السنة التاسعة والتسعون – عدد 5899 مكرر — 7 محرم 1432 (13 ديسمبر 2010)

ISSN 0851 - 1195

المملكة المغربية

الجريدة الرسمية

النشرة العامة

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

تدرج في النشرة العامة القوانين والنصوص التنظيمية ونصوص الأوفاق الدولية الموضوعة باللغة العربية وكذلك المقررات والوثائق التي تفرض القوانين أو النصوص التنظيمية الجاري بها العمل نشرها بالجريدة الرسمية

فهرست

نصوص عامة

صفحة

مؤسسة ديوان المظالم. - تقرير برسم سنتي 2008 و 2009.

تقرير والي المظالم المرفوع إلى صاحب الجلالة أمير المؤمنين الملك محمد السادس نصره الله وأيده، عن حصيلة نشاط مؤسسة ديوان المظالم برسم سنتي 2008 و 2009..... 5266

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

نصوص عامة

تقرير والي المظالم المرفوع إلى صاحب الجلالة أمير المؤمنين الملك محمد السادس نصره الله وأيده عن حصيلة نشاط مؤسسة ديوان المظالم برسم سنتي 2008-2009

القسم الأول

حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات

بناء على أحكام المادة الرابعة عشرة من الظهير الشريف المحدث لمؤسسة ديوان المظالم، الصادر في 23 من رمضان 1422 (9 ديسمبر 2001) وأحكام المادة 57 من النظام الداخلي المصادق عليه بموجب الظهير الشريف رقم 1.03.240 الصادر في 9شوال 1424 (4 ديسمبر 2003)، قامت المؤسسة في إطار المهام الموكولة إليها، بتلقي شكايات وتظلمات المواطنين في مواجهة قرارات وأعمال وتصرفات بعض الإدارات العمومية، والعمل على دراستها، وتحليلها وتتبعها، وإجراء الاتصالات اللازمة بشأنها مع الإدارات المعنية من أجل البحث عن حلول منصفة وعادلة لمطالب المشتكين والمتظلمين الذين يعتقدون أنهم ضحايا التعسف والتجاوز في استعمال السلطة من قبل أجهزة الإدارة العمومية، وسائر الهيئات المتمتعة بصلاحيات السلطة العمومية.

وقد عملت المؤسسة في إطار ذلك، على تتبع مآل الشكايات المتوصل بها، وإخبار أصحابها بالقرارات المتخذة بشأنها.

كما سعت، في إطار التنسيق والتعاون والتواصل الدائم مع مختلف السلطات العمومية، إلى تفعيل آليات تحسيس المسؤولين العموميين بمختلف درجات مسؤولياتهم على احترام قيم حقوق الإنسان في تعاملهم مع المرتفقين، والتقيد بالمبادئ العامة للقانون، والالتزام بقواعد العدل والإنصاف التي جعلت المؤسسة منها شعاراً يعكس الأهداف التي أحدثت من أجلها، وعقيدة راسخة تترجم جوهر الرسالة التي تحمل أعباءها.

وقد قامت المؤسسة في إطار مهامها التواصلية مع المواطنين بتطوير مرافق الاستقبال والإرشاد والتوجيه، حيث عملت على مساعدة آلاف من المواطنين، وإرشادهم وتوجيههم إلى المصالح الإدارية المختصة بالنظر في طلباتهم وقضاياهم، و تذليل الصعوبات التي تعترضهم في الاتصال بهذه المصالح والمرافق، وهو أمر كانت له انعكاسات إيجابية ؛ لاسيما بعد إحداث مندوبيات جهوية للمؤسسة، تكريسا لسياسة القرب، وترسيخا لمنهجية التواصل الفعال والمباشر بين المواطنين والإدارة من جهة وبين المواطنين والمؤسسة من جهة أخرى.

وإذا كانت بعض الإدارات قد عرفت تطورا ملحوظا في منهجية تعاملها، ومستوى تجاوبها مع المواطنين إما مباشرة أو عن طريق مؤسسة ديوان المظالم؛ فإن عددا لا يستهان به من الإدارات العمومية، وفي مقدمتها الإدارات المحلية التي لها إشراف مباشر على جل المرافق العمومية المحلية، ما تزال تتعامل مع المواطنين بأسلوب مناف لضوابط سيادة القانون، ودون احترام لأخلاقيات المرفق العمومي، ودون مراعاة لمبادئ حقوق الإنسان، وقواعد العدل والإنصاف ؛ مما حذا بمؤسسة ديوان المظالم إلى إبداء ملاحظات وتوصيات واقتراح حلول، وتقديم مطالب لهذه الإدارات، من أجل التقيد بالقانون، ومعاملة المواطنين على قدم المساواة. وقد سنت المؤسسة عدة أشكال وآليات للتخاطب المباشر مع المسؤولين الإداريين بمختلف المرافق العمومية، من أجل حثهم على إيلاء اهتمام خاص لما تحيله المؤسسة إليهم من شكايات وتظلمات، وما تعرضه عليهم من قضايا ومشاكل يعاني المواطنون من جرائها أشد المعاناة.

ولعل المعطيات المرقمة التي تتضمنها حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال معالجة الشكايات والتظلمات برسم السنتين المنصرمتين 2009 – 2008، تعكس بكيفية جلية ما بذلته المؤسسة من جهد، كانت له نتائج إيجابية على المواطن ؛ ولكنها في الوقت ذاته تعكس حقيقة الإكراهات والصعوبات التي يلاقيها المواطنون في علاقتهم بأجهزة السلطة العمومية، وحقيقة واقع الإجراءات والمساطر المعقدة التي ما تزال إدارات عمومية عديدة تتبعها، وتتعامل مع المرتفقين على أساسها؛ وهو ما يشكل عبئا ثقيلا يتحمله المواطنون، ويمثل كلفة إضافية يدفعونها من أموالهم ووقتهم وتنقلاتهم بين المصالح الإدارية المختلفة، مقابل ما يستفيدونه من خدمات، وما يحصلون عليه من وثائق وتراخيص وقرارات.

وعلى الرغم من المساعي التي بذلتها مؤسسة ديوان المظالم من أجل حث عدد من الإدارات العمومية على تسوية وضعية المشتكين، الذين تبين لها، استنادا إلى الوثائق والحجج والقرائن المدلى بها، أن مطالبهم عادلة وقائمة على أسس قانونية سليمة؛ فإن هذه الإدارات وفي مقدمتها الأجهزة الإدارية التابعة للهيئات المحلية المنتخبة، وبعض الهيآت التي تتمتع بصلاحيات السلطة العمومية وبعض الإدارات المركزية، لم تتعامل مع مطالب المشتكين العادلة بالجدية والمسؤولية المطلوبة، ولم يول المسؤولون بها لتدخلات مؤسسة ديوان المظالم الاعتبار اللازم، باعتبارها مؤسسة أنشئت لحماية الحقوق، ومناهضة التعسف ومحاربة الظلم ومواجهة مختلف مظاهر التجاوز والشطط والاعتداء على حقوق المواطنين.

وعلى غرار ما دأبت المؤسسة عليه في السنوات الماضية ؛ فقد لجأت مرات عديدة إلى مكاتبة الحكومة في شخص السيد الوزير الأول طلبا للتدخل لدى الإدارات المعنية، لحثها على إنصاف المشتكين، وهو ما كان يسفر عن تحقيق نتائج إيجابية وفعالة، رغم ما يشكله سلوك هذه المسطرة من طابع خاص واستثنائي، إذ من المفروض ألا يتم اللجوء إليها إلا في الحالات الخاصة، وبعد مكاتبة الإدارة المعنية والاتصال

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

المباشر معها، وإجراء المساعي الودية اللازمة، وتقديم الاقتراحات والحلول لإيجاد تسوية منصفة وعادلة لوضعية المشتكي، تحرص المؤسسة على أن تكون مطابقة لقواعد القانون ومنطق العدل وقيم الإنصاف.

وقد سعت المؤسسة خلال هاتين السنتين 2009 – 2008، إلى تفعيل آليات جديدة للتواصل والتجاوب مع الإدارات العمومية التي تعاني من إكراهات وصعوبات تحول دون تمكينها من الاستجابة العاجلة لمطالب المشتكين من ذلك: عقد اجتماعات دورية للدراسة المشتركة للملفات المشتكين التي تتسم بالتعقيد وتستلزم تفكيراً معمقا، وإيجاد حلول متفق عليها، وتأسيس لجان ثنائية مشتركة دائمة مع بعض الإدارات التي تثبت المؤشرات الإحصائية زيادة في عدد الشكايات المتعلقة بها، وذلك من أجل التتبع المستمر، ودراسة جميع الإمكانات المتاحة للبحث عن حلول منصفة وعادلة.

ومع ذلك، فإن هذه الآلية الأخيرة لم تحقق النتائج المرجوة منها بالنسبة لقطاع الجماعات المحلية وما يتعلق بها من شكايات، خاصة منها الشكايات المتعلقة بظاهرة الامتناع عن تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهتها، وظاهرة الاعتداء المادي على أراض الخواص دون سلوك المساطر المعتمدة في نزع الملكية، أو عدم منح تعويض منصف وعادل عن الأراضي المنزوعة ملكيتها، أو حالات عدم الاستجابة لمطالب رفع اليد عن بعض العقارات التي تم اتخاذ قرار باحتلالها من أجل استغلالها لإقامة منشآت عمومية دون أن يتم ذلك رغم مرور أكثر من (15) سنة، وفي بعض الحالات بعد مرور أكثر من (20) سنة، دون أن تقوم الإدارة باستغلال واستعمال هذه العقارات أو حتى عدم بقاء الحاجة لهذا الاستغلال لاسيما بعد انقضاء المدة القانونية المخصصة لتنفيذ تصاميم التهيئة العمرانية المحددة في عشر سنوات، ومع ذلك ترفض الإدارة الاستجابة لمطالب رفع اليد عنها ليتمكن أصحابها من الاستفادة من ملكيتهم المضمونة بمقتضى دستور البلاد، والتي لا يمكن الحد منها إلا بمقتضى القانون.

واستمرارا في الدفاع عن حقوق المشتكين، فقد كان لآلية الإحالة المتبادلة للشكايات بين مؤسسة ديوان المظالم والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان دور فعال في حماية حقوق عدد من المشتكين، كما كان للتقارير والمذكرات التي رفعتها المؤسسة إلى السيد الوزير الأول آثار إيجابية وحميدة على مستوى التواصل بين المؤسسة وعدد من الأجهزة الحكومية المعنية بالشكايات، ولاسيما ما يتعلق بالاقتراحات العملية التي رفعتها المؤسسة، والتي تم التجاوب معها، من خلال التعديلات التي أدخلت على عدد من النصوص القانونية المتعلقة ببعض المجالات، وفي مقدمتها الأحكام الخاصة بنظام الضمان الاجتماعي، وإيرادات المصابين بحوادث الشغل، وإدماج خريجي بعض مؤسسات التكوين في أسلاك الوظيفة العمومية بقطاع الصحة.

لقد تبين من خلال الشكايات المعالجة برسم السنوات الماضية، أن عمل مؤسسة ديوان المظالم يحتاج إلى مزيد من الدعم والمساندة من قبل السلطات العمومية بمختلف درجاتها، وأن سلوك الإدارة العمومية في علاقتها مع المواطنين في حاجة ماسة للمراجعة الجذرية على أساس المفهوم الجديد للسلطة الذي ما يزال استيعاب مضامينه من قبل عدد من المسؤولين العموميين ضعيفا. وما تزال القيم التي تشكل مضمونه ومحتواه من مواطنة، وحكامة، وشفافية، وقرب في الخدمات المقدمة، وتواصل فعال ومثمر ؛ لم تجد السبيل الكفيل بتطبيقها تطبيقا سليما، حتى يشعر المواطنون بآثارها في حياتهم وفي علاقتهم بأجهزة الدولة والسلطات العمومية، وفي مقدمتها الإدارة العمومية بكل مرافقها ومؤسساتها.

الفصل الأول

المعطيات الأساسية والمؤشرات العامة

تلقت مؤسسة ديوان المظالم منذ شروعها الفعلي في معالجة الشكايات والتظلمات التي يرفعها المواطنون إليها خلال الفترة المتراوحة ما بين سنة 2004 إلى متم سنة 2009 أي خلال خمس سنوات، ما يناهز 26576 شكاية وتظلما، بالإضافة إلى 15061 شكاية لا تستوفي الشروط القانونية الضرورية، حيث عملت المؤسسة على إرشاد وتوجيه أصحابها.

وقد وصل عدد الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب المعايير والشروط المطلوبة، والمنصوص عليها في النظام الداخلي للمؤسسة إلى 14508 شكايات أي ما يوازي 54,59% من مجموع الشكايات المتوصل بها خلال السنوات الماضية (2009-2004) حيث أحالت المؤسسة خلال هذه السنوات إلى الإدارة ما يناهز 5553 شكاية من مجموع الشكايات والتظلمات المتوصل بها، قصد مطالبة الإدارة بتسوية أوضاع أصحابها، والاستجابة لمطالبهم، بعد أن قامت بدراستها، والتأكد من الأدلة والحجج المدلى بها، وتبين أنها مستوفية للشروط القانونية المطلوبة، ويمثل هذا العدد حوالي 21% من مجموع الشكايات المتوصل بها.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ويتضح من خلال ذلك، أن أكثر من 79% من مجموع ما توصلت به المؤسسة من شكايات قد تمت معالجتها سواء من خلال إرشاد أصحابها وتوجيههم، إما بإحالة مطالبهم إلى الجهات المختصة بالنظر فيها، أو إثارة انتباههم إلى المساطر الإدارية الواجب اتباعها لتسوية أوضاعهم، أو من خلال مراسلتهم لتوضيح عدم أحقية مطالبهم في حالة ما إذا كانت هذه المطالب غير قائمة على أسس قانونية سليمة ؛ مما أسهم بكيفية فعلية وعملية في تحقيق هدفين اثنين :

الهدف الأول : ويتمثل في تقديم المساعدة الإدارية والتقنية والقانونية اللازمة للمشتكين وسائر المواطنين الذين يتصلون بمؤسسة ديوان المظالم، ويستفسرون عن حقوقهم وعن المساطر والإجراءات الإدارية الواجب اتباعها لقضاء أغراضهم الإدارية، أو من أجل الاستفادة من خدمات عمومية تقدمها المرافق والمؤسسات الإدارية.

الهدف الثاني : ويتمثل في الاضطلاع بمهمة تخفيف العبء على الإدارة من خلال استقبال المواطنين والتواصل معهم، وإرشادهم، والعمل على توجيههم بما يكفل الاستجابة لمطالبهم أو على الأقل تعريفهم بالمسار الذي يتعين سلوكه من أجل الحصول على الخدمة العمومية المطلوبة، أو رفع الضرر الذي لحق بهم من جراء عمل الإدارة أو تصرفها.

وكلا الهدفين معا يندرجان ضمن المهام الاستراتيجية الرئيسية التي تضطلع بها المؤسسة، والكامنة في تنمية التواصل بين المرافق العمومية والمواطنين بمختلف فئاتهم، الذين يتطلعون إلى الاستفادة من خدمات هذه المرافق وفق معايير الجودة والفعالية والقرب واليسر، واستنادا إلى المساواة في المعاملة، في إطار شروط قانونية واضحة، ومساطر إدارية شفافة ومبسطة.

وإذا كانت المؤسسة تسعى جاهدة إلى تحقيق هذين الهدفين منذ تأسيسها، باعتبار ذلك رسالة مأمورية تنهض بها من أجل التفعيل الناجع والأمثل للمفهوم الجديد للسلطة الذي يشكل أحد ركائز بناء الدولة المغربية الحديثة في مستهل القرن الواحد والعشرين، فإن السنتين الماضيتين (2009-2008)، قد أضافت لبنة أخرى في تثمين عمل المؤسسة، وشكلت حلقة نوعية في هذا المسار المؤسسي الطويل الذي يروم ملء الفجوة بين الإدارة والمواطن، وتذليل الصعوبات والإكراهات التي يلاقيها في تعامله اليومي مع أجهزة الإدارة ومختلف مرافق الدولة، وجعل التواصل بين طرفي المعادلة، تواصلا حقيقيا وفعليا ومنتجا.

وخلال هاتين السنتين، تلقت المؤسسة 3456 شكاية وتظلما، بالإضافة إلى حوالي 7192 مطلبا للإرشاد والتوجيه.

ومن خلال هذه الأرقام يتبين أن هناك انخفاضا ملحوظا في عدد الشكايات المتوصل بها، مقارنة مع السنوات السابقة، حيث انتقل من 6971 شكاية إلى 3456 شكاية، أي بنسبة انخفاض تصل إلى أكثر من 51%مما يؤكد فعالية التواصل اليومي الذي تقوم به المؤسسة مع المتعاملين معها من خلال مختلف وسائل الاتصال.

ويتضح من خلال المؤشرات الإحصائية التي يستعرض تفاصيلها هذا التقرير، أن هناك ارتفاعا في عدد الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، والذي انتقل سنة 2004 ـ التي تعتبر سنة الانطلاقة الفعلية في عمل المؤسسة ـ من 29% إلى 94,61 % سنة 2009 وهو مؤشر إيجابي، يعكس تطورا ملحوظا في علاقة المؤسسة بالمرتفقين من المواطنين المشتكين، وتطورا نوعيا في درجة فهمهم لأدوارها ومجالات تدخلها، وطبيعة المهام التي تقوم بها. إذ المؤسسة ليست فقط مكتبا للضبط من أجل تلقي الشكايات ؛ بقدر ما هي مؤسسة للتواصل بين الإدارة والمواطن، وقوة اقتراحية لإصلاح الأجهزة الإدارية للدولة، وتحسين أوضاعها القانونية، ومؤسسة للوساطة التوفيقية من خلال ما تقوم به من مساع ودية لإيجاد حلول منصفة وعادلة لبعض الخلافات القائمة بين المواطنين والإدارة والقضايا الشائكة التي تحتاج إلى حلول توفيقية ومتوازنة، فضلا عما تقوم به من أدوار تحسيسية وتواصلية وتخليقية في عمل الأجهزة الإدارية العمومية.

ويمكن من خلال الأرقام والإحصائيات والمؤشرات الإجمالية والتفصيلية التالية تقديم أهم المعطيات المتعلقة بحصيلة معالجة الشكايات والتظلمات التي تلقتها المؤسسة خلال سنتي 2008 ـ 2009 وأهم الخلاصات والاستنتاجات التي يمكن تسجيلها استنادا إلى مقاربة تحليلية لمختلف هذه المعطيات.

المحور الأول : المعطيات الإجمالية

وصل عدد الشكايات والتظلمات التي سجلت بمؤسسة ديوان المظالم برسم سنتي 2008 ـ 2009 ما مجموعه 3456 شكاية وتظلما، حيث عرفت سنة 2008 انخفاضا جزئيا مقارنة مع سنة 2007 من خلال بلوغ عدد الشكايات المسجلة ما يناهز 1935 شكاية برسم سنة 2008 مقابل 2445 برسم سنة 2007، في حين عرفت سنة 2009 انخفاضا ملحوظا ودالا، حيث لم يتجاوز عدد الشكايات المسجلة بهذه السنة 1521 شكاية.

وقد قامت المؤسسة بدراسة توثيقية وقانونية لما توصلت به من شكايات، وأنجزت تصنيفا لها، وقررت ـ حسب كل حالة على حدة ـ إما حفظها أو ضمها إلى بعضها في حالة تكرارها، أو عدم قبولها أو مراسلة أصحابها في شأنها أو إحالتها إلى الإدارة المعنية بها، أو إرشاد أصحابها وتوجيههم، أو إحالتها إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان إذا كان مختصا بالنظر فيها وفق آلية الإحالة المتبادلة بين المجلس والمؤسسة، وكل ذلك حسب ما تقتضيه المساطر والمعايير المعمول بها، وطبقا لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة، وفي حدود الاختصاصات المخولة لها.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ويمكن استعراض عدد الشكايات المتوصل بها حسب التوزيع سالف الذكر من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 1 : المعطيات الإجمالية الخاصة بالشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2008-2009

أصناف الشكايات والتظلمات	العدد		المجموع
	2008	2009	
الشكايات التي تقرر حفظها.	157	35	192
الشكايات والتظلمات التي تم ضمها إلى بعضها نظرا لتكرارها.	70	46	116
الشكايات التي تم عدم قبولها.	472	370	842
الشكايات التي تمت مراسلة أصحابها قصد استكمال المعطيات المتعلقة بها.	26	71	97
الشكايات والتظلمات الموجهة إلى الإدارات المعنية بها.	1063	917	1980
الشكايات والتظلمات المحالة إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.	100	63	163
الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة والتي تم توجيه أصحابها وإرشادهم إلى جهات أخرى غير الإدارة العمومية.	47	19	66
المجموع العام.	1935	1521	3456
المجموع الصافي بعد خصم الشكايات المتكررة التي تم ضمها إلى بعضها.	1865	1475	3340

استنادا إلى هذا الجدول يمكن أن نخلص إلى الاستنتاجات التالية :

الاستنتاج الأول : يلاحظ أن هناك ارتفاعاً هاماً في عدد الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، إذ بلغت هذه النسبة حدود 57%من مجموع الشكايات المسجلة. وهو مؤشر هام يؤكد حصول تطور نوعي في فهم المشتكين لصلاحيات المؤسسة ودورها ومجال تدخلها ؛

الاستنتاج الثاني : يكمن في ظاهرة ملفتة تتمثل في ارتفاع نسبة عدد الشكايات التي قررت المؤسسة عدم قبولها، والتي تصل إلى أكثر من 24%من مجموع الشكايات المسجلة وهي نسبة دالة عرفت - بالمقارنة مع السنوات السابقة - تطورا جزئيا ؛

ولعل الارتفاع المتواتر لهذا المؤشر الإحصائي المتعلق بعدد الشكايات التي تقرر المؤسسة عدم قبولها، يدفع إلى التساؤل عن الأسباب الكامنة وراء هذه الظاهرة، وهو ما يجيب عنه التقرير في الفصل الثاني منه المتعلق بتحليل نتائج معالجة الشكايات.

وللإشارة فقط في هذا السياق ؛ فإن أهم الأسباب التي سجلتها المؤسسة بهذا الخصوص، تكمن في عجز كثير من المشتكين على الإدلاء بالوثائق المبررة للأضرار التي يدعون أنها لحقت بهم، ودفعتهم إلى تقديم شكايات بشأنها، علما أن المؤسسة تسلك في معالجة هذا النوع من الشكايات غير المقبولة طبق الشروط المقررة مسلكا مرنا، إذ تلجأ في أغلب الحالات إلى مطالبة أصحاب الشكايات باستكمال المعطيات، أو الإدلاء بالوثائق المثبتة أو المتصلة بموضوع شكاياتهم إذا كان هناك ما يبرر ذلك ؛

الاستنتاج الثالث : إن المؤسسة إلى جانب ما تقوم به من إرشاد وتوجيه على صعيد مكاتبها المخصصة لاستقبال المشتكين الوافدين الذين بلغ عددهم خلال السنتين الماضيتين 7192 وافداً من مختلف أنحاء المغرب، والذين قدموا مطالب وشكايات تم توجيههم وإرشادهم، ومساعدتهم إداريا وقانونيا بشأن الحالات التي عرضوها، وذلك من أجل إيجاد حلول عملية لها.

وانطلاقا من هذه الاستنتاجات فإن تصنيف الشكايات المتوصل بها حسب نوعية القضايا التي تتضمنها، يوضح اتجاها عاما لدى المشتكين، يعكس طبيعة المشاكل التي يعانون منها في علاقتهم بالإدارات العمومية.

ويمكن الوقوف عند أصناف هذه القضايا من خلال معطيات الجدول التالي :

الجدول رقم 2 : أصناف القضايا المثارة في الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2008 ـ 2009 :

أصناف القضايا المثارة	العدد		المجموع
	2008	2009	
القضايا ذات الطبيعة الإدارية.	996	841	1837
القضايا ذات الطبيعة العقارية.	457	332	789
القضايا ذات الطبيعة المالية.	194	143	337
القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة الإدارة.	98	84	182
القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان في المجال الإداري.	100	63	163
القضايا المتعلقة بالارتشاء.	07	-	07
قضايا أخرى.	13	12	25
المجموع :	1865	1475	3340

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

إن القراءة الأولى للمعطيات المشار إليها في هذا الجدول توضح الاستنتاجات الأساسية التالية :

الاستنتاج الأول : ويتمثل في بقاء القضايا ذات الطابع الإداري في مقدمة الموضوعات التي يطرحها المشتكون في شكاياتهم، حيث بلغت هذه القضايا ما يناهز 55% من مجموع الشكايات المسجلة ؛

الاستنتاج الثاني : أن معضلة العقار والنزاعات المتصلة به ظلت تحتل المركز الثاني في سلم ترتيب القضايا التي تتضمنها شكايات المواطنين، حيث تصل نسبة هذه القضايا إلى ما يفوق 23,5% ؛

الاستنتاج الثالث : ويكمن في كون النزاعات القائمة بين المشتكين والإدارات المالية وفي مقدمتها إدارة الضرائب ؛ تحتل ضمن مجمل قضايا المشتكين المرتبة الثالثة بنسبة تفوق 10% ؛

الاستنتاج الرابع : إن الظاهرة السلبية المتمثلة في قضايا عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة، رغم أنها عرفت انخفاضا جزئيا في عدد الشكايات المتعلقة بها؛ فقد ظلت ظاهرة ملفتة ومثيرة للاهتمام، حيث بلغ عدد القضايا التي اشتكى المواطنون فيها من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم في مواجهة الإدارة 182 شكاية، أي قرابة 5,5% من مجموع الشكايات المسجلة.

