكتب الاستقبال بالإدارة المركزية ﴿ 5 طلبات ﴾.

وعن مكان تلقي الطلبات المتوصل بها عبر التخصيص e-wassit، فقد استأثرت الإدارة المركزية بالمرتبة الأولى بـ ﴿ 59 طلبا ﴾، تلتها بشكل تنازلي المنذوية الجهوية بجهة الدار البيضاء - سطات بـ ﴿ 7 طلبات ﴾، ونقصة الاتصال بجهة مراكش - آسفي أيضا بـ ﴿ 7 طلبات ﴾، ونقصة الاتصال بجهة الشرق بـ ﴿ 6 طلبات ﴾، والمنذوية الجهوية بجهة صنجة - تھوان - العسيمة كذلك بـ ﴿ 6 طلبات ﴾، ونقصة الاتصال بجهة بنو ملال - خنيفرة بـ ﴿ 4 طلبات ﴾، والمنذوية الجهوية بجهة العيون - الساقية الحمراء بـ ﴿ 3 طلبات ﴾، ونقصة الاتصال بجهة مرس - ماسة بصلين، والمنذوية الجهوية بجهة فاس مكناس أيضا بصلين، ثم المنذوية الجهوية بمكناس بصل واحد.

وقد تبين أن جميع الصالين المعلومة يعملون الجنسية المغربية باستثناء صلب جماع واحد تقدمت به كالمه فلسطينية رفقة صالين مغربيين.

وبخصوص صيغة الطلبات كما صنفها مقدموها، فقد توزعت بين 57 طلبا عاجلا في مقابل 48 طلبا استعجاليا.



## الحصول على المعلومات ذات الطابع العام

وكلها صليبا كانت موضوع أجوبة من المؤسسة، أمكن التمييز فيها بين وضعيتي الاستجابة الكلية أو الرفض:

• الصليبا التي تمت الاستجابة إليها: لم يتعد مجموع الركاوع الإيجابية ستة «6» ركاوع، بعدما تبيّن من حراسة الصليبا المعنية أن الأمر يتعلق بمعلومات وبيانات ومعصيات إحصائية حول أحوار المؤسسة وتدخلات وسيط المملكة.

• الصليبا التي لم يتم الاستجابة إليها: بلغ عددا الصليبا المرفوضة ما مجموعه «99» صليبا، بعدما تبيّن من حراسة الصليبا المعنية أن الأمر يتعلق بصلب الحصول على معلومات غير تلك الواردة في نظام التصنيف الخاص بالمؤسسة وعددها «51» صليبا، أو صليبا لا ترمي إلى الحصول على المعلومة أصلا «30» شكاية، «14» التماسا غير واضح، صلب مساعدة وحيد «1».

الكل وفق التصنيف الإحصائي التالي:

### 1 - تصنيف صليبا الحصول على المعلومات الموكّعة لدى المؤسسة برسم سنة 2022 بحسب الإدارة المعنية

عدد الطلبات المسجلة	الإدارة المعنية
59	مؤسسة وسيط المملكة - الإدارة المركزية عبر e-wassit
7	المنذوبية الجهوية بجهة الدار البيضاء - سطات عبر e-wassit
7	نقطة الاتصال بجهة مراكش - أسفي عبر e-wassit
6	المنذوبية الجهوية بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة عبر e-wassit
6	نقطة الاتصال بجهة الشرق عبر e-wassit
5	مؤسسة وسيط المملكة - الإدارة المركزية - مكتب الاستقبال
4	نقطة الاتصال بجهة بني ملال - خنيفرة عبر e-wassit
3	مؤسسة وسيط المملكة - الإدارة المركزية - البريد الإلكتروني
3	المنذوبية الجهوية بجهة العيون - الساقية الحمراء عبر e-wassit
2	المنذوبية الجهوية بجهة فاس - مكناس عبر e-wassit
2	نقطة الاتصال بجهة سوس - ماسة عبر e-wassit
1	المنذوبية المحلية بمكناس عبر e-wassit
105	المجموع



## الحصول على المعلومات ذات الطابع العام

2 - تصنيف هليات الحصول على المعلومات الموحدة لدى المؤسسة برسم سنة 2022  
بحسب جنسية طالب المعلومة

عدد الطلبات المسجلة	جنسية طالب المعلومة
تقدمت طالبة أجنبية بطلب معلومات رفقة مجموعة من الطلبة المغاربة	أجنبي
104	مغربي
105	المجموع

3 - تصنيف هليات الحصول على المعلومات الموحدة لدى المؤسسة برسم سنة 2022  
بحسب طبيعة الطلب

عدد الطلبات المسجلة	طبيعة الطلب
57	عادي
48	مستعجل
105	المجموع

4 - تصنيف هليات الحصول على المعلومات الموحدة لدى المؤسسة برسم سنة 2022  
بحسب كيفية إيداع الطلب

عدد الطلبات المسجلة	كيفية إيداع الطلب
97	تطبيق e-wassit
5	مكتب الاستقبال بالإدارة المركزية
3	البريد الإلكتروني
105	المجموع

5 - تصنيف هليات الحصول على المعلومات الموحدة لدى المؤسسة برسم سنة 2022  
بحسب كيفية ردا المؤسسة

عدد الردود	طبيعة الرد
الاستجابة الكلية	
6	المعلومة المطلوبة منشورة ومتاحة
الرفض	
51	المعلومة لا تدخل ضمن المعلومات ذات الطابع العام والموجودة في حوزة المؤسسة
30	شكاية، لا طلب معلومات
17	طلب غير واضح
1	طلب مساعدة، لا طلب معلومات
0	طلب غير جدي
105	المجموع





# العصور الثاني

تقارير المحللين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2022:  
عناصر معلوماتية متفرقة تهم تفاعل الإمارات مع  
تدخلات وسيط المملكة

\* التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط، مجال مهم لإبراز جدلية الحق والواجب في علاقة المواجهين بالإدارة، لما نلحظ من خلال أنه لنطور  
معينا إلى تكريس مفهوم «متصور» لأداء المؤسسة، تتعاون المفهوم المتصل بوضعية مراقبة أداء الإدارة، إلى مفهوم مراقبة مدى  
تأثير أداء الإدارة على صورة المرفق العمومي والعكس غالباً على شروط التنمية\*

وسيط المملكة - أكتوبر 2022 أبريل 2023





اعتباراً لمكانة المخاضيين الدائمين للمؤسسة بالإدارة في منظومة العلاقة التواصلية بين الجهتين، وبخاصة لأجل ضمان حسن التنسيق والتواصل والتتبع من قبل المؤسسة، أوجب المشرع على الإدارة أن تعين مفاضباً أو مفاضبين دائمين من بين المسؤولين التابعين لها الذين يتمتعون بسلكة انشاء القرار فيما يخصهم من تفضلات من لحن مؤسسة الوسيط، تحت كاهالة اعتبار رئيس الإدارة نفسه مفاضباً دائماً للمؤسسة في حالة عدم تعيين مفاضب لها، وأسند إليهم تحت سلكة رؤسائهم القيام بمجموعة من المهام؛ وأوجب عليهم إعداد تقرير سنوي بخصوص ما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التفضلات وكهليات التسوية الكهالة عليها من المؤسسة، وكذا المقترحات والتوصيات الموجهة إليها، يوجهونه إلى كل من رئيس الحكومة والوسيط، تحت إشراف رئيس الإدارة المعنية قبل متمر شهر فبراير من كل سنة.

### المادة 32 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة

- يتولى المفاضبون الدائمون للمؤسسة المعينون من قبل الإدارة التابعين لها، تحت سلكة رؤسائهم القيام بالمهام التالية :
- تتبع الكرامة والمات في التفضلات وكهليات التسوية الواردة من المؤسسة، والحرص على الإجابة عنها داخل الأجل الكهالة لها كصفا لأحكام هذا القانون ؛
  - تتبع القرارات والإجراءات والتدابير الإدارية التي يتم انشاءها على صعيد الإدارة المعنية، في مجال الاستجابة للتفضلات وكهليات التسوية، وإخبار المؤسسة كتابة بالنتائج المتوصل إليها ؛
  - كرامة الملاحظات وتببع التوصيات والاقتراحات التي تقدمها المؤسسة، قصد إيجاد حل منصف وعادل لمصالب المتظلم ؛
  - اقتراح كل تدبير أو إجراء لتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، وتيسير المسالك الإدارية ، وتيسير ممارسة المرتفقين لبعهم في الحصول على المعلومات كاه الصلة بموضوع التظلم، وتمكينهم من الاستفادة من الكهيات العمومية في أحسن الظروف ؛
  - حت مختلف المصالح التابعة للإدارة، التي يعمل بها المفاضب الدائم، على التقيد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع المؤسسة والمنكوبين الخاصين والمنكوبين الجهويين والمنكوبين الجهليين ؛
  - مسأ وضبط وتببع المعضيات الخاصة بالتفضلات الكهالة من لحن المؤسسة والتدابير المتخذة بشأنها.

## المادة 33 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة

بتعيين علمي المخالضين الدائمين للمؤسسة إعداد تقرير سنوي بخصوص ما اتخذته الإدارة من تدابير وقرارات بشأن التضلمات وخصومات التسوية العمالة إليها، وكذا المقترحات والتوصيات الموجهة إليها.

يوجه المخالض الدائم الركل من رئيس الحكومة والوسيط، تحت إشراف رئيس الإدارة المعنية التقرير المذكور قبل متمر شهر فبراير من كل سنة.

من هذا المنطلق جاء الالتزام بإعداد هذه التقارير، وجاء حرص المؤسسة على إبراز الدور الهنوري لمخالضينها الدائمين، في تجاوز كل ما قد يعتري سير الإجراءات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية من هفوات، والعمل على تمللها من الممارسات المعيبة.

وإذ كانت المؤسسة قد عأبت، في السابق من السنوات، على مراسلة المخالضين الدائمين من أجل موافاتها بتقاريرهم السنوية إعداد لهم أجلًا لذلك، فقد تمت هذه السنة منحهم مغايرا يقوم على قياس مدى الالتزام القانوني للإدارة المعنية بعد مرور مدة زمنية كافية على سريان المقتضيات القانونية المشار إليها أعلاه.

غير أن المؤسسة خلال هذه السنة، وعلى خلاف السنة الماضية، سجلت انخفاضا واضحا في عدد تقارير المخالضين الدائمين المتوصل بها، والذي لم يتجاوز 42 تقريرا.

ومع ذلك، فإن المؤسسة تسجل بارتياح، من ناحية المحتوى، انجسوء المبكول من صرف عدد من القضايا في إعداد هذه التقارير، في جانب الاستجابة للمقتضيات القانونية المعدة لذلك، رغم ما وقت عليه في ذات الوقت من نقص في بعضها الآخر جسده عدم احترام عدد من المقتضيات ذات الصلة سواء منها المتعلقة بالأجل إعداد لموافاة المؤسسة بالتقارير، أو ما تعلق منها بتأشير رئيس الإدارة، أو ما تعلق بغياب الإشارة إلى ما اتخذته القضاء من إجراءات ومباذرات بهدف ترميد الخدمة الإدارية، كما أن بعض الإجراءات، استمرت في استغلال مرحلة إعداد التقرير لتضمينه أجوبتها عن تضلمات المواضين التمر نواف المؤسسة بها سابقا.



## تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة

تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة بالإدارات المتوصل بها برسم سنة 2022

الرقم الترتيبي	القطاع الإداري المعني	تاريخ ورود التقرير	وارد تحت إشراف رئيس الإدارة أم لا
1	الصندوق المهني المغربي للتقاعد	30 دجنبر 2022	نعم
2	قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 فبراير 2023	نعم
3	وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	03 فبراير 2023	نعم
4	إدارة الدفاع الوطني	06 فبراير 2023	نعم
5	التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية	07 فبراير 2023	لا
6	المنذوبية السامية للتخطيط	08 فبراير 2023	نعم
7	صندوق الإيداع والتدبير	15 فبراير 2023	نعم
8	المكتب الوطني للسكك الحديدية	17 فبراير 2023	نعم
9	وزارة الداخلية	21 فبراير 2023	نعم
10	مديرية أملاك الدولة	21 فبراير 2023	نعم
11	وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	23 فبراير 2023	نعم
12	مجموعة العمران	23 فبراير 2023	نعم
13	الوكالة الوطنية للمياه والغابات	24 فبراير 2023	نعم
14	قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	27 فبراير 2023	نعم
15	وزارة التجهيز والماء	27 فبراير 2023	نعم
16	المديرية العامة للأمن الوطني	28 فبراير 2023	نعم
17	الصندوق المغربي للتقاعد	28 فبراير 2023	نعم
18	وزارة العدل	28 فبراير 2023	نعم
19	تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة	01 مارس 2023	نعم
20	قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 مارس 2023	نعم
21	المنذوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج	01 مارس 2023	نعم
22	قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	01 مارس 2023	نعم
23	قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل	01 مارس 2023	نعم
24	المجمع الشريف للفوسفاط	02 مارس 2023	لا
25	قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	02 مارس 2023	لا
26	قطاع الانتقال الطاقي بوزارة الانتقال الطاقي والتنمية المستدامة	03 مارس 2023	لا
27	وزارة الاقتصاد والمالية	10 مارس 2023	لا
28	وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	16 مارس 2023	نعم
29	وزارة الصناعة والتجارة	16 مارس 2023	نعم
30	قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب	17 مارس 2023	نعم



لا	17 مارس 2023	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية	31
لا	23 مارس 2023	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	32
نعم	23 مارس 2023	الهيئات التعاقدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أرقام)	33
نعم	24 مارس 2023	قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	34
نعم	27 مارس 2023	قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	35
نعم	28 مارس 2023	الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية	36
نعم	28 مارس 2023	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	37
لا	07 أبريل 2023	رئاسة الحكومة	38
نعم	13 أبريل 2023	وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	39
نعم	12 يوليوز 2023	التعاقدية العامة للبريد والمواصلات	40
نعم	08 شتنبر 2023	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال)	41
نعم	08 شتنبر 2023	المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب)	42

والمؤسسة إذ تسجل عدم مبالغة بعض المخلصين الدائمين إلى موافاتها بالتقارير الخاصة بقضايااتهم الإدارية، والتي كما سبق الإشارة إلى أعلاه، ارتفع عددها هذه السنة مقارنة مع السنة الماضية، توريث القضايا المعنية كالتالي:

الإدارات التي لم تواف المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2022
مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
المكتب الوطني للأعمال الجامعية الاجتماعية والثقافية
المكتب الوطني للهيدروكاربورات والمعادن
اتصالات المغرب
قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
الخطوط الملكية المغربية
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
مؤسسة التعاون الوطني
المديرية العامة للوقاية المدنية
الوكالة الوطنية للتأمين الصحي
المكتب الوطني للأمن الغذائي
الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات
المكتب الوطني للمطارات
الوكالة الوطنية للأمن الطرقي
بريد المغرب



الوكالة الوطنية لمخاربة الأمية
وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
وزارة النقل واللوجستيك
وكالة الإنعاش والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في عمالات وأقاليم شمال المملكة
مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين

### ملخصات لمخاطبين التقارير المتوصل بها

#### 1 - تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد

توصلت مؤسسة وسيك المملكة بالتقرير السنوي للصندوق المهني المغربي للتقاعد، الذي كان هذه السنة سابقا في موافاتها به، وقد ضمنه حصيلة ما تم تداوله معه من تطلعات المواطنين والتي بلغ عددها 07، مسجلا بذلك انخفاضا ملموسا عما تم تداوله معه السنة الماضية.

وتتمحور مواضيع هذه التطلعات حول صلب استرخاء المساهمات الشخصية، ومراجعة نكص المعاش أو عدم التوصل به، وقد تمت الإجابة عنها عاجل الأجل.

إلا أن الملاحظ، وكما في السنة الماضية، أن التقرير لم يتصرق للإجراءات المتخذة بغية تبسيك المسالك الإدارية وتحسين بنيات الاستقبال والولوج إلى المعلومة.

#### 2 - تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

وافق قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل المؤسسة بتقريره السنوي ضمنه ما تلقاه من المؤسسة برسم سنة 2022، والذي انحصر هذه السنة، وعلو غرار السنة الماضية، في تظلم واحد، ويهم الحصول على دعم فيلم سينمائي، بالإضافة إلى ملف واحد يعود للسنة الماضية، ويهم مستحقات تعاقدية في غمة القطاع وقد تمت الإجابة عنهما.

كما وردت الإشارة بالتقرير أيضا إلى التوصيات التي أصدرتها هذه المؤسسة في مواجهة القطاع والإجراءات التي اتخذها بغية تنزيلها، وكذا الصعوبات التي حالت عاون تنفيذ بعضها.

وتصرق التقرير كذلك للإجراءات التي انتهجها القطاع من أجل تحسين استقبال مرتاديه، خاصة من يوجدون في وضعية إعاقة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة باعتماد الرقمنة، وتبسيك المسالك الإدارية وجعل بعض الخدمات الإدارية متاحة عن بعد.

والمؤسسة تسجل قبلوب القطاع مع مراسلاتها وتدخلاتها.

#### 3 - تقرير وزارة إعداد التراب الوصني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

وافقت وزارة إعداد التراب الوصني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2022، وتصرفت فيه لما تم تداوله مع المؤسسة من تطلعات بلغ عددها 08، مسجلة بذلك ارتفاعا كفيفا عما تم تداوله في السنة الماضية من تطلعات في مواجهتها، وقد

تمت الإجابة عنها داخل الأجل. وانصبت هذه التظلمات حول هيكليات التعويض عن هدم المساكن الصفيحية، والتوصل على وقع أرضية في إصرار مديرية السكن العشوائى، بالإضافة إلى مستحقات الصفاة، وتنفيذ الأحكام القضائية.

كما تصرف التقرير لأربع توصيات صادرة عن هذه المؤسسة في مواجهة الوزارة، تعكس تنفيذها، مرجعا أسباب غلأ لوجوء أنصاف إدارية أخرى معينة بها.

وقد شكل التقرير مناسبة للحديث عن الإجراءات التي اتخذها القضاء من أجل الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، وغلأ عبر تحسين استقبال مرتلي الإدارات بتجهيز فضاء استقبال وتسهيل الولوج إلى الخدمات، وتوفير أنصاف إدارية تمكنهم من المعلومة المصلوبة وتقديم لهم الاستشارة، بالإضافة إلى تخصيص خلية لمواكبة تلقي شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، وتسريع رقمنة الخدمات الإدارية دون حاجة لتنقل المرتفقين إلى مقراتها.

#### 4 - تقرير إدارة الدفاع الوصفي

أكدت إدارة الدفاع الوصفي في التقرير الذي تقدمت به إلى هذه المؤسسة برسم سنة 2022، أنها توصلت منها بـ 32 تظلمًا، مسجلة بذلك انخفاضًا عما تم تداوله معها في السنة المنصرمة.

وتتمحور مواضيع هذه التظلمات، التي تمت الإجابة عنها داخل الأجل، حول هيكليات إعانة الإعامج بصفوف القوات المسلحة الملكية، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية لبعض العسكريين السابقين أو ذوي حقوقهم وھيكليات الاستغناء من الإعانات والمساعدات، والتوصل على الوثائق الإدارية، بالإضافة إلى هيكليات الاستغناء من التغطية الصحية ومن التعويضات العائلية، وھيكليات تقويت مساكن.