ولكن هذا الانخفاض في الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام من قبل بعض الإدارات يفقد معناه ودلالته، إذا علمنا أن عددا كبيرا من الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة برسم السنوات الماضية لم تعرف طريقها إلى التنفيذ ؛ مما يجعل عدد الشكايات المسجلة برسم السنتين الماضيتين والمتعلقة برفض بعض الإدارات تنفيذ أحكام صادرة في حقها، تنضاف إلى شكايات السنوات الماضية، ولذلك فإن هذه الظاهرة تستحق معالجة خاصة.

وأما بخصوص الخريطة الوطنية للشكايات؛ فإن سبع جهات من جهات المملكة قد كانت مصدر 50% من مجموع الشكايات المسجلة. ويمكن استيضاح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 3 : توزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2008-2009 حسب جهات المملكة

الجهة الترابية	عدد الشكايات المسجلة		المجموع
	2008	2009	
جهة الشرق.	226	148	374
جهة مكناس ـ تافيلالت.	167	196	363
جهة الرباط ـ سلا ـ زمور ـ زعير.	177	133	310
جهة الدار البيضاء الكبرى.	170	120	290
جهة سوس ـ ماسة ـ درعة.	147	116	263
جهة العيون ـ بوجدور ـ الساقية الحمراء.	114	124	238
جهة طنجة ـ تطوان.	116	95	211
جهة مراكش ـ تانسيفت ـ الحوز.	119	78	197
جهة دكالة ـ عبدة.	93	67	160
جهة تادلة ـ أزيلال.	93	64	157
جهة تازة ـ الحسيمة ـ تاونات.	80	69	149
جهة الشاوية ـ وردية.	80	61	141
جهة فاس ـ بولمان.	92	47	139
جهة الغرب ـ الشراردة ـ بني حسن.	77	51	128
جهة كلميم ـ السمارة.	45	33	78
جهة وادي الذهب ـ الكويرة.	10	09	19
المغاربة بالخارج.	54	61	115
الأجانب بالمغرب.	05	03	08
المجموع :.....	1865	1475	3340

ومن خلال هذه المعطيات يمكن التأكيد على أن سنتي 2009-2008 قد سجلت ارتفاعا في عدد الشكايات المتعلقة بجهة الشرق (وجدة وما يليها)، وجهة مكناس– تافيلالت، حيث تصدرت كل واحدة منهما سلم الترتيب الجهوي للشكايات، التي فاقت جهتي الدار البيضاء والرباط ـ سلا ـ زمور ـ زعير، وهو أمر له دلالته، يجد تفسيره في سياسة القرب التي نهجتها المؤسسة من خلال إقامة مندوبية لها بجهة مكناس تافيلالت، مما مكن المواطنين من تقديم شكاياتهم وتظلماتهم بالمندوبية الجهوية لمؤسسة ديوان المظالم بدل القدوم إلى المقر المركزي للمؤسسة بالرباط.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

المحـــور الثـــاني : المعطيات المقارنة المتعلقـــة بتطور عدد الشكـــايات

لقد سبقت الإشارة إلى أن عدد الشكايات المسجلة لدى مؤسسة ديوان المظالم قد بلغ برسم السنوات الستة الماضية 2004-2009، ما يناهز 26576 شكاية، سجلت 59% منها خلال سنتي 2004-2005 في حين بلغت خلال سنتي 2006-2007 ما يفوق 25%. وقد انخفضت هذه النسبة لتصل إلى 14% خلال سنتي 2008-2009 من مجموع الشكايات المسجلة.

وقد عرفت بالمقابل وتيرة الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة تطورا نوعيا بفعل البرامج التواصلية والتحسيسية، حيث انتقلت نسبتها بكيفية تصاعدية من 29% إلى أن وصلت إلى أكثر من 94% من مجموع الشكايات المسجلة ؛ وهو نفس الأمر الذي ينطبق على عدد الشكايات المحالة إلى الإدارات المعنية، والتي انتقلت نسبتها من 10,40% سنة 2004 إلى أكثر من 60% من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة.

يستنتج من ذلك أن الشكايات والتظلمات التي أحيلت إلى الإدارات المعنية والتي بلغت نسبتها 21% من مجموع الشكايات المسجلة برسم السنوات الماضية، قد جعل عمل المؤسسة المرتكز على آلية الدراسة الأولية للشكايات، وتمحيصها المسبق، والتأكد من استيفائها للشروط المطلوبة، عملا وقائيا قد أدى إلى تخفيف العبء على الإدارة، والاكتفاء بإحالة الشكايات المستوفية لهذه الشروط، مما استلزم استحداث آليات لتتبع مآلها لدى الإدارة، حتى يتسنى إنصاف المشتكين، وإخبارهم بالقرارات التي اتخذتها الإدارة بشأنها.

ويكفي التذكير في هذا السياق بأن سنتي 2008-2009 قد بلغت خلالها الشكايات المحالة إلى الإدارة ما يناهز 35% من مجموع الشكايات المتوصل بها برسم هاتين السنتين.

ويمكن من خلال الجدول التالي الوقوف على التطور النوعي الذي عرفته وتيرة الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة، خلال السنوات الستة الماضية.

الجدول رقم 4 : التطور النوعي لعدد الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة برسم سنوات 2004-2009

الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب الإجراء المتخذ بشأنها / السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	المجموع
الشكايات المحالة إلى الإدارات المعنية	376	408	1602	1180	1063	917	5555
الشكايات التي تمت مراسلة أصحابها قصد تتميم ملفاتهم	01	-	17	30	26	71	145
الشكايات التي تم البت فيها بعدم القبول	1514	495	994	538	467	370	4378
الشكايات التي تقرر حفظها	820	531	560	401	158	35	2505
الشكايات المتكررة التي تم ضمها إلى بعضها البعض	898	441	372	94	74	46	1925
المجموع	3609	1875	3545	2252	1788	1439	14508

ويبدو من خلال هذا الجدول أن نسبة الشكايات التي تم البت فيها بعدم القبول أو بحفظها تفوق نسبة الشكايات المحالة إلى الإدارات المعنية، وإن كانت وتيرتها في اتجاه الانخفاض سنة بعد سنة، إذ انتقلت من 2334 شكاية سنة 2004 إلى 405 شكايات سنة 2009.

أما بخصوص الشكايات والتظلمات التي قامت المؤسسة بتوجيه أصحابها وإرشادهم، سواء على مستوى مكاتب الاستقبال أو أثناء دراسة الشكاية المتوصل بها، فيتضح أن جهدا استثنائيا قد قامت به المؤسسة لمساعدة المشتكين وتبصيرهم بالمساطر الواجب اتباعها، والجهات التي يتعين التوجه إليها من أجل الحصول على حقوقهم أو الاستفادة من الخدمات التي تقدمها لهم مختلف المرافق والمؤسسات، ويمكن توضيح ذلك من خلال المعطيات الواردة في الجدول التالي :

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

الجدول رقم : 5 تطور عدد الشكايات التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم خلال السنوات 2004-2009

السنة / عدد الشكايات التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم	2004	2005	2006	2007	2008	2009	المجموع
الشكايات التي تم توجيه أصحابها على صعيد مكاتب الاستقبال بالمؤسسة	4827	1054	1629	1372	4499	2693	16074
الشكايات التي تم توجيه أصحابها أثناء الدراسة الأولية	3506	1103	262	50	18	7	4946
المجموع	8333	2157	1891	1422	4517	2700	21020

أما بالنسبة للشكايات التي تمت إحالتها إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان في إطار تفعيل آلية الإحالة المتبادلة بين المجلس والمؤسسة فقد عرفت تأرجحا في أعدادها خلال السنوات الماضية. ويتضح ذكل من خلال معطيات الجدول التالي :

الجدول رقم : 6 تطور عدد الشكايات المحالة إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان خلال السنوات 2004-2009

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	المجموع
الشكايات المحالة إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان	139	34	74	91	100	63	501

وبالنسبة للشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة فقد عرفت انخفاضا ملحوظا خلال السنتين الأخيرتين 2008-2009، يتضح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم : 7 تطور عدد الشكايات التي تندرج ضمن اختصاص المؤسسة خلال السنوات 2004-2009

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	المجموع
الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة	2515	459	645	55	29	12	3715

ومن خلال هذه المعطيات الإجمالية، يمكن أن نسجل انخفاضا في التطور الكمي لعدد الشكايات المتوصل بها خلال سنتي 2008-2009، وفي المقابل سجل تطور نوعي على مستوى القضايا المثارة في هذه الشكايات، كما سجل تغيير واضح على مستوى توزيعها الجغرافي.

وقد لوحظ إلى جانب ذلك ازدياد في العدد المحال منها إلى الإدارات العمومية المعنية.

ويمكن من خلال المحور التالي تقديم المعطيات التفصيلية، التي توضح هذا التطور النوعي ومداه في المجالات المذكورة.

المحور الثالث : البيانات التفصيلية الخاصة بالشكايات والتظلمات المتوصل بها

لعل أول معطى يمكن تسجيله بشأن التطور الكمي للشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال السنتين الماضيتين، يكمن في مؤشر انخفاض عدد الشكايات مقارنة بالسنوات السابقة.

فقد بلغ - كما أشير إلى ذلك سابقا - عدد الشكايات المتوصل بها سنتي 2008-2009 ما مجموعه 3456 شكاية، يبقى المجموع الصافي منها 3340شكاية بعد خصم الشكايات المتكررة التي تم ضمها إلى بعضها. وهي موزعة إلى 1865 شكاية برسم سنة 2008، مقابل 1475 شكاية برسم سنة 2009.

وبعد قيام المؤسسة بدراسة ما توصلت به من شكايات، والعمل على فرزها وتحليلها والتأكد من شرعية مطالب أصحابها، تمت إحالة ما يفوق 59% منها على الإدارة المعنية للنظر فيها، أي 1063 شكاية سنة 2008 من أصل 1865شكاية، و 917 شكاية سنة 2009 من أصل 1475 شكاية أي ما يزيد على 62%.

والملاحظ أن الاتجاه العام الذي يطبع الشكايات التي تتوصل بها مؤسسة ديوان المظالم، قد أصبح نوعيا ولم يعد كميا. ويرجع ذلك بالأساس إلى مستوى التواصل المتقدم الذي أصبح يطبع علاقة المؤسسة بالمرتفقين من المشتكين، والذي ساعد عددا هاما منهم في معرفة مهامها وحدود مجال تدخلها، ويعكس في الوقت نفسه حجم الجهود التي تبذلها المؤسسة في مجال الإرشاد والتوجيه والمساعدة الإدارية والتقنية التي تقدمها للمواطنين، والتي كان لها انعكاس مباشر على تقلص وانخفاض عدد الشكايات المقدمة.

ويمكن من خلال النقط التالية استعراض أهم البيانات التفصيلية الخاصة بالمعطيات المشار إليها:

أولا : نوعية القضايا المثارة في شكايات المواطنين

لقد بلغ عدد الموضوعات التي تضمنتها شكايات المواطنين خلال سنتي 2008-2009 ما يفوق 40موضوعا فرعيا موزعا على سبعة أصناف من القضايا الكبرى، مرتبة حسب التصنيف المرجعي المعتمد بمؤسسة ديوان المظالم. وتهم هذه الأصناف بالدرجة الأولى القضايا ذات الطابع الإداري والعقاري والمالي، وقضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية، والقضايا المتعلقة بحقوق الإنسان التي تدخل في مجال اختصاص المؤسسة، أي في إطار العلاقة بين الإدارة والمواطن، بالإضافة إلى قضايا الارتشاء وموضوعات فرعية مختلفة تدرجها المؤسسة في إطار قضايا أخرى.

والملاحظ أن قضايا الارتشاء لم تعد ترد على المؤسسة منذ أواخر سنة 2008، ولاسيما بعد إحداث الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ومن خلال المؤشرات الرقمية الخاصة بسنتي 2008-2009 كما أشير إلى ذلك ضمن المعطيات الإجمالية، فإن القضايا ذات الطابع الإداري والعقاري والمالي وقضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية من قبل الإدارة قد احتلت المراتب الأولى في سلم ترتيب القضايا التي يثيرها المشتكون في شكاياتهم.

ويؤكد ذلك أن أكثر من 59% من الشكايات تندرج ضمن القضايا ذات الطابع الإداري، تمثلها 996 شكاية سنة 2008 و 841 شكاية سنة 2009، في حين شكلت القضايا ذات الطابع العقاري ما يفوق 23% من الشكايات، تمثلها 457 شكاية برسم سنة 2008 و 332 شكاية برسم سنة 2009، كما أن القضايا ذات الطابع المالي فاقت نسبتها 10% من مجموع الشكايات المسجلة، تمثلها 194 شكاية برسم سنة 2008 و 143 برسم سنة 2009، بالإضافة إلى قضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية من قبل الإدارة والتي تبلغ نسبتها 5,5 من مجموع الشكايات وهي نسبة تمثلها 98 شكاية عن سنة 2008 و 84 شكاية عن سنة 2009.

ويمكن تقديم المعطيات المتعلقة بالموضوعات الفرعية المندرجة ضمن كل صنف من أصناف القضايا المثارة في شكايات المواطنين من خلال العناصر التالية :

1 ـ القضايا ذات الطابع الإداري :

لقد بلغ عدد الشكايات المندرجة ضمن هذا الصنف من القضايا حوالي 1193 شكاية، أي ما يمثل 59% من مجموع الشكايات المندرجة ضمن اختصاص المؤسسة.

ولقد احتلت المراتب الأولى ضمن هذا الصنف من القضايا، الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية والتي تصل إلى 348 شكاية أي ما يمثل 17,5%، والشكايات المتعلقة بالتظلم من بعض القرارات الإدارية، ويبلغ عددها 315شكاية، أي ما يمثل أكثر من 16%، بالإضافة إلى الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية والمالية للموظفين، البالغ عددها 260 شكاية أي أكثر من 13%، علاوة عن الشكايات المتعلقة بحالات امتناع بعض الإدارات العمومية عن تسليم شهادات ووثائق إدارية يحتاجها المشتكون، ويبلغ عددها 133 شكاية، تمثل نسبة 6,5% من مجموع الشكايات المدرجة ضمن اختصاص المؤسسة.

ويبدو من خلال الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية أنها احتلت المرتبة الأولى خلافا للسنوات الماضية، وهو ما أصبح يفرض اهتماما خاصا لدى الإدارة بموضوع المعاشات، وشروط الاستفادة منها، وتبسيط المساطر المتعلقة بمنحها، على الرغم من الجهود المبذولة من قبل الإدارات المعنية بها.

وإلى جانب الموضوعات المشار إليها، فإن القضايا ذات الطابع الإداري قد شملت أيضا خلال السنتين الماضيتين موضوعات إدارية أخرى ذات أهمية خاصة، كما هو الشأن بالنسبة لبعض التظلمات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية، أو الأضرار الناتجة عن الترخيص بإنشاء بعض المؤسسات أو المقاولات الخاصة ذات الأنشطة الخطيرة أو الملوثة للبيئة أو حالات سحب بعض الرخص الإدارية أو حالات الشطط في استعمال السلطة.

2 ـ القضايا ذات الطابع العقاري :

تتوزع القضايا ذات الطابع العقاري والبالغ عددها برسم السنتين الماضيتين (2008-2009) 408 شكايات، إلى عشرة محاور، تهم طلبات التعويض عن نزع ملكية العقارات المملوكة للخواص، والمشاكل التي يعاني منها المواطنون المتعلقة بتطبيق برامج إعادة الإسكان؛ والشكايات المتعلقة بحالات الاعتداء المادي على الأراضي المملوكة للخواص؛ وحالات التشكي من عدم التزام الإدارة بتنفيذ بعض العقود الإدارية المبرمة معها من أجل إنجاز أشغال البناء، والنزاعات المثارة بخصوص بعض الأملاك الخاصة للدولة ؛ وحالات التظلم من قرارات ضم بعض الأراضي من قبل الإدارة ؛ بالإضافة إلى شكايات تخص تطبيق بعض الأنظمة القانونية الخاصة، كعقارات الأحباس، وأراضي الجموع، والأراضي المسترجعة وأراضي الكيش.

3 ـ القضايا ذات الطابع المالي :

وتهم هذه القضايا ثلاثة مواضيع رئيسية، تتمثل في القضايا المتعلقة بحالات النزاع بين المشتكين وبعض المؤسسات العمومية العاملة في مجال القطاع المالي والاقتصادي؛ ثم القضايا المتعلقة بالمادة الضريبية سواء تعلق الأمر بأداء ضرائب غير مستحقة، أو المطالبة باسترجاع مبالغ مالية أديت خطأ، أو طلبات الإلغاء الجزئي أو الكلي للضريبة أو الإعفاء منها؛ بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بالصفقات العمومية التي تبرمها الإدارة مع الخواص.

ويتضح أن الشكايات المندرجة ضمن هذا الصنف من القضايا والبالغ عددها 227 شكاية، قد تميزت خلال سنة 2009 بارتفاع ملحوظ في عدد الشكايات التي تخص النزاعات مع المؤسسات العمومية من جهة، ومجال الصفقات العمومية من جهة أخرى.

4 ـ القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام قضائية :

لقد بلغ عدد الشكايات المتعلقة بامتناع بعض الإدارات العمومية، ولاسيما منها المحلية، عن تنفيذ أحكام قضائية نهائية صادرة في حقها 136 شكاية.

ويلاحظ أن عدد الشكايات المتعلقة بهذه الحالات، الواردة على المؤسسة برسم سنة 2009 قد ارتفع مقارنة مع سنة 2008. وهي شكايات تتعلق بصفة خاصة بحالات الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

5 ـ قضايا حقوق الإنسان :

إلى جانب الاختصاص الذي يمارسه والي المظالم في مجال حقوق الإنسان، والذي يخول له صلاحية النظر في القضايا المتعلقة بانتهاك هذه الحقوق في إطار العلاقات القائمة بين الإدارة والمواطن ؛ توصلت المؤسسة بما يناهز 163 شكاية خلال السنتين الماضيتين (2008-2009) تندرج ضمن اختصاص المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان باعتباره صاحب الولاية العامة في هذا المجال، حيث تمت إحالتها إليه في إطار تفعيل آلية الإحالة المتبادلة بين المجلس والمؤسسة.

وتهم هذه الشكايات بعض الملفات التي كانت معروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة، وحالات المطالبة بالتعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب والاعتقال التعسفي، وحالات بعض الانتهاكات الصادرة عن بعض أصناف القوات العمومية، وحالات تظلم السجناء من وضعيتهم داخل السجون وغيرها من الحالات.

6 ـ القضايا المتعلقة بحالات الارتشاء :

لقد توصلت المؤسسة خلال سنة 2008 بسبع شكايات تتعلق بقضايا الارتشاء، تهم ادعاء بعض المشتكين مطالبة بعض أعوان الإدارة لهم بدفع رشاوى من أجل الاستفادة من بعض الخدمات.

وقد اعتادت المؤسسة إحالة هذا النوع من الشكايات إلى الجهة القضائية المختصة كلما توصلت بتبليغ في الموضوع.

وجدير بالذكر أن المؤسسة لم تتوصل بأي شكاية تخص حالة الارتشاء سنة 2009 لاسيما بعد شروع الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة في مزاولة مهامها، و تلقي كل تبليغ عن حالات الارتشاء وإحالتها إلى الجهات القضائية المختصة للنظر فيها.

7 ـ قضايا أخرى متنوعة :

إلى جانب القضايا المثارة في الشكايات التي توصلت بها المؤسسة، والمصنفة ضمن الموضوعات المشار إليها؛ ثمة جملة من القضايا الأخرى التي أثارها المشتكون في شكاياتهم، ويتعلق الأمر بحالات التعويض عن بعض الأضرار التي لحقت المواطنين المشتكين من جراء أعمال ونشاطات بعض المرافق العمومية. وقد توصلت المؤسسة بأربعة عشر شكاية تندرج ضمن هذه الحالات.

ثانيا : القطاعات الإدارية المعنية :

تهم الشكايات التي توصلت بها المؤسسة خلال المدة المعنية حوالي (25) قطاعا إداريا ما بين قطاعات حكومية وجماعات محلية.

ويمكن أن نقدم من خلال الجدول التالي المعطيات التفصيلية المتعلقة بتوزيع الشكايات والتظلمات المسجلة برسم سنتي 2008-2009 حسب القطاعات الإدارية المختلفة.

الجدول رقم 8 : توزيع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة المسجلة برسم سنتي 2008-2009 حسب القطاعات الإدارية المختلفة والتي تدخل في اختصاص المؤسسة

القطاعات الإدارية	العدد		المجموع
	2008	2009	
قطاع الداخلية والجماعات المحلية	364	357	721
قطاع التشغيل والتكوين المهني	166	112	278
قطاع الاقتصاد والمالية والضرائب	133	126	259
قطاع التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي	86	91	177
قطاع الفلاحة والصيد البحري	56	49	105
قطاع الطاقة والمعادن والماء والبيئة	46	35	81
قطاع الدفاع الوطني	43	31	74
قطاع الصحة	67	04	71
قطاع التجهيز والنقل	22	29	51
قطاع الإسكان والتعمير والتنمية المجالية	24	20	44
قطاع المياه والغابات ومكافحة التصحر	14	13	27
قطاع الشؤون الاقتصادية والمالية	08	16	24
قطاع العدل والإدارة القضائية فقط	08	06	14
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	05	07	12
المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير	02	07	09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون	04	04	08
قطاع الشبيبة والرياضة	03	03	06
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي	02	02	04
الوزارة الأولى	03	01	04
قطاع الاتصال	01	02	03
الأمانة العامة للحكومة	03	-	03
قطاع الثقافة	01	01	02
قطاع الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة	01	-	01
قطاع تحديث القطاعات العامة	-	01	01
قطاع الشؤون الاجتماعية والتضامن	01	-	01
المجموع	1063	917	1980

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ويستفاد من هذه المعطيات أنه على الرغم من التقلص الكمي لعدد من الشكايات مقارنة مع السنوات السابقة؛ فإن قطاع الداخلية وبالخصوص الجماعات المحلية بقي طيلة السنوات الماضية يتصدر قائمة القطاعات التي ترد على المؤسسة شكايات وتظلمات تتعلق بها. وهو مؤشر أصبح ثابتا، يستلزم معالجة عميقة وعناية خاصة.

ولعل الجديد في هذه المعطيات احتلال قطاع التشغيل المرتبة الثانية من حيث عدد الشكايات الواردة على المؤسسة، والتي تندرج ضمن اختصاصها.

وفي كل الأحوال، فإن القطاعات الأربعة: الداخلية، والتشغيل، والاقتصاد والمالية، والتربية الوطنية قد ظلت القطاعات الأولى المعنية بالشكايات المسجلة، حيث تمثل نسبة تفوق 72% من مجموع الشكايات.

ثالثا: الجهات الترابية المعنية :

لقد كان لإحداث مندوبيات جهوية للمؤسسة ببعض الجهات تأثير على خريطة الشكايات وتوزيعها على مختلف المناطق، إذ يتبين من خلال عدد الشكايات المتعلقة بكل جهة على حدة، أن هناك تراجعا لجهة الدار البيضاء الكبرى وجهة الرباط سلا زمور زعير وجهة سوس ماسة درعة لفائدة جهة الشرق وجهة مكناس تافيلالت، ويمكن استيضاح مؤشرات ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 9 : توزيع الشكايات والتظلمات التي تدخل في اختصاص المؤسسة المسجلة برسم سنوات 2009-2008 حسب الجهات الترابية للمملكة

الجهات الترابية للمملكة	عدد الشكايات والتظلمات		المجموع
	2008	2009	
جهة الشرق	142	86	228
جهة مكناس - تافيلالت	89	133	222
جهة الرباط - سلا - زمور - زعير	115	95	210
جهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء	84	109	193
جهة الدار البيضاء الكبرى	102	73	175
جهة سوس - ماسة - درعة	93	68	161
جهة طنجة - تطوان	57	51	108
جهة مراكش - تانسيفت الحوز	59	40	99
جهة دكالة عبدة	54	42	96
جهة فاس - بولمان	56	30	86
جهة الغرب - الشراردة - بني حسن	47	30	77
جهة تادلة - أزيلال	41	29	70
جهة تازة - الحسيمة - تاونات	35	34	69
جهة الشاوية - ورديغة	33	36	69
جهة كلميم - السمارة	17	19	36
جهة وادي الذهب - الكويرة	06	08	14
المغاربة المقيمون بالخارج	29	32	61
الأجانب المقيمون بالمغرب	04	02	06
المجموع	1063	917	1980

ويلاحظ من خلال هذا الجدول أن أكثر من 70% من الشكايات التي توصلت بها المؤسسة تخص الجهات الثمانية الأولى المشار إليها في الجدول أعلاه، وهي جهات الشرق، ومكناس تافيلالت والرباط سلا زمور زعير، والعيون بوجدور الساقية الحمراء، وسوس ماسة درعة، وطنجة تطوان ومراكش تانسيفت الحوز، مما يستلزم أخذها بعين الاعتبار ضمن برنامج إحداث المندوبيات الجهوية للمؤسسة على صعيد الجهات مستقبلا.