وقد استعرض التقرير أيضا التذابير المتخذة بهدف تسيير المسائل والإجراءات الإدارية من أجل تقريب الإدارة من المواطن، وتحسين الخدمات المقدمة من خلال تسريع وتيرة الأداء، والرفع من فعالية معالجة الھيكليات بالاعتماد على الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة.

والمؤسسة تسجل تفاعل وتجاوب إدارة الدفاع مع تدخلاتها.

#### 5 - تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

أفادت التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية أن ما تم تداوله مع المؤسسة خلال سنة 2022 بلغ 60 تظلمًا، مسجلة بذلك ارتفاعًا ملحوظًا عما تم تداوله خلال السنة الماضية، مع الإشارة إلى الملفات التي تعود للسنوات السابقة والتي استمرت المؤسسة في تتبع مآلها مع التعاضدية. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول التعويض عن ملفات المرض أو مراجعته، والتوصل على منحة التقاعد والوفاء، بالإضافة إلى استرجاع الاقتصاعات وعدم التوصل بالتعويضات، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.





وقد تركز التقرير كذلك للإجراءات المتخذة من تصرف التعاضدية العامة من أجل تحسين ظروف استقبال المرتفقين، وتسهيل الولوج إلى المعلومة، وتبسيط المساطر عبر تحسين فضاءات استقبال المنخرطين مركزياً وجنوبياً من خلال إعادة هيكلة مختلف مقراتها، وتعزيز التواجد الجغرافي في مختلف جهات المملكة عبر إحداث وكالات خدمات القرب لتحقيق العدالة الاجتماعية والهيكلية. كما اتخذت عدة إجراءات من شأنها تحسين عناوين وأرقام هواتف المنخرطين للتقليل من الملفات المرصية المرجوعة.

كما كان التقرير فرصة لإبراز بعض الإكراهات والمعوقات التي تواجهها التعاضدية في تصريف ملفات المرضى مع باقي الأصراف المتداخلة في منظومة التغطية الصحية.

أما فيما يتعلق بالآفاق المستقبلية، فقد أكدت التعاضدية العامة انكبابها على ترسيخ الجهوية الإدارية عبر نقل مجموعة من الاختصاصات إلى مندوبياتها الجهوية لتقليص أمد المعالجة وتعويض المنخرطين، وتبنيهم عبر التنقل لمقرها المركزي، واستمرارها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بتنسيق مع كل الفاعلين والمتدخلين.

وتسجل المؤسسة تجاوب التعاضدية وأجهزتها المسيرة مع تدخلاتها، وحضورها في جلسات البحث والعمل التي تعقدتها من أجل تقرب وجهات النظر وإيجاد حلول للقضايا المعروضة.

### 6- تقرير المنكوبية السامية للتخصيص

توصلت المؤسسة بتقرير المنكوبية السامية للتخصيص برسم سنة 2022، والذي أفلحت فيه، كما السنة الماضية، أنها لم تتوصل بأي تظلم من المؤسسة.

وقد أشار التقرير للمجهوقات المبذولة من أجل تبسيط المساطر الإدارية وتحسين جودة الاتصال والولوج إلى المعلومة، من خلال وضع مختلف البحوث الإحصائية والدراسات التي تنجزها (من إشارة العموم عبر موقعها الإلكتروني، وعبر مصانع التوثيق).

### 7- تقرير صندوق الإيداع والتدبير

وافر صندوق الإيداع والتدبير المؤسسة بتقريره السنوي برسم سنة 2022، والذي ضمنه حصيلة عمل مصالحه المركزية، وكذا فروع المجموعة التي تضم كلا من النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، والصندوق الوصفي للتقاعد والتأمين، والشركة الوصفية للتهيئة الجماعية، وقد بلغ مجموع ما تم تداوله مع المجموعة 101 تظلم، مسجلاً بذلك انخفاضاً بسيطاً عما تم تداوله معه السنة الماضية. وسيتم تخصيص ميز لكل مصلحة على حدة كالآتي:

#### - المصالح المركزية لصندوق الإيداع والتدبير

توصلت المصالح المركزية للصندوق برسم عام السنة بما مجموعه 04 تظلمات من المؤسسة، تتمحور مواضيعها حول تنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة بالتعويض عن نزع الملكية، ورفع اليد عن أنصبة المتظلمين المودعة بالصندوق، بالإضافة إلى مستحققات الصفاقات العمومية، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

## - فروع الجمعية

1 - صندوق الإيداع والتدبير للاحتياك الذي يضم كلا من:

1-1 النظام الجماعي لمنح راتب التقاعد: الذي توصل من المؤسسة بـ 73 تظلمًا، تتمحور أغلب مواضيعها حول صلاحيات تسوية الوضعية المعاشية للمنخرطين به، والحصول على التعويضات العائلية وراتب غور الحقوق، وقد تمت الإجابة عنها.

1-2 الصندوق الوصني للتقاعد والتأمين: توصل خلال سنة 2022 بـ 24 تظلمًا تروم الزيادة في الإجراء عن حوالتي الشغل أو حوالتي المسير، والاستفادة من الدعم المباشر للأرامل، وكذا النظام التكميلي للتقاعد «روكور».

## 2 - الشركة الوصنية للتهيئة الجماعية «صونداك»

لم تتوصل الشركة بأى تظلم جديد خلال سنة 2022، إلا أنها استمرت في معالجة تظلمات التي تعود للسنوات الماضية، والمتعلقة بتنفيذ حكم قضائي.

كما تصق التقرير للإجراءات التي اعتمدها الصندوق من أجل تحسين جودة الخدمات المرفقية المقدمة وتسهيل ولوح المواصنين إلى المعلومة، عبر تعزيز شبكات وفروع الجمعية، ورقمنة عدد من العمليات لتحقيق ملامسة أكبر في معالجة معاملات المرتفقين، وتصوير العلاقة مع عملاء المؤسسة، عبر توفير خدمة فضاء الوكالة الرقمية من أجل تسهيل عملية استقبال منخرطي النظام الجماعي لمنح راتب التقاعد.

والمؤسسة تتمتع بقاوت صندوق الإيداع والتدبير مع تداخلاتها والتفاعل معها داخل الأجال المعقولة وإيجاد حلول لما يصرح من قضايا المواصنين.

## 8 - تقرير المكتب الوصني للسكلا التخديدية

أفاد المكتب الوصني للسكلا التخديدية أنه توصل من المؤسسة برسم سنة 2022 بـ 17 تظلمًا، مسجلًا بزيادة ارتفاعًا هفيفًا عن السنة الفارصة. وتتمحور مواضيعها حول التعويض عن نزع الملكية، والاستفادة من معاش الأيتام، والحصول على منحة أو معاش التقاعد، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجال.

وقد خصص التقرير حيزًا للإشارة إلى الإجراءات التي اتخذها المكتب من أجل إفضاح عملية استقبال مغاربة الخارج، وذلك بحسن استقبالهم والتعجيل بالاستجابة لصلباتهم عبر عدد من العروض تتبع تنقلهم على متن القضايات.

كما كان التقرير مناسبة أبرز فيها هذا القضاة ما اتخذ من أجل تسهيل الولوج إلى خدمات مبتكرة باعتماد التقنيات التخديدية، والافتراض في ميامة اجتماعية وبيئية تضع التنقل المستخدم في صلب استراتيجيته.

## 9 - تقرير وزارة الداخلية

توصلت مؤسسة وسيك المملكة بتقرير وزارة الداخلية برسم سنة 2022، وهي السنة التي



عرفت تبايناً ما مجموعه 78 تظلماً، بارتفاع صيف عن السنة السابقة، والتي يمكن تصنيفها إلى:

• تظلمات متعلقة بالمصالح المركزية للوزارة: وبلغ عددها 40 تظلماً، مسجلة بكلها ارتفاعاً ملحوظاً عن السنة الماضية، وتهم بالأضرار خسر سيارات الأجرة، ومنازعات ذات صلة بأراضي الجماعات السلاوية، وكذا قضايا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية لبعض منتسبيها؛

• تظلمات متعلقة بالمصالح اللامركزية لوزارة الداخلية: بلغ عددها 21 تظلماً، بارتفاع صيف عن السنة الماضية، وتهم تظلمات خاصة بأراضي الجماعات السلاوية، وقضايا التعمير، بالإضافة إلى تسوية الوضعية الإدارية والمالية للموظفين، ومستحققات المقاولات؛

• تظلمات خاصة بالجماعات الترابية: بلغ عددها 17 تظلماً، مسجلة بكلها انخفاضاً عن السنة الماضية، ومراد ذلك إلى أن المؤسسة تواصل خيارها بمراسلة الجماعات الترابية المعنية مباشرة، وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعية الإدارية والمالية لموظفين جماعيين ونزاعات عقارية، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية.

وخصص التقرير حيزاً للتظلمات المعالة على القصاص خلال خمس سنوات (2018-2022)، والتي أسفرت عن معالجة عدد منها، كما تناول جانباً من توصيات المؤسسة والإجراءات المتخذة بشأنها بتنسيق مع الجهات المعنية بها.

وقد أبرز التقرير الأفاق المستقبلية المتمثلة في تصوير المنظومة المعلوماتية للرفع من مستوى دراسة الشكايات والتظلمات وتقليص آجال التعاضد معها، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية، والتنسيق لتقديم خدمة أفضل للمرتفقين، وتمكينهم من المشروع من صلباتهم.

والمؤسسة تسجل الجهود التي تبذلها الوزارة من أجل الجواب عن التظلمات المعروضة عليها داخل أجل معقول وإيجاد حلول لقضايا المواصنين، لكن المأمول هو العمل على بحث سبل توفير الاعتمادات المالية اللازمة للجماعات الترابية المفتقرة إلى الموارد المالية ليتأتى لها تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها.

### 10 - تقرير مديرية أملاك الدولة

وافقت مديرية أملاك الدولة المؤسسة بتقريرها السنوي لسنة 2022، أكدت من خلاله أنها توصلت من مؤسسة وسيك المملكة خلال سنة 2022 بما مجموعه 67 تظلماً، مسجلة بكلها ارتفاعاً عما تم تباينه خلال السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول كراء عقارات مملوكة للدولة «الملأ الخالص» أو تسوية وضعيتها، واسترجاع المبالغ المقتصعة من الراتب، بالإضافة إلى الحصول على شهادات التعويض عن نزع الملكية وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما تتركز التقرير للإجراءات المتخذة لتنزيل توصيات المؤسسة.

وفيما يتعلق بتحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين والرفع من جودة الخدمات المقدمة، فقد عدت التقرير الإجراءات المتخذة، ومنها تهيئ فضاء الاستقبال وتوفير الخلائل والمصوبات،

بالإضافة إلى تحديث البوابة الإلكترونية للمكثيرة ونظامها المعلوماتي، وتوفير التفاعل المباشر للمرتفقين، والافتراض في تسيكه ورقمنة المساهم الإءارية.

### 11 - تقرير وزارة التربية الوصنية والتعليم الأولي والرياضة

أفادى وزارة التربية الوصنية والتعليم الأولي والرياضة في تقريرها أن ما تم تباله مع مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2022 بلغ 152 تظلمًا، مسجلة بءلاً ارتفاعًا عما تم تكاؤه معها السنة الماضية. وتتمحور مواضيع التظلمات المتوصل بأءليها من المنتسبين للقضاع، حول كليات نسوية وضيعياتهم الإءارية والمالية والمعاشية، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، ومستحققات الصفقات والتوريدات وكذا تنفيذ المقررات القضائية، وقد انضاف إليها إثر التعديل الحكومى مجموع التظلمات المرتبضة بقضاع الرياضة مثل الاستفءاة من المنشآت الرياضية.

وقد كان التقرير مناسبة للإشارة إلى الصعوبات والإكراهات التي تقبل كون معالجة بعض التظلمات المتوصل بها، خاصة تلك التي تنهلب اعتمادات مالية مهمة أو مرتبضة بقضاعات إءارية أخرى.

وخلافا للسنة الماضية، لم يتصرف التقرير للجهوء التي بءلتها الوزارة من أجل جوءة خدماتها وتحسين استقبال المرتفقين، إن على المستوى المركزى أو على مستوى الأءاكاديميات والمكثريات الإقليمية.

والمؤسسة إلى تسجل الجهوء المبكولة من القضاع من أجل إءاء العلول للملفات المعروضة عليه، فإنه يبقو عليه تسريع وتيرة تنزيل التوصيات الصادرة في مواجهته؛ علما أن مجموعة من التوصيات التي تهم ملف التعويض عن التكوين قد أخذت كريقها نحو التنفيذ عقب اجتماع اللجنة الحكومية التي تمت الإشارة إليها في العور المتعلق بتنفيذ التوصيات.

### 12 - تقرير مجموعة العمران

وافت مجموعة العمران المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2022، ضمنته حصيلة ما توصلت به وشركاتها الفرعية من تظلمات المواصنين، والتي بلغ عدءها إلى غاية هذه السنة 297 تظلمًا، منها 64 أءيلت عليها للوهلة الأولي، والماق يشكل تظلمات نعو للسنوات السابقة، واستمرى المؤسسة في تتبع مآلها مع المجموعة. وتتمحور مواضيع التظلمات المتباله حول كليات الاستفءاة من المنتوجات المنءرجة في إءصار صءارية السكن غير اللائق والسكن الاجتماعى، ونسوية الوضيعيات القانونية لبعض التجزئات العقارية، بالإضافة إلى الحصول على المستحققات المالية ذات الصلة بالصفقات، وإمءاء التجزئات بالتجهيزات الضرورية، وكذا إءام إءراءات تملأ العقارات المقتناة، وقد تمت الإءابة عنها آاخر وقت قياسى.

وقد استعرض التقرير بعض الإكراهات التي تقبل كون نسوية بعض التظلمات والتي يتوقف حلها على تدخل ومباءرة إءارات أخرى بعد كرفا في النزاع.



كما تُصرق ليعموم التوصيات التي أصدرتها المؤسسة برسم هذه السنة والتي بلغ عددها 07، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وفي الجانب المتعلق بالممارسات المتخذة لتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، أكدت مجموعة العمران في تقريرها على الإجراءات المعتمدة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة مركزيا وجنوبيا، وتسهيل الولوج إلى الخدمات عبر نشر جميع البرامج المخصصة للسكن أو للأنشطة الاقتصادية، واعتماد الرقمنة وتوفير مصبوعات معدة للتشكر عن إشارة المرتفقين بمكاتب الاستقبال.

وتسجل المؤسسة تحابوب مجموعة العمران مع تدخلاتها، إن على مستوى تنزيل توصياتها، أو على مستوى تمثيلها في جلسات البحث.

### 13 - تقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات

توصلت المؤسسة بتقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات برسم سنة 2022 ضمنته مجموع ما توصلت به من المؤسسة من تطلعات المواطنين والتي بلغ عددها 14 تطلعا جديدا، بالإضافة إلى الملفات التي تعود للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها، وهي ذات صلة بخدمات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقصاص أو لكوني حقوقهم والتي غالبا ما تكون تسويتها مرتبطة بالأنظمة الاحتياكية الاجتماعية، وكذا تلا التي لها صلة بالوضعيات العقارية لأراضي الخواص وبالملذ الغابوي بالإضافة إلى مستحققات الصفقات وتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تُصرق التقرير للتوصيات الصادرة عن المؤسسة والإجراءات المتخذة قصد تنزيلها، وكذا الصعوبات التي حالت دون تنفيذ البعض منها.

ورصد التقرير أيضا الإجراءات التي اتخذتها الوكالة بهدف تحسين استقبال وخدمة المرتفقين، وتبسيح الإجراءات الإدارية بتنسيق مع عدة قطاعات.

والمؤسسة تسجل التعامل الإيجابي للوكالة مع تدخلاتها.

### 14 - تقرير قصاص السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي

#### والتضامني

جاء في تقرير قصاص السياحة برسم سنة 2022 أنه توصل من المؤسسة بتكلم واحد، مسجلا بذلك انقلاصا مقارنة مع السنة الفارصة، يتعلق بمستحققات مقلولة، وقد تمت الإجابة عنه.

وتُصرق التقرير كذلك للإجراءات التي اتخذتها القصاص من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة بخلق فضاءات مناسبة لذلك، وتبسيح المسالك الإدارية عبر تفويض بعض الاختصاصات للمصالح اللامركزية، وتسهيل الولوج إلى المعلومة بتكوير النضام المعلوماتي.

وقد اقترح القصاص في التقرير عقد حوارات تكوينية لفائدة المخاضين الدائمين للمؤسسة،

وكذا لقاءات وموائد مستديرة وورشات عمل لترسيخ أمثل للحكمة المرفقية.

#### 15 - تقرير وزارة التحفيز والماء

أكدت وزارة التحفيز والماء في تقريرها برسم سنة 2022 أنها توصلت من مؤسسة وسيك المملكة بما مجموعه 21 تظلمًا، بالإضافة إلى استمرار القصاص في معالجة وتبعية 25 تظلمًا تعود للسنوات السابقة. وتمحور مواضيع تلك التظلمات حول صلبات التعويض عن نزع الملكية، وتنفيذ الأحكام، وتسوية الوضعيات الإدارية للمنتسبين للقصاص، بالإضافة إلى مستحققات الصفقات العمومية، وقد تمت الإجابة عنها، والمأمول هو تسريع تسويتها.

كما تصرف التقرير ليعمق التوصيات الصادرة في مواجهة القصاص، والتي بلغ عددها في هذه السنة 08 توصيات، تأمل المؤسسة في أن يعمل جاهداً على تجاوز ما يعثر نزيلها.

وقد استعرض التقرير جهود القصاص في تحسين بنيات الاستقبال وتعزيز ثقة المواضع في المرفق العمومي بإحداث قاعات وشبائط للاستقبال والإرشاد بمختلف اللغات، وإبلاء عناية خاصة بالأشخاص المسنين والمجوزين في وضعية إعاقة، بالإضافة إلى الانضام في ورشات العمل لتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية خاصة تلك المتعلقة بالاستثمار.

وفي إطار تسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة، عمل القصاص على تفويض اختصاصات نزع الملكية لمصانف الخارجية تيسيراً لسياسة القرب، كما تم تصوير مجموعة من المنصات والأنظمة الإلكترونية التي تقدم خدمات عن بعد، بالإضافة إلى استغلال العنصر البشري من التكوين المستمر ليكون مؤهلاً لمسيرة تطور الإدارة استجابة لمصالح المرتفقين.

#### 16 - تقرير المديرية العامة للأمن الوصني

توصلت المؤسسة بتقرير المديرية العامة للأمن الوصني برسم سنة 2022، الذي تضمن حصيلة تظلمات المواضع التي توصل بها القصاص من المؤسسة، والبالغ عددها 36 تظلمًا، مسجلاً بذلك انخفاضاً عن المتداول معه بما نسبته 20%. وتروم الحصول على وثائق إدارية، والانضام في سلا الشركة أو الرجوع إلى العمل بعد صدور قرار العزل أو الإحالة على التقاعد، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام.

أما فيما يتعلق بالتدابير المتخذة من أجل تحسين الخدمة الاتقائية، فقد أفاد التقرير أن المديرية العامة للأمن الوصني اتخذت مجموعة من الإجراءات العملية لتحسين استقبال مرتادي الإدارة وتسجيل ولوجهم إلى الخدمات التي تقدمها، وكذا تبسيط ورقمنة الإجراءات والمساطر الإدارية مع تبنى معايير الجودة والنجاعة، من خلال تحديث بنيات الاستقبال وتصوير الأنظمة المعلوماتية بهدف تدعيم الثقة بين المرتفق والمرفق الأمني.