وجدير بالإشارة إلى أن جهة العيون بوجدور الساقية الحمراء قد بلغ عدد الشكايات بها قرابة 10% من مجموع الشكايات، وهي نسبة لها دلالتها، ساهم في الرفع منها إحداث مندوبية جهوية بهذه الجهة، وكذا التطور العمراني وحركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية النامية التي يترتب عنها بروز عدة إكراهات تستوجب حلولا لمشاكل المواطنين مع الإدارة.

رابعا: فئات المشتكين ومصادر الشكايات

يلاحظ أن المؤسسة قد توصلت خلال سنتي 2008-2009 بحوالي 86% من الشكايات والتظلمات من أشخاص ذاتيين من مختلف عمالات وأقاليم المملكة، في حين أن ما يناهز 14% من الشكايات مقدمة من طرف أشخاص اعتباريين أو مجموعات أشخاص، والذي يسجل في هذا السياق هو استمرار نفس الاتجاه مقارنة مع السنوات الماضية السابقة فيما يخص مصدر الشكايات وفئات المشتكين.

خامسا: الشكايات الواردة من أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج

توصلت المؤسسة خلال السنتين الماضيتين بـ 61 شكاية تخص المغاربة المقيمين بالخارج، مقابل 62 شكاية خلال السنتين السابقتين، وهو ما يعكس استقراراً في هذا الصنف من الشكايات، علما بأن الأمر يتعلق فقط بالشكايات التي توصلت بها المؤسسة عن طريق مراسلات تخص أفرادا لهم إقامة خارج المملكة تم التصريح بها.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ويكمن توزيع هذه الشكايات حسب الدول الواردة منها وفق الجدول التالي :

الجدول رقم 10 : توزيع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج التي تدخل في اختصاص المؤسسة المسجلة برسم سنتي 2009-2008 حسب بلد الإقامة

بلد الإقامة	عدد الشكايات المقدمة		المجموع
	2008	2009	
فرنسا	12	18	30
هولندا	07	04	11
ألمانيا	03	02	05
إيطاليا	02	02	04
كندا	02	02	04
بلجيكا	01	02	03
سويسرا	01	-	01
دول أخرى	-	03	03
المجموع	28	33	61

يتضح من خلال هذا الجدول أن فرنسا وهولندا تتصدران الدول التي تشكل مصدرا لشكايات أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بحوالي 64% وتجد هذه الظاهرة تفسيرها في ارتفاع عدد المغاربة المقيمين بهذه الدول.

أما بخصوص أصناف المشتكين فيلاحظ من خلال الجدول التالي أن أكثر من 93% من الشكايات قد تقدم بها أشخاص ذاتيون.

الجدول رقم 11 : عدد الشكايات المقدمة من قبل المغاربة المقيمين بالخارج برسم سنتي2008-2009 والتي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب أصناف المشتكين

أصناف المشتكين	عدد الشكايات المقدمة		المجموع
	2008	2009	
أشخاص ذاتيون	26	31	57
أشخاص اعتباريون	01	01	02
مجموعة أشخاص	02	-	02
المجموع	29	32	61

وبخصوص القضايا التي أثارها المشتكون في شكاياتهم، يلاحظ أن طلبات التعويض عن نزع الملكية، والتظلمات من قرارات إدارية صادرة عن بعض السلطات العمومية، تأتي في مقدمة المواضيع التي تتضمنها هذه الشكايات.

وقد فاقت هذه القضايا أكثر من 11موضوعا يمكن تقديمها من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 12 : القضايا والموضوعات المثارة في شكايات المغاربة المقيمين بالخارج والتي تدخل في اختصاص المؤسسة المسجلة برسم سنتي 2008-2009

القضايا والموضوعات المثارة	عدد الشكايات المقدمة		المجموع
	2008	2009	
تظلمات من قرارات إدارية	05	09	14
طلبات التعويض عن نزع الملكية	06	06	12
الشكايات المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة	05	02	07
التظلمات المتعلقة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية	03	03	06
الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية.	03	02	05
نزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية	02	02	04
التظلمات المتعلقة بأداء ضرائب غير مستحقة	-	04	04
التظلم المتعلق بتسوية وضعية إدارية ومالية	02	01	03
الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي.	01	01	02
التظلم المتعلق بعدم تنفيذ عقد إداري	01	01	02
الشكايات المتعلقة بالمعاشات	-	02	02
المجموع	29	32	61

يتضح من خلال هذا الجدول الذي تعكس معطياته عينة من المشاكل التي يعاني منها المغاربة القاطنون بالخارج؛ أن التظلم من بعض القرارات الإدارية التي تتخذها الإدارة العمومية تحتل المرتبة الأولى ضمن انشغالات هذه الفئة من المواطنين، تليها قضايا التعويض عن نزع ملكية عقارات مملوكة للخواص. وتهم هذه الشكايات 11قطاعا وزاريا موزعة كما يلي :

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

الجدول رقم 13 : القطاعات المعنية بالشكايات المقدمة من لدن المغاربة المقيمين بالخارج، التي تدخل في اختصاص المؤسسة المسجلة برسم سنتي 2008-2009

القطاع المهني	العدد		المجموع
	2008	2009	
الداخلية	13	19	32
الاقتصاد والمالية	04	03	07
التجهيز والنقل	02	02	04
الطاقة والمعادن والماء والبيئة	03	01	04
الشؤون الخارجية والتعاون	01	02	03
التشغيل والتكوين المهني	02	01	03
إدارة الدفاع الوطني	-	02	02
الفلاحة والصيد البحري	01	01	02
التربية الوطنية	02	-	02
الاسكان والتعمير والتنمية المجالية	-	01	01
الأمانة العامة للحكومة	01	-	01
المجموع	29	32	61

على غرار السنتين الماضيتين يتضح من خلال هذا الجدول استمرار نفس الاتجاه في احتلال الشكايات المتعلقة بقطاع الجماعات المحلية التابع لوزارة الداخلية المرتبة الأولى ضمن القطاعات الإدارية المعنية بشكايات المواطنين المغاربة المقيمين بالخارج، حيث بلغت نسبتها 52 % من مجموع الشكايات المتوصل بها.

الفصل الثاني

تحليل نتائج معالجة الشكايات

ومدى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين

انطلاقا من المعطيات والمؤشرات الإحصائية المتعلقة بعدد الشكايات التي توصلت بها المؤسسة خلال السنوات الماضية، والمشار إليها في الفصل الأول من هذا التقرير؛ يمكن التأكيد على أن السمة العامة التي طبعت الخريطة الوطنية للشكايات طيلة مسارها خلال السنوات الماضية 2004-2009 هو تقلص عدد الشكايات المتوصل بها، إذ انتقل هذا العدد من 12082 شكاية سنة 2004 إلى 1521 شكاية سنة 2009.

وفي المقابل فقد واكب هذا التقلص تطوراً نوعياً فيما يخص الشكايات المتوصل بها، والتي تدخل في اختصاص المؤسسة، إذ في سنة 2004 بلغ مجموع الشكايات المندرجة في هذا الإطار 376 شكاية من أصل 12082 شكاية مسجلة، مقابل 917 شكاية مسجلة في سنة 2009 من أصل 1521 شكاية. وهو تطور نوعي له دلالته، يجد تفسيره في ارتفاع مستوى معرفة المشتكين بوظيفة المؤسسة وازدياد مستوى إدراكهم للدور الذي تقوم به، ومجالات الاختصاص التي حددها المشرع لها، فضلا عن الدور الهام والحيوي الذي تقوم به في مجال التواصل مع المواطنين من خلال البرامج الوطنية السنوية للتواصل والتحسيس، علاوة عن الجزء الهام من عمل المؤسسة في مجال الإرشاد والتوجيه والمساعدة التي تخفف العبء عن الإدارة العمومية، ولاسيما في مجال توعية المرتفقين وتبصيرهم بالسبل والخطوات التي يجب سلوكها من أجل الحصول على حقوقهم، أو من أجل الاستفادة من الخدمات العمومية.

أما بخصوص الجهات الترابية المعنية بالشكايات المتوصل بها، فيبدو أن الاتجاه العام الذي كان السمة الغالبة طيلة السنوات السابقة قد عرف تغييرا نوعيا، إذ احتلت الجهة الشرقية وجهة مكناس ـ تافيلالت المراتب الأولى ضمن الخريطة الوطنية للشكايات، عوض جهتي الدار البيضاء الكبرى، والرباط سلا زمور زعير اللتين كانتا تحتلان الصدارة من حيث عدد الشكايات المتوصل بها.

وأما الموضوعات والقضايا المثارة من لدن المشتكين في شكاياتهم؛ فيبدو أن قضايا الوضعيات الإدارية للموظفين، وقضايا العقار والنزاعات المتعلقة بنزع الملكية من أجل المصلحة العامة، والقضايا المالية والضريبية، وقضايا عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة العمومية، قد ظلت تحتل الصدارة ولم تعرف تغييرا ذا أهمية، وهو ما يؤشر إلى الطبيعة الهيكلية لهذا النوع من القضايا في علاقات المشتكين بالإدارة، ومما يستوجب عناية خاصة، حيث ما فتئت المؤسسة تؤكد عليها، وتطالب الحكومة بإيلائها ما تستحقه من اهتمام، من خلال تبني مقاربة متوازنة تحفظ المصلحة العامة كأساس مرجعي في تدبير المرفق العام، وتراعي حقوق المواطنين ومصالحهم الخاصة مادامت مشروعة ومبنية على أسس قانونية سليمة.

وفي ضوء المؤشرات الإحصائية المذكورة، يبدو أن مستوى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين لم يصل بعد إلى درجة مرضية، إذ ما تزال إدارات عمومية متعددة غير قادرة على استيعاب المفهوم الجديد للسلطة، الذي يعني بالضرورة مفهوما جديدا في علاقة المواطن بأجهزة الدولة، وفي مقدمتها الإدارة العمومية، كما يعني التقيد بضوابط سيادة

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

القانون، ومبادئ العدل والإنصاف في كل قرار تتخذه، أو تصرف تجريه، أو عمل تقوم به، ولو كان الهدف من هذا القرار أو التصرف أو العمل هو تحقيق منفعة عامة أو إنجاز مشروع للتنمية الاقتصادية أو الاجتماعية يكتسي صبغة المصلحة العامة.

ولعل الملفت للانتباه من خلال دراسة عدد من الشكايات، ومن خلال تتبع مآلها لدى الإدارة التي أحيلت إليها، هو بروز سلوك بعض الإدارات الذي يتسم بالإهمال والتقصير وعدم التجاوب مع المرتفقين، بل يصل الأمر في بعض الحالات إلى درجة التعنت والتمنع عن تطبيق القانون، أو الخضوع لأحكام القضاء، بل والإصرار على الموقف رغم الإدراك المسبق بمخالفته لقاعدة قانونية صريحة.

وإذا كانت الإكراهات والمعوقات التي تعاني منها بعض الإدارات في تدبيرها للمرافق العمومية يعد أمراً واقعا؛ فإن ذلك لا يحول دون التزامها بالضوابط المرعية، والقواعد القانونية المتبعة، التي تشكل المكون الأساسي لمنظومتنا القانونية الوطنية، والتي يجب أن تكون الإدارة العمومية أول المتشبثين بها، والمدافعين عنها، والملتزمين بمضمونها.

وإذا كان لزاما العمل على تغيير قاعدة أو نص قانوني لعدم مواكبته للمستجدات أو لتقادمه أو للحاجة الماسة لمراجعته؛ فإن الإدارة المعنية به لها كامل الصلاحية لسلوك المساطر الدستورية والقانونية والتنظيمية لاقتراح تعديله. وإلا فإن التمادي في خرق القانون وعدم الانصياع لأحكام القضاء، الذي أصبح سلوكا متبعا من قبل بعض الإدارات، من شأنه أن يفقدها المصداقية التي يجب أن تتمتع بها كل سلطة عمومية، ومن شأنه أن يعطي مثالا سيئا لكل المتعاملين مع المرافق العمومية، بل وأكثر من ذلك، من شأن هذا السلوك أن يشكل تراجعا عن المكاسب التي حققتها بلادنا في مختلف مجالات تطوير عمل الأجهزة العمومية، وفي مقدمتها الإدارات العمومية على الصعيدين المركزي والمحلي.

إن بعض الإدارات لم تستوعب بعد ما حققته بلادنا من مكتسبات ومنجزات، ولم تدرك بعد أن الحاجة الماسة إلى تطوير الأداء، ومواكبة أوراش الإصلاح لم تعد مسألة رغبة يعبر عنها هذا المسؤول أو ذاك، أو مجرد أماني وتطلعات ؛ وإنما هي اختيار مبدئي لا محيد عنه ولا رجوع فيه، وهو أمر يفرض الانخراط الفعلي في مسار العمل التنموي الوطني بكل أبعاده ومجالاته، من أجل إنجاحه وتوفير الشروط اللازمة له. فالإدارة العمومية تعتبر محركا أساسيا وفاعلا استراتيجيا في نجاح أو فشل أي سياسة عمومية تروم تحقيق التنمية الوطنية وتحسين جودة الخدمات العمومية.

وفي المقابل فإن مؤسسة ديوان المظالم تسجل بكامل الارتياح المساهمة الفاعلة والدور الايجابي والمتميز الذي تضطلع به بعض من الإدارات العمومية في تسريع وتيرة إصلاح أوضاعها الداخلية وتبسيط مساطرها الإدارية، وبلورة مشاريع استراتيجية في مجال تدخلها، إسهاما منها في أوراش التغيير والإصلاح التي يقودها جلالة الملك محمد السادس نصره الله.

وفي الوقت ذاته تلاحظ المؤسسة وتسجل بأسف عميق تقاعس بعض الإدارات العمومية عن الاضطلاع بدورها، وعن تطوير أدائها، وعدم اتخاذها للإجراءات الإدارية والقانونية والتقنية الكفيلة بتنمية التواصل وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وفي مقدمتها الجماعات المحلية وبعض القطاعات الوزارية ذات الطابع الاجتماعي التي تقدم خدماتها للمواطنين عن طريق المصالح التابعة لها على الصعيد المحلي في ظروف غير مناسبة وغير لائقة.

ومن أجل تحليل نتائج وحصيلة الشكايات التي توصلت بها المؤسسة في ضوء المعطيات والمؤشرات الإحصائية المشار إليها، واستنادا إلى دراسة فاحصة لمضامين الشكايات المذكورة، ومن أجل الوقوف على مدى تجاوب الإدارات العمومية مع مطالب المشتكين العادلة، وقياس مستوى التطور الحاصل في أدائها وأساليب عملها، والإصلاحات التي باشرتها على المستويات الهيكلية والقانونية والإجرائية، يتناول التقرير من خلال المحاور التالية كل جانب من الجوانب المذكورة.

المحور الأول : منظومة المساعدة الإدارية والقانونية من خلال آلية التوجيه والإرشاد

سعت المؤسسة منذ إحداثها إلى اليوم في إطار برنامجها التواصلي مع المواطنين إلى اعتماد جملة من الآليات التي من شأنها تقديم المساعدة اللازمة لجميع المواطنين من مختلف الفئات، بما في ذلك الاستقبال المباشر في مقرات المؤسسة، أو الجواب عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، أو تقديم الإستشارة عن طريق الهاتف الأخضر، أو حتى عن طريق ربط الاتصال مباشرة بالجهات الإدارية والمصالح العمومية المعنية لتسهيل مأمورية المواطنين في الحصول على حقوقهم أو أداء واجبهم أو تسوية أوضاعهم، وكل ذلك يتم في الحالات التي يقدم فيها المواطنون طلبات ذات طابع إداري أو إجرائي قد لا تشكل شكايات أو تظلمات بالمعنى القانوني الذي حدده النظام الداخلي للمؤسسة، أو أن الطلب الذي يقدمونه لا يدخل أصلا في اختصاص المؤسسة، كما هو الشأن بالنسبة لحالات النزاع المعروضة على القضاء، أو حالات الاختلافات القائمة بين المتقاضين ومحاميهم بشأن مبالغ الأتعاب التي يطلبها هؤلاء، أو حالات الاحتفاظ بهذه الأتعاب لدى المحامي دون أن يمكن منها موكله، أو غير ذلك من الحالات التي يجد فيها المواطنون صعوبات وعراقيل وإكراهات تحول دون حصولهم على بعض الحقوق أو بعض الخدمات الإدارية العمومية.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وقد عملت المؤسسة خلال السنتين الماضيتين على تطوير أدائها من خلال وضع البنيات المناسبة لاستقبال المشتكين، ودعمها بالأطر الكفأة والمتخصصة، وتفعيل آلية التوجيه والإرشاد، واستغلال مختلف أساليب التواصل الإلكتروني مع المواطنين، وكل ذلك في إطار منظومة مندمجة ومتكاملة للمساعدة الإدارية والقانونية.

وقد حقق تطبيق هذه المنظومة نجاحا كبيرا في تسوية حالات كثيرة خلال السنتين الماضيتين، حيث بلغ عدد الحالات التي تم توجيه أصحابها وإرشادهم وتقديم المساعدة الإدارية والقانونية لهم، ما يفوق 7217 حالة، مثلت أكثر من 34 % من مجموع الحالات التي عالجتها المؤسسة خلال السنوات الستة الماضية 2004-2009، والبالغ عددها 21020 حالة.

وبفعل هذه الإجراءات فقد انخفضت الشكايات التي لا تدخل في اختصاص المؤسسة، مما جعل الخريطة الوطنية للشكايات ، تعرف منعطفا جديدا يتمثل في الانتقال من التطور الكمي الذي عرفته المؤسسة خلال السنوات الماضية، والذي يمثله عدد الشكايات التي كانت تتوصل بها، إلى تطور نوعي خلال السنتين الماضيتين تترجمه نوعية القضايا والموضوعات التي يثيرها المواطنون في شكاياتهم.

ويلاحظ من خلال دراسة الحالات التي يقدم فيها المواطنون طلباتهم إلى المؤسسة، ولا سيما على صعيد مكاتب الاستقبال، أن ثمة ظاهرة بنيوية تتمثل في تقديم طلبات ذات بعد اجتماعي صرف ولا علاقة له بنزاعات أو خلافات أو قرارات أو أعمال إدارية أصابتهم بحيف أو شطط، بقدر ما يتعلق الأمر بنوع من التشكي من الأوضاع المزرية التي يعيشونها، والتي تدفعهم إلى تقديم طلبات للحصول على شغل أو وظيفة أو سكن، أو رخص للاستغلال، من أجل الحصول على دخل قار يحميهم من ضائقة العيش ويوفر لهم المؤونة اللازمة لمواجهة مصارف وأعباء الحياة اليومية.

ولعله من اللافت أيضا أن نسجل كون عدد من هذه الحالات التي توصلت بها المؤسسة تتعلق، على غرار السنوات الماضية، بالتشكي من سلوك بعض مساعدي القضاء من محامين ومفوضين قضائيين، ومن بطء الإجراءات الخاصة بتنفيذ الأحكام، وهو أمر يفرض تحليله بشكل معمق لما له من انعكاس على مصداقية مؤسسة القضاء ببلادنا، ومستوى ثقة المواطن فيها، فضلا عما يستلزم من معالجة شمولية للمنظومة القضائية بكل مكوناتها، وما يتطلب من إصلاح جذري ونوعي لقطاع العدالة، وللمهن المرتبطة به، بالنظر لما يشكله العدل من ضمانة للمواطن في حماية حقوقه من كل اعتداء، وما يزرعه في نفسه من اطمئنان، وما يشيعه في المجتمع من استقرار وثقة في المؤسسات، وهو ما أكد عليه جلالة الملك في خطابه السامي يوم 20 أغسطس 2009 بمناسبة الذكرى 56 لثورة الملك والشعب الذي أعلن فيه جلالته عن خريطة طريق لإصلاح القضاء.

المحور الثاني : حالات الحفظ وعدم القبول

في سياق دراسة الشكايات التي تتوصل بها المؤسسة، تم خلال السنتين الماضيتين حفظ 193 شكاية من أصل 3227 شكاية التي اعتبرتها المؤسسة داخلة في اختصاصها، كما تم البت بعدم قبول 837 شكاية، وهو ما يشكل قرابة 32 % من مجموع الشكايات المذكورة.

ويتضح أن عدم قيام المشتكين بالمساعي اللازمة لدى الإدارة المشتكى بها، وعدم لجوئهم مسبقا إليها لتقديم مطالبهم قصد رفع الحيف عنهم، قد شكل سببا رئيسيا في عدم قبول 40 % من الشكايات. في حين أن حالات عدم تقديم المشتكين لوثائق تثبت ادعاءاتهم وتدعم مطالبهم قد بلغت ما يناهز 25 % من هذه الشكايات.

أما بالنسبة للحالات الأخرى لعدم القبول فتهم بالأساس حالات الأشخاص الذين يتقدمون بشكاياتهم كمجموعات دون إدلاء الشخص الذي قدم الشكاية باسمهم بما يثبت النيابة عنهم، وتناهز هذه الحالات 20 % من الشكايات غير المقبولة، أما حالات الشكايات غير الموقعة من قبل المشتكين من أجل إضفاء الطابع الرسمي عليها والاعتداد بها فقد بلغت هذه الحالات نسبة 13 %.

ويلاحظ أن جميع حالات عدم القبول تهم قضايا وموضوعات تدخل في صميم اختصاص المؤسسة، مما حذا بها إلى مراسلة أصحابها ومطالبتهم بإتمام ملفاتهم، وقد أدلى أصحابها بالوثائق اللازمة، وتمت دراستها وفق المسطرة المقررة.

وبخصوص حالات الحفظ فإن أغلبها يهم الحالات التي لايجوز لوالي المظالم التدخل فيها، كما هو الشأن بالنسبة للقضايا التي سبق لأصحابها عرضها على القضاء، ولجأوا إلى المؤسسة من أجل التدخل، والقضية ما تزال أمام نظر المحكمة. ونفس الأمر بالنسبة للحالات التي تأكد للمؤسسة أن موقف الإدارة سليم من الناحية القانونية، وليس ثمة حاجة ماسة لإعادة دراستها، أو مطالبة الإدارة بالعدول عن موقفها مما يستوجب حفظها وإخبار صاحبها بذلك.

وإن المؤسسة تؤكد من خلال ذلك سلوك موقف متوازن في ممارسة اختصاصاتها، بشأن ما يعرض عليها من شكايات، وما تتوصل به من مطالب من مختلف المواطنين، إذ تلزمها أحكام الظهير الشريف المحدث لها ضرورة الدراسة المتأنية والدقيقة لما تتوصل به من شكايات قبل إحالتها إلى الإدارات المختصة. وهو السلوك الذي دأبت عليه منذ إحداثها،والذي أسهم بكيفية جلية وبناء على الأرقام المشار إليها في المحاور السابقة في التخفيف من العبء الكبير الذي كان ملقى على كثير من الإدارات العمومية.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

المحور الثالث : الشكايات المحالة إلى الإدارة ونتائج معالجتها

إذا كانت المؤسسة قد أحالت إلى الإدارات العمومية المختصة ما يناهز 59 % من الشكايات المختصة بالنظر فيها من بين مجموع الشكايات المتوصل بها خلال السنتين الماضيتين ؛ فإن قرابة 41 % المتبقية قد تمت معالجتها على صعيد المؤسسة مباشرة مع المواطنين المشتكين.

ومن خلال دراسة الشكايات المحالة إلى الإدارة، يتضح أن ثمة تغييراً جزئياً في طبيعة الموضوعات التي أثارها المشتكون، على الرغم من استمرار تصدر القضايا الكبرى طليعة الشكايات المسجلة خلال هاتين السنتين 2008-2009 على غرار السنوات السابقة.

وإذا كان الاتجاه العام للخريطة الوطنية للشكايات قد عرف تطوراً نوعيا من حيث عدد الشكايات بفعل البرامج التواصلية، وإدراك المواطنين للمهام التي تقوم بها المؤسسة، ومجالات تدخلها؛ فإنه على صعيد تحليل الشكايات التي تمت دراستها وإحالتها إلى الإدارات العمومية، يتضح أن بعض القضايا التي يثيرها المشتكون، تشكل ظاهرة بنيوية في علاقة المواطنين بالإدارة، لم تستطع هذه الأخيرة إيجاد حلول جذرية لها.

ويمكن قبل تقديم تقييم عام حول مدى تجاوب الإدارة مع المؤسسة من أجل تسوية أوضاع المشتكين، وإيجاد حلول لقضاياهم في إطار الاحترام التام لضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف، أن نعرض أهم الخلاصات الأساسية التي يمكن تسجيلها بخصوص كل صنف من أصناف القضايا المثارة في شكايات المواطنين.

أولا : قضايا المعاشات المدنية والعسكرية والإيرادات العمرية.

على خلاف السنوات الماضية، عرفت سنتا 2008-2009 تزايدا في عدد الشكايات المتعلقة بأنظمة المعاشات المدنية والعسكرية، وتطبيق التشريعات المتعلقة بها، ولاسيما ما يتعلق منها بتصفية راتب المعاش، أو احتساب سنوات الأقدمية في الإدارة، أو استحقاق بعض الإيرادات بسبب العجز الدائم أو المؤقت، أو طلب الزيادة في مبلغها أو طلب تمكين ذوي الحقوق من راتب المعاش بعد وفاة صاحبه. أو طلب التمكين من راتب الزمانة. وقد احتلت هذه القضايا المرتبة الأولى ضمن القضايا ذات الطابع الإداري حيث بلغت نسبتها 17,5 % من هذه القضايا.

واقترحت المؤسسة جُملة من التدابير والإجراءات لمساعدة المشتكين على تسوية تظلماتهم، سواء لدى إدارة الدفاع الوطني بالنسبة لمعاشات وإيرادات بعض العسكريين أو بالنسبة للمؤسسات المسيرة لأنظمة المعاشات المدنية أو المكلفة بصرف إيرادات عمرية كالصندوق المغربي للتقاعد والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، وصندوق الضمان الاجتماعي وإدارة صناديق العمل.

وقد كان للمجهود الذي بذلته بعض الإدارات آثار حميدة في تسوية أوضاع عدد من المشتكين والاستجابة لمطالبهم، من خلال مراجعة بعض النصوص التي أقرت زيادة في مبالغ الإيرادات التي تصرفها إدارة صناديق العمل من خلال إصدار المرسوم رقم 2.09.395 القاضي برفع مبالغ الإيرادات الممنوحة للمصابين بحوادث الشغل والأمراض المهنية أو لذوي حقوقهم، ومراجعة الجداول التي على أساسها تمنح هذه المبالغ لهم.

ثانيا : التظلم من قرارات الإدارة.

بلغ عدد الشكايات المتعلقة بالتظلم من قرارات إدارية خلال السنتين الماضيتين 315 شكاية، وهو ما يمثل 16 % من مجموع القضايا ذات الطابع الإداري. وقد همت هذه الشكايات مجالات متعددة تتعلق ببعض قرارات هدم مساكن شخصية، أو الحرمان من رخص إدارية، أو تقييد الاستفادة من بعض الخدمات العمومية بالتوفر على شروط معينة.

وقد لوحظ أن بعض الإدارات تضيف إلى قائمة الشروط المطلوبة من أجل الاستفادة من بعض الخدمات شروطا أخرى إضافية دون أي أساس قانوني يبرر ذلك. ويلاحظ هذا السلوك في عدد من الجماعات المحلية، خاصة بالنسبة للقرارات الإدارية التي يتخذها عدد من رؤساء الجماعات فيما يتعلق بالترخيص من أجل البناء الذي يعاني بشأنه عدد من المشتكين من بعض السلوكات المنافية للقانون لبعض رؤساء الجماعات، ورخص فتح واستغلال محلات الاستعمال المهني أو التجاري.

ثالثا : الشكايات المتعلقة بالوضعيات الإدارية والمالية للموظفين.

ويتعلق الأمر بـ 260 شكاية تمثل حوالي 13 % من مجموع القضايا ذات الطابع الإداري، وإذا كان هذا النوع من الشكايات قد عرف انخفاضا بالمقارنة مع السنوات الماضية، فإنه مع ذلك من غير المقبول ألا تقوم الإدارات المعنية التي يعمل بها أصحاب هذه الشكايات بالنظر فيها وتسوية أوضاع هؤلاء مادامت مطالبهم مشروعة ومبنية على أسس قانونية سليمة.

وقد تبين من خلال دراسة هذه الشكايات أن معظمها يتعلق بمجالات ترقية الموظفين أو إدماجهم في أطر جديدة أو بمجال التأديب أو الاستفادة من بعض التعويضات أو الامتيازات. وهي موضوعات من المفروض أن تعمل الإدارة على النظر فيها وإيجاد الحلول المنصفة لأصحابها مادامت مطالبهم مبررة ومشروعة.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

والجدير بالإشارة في هذا السياق أن عددا آخر من المطالب التي تتضمنها بعض الشكايات لاعلاقة لها بالمفهوم القانوني للشكاية الذي يقوم على أساس وجود حيف أو ضرر أو شطط أو تجاوز، أصاب شخصا من جراء قرار أو عمل أو تصرف صادر عن الإدارة، في حين أن ما يقدمه بعض المشتكين هو عبارة عن مطالب نقابية لتحسين أوضاع الموظفين يستلزم اتخاذ قرارات سياسية هي من اختصاص الحكومة وليس من اختصاص سلطة إدارية بعينها، أو يفرض مراجعة لمقتضيات قانونية محددة بعد دراسة الانعكاسات المالية والاجتماعية.

وإن مؤسسة ديوان المظالم وهي تثير الانتباه إلى استمرار تلقيها لهذا الصنف من الشكايات، تود أن تؤكد بإلحاح شديد مرة أخرى على أن الحكومة التي بذلت جهدا محموداً في تسوية أوضاع الموظفين في إطار التوافقات مع المركزيات النقابية المعنية، مدعوة - بكيفية عاجلة - إلى وضع أسس واضحة للسياسة العامة التي تقوم عليها منظومة الأجور، تجنبا للتضارب والتفاوت القائم حاليا بين شرائح مختلفة للموظفين الذين ينتمون لنفس الأصناف والدرجات، ويتوفرون على نفس المؤهلات والكفاءات والتجربة، حيث يختلفون فقط في الانتساب إلى هذه الإدارة أو لتلك.

وإن من شأن استمرار هذه الوضعية داخل الإدارة العمومية، أن يكلف الدولة ومختلف مرافقها العمومية تحملات باهظة بفعل الضغوطات المتولدة عن اتساع المطالب الرامية إلى الزيادة في الأجور أو مراجعة منظومة الترقية أو اتخاذ بعض التدابير الخاصة.

وإن اتخاذ قرارات استراتيجية حكيمة ومرجعية متشاور بشأنها مع كل الفرقاء المعنيين وفق نظرة تأخذ بعين الاعتبار المصالح العليا للبلاد، ومؤشرات نموها الاقتصادي والاجتماعي، والحفاظ على القدرة الشرائية للمواطنين ومؤشر تكلفة المعيشة، ومستوى كتلة الأجور ونسبتها من الإنفاق العام ومبدأ العدالة والإنصاف في إقرار الأجور؛ كل ذلك يعتبر أمرا لا مناص منه، وحاجة ماسة لا غنى عنها، حتى تستطيع إدارة الدولة والمؤسسات التابعة لها أن تتوفر على إطار مرجعي متوافق بشأنه، يشكل عاملا أساسيا من عوامل الاستقرار والسلم الاجتماعي، بدل المراجعات الجزئية وغير المدروسة في أغلب الأحيان لمنظومة الأجور المتسمة حاليا بالتنافر والاختلاف وعدم المساواة.

وإن مؤسسة ديوان المظالم - التي خولها المشرع صلاحية اقتراح كل إصلاح من شأنه أن يحسن أداء الإدارة العمومية، ويصلح أوضاعها، من أجل خدمة المرفق العام، وحماية المصلحة العامة، والدفاع عن قيم المواطنة وحقوق الإنسان، تود أن تنتهز هذه الفرصة - وهي ترفع تقريرها إلى جلالة الملك حفظه الله - لتثير انتباه السلطات العمومية المختصة إلى ضرورة اتخاذ إجراءات استعجالية منسقة ومضبوطة ومدروسة قصد الانكباب على إعداد إصلاح عميق لمنظومة الأجور والترقي بالوظيفة العمومية والعمل على تنفيذه في أقرب الآجال الممكنة، تفاديا لكل إجراء استثنائي أو تدبير غير مدروس قد تضطر إلى اتخاذه.

رابعا : القضايا العقارية وتزايد عدد الشكايات المتعلقة بها

لقد بلغ عدد الشكايات المتعلقة بالقضايا العقارية والتي توصلت بها المؤسسة خلال السنتين الماضيتين 789 شكاية تمثل حوالي 23 % من مجموع الشكايات، منها 408 شكاية تدخل في اختصاص المؤسسة.

ومن خلال دراسة هذه الشكايات وتحليلها؛ يتبين أن أهم المشاكل التي يعاني منها المواطنون المشتكون: معضلة التعويض عن نزع ملكية العقارات المملوكة لهم، وحالات الاعتداء المادي على ملكية عقاراتهم من قبل الإدارة، ومشكلة عدم الاستجابة من قبل بعض الإدارات لطلبات رفع اليد عن عقاراتهم التي تم الاعتداء عليها دون سلوك مسطرة نزع الملكية، أو بعد انقضاء الآجال القانونية لمفعول تصاميم التهيئة الحضرية، ومع ذلك لا تستجيب الإدارات المعنية لطلباتهم دون أي مبرر أو تعليل لاحتفاظ الإدارة بالعقار الذي اعتدت عليه بحجة استعماله لإقامة منشأة عمومية أو استغلاله لإنجاز برنامج أو مشروع يكتسي صبغة المصلحة العامة.

وعلى الرغم من تدخل المؤسسة وقيامها بجميع التحريات اللازمة، والتأكد من الوقائع، ومطالبة الإدارة برفع اليد عن العقارات لفائدة أصحابها، فإن عددا من هذه الإدارات تأبى الخضوع للقانون، وتتماطل في تطبيقه، وتتمادى في خرقه، وتستمر بهذا السلوك في خرق قاعدة دستورية نص عليها دستور البلاد، تتمثل في حماية حق الملكية، الذي لا يجوز أن يحد من مداه إلا القانون.

وفي كثير من الأحيان، تتساءل المؤسسة عن السر في تعنت عدد من المسؤولين الإداريين في الاستمرار في نهج هذا السلوك لا سيما في القطاعات التي تحتاج الإدارة فيها إلى أوعية عقارية داخل المدار الحضري، كالقطاعات الاجتماعية وقطاعات البنيات التحتية، ولم تجد لذلك أي مبرر يعطي الحق للإدارة في الاستمرار في نهج هذا السلوك.

وإذ تؤكد المؤسسة على ضرورة احترام حق الملكية الذي يعتبر حقا من حقوق الإنسان يكفله دستور البلاد، وعلى عدم جواز قيام الإدارة بأي مصادرة له إلا في الحالات وطبق الشروط التي ينص عليها القانون، وبإقرار تعويض منصف وفي آجال معقولة وإذا كان الأمر يقتضي إقامة منشآت عمومية، فإنها في الوقت نفسه، تثير انتباه السلطات العمومية المعنية، وفي مقدمتها بعض الإدارات العمومية وبعض الجماعات المحلية، التي اعتادت اللجوء إلى الاستحواذ والاعتداء

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

على أملاك المواطنين العقارية، وأحيانا بأساليب منافية للقانون، إلى ضرورة الإقلاع عن نهج هذا السلوك، لما قد يترتب عليه من عواقب وخيمة وغير محمودة، ولما ينتج عنه من آثار سلبية على سمعة الإدارة، والاستخفاف بالنظم القانونية والمساطر المرعية التي تضبط كل تصرف تريد السلطة العمومية الإقدام عليه.

وتود المؤسسة بهذه المناسبة الإشارة إلى مقترحها الوارد في تقريرها السابق إلى ضرورة الانكباب على تشكيل آلية مؤسسية وطنية للنظر في مشكل العقار في بلادنا، من أجل وضع إطار قانوني جديد لمنظومة استغلاله والتصرف فيه ضمن مقاربة تروم التوفيق بين حاجة المشاريع الهيكلية الإستراتيجية الكبرى للوعاء العقاري، وبين حق المواطنين في حماية ملكيتهم ومحاربة كل أنواع المضاربة والاستغلال غير المشروع، من أجل الاغتناء بدون سبب وتعقيد المساطر والأنظمة القانونية المختلفة، وتصرف عدد من الإدارات خارج الضوابط والقوانين.

خامسا : الشكايات المتعلقة بالنزاعات المالية والحاجة الماسة إلى الشفافية واحترام القانون

بلغت الشكايات المتعلقة بالنزاعات المالية التي توصلت بها المؤسسة وأحالتها إلى الإدارات المعنية بعد دراستها وتحليلها 12 % من مجموع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة. وهي نسبة لها دلالتها، حيث تعكس المكانة التي يحتلها هذا النوع من الشكايات ضمن القضايا والموضوعات التي يثيرها المواطنون في شكاياتهم الموجهة ضد الإدارة العمومية.

ومن خلال تحليل دقيق لهذا النوع من الشكايات، نجد أن أغلبها يتعلق بتشكي عدد من المواطنين من عدم التزام بعض المؤسسات العمومية ذات الطابع المالي أو الاقتصادي بأداء مستحقات مالية لبعض المواطنين، أو عدم إعطائهم حقوقهم المالية كاملة، أو عدم الالتزام بدفع ما تبقى في ذمة هذه المؤسسات لفائدة مقاولين تعاقدوا معها.

إلا أن الحصة الغالبة من الشكايات تهم قضايا النزاع مع إدارة الضرائب، والتي تتعلق إما بنزاعات تخص الوعاء الضريبي والأساس القانوني الذي تم اعتماده في فرض الضريبة المستحقة حسب القرارات الصادرة عن إدارة الضرائب، أو غير المستحقة حسب ادعاءات الملزم بأداء الضريبة.

وقد تبين من خلال الشكايات التي توصلت بها المؤسسة أن ثمة ضعفا لدى الإدارة في التواصل مع المواطنين الملزمين بأداء الضريبة، يجعلهم غير قادرين عن فهم التزاماتهم الضريبية فهما قانونيا صحيحا، وليس في مقدورهم استيعاب ومعرفة التدقيقات الإجرائية المتعلقة بالضريبة.

وإذا كانت ظاهرة التهرب الضريبي قد أصبحت ظاهرة بنيوية تؤثر تأثيرا بليغا على موارد الدولة، ومسا خطيرا بمبدإ المساواة في تحمل الأعباء والتكاليف من قبل جميع المواطنين، كل على قدر استطاعته، وفق ما ينص عليه الدستور والقوانين الجاري بها العمل؛ فإن الملاحظ من خلال الشكايات التي توصلت بها المؤسسة، أن الإدارة لا تتوفر على أي رؤية أو مخطط عمل استراتيجي للتواصل مع المواطنين في المجال الضريبي، يمكنهم من فهم دقيق لواجباتهم الضريبية باعتبارها واجبات وطنية، والتزامات قانونية ودستورية، ترتبط ارتباطا وثيقا بتحقيق جوهر مفهوم المواطنة، حيث يتوقف عليها حق كل مواطن في ممارسة حقوقه السياسية والمدنية، بما فيها حق المشاركة في شأن تدبير الشأن العام في البلاد.

ويلاحظ أن أغلب فئات الملزمين الذين قدموا شكاياتهم بشأن نزاعات مالية مع إدارة الضرائب هم من أشخاص القطاع الخاص وأصحاب الأنشطة الحرة، و تتعلق أهم نزاعاتهم مع الإدارة المذكورة بالوعاء الضريبي أو بمبالغ المستحقات الضريبية الواجب أداؤها، أو بالمبالغ التي فرضت خطأ ويجب إلغاؤها، أو تتعلق بطلب الإلغاء إما الكلي أو الجزئي لمبلغ الضريبة، أو بالغرامات المضافة الواجب أداؤها، وغيرها من الحالات، التي اتضح أن بعض المشتكين يجهلون تماما الإجراءات التي يتعين سلوكها من أجل عرض نزاعاتهم وتعرضاتهم على اللجان المحلية واللجنة الوطنية المكلفة بالنظر في مثل هذه النزاعات قبل اللجوء إلى مؤسسة ديوان المظالم بقصد التدخل لدى الإدارة، أو اللجوء إلى القضاء من أجل الفصل في النزاع.

وحتى عندما توجه الشكايات إلى الإدارة العامة للضرائب ؛ فإن جوابها يقتصر على كونها قد قامت بدراستها وإفادة المعني بالأمر بما ترتب عن ذلك دون أن تمكن مؤسسة ديوان المظالم من التأكد من إنصاف المتظلم ومعرفة ما اتخذته من إجراءات في الموضوع.

والمستخلص من كل ذلك ؛ أن الإدارة مدعوة من أجل توعية المواطنين بواجباتهم الضريبية باعتبارها واجبات وطنية بما في ذلك معرفة القوانين الضريبية التي يخضعون لها، والمساطر الإجرائية المتبعة، والآجال الواجب احترامها، والتصاريح التي يتعين القيام بها، والإعفاءات التي يمكن الاستفادة منها، والعقوبات المفروضة، وطرق الطعن الممكن اتباعها، من خلال برامج تواصلية ونقاش عمومي مفتوح عنوانه : أداء الضريبة التزام وطني وواجب من واجبات المواطنة. وهي برامج تواصلية ينبغي أن تكون دائمة ومستمرة حتى تستطيع الإدارة تحسين صورتها لدى المواطن، وتفادي الصورة السلبية القائمة حاليا، والتي تجعل المواطن يتهرب من أداء الضريبة إما عن قصد وسبق إصرار يدفعه أحيانا إلى سلوك طرق غير قانونية من أجل التنصل من الأداء، وإما عن إغفال أو جهل أو تقصير يؤدي ثمنه غاليا في كثير من الأحيان.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

إن الإدارة مدعوة إلى وضع ميثاق للمصالحة يكون قوامه الالتزام بقيم المواطنة، وأداء المستحقات الضريبية الواجبة من جانب المواطن، والالتزام بقيم الشفافية واحترام القانون ومبادئ العدل والإنصاف من جانب الإدارة الضريبية. وبدون هذا الميثاق، الذي ينبغي أن يعد ويوضع موضع التنفيذ في أقرب الآجال الممكنة، فإنه سيكون من العسير جدا أن يتم الالتزام بقيم الشفافية واحترام القانون في فرض الضريبة وتحصيلها.

وإن مؤسسة ديوان المظالم وهي تسجل بارتياح كبير التدابير التشريعية التي أقرها البرلمان باقتراح من الحكومة على صعيد قانون المالية 2010 والإجراءات التطبيقية المتعلقة بها، والرامية إلى هيكلة اللجنة الوطنية للنظر في الطعون المتعلقة بالضريبة، ومدها بالإمكانات اللازمة، حتى تستطيع أن تقوم بمهامها في أحسن الظروف، تود أن تؤكد على ما يكتسيه تفعيل عمل هذه اللجنة واللجان المحلية من أجل تخفيف العبء على الإدارة وعلى القضاء من خلال النظر في الطعون المقدمة من قبل الملزمين، والبت فيها وفق قواعد واضحة وعادلة، ولتحقيق هذا الغرض. فإن مؤسسة ديوان المظالم تقترح أن يتم وضع دليل مرجعي يتضمن قواعد عمل اللجنة الوطنية واللجان المحلية.

وجدير بالذكر أن الشكايات المتعلقة بالمنازعات المالية قد تضمن عدد منها قضايا النزاعات المتعلقة ببعض الصفقات العمومية، إما من خلال مطالبة المشتكين بمستحقاتهم المالية بعد إنجاز تعهداتهم في إطار ما أبرموه من صفقات مع الإدارات، وإما من خلال المطالبة بالتعويض عما لحقهم من أضرار نتيجة فسخ الإدارة للصفقة أو الصفقات المبرمة معهم، أو حالة حرمانهم من المشاركة في بعض الصفقات، أو إقصائهم منها دون سند قانوني وجيه رغم توفرهم على ملفات إدارية وتقنية تامة، ومؤهلات تقنية مستوفية للشروط المطلوبة.

وقد اتضح من خلال الدراسة التي أنجزتها المؤسسة بشأن هذه القضايا ؛ أن الإطار القانوني المرجعي المتعلق بالصفقات العمومية، يحتاج إلى مراجعة من أجل ترسيخ الضمانات، وإقرار مبدأ الشفافية والمساواة بين جميع المتعهدين.

ولعل الحاجة ماسة إلى ضرورة وضع إطار قانوني مرجعي موحد للمشتريات العمومية، يتضمن قواعد موحدة ليس فقط بالنسبة لإدارة الدولة، ولكن كذلك للمؤسسات العمومية والجماعات المحلية.

بل وأكثر من ذلك ؛ فإن مؤسسة ديوان المظالم إذ تثمن ما تقوم به الحكومة في هذا المجال، ولاسيما فيما يخص إلزام جميع الإدارات العمومية بالإعلان عن برنامجها السنوي المتعلق بالصفقات التي تعتزم الإعلان عنها في البوابة المحدثة لهذا الغرض من قبل الخزينة العامة، وهو عمل من شأنه أن يساهم في الشفافية وتخليق إدارة المرفق العام ؛ فإنها توصي - بإلحاح شديد - بضرورة مراجعة الإطار القانوني للجنة الصفقات العمومية، التي تنظر في النزاعات القائمة بين الإدارات والمتعهدين بشأن الصفقات العمومية، وإبداء الرأي بشأنها لفائدة السيد الوزير الأول، وذلك من خلال توسيع اختصاصها، وإعادة هيكلتها، وطريقة عملها، وإعطاء المتعهدين حق اللجوء المباشر إليها توفيرا لمزيد من الضمانات، وتقوية للشفافية المطلوبة في مجال المشتريات العمومية.

وفي نفس السياق ؛ فإن مؤسسة ديوان المظالم باعتبارها قوة اقتراحية لكل إجراء من شأنه تحسين أداء الإدارة، والرفع من مردوديتها، وعقلنة تسييرها، توصي الحكومة بضرورة الانكباب على مختلف السبل الكفيلة بعقلنة وترشيد النفقات العمومية المتعلقة بالشراءات العمومية، من خلال مركزة الشراءات المتعلقة ببعض الوزارات، وتمكين الإدارات من الاستفادة في مجال الخدمات من الوسائل والمقتنيات والدراسات التي أبرمت إدارات أخرى بشأنها صفقات عمومية حتى يتحقق الاستعمال الأمثل لموارد الدولة، وتفادي اللجوء إلى إبرام صفقات عمومية تتعلق بنفس الوسائل أو نفس الدراسة أو الخدمة من قبل إدارات عمومية مختلفة، وهي تتوفر على كل الإمكانات القانونية والتقنية اللازمة للاستفادة من نفس الخدمة.

إن إصلاح نظام الصفقات لا يجب أن يقتصر على الجوانب المسطرية والإجرائية، بقدر ما يجب أن يتناول كذلك، وبإلحاح شديد، وضع إطار قانوني جديد يسمح للإدارات العمومية المختلفة بشراءات مشتركة ومركزة، لما لذلك من انعكاس إيجابي على ترشيد النفقات العمومية.

سادسا : قضايا امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية.

تحتل الشكايات التي يرفعها المشتكون إلى المؤسسة بشأن حالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها عن محاكم المملكة المرتبة الرابعة ضمن قائمة القضايا والموضوعات المثارة في شكايات المواطنين.

ولئن كانت نسبة هذه الشكايات لا تتجاوز 5 % من مجموعة الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة خلال السنتين الماضيتين، فإن ذلك لا يعني عدم وجود حالات كثيرة مماثلة تمتنع فيها بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها لفائدة المواطنين لأسباب مختلفة، منها ما هو متعلق بصعوبات مالية، ومنها ما يرجع إلى مشاكل إجرائية، ولكن منها كذلك حالات غير مبررة على الإطلاق، حيث إن بعض المسؤولين الإداريين - وخاصة على صعيد الجماعات المحلية - يرفضون تنفيذ أحكام قضائية صادرة في مواجهة الإدارة التي يشرفون عليها.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وقد سبق للمؤسسة في جميع تقاريرها السابقة أن أثارت الخطورة التي تمثلها ظاهرة عدم تنفيذ الأحكام القضائية من قبل أجهزة الدولة على مصداقية المؤسسات، وهيبة القضاء، واستقرار المعاملات، وسمعة البلاد.

وعلى الرغم من الاقتراحات العملية التي قدمتها المؤسسة لإيجاد حلول إدارية ومالية وقانونية وإجرائية من أجل تنفيذ الأحكام التي تنتظر التنفيذ منذ سنوات، ورغم التقارير الموجهة من المؤسسة إلى السيد الوزير الأول في الموضوع وقيامه بإصدار عدة مناشير تحث كلها على إلزام الإدارة بتنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة لفائدة المواطنين؛ فإن حالات تعد بالمئات ما تزال لم تعرف طريقها إلى التنفيذ، لاعتبارات مختلفة، منها ما يعود إلى الإدارة نفسها، وهو أمر غير مفهوم وغير مبرر، ويستلزم إصدار تشريع خاص في الموضوع لإلزام الإدارة بتنفيذ الأحكام، وإثارة المسؤولية الشخصية للمسؤولين الإداريين الذين يعرقلون أو يتنصلون من تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة التي يشرفون عليها، ومنها ما يستلزم اتخاذ قرارات على صعيد الحكومة من أجل تذليل العقبات والإكراهات التي تحول دون تنفيذ الأحكام بكيفية ميسرة ومباشرة.