وتتمن المؤسسة تفاعل المديرية العامة للأمن الوصني مع تدخلاتها والإجابة عنها داخل الأجال.



### 17 - تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق المغربي للتقاعد برسم سنة 2022، وبما أنها توصلت كذلك بتقرير من وزارة الاقتصاد والمالية ضمنته خلاصة عملها وعمل المصالح التابعة لها، فسيتم التصرف له من خلال التقرير المذكور.

### 18 - تقرير وزارة العدل

بعثت هذه الوزارة بتقريرها السنوي برسم سنة 2022، فضمنته حصيلة ما توصلت به من تطلعات وإرادة عليها من المؤسسة والمالغة 31 تطلعا وهلب تسوية واحد، مسجلة كذلك ارتفاعا ملحوظا عما تم تناوله السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول صلبات الحصول على مستحقاى مالية، والتوصل بنسخ الأحكام، وتنفيذها، بالإضافة إلى عدم التوصل باستدعاء من أجل اجتيال امتحان، وتحويل الوثائق إلى صندوق هيئة المحامين، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما تصرق التقرير لمال التوصيات التي أصدرتها المؤسسة والبالغ عددها 03 توصيات، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وقد شكل التقرير مناسبة من أجل بيان الإجراءات التي اعتمدها الوزارة من أجل تسهيل ولوج المواكبين إلى مرفق العدالة بمواصفات الجودة والشفافية، باعتماد المنصات الإلكترونية التي يحتاجها المواكبين للإصلاح على كل البيئات المهنية المرتبطة بمساعدة القضاء، وإنشاء مكاتب استقبال نموذجية بمختلف مكامر المملكة، وتسهيل ولوج الأشخاص في وضعية إعاقة لمرفق العدالة.

وفي إطار تسهيل الولوج إلى خدماتها، تم اعتماد الاستقبال الإلكتروني وإحداث مراكز النداء، وكذا إطلاق خدمة السجل العدلي الإلكتروني، وإحداث منصة للتشاور الوصني حول آفاق ولوج المرأة للعدالة.

وتسجل المؤسسة التفاعل الإيجابي للوزارة مع يعمل تكخلاتها، والإجابة عنها داخل آجال معقولة.

### 19 - تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة

أفادت تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة في تقريرها برسم سنة 2022 أنها لم تتوصل من مؤسسة وسيك المملكة بأي تطلع.

وقد استعرض التقرير المبالغ التي اتخذتها التعاضدية لتحسين ظروف استقبال المنخرطين وتصور الخدمات المقدمة لهم، وذلك بتوسيع قاعدة المستخدمين من خدمة التأمين على البوالغ الفرعية، وتحديث منصة التكفل بالبوالغ المهنية، بالإضافة إلى تحسين القانون الأساس والداخلي للتعاضدية، وإحداث موقع إلكتروني جديد يروم رقمنة المساطر والخدمات المقدمة.

كما تصرق التقرير لبعض الإكراهات والمعيقات التي تواجهها تعاضدية الجمارك والضرائب



غير المباشرة مع الأصراف المتدخلية في منظومة التغطية الصحية، مقترحة في هذا السياق بعض الحلول مثل عقد لقاءات لتجاوز بعض الاختلافات مع الشركاء، واستخدام التقييمات الإلكترونية لتمكين المنخرطين من تتبع التعويض عن ملفاتهم المرضية.

### 20 - تقرير قصاص الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

توصلت المؤسسة بتقرير قصاص الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل برسم سنة 2022، أفاد فيه أنه توصل منها بتظلم واحد بنفس عدد تظلمات السنة الماضية، وهم موضوعه صبا جانزة المغرب للكتاب في دورته لسنة 2021 للأعمال الفائزة، وقد تمت الإجابة عنه.

كما استعرض التقرير جل الممارسات والإجراءات التي اتخذها القصاص من أجل تحسين استقبال المرتفقين، وتسهيل الولوج إلى الخدمات الثقافية والوصول إلى المعلومة، وتبسيط المساطر الإدارية، مع التركيز على الترافع على الترافع الثقافي وتثمينه باعتناء الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة.

### 21 - تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإصلاح الإعدام

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للمندوبية العامة لإدارة السجون وإصلاح الإعدام الذي ضمنته ما توصلت به المؤسسة برسم سنة 2022، والذي كان في حدود 05 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضاً طفيفاً عن السنة الماضية، بالإضافة إلى مجمل ما توصلت به من شكايات المواظنين وتعلق مواضيع التظلمات بالسجناء وعائلاتهم وكلمات نسوية وضعيات إدارية ومالية ومعاشية للمنتسبين للمندوبية، وقد تمت الإجابة عنها.

وشكل التقرير مناسبة للإفلاحة بالإجراءات التي اتخذتها المندوبية بخصوص توصيات المؤسسة بغية تنزيلها.

كما تتركز التقرير إلى الصعوبات المبثورة من لحن القصاص من أجل تعزيز حق التشكيك باعتناء دليل مساطر تظلم الشكايات وآليات التشكيك عن بعد، والاهتمام بمراكز الاستقبال والإرشاد بالفضاء السجني بالإضافة إلى الأفاق المستقبلية التي تهدف إلى مواصلة التعاون والتنسيق مع كل الفاعلين والافتتاح على التجارب والممارسات الفضلى للعناية بالسجناء.

### 22 - تقرير قصاص الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

وافر قصاص الفلاحة المؤسسة بتقريره السنوي والذي أكد فيه أن ما تم تباينه معه للمرة الأولى برسم سنة 2022 بلغ ما مجموعه 14 تظلمات، مسجلة بذلك ارتفاعاً طفيفاً عن السنة المنصرمة. وتتمحور مواضيع التظلمات حول الاستفادة من الإعانة المالية الممنوحة لإيجاز مشاريع فلاحة، ونسوية الوضعية القانونية للعقارات المسترجعة، وكذا الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقصاص، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، ومستحققات الصلقات.

كما تتركز التقرير بحمل الملفات والتوصيات التوما زالت راجعة مع القصاص، والمأمول هو





تسريع وثيرة الإجابة من أجل التصحيح النفاذ لها.

وقد شكل التقرير مناسبة للقصاص من أجل الإشارة إلى الجهود المبذولة لتحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة، عبر تأهيل العنصر البشري وتبسيط عدة مساطر إدارية والتعريف بها لدى المرتفقين، وتنمية سلاسل الإنتاج بالتنسيق مع من يجب. كما كان التقرير مناسبة لبيان الخصوصيات المتخذة لإشراك المواطنين في القرارات والمبادرات. وتسجل المؤسسة تفاعل القصاص مع تدخلاتها.

### 23 - تقرير قصاص الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل

أكد قصاص الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل في تقريره أن ما تم تحاولة مع مؤسسة وسيك المملكة برسم سنة 2022 هو 03 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضاً ملموساً عما تم تحاولة السنة الماضية، بالإضافة إلى 08 تظلمات متبقية من السنة المنصرمة. وتمحور حول الاستغاثة من قاعات شور الشباب، ومستحققات الصفاقات، بالإضافة إلى وضعيات المنتسبين للقصاص، وقد تمت موافاة المؤسسة بالجواب عنها.

كما استعرض التقرير بيانا عن التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها، وكذا الصعوبات التي حالت حوز تنفيذ المعض منها.

وقد تضمن هذا التقرير جرماً للإجراءات التي اتخذها القصاص من أجل تحسين وتبسيط الخدمة العمومية وتبسيط المساطر الإدارية بالاعتماد على الرقمنة، بالإضافة إلى دعم المشاريع لفائدة الجمعيات الشبابية والاهتمام أكثر بتلذ العاملة في مجال الشباب.

### 24 - تقرير الجمع الشريف للوفيلك

أفاد الجمع الشريف للوفيلك في تقريره أن ما تم تحاولة مع مؤسسة وسيك المملكة خلال سنة 2022، بلغ 25 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضاً صفيغاً عن السنة الماضية. وتمحور مواضيعها حول الاستغاثة من راتب المعاشر للمنتسبين للمكتب أو ذوي حقوقهم والاستغاثة من التعويضات العائلية ومنحة العزاء، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وكما السنة الماضية، لم يتصرف تقرير هذه السنة كذلك للإجراءات التي اتخذها الجمع في سبيل تحسين الولوج إلى الخدمات المقدمة، وتبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى المعلومة.

### 25 - تقرير قصاص التنمية المستخدمة بوزارة الانتقال الحضري والتنمية المستخدمة

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي للقصاص التنمية المستخدمة بوزارة الانتقال الحضري والتنمية المستخدمة برسم سنة 2022، تم فيه التأكيد على عدم توصل القصاص بأي تظلم من لحن المؤسسة خلال عام السنة.

وقد تكصر التقرير للإجراءات المتخذة لتحسين علاقة الإدارة بمرتفقيها، وتقريب خدماتها منهم عبر تبسيط المساطر الإدارية المتعلقة بالخدمات التوفيقية منها «مثل الحصول على تراخيص ونقل

وإستبرأ وتصدير النفايات)، بالإضافة إلى تعزيز النظم المعلوماتية لتقليص مدة معالجة الملفات وتسهيل الولوج إلى المعلومة.

### 26 - تقرير قضاة الانتقال الصحافي بوزارة الانتقال الصحافي والتنمية المستدامة

أكد قضاة الانتقال الصحافي بوزارة الانتقال الصحافي والتنمية المستدامة في تقريره أنه توصل خلال سنة 2022 بتضلمين من مؤسسة وسيك المملكة، ثرومان الترخيص للاستغلال المعدني، وقد تمت الإجابة عنهما.

كما استعرض التقرير العيوشات التي بذلها القضاة من أجل تفسير استقبال مرئى الإغارة، وتسهيل الولوج إلى الشكيات والوصول إلى المعلومة، بتعيين من يعهد إليه بهذه المهمة، كما عمدا، بغية تفعيل تسيب المساهم الإغارية، إلى جرد وإعداد مصنفات القرارات الإغارية التي تم نشرها بالبوابة الوطنية «إغارتو».

### 27 - تقرير وزارة الاقتصاد والمالية ومصانفها الخارجية

وافت وزارة الاقتصاد والمالية المؤسسة بتقريرها السنوي، والذي ضمته حصيلة ما توصلت به وكذا مديراتها المركزية، بالإضافة إلى المصانف الخارجية للوزارة التي وافت المؤسسة أيضا بتقريرها السنوية بخصوص ما توصلت به من شكيات المواكبين، والتي سيتم التصرف لكل واحدة منها على حدة.

#### 1 - تقرير وزارة الاقتصاد والمالية:

خلال سنة 2022، توصلت وزارة الاقتصاد والمالية ومديراتها المركزية من المؤسسة بـ 12 شكيا أحييت عليها لأول مرة، بالإضافة إلى 11 شكيا تعود للسنوات السابقة، واستمرت في تتبع مآلها. وتعلق هذه الشكيات بالوصول إلى مستحقفات الصفقات، وأداء مساهمات الهيئة المشغلة لصناعات الإحتياك، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها، والمأمول هو تسريع وتيرة تنزيل الخطة.

كما تصرف التقرير بجموع التوصيات التي توصل بها القضاة، والبالغ عددها 11، والإجراءات المتخذة بغية تنزيلها.

وأورد تقرير وزارة الاقتصاد والمالية أيضا المباديات التي اتخذتها من أجل تحسين علاقة الإغارة بالمرتفعين، عبر الرفع وتعيين جودة خدمات الاستقبال وتسهيل الولوج إلى المرافق الإغارية والوصول إلى المعلومة.

#### 2 - تقرير المديرات إلى المصانف الخارجية

##### 1.2 تقرير الخزينة العامة للمملكة

تبين من تقرير الخزينة العامة للمملكة أن ما تم تبأله مع المؤسسة من شكيات المواكبين خلال سنة 2022 بلغ 117 شكيا، منها 103 منها أحييت عليها لأول مرة، و 14 ملفا متبقيا عن السنوات



الماضية، استمر في تتبع مآلها.

وتتمحور مواضيعها حول نسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية، وتنفيذ الأحكام والمقررات القضائية، بالإضافة إلى استرجاع مستحقات مالية، وقد تمت الإجابة عنها. كما تتركز التقرير بجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة، والإجراءات المتخذة من أجل تنفيذها، خاصة تلك التي تتصلب بالتنسيق مع قطاعات إدارية أخرى. وقد شكل التقرير مناسبة لاستعراض كل الإجراءات التي اتخذتها الخزينة العامة للمملكة لتجويد العلاقة مع المرتفقين، وغلبت بالاعتماد الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة لتبسيط المساطر الإدارية.

والمؤسسة تثرن تفاعل مصالح الخزينة العامة للمملكة مع تدخلاتها، سواء بالإجابة عن المراسلات أو بال حضور والفعالية في جلسات البحث.

### 2.2 تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

جاء في تقرير إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة برسم سنة 2022، أنها توصلت من المؤسسة بـ 04 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضاً طفيفاً مقارنة مع السنة الماضية.

وتتعلق هذه التظلمات بصليبات استرجاع مستحقات، وتقويت المساطر الإدارية لمستغليها، وكذا نسوية وضعية المنتسبين لها، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

أما فيما يتعلق بالتدابير المتخذة لتحسين علاقة المرفق بالمواطنين، فقد أكد التقرير أن إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة عملت على تحسين خدمات الاستقبال وتوفير المعلومة للمواطنين بالاعتماد الرقمنة، بالإضافة إلى اعتماد نهج جديد لتسهيل الولوج إلى الخدمات الجمركية بهدف الإغلاء، بعدد من الوثائق التي كانت مطلوبة.

### 3.2 تقرير المديرية العامة للضرائب

جاء في تقرير المديرية العامة للضرائب أن ما تم تباعده مع المؤسسة من تظلمات المواطنين خلال سنة 2022 كان في حدود 55 تظلمات، مسجلة بذلك ارتفاعاً عن السنة الماضية. وتتمحور مواضيع التظلمات حول مراجعة الضرائب المفروضة أو التخفيض منها، وصليبات الإغلاء من الزيادات والغرامات في الأداء، والتسجيل في جدول الرسم المعفي، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

كما استعرض التقرير الإجراءات التي اتخذتها المديرية من أجل الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمرتفقين، وتحسين علاقة المرفق بالإدارة، وتنويع قنوات التواصل والتفاعل الإلكتروني.

### 4.2 تقرير مديرية أملاك الدولة

لقد توصلت المؤسسة على النحو المبين أعلاه «في ملخص التقرير رقم 10» بتقرير مستقل لمديرية أملاك الدولة برسم سنة 2022، فضلاً عما أشار إليه تقرير وزارة الاقتصاد والمالية من

خلاصة عمل المديرية المعنية وعمل المصالح التابعة لها «تراجع خلاصات التقرير كما هو مبينة أعلاه».

### 5.2 تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

استعرض التقرير السنوي للصندوق المغربي للتقاعد برسم سنة 2022 حصيلته معالجته للتضامات الواردة عليه من مؤسسة وسيط المملكة، والتي بلغ مجموعها هذه السنة 150 تضاماً. مسجلاً بذلك انخفاضاً طفيفاً عما تم تداوله السنة الماضية. مؤكداً أن مواضيعها تتمحور حول هبات الحصول أو تحويل أو مراجعة المعاشات المدنية والعسكرية للمنحصرين أو ذوي حقوقهم بالإضافة إلى هبات الاستفاداة من التعويضات العائلية ومعاش الزهانة، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية، ما كراً أنه تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

هذا، ونصق التقرير أيضاً للإجراءات التي اتخذها الصندوق تفاعلاً مع توصيات هذه المؤسسة والتي بلغ عددها ثلاثي توصيات.

وقد شكل هذا التقرير مناسبة له لإبراز ما يقوم به من أجل حسن تدبير علاقته مع المرتفقين وتصويرها، وإدخال بإراءه قصب مكلف بالزبناء، وتسجيل إجراءات استقبال الملفات والاتصالات التي تباشر على معاشات المنحصرين بالإضافة إلى افتتاح تمثيلات جهوية. كما أشار التقرير إلى مشاريع الصندوق المستقبلية المبرمجة في سنة 2023 باعتماد التكنولوجيا الحديثة.

والمؤسسة، وهي تسجل تحاوي الصندوق المغربي للتقاعد وتفاعله مع تدخلاتها، تراهن لما يتوفر عليه الصندوق من إمكانيات، على تفاعل أكثر سلاسة وانسيابية.

### 28 - تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة

جاء في التقرير السنوي لوزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة أنها توصلت من مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة 2022 بعدد من تضامات المواصين بلغ 26 تضاماً، مسجلة بذلك انخفاضاً طفيفاً عما تم تداوله السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين لبعض القطاعات الوزارية. وتجب الإشارة أن المؤسسة تسجل تفاعل الوزارة مع تدخلاتها وتقدير موقفاها بخصوصها وكيفية إيجاد حل لها، باعتبارها ليست المعنية مباشرة بها. كما نصق التقرير بمجموع التوصيات التي بلغت للوزارة، بصفتها صرفاً في القضية.

وقد استعرض التقرير كذلك الإجراءات المتخذة من لجن القطاع من أجل رقمنة الخدمات العمومية، وتعزيز الإدارة الإلكترونية في كل استراتيجيات التحول الرقمي «المغرب الرقمي 2030»، وتحسين جودتها، وتيسير الولوج إليها من طرف المرتفقين، بالإضافة إلى تنظيم الجائزة الوطنية للإدارة الرقمية «امتياز 2021» التي تمنح للفاعلين العموميين، مع تعزيز الصابع الرسمي للأمان الرقمي بالإجراءات العمومية. كما تم بيان كل الإجراءات المعتمدة لتبسيط المساطر الإدارية سواء فيما يخص تدبير الموارد البشرية، أو الاستثمار، بالإضافة إلى تعيين خارطة طريق لمواكبة تنفيذ مهام الميثاق الوطني للأمن الرقمي للأمر.



29 - تقرير وزارة الصناعة والتجارة

وافقت وزارة التجارة والصناعة المؤسسة بتقريرها برسم سنة 2022، ضمنته حصيلة ما تم تكاوله مع المؤسسة من تطلعات المواكبين، والتي بلغ عددها 06 تطلعات، مسجلة بذلك ارتفاعاً مقارنة مع السنة الماضية، والتي تتعلق بتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقصاص أو غور حقوقهم والحصول على رخص الاستيراد، بالإضافة إلى الحصول على دبلومات، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقولة.

وقد كان التقرير مناسبة لإصلاح المؤسسة على التكاليف التي اتخذتها الإدارة من أجل تبسيط المسائل الإدارية وتجويد الخدمات العمومية، باعتماد الرقمنة سواء في مجال التجارة أو في مجال المغولة.

30 - تقرير قساع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لقساع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، والذي يسك فيه كل ما قام به بشأن التطلعات المحالة عليه من المؤسسة برسم سنة 2022، والتي كانت في حدود 06، وذلك بالتفصيل ملحوظ مقارنة مع السنة الماضية. وتتمحور مواضيعها حول ارتفاع فواتير استهلاك الماء، وخصبات الإغناء من أجل فوائده التأخر في الأداء، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك.

كما تصرق التقرير للتوصيات الموجهة له من المؤسسة خلال غات السنة وعدادها 05، وما اتخذته من إجراءات من أجل تنبيلها.

وقد كان التقرير مناسبة أبرز فيها القصاص المباحرات التي اتخذتها من أجل تبسيط وتبسيط المسائل الإدارية باعتماد الرقمنة، إن على مستوى الشؤون القانونية والعقارية أو على مستوى مديرية التجارة والتسويق، لخدمة أفضل للزبناء.