ولعل التذكير واجب في هذا السياق، بمقترح سابق قدمته المؤسسة بشأن هذا الموضوع، يروم ضرورة فتح حوار مؤسسي ومسؤول بين السلطة القضائية والسلطة التنفيذية بشأن تذليل كل الصعاب والمعوقات التي تحول دون تنفيذ أحكام القضاء، مما سيمكن السلطة القضائية من فهم واقعي وصحيح لطبيعة القضايا المعروضة عليها في الموضوع، تحقيقا للتوازن المطلوب بين حماية المصلحة العامة وحماية حقوق الأفراد والجماعات، في ظل العدل والإنصاف، والاحترام التام للقانون.

المحور الرابع : مدى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين.

في ضوء الدراسة التي قامت بها المؤسسة لقياس مدى تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين المحالة إليها، يتبين أن عدد الشكايات التي استجابت الإدارة لمطالب أصحابها لم يتجاوز ما يمثل 33 % من مجموع الشكايات المحالة إليها.

كما تبين أن 39 شكاية ملفاتها معروضة على القضاء، و 510 شكايات أي قرابة 26 % ما تزال في طور الدراسة والتحري من قبل الإدارة المعنية، و 703 شكايات أي ما يمثل 36 % تدعي الإدارة تعذر تسويتها لأسباب ومبررات مختلفة.

وانطلاقا من هذه المعطيات، وفي ضوء الدراسة التي قامت بها المؤسسة لأجوبة الإدارة حتى تستطيع إخبار المشتكين، بمآل شكاياتهم، يمكن تسجيل الخلاصات التالية :

أولا : لقد اتصف موقف عدد من الإدارات العمومية بالإيجابية والفعالية في الاستجابة لعدد من المطالب التي تقدم بها المشتكون، وتود المؤسسة في هذا السياق التنويه بالتعامل الإيجابي والبناء الذي طبع سلوك عدد من الإدارات العمومية كوزارة العدل و وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي مثلا، التي أحالت المؤسسة إليها عدداً من الشكايات، وقامت بدراستها وتتبعها بتنسيق مع المؤسسة، بل واتخذت بشأنها قرارات إيجابية أنصفت أصحابها ومكنتهم من حقوقهم ترسيخا لمبادئ العدل والإنصاف، وتطبيقا للقواعد القانونية الجارية.

ثانيا : إن ثمة عدداً من الإدارات العمومية لم تكلف نفسها عناء تقديم إجابات إلى مؤسسة ديوان المظالم بخصوص الشكايات التي أحيلت إليها، على الرغم من رسائل التذكير الموجهة إليها من أجل الحصول على موقفها إزاء مطالب المشتكين، وقد همت أغلب هذه الحالات طلبات التعويض عن نزع الملكية، وعدم تنفيذ عقود إدارية مبرمة بين الإدارة والخواص، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، والامتناع عن تنفيذ أحكام قضائية، والنزاعات مع بعض المؤسسات العمومية، والتظلم من التبليغ بأداء ضرائب غير مستحقة، والتظلم من قرارات إدارية، وحالات الاعتداء المادي على الملكية من قبل الإدارة، وفي مقدمتها عدد من الجماعات المحلية، وعدم الاستفادة من برامج إعادة الإسكان، وعدم تسوية وضعيات إدارية ومالية، وحالات المطالبة باسترجاع مبالغ مالية أديت خطأ، والشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية.

وقد وجهت المؤسسة تقارير في هذا الشأن إلى السيد الوزير الأول باعتباره رئيسا للإدارة قصد إثارة انتباه السادة الوزراء والمسؤولين العموميين المعنيين إلى هذا السلوك غير المبرر في التعامل مع قضايا المواطنين.

وقد وجه السيد الوزير الأول إثر ذلك منشورا ورسائل خاصة إلى الإدارات المعنية، التي استجاب بعضها لمطالب المشتكين، وما تزال المؤسسة في انتظار أجوبة البعض الآخر، حتى تتمكن من إخبار المشتكين المعنيين بمآل شكاياتهم.

وتعتزم المؤسسة في مثل هذه الحالات مستقبلا تفعيل مقتضيات وأحكام الظهير الشريف المحدث لها، والقاضية بمباشرة آلية البحث والتحري لدى الإدارة مباشرة كلما كانت دواعي اللجوء إلى هذه المسطرة مبررة، كما تعتزم اللجوء كذلك إلى مسطرة المساءلة بمكاتبة السيد الوزير الأول في حق كل مسؤول إداري تهاون أو أبدى موقفا سلبيا في الجواب عن مضمون الشكاية الموجهة إليه بعد مرور الأجل الذي يحدده والي المظالم، أو تهاون في تقديم الدعم اللازم للقيام بالتحريات اللازمة التي يأمر بها ، وذلك تطبيقا لأحكام المادة 51 من النظام الداخلي للمؤسسة والمصادق عليه بظهير شريف، حتى يتمكن كل مواطن مشتكي من الحصول على جواب مقنع وموقف معلل من قبل الإدارة إزاء شكايته، ويكون له بعد ذلك كامل الحق في سلوك كل المساطر القانونية والقضائية لكفالة حقه، والدفاع عنه بمختلف الوسائل المشروعة، ترسيخا لمبادئ حقوق الإنسان، والتزاما بالقيم والمبادئ والقواعد التي تقوم عليها دولة الحق والقانون.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وتود المؤسسة أن تؤكد في السياق ذاته أن عددا من الإدارات قد أحاط المؤسسة علما بتعذر تسوية ملفات عديدة تقدم بها المشتكون خلال السنتين الماضيتين، بلغت في مجموعها 703 شكايات أي ما يمثل 36 % من الشكايات المحالة، وهو أمر إذا كان مستساغا في بعض الحالات لوجود عوائق قانونية أو إجرائية، فإنه في أغلب الحالات غير مبرر وغير معلل تعليلا كافيا ومقنعا، بل إن بعض الحالات، ولا سيما تلك المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية، أو النزاعات مع مؤسسات عمومية، أو حالات نزع الملكية دون التعويض عنها، أو عدم رفع اليد عن عقارات من قبل بعض الإدارات بعد مرور الآجال القانونية لتصاميم التهيئة، تعتبر حالات يتم خرق القانون فيها بشكل واضح، وبالتالي فإن هذه الحالات التي ما تزال المؤسسة تنتظر موقفا إيجابيا بشأنها من قبل الإدارات المعنية، يعتبر عدم تسويتها أمرا منافيا للعدل والإنصاف.

ثالثا : إن الإدارات العمومية المعنية بالشكايات المحالة إليها، والتي تجد صعوبة وإكراهات في تسوية الحالات المعروضة عليها، لم تفعل بعد مسطرة اللجوء إلى التسوية الودية للخلافات القائمة بينها وبين المشتكين، والتي عن طريقها يمكن التوصل إلى حلول منصفة وعادلة ومتوازنة وسريعة لعدد من الحالات، وذلك من خلال اللجوء إلى مؤسسة ديوان المظالم لعرض مقترحاتها وفق آلية التسوية الودية والوساطة التوفيقية التي خول المشرع للمؤسسة صلاحية القيام بها بين الإدارة والمتعاملين معها، والتي تم حث الإدارة وتشجيعها على اللجوء إليها بمقتضى منشور السيد الوزير الأول في الموضوع.

رابعا : على الرغم من التذكير المتكرر فإن المؤسسة ما تزال تسجل غياب التنسيق الفعال والمثمر بين مختلف المصالح الإدارية المعنية بنفس القضايا والموضوعات المثارة في شكايات المواطنين. وفي هذا الصدد فإن المؤسسة توصي بضرورة تفعيل آلية التنسيق في الحالات المشتركة بين إدارات متعددة، حتى يتسنى تحقيق الفعالية المطلوبة والنتائج المرجوة.

خامسا : إن المؤسسة تسجل بارتياح كبير تحسين بنية الاستقبال التي تمت في عدد من الإدارات العمومية، ولاسيما على صعيد مصالح وزارة العدل من خلال تفعيل دور مركز تتبع وتحليل الشكايات، الذي أصبح ينهض بدور فاعل وبناء، ومن خلال البوابة الإلكترونية التي أحدثت على صعيد الوزارة لتلقي الشكايات. وكذا على صعيد الوزارة المكلفة بشؤون أفراد الجالية المقيمة بالخارج من خلال مشروع فضاءات الاستقبال والمصالح المكلفة بتلقي الشكايات ودراستها وتدبيرها والاتصال المباشر بالإدارات المعنية بها بتنسيق وثيق وموصول مع مؤسسة ديوان المظالم.

سادسا : تثمن المؤسسة الدور الإيجابي الذي أصبحت تقوم به بعض الإدارات العمومية على الصعيدين المركزي والمحلي والقطاعي، من خلال الخدمات العمومية الإلكترونية التي تقدمها للمواطنين بكيفية ميسرة ومبسطة من أجل الإسهام في بلورة مفهوم إدارة القرب، وتحقيق الشفافية، وتذليل عدد كبير من الصعوبات والإكراهات، كما هو الشأن بالنسبة للمديرية العامة لإدارة الجمارك، والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، وغيرها من الإدارات العمومية المحلية على صعيد عدد من الجماعات المحلية ببعض أقاليم وعمالات المملكة.

وفي هذا الإطار توصي المؤسسة بضرورة تعميم تجربة الخدمات العمومية الإلكترونية، وتبسيط مسطرة الولوج إليها حتى يستطيع أكبر عدد من المواطنين الاستفادة منها في ظروف حسنة ومتميزة.

المحور الخامس :

الشكايات والتظلمات المتداولة بين المؤسسة والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

تفعيلا لمقتضيات الظهير الشريف المتعلق بإعادة تنظيم المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، ومقتضيات الظهير الشريف المتعلق بإحداث مؤسسة ديوان المظالم، وتطبيقا لمسطرة الإحالة المتبادلة بين المجلس والمؤسسة للشكايات التي تدخل في اختصاص كل واحد منهما، بلغ عدد الشكايات المتداولة بينهما خلال السنتين الماضيتين 320 شكاية، أحال منها المجلس إلى المؤسسة 157 شكاية، وأحالت المؤسسة على المجلس منها 163 شكاية.

أولا : الشكايات المحالة من قبل المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان على المؤسسة

تختص المؤسسة في إطار مهامها العامة بالنظر في جميع الشكايات التي تتعلق بانتهاك حقوق الإنسان في إطار العلاقة بين المواطنين والإدارة العمومية، ومن أجل ذلك تتوصل المؤسسة بين الفينة والأخرى بشكايات المواطنين في هذا الإطار كلما اعتبر مواطن أن حقا من حقوقه الإنسانية قد انتهك بسبب تصرف أو عمل أو قرار صادر عن إدارة عمومية. وتتوصل المؤسسة بهذه الشكايات عن طريق المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان في إطار مسطرة الإحالة المتبادلة. وهكذا توصلت المؤسسة من المجلس ب 157 شكاية.

ويتبين من خلال دراسة هذه الشكايات أنها تهم قطاعات مختلفة يأتي في مقدمتها كل من قطاعي الداخلية والتشغيل بنسبة تناهز 53%،55 شكاية منها تهم قطاع الداخلية وهو ما يمثل نسبة 35% من مجموع الشكايات المحالة من المجلس، و28 شكاية منها تهم قطاع التشغيل والتكوين المهني، أي ما يناهز 18% في حين أن نسبة 47%من هذه الشكايات قد همت مختلف القطاعات الأخرى، وفي مقدمتها قطاعي الاقتصاد والمالية والتربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي.

واستنادا إلى الدراسة التي أنجزتها المؤسسة بخصوص هذه الشكايات يمكن أن نسجل الملاحظات التالية :

أ - إن أهم القضايا التي يثيرها المشتكون في شكاياتهم تهم نظام المعاشات، وتحسين الوضعيات الإدارية، والتعويض عن نزع الملكية،

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

والاعتداء المادي على الملكية، والتشكي من بعض القرارات الإدارية، وحالات الامتناع عن تنفيذ بعض الأحكام القضائية، وحالات الشطط في استعمال السلط ؛

ب - إن نسبة 41% من هذه الشكايات تخص بالدرجة الأولى جهات : الرباط سلا زمور زعير، وجهة مكناس - تافيلالت، والجهة الشرقية ؛

ج - إن نسبة 51%من هذه الشكايات تخص قضايا الوضعيات الإدارية ونظام المعاشات، وظاهرة الاعتداء المادي على الملكية ؛

د - لقد أحالت المؤسسة إلى الإدارة 65 شكاية من أصل 157، للنظر فيها بعد التأكد من استيفائها للشروط المطلوبة، وهو ما يمثل نسبة 41 %، وقد استجابت الإدارة لحوالي 16 شكاية، في حين تعذر عليها البت في 35 شكاية لعدم تعلقها بمجال اختصاص الإدارة في حين تبين أن عددا من القضايا المثارة في شكايات أخرى معروضة على القضاء، وتسع شكايات ما تزال موضوع دراسة وتحر لدى الإدارة.

وقد قررت المؤسسة عدم قبول وحفظ 76 شكاية لعدم استيفائها للشروط المطلوبة، والبت بعدم الاختصاص في خمس شكايات.

ثانيا : الشكايات المحالة من قبل المؤسسة إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

انطلاقا من كون المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان مؤسسة وطنية تعنى بالنهوض بحقوق الإنسان وحمايتها والدفاع عنها، مما يخوله النظر في جميع القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان بوجه عام، باستثناء تلك المتعلقة بمجال علاقة الإدارة بالمواطن التي تدخل في اختصاص ديوان المظالم، بما فيها الخدمات العمومية التي تقدمها مختلف المرافق العمومية.

وفي إطار ذلك، أحالت المؤسسة على المجلس 163 شكاية منها 87 %من الشكايات قدمها أشخاص ذاتيون، في حين بلغت نسبة الشكايات التي قدمها مجموعة من الأشخاص أو الأشخاص الاعتباريون 13%.

ومن خلال فحص هذه الشكايات ودراستها، يمكن أن نسجل الاستنتاجات التالية :

أ - إن ما يناهز 41 % من هذه الشكايات المتعلقة بممارسات يعتبرها أصحابها انتهاكات لحقوقهم، تهم جهات : تادلة - أزيلال، الشرق، ومكناس - وتافيلالت ؛

ب - إن نسبة 61 %من هذه الشكايات تخص المطالبة بالتعويض المادي والمعنوي عن حالات الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان وتلك المعروضة على هيئة الإنصاف والمصالحة، وهو ما تمثله 100شكاية من أصل 163 شكاية ؛

ج - إن أهم القضايا التي تتضمنها شكايات المواطنين في مجال حقوق الإنسان، علاوة على الملاحظة المشار إليها في الفقرة السابقة (ب)، تخص في المقام الأول تصرفات بعض أفراد القوة العمومية، ووضعية السجناء داخل السجن، وبعض حالات الاعتقال التعسفي والانتهاكات بمخافر الشرطة، وطلبات إجراء بحث حول ظروف الوفاة، والمساس بحرية التنقل ؛

د - لقد بلغ عدد الشكايات المتعلقة بأفراد الجالية المقيمة بالخارج ستُ شكايات تمت إحالتها جميعها إلى المجلس للنظر فيها.

وتجدر الإشارة إلى أن أغلب القضايا والموضوعات المثارة في هذا الصنف من الشكايات، تخص تصفية حالات عالقة يرجع تاريخها إلى فترة بعيدة.

المحور السادس :

الإصلاحات القانونية المتخذة وأهداف تحسين فعالية الأداء الإداري

لقد عرفت بلادنا خلال السنوات الماضية عدة أوراش للإصلاح في مختلف ميادين النشاط الاقتصادي والاجتماعي، همت تطوير قطاعات حيوية، وإقامة بنيات تحتية، وتحسين جودة الخدمات العمومية في مجالات مختلفة.

وقد أعدت السلطات الحكومية المعنية في إطار هذه الأوراش التي يشرف عليها جلالة الملك محمد السادس نصره الله بصفة مباشرة، مخططات استراتيجية مدققة همت بالأساس إنجاز مشاريع كبرى في قطاعات الصناعة والتجارة والخدمات بما فيها إنعاش السياحة والصناعة التقليدية، وإقامة البنيات التحتية اللازمة للنهوض بالاقتصاد الوطني، وفي مقدمتها الشبكة الطرقية، وتنويع موارد الطاقة، وتوسيع مجالات استعمال التكنولوجيات الرقمية، إلى جانب الأوراش الاجتماعية الوطنية، وعلى رأسها ورش التنمية البشرية الذي شكل وما يزال يشكل برنامجا وطنيا مفتوحا من أجل محاربة الفقر والهشاشة والإقصاء، والأوراش الحقوقية التي أصبحت تشكل منظومة وطنية مرجعية متكاملة في مجال حقوق الإنسان.

ومن المعلوم أن الإدارة قامت باتخاذ جملة من التدابير القانونية والإدارية والتقنية لتحسين أدائها، وفي مقدمتها إحداث مجلس وطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي، وإحداث خدمات عمومية إلكترونية كما هو الشأن بالنسبة لبعض الخدمات الجمركية والضريبية، والبطاقة الإلكترونية الرمادية، والبطاقة الوطنية الإلكترونية، وجواز السفر البيومتري، وغيرها من الخدمات المعتمدة على التكنولوجيات الرقمية، ومراجعة عدد من النصوص القانونية المتعلقة بمجال الوظيفة العمومية من أجل تبسيط بعض المساطر الإدارية، ودعم المنظومة الوطنية للنزاهة ومحاربة الفساد من خلال إحداث الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة، وإصدار النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بتفعيل مسطرة التصريح بالممتلكات، ومراجعة منظومة المالية المحلية، وإصلاح المنظومة القانونية الخاصة بحماية المستهلك، وحماية الأشخاص الذاتيين اتجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ومراجعة الهيكلة التنظيمية لعدة قطاعات حكومية، وإصلاح وضعية عدة هيئات مهنية،

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وإقامة آلية مؤسسية لإطلاع المواطنين على مشاريع النصوص القانونية قبل المصادقة عليها، من خلال إحداث مسطرة لنشر مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية عبر البوابة القانونية للأمانة العامة للحكومة، وإحداث إطار مؤسسي خاص للإشراف على وضعية السجون وتأهيلها، من خلال إحداث المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، وهي إنجازات تسعى إلى النهوض بالمرفق العمومي.

ومع ذلك، تبقى المواكبة الفعالة لأوراش الإصلاح الوطني التي تشهدها بلادنا، من قبل الإدارات العمومية المعنية، رهينة بوضع برنامج وطني دقيق لتأهيل الإدارة ومواردها البشرية من أجل تحسين أدائها، وتبسيط مساطرها، ووضع آليات مؤسسية للتنسيق والاستثمار المشترك للوسائل المتاحة، والتقييم المستمر للبرامج والمنجزات، حتى تستطيع رفع التحدي وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

القسم الثاني :

الأنشطة المواكبة والداعمة لعمل المؤسسة والآفاق المستقبلية

عرفت مؤسسة ديوان المظالم خلال السنتين الماضيتين 2009-2008 نشاطا مكثفا بالموازاة مع ما قامت به من معالجة للشكايات والتظلمات التي توصلت بها.

وقد هم هذا النشاط عدة مجالات، تندرج جميعها في إطار المهام التي أحدثت المؤسسة من أجلها والمتمثلة في تنمية التواصل بين الإدارة والمواطن، وتفعيله والارتقاء به، من خلال أوراش مختلفة، وبرامج متعددة.

ولقد كان التواصل الدائم بين المؤسسة والحكومة من أهم مظاهر هذا النشاط، من خلال المراسلات والتقارير التي رفعتها إلى السيد الوزير الأول؛ والتي حظيت بعناية خاصة، وحققت نتائج ملموسة على صعيد معالجة بعض الشكايات، ومساءلة عدد من الإدارات بشأن ما أحيل إليها من شكايات وتظلمات من قبل المؤسسة.

كما كان إحداث مندوبيات جهوية للمؤسسة ببعض عمالات وأقاليم المملكة؛ تجسيدا فعليا لإدارة القرب، ونهجا استراتيجيا من أجل تواصل أفضل مع المواطن. وقد عملت المؤسسة في إطار مقاربة جديدة على التنسيق مع مختلف الإدارات والقطاعات الوزارية في إطار لجان مشتركة تختص بالنظر في الصعوبات والعراقيل التي تواجه الإدارات المعنية بالشكايات والتظلمات؛ كما تم التواصل المباشر مع عدد من المسؤولين الإداريين بمختلف الإدارات العمومية.

وقد استمرت المؤسسة في تنفيذ برنامجها الوطني للتواصل والتحسيس عبر وسائل الإعلام، ومؤسسات التكوين، والموقع الإلكتروني، ومجلة ديوان المظالم التي أصبحت مجلة مرجعية ومتخصصة.

وبالموازاة مع أنشطة المؤسسة في مجال التواصل، فقد أسهم نشاطها في مجال التكوين لفائدة أطرها الخاصة والأطر العاملة بالهيئات والمؤسسات المشابهة في دول أخرى في الرفع من قدراتها، وتطوير المؤهلات المهنية للعاملين بها إلى جانب ما حققه ذلك من إشعاع على الصعيدين الإقليمي والدولي؛ لا سيما بعد إحداث مركز التكوين وتبادل الخبرات التابع للمؤسسة، وتنظيم دورات تكوينية لفائدة مساعدي الوسطاء بالدول الفرنكفونية والإفريقية والمتوسطية.

وقد كان التعاون والشراكة بين المؤسسة ونظيراتها على الصعيد الدولي أحد الأوراش الهامة التي أسهمت في التعريف بالمجهودات الوطنية لبلادنا في مجالات التنمية الحقوقية والإصلاحات المؤسسية التي همت قطاعات مختلفة، كما كانت علاقات التعاون مع شركاء المؤسسة في الهيئات الدولية للوساطة والمجموعات والشبكات الإقليمية، فرصة سانحة لاستعراض ما حققته بلادنا من مكاسب ومنجزات في مجال الانتقال الديمقراطي وحقوق الإنسان والعمل الاجتماعي الوطني والتنمية البشرية؛ الشيء الذي عزز هذه العلاقات، وجعلها ترتقي إلى مستوى الشراكة المؤسسية بين المؤسسة والمنظمات الإقليمية والدولية للأمبودسمان والوساطة.

وقد كانت سنة 2009 سنة متميزة في تاريخ المؤسسة، بفضل القرار الأممي الذي اتخذته الجمعية العامة للأمم المتحدة في مارس 2009 من أجل الاعتراف بدور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز هذه الحقوق وحمايتها؛ وهو القرار الذي قدمته اللجنة الثالثة بناء على مبادرة من المملكة المغربية.

وقد قامت المؤسسة بتنظيم وتنشيط عدة لقاءات دولية للتعريف بمضمون هذا القرار الأممي، والعمل مع مختلف الهيئات والشبكات الدولية لمؤسسات الأمبودسمان والوساطة على تفعيل توصياته ومقتضياته.

الفصل الأول :

تفعيل آليات التواصل وتكريس إدارة القرب

في إطار المواكبة الدائمة لما تقوم به مؤسسة ديوان المظالم من مجهودات من أجل حث الإدارة على الاستجابة لمطالب المشتكين والمتظلمين المشروعة؛ تم إحداث لجنة مشتركة بين المؤسسة والوزارة الأولى عهد إليها بتعزيز التعاون بين الجهتين، وتهييئ برنامج عمل بينهما لتتبع الحالات المتعذر تسويتها من قبل الإدارات المعنية، وتذليل الصعوبات التي تلاقيها، وتنسيق عملها من أجل إيجاد الحلول الكفيلة بإنصاف المشتكين كلما كانت مطالبهم مشروعة ومحقة.

وقد أسهمت اللجنة المشتركة المذكورة في صياغة جملة من المقترحات العملية التي عرفت طريقها إلى التنفيذ، كما أن تدخلات المؤسسة لدى السيد الوزير الأول من أجل تسوية عدة حالات قد أثمرت نتائج إيجابية، أسفرت عن إيجاد حلول عملية ومنصفة لبعض فئات المشتكين.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وبالموازاة مع ذلك ؛ تم تفعيل عمل اللجان المشتركة بين المؤسسة وبعض القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية، كما تم تفعيل دور المندوبيات الجهوية للمؤسسة في إطار البرنامج المتعلق بتقريب الخدمات من المواطنين، من أجل تحقيق إدارة القرب وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وضمان الفعالية المطلوبة.

كما استمرت المؤسسة علاوة على ذلك، في التواصل مع المواطنين عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، وعبر موقعها الإلكتروني، ومنشوراتها المختلفة وفي مقدمتها المجلة العلمية التي تصدرها بصفة دورية كل ستة أشهر.

المحور الأول :

إحداث لجنة مشتركة بين المؤسسة والوزارة الأولى

تنفيذا للاتفاق الذي تم بين السيد الوزير الأول ووالي المظالم خلال اللقاء المنعقد بينهما يوم 5 ماي 2008 بمقر الوزارة الأولى، تم إحداث لجنة مشتركة بين المؤسستين، شرعت في عملها ابتداء من يوم الإثنين 16 يونيو 2008، وعقدت عدة اجتماعات، تم خلالها دراسة عدة ملفات من أهمها :

1 ـ الصعوبات التي يلاقيها المشتكون بمختلف الإدارات العمومية، من أجل الحصول على تسوية منصفة وعادلة لمطالبهم ؛

2 ـ ظاهرة التأخير في أجوبة الإدارات عن الشكايات المحالة إليها من قبل المؤسسة ؛

3 ـ الإكراهات التي تلاقيها المؤسسة في تعاملها مع بعض الإدارات بخصوص الشكايات المحالة إليها، ولا سيما عدم الحصول على مواقف واضحة إزاء مطالب بعض المشتكين، وسلوك بعض المسؤولين الإداريين المنافي للقانون والمتسم بالشطط والتجاوز في استعمال السلطة، خصوصا عندما يتعلق الأمر باتخاذ قرارات لإنصاف المتظلم أو المشتكي بكيفية مشروعة، ودون أن يكلف ذلك الدولة تحمل أي عبء مالي؛ أو حينما يتعلق الأمر بتنفيذ أحكام قضائية نهائية وحائزة لقوة الشيء المقضي به، ولا يتطلب ذلك سوى إجراءات تنفيذية ليس لها أي أثر مالي ؛

4 ـ الآليات الكفيلة بتفعيل إجراءات تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، واتخاذ ما يلزم قصد تسوية الحالات التي تواجه بعض الإدارات فيها صعوبات إجرائية أو مالية، أو تفترض تنسيقا مسبقا بين جهات إدارية مختلفة، والعمل على إصدار منشور للسيد الوزير الأول بشأن ذلك ؛

5 ـ تفعيل آلية التسوية الودية للخلافات بين الإدارة والمواطنين للتقليل من حالات النزاع، والقضايا المعروضة على الإدارة والمحاكم على حد سواء ؛

6ـ إعداد برنامج وطني واسع لتحسين وإحداث بنيات استقبال المواطنين بالإدارات العمومية ؛

7 ـ اقتراح تعيين الكتاب العامين للوزارات مخاطبين رئيسيين لديوان المظالم من أجل البت بالفعالية والسرعة اللازمة في شكايات المواطنين، وإسناد مهام التتبع والتنسيق إلى المفتشين العامين بالوزارات فيما يخص الشكايات المحالة إليها ؛

8ـ تفعيل آلية التسوية الودية والوساطة التوفيقية للخلافات بين الإدارة والمواطنين في الحالات التي تستلزم ذلك، إما بطلب من الإدارة أو المواطنين من أجل التخفيف من عدد النزاعات المعروضة على القضاء.

وقد تم اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجة القضايا المذكورة، حيث أصدر السيد الوزير الأول عدة مناشير في مقدمتها المنشور المتعلق بتفعيل آلية التسوية الودية، وحث الإدارات على اللجوء إليها؛ ومنشور آخر يتعلق بعلاقات التعاون والتنسيق بين إدارات الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ومؤسسة ديوان المظالم.

وعلاوة على ذلك، فقد وجه السيد الوزير الأول رسالة في موضوع تنفيذ الأحكام القضائية إلى السيد وزير العدل بتاريخ 19 يونيو 2009، قصد اتخاذ ما يلزم من إجراءات من أجل ذلك، بالإضافة إلى المراسلات التي وجهها إلى عدد من الوزراء قصد تسوية الحالات التي عرضتها المؤسسة على مصالح الوزارة الأولى.

المحور الثاني :

توجيهات السيد الوزير الأول من أجل تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة.

استنادا إلى التقارير التي رفعتها المؤسسة إلى الحكومة من أجل مطالبتها بضرورة إلزام الإدارة بتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها؛ أصدر السيد الوزير الأول باسم الحكومة بتاريخ 4 فبراير 2008 منشورا تحت عدد 2008/1، وجهه إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والمندوبين السامين؛ يطالبهم فيه بالالتزام بقرارات القضاء ومراعاة الأحكام القضائية النهائية التي اكتسبت قوة الشيء المقضي به، وذلك بالعمل على تنفيذها سواء صدرت ضد الدولة أو ضد إحدى الأجهزة أو المؤسسات التي تتولى الوصاية عنها.

وقد أكد السيد الوزير الأول في منشوره المذكور على أن العمل ما يزال ساريا بالمناشير التي سبق إصدارها في نفس الموضوع، والمتمثلة في :

- المنشور رقم 80/د بتاريخ 17 مارس 1993 ؛
- المنشور رقم 98/37 بتاريخ 21 غشت 1998 ؛
- المنشور رقم 99/4 بتاريخ 17 فبراير 1999.

واستنادا إلى مقترحات المؤسسة من أجل معالجة ظاهرة الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية من قبل بعض الإدارات لأسباب مختلفة، فقد أعطى السيد الوزير الأول تعليماته إلى كل الإدارات العمومية قصد تفادي استفحال هذه الظاهرة، والالتزام بمبدإ سيادة القانون. وبالنظر لما يتضمنه منشور السيد الوزير الأول من التزام حكومي صريح

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وتوجيهات واضحة يتعين على كل المسؤولين في مختلف الإدارات العمومية الالتزام بها ؛ يكون من المفيد في هذا السياق التذكير بفحوى هذه التوجيهات التي يعتبر كل مسؤول إداري ملزما بتطبيقها والتقيد بفحواها.

وفي هذا الصدد، فقد ميز المنشور بين حالتين أساسيتين :

الحالة الأولى : وتتعلق بحالة عدم تنفيذ حكم أو قرار قضائي نهائي من لدن الدولة أو أحد الأجهزة أو المؤسسات التي تتولى الوصاية عليها، مما يدفع بعض المحاكم إلى إصدار أوامر بحجز ما للمدين لدى المحاسبين العموميين الذين يتعين عليهم تنفيذها تحت طائلة تحملهم غرامات تهديدية تطبق عن كل يوم تأخير.

وقد طلب السيد الوزير الأول - تلافيا للوقوع في مثل هذه الحالة - من كل المسؤولين العمل على تنفيذ كل الأحكام القضائية النهائية الصادرة في مواجهة الدولة والجماعات المحلية وهيئاتها والمؤسسات العمومية، وذلك بالأمر بأداء المبالغ المستحقة.

كما أكد أنه في حالة عدم كفاية الاعتمادات اللازمة لتغطية المبالغ المحكوم بها، فإن المصالح الآمرة بالصرف مدعوة إلى الأمر بالأداء في حدود الاعتمادات المتوفرة، على أن يتم موازاة مع ذلك فتح الاعتمادات الكفيلة بتغطية المبالغ المتبقية، وفي أجل لا يتعدى الشهرين ابتداء من تاريخ تبليغ تلك الأحكام.

وقد أمر السيد الوزير الأول المصالح المختصة بكل من الوزارة المكلفة بالمالية والإدارات الأخرى المعنية تيسيرا لإنجاز هذه العمليات؛ بضرورة تخصيص فقرة في الميزانية العامة أو في ميزانية المرفق المسير بصورة مستقلة أو في ميزانية الجماعة المعنية أو في الحساب الخاص للخزينة لإدراج هذه النفقات من الاعتمادات التي سترصد لها برسم هذه الفقرة.

وقد تضمن منشور السيد الوزير الأول بخصوص هذه الحالة، التنصيص الصريح بالترخيص للمحاسبين العموميين في العمل على تنفيذ الأوامر القضائية المتعلقة بحجز ما للمدين لدى الغير، سواء كانت هذه الأوامر موجودة بين أيديهم أو سيتم تبليغهم بها إثر عدم تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية النهائية من طرف مصالح الآمر بالصرف، وذلك مباشرة من مبلغ الاعتمادات المرصدة للإدارة المعنية .

وفيما يخص أوامر الحجز التي تتعلق بديون مدرجة في الحسابات الخصوصية للخزينة أو في ميزانيات مرافق الدولة المسيرة بصورة مستقلة أو في ميزانيات جماعية؛ فإن المحاسب مدعو إلى التحقق من توفر الأموال كشرط لتنفيذ الأمر القضائي.

وقد كلف السيد الوزير الأول بموجب المنشور المذكور السيد وزير الاقتصاد والمالية تحديد إجراءات تنفيذ الأوامر القضائية المتعلقة بحجز ما للمدين لدى الغير بواسطة منشور بالنسبة لإدارات الدولة، وبواسطة منشور مشترك مع السيد وزير الداخلية بالنسبة للجماعات المحلية وهيئاتها.

الحالة الثانية : وهي حالة الموظفين أو الأعوان الذين يلتجئون إلى القضاء الذي قد يصدر لصالحهم أحكاما أو قرارات لأجل تسوية أوضاعهم الإدارية أو إرجاعهم إلى وظائفهم، وبالنسبة لهذه الحالة فقد أمر السيد الوزير الأول بتنفيذ هذه الأحكام والقرارات إذا أصبحت نهائية؛ مع ما قد يستتبع ذلك من إعادة تركيب للحياة الإدارية للمعنيين بالأمر، وتمتيعهم بكل حقوقهم وفق النصوص القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل من جهة، وطبقا لمنطوق الأحكام أو القرارات القضائية الصادرة لصالحهم من جهة أخرى.

وقد طلب السيد الوزير الأول من السادة الوزراء ومختلف رؤساء الإدارات تكليف السيد المفتش العام للوزارة أو المخاطب الرئيسي والدائم لديوان المظالم لدى مختلف القطاعات، بالإشراف على تتبع تنفيذ الإجراءات التي يتضمنها هذا المنشور، دون إغفال ما نص عليه المنشور رقم 99/4 من قيام الشعبة القانونية بدراسة النزاعات والسعي إلى حلها بالتوافق مع أطراف النزاع صلحيا ما أمكن ذلك، أو اتخاذ قرار اللجوء إلى التقاضي، أو الدفع إليه، أو اتخاذ القرار المناسب في حالة صدور أي حكم أو أمر أو إجراء قضائي، إما باستمرار المسطرة أو توقيفها، والتكفل أخيرا بمواجهة إجراءات التنفيذ في حالة إجرائه.

وإذا كانت التوجيهات والتعليمات الواردة في هذا المنشور صريحة وواضحة ؛ فإن المؤسسة تود أن تسجل بخصوصها الملاحظات التالية:

أولا : تود مؤسسة ديوان المظالم أن تنتهز مناسبة تقديمها لتقريرها المرفوع إلى علم جلالة الملك حفظه الله؛ لتؤكد تثمينها وتنويهها بما جاء في هذا المنشور، الذي يكرس موقفا حكوميا رسميا إزاء ظاهرة الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة، والتي تعتبر مظهرا سلبيا في سلوك بعض الإدارات؛ يسيئ إلى سمعة البلاد، وإلى سمعة القضاء فيه ؛ بما ينطوي على ذلك من تحقير للأحكام والقرارات القضائية، وما يمثله من تحد سافر وسلوك مناف لمبادئ دولة الحق والقانون ومبادئ العدل والإنصاف، من شأنه أن يجعل ما يتمتع به المتقاضون أفرادا أو جماعات من ضمانات قضائية راسخة أمرا لامعنى له ولا جدوى منه.

ثانيا : تود المؤسسة أن تسجل بهذه المناسبة أنه قد وقع تأخير لا مبرر له في إصدار المنشورين التطبيقيين لتحديد إجراءات تنفيذ الأوامر القضائية المتعلقة بحجز ما للمدين لدى الغير، والذين يعتبران ذا أهمية قصوى وحيوية من أجل الالتزام الفعلي والتطبيق الكامل لفحوى منشور السيد الوزير الأول سالف الذكر، وإن عدم إصدارهما من شأنه تعطيل مفعول التدابير والإجراءات التي أعلنت عنها الحكومة في مجال تنفيذ الأحكام القضائية، ويفقدها كل فعالية أو تأثير؛ ولذلك فإن مؤسسة ديوان المظالم التي أوكل إليها المشرع تتبع حالات عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة بناء على ما يرفع إليها من شكايات؛ تود أن تثير انتباه السلطات الحكومية المعنية إلى ضرورة التعجيل بإصدار المنشورين المذكورين في أقرب الآجال الممكنة،

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

تفعيلا لالتزام الحكومة، ودعما لدولة الحق والقانون، وإقرارا عمليا بالخضوع لأحكام القضاء ؛ حتى تستطيع الدولة استرجاع ثقة المواطن في المؤسسات، وحتى يعتبر اللجوء إلى السلطة القضائية من أجل الحصول على الحق في العدالة والإنصاف وسيلة من وسائل حماية الحقوق، ضد كل تعسف أو تجاوز أو اعتداء أو شطط مهما كان مصدره، ومهما كانت الجهة التي مارسته، وليس مضيعة للوقت والمال والجهد دون فائدة ترجى ولا حماية تتحقق.

ثالثا : لقد لاحظت المؤسسة من خلال الشكايات التي تتوصل بها أن بعض الإدارات العمومية تغفل كلية عن تطبيق ما جاء في منشور السيد الوزير الأول، ولا تلتزم بالموقف الرسمي للحكومة في مجال تنفيذ الأحكام القضائية النهائية، حيث ترفض تنفيذ هذه الأحكام، أو تلجأ إلى التهرب من التزامها ومسؤوليتها في اتخاذ ما يلزم من إجراءات لترتيب الآثار القانونية الناتجة عن الأحكام الصادرة والواجبة التنفيذ؛ بل أكثر من ذلك تقوم وبعد استنفاد جميع طرق الطعن القضائية المتاحة إلى البحث عن مختلف السبل للحيلولة دون تنفيذ الحكم القضائي الصادر في مواجهتها؛ وهو أمر مناف للمشروعية، وسلوك غير مبرر بكل المقاييس.

ومن خلال الأبحاث والتحريات وتبادل المراسلات بين مؤسسة ديوان المظالم وهذه الإدارات، اتضح بما لايدع مجالا للشك؛ أن عدم التزام هذه الإدارات بتنفيذ ما صدر في حقها من أحكام، يعود في المقام الأول إلى سلوك بعض المسؤولين الإداريين المنافي لكل المبادئ والقواعد التي تحكم عمل المرافق العمومية التي يشرفون على تدبيرها، وعدم قدرتهم على استيعاب التغيير الذي تعيشه البلاد في مختلف مناحي الحياة العامة، والقائم على احترام القانون والالتزام بقواعده، وعلى التقيد بأحكام القضاء والالتزام بتنفيذها.

إن مثل هذا السلوك الذي يتبعه بعض المسؤولين ببعض الإدارات العمومية، يؤشر إلى أن هؤلاء لم يدركوا بعد المعاني والدلالات التي يحملها المفهوم الجديد للسلطة الذي جعل منه جلالة الملك حفظه الله القاعدة المرجعية الراسخة لبناء دولة المؤسسات، القائمة على التشبث بضوابط سيادة القانون، وقيم حقوق الإنسان، ومبادئ الحكامة الجيدة، وإدارة القرب، وقيم التخليق والشفافية. ولا يمكن لأي مواطن أن يفهم كيف يمكن لمسؤول إداري في إدارة عمومية، يشرف على تدبير مرفق عمومي يقدم خدماته للمواطنين، ويمثل السلطة العمومية؛ أن يرفض تنفيذ حكم قضائي نهائي يقضي برفع الحيف والضرر عنه بسبب قرار أو تصرف صادر عن هذه الإدارة نفسها، مرتكبا بذلك خطأ مهنيا فادحا قد يعرضه للمساءلة وتحمل المسؤولية في كل وقت وحين؛ بل وما ذنب الإدارة أو المرفق العمومي الذي يشرف عليه في تحمل تبعات سلوك فردي ومنعزل لهذا المسؤول أو ذاك رفض تنفيذ أحكام القضاء.

إن مؤسسة ديوان المظالم تحث الجهات الحكومية المعنية وفي مقدمتها السيد الوزير الأول على ضرورة اقتراح مقتضيات تشريعية واضحة من أجل إقرار مبدإ المساءلة التأديبية والمتابعة الجنائية في حق كل رافض لتنفيذ حكم قضائي نهائي حائز لقوة الشيئ المقضي به كوسيلة رادعة تضمن للقضاء حرمته ومكانته وللأحكام القضائية طريقها نحو التنفيذ ؛ حيث يؤمن الجميع إيمانا راسخا بأن اللجوء إلى القضاء يشكل ضمانة أساسية في حماية الحقوق، ووسيلة ناجعة في الدفاع عنها.

المحور الثالث :

التنسيق والتعاون بين المؤسسة والإدارات العمومية

استمرارا على نفس النهج، وفي إطار التواصل الدائم والمستمر بين مؤسسة ديوان المظالم ومصالح السيد الوزير الأول من أجل تذليل العقبات والصعوبات التي تعترض المؤسسة في النهوض بمهامها؛ وتفعيلا لروح ومنطوق رسالة المأمورية المؤرخة في 15أبريل 2004، والتي حدد من خلالها السيد الوزير الأول المهام الموكولة للسادة المفتشين العامين بصفتهم مخاطبين رسميين ودائمين للمؤسسة؛ وبناء على طلب والي المظالم؛ وجه السيد الوزير الأول منشورا إلى السادة الوزراء بتاريخ 14 يوليو 2008، أكد فيه على ضرورة الاستمرار في المنحى الهام والإيجابي الذي اتخذته مؤسسة ديوان المظالم لحل النزاعات المعروضة عليها تفاديا للجوء إلى القضاء، من خلال التنسيق الفعال والتواصل الدائم والتعاون المثمر بين المؤسسة وسائر الإدارات العمومية الأخرى.

وقد أصدر السيد الوزير الأول من خلال هذا المنشور تعليماته إلى مختلف الإدارات من أجل التقيد بالإجراءات التالية :

1 ـ الإجراء الأول : احترام الآجال القانونية باعتبارها حلقة أساسية في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة على أسس من الشفافية والموضوعية والدقة في المعاملة ؛

وقد ألح السيد الوزير الأول، وشدد على ضرورة تقيد المصالح الإدارية باحترام الآجال، من خلال موافاة المؤسسة بعناصر الإجابة عن كل تظلم أمكن الفصل فيه، في أجل شهر واحد كما هو محدد في النظام الداخلي للمؤسسة، مع إمكانية طلب التمديد في حالة ما إذا كان الأمر يتعلق بقضايا شائكة قد تتطلب دراسة مستفيضة أو يستعصي حلها في حدود أجل شهر واحد ؛

2 ـ الإجراء الثاني : إعمال آلية التسوية الودية والوساطة التوفيقية باعتبارها أسلوبا متميزا لفض الخلافات القائمة بين الإدارة والمواطن، يمكن اللجوء إليها كلما أتاحت الظروف ذلك تفاديا لمسطرة اللجوء إلى القضاء؛ لاسيما وأن عددا من الأحكام القضائية تصدر في غير صالح الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية، حيث تقضي بأداء تعويضات مرتفعة، بينما كان بالإمكان الحسم فيها أو رفضها إما بالتفاوض أو عن طريق الصلح دون اللجوء إلى القضاء ؛

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وقد حث السيد الوزير الأول جميع الإدارات العمومية المعنية على اللجوء إلى تقديم طلبات تسوية الخلافات بطريقة ودية طبقا لما يقضي به الظهير الشريف المحدث للمؤسسة ونظامها الداخلي الذين يحددان شروط تقديم مثل هذه الطلبات ومسطرة البت فيه ؛

3- الإجراء الثالث : إحداث لجان مشتركة بين الإدارة ومؤسسة ديوان المظالم يرأسها من جانب الإدارة الكاتب العام للوزارة المعنية بغاية تيسير معالجة القضايا والحالات المعقدة التي قد تطرح على المصالح الإدارية المعنية؛ وذلك على غرار المبادرة التي قامت بها المؤسسة مع بعض القطاعات الوزارية ؛

وقد حدد المنشور وظيفة هذه اللجان كآلية للتعاون والتنسيق بين الإدارة والمؤسسة في تبادل الرأي حول قضايا المواطنين المطروحة، واستكشاف الحلول العادلة والمنصفة لها.

وإذا كان هذا الإجراء قد أتى أكله بالنسبة لبعض القطاعات الوزارية، فإنه مايزال متعثرا بالنسبة لقطاعات أخرى، كما يتضح من خلال المحور التالي.

المحور الرابع :

حصيلة عمل اللجان المشتركة المحدثة بين المؤسسة وبعض القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية

في إطار سعي المؤسسة الدؤوب من أجل حث الإدارات العمومية على الاستجابة لمطالب المشتكين كلما كانت هذه المطالب مشروعة ومبنية على أسس قانونية سليمة، ومن أجل مساعدتها على البحث عن حلول قانونية وإدارية عادلة ومنصفة للقضايا المعروضة عليها، وفي إطار تفعيل آلية اللجان المشتركة بين المؤسسة وعدد من الإدارات العمومية؛ تم خلال السنوات الماضية إحداث (12) لجنة مشتركة بين المؤسسة من جهة وبعض القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية من جهة أخرى.

وقد شكلت هذه الآلية إطارا عمليا للتنسيق والتتبع، والوقوف على الإجراءات الفعلية التي اتخذتها الإدارات المعنية بخصوص ما أحيل إليها من شكايات.

وإذا كانت بعض هذه اللجان قد حققت النتائج المرجوة من خلال تسوية عدد من الملفات والاستجابة لمطالب المشتكين؛ فإن بعضها الآخر لم يحقق نتيجة تذكر بفعل العراقيل الإدارية الداخلية، وعدم وجود الإرادة الفعلية لدى المسؤولين عن القطاعات المعنية للتوصل إلى حلول وإجراءات عملية لتسوية الملفات العالقة والاستجابة للمطالب المقدمة من قبل المشتكين.

ويمكن من خلال الجدول التالي تقديم أهم المعطيات والمؤشرات الدالة والمتعلقة بحصيلة تجربة هذه اللجان :

الجدول رقم 14

حصيلة عمل اللجان المشتركة بين المؤسسة وبعض الإدارات العمومية

القطاع الوزاري أو المؤسسة العمومية المعنية	عدد الاجتماعات المنعقدة	عدد الملفات المعروضة	عدد الملفات التي تمت تسويتها	عدد الملفات في طريق التسوية	عدد الملفات التي تهم على الإدارة تسويتها
قطاع التربية الوطنية.	21	224	91	39	60
قطاع الداخلية/ الجماعات المحلية.	30	380	84	107	79
قطاع الإسكان والتعمير والتنمية المجالية.	2	12	1	10	1
قطاع الصيد البحري.	2	4	1	-	3
قطاع تحديث القطاعات العامة.	1	5	-	-	5
قطاع الاقتصاد والمالية.	12	44	8	19	17
قطاع التشغيل والتكوين المهني.	1	1	-	-	-
الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح الطبوغرافي.	1	3	2	-	1
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي.	1	8	-	8	-
المكتب الوطني للكهرباء.	2	12	3	6	3
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.	2	20	5	8	7
الصندوق الوطني للقرض الفلاحي	1	2	1	-	1
المجموع	76	721	196	208	174

وانطلاقا من هذا الجدول يمكن أن نسجل الملاحظات التالية :

أولا : لقد شكلت آلية اللجان المشتركة المحدثة بين المؤسسة وبعض الإدارات العمومية نموذجا ناجحا للتنسيق الوثيق بين الطرفين؛ حيث تمكنت الإدارة من إيجاد حلول نهائية لعدد من الشكايات المتعلقة بقضايا مستعصية؛ كما شكلت إطاراً لتبادل الرأي والدراسة المشتركة للمقتضيات القانونية الواجب تطبيقها والإجراءات الواجب اتخاذها ؛

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ثانيا : إن عدد الشكايات التي تمت تسويتها والبالغ عددها 196 شكاية، لم تتجاوز نسبتها أكثر من 32 % من مجموع الشكايات البالغ عددها 571 شكاية ؛ في حين تجاوزت الشكايات التي بقيت في طور التسوية والتي التزمت الإدارة بالاستجابة لمطالب أصحابها نسبة 34 % من مجموع ما أحيل على هذه اللجان من شكايات ؛ أما الشكايات التي تعذر على الإدارة إيجاد حلول لها فقد قارب 30 % من مجموع الشكايات.

والملاحظ أن ثمة تأخيرا واضحا وبين من قبل الإدارة في الاستجابة لمطالب المشتكين الذين التزمت الإدارة بتسوية أوضاعهم.

ثالثا: إذا كانت اللجنة المشتركة بين المؤسسة وقطاع التربية الوطنية قد استطاعت إيجاد حلول عملية ومنصفة لما يزيد عن 47 % من الحالات التي عرضت عليها ؛ فإن اللجنة المشتركة بين المؤسسة وقطاع الداخلية والجماعات المحلية لم تصل إلى إيجاد حلول سوى لـ 31 % من مجموع الشكايات التي عرضت عليها أي ما يعادل 84 شكاية من أصل 270 شكاية أغلبها يتعلق بالجماعات المحلية ؛

رابعا : إذا أخذ قطاع الداخلية كنموذج ؛ فإن ما يفوق 41 % من الشكايات تهم مجال نزع الملكية دون سلوك المساطر القانونية من قبل الجماعات المحلية، ومعضلة الامتناع عن تنفيذ أحكام قضائية من قبل هذه الجماعات.