31 - تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

وراء في تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية برسم سنة 2022، ما قامت به بخصوص ما توصلت به من مؤسسة الوسيط من تطلعات، والتي بلغت 13 تطلعات، وهو نفس العدد المسجل في السنة الماضية. وقد همت هذه التطلعات تنفيذ مقررات نصيبية الأحماس المعقبة، والتصرف في نصيب الأضمار من الأملاك العيسية، بالإضافة إلى الاستفادة من عائدات الأحماس المعقبة، وكذا تطلعات المنتسبين للقصاص، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد تصرق التقرير لتوصيات المؤسسة، والإجراءات المعتمدة لتنفيذها.

والملاحظ، كما في السنة الماضية، أن التقرير لم يشر إلى الإجراءات التي اعتمدها الوزارة من أجل تبسيط المسائل الإدارية وتجويد الخدمات العمومية، وتقريب الخدمات التي تقدمها للمواكبين.

## 33 - تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، أفاء في فيه أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2022 بـ 34 تظلمًا، ممتنكةً بذلك تقريبًا بنفس العدد المتداول خلال السنة الماضية. وتمحور مواضيع هذه التظلمات حول الحصول على بصاقة الإقامة في إطار التجمع العائلي، والحصول على تأشيرة الدخول إلى التراب الوطني، وكذا الحصول على وثائق السفر والاستفادة من الخدمات القنصلية لبعثاتنا بالخارج، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

كما تتركز التقرير للإجراءات المتخذة بغية تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة، والمأمور هو التعجيل بإيجاد حل لبعض القضايا العالقة.

وقد شكل التقرير مناسبة لتبيان الإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات القنصلية المقدمة للمغاربة المقيمين بالخارج، بالاعتماد الإدارة الإلكترونية في عدد من الخدمات مثل «التنبر والتأشيرة»، بالإضافة إلى المواكبة الاجتماعية لسفارات المملكة المغربية بالخارج لأفراء الجالية خاصة للموجودين في وضعية هشاشة أو أوضاع استثنائية.

## 33 - تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمفام»

وافت الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب «أمفام» المؤسسة بتقريرها السنوي حول حصيلة ما توصلت به، والتي كانت في سنة 2022 متدالة في 29 تظلمًا، مسجلة بذلك انخفاضًا عن السنة الماضية، وتهم التظلمات في أغلبها المكالمات بالتعويضات عن ملفات المرض والاستفادة من الخدمات التي تقدمها التعاضدية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد تتركز التقرير للإجراءات المتخذة من أجل تحسين الخدمات المقدمة لمنخرعي التعاضدية وغوي حقوقهم عبر تحسين بنيات وهيكل الاستقبال، وتسهيل الولوج إلى المعلومة بالاعتماد الإدارة الإلكترونية، وإحداث خلايا مكلفة بتصفية ملفات المرض.

وتتمن المؤسسة تفاعل الهيئات التعاضدية «أمفام» مع تدخلاتها.

## 34 - تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة

السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

توصلت المؤسسة بالتقرير السنوي لقطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، أفاء في فيه أنه لم يتوصل من المؤسسة، برسم سنة 2022، بأي تظلم في حين توصل بصلب تسوية واحد تمت معالجته، كما لم توجه له برسم ذات السنة أي توصية.

وقد أشار التقرير إلى المبادرات التي اتخذها القطاع في كل ما يتعلق بتحسين استقبال مرتادي



الإدارة، واعتماد الرقمنة لتلقي شكايات المواطنين، وتحسين الولوج إلى المعلومة وتبسيط المساطر الإدارية.

### 35 - تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع الصيد البحري برسم سنة 2022، والذي أكد فيه أنه توصل من المؤسسة بـ 07 تظلمات، مما قلصا بـ 10 تقريباً على نفس العدد من التظلمات المتداول في السنة الماضية. وتعلق بطلب الحصول على رخص استبدال القوارب أو بناؤها، والتكوين لفائدة البحارة، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية؛ وقد تمت معالجتها والإجابة عنها.

كما استعرض التقرير الإجراءات والمبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين علاقة الإدارة بمرتقليها سواء مركزياً أو جهوياً، بالإضافة إلى تبسيط المساطر الإدارية وتسجيل الوصول إلى المعلومة عبر إحداث منصات إلكترونية.

### 36 - تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

أفادت الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية في تقريرها برسم سنة 2022، أن ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات المرتفقين بلغ عددها 36 تظلمات، مسجلة بـ 10 انخفاضاً عن السنة الماضية. وتمحور مواضيعها حول قضايا تسوية مصالبي التحفيظ، وتقييم المالكين بالرسوم العقارية أو التشخيص على بعض ما ضمن بها، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، والحصول على شهادات الملكية، واسترجاع مبالغ أديت خطأ، وكذا تسجيل التعرضات على مصالبي التحفيظ أو إحالتها على القضاء للبت فيما أثير بشأنها، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد نصق التقرير أيضاً للتوصيات الموجهة للوكالة، والإجراءات التي اتخذتها من أجل تنفيذها.

واستعرض التقرير التدابير المتخذة من أجل تسهيل ولوج المرتفقين إلى الخدمات التي تقدمها الوكالة عبر فتح مكاتب جهوية، وإحداث منصات إلكترونية خاصة بالعدول واعتماد الإيداع الإلكتروني للعقود والوثائق، واستقبال شكايات المرتفقين وتوجيههم بالإضافة إلى تسليم الشهادات والوثائق بطريقة إلكترونية، وتخصيص شباك خاص بالمغاربة المقيمين بالخارج.

### 37 - تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية

أفادت وزارة الصحة والحماية الاجتماعية في تقريرها السنوي برسم سنة 2022 أن مجموع ما توصلت به من مؤسسة وسيك المملكة بلغ 60 تظلمات، 42 منها أحيلت على الوزارة لأول مرة، و 18 تظلمات المتبقية تعود للسنوات السابقة واستمر القطاع في تتبعها مع المؤسسة، مما قلصا بـ 10 على نفس عدد التظلمات المتداولة في السنة الماضية. وتعلق بطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للقطاع، والحصول على مستحقات الصفقات، والتعويض عن فترة التكوين، بالإضافة إلى طلب المتعلقة بنقل بعض الأخرى أو الأخرى الصحية؛ وقد تمت الإجابة

عن معظمها، والمأمول هو تسريع وتيرة عملها.

كما تنصق التقرير لتوصيات المؤسسة وعددها 07، والإجراءات التوافقية لتنفيذ مضمونها. واستعرض التقرير أيضا الممارسات التي اتخذتها الوزارة من أجل تنزيل ورش الحماية الاجتماعية بعد العودة إلى تنفيذ البرامج المتعلقة بالرعاية الصحية ومعالجة الأمراض، عبر إعداد القانون الإكسار المتعلق بالمنظومة الصحية الوقائية وتأهيلها، وتأمين الموارد البشرية وتدريبها، بالإضافة إلى تأهيل العرض الصحي بما يستجيب لانتشار الأمراض، وكذلك اعتماد رقمنة المنظومة الصحية الوقائية.

### 38 - تقرير رئاسة الحكومة

أكدت رئاسة الحكومة في تقريرها أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2022 بما مجموعه 27 تظلمًا، مستعرضة الإجراءات التي اتخذتها، والمرتبطة بالتظلمات وبالتقارير الخاصة المرفوعة إليها من المؤسسة، والتي تهدف الحصول على الترخيص الاستثنائي لرئيس الحكومة قصد معالجتها ونسويتها، كما ضمنته الإجراءات التي اتخذتها بخصوص التقريرين المرفوعين إليها ذاتي الصلة بتعدّد تنفيذ توصيات المؤسسة.

وفيما يتعلق بأهم الممارسات المتخذة لتحسين جودة الخدمات العمومية، فقد كانت من ضمنها الحماية الاجتماعية بأجراء منظومتها من خلال نشر المراسيم التكميلية للقوانين ذات الصلة، وإحداث نظام المعاشات لفائدة المعنيين والعمال المستقلين، وتعميم توزيع خدمات التأمين الإجباري عن المرض، وإعماج الأسرة المعوزة في نظام المساعدة الصحية، فضلًا عن وضع منظومة وصحية لتسجيل الأسر والأفراد الراغبين في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي التي تشرف عليها الإدارات العمومية والجماعات الترابية عبر التسجيل في السجل الوطني للسكان.

وفيما يتعلق بإصلاح أنظمة التقاعد، يفيد التقرير أن العمل جارٍ من أجل بلوغ رؤية توافقية مع كل الفرقاء الاجتماعيين لإيجاد حلول لمختلف الإشكالات التي تعاني منها هذه الأنظمة.

والمؤسسة تسجل تفاعل رئاسة الحكومة مع تدخلاتها وتنزيل توصياتها ومقترحاتها.

### 39 - تقرير وزارة التضامن والإعماج الاقتصادي والأسرة

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التضامن والإعماج الاقتصادي والأسرة، ضمنته حصيلة ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2022 والتي كانت في حدود 04 تظلمات، مسجلة بذلك انخفاضًا مقارنة مع السنة التي قبلها. وتتمحور مواضيع هذه التظلمات حول تمكين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من تكافؤ الفرص السعر بالتنسيق مع من يجب، ونسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية لبعض المنتسبين للقصاص، بالإضافة إلى تمدرس الأكفال في وضعية إعاقاة، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

إلا أن هذا التقرير، وعلو غرار السنة الماضية، لم يتصق للممارسات والإجراءات التي اتخذتها القصاص بغية تقييد الخدمة الإدارية للمرتفقين والولوج إلى المعلومة.





40 - تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات

جاء في التقرير السنوي للتعاضدية العامة للبريد والمواصلات برسم سنة 2022، أن مجموع ما توصلت به من مؤسمة وسيك المملكة كان في حدود 7 تظلمين اثنين، تمت الإجابة عنهما وتسويتهما داخل الأجال القانونية، وكلاهما يهتمان المصالبة بالتعويض عن ملفي المرض.

إلا أنه بالرجوع إلى منظومة التظلمات الإلكترونية للمؤسسة، يتبين أن ما تم تباله من مراسلات لأول مرة مع تعاضدية البريد والمواصلات خلال هذه السنة هم 04 تظلمات، بالإضافة إلى 04 ملفات تعود لسنوات سابقة.

وقد أكد التعاضدية في هذا التقرير على مدى التقدم الذي حققته في معالجة تظلمات منخرصيها وعوهم وتواصلها المستمر معهم من أجل تمكينهم من حقوقهم.

واقترحت التعاضدية أن تعمل كل القطاعات الحكومية والإدارات العمومية على توجيه مناصتها الرقمية المخصصة لتلقي شكايات المرتفقين على الصلة بالعمل التعاضدي، بغية تيسير عملية تصنيف مواضيعها وتوزيعها على الجهات المعنية بها، تقاديا لتعدا مصالح التظلم التي تهم نفس الموضوع.

41 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة «شعر الشمال»

أكدت المفتشية العامة للقوات المساعدة «شعر الشمال» في تقريرها أنها لم تتوصل من المؤسسة خلال سنة 2022 بأي تظلم جديد، باستثناء دعوتها لحضور جلسة بحث تتعلق بصلب تصحيح خدمات أحد منتسبيها ليتأثر احتسابها في تسوية تقاعد.

كما أبرز تقرير المفتشية العامة العجوه المبذول لتخصيص مكاتب خاصة لاستقبال مرثاها مركزيا وجهويا في ظروف مناسبة، يتأثر غيرها الإنصات لهم وحسن إرشادهم وتوجيههم فضلا عما قامت به من تسخير مواردها البشرية لتمكين من تقيدها من مختلف الخدمات الإدارية المصنوبة. وتتم المؤسسة التفاعل الإيجابي للمفتشية العامة معها.

42 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة «شعر الجنوب»

بعثت المفتشية العامة للقوات المساعدة «شعر الجنوب» بتقريرها السنوي لهذا السنة، أرفقته ببيان عما توصلت به من شكايات وتظلمات وما تتابع تنزيله من توصيات، إذكرة أنها عالجت 90% من مجموع الراجح لديها بهذا الخصوص، وذلك بعد إرستها واتقاء ما يلزم بشأنها من إجراءات، موكدة أن لها خلية استقبال لمساعدة العاملين بها وعوهم حقوقهم وحل ما قد يكون لهم من مشاكل في إصار ما يسمح به القانون.

وقد انتهت إلى القول إن من مجموع عشرة تظلمات توصلت بها من المؤسسة، تمت تسوية أربعة منها وحفظت المؤسسة أربعة أخرى، وما زال اثنان في صور المعالجة.

هذا، وإن المؤسسة تسجل التفاعل الجيد للمفتشية مع تدخلاتها والعجوه المبذول من تصرفها.



# العصور الثالث

## حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات

اعتقد أن موضوع التوجه بشكل بالنسبة للأموال من أجلنا ثقافيا، بتصلب مضاعفة الجهود والتحميس من أجل النهوض بثقافة العمل بالاعتناء، لأن هذا الأمر يشكل بداية الاستجابة للتحديات المتصاعدة بصيف التوجه وأمرهم ويمكن من المستحيل بالنسبة للأسر لعجز العلم في وضعية الفصل التوجه، كما أن المجتمع والمعرفة لا يتسامحان معهم نفس الانتزاع.

وسمى المملكة - أوزباكستان، معالجة عن بعد







في حرص شديد على بلوغ الأهداف التواصلية المسطرة في مخططها الاستراتيجي 2019-2023، واصلت المؤسسة سعيها إلى المزيد من التعريف بأهدافها وبأختصاصاتها وبما لديها من وسائل التدخل، وما تتيحه من إمكانيات لإيجاد حلول نواقية للنزاعات القائمة بين الموازن والإدارة، وتأمين حقوق ارتفاقية جيدة نواكب ما استجد من قبولات مجتمعية، سيما عقب الأثر الواضح الذي تركته ظروف الجائحة الصحية على فعالية بعض الحقوق.

كما جعلت المؤسسة من الاشتغال على مضمون جودة وفعالية الخدمات الارتفاقية وأثرها في العلاقات على منسوب الثقة لدى المواظنين في الإدارة العمومية، ومن العمل على مختلف المبادئ التي تؤطر رسالتها من عدل وإنصاف ومساواة، أحد المواضيع الأساسية التي راكبت على بلورتها في نقاشاتها العمومية.

وفي هذا الاتجاه، حرصت المؤسسة أيضا على تسخير عدة إمكانيات ووسائل تواصلية موجهة للمواظنين بغرض تيسير توجهم إلى خدماتها للدفاع عن مصالحهم المشروعة.

كما عملت على توحيد وتوسيع شبكة علاقاتها الخارجية، في إطار الدبلوماسية الموازية، وغلبت من خلال حرص على مواصلة تعزيز تواجدها على الصعيد الدولي، وريكة علاقات شراكة مع نظرائها وتوسيع مشاركتها في مختلف الاجتماعات والتظاهرات الدولية ذات الصلة بأختصاصاتها، وتصوير التعاون مع المنظمات الدولية المعنية بالشكل الذي يبيح عن انتضاراتها.

وفي نفس السياق، استقبلت المؤسسة العديد من الهيئات الأخرى العاملة في المجال القانوني والقضائي والحقوق والتكاملي.

وشكل ورش التكوين والرفع من القدرات، في سياق متصل، سواء بالنسبة لمواردها البشرية أو لفاعلين آخرين، حضورا واحدا في أنشطتها خلال هذا السنة بما مكن من فتح المجال لتقوية الكفاءات وتقاسم التجارب.

وفيما يلي إجمال ما قامت به المؤسسة في الشأن التواصل:

## أولا: أنشطة المؤسسة على الصعيد الوطني

### 1 - تقريب المؤسسة من عموم المواظنين ومختلف الفاعلين

استثمرت المؤسسة هذه السنة حبرا كبيرا من أنشطتها في تنوع أساليب تواصلها وتوفير مزيد انفتاحها على مختلف الفاعلين، وغلبت عبر تصوير موقعها الإلكتروني وتعزيز وجودها في وسائل التواصل الاجتماعي والبرامج الإعلامية، وتكثيف وسائل القرب الرقمي التي وضعتها رهن إشارة مختلف المتعاملين معها.

تنظيم الأبواب المفتوحة

بمناسبة اليوم الإفريقي للخدمة العمومية  
الذي يزامن اليوم النهي للخدمة العامة

تنظم مؤسسة وسيط الوهاكة

Journées  
Portes Ouvertes  
Virtuelles

أيام  
الأبواب المفتوحة  
للفترات الافتراضية

1  
الأسبوع  
الوطنية  
للموسسة  
للسيط

تحت شعار  
«لأننا معنيون بالشفاعا لئلا نغيب عن تساؤلاتكم»

23-24-25 يونيو 2022  
23-24-25 juin 2022

أبواب مفتوحة على المواقع الإلكترونية  
www.mediateur.ma

مجلس مؤسسة وسيط الوهاكة المغربية للتوسط بين طرفي النزاع - الرباط - المغرب

من أهم ما أقدمت عليه المؤسسة خلال هذه السنة، وفي سابقة أول من نوعها، تنظيم «أبواب مفتوحة افتراضيا» بالموازاة مع بعض الأنشطة الضرورية المنظمة بمقرها المركزي تحت شعار: «لأننا معنيون بالشفاعا لئلا نغيب عن تساؤلاتكم»، وذلك بمناسبة تخليد اليوم الإفريقي للخدمة العمومية الذي يصادف اليوم الأهم للخدمة العمومية.

وقد ابتغت المؤسسة من هذه التضاهرة ضمان قريبا المؤسسات من الأفراد والجماعات، وتيسير مداخلها وأوارها المساهمة في كسب رهان فعالية الحقوق الاتفاقية ببلادنا، والترافع من أجل خدمة عمومية في المستوى المنشود المستجيب لحاجيات المرتفقين والمتوافق مع تصوراتهم المشروعة.

وفي هذا السياق، استقبلت المؤسسة، في أجواء مفتوحة تيسر الشفافية، عموم المواكبين من مختلف الفئات الاجتماعية «مغاربة العالم» فئة الأشخاص في وضعية إعاقة، أطفال...، وخصصت لهم حضورا فضائيا للاستقبال، واقتراضيا أروقة خاصة أيضا، تعرفوا من خلالها على مهام مؤسسة الوسيط واختصاصاتها وخدماتها الإلكترونية، وذلك فضلا عن الفضاء التفاعلي المخصص للإجابة عن مختلف التساؤلات المتوصل بها.



وشكّلت المناسبة فرصة لتقديم كل التوضيحات والمعلومات اللازمة وتصبح بعض الأفكار الجاهزة المتراكمة حول أداء المؤسسة، من خلال الاستماع إلى مختلف الملاحظات والمقترحات.

كما خصصت أيام الأبواب المفتوحة معرضاً افتراضياً لمختلف إصدارات المؤسسة، مكن من الاضطلاع على أهم الكتابات ذات الصلة بالوسائل المؤسسية.

ولقد شكّلت هذه المناسبة أيضاً فرصة لتنظيم منتديات تفاعلية افتراضية، ونشر كبسولات لهذا الغرض بالموقع الإلكتروني للمؤسسة، وضعت عبرها المؤسسة رهن إشارة المواهبين معصيات مفصلة عن اختصاصاتها ومجال عملها ومبادراتها التشاركية.

### \* المشاركة في المعرض الدولي للنشر والكتاب بهدف دعم التواصل

كما السنوات السابقة، راهنت المؤسسة على الدورة 27 للمعرض الدولي للنشر والكتاب المنظم في الفترة ما بين 03 و12 يونيو 2022، كأداة للاقتراح أكثر من المواهبين والتواصل المباشر مع عموم الجمهور من خلال رواق زاره ما يفوق 1400 زائر من مختلف الفئات، فتحت في رحابه حواراً مع المواهبين بمختلف فئاتهم وتصنيفاتهم وأعمالهم.

وكانت مساهمة المؤسسة في المعرض مناسبة للتفاعل مع كل فئة على حدة، وفرصة لتعريفهم بأحوالها ومهامها الدستورية.

كما خصصت استقبالات موضوعاتية لفئة مغاربة العالم ثم خلالها إصلاح دعم علمي جهود المؤسسة في رقمنة خدماتها وعلى الشراكات التي تجمعها بالمؤسسات الأجنبية المماثلة والشبكات الإقليمية للوسائل، من أجل تمكينهم من الاستفادة منها متى كان لهم رأي خلاف مع الإجراءات في بلد المهجر، وخصصت استقبالات مماثلة لفئة الأساتذة الجامعيين والكهبة والإعلاميين ثم في إصهارها مناقشة مخرجات تقارير المؤسسة السنوية، من منطلق اعتبارها أرضية بحثية عاصمة لحكمة المرفق العمومي.

وحرصت أيضاً على تنظيم لقاء تواصل حول «الحكمة الاتفاقية الجيدة»: مخيل لبلورة توجهات النموذج التنموي الجديد»، قدمت فيه منظورها لأهم التحديات الكفيلة بتنزيل توجهات النموذج التنموي الجديد.

### \* التواصل بخصوص خلاصات التقرير السنوي

عقب صدور التقرير السنوي المرفوع لجلالة الملك، حفظه الله، برسم سنة 2021، وبهدف تعميم خلاصاته على أوسع نطاق وتمكين وسائل الإعلام والصحافة من التعرف على أهمية مضامينه، عقد وسيد المملكة، ندوة كفية قدم فيها خلاصات هذا التقرير وما تم رصد من اختلافات، وما قدمت المؤسسة من مقترحات، مع إبراز مختلف التحديات الحقيقية التي تواجهها المؤسسة للاستجابة لمن يلجأ إلى خدماتها، والجهود المبذولة لجعل الإدارة تستوعب الدور الدستوري للمؤسسة، والتجاوب مع ما تقوم به من تحديات وما تصارده من توصيات.

### ١ - التواصل مع الإدارات والمؤسسات العمومية في المواضيع ذات الاهتمام المشترك

مضت المؤسسة على ما عأبت عليه من تواصل مع الإدارات والمؤسسات العمومية، على الصعيدين المركزي والجهوي، وذلك من خلال التنخيم والمشاركة في ندوات واجتماعات ولقاءات تواصلية ذات الصلة موضوعاتيا بالمهام الموكولة إليها وبالقضايا التي تدخل ضمن مجال اهتمامها. وكانت اللقاءات مناسبة لبحث سبل تخليل الصعاب التي تعترض إيلاء الحلول للقضايا المعروضة عليها، وخاصة تلك التي تهم حقوق بعض الفئات، وقد تضمنت هذه اللقاءات ما يلي:

#### • الاهتمام بحقوق مغاربة العالم وشؤون الهجرة

ساهمت مؤسسة وسيك المملكة بإيجابية، في بلورة مخرجات محور «الإدارة والتفوق» الذي يشكل أحد محاور العمل المشترك لمختلف مكونات اللجنة التقنية المنبثقة عن اللجنة الوزارية لشؤون المغاربة المقيمين بالخارج وشؤون الهجرة، المكلفة بتدارس المشاريع التي تهم قضايا وانتخارات المغاربة المقيمين بالخارج، وكذا مشاريع التوصيات المقترح تدارسها بغية عرضها للمصادقة من طرف اللجنة الوزارية المكلفة بالموضوع، وقد شكل هذا اللقاء مناسبة لتقاسم الانشغالات وتبادل الرؤى بخصوص الإشكاليات والصعوبات التي تعترض مغاربة العالم في مواجهة الإدارة، وفرصة لمسك وجهة نظر المؤسسة حول ما ينبغي بذله من مجهودات في هذا الشأن، سواء على المستوى التدييري أو التواصل.

#### • الانفتاح ودعم استراتيجيات الحكومة لتلقي ومعالجة الشكايات

أشرفت المؤسسة على إعداد مشروع «برامج تكوين الموظفين في استقبال شكايات المرتفقين»، والذي يندرج في إطار البرنامج الأول من الاستراتيجية الخاصة بـ «تحسين خدمة المواطن»، وذلك في مرحلته الثانية التي امتدت على ثلاث سنوات 2019-2021.

وفي هذا الصدد، حرصت المؤسسة على إعداد جذاذة للتكوين في هذا المجال كما نظمت بشراكة مع وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة وبدعم من صندوق الأمم المتحدة الإنمائي ثلاث دورات تكوينية في الموضوع، استفاد منها حوالي 75 إداريا من العاملين في وحدات الاستقبال بالإدارات العمومية، بمعدل 25 مشاركا في كل دورة تكوينية.

وقد كان الهدف من هذه الدورات التكوينية الرفع من قدرات وتقوية كفاءات الموظفين العاملين بوحدة تلقي الشكايات ومعالجتها، والتوثيق لحداثها وتحديد مهامها وكيفية اشتغالها استنادا إلى المرسوم رقم 14.265. الصادرة في 23 يونيو 2017، بالإضافة إلى تزويدهم بأدوات معرفية ومهنية وفتح المجال لتقاسم الخبرات والممارسات الجيدة مع إيلاء الحلول لما يعترض الإدارة من مشاكل في التديير المعلوماتي.

كما شاركت المؤسسة في الاجتماع التنسيقي الذي نظّمته وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، والذي خصص لتقديم حصيلة إنجاز المشاريع التي تكلفت بها القطاعات الحكومية والمؤسسات الوصية والهيئات المشاركة في الاستراتيجية الوصية لمكافحة الفساد، أو التي أسندت إليها برسم الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى حدود النصف الأول من سنة 2022.





وكانت مناسبة استعرضت فيها المؤسسة حصيلة إنجاز المشروع الذي أسند إليها الإشراف على تنفيذته حول «برامج تكوين الموظفين في استقبال شكايات المرتفقين».

• **المساهمة في المخطط الوطني لتسريع منظومة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار في أفق سنة 2030**

ساهمت المؤسسة، عبر تمثيليتها الجهوية بفاس - مكناس، في إغناء النقاش ضمن الفعاليات الملتزمة بمناسبة المناظرة الجهوية السادسة حول المخطط الوطني لتسريع منظومة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، الترتيب تمكين المملكة من التوفر على جامعات متجذرة ومستدامة ومتكيفة مع حاجيات الطلبة والبعثات الترابية.

وعلى الصعيد الجهوي، نظمت المؤسسة بذات الجهة، بشراكة مع المديرية الإقليمية لوزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بإقليم مولاي يعقوب، والأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة فاس - مكناس لقاء تواصليا للمزيد من التعرف بصلواتها واختصاصاتها. وقد تأنق في هذا اللقاء إبراز مكانة مؤسسة وسيك المملكة في المشهد الحقوقي، وعورها في الدفاع عن الحقوق والإسهام في ترسيخ سيادة القانون وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف في تدبير الشأن الإداري، بجانب عورها في تنمية التواصل بين الإدارة والمواضع.

### 3 - دعم التواصل والتعاون بين المؤسسات

كان لدعم علاقة التواصل والتعاون مع مؤسسات وهيئات وصحية أخرى أهمية كبرى في عمل المؤسسة من خلال فتح النقاش حول مواضيع ذات الاهتمام المشترك، وفي هذا الإطار، ومن أجل تعزيز العمل المشترك بين مجلس النواب والمؤسسة، أجرى وسيك المملكة جلسة عمل مع مجموعة العمل الموضوعائية المنبثقة عن مجلس النواب المكلفة بتقييم «الخصية الوصية لإصلاح الإدارة 2018-2021»، ثم خلالها تبادل وجهات النظر حول موضوع تدبير السياسات العمومية وتبويب البرامج والمخصصات الإصلاحية في مجال الأداء الإداري والحقوق الارتفاقية، وكانت فرصة لتقدير آراء وملاحظات المؤسسة بخصوص الاختلافات الترتيبية السياسات العمومية وإصلاح السادة النواب على الاقتراحات التي من شأنها تبويب البرامج والمخصصات الإصلاحية، سيما فيما يمكن أن يساعد على انسيابية الاستغارة من الحقوق الارتفاقية.

• **التعاون مع اللجنة الوصية لمراقبة حماية المعصيات ذات الصبغ الشخصي**

أصلقت كل من مؤسسة وسيك المملكة واللجنة الوصية لمراقبة حماية المعصيات ذات الصبغ الشخصي سلسلة من المشاورات مع رئيسها ورؤساء باقي المؤسسات الدستورية للحكامه وحقوق الإنسان، حول استعمال المنصات التجارية العالمية.

وخصصت هذه المشاورات، من جانب مؤسسة وسيك، لتدارس تأثير استخدام هذه المنصات في توفير الخدمات الأساسية للمواضع على حقوق المرتفقين وعلى سيادة الارتفاق العمومي واستخدام الخدمات الإدارية، وكذا لبحث سبل توفير ضمانات التفاضل على الخصوصية



والسرية المرتبكتين ببعض الخدمات المقدمة للمرتفقين عبر هذه المنصات في إطار الإدارة الرقمية، مع اتخاذ كل الاحتياطات من أجل تعزيز الثقة الرقمية في الأداء الإداري.

وإعنا للتنسيق المؤسساتي والعمل المشترك، نظمت المؤسسة كذلك، بالتعاون مع اللجنة الوصية لمراقبة حماية المعصيات ذات الصابع الشخصي والجلس الأعلى للصحة القضائية ورياسة النيابة العامة، يوما دراسيا خصص لبحث سبل التغلب على الإكراهات التي تواجهها المؤسسات الأربعة في إطار معيها المشترك لتكريس الحكامة الارتقائية وحماية المعصيات ذات الصابع الشخصي.

وقد كانت المناسبة فرصة لتذبير التقاضعات التي قد تفرها التعددية المؤسساتية لما فيه مصلحة الموازن، والتفكير المشترك في آليات تذبير الحكامة في خدمات كل قطاع على حدة، مع البحث عن سبل تحقيق متكامل في إطار احترام اختصاص كل واحد منها.

#### • التعاون مع الهيئة الوصية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومشاريتها

من منطلق موقعها في مشروع البوابة الوصية للنزاهة، شاركت المؤسسة في الاجتماعات المخصصة للمؤسسات الدستورية بهدف بلورة تصور حول التواصل مع المواصين عبر هذه البوابة، وإعداد المحتوى الخاص الذي يمكن إجماعه في مكوناتها.

وتعاون مع هذه الهيئة، شاركت المؤسسة أيضا في الاجتماع الخاص بتقديم البحث الوصية حول الفساد، والذي كان يوم تحليل ضاهرة الفساد بالمغرب من منظور المواصين والفاعلين الاقتصاديين والمؤسساتيين، ورصد تصور هذه الضاهرة لتقييم نجاعة التدابير التروضة من أجل الوقاية من الرشوة ومشاريتها.

#### • المشاركة في أنشطة المجلس الوصية لحقوق الإنسان ونجائه الجهوية

إلى جانب الدور الذي تلعبه المؤسسة كإحدى مكونات القوة القانونية في ترقية هذا المجلس ونجائه الجهوية، ساهمت المؤسسة هذه السنة في مجموعة من الأنشطة التي نظمها المجلس أو نجائه الجهوية، ومنها:

- النخوة الجهوية حول «الاستثمار بالجهة، وسؤال الحكامة والعدالة العجالية: الفرص والرهانات»؛
- ورشة نقاشية حول «النقل الحضري وحقوق الإنسان: السياق والأهداف»؛
- ملتقى جهوي حول موضوع «التحديات النفسية والاجتماعية للتحرش الجنسي بالجامعة»؛
- مائدة مستديرة حول «فعالية الحماية من العنف السيبراني والإلكتروني ضد النساء والفتيات وحور وسائل الإعلام»؛
- اليوم الدراسي حول «الثقافة العسائية: عشر سنوات بعد الأستراد جهود الصيانة وأفاق الحماية بجهة العيون - الساقية الحمراء»؛
- أشغال اللجنة العجالية للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف بجهة العيون.



### • اللجنة الوصية للقانون الدولي الإنساني

شاركت المؤسسة في الندوة الدولية المنظمة من طرف اللجنة الوصية للقانون الدولي الإنساني حول موضوع «حماية الأطفال خلال الأزمات الإنسانية»، والتي كانت مناسبة للتأكيد على أهمية حماية الأطفال، خاصة والعالم يعيش سباقا دوليا يتسم بتزايد العمليات العسكرية والإرهابية مما يعرض الأطفال للعديد من الانتهاكات، التي قصد من وولوجهم إلى عدوة حقوق كالتحق في العيش الكريم والتعليم والصحة والبيئة السليمة والسلامة الجسمية والعقلية.

### 4 - المشاركة في النقاشات العمومية ذات البعد الوصفي

#### • الانخراط في النقاش العمومي الذي يهتم ورش الحماية الاجتماعية

انسجما مع ما ركزته المؤسسة من اختلالات ذات الصلة بالحماية الاجتماعية، نظمت هذه المؤسسة على مستوى جهة فاس - مكناس لقاء تواسليا مع المنخوبية الجهوية للصندوق المغربي للتقاعد والمديرية الجهوية للصندوق الوصفي للضمان الاجتماعي حول «أحور مؤسسة وسيك المملكة في إحقاق الحقوق المتعلقة بالحماية الاجتماعية»، وكانت فرصة لتبادل الرأي حول القضايا الواردة في شكايات المرتفقين، وتكادير المشاكل التي تعثر الاستفالة من خدمات الحماية الاجتماعية، والبحث عن الحلول العادلة والمنصفة لما يعترض المواهبين في هذا المجال.

#### • بحارة التمييز

انخرت المؤسسة في مشروع «العيش معا أحون تمييز»، الذي تم تنفيذه بشراكة مع الوكالة الإسبانية للتعاون الدولي، وذلك لما قعله المؤسسة من رسالة بسك قيم المساواة وعكم التمييز الاتفاقي، وفي هذا الإحصار، تم تنظيم لقاء تواسلي حول موضوع «آليات التشكر غير القضائية في حالة التمييز، ولا سيما التمييز العنصري»، وقد تم إبراز أحور مؤسسة الوسيك في مناقضة الممارسات التمييزية التي تتخرفقا للمقتضيات الدستورية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة.

### 5 - التواصل مع القضاء الأكاديمي كألية لدعم البحث العلمي

واصلت المؤسسة انفتاحها على الجامعات والكليات والمراكز ومراكز البحث من أجل المزيد من التعرف بمقامها واختصاصاتها، والدفع إلى جعل مخرجات التقارير السنوية أرضية للبحث فيما له علاقة بالحكمة وتخليق المرفق العمومي.

وفي هذا الإحصار، قام وسيك المملكة بتأخير لقاء تواسلي بجامعة ابن زهر بمدينة أكادير حول «خلاصات تقرير مؤسسة وسيك المملكة برسر سنة 2020».

كما افتتح الموسم الجامعي للكلية المتعددة التخصصات بالناضون، وتم تنظيم لقاء تواسلي مع صلبة ماستر «العقود والأعمال» بمناسبة التحضير لتخليق الذكرى 20 لإحصاء المؤسسة.

وامتقلت المؤسسة أيضا بمجموعة من التلاميذ على الصعيد المركزي وفي بعض تمثيلياتها الجهوية، حيث نهجت مقاربة جديدة في التعرف بمقامها وصلات حياتها تقوم على وسائل



إبداً تكتيكية وعصفاً غانمياً يعتمد الاستماع لهذه الفئة واختبار مآثرهم حول المؤسسة وترسيخ المفاهيم المتعلقة بمجال الوساطة المؤسسية.

#### 6 - التفاعل والتعاون مع جمعيات المجتمع المدني

اعتباراً لكون العلاقة مع المجتمع المدني خياراً استراتيجياً لهذه المؤسسة، فقد عأبت هذه الأخيرة على جعل الإفتاح على الفاعل الجمعوي ممآلاً محورياً لاشتغالها، عبر مجموعة من المآثرات التواصلية التي كان فيها هذا الأخير حاضراً على الصعيد المركزي وعلى مستوى مختلف جهات المملكة التي تتواجد فيها تمثيلاتها الجهوية.

وفي هذا الصدد، استقبلت المؤسسة مجموعة من الجمعيات سواء في إصار نخوات ولقاءات أو جلسات عمل، كما نظمت لقاء عن بعد مع مجموعة من الجمعيات الفاعلة في مجال الهجرة وشمارة التمييز.

وقد عقد وسيد المملكة جلسة عمل مع ممثل من منظمة ترانسبرانس المغرب، ثم خلا لها التعريف بمهام وصلات حيات المؤسسة التي لا تكتفي فيها بتلقي ومعالجة الشكايات، بل تقرر على استعمال المقاربة التحليلية لصبح جغرافية كل من الشكايات والإشارة المتكلم منها، ورصد مضاعفات النقل الإحصائي وحصر المؤشرات البارزة والحالة، والتي تضمن في التقرير السنوي الذي ينشر في الجريدة الرسمية.

وكانت فرصة لاستحضار القواسم المشتركة التي تجمع المؤسسة بترانسبرانس، وتتمثل في المبادئ التي تؤيد عملها كالشفافية والنزاهة، والتباحث في خلق قنوات الحوار والتعاون وإقامة حلقة وصل بينهما في مجال الشكايات.

وفي إصار الاهتمام الذي توليه المؤسسة للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، نظمت على صعيد جهة فاس- مكناس لقاء توابلياً مع فرع المنظمة العلوية لرعاية المكفوفين بتازة، حول «أور الوساطة المؤسسية في تعزيز حقوق المكفوفين وضعاف البصر»، وألما تفعيلاً لاتفاقية الشراكة والتعاون المبرمة بين مؤسسة وسيد المملكة والمنظمة العلوية لرعاية المكفوفين بالمغرب.

كما نظمت، في إصار الإحتفال بالأسبوع العالمي للصر على صعيد هذه الجهة لقاء توابلياً مع بعض جمعيات المجتمع المدني الفاعلة في مجال الصمر.

وشاركت مؤسسة وسيد المملكة، عبر تقنية التناظر المرئي، في ندوة حول «تأخير العلاقة بين الإشارة والمواكن من تجربة أديوان المضالم إلى مؤسسة الوسيد». نظمتها المركز الوطني للكرامات القانونية.

#### 7 - دعم التواصل مع الإعلاميين

من المستجدات التي عرفتها المؤسسة في أنشكتها لهذه السنة، الإهتمام بالفاعل الإعلام من وجعله من الأعلامات الأساسية لتقريب المؤسسة من المواكبين والتفاعل مع القضايا التي تعالجها.

وضمن هذا المنحور، نظمت لقاء تفاعلياً مع المهنيين في مجال الإعلام تحت عنوان «وسائل الإعلام وثقافة الوساطة وتعزيز العيش المشترك بدون تمييز».



وقد شكّل هذا اللقاء فرصة لبحث سبل خلق ديناميّة مشتركة، وبناء جسر التواصل الفعّال من أجل ترسيخ الحكمة الجيدة في الشأن الإداري، بما يصعبه من مراعاة مبدأي العدل والإنصاف علو أن تضيم عليه المساواة والشفافية في إيمان بما تحتّمه ثقافة المرفق العمومي وبما تحمله من قيم النزاهة والجرأة.