والملاحظ أن هناك عدم قدرة - لأسباب إما قانونية أو إدارية - على إلزام عدد من المسؤولين المنتخبين بعدد من الجماعات باحترام القانون، والتقيد بالمساطر الإدارية المرعية ؛ وهي وضعية تزيد استفحالا سنة بعد أخرى، إذا لم يتم استدراكها عن طريق نصوص قانونية صريحة رادعة، وتفعيل عملي للمساطر والإجراءات الإدارية والقانونية كلما كان هناك خرق للقانون أو اعتداء على حقوق المواطنين.

المحور الخامس : ترشيد عمل الإدارة في مجال التقاضي.

في إطار ترشيد عمل الإدارة وتحسين أدائها، ومن أجل تنمية التواصل بينها وبين المواطنين ؛ رفعت المؤسسة إلى السيد الوزير الأول تقريرا حول سلوك بعض الإدارات في مجال التقاضي، ولاسيما في مجال دعاوى إلغاء القرارات الإدارية لتجاوز السلطة.

وقد أكدت المؤسسة من خلال هذا التقرير ما لاحظته من وجود حالات متشابهة ووضعيات متماثلة في دعاوى الإلغاء التي يرفعها المواطنون - وخاصة الموظفون منهم - إلى المحاكم الإدارية، والتي يسعون من خلالها إلى إلغاء قرارات إدارية بسبب تجاوز السلطة، حيث تستجيب المحاكم لطلبات هؤلاء المواطنين، فتصدر أحكاما نهائية. ورغم صدور هذه الأحكام، وتبليغها إلى الإدارات المعنية ؛ فإن هذه الإدارات تصر على اتخاذ قرارات أخرى مطابقة للقرارات الملغاة تتعلق بأفراد يوجدون في نفس وضعية من صدرت الأحكام لفائدتهم، حيث لا تعير لهذه الأحكام أية أهمية، ولا تستخلص منها أي موقف، وتستمر في سلوك نفس النهج واتخاذ نفس القرارات ؛ رغم أنها منافية للقانون، ومشوبة بعدم المشروعية، وهو الأمر الذي ينتج عنه اضطرار المواطنين لمطالبة الإدارة بالتراجع عن قراراتها، وعدم استجابتها لذلك؛ مما يدفعهم إلى رفع دعاوى جديدة أمام المحاكم الإدارية، وتحمل أعباء مالية إضافية ومرهقة دون مبرر ولافائدة ؛ علما بأن هذه القرارات يكون مآلها الإلغاء على غرار سابقاتها. ولو أن الإدارة أخذت في الاعتبار الاجتهاد القضائي السابق الذي صدر في نوازل مماثلة؛ لما اتخذت مثل هذه القرارات التي تعرف مسبقا مآلها.

وقد طلبت المؤسسة من السيد الوزير الأول لفت نظر الإدارات والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية إلى هذه الظاهرة التي لا مبرر لاستمرارها، وقد تفضل السيد الوزير الأول بالاستجابة لهذا المطلب، حيث بعث إلى السيد وزير العدل رسالة مؤرخة في 19 يونيو 2009 يؤكد فيها مشاطرته لموقف المؤسسة من هذا الموضوع، مؤكدا على أن القرارات النهائية الصادرة عن المحاكم المختصة هي قرارات قضائية تؤسس لتعامل السلطة الإدارية مع المواطنين، وتعمل على تصحيح ممارستها للصلاحيات المخولة لها.

ونظرا لكون بعض الإدارات قد لا تكون على علم بصدور قرارات وأحكام قضائية نهائية وحائزة لقوة الشيء المقضي به، مما يجعلها تتصرف وتتخذ قرارات إدارية مخالفة لمضامين الأحكام القضائية المذكورة ؛ فقد طلب من السيد وزير العدل اتخاذ الترتيبات التي يراها ملائمة لتبليغ القرارات والأحكام القضائية النهائية إلى علم جميع الإدارات والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية، وذلك تلافيا لتكرار صدور قرارات في حالات تماثل في طبيعتها حالات أخرى مشابهة صدرت بشأنها أحكام بإلغاء القرارات الإدارية المتعلقة بها، وتشجيعا على تسوية الحالات وفق مضمون هذه الأحكام ودون حاجة للتقاضي بشأنها إنصافا للمعنيين بالأمر.

وإذ تثمن المؤسسة هذه المبادرة ؛ فإنها تنتظر بكثير من الاهتمام أن تتخذ وزارة العدل في أقرب الآجال الممكنة الإجراءات العملية اللازمة لتفعيل التوجيهات التي أصدرها السيد الوزير الأول من أجل تعميم الأحكام القضائية الصادرة في مجال دعاوى الإلغاء ولاسيما منها أحكام المبادئ - على سائر الإدارات العمومية، وعلى العموم كذلك ؛ إسهاما في ضمان حسن التقاضي، وتوعية للمتقاضين مهما كان مركزهم القانوني وطبيعة المصالح التي يمثلونها أو يدافعون عنها.

المحور السادس : إحداث المندوبيات الجهوية للمؤسسة :

تكريس لإدارة القرب.

في إطار التطبيق التدريجي لبرنامج عمل المؤسسة الخاص بتقريب خدماتها إلى المواطنين بسائر أرجاء عمالات وأقاليم المملكة ؛ تم خلال

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

السنتين الماضيتين إحداث مندوبيتين جهويتين لتمثيل المؤسسة على صعيد بعض الجهات، كما تم استكمال إقامة هياكلها وافتتاحها. ويتعلق الأمر بالمندوبيتين التاليتين :

المندوبية الجهوية	تاريخ الافتتاح
المندوبية الجهوية لجهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء.	31 يناير 2008
المندوبية الجهوية لجهة مكناس - تافيلالت.	9 يناير 2009

وقد أسهم إحداث هاتين المندوبيتين في تمكين عدد كبير من المشتكين من تقديم شكاياتهم لدى إدارة المؤسسة بالعمالة أو الإقليم الذي يوجد في دائرة نفوذه مقر سكناهم.

ومن خلال المعطيات الإحصائية التي سبق تقديمها في القسم الأول من هذا التقرير؛ يتضح ارتفاع عدد الشكايات المقدمة بجهة مكناس - تافيلالت التي تم افتتاح مندوبية بها إلى جانب المندوبية الجهوية بجهة العيون - بوجدور - الساقية الحمراء.

وعلاوة على النتائج الإيجابية التي حققها إحداث هاتين المندوبيتين في مجال معالجة شكايات المواطنين، لاسيما المتعلقة بالإدارات المحلية التي يتم الاتصال بها بصفة مباشرة ؛ فإن دورهما كان متميزا في مجالات الإرشاد والتوجيه والمساعدة القانونية والإدارية من خلال الخدمات التي تقدمانها في هذه المجالات للمواطنين الذين يتوافدون عليهما.

ومن أجل الاستمرار في تقريب خدمات المؤسسة من مواطنيها، فقد تم برمجة إحداث ثلاث مندوبيات أخرى بكل من طنجة، وفاس، والدار البيضاء خلال السنتين القادمتين.

المحور السابع : من أجل تواصل أفضل وخدمات جيدة.

علاوة على الأنشطة المواكبة لعمل المؤسسة التي أشير إليها في المحاور السابقة ؛ استمرت المؤسسة في تطبيق برنامجها التواصلي خلال السنتين الماضيتين، من خلال المشاركة في عدد من الملتقيات المحلية والوطنية والدولية، والندوات الدراسية، وإلقاء محاضرات وتدخلات بمعاهد ومؤسسات تكوين الأطر العليا وفي مقدمتها المدرسة الوطنية للإدارة، والمعهد الملكي لتكوين أطر الإدارة الترابية، والمدرسة الملكية لضباط الدرك الملكي، وكلية الحقوق بجامعة الحسن الثاني بالدار البيضاء وغيرها من المؤسسات.

كما أصدرت المؤسسة العدد المزدوج (6 و 7) من المجلة نصف السنوية، والبالغ عدد صفحاتها 281 صفحة باللغتين العربية والفرنسية، حيث تضمن مقالات تحليلية وتقارير تهم الأنشطة الوطنية والدولية للمؤسسة. وفضلا عن ذلك تضمن عددا من الوثائق الدولية المرجعية المتعلقة بأنشطة مؤسسات الأمبودسمان والوساطة في العالم، بالإضافة إلى بعض الأحكام القضائية مذيلة بتعليقات فقهية.

وإلى جانب الأنشطة الموازية المذكورة، استمرت المؤسسة في تواصلها مع المواطنين من خلال موقعها الإلكتروني الذي بلغ عدد زواره ما يناهز 5.408.148 زائراً خلال السنتين الماضيتين، موزعين إلى 2.325.652 زائراً سنة 2008 و 3.082.496 زائراً سنة 2009، حيث ارتفعت نسبة الزوار ما بين السنتين بما يعادل 41,01 %.

وجدير بالذكر أن المؤسسة تقدم خدمات إلكترونية متنوعة من خلال هذا الموقع، إذ إلى جانب المعلومات التي يقدمها لزواره، يتيح للمواطنين أن يبعثوا عن طريقه شكاياتهم إلى المؤسسة من أجل تحقيق تواصل أسرع وميسر وفعال.

وقد أصدرت المؤسسة في إطار تقوية التواصل الداخلي (12) عددا من نشرتها الداخلية الإخبارية؛ خصصت للإخبار بالأنشطة الأساسية التي أنجزتها على الصعيدين الداخلي والخارجي، وكذا القرارات والمذكرات التي أصدرها والي المظالم، والإجراءات المتخذة في بعض القضايا الكبرى.

وتعتزم المؤسسة من أجل تحسين خدماتها التواصلية تحويل هذه النشرة الورقية إلى نشرة إلكترونية تكون رهن إشارة العموم.

وعلاوة على ذلك، تم في إطار البرامج التحسيسية الموجهة للمواطنين، إعداد برنامج وثائقي حول المؤسسة، أنجز بتعاون مع مصالح القناة الأولى في الشركة الوطنية للإذاعة والتلفزة المغربية، كما تم إنجاز برنامج خاص حول دور ديوان المظالم في تخليق المرفق العمومي تم بثه من قبل القناة الرابعة للتلفزة المغربية.

الفصل الثانـــي

أنشطة المؤسسة في مجال التكوين والتأهيل

في إطار تفعيل اتفاقيات التعاون والشراكة التي أبرمتها المؤسسة مع عدد من الهيئات والمؤسسات الوطنية والدولية؛ تم تنظيم عدد من الدورات التكوينية والتدريبية لفائدة أطر هذه الهيئات والمؤسسات، من أجل الرفع من قدراتهم المعرفية وتطوير أدائهم المهني في مجال معالجة الشكايات وتقنيات الوساطة؛ وتنمية التواصل بين الإدارة والمواطن.

وقد حققت بلادنا إشعاعا دوليا وجهويا بفضل تنظيم هذه الأنشطة التي أصبحت جزءا من عمل المؤسسة، تسعى من ورائه إلى تبادل الخبرات والارتقاء بمستوى الأطر العاملة بها، والمساهمة في تقديم المساعدة الفنية لعدد من مؤسسات الأمبودسمان والوساطة، بكل من الدول العربية والإفريقية والفرنكوفونية والمتوسطية.

المحور الأول : دورات تكوينية لفائدة المتدربين بالمعاهد الوطنية لتكوين الأطر.

على غرار السنوات السابقة، واستمرارا في نهج سياسة الانفتاح والتواصل والتحسيس ؛ نظمت المؤسسة جملة من الأنشطة التكوينية لفائدة المتدربين بمجموعة من المعاهد والمؤسسات الوطنية لتكوين الأطر،

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وفي مقدمتها المعهد الملكي للإدارة الترابية بالقنيطرة، والمعهد الملكي للشرطة بالقنيطرة، والمدرسة الملكية لضباط الدرك، كما أسهمت في تأطير عدد من الحصص الدراسية بالمعهد العالي للتجارة وإدارة المقاولات.

أولا : لقاء دراسي بالمعهد الملكي للإدارة الترابية.

في إطار اللقاءات الدراسية مع أطر أسلاك رجال السلطة الذين يتابعون تكوينهم بالمعهد الملكي للإدارة الترابية ؛ نظم المعهد المذكور بتنسيق مع مؤسسة ديوان المظالم لقاء دراسيا برسم سنة 2008، قام بتأطيره مسؤولون عن المؤسسة ؛ وتناول موضوع : «ديوان المظالم : مؤسسة للتدخل والدفاع عن حقوق المواطنين لدى الإدارة العمومية».

وقد كان هذا اللقاء الدراسي مناسبة للتعريف بالأدوار التي تقوم بها المؤسسة، ومجالات تدخلها، وآليات اشتغالها؛ كما كان فرصة سانحة لتحسيس أطر سلك رجال السلطة المتدربين بأبعاد المفهوم الجديد للسلطة وتطبيقاته العملية، وفي مقدمتها : تحقيق التواصل بين الإدارة والمواطن، الأمر الذي يعتبره ديوان المظالم رسالة يسعى إلى تفعيلها.

ثـــانيـــا : دورات تدريبية لفائدة طلاب المعهد العالي للإدارة.

نظمت المؤسسة دورة تدريبية لفائدة طلبة الفوج الرابع للمعهد العالي للإدارة خلال شهر مارس 2008، استفاد منها (25) طالبا، ومجموعة من الأطر الإدارية ؛ وقد تناولت هذه الدورة محورين اثنين: انصب أولهما حول موضوع «دور، وتنظيم، وكيفية اشتغال ديوان المظالم»، وتمحور الثاني حول التعريف بمكانة ديوان المظالم في منظومة بناء دولة القانون.

كما تم خلال شهر يناير 2009 تنظيم دورة تدريبية ثانية لفائدة (50) طالبا من الفوج الخامس بالمعاهد المذكورة ؛ تناولت دور مؤسسة ديوان المظالم ؛ وتنظيمها، واختصاصاتها، والمساطر المتبعة أمامها، وآليات اشتغالها، وطرق تنسيقها مع الإدارات العمومية المعنية بالشكايات المحالة إليها.

ثالثا : يوم دراسي لفائدة طلبة المدرسة الملكية لضباط الدرك الملكي.

في إطار عملية تحسيس المسؤولين المكلفين بالمساهمة في حفظ النظام العام ؛ نظمت المؤسسة لفائدة طلبة المدرسة الملكية لضباط الدرك الملكي يوما دراسيا خلال شهر مارس 2008 بعين حرودة بالدار البيضاء ؛ تم خلاله تقديم عروض إضافية حول اختصاصات ديوان المظالم ومجالات تدخله، والعلاقات القائمة بينه وبين الأجهزة الحكومية والمؤسسات الأخرى كالمحاكم الإدارية والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.

وقد كان هذا اليوم الدراسي فرصة للتعريف بالمكاسب الوطنية التي حققتها بلادنا في مجال حقوق الإنسان، وسبل ترسيخها ودعمها وصيانتها.

رابعا : لقاء تواصلي لفائدة عمداء الشرطة بالمعهد الملكي للشرطة بالقنيطرة.

في نفس السياق ؛ نظم ديوان المظالم بتنسيق مع المعهد الملكي للشرطة بالقنيطرة لقاء تواصليا خلال شهر يوليوز 2008 لفائدة عمداء الشرطة والضباط المتدربين حول دور المؤسسة في تجسيد المفهوم الجديد للسلطة. وقد انصب هذا اللقاء الذي أطره مسؤولون عن المؤسسة حول تعريف الضباط المتدربين بالسياق العام الذي أحدث ضمنه ديوان المظالم، والأسباب الموجبة لذلك، وطبيعة عمله، وأهدافه، والمهام المنوطة به، بالإضافة إلى تعريفهم بشروط تقديم التظلمات والشكايات أمامه.

ويندرج تنظيم هذا اللقاء في إطار التواصل بين مؤسسة ديوان المظالم ومختلف الأجهزة الأمنية المكلفة بحفظ النظام العام وعلى رأسها المديرية العامة للأمن الوطني، من أجل تحسيس أطرها بضرورة التشبث بقيم حقوق الإنسان وثقافة المرفق العمومي، والتواصل الدائم والمستمر مع المواطن.

المحور الثاني : دورة تدريبية لفائدة أطر الوزارة المكلفة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج.

وفي السياق ذاته ؛ نظمت المؤسسة دورة تدريبية خلال شهر أبريل 2008 لفائدة أطر الوزارة المكلفة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج، تناولت منهجية عمل المؤسسة في مجال معالجة الشكايات وتحليلها وتتبعها مع الإدارات المعنية وطرق استقبال المواطنين والدور التربوي والتحسيسي الذي تقوم به في ترشيدهم وتوجيههم ومساعدتهم، كما تم على هامش هذه الدورة تنظيم زيارة استطلاعية لمختلف مرافق المؤسسة والوقوف على آليات اشتغال المنظومة المعلوماتية، وعقد جلسات عمل مع أطر شعبة الدراسات والتحليل والتتبع ومختلف الأقطاب التابعة لها.

وقد أسهمت هذه الدورة في تأهيل أطر الوزارة المذكورة لمعالجة الشكايات التي تتوصل بها الوزارة من المواطنين المغاربة المقيمين بالخارج وتحليلها وتتبعها والاتصال بالإدارات المعنية بها.

المحور الثالث : دورة تكوينية لفائدة أطر المؤسسة حول التواصل المؤسساتي.

ومن أجل الارتقاء بالمستوى المهني، وتأهيل أطر المؤسسة في مجال التواصل وآلياته ؛ نظم المعهد العالي للتجارة وإدارة المقاولات خلال شهر فبراير 2008 دورة تكوينية لفائدة (12) إطاراً من أطر المؤسسة في مجال التواصل المؤسساتي، تناولت موضوعات: مفهوم التواصل، التواصل واستراتيجية المؤسسة، وتقنيات التواصل المؤسساتي.

وفي المقابل أشرفت المؤسسة على تأطير مجموعة من الحصص الدراسية لفائدة ستة أفواج من طلبة السنوات الأولى والثانية والثالثة بالمعهد العالي للتجارة وإدارة المقاولات حول موضوع «ديوان المظالم : مؤسسة للوساطة وحل النزاعات بين الإدارة والمواطن».

وتندرج هذه الأنشطة في إطار تفعيل اتفاقية التعاون والشراكة المبرمة بين المعهد والمؤسسة من أجل تبادل الخبرات والتأطير المزدوج للأنشطة التكوينية بينهما في مجال الوساطة ومعالجة الشكايات والتواصل مع المواطنين.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

المحور الرابع : إحداث مركز للتكوين وتبادل الخبرات.

في إطار علاقات التعاون والشراكة التي تربط المؤسسة بجمعية الوسطاء الفرنكفونيين ؛ تقدم ديوان المظالم بمشروع إحداث مركز للتكوين وتبادل الخبرات من أجل الرفع من قدرات الأطر العاملة بمؤسسات الوساطة بالفضاء الفرنكفوني، وتمكينهم من اكتساب المهارات والتقنيات الحديثة المعتمدة في مجال عمل الأمبودسمان والوسطاء.

وقد اتخذ المجلس الإداري للجمعية خلال شهر نونبر 2008 قرارا بإحداث المركز المذكور، وأسند إدارته وتسييره إلى مؤسسة ديوان المظالم، وجعل مقره بها.

واستناداً إلى التصور العام الذي قدمته المؤسسة إلى الجمعية بشأن أهداف هذا المركز وخطة عمله؛ فإن الجمعية أوكلت له مهمة تنسيق أنشطتها المتعلقة بالتكوين، ودعم القدرات المؤسساتية لأعضائها، بغية تمكينهم من أداء مهمتهم باحترافية وفعالية.

وانطلاقا من ذلك ؛ فقد حددت مهام المركز في الاختصاصات التالية :

1 ـ تهيئ خطط وبرامج للتكوين بناء على الحاجيات التي يعبر عنها أعضاء الجمعية وتصادق عليها هيئاتها المقررة، والسهر على تنفيذها وتتبع سيرها وتقويمها ؛

2ـ إنجاز الدراسات والأبحاث المتعلقة بالوساطة طبقا لتوجيهات الهيئات المذكورة، أو تكليف جهة أخرى بإنجازها ؛

3ـ تنظيم أيام دراسية ودورات تكوينية وندوات وملتقيات لصالح مؤسسات الوساطة الأعضاء في الجمعية ؛

4ـ تقديم الدعم التقني الذي يطلبه أعضاء الجمعية طبقا لبرامج خاصة تصادق عليها الهيئات المقررة ؛

5ـ السهر على نشر كل المعلومات ذات الصلة بالوساطة وتلك المتعلقة بأنشطة الجمعية وأعضائها.

وقد شكل إحداث هذا المركز بمؤسسة ديوان المظالم مكسبا هاما حققت من خلاله حضورا دوليا متميزا في أوساط الهيئات والشبكات المنضوية تحت لوائها مؤسسات الأمبودسمان والوساطة ؛ وذلك بفضل الدور الذي نهضت به في مجال التكوين، من خلال تنظيمها خلال السنتين الماضيتين أربع دورات تكوينية لفائدة مساعدي الأمبودسمان والوسطاء بالفضاء الفرنكفوني والمتوسطي، والتي عرفت نجاحا كبيرا أسهمت من خلاله المؤسسة في ترسيخ علاقاتها مع المؤسسات والهيئات المماثلة في عدد من الدول الإفريقية والمتوسطية.

ويمكن من خلال الجدول التالي تقديم المحاور التي تمت دراستها خلال هذه الدورات التكوينية، وعدد المستفيدين، منها والمؤسسات التي يمثلونها وفق ما يلي :

الجدول رقم 15 : الدورات التكوينية التي نظمها مركز التكوين وتبادل الخبرات خلال سنتي 2008-2009

تاريخ الدورة التكوينية	موضوع الدورة	المحاور الدراسية	عدد المستفيدين من الدورة	عدد المؤسسات التي ينتمي إليها المستفيدون
27-26 ماي 2008	معالجة الشكايات : شروط القبول	ـ قبول الشكايات وصيرورة معالجتها : ـ تحليل وتتبع الشكايات، ـ حالات تطبيقية ـ زيارات ميدانية	17	13 مؤسسة
28-27 نونبر 2008	معالجة الشكايات : الدراسة والتتبع	ـ الإحالة والوساطة والتتبع ؛ ـ العلاقة مع الإدارة ؛ ـ حالات تطبيقية ـ دراسة الشكايات وتتبعها.	22	11 مؤسسة
8-6 ماي 2009	تقنيات الوساطة	ـ منطق الوساطة ومراحلها ؛ ـ دور ومكانة الوسيط كفاعل ثالث ؛ ـ أدوات الوساطة المراسلات والعلاقات ؛ ـ تقنيات الوساطة عبر الهاتف والبريد ؛ ـ حالات تطبيقية ؛ ـ فلسفة ومبادئ الوساطة المؤسساتية ـ تجارب وطنية	17	9 مؤسسة
4-2 دجنبر 2009	وسائل تدخل الوسيط	ـ وسائل تدخل مؤسسات الوساطة ودورها في ترسيخ الإدارة المواطنة ؛ ـ وسائل التدخل أثناء دراسة الشكايات ؛ ـ التسوية الودية ؛ ـ شروط وآليات البحث والتحري ؛ ـ إعداد التقارير ؛ ـ حالات تطبيقية ؛ ـ تجارب وطنية.	24	16 مؤسسة
المجموع			80	49

ويتضح من خلال هذا الجدول، أن ما يناهز 80 مسؤولا قد استفاد من الدورات التكوينية التي نظمها مركز التكوين وتبادل الخبرات التابع للمؤسسة ينتمون إلى حوال 16مؤسسة للأمبودسمان والوساطة ومعظمها من الدول الإفريقية والمتوسطية.

وقد ساهم في تأطير هذه الدورات ثلة من الخبراء والأطر المتخصصة، منهم خبراء مغاربة وأجانب من دول إفريقية وأوروبية.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

الفصل الثالث

التعاون والشراكة من أجل دور فاعل وحضور دولي متميز

تميزت السنتان الماضيتان في مجال التعاون والشراكة بأنشطة مكثفة على الصعيدين الوطني والدولي؛ تمثلت بصفة خاصة في الاتفاقيات التي أبرمتها المؤسسة مع عدد من الشركاء المؤسساتيين من أجل وضع إطار تعاقدي مرجعي للأنشطة المشتركة بينهما، وفي المشاركة الفاعلة التي أسهمت بها المؤسسة في عمل الهيئات والشبكات والمنظمات والجمعيات الجهوية لمؤسسات الأمبودسمان والوسطاء، وبشكل خاص، العاملة منها في إطار الفضاء الفرنكوفوني، والفضاء المتوسطي، والفضاء العربي.

وقد كان الحدث البارز خلال سنة 2009 والذي شكل نقطة تحول هامة في تاريخ مؤسسة ديوان المظالم وتاريخ مختلف مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء والمؤسسات الوطنية العاملة في مجال النهوض بحقوق الإنسان من خلال القرار الأممي التاريخي الذي اتخذته الجمعية العامة للأمم المتحدة، بناء على مقترح تقدمت به المملكة المغربية، والقاضي بالاعتراف الأممي بالدور الذي تنهض به مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز هذه الحقوق وحمايتها. وعلاوة على ذلك، فقد ساهمت المؤسسة في عدد من الأنشطة الوطنية والدولية ذات الصلة بمجال اهتمامها، كما استقبلت عدة وفود أجنبية، وشخصيات دولية ومسؤولين عن مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء بدول شقيقة وصديقة.