### 8 - توسيع التعاون والشراكات

عرفت سنة 2022 توقيع اتفاقيتين للتعاون والشراكة: الأولى مع جمعية إعلاميو عدالة من أجل الإسهام في تكوين الصحفيين في الجزائر ذات الصلة بالنهوض وحماية الحقوق الدستورية وتبني الخدمات، من خلال تعميق الممارك المتعلقة بمجال عمل مؤسسة وسيك المملكة لدى الإعلاميين. أما الثانية، فقد وقعت مع مجموعة العمران، وهو مبادرة تمكن من وضع آلية عمل للتبادل الإلكتروني للبرامات والوثائق والبيانات، وإتاحة الفرص للتغلب على مختلف الإشكاليات ذات الصلة بهذا القطاع.

### ثانياً: أنشطة المؤسسة على الصعيد الدولي

واصلت المؤسسة جهودها لدعم تواجدها في الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة، وتعزيز دورها خاصة على مستوى جمعية الأممواسمان والوسطاء الفرانكفونيين التي يرأسها وسيك المملكة، وجمعية أممواسمانات الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي التي يعتبر من مؤسسيها. كما حرصت على تطوير علاقاتها مع مجموعة من المؤسسات النضوية في إكهار التعاون الثنائي مع المنضمات الدولية، وحرصت أيضاً على تعزيز حضورها في الأنشطة والتضاهرات الدولية. وفي إكهار تقاسم التجارب والخبرات، استقبلت المؤسسة العديد من الشخصيات والخبراء ووفود عن هيئات مختلفة.

### 1 - دعم مكانة المؤسسة في الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة

#### • على مستوى جمعية الأممواسمان والوسطاء الفرانكفونيين

تميز نشاط المؤسسة هذه السنة باحتضان أشغال المؤتمر الدولي السابع عشر لجمعية الأممواسمان والوسطاء الفرانكفونيين المنظم بمراكش، والذي أتي تويحاً لرئاسة وسيك المملكة للجمعية المذكورة على امتداد ثلاث سنوات، التي تميزت بالعديد من المبادرات والأنشطة التي قام بها، في إكهار هذه الجمعية، في مختلف المجالات.

وقد شهد اللقاء حضور ومساهمة ما يزيد عن 80 مشاركاً، يمثلون وسطاء وأمواسمان من 13 دولة من أوروبا وإفريقيا وأمريكا، فضلاً عن ممثلين لبعض المنضمات الدولية وخبراء مغاربة وأجانب.

وشكل المؤتمر منصة مهمة لتخارص موضوع التحول الرقمي في علاقته بالولوج إلى الحقوق الدستورية، والخور الذي يجب أن تلعبه مؤسسات الوساطة والأممواسمان من أجل دعم مبادرات



الانتقال الرقمي في مختلف أبعاده، والوقوف على تأثيره على حقوق المرتفقين مع تقديم اقتراحات في الموضوع.

وكانت مناسبة آغا فيها وسبب المملكة إلى مراعاة العدالة الرقمية بشأن ولوج الفئات الغشة والأشخاص في وضعية صعبة إلى الخدمات الإدارية، بالشكل الذي يضمن المساواة الارتقافية.

وعلى هامش المؤتمر، نظمت المؤسسة كذلك ندوة أولية حول موضوع «أدور الوصاء والأمبودسمان في حماية الشفافية العامة وحماية المبلغين».

وقد توج هذا المؤتمر بإصدار «ميثاق مراكش» للوصاء والأمبودسمان لحماية حقوق مرتفق الإدارات العمومية من الإقصاء الرقمي، والذي ركز على جعل الرقمنة رهانا مشتركا بين مؤسسات الوصاية.

كما شارك وسبب المملكة في الاجتماعات الخيرية للجمعية لتقييم حصيلة عملها ورسم آفاقها سيما في مجال التواصل والتكوين.

### \* على مستوى جمعية أمبودسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي

احتضنت المؤسسة إحدى اجتماعات مكتب هذه الجمعية وكذا مجلسها الإداري الذي شكل فرصة للتعرف عن كثب على مؤسسة وسبب المملكة ومهامها وكذا إنجازاتها.

كما كان مناسبة لتبادل التجارب والتفكير وتدارس أدوار مؤسسات الوصاية، سيما في مجال حماية الحقوق وتعزيز مبادئ الحكامة الجيدة ومناقشة مسارات الانتقائية بينها.

وعلاوة على حضور وسبب المملكة، خلال هذه السنة، في اجتماعات الهيكل المسيرة لجمعية الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي، شارك أيضا في المؤتمرات التي نظمتها بعض أعضاء هذه الجمعية على هامش اجتماعاتها الخيرية، وفي هذا الإطار، آغا في أشغال المؤتمر الدولي المنظم بباكو عاصمة أذربيجان، حول موضوع «أدور الأمبودسمان والمؤسسات الوصائية لحقوق الإنسان في حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية»، إلى أعضاء أبنامية أكبر لعمل الوصاء باعتبارهم آلية مؤسساتية مهمة للدفاع عن الحقوق، من خلال حرصهم على تجسيدها واقعا في شكل ممارسات ارتقافية تستجيب للاحتياجات الأساسية التي تؤمن حياة كريمة للمواطنين، وغلا عبر أعمال مختلفة الصلاحيات المؤثرة في القرارات التديرية ذات الصلة بهذه الحقوق، مؤكدا على أدورهم في مراقبة صنع وتنفيذ السياسات العمومية التديرية لشمولة حقوقية وتنموية.

كما آغا إلى إيجاب ممارسات مبتكرة مرتكرة على ضمان التمتع الفعلي والتدريج بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية، والمساهمة في مكافحة الإقصاء الحقوق والتفويض الاجتماعي.

كما شارك وسبب المملكة في المؤتمر الدولي حول «مستقبل حقوق الإنسان خلال القرن 21»، المنعقد بتركيا بمناسبة الذكرى العاشرة لمؤسسة الأمبودسمان التركي.



### \* على مستوى جمعية الأمبوسمان المتوسحيين

حضر وسيك المملكة أشغال المؤتمر المنعقد في العاصمة الجورجية «تيليسي» على هامش اجتماع الجمع العام لجمعية الأمبوسمان المتوسحيين، حول موضوع «دور مؤسسات الوساء والأمبوسمان في حماية حقوق كبار السن»، وعكس فيه وساء وأمبوسمان حول البحر الأبيض المتوسط، إلى ضرورة إيلاء الاهتمام اللازم لمخاطر الإقصاء الرقمي للمسنين، الذي أصبح مصدر قلق متنام في ظل تأثيرات الرقمنة على «البيئة الحقوقية»؛

وصالبا يجعل موضوع حماية حقوق المسنين أحد الأنشطة الراقدة في مقام الوساء وتدخلاتهم، وغلا من أجل هدف حتم قوامه ضمان حقوق هذه الفئة داخل العالم الافتراضي لتكون رافدا أساسيا من شأنه إضافة مكتسبات أخرى للقضاء الحقوق المشترك.

واعتبر وسيك المملكة أن «المساواة الرقمية لجميع الأعمار»، ضرورة وملحة، وأن عدم الالتفات إليها في مناصبات تدخلات الوساء يعتبر بمثابة شرسة لواقع التمييز بين «المواهن الرقمي» و«المواهن غير الرقمي».

وأشار إلى كون السياسات العمومية الخائصة القائمة على فلسفة «التكامل الاجتماعي» هو الحل، لأن مكافحة الإقصاء أو الاستبعاد الرقمي ينبغي من سد النقص في السياسات المتبعة، مصالبا بوجوب التفكير في «مفهوم جديد» لمعالجة قضايا المسنين، يتجاوز منصف الرعاية إلى منصف الحق، وبالتالي بإقرار برامج مندمجة، بمرجعية قانونية واضحة تركز على الإدخال والاندماج المدني، وتؤسس لوضع أساليب بديلة عن المنصور التقليدي لتكفل المؤسسات بالأشخاص المسنين.

### ٢ - تصوير علاقات التعاون الثنائي مع المؤسسات المماثلة

واصلت المؤسسة توسيع علاقاتها الثنائية مع مجموعة من المؤسسات ذات الأهداف المماثلة للاستفادة المتبادلة من خبرات وتجارب بعضها البعض.

وفي هذا الإطار، تبادل وسيك المملكة الزيارات مع السيدة ألييفا ماينا Sabina ALIYEVA مفوضة حقوق الإنسان بجمهورية أذربيجان، ووقع معها مذكرة تفاهم تمكن من تبادل التجارب والخبرات، والحرص على التجارب مع ما يرد على كل مؤسسة على حدة من شكايات وتضلمات تهم مواهن الخولتين فيما يكون لهم من قضايا مع إدارة الدولة الأخرى.

كما استقبل نصيره بجمهورية إفريقيا الوسطى لوران نكو بابا Laurent NGON-BABA، وغلا في إطار ما يجمع البلدين من علاقات مميزة والسعي إلى غلا وتصورها بين المؤسستين في مجال التواصل وتعزيز مجال التكوين والرفع من القدرات.

وعلى هامش مؤتمر مراكز المدكور أجرى وسيك المملكة لقاءات تشاورية مع كل من مارك أندريه داوود Marc-André DOWD، حامي المواهن بالكيبيد، وبميامية الشعب الألباني إيرندا بالانكا Erinda BALLANCA، والداكتور قاسم إسحاق عثمان وسيك جمهورية جيبوتي، وانصبت هذه اللقاءات على بحث سبل تعزيز التعاون وعقد شراكات من أجل تقاسم التجارب والممارسات الفضلى.



3 - الافتتاح على المنصمات الخولية ووكالات التعاون

\* لقاء تواصل مع منصومة الأمم المتحدة للتنمية بالمغرب

حرصت المؤسسة هذه السنة على دعم التواصل والتأسيس لعلاقات التعاون مع منصومة الأمم المتحدة بالمغرب وأجهزتها المتخصصة، من خلال تخصيص لقاء تواصل مع مختلف الصناعات والوكالات والبرامج والهيئات المكونة لهذه المنصومة، وكان غلما من أجل التعريف بالمؤسسة وتدابير إمكانية الانخراط في مختلف البرامج الخولية والمبادرات ذات الصلة بخصبة التنمية البشرية المستخدمة لعام 2030، بما يتوافق مع أهداف ورؤية ومبادرات تدخل مؤسسة وسيك المملكة، كل غلما فيما يندرج في مضامين النموذج التنموي الجديد.

4 - استقبال وفود عن هيئات مختلفة

في سبيل تصوير العلاقات وتبادل التجارب، استقبل وسيك المملكة ممثلو بعض الهيئات والعديد من الوفود، منها:

- كارمن مورنو غوميز، رئيسة مكتب مجلس أوروبا بالمغرب؛
- جمادة سليمان علي شنيما، سفيرة المملكة الأردنية الهاشمية؛
- وفد قضائي من جمهورية السودان؛
- رئيس اللجنة الوصنية بحاربة الإثراء غير المشروع بجمهورية الغابون؛
- وفد عن هيئة النزاهة والاتصالية لجمهورية العراق برئاسة معالي القاضي غداء جواد حميد جابر الساعدي، ورئيس مجلس إدارة صندوق استرخاء أموال العراق التابع لمجلس الوزراء؛
- خيرتين عن المركز الأوروبي مكلفتين بتخيير السياسات والتنمية في إكهار مشروع تشخيص قصاع العدالة بالمغرب، سيما المتعلقة منها بقضايا حقوق الكفل والنوع الاجتماعي والعدالة والأشخاص المحرومين من الحرية والحكمة العادلة.

وقد كانت هذه الزيارات والجلسات فرصة للحديث عن فلسفة المؤسسة وأورها في الدفاع عن الحقوق الدستورية وتقويم حكمة الأءاء الإداري، والعمل من أجل سيادة مبادئ الشفافية.

\* الترافع من أجل المصداقة على القرار الأممي عددا 77/224

كان للمؤسسة، وبشكل متميز هذه السنة أيضا، دور مهم في صياغة والمصداقة على قرار أمم هام حول «دور مؤسسات أمناء المضالم والوصياء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والعكر الرشيد وسيادة القانون»، إذ حرصت على إدخال تعديلات عليه والترافع من أجل اعتماده، بتعاون مع تمثيلية المملكة المغربية بنيويورك التي عمأت لغلما إمكانية استصاعت من خلالها إقناع العديد من مكونات المنتظم الخولي لتبني هذه المقترحات التي لقيت استحسانا خوليا واسعا في أوساط شبكات الوصياء والأمموسمان.



# العصور الرابع

## حصيلة عمل المؤسسة في مجال التكوين

تبقى احترام الاختلاف الشخصية لكبار المروضان حقه في الاختلاف، سواء لأسباب ناتجة عن صعوبات في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية، أو لأسباب إرادية بصفة، أمرا واجبا، يستلزم توفير المداخل البشرية لجميع الفئات الرقمية، حتى لا يظل الاختلاف حالة من عدم المساواة في الوصول إلى الحقوق.

ويعد المسألة - الرياض، 27 ديسمبر 2018



الدورة الأولى للمناهج التعليمية الأساسية والابتدائية للتعليم الإلكتروني في 25 مارس 2018





### 1 - التكوين في إحصاء مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة

وفاء بالتزاماتها في مجال تقاسم الخبرة بين المؤسسات أعضاء جمعية الأموءاسمان والوسيطاء الفرانكفونيين وجمعية الأموءاسمان المتوسكيين، وتزويد مساعديهم بالمعلومات اللازمة للرفع من جودة خدمات مؤسساتهم وتعزيز مهامها من أجل الاستجابة لانتصارات المواكبين، نظم مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة، الذي تحتضنه مؤسسة وسيط المملكة بالرباط خورة تكوينية مشتركة لفائدة مساعدي أعضاء الجمعيتين المذكورتين حول موضوع «مؤسسات الوسيط والأموءاسمان، مسار ووسائل التدخل».

وتتميز هذه الخورة، بحضور لوران نكو بابا، رئيس المجلس الوصني للوساطة بجمهورية إفريقيا الوصني، وقد استفاد من هذه الخورة 30 مشاركاً بمن فيهم خبراء عن 18 بلداً، همت كلاً من ألبانيا وبلجيكا والبنين وبوركينا فاسو والكويت وأبغوار وإفريقيا الوصني وفرنسا وكوسوفو ومالها وموناكو والنيجر وبلسكيز والتوغو وتركيا ومصر وكندا والسنغال والمغرب.

### 2 - تكوين الموارد البشرية للمؤسسة

تعتبر مؤسسة وسيط المملكة الاستثمار في الموارد البشرية عاملاً أساسياً من عوامل بلورة تصوراتها وتحقيق أهدافها بالجوءة المنشووءة، ولهذا الغرض، نظمت سلسلة من الخوراء التكوينية والخلقات التأكيبية لفائدة مواردنا البشرية في العديد من التخصصات التي تهتم بمجالنا، وخاصة فيما له ارتباطه بمعالجة وتحليل الشكايات، وذلك من أجل المزيد من تقوية قدراتهم وإغناء مداركهم في هذا المجال.

كما شارك أصر المؤسسة في سلسلة من اللقاءات المنظمة من طرف مركز البحث للأموءاسماناء الأفرقة عن بعد يتعاون مع المعهد الكولي للأموءاسمان، والتي تدخل في إحصاء الرفع من القدرات وتبادل الخبرات بين العاملين بمؤسسات الوساطة والأموءاسمان، حول المواضيع التالية:

- ترتيب وأرشفة الوثائق؛
- تدبير الشكايات؛
- تدبير الخلافات؛
- الاستراتيجية الفعالة للبحث: الأسس والمناهج والوسائل؛
- مهام الأموءاسمان القضاة؛
- القرار الأممي حول الأموءاسمان والوسيطاء: مبادئ البنديقية وبيان أور توصي؛
- طرق مواجهة الحالات الصعبة.

### • التكوين المستمر الداخلي

حرصت المؤسسة على برينة مجموعة من الخوراء التكوينية الخاعمة لفائدة العاملين بها، همت 3 تكوينات على المستوى الوصني، تناولت من خلالها:

- تدبير وقبالة الفريق: «العمل الجماعي»؛

• تكوين حول «مواكبة مستجدات مكتب الضبط ومنظومات التضامن»، وموضوع «العيش بوجوهنا بكون تمييز».

### • التكوين المستمر الخارجي

استفادت مجموعة من الأطر العاملة بالمؤسسة من دورتين تكوينيتين خارج الوطن، الأولى همت موضوع «التشريع» في إطار برنامج الشراكة المنظم من طرف وزارة الشؤون الخارجية الهولندية بلدها، والثانية حول موضوع «معالجة الشكاوى ورصد حقوق الإنسان في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا» المنظم من طرف المعهد الدانماركي لحقوق الإنسان بالدانمارك؛ كما شاركت فئة من العاملين بالمؤسسة في دورة تكوينية عامة، منضمة من طرف منتدى الصحراء للحوار والثقافة بشراكة مع وزارة العدل بقصر المؤتمرات بمكناس تحت عنوان «دور التحكيم والوساطة الاتفاقية في تحقيق العدالة».

### 3 - التكوين المصاحب

كانت مؤسسة وسيه المملكة حاضرة أيضا في تأهيل مجموعة من الدورات التكوينية المنظمة لفائدة قطاعات أخرى، من قبيل:

- أطر القوائم المساعدة بمساعدة بنسليمان، والتي استفاد منها 129 متخرجا من أفراد القوائم المساعدة بمركز تكوين أطر القوائم المساعدة بنسليمان، والمخصصة للتعريف بمؤسسة وسيه المملكة ودورها في حماية الحقوق وترسيخ قيم الشفافية وتطبيق المرفق العمومي في إطار علاقة المرفق بالإدارة، وكانت هذه المناسبة التواصلية فرصة للحديث عن التقرير السنوي للمؤسسة.

- فوجين من ضباط الحرك الملكي المتدربين بالخارج البيضاء، استفاد منها 99 ضابطا من الحرك الملكي منهم 15 ضابطا ينتمون لدول إفريقية.

- عددا من الموظفين الجامعيين بمدينة أزرو، حيث قامت المؤسسة عبر تمثيليتها الجهوية بفاس-مكناس بتأهيل دورة تكوينية لفائدة لهم بتنسيق مع المكتب الوطني للمنظمة المغربية لموظفي الجماعات الترابية ومكتبها الإقليمي.

- عددا من أطر المصالح الخارجية للإدارات المركزية على صعيد عمالة مكناس والعيون والمؤسسات العمومية والخاصة ومنظمات المجتمع المدني، حيث ساهمت المؤسسة في تأهيل الدورة التكوينية التي نظمتها منتدى الصحراء والثقافة.

# الآفاق المستقبلية في عمل مؤسسة الوسيلة

"إننا في مؤسسة وسيله المملكة، نعتبر أن النمو في المعلومة، مبدأنا لأكبر الأهمية، الإمارات الرشيدة، ومؤخر الاستيعاب مشروع  
شراكة الممارسات التكنولوجية، وبالتالي نرفع أساساً لبناء الخبرات"

وسيله المملكة - الرياض 15 ديسمبر 2014



وزارة خارجية لوفد كندا وبرج جامعة فريدينا الخليفة، الإمارات العربية المتحدة بالرياض في 11 أبريل 2019





لأن حكمة الشأن الإداري تقوم في كثير من مقوماتها على التخصص ووضوح الرؤية، في زمن تكبير معين، في سياق منخصصات واضحة قابلة للتقييم المرحلي من أجل تدارك ما قد يصاحف تنفيذها من إكراهات، حرصت المؤسسة على استشراف ملامح أفاق السنة القادمة، انصافاً من منخصصها الاستراتيجي وفي سياق تنفيذ مختلف مفاورها، قمت شعار «نمو مزيد من الإقناع بغالبية خيار الوساطة المؤسسية وترجيح اعتمادها وتعزيز ممارستها في النزاعات الاتفاقية» لدى مختلف المتدخلين وجميع الفئات والهيئات المعنية بالإضافة إلى الممارسين والمهنيين.

وسعيًا وراء ترجمة هذه الرؤية إلى واقع ملموس تعزز المؤسسة الاستمرار في ما تقوم به من مبادرات تروم تعزيز الولوج إلى الخدمات الإدارية، وتشجيع المرتفقين كمتدخلين مهتمين من تصرفات إدارية مخالفة للقانون أو منافية لمبادئ العدل والإنصاف، على اللجوء للوساطة المؤسسية باعتبارها أحد سبل الانتصاف غير المكلفة، مالياً وإجرائياً، بالإضافة إلى ما تسعو إليه من مساهمة في تفعيل المقتضيات القانونية الرامية إلى تحقيق «الإنصاف اللغوي» عبر تفعيل الصابح الرسمي للأمازيغية في موارها والوقاية من التمييز المحتمل وعموماً، يمكن أن نورد أهم النصوص العريضة لهذا المبتغى في التخابير التالية:

### • أنشطة تعزيز الفري الاتفاقية

- العمل على زيادة مرتبة دور مؤسسة وسيك المملكة وفهمه لدى عموم المرتفقين من خلال توفير وتفعيل وسيلة أمثل لتلقو التضلمات وأكثرها قرباً لفائدة الأشخاص في وضعية خاصة جداً أو يعانون من هشاشة قصوى أو مركبة، إلى جانب الوسائل الضرورية والرقمية المتوفرة «الوسيك المتنقل على سبيل المثال»؛
- تغيير أوعية وأصوات تواصلية مبسطة سهلة القراءة والفهم باستخدام اللغة السهلة «langage facile» والتي تعتمد على تكييف المعلومات المكتوبة لتصبح سهلة الولوج من لدن الأشخاص الذين يعانون من قيود ذات بصيعة معرفية، من قبيل عسر القراءة أو الأمية الوظيفية أو الإعاقة الكهفية... إلخ؛
- تعزيز تمثيلية المؤسسة الترابية عبر جهات المملكة بالأخص، والتركيب على الاقتراب أكثر من الساكنة التي من الأکید أن لكل منها خصوصياتها، لتكون لهم أعامية في الاستفادة الجيدة مما لهم من حقوق اتفاقية، لتصوير ما قد يكون هناك من اعتلالات إدارية، والتي كيفما كان الحال سيكون لها الأثر الإيجابي على تكبير الشأن الإداري المحلي لأن غاية كل مسؤول عنه، هي إرتياح ورضا المرتفقين الذين من أجلهم وبسببهم ولغائنا نهم وجدد الإدارة؛
- الاستمرار في التحديث، وفتح فري التواصل عبر ما يستجد من أليات وقنوات معلوماتية وإمكانيات رقمية، على ألا يقتصر الاهتمام بالولوج، ويمتد للولوجية الترابية ما قد يكون من هشاشة رقمية.

### • الألية الداخلية والمهنية

• القيام بتقييم للمفوض الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023 عند حلول نهاية تنفيذه المرتقبة في أجنبر 2023، من خلال تقدير موضوعي وموثوق وشامل يمكن من تحديد مدى ملائمة الإجراءات المتخذة وفعاليتها وفعاليتها وتأثيرها واستدامتها، وبشكل بالتالي إعانة أساسية لصنع القرار اللاحقة، سواء تعلق الأمر بالاستمرار أو التحسين أو التمديد أو التخلي؛

• الاستمرار في مراقبة أداء الإدارة، من خلال ما تتلقاه المؤسسة من تضلمات أو ما يصل إلى علم وسيب المملكة في إصدار مهام الرصد الاتقاف، لتوسيع المبادرة التلقائية وتناول ما يصفو على الساحة كأحداث أو مواقف، أو ثورات ذات صلة بتدبير الشأن الإداري أو الحقوق الاتقافية، أو أي إضرار ذي صلة بعلاقة الإدارة بمرفقيها، أو أي مؤشر يوحى بضرر أو مسر بما يلزم من تليلق وشفافية؛

• استعراض ما تم القيام به في شأن استعمال اللغة الأمازيغية داخل جميع مجالات عمل المؤسسة، ووضع تصور مقترح للإعماج الشامل للغة الأمازيغية من خلال مشاريع وعمليات نهم تأهيل الموارد البشرية، وتعزير بنيتي الاستقبال وخدمة مركز الاتصال «الهاتف»، والسعي إلى إصلاح الصيغة الأمازيغية للموقع الإلكتروني والمؤسسات وللوسائل الرقمية المكمنة لإيداع وتبوع مآل التضلمات، فضلا عن الوصائف والذخائر المستعملة في العمليات التحسينية والتواصلية، وفقا للمقتضيات القانونية المتعلقة بتنغيل الصاب الرسمى للأمازيغية، وكذا تلم المتصلة بتقدير الدعم من صندوق تحذيف الإدارة العمومية ودعم الانتقال الرقمي واستعمال الأمازيغية؛

• التركيز على السلوكيات النمضية بذل الإقتصار على معالجة الشكايات والتضلمات الفردية، وصياغة ونشر تقارير موضوعائية تتمحور حول إشكاليات مرتبصة بالأداء الإداري ويتميز بصرحها بالتكرار أو تنصق إلى مسائل بنيوية، يتعين تسليح الضوء عليها وإثارة انتباه الجهات المعنية إلى تداعياتها؛

• رفع قدرات العاملين في المؤسسة على مختلف أرحانهم ومسؤولياتهم مع الذفع إلى انضوائهم بشكل جذري في التحذيف، والرقمنة، ومواكبة المستجد والمتغير في التشريعات والأنظمة القانونية، وفي التقنيات والأليات، وذلك عبر تنظيم دورات للتكوين المستمر لفائدة العاملين بالمؤسسة من أجل تقوية قدراتهم المهنية لمواكبة بيئة متغيرة ومتطورة باستمرار، وأيضا بغرض منحهم فرصة اكتساب مهارات أكثر علاقة بتصلبها بعض الأوضاع الخاصة والمعزولة بسبب سلوكيات غير معقولة أو تصرفات احتجاجية، تضاف إليها مهارات التواصل الفعال والناجح التي ينبغي اتباعتها على الخوام، والتي من المفروض أن تعكس السمة الأساسية الواجب توفرها في كل منتسب للمؤسسة والمتمثلة في الإصغاء الإنساني والمستقل والسريع لتصاليب خدمات وسيب المملكة، واعتنام أي فرصة ملائمة لتقدير العون والدعم المصلوبين، في حدود الإمكانيات المتاحة وفي التزام بمبادئ العدل والإنصاف.

• التصر على تحقيق المزيد من التقدم لتقلير معدل المعالجة والبت، اعتبارا لما للحيز الزمني من أهمية في تميز فضاء الوسيلة المؤسساتية، ولأن من معايير الجودة إيحاء الحلول داخل





الأجال المعقولة، وغلا جوابا عن انتقادات منظمات المؤسسة، ولا سيما فيما يكون لهم من صلاحيات مشروعة.

### • أنشطة التحسيس والتواصل والتعاون الدولي

- تركيز انحصار التحسيسية المنظمة لغاياته مختلف الشركاء الوصيين للمؤسسة في اتجاه دفعهم الى تبني النصب الخاص الى الاعتبار الوصاية ليس فقط كآلية مثيرة للاهتمام، وإنما كممارسة ثقافية ينبغي أن يصبح اللجوء إليها تلقائيا ومعتادا داخل الإدارة عموما.
- صياغة منتوجات توثيقية بشراكة مع مؤسسات استورية أخرى للتعريف بالمؤسسة ونشاطها داخل وسيط المملكة، داخل نفس مؤسساتي يضم عددا من مؤسسات الحكامة وحقوق الإنسان ببلادنا «برنامجا بيذاغوجية على سبيل المثال».
- مواصلة التواصل المؤثر والبناء على الصعيدين الدولي والإقليمي لمراكمة المزيد من المرئية، وتعزيز المكانة المتميزة التي صارت تحتضنها المؤسسة في المنتظم الدولي بعد نجاحها في إصدار القرار الأممي من خلال الاستمرار في التفاعل وتبادل الأفكار والخبرات والممارسات مع المؤسسات الأجنبية المماثلة، بغرض المساهمة في إجراء المقارنات الإيجابية، ونقل الممارسات العالية وتحسينها لدى مختلف الشركاء المقتنعين والمتوافقين على مواصلة العمل من أجل المعالجة العادلة والمنصفة لحالات العنف والضرر اللذين يصابونهم بالخدمة الانتفاكية، وفقا لـ «مبادئ البندقية» المركزة على حماية وتشجيع دور الوصياء وأمناء المصالح في تعزيز الديمقراطية وحقوق الإنسان وتوصيد الحكامة الرشيدة».
- التكتيف من تنخيم اللقاءات التواصلية المباشرة والإنصات إلى كل المعنيين والمهتمين، وعلى الأخص منهم مكونات المجتمع المدني، ومكبري الشأن العلمي من المنتخبين.

ولأن السنة المقبلة هي سنة انتهاء زمن تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023، ستكون المؤسسة مصالبة بإعداد دراسة تقييمية لنتائج تنفيذها، وإعداد تصور جديد لمخطط خماسي يضمن استمرارية أداء المؤسسة بنفس الروح التجديدية والسعي نحو ابتكار تصورات تديرية أكثر قربا من المواطن لضمان انسيابية الحقوق الانتفاكية، في كل سبالة مبادئ وقيم العدل والإنصاف.

وستواصل المؤسسة تعزيز بنيتها وآلياتها العملية من خلال الارتكاز، وباتفاق مع القطاع المكلف بالمالية، إلى نظام مالي من سلس، يخفض التوازن المنشود بين الاستقلال المالي للمؤسسة من جهة، وتشديد آليات مراقبة الإنفاق العمومي وحكامة من جهة ثانية.

من جانب آخر، ستواصل المؤسسة ترتيبات الوصول إلى صيغة متوافق عليها في نظام العاملين بها، بما يحقق عدالة استحقاقات منتسبيها في تدير وضعياتهم الإدارية من حركية وثقافية، وتقلد المسؤولية، وما يتصلبه من تغير التحفيز على العطاء وجذب الكفاءات.

هذا، وستواصل المؤسسة، وهو تعالج ما نضع عليه يدها من تحلمات، ويصل إلى علمها من اختلافات، وما تباخر إليه من مقترحات، تعميق تحليلها، والتدقيق في أسبابها، والاجتهاد في إيجاد حلول لها، لتكون خلاصاتها وما تقره إحصائياتها من معضيات مصبوغة بعد أكثر



عملية، مع التركيز على السلوكيات الاتفاقية النمائية، التي لا يلاحظ بشأنها أي قول، بسبب رتبة الضاهرة الإخبارية التي جعل منها سلوكيات متعايشا معها.

وفي الختام، ينبغي التأكيد على أن المؤسسة علمية وعملية بأن تفعيل ما تمت برمجته عن طريق المواكبة والرصد والتتبع، ضمانا للفعالية والنجاحة، يقتضي تضامرا الجهد وتنسيقها وتركيزها، والاتفات إلى حاجيات وانتضارات المتعلمين، وإلى تفاصيلها الدقيقة المميزة والمؤثرة.





### ملحق

#### الورقة الخلفية للاحتفال بالذكرى العشرينية

تخليد الذكرى العشرينية لإحداث المؤسسة كشاهد على المكتسب الحقوقي الذي تمثله في دعم مقومات «الإدارة الرشيدة» على امتداد عشرين سنة، في جانب من الإصلاحات السياسية والقانونية والمؤسسية التي يشهدها عهد جلالة الملك محمد السادس، نصره الله، بما شكلته من تجسيد متبصر لالتزام راسخ بالمكون الحضاري الوطني، ومن مراعاة للبعد الحدائي العصري فيما تفرضه متطلبات التطور المؤسساتي في مجال حماية الحقوق وضمن الحريات، ولتكون فرصة لتسجيل وقفة تأمل وتقييم لما حققته المؤسسة على مدى السنوات الماضية من إنجازات على درب إحقاق الحقوق وتسوية المنازعات خارج دائرة القضاء، من خلال إيجاد الحلول العملية المنصفة للنزاعات بين المرتفقين والإدارة العمومية على قاعدة العدل والإنصاف.

ماهية النشاط

«مؤسسة وسيط المملكة: إبداع ملكي لتجسيد متبصر لحماية الحقوق الارتفاقية على قاعدة العدل والإنصاف»

الشعار المعتمد

- إبراز إسهامات مؤسسة وسيط المملكة في دعم الأداء الحقوقي في بلادنا من خلال المداخل التالية:
  - الوقوف عند جانب من الإصلاحات السياسية والقانونية والمؤسسية المهمة في عهد جلالة الملك محمد السادس، نصره الله:
  - إبراز الدور الذي تقوم به المؤسسة في تجسيد حرص جلالته الملك، حفظه الله، على تنمية تواصل الإدارة مع المواطن في التزام تام بضوابط سيادة القانون والإنصاف:
  - جعل المؤسسة شاهدا على المكتسب الحقوقي الذي تمثله في دعم مقومات «الإدارة الرشيدة»:
  - الوقوف على التطور المؤسساتي الذي عرفته المؤسسة من «ديوان المظالم» إلى «مؤسسة الوسيط» باعتباره أحد تجليات الرؤية التطويرية لقضاء الحقوق الارتفاقية وتجسيدها للإصلاح المؤسساتي العميق الذي تعرفه بلادنا:
  - إظهار الدور الذي تقوم به المؤسسة في الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقة بين الإدارة والمرتفق، وإشاعة مبادئ التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية:
  - الوقوف على مكانة المؤسسة في محيطها الدولي، ودورها في مواكبة التوجهات الديمقراطية الحديثة، وانخراطها في المقاربات والممارسات الحقوقية الدولية.

الأهداف والأبعاد والغايات في تفاعل وترابط وتكامل





• على مستوى اللقاء الوطني للحكومة الارتفاقية:  
o تنظيم مؤتمر وطني للحكومة حول موضوع «من ديوان المظالم إلى مؤسسة الوسيط : تطور مؤسسي لضمان الحقوق الارتفاقية».

• على مستوى الجلسة الافتتاحية:  
o كلمات افتتاحية رسمية:  
o عرض فيلم وثائقي عن المؤسسة:  
o شهادات حية ومسجلة:  
o رفع الستار عن الطابع البريدي:  
o توقيع بعض الشراكات:  
o عروض موضوعاتية:  
o الإعلان عن بعض الاستحقاقات التي لها علاقة بموضوع الحكومة:

- تنظيم مسابقة «المرفق العمومي المثالي» بين إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية لاختيار المرفق العمومي الذي يكون أكثر تجاوبا مع تدخلات المؤسسة وأكثر تفاعلا مع توصياتها:

- وضع مصنف سنوي للمرافق العمومية التي تنجز إصلاحات إدارية، خلال السنة، تمكن من تبسيط مساطرها أو من حل إشكالية تكون سببا في تواتر النظمات التي تهم أداءها.

• على مستوى الأنشطة الأكاديمية المواكبة للاحتفال بالذكرى العشرينية:  
o نشاط دولي بأكاديمية المملكة المغربية:  
o محاضرات متخصصة لفائدة الأساتذة والطلبة الجامعيين في بعض الجامعات المغربية (مع مراعاة البعد المجالي):  
o إصدار عدد خاص بالمناسبة يتناول مختلف الإسهامات العلمية الحقوقية.

• على مستوى الهوية البصرية للاحتفال بالذكرى العشرينية:  
o معرض للملصقات - أنفوغرافيا (مقاربة مرئية لعرض الوثائق والمواد التي راكمتها المؤسسة):  
o إصدار طابع بريدي يخلد هذه المناسبة:  
o إعداد فيلم وثائقي خاص بالمؤسسة:  
o إصدار ذرع المؤسسة:  
o تخليد الذكرى في وثائق المؤسسة ومطبوعاتها.

• على مستوى الحضور:  
o دعوة رئيس الحكومة وبعض أعضائها ممن لهم علاقة مباشرة بالموضوع:  
o دعوة مجموعة من الشركاء الوطنيين والدوليين المعنيين بالشأن الحقوقي (حقوقيون، رؤساء شبكات الوسطاء والأمبودسمان، بعض الوسطاء أصدقاء المغرب...).

تصور حول بعض أنشطة الذكرى



## ملحقات

- على مستوى المواكبة الإعلامية والتواصلية:
  - o تنظيم حملة للتعريف بالمؤسسة في ندوات إذاعية يتم الانفاق على إدراجها ضمن برامج الإذاعات الجهوية التي تستضيف المندوبين الجهويين للمؤسسة أو بعض مسؤوليها المركزيين؛
  - o تنظيم مسيرة القرب عبر قوافل متنقلة لبعض المناطق للتعريف بالمؤسسة؛
  - o إحداث صفحة إلكترونية مواكبة للحدث.
- على مستوى بعض التكريمات:
  - o تكريم المسؤولين السابقين للمؤسسة (والي المظالم ووسيط المملكة السابق).



## فهرس التقرير

9.....	تقديم
20.....	مفاهيم اصطلاحية
22.....	أرقام مفتاحية
25.....	نشاط مؤسسة وسيط المملكة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى 2022 في لمحة
27.....	<b>أولا : تطور عدد الملفات المسجلة</b>
28.....	1. تطور عدد ملفات التظلم المسجلة بالنظر لطبيعة القضايا
29.....	2. تطور طرق تلقي التظلمات والشكايات صورة من صور تكيف المؤسسة مع احتياجات المواطنين
30.....	<b>ثانيا: معالجة الملفات: عمل يومي لتفاعل مباشر مع المواطن</b>
30.....	1. تطور عدد الملفات المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022
31.....	2. تطور معالجة الملفات بحسب طبيعتها
31.....	1.2 ملفات التظلم المعالجة
35.....	2.2 ملفات التوجيه المعالجة خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2022
36.....	3.2 طلبات التسوية المعالجة خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2022
36.....	4.2 المبادرات التلقائية
39.....	الجزء الأول: مؤسسة عريقة توأكب تطورات العصر لضمان البعد الحقوقي في السياسات الارتفاقية العمومية
41.....	<b>المحور الأول: مؤسسة وسيط المملكة: عشرون سنة في خدمة حكامه الارتفاق الإداري</b>
43.....	اللقاء التخليدي للذكرى العشرينية لإحداث المؤسسة
49.....	ارتسامات وانطباعات دولية حول أداء مؤسسة الوسيط
52.....	صدي المؤسسة تحت قبة البرلمان
52.....	أولا: الإطار المنظم للعلاقة بين البرلمان ومؤسسة وسيط المملكة
59.....	ثانيا: صدي أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن مهام البرلمان في مراقبة العمل الحكومي
64.....	ثالثا: صدي أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن أجوبة الحكومة على أسئلة البرلمانين
65.....	رابعا: صدي أداء مؤسسة وسيط المملكة ضمن تقرير مجموعة العمل الموضوعاتية المتعلقة بتقييم الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة
67.....	خامسا: صدي أداء مؤسسة وسيط المملكة من خلال المشاركة في اللقاءات التواصلية والعلمية المنظمة في البرلمان
71.....	<b>المحور الثاني: أربع سنوات من تطور تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة 2019-2023</b>
75.....	الجزء الثاني: تدخلات ومبادرات وسيط المملكة: اقتراحات وتوصيات لحماية الحقوق الارتفاقية ومعالجة الأخطاء وجبر الأضرار وضمان التواصل
77.....	<b>المحور الأول: المبادرة التلقائية: منظور جديد لتطوير أداء المؤسسة</b>
80.....	أولا: مقترح بخصوص تبسيط المساطر الإدارية لتجديد رخصة السياقة لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج



- ثانياً: مقترح في شأن الحكامة الدامجة والمنصفة لفائدة المكفوفين وضعاف البصر في مجال الارتفاق العمومي  
81..... الذي يخص الخدمات البنكية.....
- ثالثاً: مقترح حول حقوق كبار السن في ظل التحولات الرقمية.....  
84.....
- رابعاً: مقترح في شأن وضعية الطلبة المغاربة المسجلين بالجامعات الأوكرانية.....  
86.....
- خامساً: مقترح في شأن تمديد الاستفادة من التعويض عن المخاطر المخصص لمرضي وزارة الصحة ليشمل  
87..... مرضي المنذوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج.....
- سادساً: مقترح بخصوص مطالب النقابة المغربية لمهنيي الفنون الدرامية ومن معها من نقابات مهن الفنون  
88.....
- سابعاً: مقترح في شأن وجوب تدخل تشريعي في موضوع عدم تمكين الأطفال المكفولين، بعد وفاة كآفليهم من  
90..... التعويضات العائلية.....
- المحور الثاني: إضاءات حول الاختلالات والتعثرات المرصودة خلال السنة: مساهمة مؤسساتية في تفعيل نموذج  
ارتقائي جديد.....**  
93.....
1. الأخطاء الإدارية الداخلية ومواجهة المرتفق بها.....  
96.....
  2. عدم التقيد بالحقيقة القضائية في اعتماد الأثر القانوني لوقائع كانت سببا في ترتيب جزاء إداري.....  
97.....
  3. الأخطاء الناجمة عن التدبير المعلوماتي.....  
97.....
  4. الحق في الحصول على نسخ من محاضر مفتشية الشغل.....  
98.....
  5. التمسك الحر في بشكليات إثبات وقائع ذات الصلة بالاستفادة من الحماية الاجتماعية.....  
98.....
  6. التوسع في سقوط الحق.....  
98.....
  7. تبرير عدم تنفيذ الأحكام بـ «النية» في تقديم طعون.....  
99.....
  8. رفع التقادم الرباعي.....  
99.....
  9. تعار تحويل الحق في الضمان الاجتماعي من دولة إلى دولة في إطار الاتفاقيات الدولية.....  
100.....
  10. عدم الانتظام في توسيع سلة الأدوية المعوض عنها.....  
100.....
  11. الاستمرار في عدم إصدار نصوص تنظيمية سبق للمؤسسة أن أوصت بالتعجيل بإصدارها.....  
101.....
  12. بطء وتيرة فك العزلة عن العالم القروي.....  
101.....
  13. عدم التشدد في فرض تأمين الحماية الاجتماعية لمن يعمل لفائدة الأشخاص المتعاقدين مع الإدارة.....  
102.....
  14. ضعف مراقبة المنشآت التي تتوقف إدارتها على رخص المطابقة البيئية.....  
102.....
  15. تعثرات تهم مجال الاستثمار.....  
102.....
  16. اعتبار اللجوء إلى مؤسسة الوسيط بشكل إخلال إداريا موجبا للتأديب.....  
103.....
  17. غياب الالتقائية والتواصل بين مختلف القطاعات الإدارية.....  
103.....
- الاختلالات المرتبطة بقضايا عقارية.....  
104.....
- الاختلالات المرتبطة بقضايا تهم الحماية الاجتماعية.....  
105.....
- المحور الثالث: القواعد والمبادئ المستخرجة من بعض التوصيات والقرارات الصادرة برسم سنة 2022.....**  
107.....
- أولا: عينات من مبادئ وقواعد أقرتها أهم توصيات وسيط المملكة برسم السنة.....  
110.....
  1. الخطأ في المسطرة شأن إداري داخلي لا يد للمتعامل مع الإدارة فيه.....  
110.....



- 110.....2. مسؤولية الإدارة عن عدم احترام الضوابط القانونية في عقودها الإدارية.
- 111.....3. الحق في الأجر إذا ما واصل الموظف عمله في غياب تبليغه قرار قبول الاستقالة.
- 112.....4. حجية الأحكام
- 113.....5. مفعول تصميم التهيئة.
- 113.....6. فك العزلة.
- 114.....7. الضريبة على الأراضي غير المبنية.
- 115.....8. الإدارة ملزمة بإخراج النصوص التنظيمية.
- 115.....9. مسؤولية الإدارة في تدبير المنح معلوماتيا.
- 116.....10. تمكين الأطراف من نسخ من محاضر تفتيش الشغل.
- 117.....11. الاستعاضة عن شهادة معاينة الطبيب للوفاة.
- 117.....12. واجب المحافظة العقارية في إتمام إجراءات التحفيظ.
- 118.....13. عدم جواز التعامل بشكل ضيق مع سقوط حق
- 119.....14. مدة مفعول مقرر نزع الملكية.
- 120.....15. مدة حفظ أصول الأحكام.
- 121.....16. إثبات مادية حادثة الشغل.
- 122.....17. التهييء لتقديم طعن لا يعد مبررا لعدم تنفيذ حكم قضائي.
- 122.....18. رفع التقادم الرباعي.
- 123.....19. تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام.
- 124.....20. التصريح بتجديد مكتب جمعية
- 124.....21. عائدات تقويت الأراضي السلالية.
- 125.....22. دعم الجمعيات.
- 126.....23. واجب الإدارة في توفير الماء الشروب.
- 127.....24. التزام الإدارة بتيسير الحصول على المعاش.
- 127.....25. تفسير الاتفاقيات الدولية.
- 128.....26. الاستفادة من التغطية الصحية.
- 129.....27. الحق في التعويض عن التنقل والمهام.
- 130.....**ثانيا: عينات من مبادئ وقواعد مستخلصة من أهم قرارات وسيط المملكة برسم السنة.**
- 130.....1. تنفيذ المقررات الصادرة في إطار العدالة الانتقالية.
- 130.....2. نقل الرفات خلال الجائحة.
- 131.....3. المنازعة في صحة إجراءات الإكراه البدني.
- 132.....4. عدم الاستفادة من المعاش بسبب تنفيذ عقوبة.
- 132.....5. الحقوق الارتفاقية كما ترتب التزامات على الإدارة ترتب أيضا التزامات على المرتفق.





6. صلاحيات الطبيب في تشخيص وضعية المريض الصحية.....133
7. الإذن بفتح المقالع.....134
8. فرض الجواز الصحي.....134
9. الشهادات الجامعية وما تتيحه من فرص التشغيل.....135
10. إجراءات الضبط القضائي المخولة لمصالح إدارة الجمارك.....136
11. واجب الدولة في تأمين الحماية الاجتماعية.....136
12. الإدارة ملزمة بمراعاة مبادئ التقطيع الترابي.....137
13. الحصول على معلومات تهم شخصا آخر.....138
14. استثناءات التعمير.....138
15. التقييد الاحتياطي.....139
16. الحفاظ على الفرشة المائية.....140
17. تقريب مراكز المباريات الخاصة بالأشخاص في وضعية إعاقة.....140
18. عدم الجواب على طلب إحداث تقسيم تجزئة سكنية.....141
19. نزع الملكية.....142
20. منع القيام ببعض الأنشطة خلال حالة الطوارئ.....142
21. رخصة الصيد البحري وتأثيرها على البيئة.....143
22. عدم سلوك الإجراءات القانونية يجعل الإدارة في وضعية الاعتداء المادي.....144
23. حصر الاستفادة من الإعفاء من التدريب على هيئات التدريس.....144
- المحور الرابع: موضوع سنة 2022: الخدمات الارتفاقية: بين الولوج والولوجية.....147**
- تمهيد.....149**
- تدخلات وسيط المملكة ذات الصلة بموضوع الولوج والولوجية.....150**
- أولا: الحواجز السلوكية.....151
- ثانيا: الحواجز أمام الإخبار والتواصل.....153
- ثالثا: الحواجز التكنولوجية.....155
- رابعا: الحواجز التنظيمية.....156
- خامسا: الحواجز المادية والمعمارية.....159
- خاتمة.....160**
- الجزء الثالث: تحليل المعطيات الإحصائية: حصيلة سنة من المساعي من أجل حلول ودية لفض نزاعات المرتفقين مع الإدارة.....163
- المحور الأول: ضبط وفرز متعدد الأوجه للقضايا المسجلة برسم سنة 2022.....165**
- أولا: معطيات إحصائية عامة حول المسجل العام.....168**
1. تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها المعنيون بها.....170



2. تحليل عدد الملفات المسجلة من زاوية جنسية أصحابها.....171
3. تحليل عدد الملفات المسجلة بحسب جنس أصحابها.....172
4. تحليل عدد الملفات المسجلة بحسب سياقها الجغرافي .....173
5. الملفات المسجلة بحسب الإحالة المتبادلة مع المجلس الوطني لحقوق الإنسان.....188
6. الملفات المسجلة بحسب الحقوق المعنية بالإخلال.....188
7. الملفات المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها.....190
8. الملفات المسجلة التي تهم الأشخاص الذاتيين بحسب الفئات العمرية.....192
- ثانياً: التصنيف الجغرافي للقضايا: توزيع مجالي دال .....198**
- 1) التوزيع المجالي للتظلمات المسجلة.....198
- 2) التوزيع المجالي للشكايات والطلبات المسجلة.....217
- المحور الثاني: ملفات التظلم: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022.....245**
- أولاً: ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات برسم سنة 2022.....248**
1. ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مركز التظلم.....249
2. الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار.....250
3. تحليل ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب التصنيف الموضوعاتي.....253
4. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب طبيعة المتظلم.....266
5. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جنس المتظلم.....269
6. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الفئة الاجتماعية.....271
7. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة.....275
8. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الحقوق المعنية بالإخلال.....277
9. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب جهات المعركة.....280
10. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب بلدان الإقامة.....286
11. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب الجنسية.....289
12. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب المجال القطاعي المعني بها.....291
13. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات بحسب مكان التسجيل.....295
14. القيمة المالية للأحكام موضوع قرارات التسوية بحسب الإدارات المعنية.....297
15. ملفات التظلم المسجلة والمعالجة بحسب الفئة العمرية.....298
- ثانياً: ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات برسم سنة 2022.....301**
- مفاهيم منهجية.....301
1. إجمالي التوصيات موضوع التتبع.....303
2. الوضعية العامة لإجمالي التوصيات المتركمة موضوع التتبع.....305
3. مداخل متعددة لخلاصات تحليلية تهم التوصيات المتركمة موضوع التتبع.....308



4. القيم المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة التي تهم التوصيات المترابطة موضوع التتبع.....327
- المحور الثالث: ملفات طلبات التسوية: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022.....333**
- أولاً: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب التصنيف الموضوعاتي.....334
- ثانياً: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب طبيعة طالب التسوية.....335
- ثالثاً: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب جنس طالب التسوية.....335
- رابعاً: التوزيع الجغرافي لملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب الجهات والعمالات والأقاليم.....335
- خامساً: ملفات طلبات التسوية المسجلة والمعالجة بحسب المجال القطاعي المعني.....336
- المحور الرابع: ملفات التوجيه: نتائج رصد عمليتي التسجيل والمعالجة خلال سنة 2022.....337**
- أولاً: الحصيلة الإجمالية لمعالجة ملفات التوجيه المسجلة بحسب طبيعة القرارات الإجرائية المتخذة.....340
- ثانياً: ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب التصنيف الموضوعاتي.....341
- ثالثاً: التوزيع الفئوي لملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية.....347
- رابعاً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب المؤشرات التنموية.....350
- خامساً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة المشتكى.....352
- سادساً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنس المشتكى.....355
- سابعاً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جهات المملكة.....356
- ثامناً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية التي تهم أشخاصاً قاطنين بالخارج بحسب بلدان الإقامة.....359
- تاسعاً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب جنسية المشتكى.....361
- عاشراً: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب القطاع الموجه إليه أو المعني بشكل أو بآخر بموضوع التشكي.....362
- إحدى عشر: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب طبيعة الحقوق موضوع التشكي.....365
- ثاني عشر: توزيع ملفات التوجيه المسجلة والمعالجة بمقتضى قرارات إجرائية بحسب محل تسجيل الشكاية.....369
- المحور الخامس: تحليل الزمن التنظيمي: أحد معايير التقييم الذاتي لأداء المؤسسة خلال سنة 2022.....371**
- أولاً: مدة الدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022.....373
1. المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022 بحسب التصنيف الموضوعاتي.....373
2. المدة اللازمة للدراسة الأولية للتظلمات خلال سنة 2022 بحسب مكان تسجيلها.....374
- ثانياً: زمن المعالجة الموضوعية للتظلمات لدى مؤسسة وسيط المملكة.....375
1. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات.....375
2. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي.....377
3. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب جغرافية الإدارة.....380
4. معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب مكان تسجيل التظلم.....381
- ثالثاً: زمن المعالجة الموضوعية للشكايات لدى مؤسسة وسيط المملكة.....382



- 383.....رابعا: معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة.
- 383.....1. المعدل العام لتنفيذ التوصيات الصادرة.
- 384.....2. معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب التصنيف الموضوعاتي.
- خامسا: زمن تفاعل الإدارة وجوابها عن مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستناد إلى الملفات المعالجة التي كانت
- 386.....موضوع مراسلة.
- 386.....1. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات.
- 386.....2. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب التصنيف الموضوعاتي.
- 387.....3. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب جغرافية الإدارة.
- 391.....4. معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات وتوصيات بحسب المجال القطاعي المعني بها.
- 392.....سادسا: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تجهيز ملفات التظلم.
- 394.....1. بالنسبة للمراسلات التي بقيت دون جواب.
- 394.....2. بالنسبة لجلسات البحث.
- 397.....الجزء الرابع: تنمية التواصل وتعزيز الشراكات وتقوية القدرات المهنية: وظائف داعمة لترسيخ سيادة القانون وإشاعة
- 401.....مبادئ العدل والإنصاف.
- المحور الأول: تيسير الحصول على المعلومات ذات الطابع العام الموجودة في حوزة مؤسسة وسيط المملكة:
- 403.....مدخل لدعم وتعزيز قيم الشفافية.
- المحور الثاني: تقارير المخاطبين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2022: عناصر معلوماتية متفردة تهم تفاعل الإدارة مع تدخلات وسيط المملكة.
- 409.....منخفضات لمضامين التقارير المتوصل بها
- 415.....1 - تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد.
- 415.....2 - تقرير قطاع التواصل بوزارة الشباب والثقافة والتواصل.
- 415.....3- تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتنمية والإسكان وسياسة المدينة.
- 416.....4 - تقرير إدارة الدفاع الوطني.
- 416.....5 - تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية.
- 417.....6 - تقرير المندوبية السامية للتخطيط.
- 417.....7 - تقرير صندوق الإيداع والتدبير.
- 418.....8 - تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية.
- 418.....9 - تقرير وزارة الداخلية.
- 419.....10 - تقرير مديرية أملاك الدولة.
- 420.....11 - تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة.
- 420.....12 - تقرير مجموعة العمران.



- 13 - تقرير الوكالة الوطنية للمياه والغابات.....421
- 14- تقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني.....421
- 15 - تقرير وزارة التجهيز والماء.....422
- 16 - تقرير المديرية العامة للأمن الوطني.....422
- 17 - تقرير الصندوق المغربي للتقاعد.....423
- 18 - تقرير وزارة العدل.....423
- 19 - تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة.....423
- 20 - تقرير قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل.....424
- 21 - تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج.....424
- 22 - تقرير قطاع الفلاحة بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات.....424
- 23 - تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل.....425
- 24 - تقرير المجمع الشريف للفوسفاط.....425
- 25 - تقرير قطاع التنمية المستدامة بوزارة الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة.....425
- 26 - تقرير قطاع الانتقال الطاقى بوزارة الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة.....426
- 27 - تقرير وزارة الاقتصاد والمالية ومصالحها الخارجية.....426
- 28 - تقرير وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة.....428
- 29 - تقرير وزارة الصناعة والتجارة.....429
- 30 - تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب.....429
- 31 - تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية.....429
- 32 - تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج.....430
- 33 - تقرير الهيئات التعاضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام).....430
- 34 - تقرير قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني .....430
- 35 - تقرير قطاع الصيد البحري بوزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات.....431
- 36 - تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية.....431
- 37 - تقرير وزارة الصحة والحماية الاجتماعية.....431
- 38 - تقرير رئاسة الحكومة.....432
- 39 - تقرير وزارة التضامن والإدماج الاقتصادي والأسرة.....432
- 40 - تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات.....433
- 41 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال).....433
- 42 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الجنوب).....433



- المحور الثالث: حصيلة عمل المؤسسة في مجال التواصل والتعاون وتعزيز الشراكات.....435
- أولاً: أنشطة المؤسسة على الصعيد الوطني .....
- 437..... 1. تقرب المؤسسة من عموم المواطنين ومختلف الفاعلين .....
- 440..... 2. التواصل مع الإدارات والمؤسسات العمومية في المواضيع ذات الاهتمام المشترك.....
- 441..... 3. دعم التواصل والتعاون بين مؤسساتي .....
- 443..... 4. المشاركة في النقاشات العمومية ذات البعد الوطني.....
- 443..... 5. التواصل مع الفضاء الأكاديمي كآلية لدعم البحث العلمي .....
- 444..... 6. التفاعل والتعاون مع جمعيات المجتمع المدني .....
- 444..... 7. دعم التواصل مع الإعلاميين.....
- 445..... 8. توسيع التعاون والشراكات .....
- ثانياً: أنشطة المؤسسة على الصعيد الدولي .....
- 445..... 1. دعم مكانة المؤسسة في الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة .....
- 447..... 2. تطوير علاقات التعاون الثنائي مع المؤسسات المماثلة .....
- 448..... 3. الانفتاح على المنظمات الدولية ووكالات التعاون.....
- 448..... 4. استقبال وفود عن هيئات مختلفة.....
- المحور الرابع: حصيلة عمل المؤسسة في مجال التكوين.....449
- 451..... 1. التكوين في إطار مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة .....
- 451..... 2. تكوين الموارد البشرية للمؤسسة .....
- 451..... • التكوين المستمر الداخلي.....
- 452..... • التكوين المستمر الخارجي.....
- 452..... 3. التكوين المصاحب .....
- 453..... الأفاق المستقبلية في عمل مؤسسة الوسيط.....
- 455..... • أنشطة تعزيز القرب الارتقائي.....
- 456..... • الأنشطة الداخلية والمهنية.....
- 457..... • أنشطة التحسيس والتواصل والتعاون الدولي.....
- 459..... ملحق : الورقة الخلفية للاحتفالات الخاصة بتخليد الذكرى العشريونية .....



# أهم الإصدارات



## التقارير السنوية



## المجلات



## منشورات على طريقة برايل



## خاص بالأطفال