وقد شكلت هذه الأنشطة في مجموعها قيمة مضافة، أسهمت المؤسسة من خلالها في التعريف بمكتسبات بلادنا في مجال العمل الحقوقي الوطني، وبأوراش الإصلاح التي تعرفها بلادنا في مختلف مناحي الحياة العامة ولاسيما في مجالات التشييد والبناء والنماء.

وقد حققت مؤسسة ديوان المظالم من خلال هذه الأنشطة حضورا دوليا وجهويا متميزا، أصبحت بموجبه اليوم فاعلا مؤثرا ومشاركا في الأجهزة التداولية لعدد من هيئات ومنظمات الأمبودسمان والوسطاء الدولية والجهوية، فضلا عما حظيت به من مصداقية لدى شركائها من هذه المؤسسات في مجال التكوين وتبادل الخبرات، مما جعلها مؤسسة مرجعية في هذا المجال بامتياز.

المحور الأول : تعاون مثمر وشراكة مؤسسية من أجل تنسيق فعال وتبادل للخبرات

عرفت علاقات المؤسسة في مجال التعاون والشراكة تطورا نوعيا خلال السنتين الماضيتين ؛ تجسدت أبرز مظاهره في التوقيع المشترك لمذكرة تفاهم بين الوزارة المكلفة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج، وإبرام اتفاقية للتعاون والشراكة بين المؤسسة والأمبودسمان البرلماني الدانماركي. كما تجسدت في المهام التي أصبحت موكولة للمؤسسة في إطار كل من الجمعية الفرنكوفونية للوسطاء، وجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، والمنظمة العربية للأمبودسمان ؛ حيث أصبحت تضطلع بمسؤوليات خاصة ضمن الأجهزة التداولية لهذه الهيئات.

أولا : مذكرة للتفاهم من أجل التعاون والتنسيق بين المؤسسة والوزارة المكلفة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج.

في إطار البرنامج الخاص الذي وضعته المؤسسة لمعالجة الشكايات المتعلقة بأفراد الجالية المغربية بالخارج، والتي تستحق عناية خاصة، وتستوجب تذليل الصعوبات التي يلاقونها في معاملاتهم مع بعض الإدارات العمومية، وتجسيدا للاهتمام المشترك بين المؤسسة والوزارة المكلفة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج بقضايا ومصالح هذه الفئة من المواطنين، ورغبة منهما في دعم وتطوير علاقات التنسيق والتعاون المشترك بينهما ؛ تم التوقيع في السابع من يوليوز 2009 على مذكرة تفاهم من أجل وضع إطار مرجعي للتعاون والتنسيق لبلورة إرادتهما في تسخير كل الإمكانات المتاحة لتدبير ناجع لمنظومة الشكايات والتظلمات المتعلقة بالمواطنين المغاربة المقيمين بالخارج، في إطار الحرص التام على التطبيق السليم والنزيه للقانون، والالتزام بمبادئ العدل والإنصاف.

وقد همت مذكرة التفاهم الموقعة وضع برنامج مشترك للتعاون اشتمل على مخطط عمل في مجال التكوين يستفيد بموجبه أطر الوزارة من برامج تدريبية للتأطير في مجالات التوجيه والاستقبال ودراسة الملفات وتصنيف القضايا وطرق معالجتها، والتدبير المعلومياتي للشكايات، وإشراك أطر المؤسسة في الأنشطة التكوينية التي تنظمها الوزارة في مجال معالجة قضايا المهاجرين، بالإضافة إلى التبادل المنتظم للمعلومات والمعطيات حول مآل الشكايات والتظلمات، وتعيين مخاطب دائم للمؤسسة، وتطوير خدمات الإرشاد والتوجيه، وتكوين فرق عمل مشتركة في مجال التواصل والتحسيس لفائدة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، حتى يتسنى لأفرادها الإطلاع بكيفية دائمة ومستمرة على النظم القانونية والإجراءات المسطرية المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية.

وقد نصت المذكرة الموقعة على إحداث لجنة دائمة مشتركة تتكون من مسؤولين عن المؤسسة والوزارة، وكل لها مهمة تتبع تنفيذ ما تم الاتفاق عليه.

ثانيا : اتفاقية التعاون والشراكة بين المؤسسة والأمبودسمان البرلماني الدانماركي.

على غرار الاتفاقيات التي أبرمتها المؤسسة مع كل من وسيط الجمهورية الفرنسية، ووسيط جمهورية مالي، والمدافع عن الشعب الإسباني، من أجل ضمان حسن تدبير الشكايات الواردة على كل مؤسسة من مواطني البلدين، وتبادل الخبرات بينهما؛ أبرمت المؤسسة بمناسبة الزيارة المتبادلة التي قام بها الأمبودسمان البرلماني الدنماركي الدكتور هانز غاملتوفت هانسن لبلادنا؛ اتفاقية تعاون وشراكة من أجل تبادل المعلومات حول الممارسات الجيدة في معالجة الشكايات المتعلقة بمواطني كل بلد، والقضايا ذات الاهتمام المشترك بينهما، وتبادل وتنظيم أنشطة مشتركة للتكوين والتأطير، وزيارات دراسية، وتنسيق المواقف بينهما على صعيد المنظمات الدولية للأمبودسمان، وتبادل

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

الخبرات والوثائق. وقد نصت الاتفاقية على إحداث لجنة للتتبع والتقييم تسهر على تنفيذ هذه الاتفاقية.

ثالثا : مشاركة المؤسسة في أنشطة الجمعية الفرنكوفونية للوساطة.

تعتبر مؤسسة ديوان المظالم من الأعضاء النشيطين في الجمعية الفرنكوفونية للوسطاء، وقد شاركت في مختلف الاجتماعات واللقاءات التي عقدتها أجهزة هذه الجمعية، سواء على صعيد اجتماع مكتبها التنفيذي بتاريخ 19 فبراير 2008 بباريس، و 6 أكتوبر 2008 ببرشلونة و 31 مارس 2009 بباريس ، وخلال المؤتمر السادس للجمعية الذي انعقد بالكيبيك بكندا مابين 07 و 09 شتنبر 2009 حيث تم انتخاب السيد والي المظالم نائبا لرئيس الجمعية بإجماع أعضاء المؤتمر.

وقد تميز عمل المؤسسة في إطار هذه الجمعية بتقديم مشروع إحداث مركز للتكوين وتبادل الخبرات المشار إلى تفاصيله في الفصل السابق من هذا التقرير، وموافقة الجمعية في اجتماع مجلسها الإداري المنعقد بالرباط يومي 18 و 19 نونبر 2008 على احتضان مقر هذا المركز والتكفل بتدبيره، والسهر – بتكليف من الجمعية – على تنظيم دورات تكوينية لفائدة مساعدي الوسطاء الأعضاء في الجمعية.

رابعا : احتضان مقر جمعية الأمبودسمان المتوسطيين وإسناد رئاستها إلى مؤسسة ديوان المظالم.

بعد النجاح الذي حققه الملتقى المتوسطي الأول لمؤسسات الأمبودسمان بمدينة الرباط سنة 2007 والذي تم تنظيمه بمبادرة من والي المظالم والوسيط الفرنسي والمدافع عن الشعب الإسباني ؛ شاركت المؤسسة في الملتقى المتوسطي الثاني الذي نظم كذلك بمدينة مرسيليا بفرنسا من قبل المؤسسات الثلاثة خلال يومي 18 و 19 دجنبر 2008 وخلال هذا الملتقى الثاني الذي عالج موضوع مكانة الوسطاء في النسيج المؤسساتي ودورهم في تكريس الديمقراطية وحقوق الإنسان، تمت المصادقة على النظام الأساسي لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، كما تم بإجماع الأعضاء المؤسسين انتخاب والي المظالم رئيسا لها، واختيار المملكة المغربية مقرا لها.

وتسعى هذه الجمعية حسب مقتضيات نظامها الأساسي إلى توثيق عرى التعاون والتواصل والتنسيق والشراكة بين مؤسسات ولاية المظالم والأمبودسمان والوسطاء في الفضاء المتوسطي من خلال التكوين، وتبادل الخبرات، وتنسيق المواقف، ومناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك بين مؤسسات الأمبودسمان في الدول المتوسطية.

وقد تفضل جلالة الملك محمد السادس نصره الله، بإعطاء موافقته السامية من أجل تخصيص مقر للجمعية، استجابة لملتمس مؤسسة ديوان المظالم. حيث وضعت السلطات العمومية مقرا متميزا للجمعية تم تدشينه يوم الأربعاء 4 نونبر 2009 بمدينة طنجة المدينة المتوسطية ذات الدلالات الحضارية العميقة والإرث التاريخي المشترك.

وعلى غرار ذلك، فقد شاركت المؤسسة بفعالية وبحضور متميز في الملتقى المتوسطي الثالث الذي انعقد بمدينة أثينا يومي 14 و 15 دجنبر 2009 والذي عالج موضوع : «الشفافية في المرافق العمومية : أي دور للأمبودسمان ؟».

خامسا: الدور الفاعل لمؤسسة ديوان المظالم في تأسيس المنظمة العربية للأمبودسمان.

إلى جانب الدور الذي تضطلع به المؤسسة في إطار الجمعيات والمنظمات الجهوية لمؤسسات الأمبودسمان الفرنكفونية والمتوسطية؛ استطاعت كذلك أن تسجل حضورها على الصعيد العربي من خلال المساهمة في تفعيل دور الشبكة الإقليمية لمكاتب الأمبودسمان العربية، وتنظيم دورة تكوينية خلال سنة 2007 لفائدة أعضائها. وخلال السنتين الماضيتين ؛ حضرت المؤسسة مختلف اجتماعات مجموعات العمل المنبثقة عن الشبكة خلال شهر فبراير 2008 وفبراير 2009.

وفي شهر دجنبر 2009 شاركت المؤسسة بصفتها عضوا مؤسسا في الاجتماع التأسيسي للمنظمة العربية للأمبودسمان بالقاهرة، حيث تمت الموافقة على النظام الأساسي للمنظمة وتم انتخاب والي المظالم نائبا لرئيسها بالإجماع.

المحور الثاني : المبادرة الوطنية من أجل الاعتراف الأممي بدور مؤسسة ديوان المظالم في تعزيز حقوق الإنسان في علاقة الإدارة بالمواطن

في سياق المجهودات التي تبذلها المملكة المغربية في مجال ترسيخ ثقافة حقوق الإنسان، ونشر مبادئها وقيمها، ومن أجل التعريف بما تحقق من مكتسبات حقوقية وطنية، وفي إطار التنسيق بين مصالح وزارة الشؤون الخارجية والتعاون ومؤسسة ديوان المظالم؛ تقدمت بلادنا بمبادرة وطنية لدى الأمم المتحدة بهدف استصدار قرار أممي من أجل الاعتراف بدور مؤسسة ديوان المظالم والمؤسسات المماثلة لها على الصعيد الدولي في مجال الارتقاء بحقوق الإنسان وحمايتها في إطار علاقة الإدارة بالمرتفقين، وذلك تتويجا للعمل التواصلي الواسع والمبادرات الهادفة إلى دعم المكانة التي تحتلها مؤسسة ديوان المظالم والمؤسسات الحقوقية الأخرى داخل النسيج المؤسسي الوطني، وتفعيلا للأدوار والوظائف التي تضطلع بها في مجال نشر ثقافة التخليق وقيم المواطنة ومبادئ الحكامة الجيدة في تدبير الإدارة العمومية، وتحسين علاقتها بالمرتفقين، وبما يكفل ضمان جودة الخدمات العمومية التي تقدمها لهم.

وقد تضمنت المبادرة المغربية تقديم مشروع قرار أممي إلى اللجنة الثالثة للأمم المتحدة، بعد إجراء المشاورات اللازمة مع المجموعات والوفود الممثلة في هذه اللجنة، إلى أن تم اعتماده من قبل اللجنة المذكورة بأغلبية واسعة، وبدعم كبير من ممثلي عدد من الدول الشقيقة والصديقة، مما أتاح الفرصة لعرضه على الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الثالثة والستين، والتي أصدرت قرارا بشأنه يحمل رقم 63/169تحت عنوان :

«دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز لهذه الحقوق وحمايتها.»

ونظرا للقيمة التاريخية لهذا القرار الذي كان لبلادنا شرف تقديمه إلى المنتظم الأممي، نسوق منطوقه في هذا التقرير، ليبقى وثيقة مرجعية، تعتز المملكة المغربية بما حظي به من إجماع أممي :

قرار اتخذته الجمعية العامة [(بناء على تقرير اللجنة الثالثة /A/63 (430/add.2)].

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

الأمم المتحدة

A/RES/63/169

Distr.: General
20 March 2009

الجمعية العامة

الدورة الثالثة والستون
البند ٦٤ (ب) من جدول الأعمال

قرار اتخذته الجمعية العامة

[بناء على تقرير اللجنة الثالثة (A/63/430/Add.2)]

٦٣/١٦٩ – دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها

إن الجمعية العامة،

إذ تؤكد من جديد التزامها بمبادئ ومقاصد ميثاق الأمم المتحدة والإعلان العالمي لحقوق الإنسان[1]،

وإذ تؤكد من جديد التزام الدول الأعضاء، وفقا للميثاق، بتعزيز حقوق الإنسان والحريات الأساسية وكفالة احترامها، دون تمييز أيا كان نوعه، مثل التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو غير ذلك من الآراء أو على أساس الأصل القومي أو الاجتماعي أو الملكية أو المولد أو أي وضع آخر،

وإذ تذكر بالمبادئ المتعلقة بمركز المؤسسات الوطنية لتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، التي رحبت بها الجمعية العامة في قرارها ١٣٤/٤٨ المؤرخ ٢٠ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٣ والمرفقة بذلك القرار،

وإذ تقر بدور المؤسسات الحالية لأمناء المظالم، رجالا كانوا أم نساء، والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز حقوق الإنسان والحريات الأساسية وحمايتها،

وإذ تشدد على أهمية الاستقلال الذاتي لمؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان، حيثما وجدت، من أجل تمكينها من النظر في جميع المسائل المتعلقة بمجالات اختصاصها،

---

(١) القرار ٢١٧ ألف (د – ٣).

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وإذ تشجع في هذا الصدد دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز الحكم الرشيد في الإدارات العامة، وكذلك في تحسين علاقاتها مع المواطنين وفي تعزيز توفير الخدمات العامة،

وإذ تشجع في هذا الصدد أيضا الدور المهم الذي تضطلع به المؤسسات المحلية لأمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في المساهمة في الإعمال الفعال لسيادة القانون واحترام مبادئ العدالة والمساواة،

وإذ تؤكد أن هذه المؤسسات يمكنها، حيثما وجدت، الاضطلاع بدور مهم في تقديم المشورة للحكومات فيما يتعلق بمواءمة التشريعات والممارسات الوطنية مع التزاماتها الدولية في مجال حقوق الإنسان،

وإذ تؤكد أيضا أهمية التعاون الدولي في مجال حقوق الإنسان، وإذ تذكر بالدور الذي تضطلع به الرابطات الإقليمية والدولية التابعة لمؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان في تعزيز التعاون وتبادل أفضل الممارسات،

١ - تشجع الدول الأعضاء على ما يلي:

(أ) النظر في إنشاء مؤسسات مستقلة لأمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان أو تعزيز ما هو قائم منها؛

(ب) القيام، عند الاقتضاء، بوضع آليات للتعاون بين تلك المؤسسات، حيثما وجدت، من أجل تنسيق عملها وتعزيز منجزاتها وإتاحة تبادل الدروس المستفادة؛

٢ - تشجع أيضا الدول الأعضاء على ما يلي:

(أ) النظر في إجراء حملات اتصال مع جهات فاعلة معنية أخرى لإذكاء الوعي العام بأهمية دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان؛

(ب) النظر بجدية في تنفيذ توصيات ومقترحات مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء وغيرها من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان فيها، بهدف البت في مطالبات أصحاب الشكاوى، بما يتسق مع مبادئ العدالة والمساواة وسيادة القانون؛

٣ - تطلب إلى الأمين العام أن يقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الخامسة والستين تقريرا عن تنفيذ هذا القرار؛

٤ - تقرر النظر في هذه المسألة في دورتها الخامسة والستين.

الجلسة العامة ٧٠
١٨ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

وكما ورد في منطوق هذا القرار، فإن الأمين العام للأمم المتحدة مطالب بتقديم تقرير إلى الجمعية العامة في دورتها الخامسة والستين، بشأن الإجراءات التي اتخذها لتنفيذ هذا القرار.

ومن أجل التعريف بمضمونه، والإسهام في تنفيذ بنوده، وتنظيم حملات وتظاهرات وطنية ودولية للتعريف بأهمية الدور الذي تقوم به مؤسسات ديوان المظالم والأمبودسمان والوسطاء وغيرها من المؤسسات الحقوقية الوطنية وفق ما جاء في منطوق القرار ؛ فقد نظمت المؤسسة بتنسيق مع شركائها جملة من الأنشطة الوطنية والدولية نذكر من أهمها :

1ـ مساهمة المؤسسة في تنظيم الملتقى الثاني لمؤسسات الأمبودسمان المتوسطيين بمدينة مرسيليا، والذي صادف انعقاده بتاريخ 18 دجنبر 2008 إصدار الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها الأممي السالف الذكر، أي، وهو اليوم الذي تم فيه التأسيس الفعلي لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، وانتخاب والي المظالم بالمملكة المغربية رئيسا لها بالإجماع.

2ـ التزاما بمنطوق القرار الأممي، تم على الصعيد العربي القيام بعدد من الزيارات التواصلية من أجل تحسيس السلطات الوطنية بعدد من الدول المتوسطية وحثها على إحداث مؤسسات وطنية مستقلة للأمبودسمان ؛ وذلك بتعاون وثيق مع الوسيط الفرنسي، وفي هذا الإطار تم تقديم التجربة المغربية خلال الندوة الدولية التي نظمتها جامعة القديس يوسف بالجمهورية اللبنانية بمناسبة قيام البرلمان اللبناني بالمصادقة على مشروع القانون المتعلق بالوسيط، كما تمت المشاركة في الاجتماع الذي نظمته الجمعية الإفريقية للوسطاء بالجماهيرية العربية الليبية الاشتراكية العظمى.

وقد كان إحداث المنظمة العربية للأمبودسمان تتويجا للعمل الدؤوب الذي قامت به المؤسسة إلى جانب شركائها بعدد من الدول العربية الشقيقة، حيث أصبحت مؤسسات الأمبودسمان العربية تتوفر لأول مرة على إطار مؤسسي لتوحيد وتنسيق مجهوداتها. وقد تميز هذا التنظيم المؤسسي بانضمام عدد من مؤسسات الأمبودسمان ومكاتب الشكاوى ببعض الدول العربية، إلى جانب مؤسسة ديوان المظالم بالمملكة الأردنية الهاشمية التي أنشئت حديثا.

وقد أصدرت المنظمة العربية للأمبودسمان بيانا رسميا إثر إنشائها، تثمن فيه المبادرة المغربية لاستصدار القرار الأممي، وترحب بالاعتراف الدولي الواسع بأهمية الدور الذي يجب أن تقوم به هذه المؤسسات.

3 ـ التعريف بالقرار الأممي لدى كافة الأعضاء الذين فاق عددهم 120عضوا تقريبا، حضروا الذكرى المائتين لتأسيس مؤسسة الأمبودسمان البرلماني السويدي والتي تم الاحتفاء بها على هامش المؤتمر التاسع للمعهد الدولي للأمبودسمان، حيث قدمت مؤسسة ديوان المظالم بصفتها تمثل مؤسسات الأمبودسمان في العالم الإسلامي عرضا تحت عنوان : «مؤسسة ديوان المظالم بالمملكة المغربية : تأملات في النموذج الإسلامي لمؤسسة الأمبودسمان». وقد كان هذا الاحتفاء بهذه الذكرى على هامش هذا المؤتمر مناسبة ذهبية لتقديم القرار الأممي، وإجراء جلسات حوار ومناقشة حوله مع عدد من الوفود من كافة الدول والقارات.

4ـ المبادرة المشتركة للبعثتين الدائمتين لكل من المغرب والسويد بجنيف والمفوضية السامية لحقوق الإنسان بتنظيم ندوة دولية حول دور الأمبودسمان والوسيط والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان ضمن منظومة الأمم المتحدة للنهوض بحقوق الإنسان وحمايتها، وذلك على هامش انعقاد الدورة التاسعة لمجلس حقوق الإنسان يوم الخميس 24 شتنبر 2009، والتي شاركت فيه مؤسسات الأمبودسمان بعدد من الدول ومؤسسات وطنية لحقوق الإنسان وبعثات أممية متعددة، كانت من نتائجها الدعوة إلى إرساء شراكة بين منظومة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ومؤسسات الأمبودسمان والوساطة، والدعوة إلى إقرار معايير دولية لتوجيه عمل هذه المؤسسات.

5ـ تضمين البيان الختامي المعروف ببيان مرسيليا الصادر عن الملتقى الثاني لمؤسسة الأمبودسمان المتوسطيين خلال شهر دجنبر 2008، الدعوة إلى تكوين مجموعة صداقة على صعيد الأمم المتحدة من أجل دعم القرار الأممي وتفعيل مضمونه والالتزام بتنفيذ توصياته.

6 ـ تنظيم ندوة دولية من قبل مؤسسة ديوان المظالم خلال شهر نونبر 2009، على هامش افتتاح المقر الدائم لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين بطنجة، حول موضوع : «أي دور للجمعيات والشبكات الدولية والجهوية لمؤسسات الأمبودسمان في دعم وتطوير عمل هذه المؤسسات».

وقد قدمت المؤسسة عرضا خلال هذه الندوة حول الجمعية المذكورة باعتبارها فاعلا جديدا من أجل دعم ومساندة مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء.

وقد حضر هذه التظاهرة أزيد من 17 مؤسسة للوساطة والنهوض بحقوق الإنسان بضفتي البحر الأبيض المتوسط إضافة إلى مؤسسة حامي المواطن بكندا، كما حضرتها منظمات دولية متعددة في مقدمتها المفوضية السامية لحقوق الإنسان، واللجنة الدائمة لحقوق الإنسان بجامعة الدول العربية، وجمعية الوسطاء الفرنكوفونيين، والمعهد الدولي للأمبودسمان والشبكة الإقليمية لمكاتب الأمبودسمان العربية.

وقد تم خلال هذه الندوة شرح مضامين القرار الأممي والتعريف به، الشيء الذي مكن من حشد دعم واسع ومساندة كبيرة له من قبل المشاركين.

7ـ المشاركة في تنظيم ندوة دولية على هامش الملتقى الثالث للأمبودسمان المتوسطيين، تحت عنوان : «دور الأمبودسمان في إقرار الشفافية في المرافق العمومية»، حيث تم خلالها التركيز على العناصر التي تضمنها القرار الأممي كمنطلق لتقوية مركز مؤسسات الأمبودسمان ودورها في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة، وقيم التخليق في تدبير المرافق العمومية.

وقد شكلت هذه الأنشطة منظومة عمل متكاملة مرافقة للقرار الأممي الذي يعتبر إصداره نجاحا وطنيا كبيرا ومساهمة مغربية في المجهود الأممي لنشر ثقافة حقوق الإنسان، وفق آلية مؤسسية قوام عملها التواصل والوساطة والمصالحة والعدالة والإنصاف.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

المحور الثالث : المؤسسة ومحيطها : من أجل تفاعل أمثل

بالموازاة مع المهام التي تضطلع بها المؤسسة، والأنشطة التي أنجزتها خلال السنتين الماضيتين ؛ استقبلت المؤسسة عددا من الوفود الأجنبية من دول شقيقة وصديقة، ومن منظمات دولية وجهوية، كما شاركت في عدد من الأنشطة والتظاهرات الوطنية والدولية، في إطار تفاعلها مع محيطها الوطني والدولي.

أولا : استقبالات المؤسسة لعدد من الوفود الأجنبية والوطنية والشخصيات الدولية.

في إطار علاقات التعاون التي تربط بلادنا بعدد من الدول الشقيقة والصديقة والمنظمات المهتمة بتطوير الأوضاع الحقوقية ببلادنا، استقبلت المؤسسة خلال السنتين الماضيتين ما يزيد عن 18 وفدا أجنبيا وشخصية دولية ؛ كان الغرض من زيارتها للمؤسسة، التعرف على مستجدات الوضع الحقوقي ببلادنا والوقوف على التطورات التي شهدتها في مجال تنمية التواصل، بين الإدارة والمواطنين، والإطلاع عن قرب على أداء المؤسسة، ومجالات تدخلها وكيفية تنظيمها، وآليات اشتغالها، وطبيعة العلاقات القائمة بينها وبين مختلف أجهزة الدولة الأخرى.

ونذكر من أهم هذه الوفود والشخصيات :

1. الوكيل العام للمحكمة الجنائية الدولية برواندا ؛
2. وفد من مكتب الأخلاقيات التابع لمكتب الرئاسة بتانزانيا ؛
3. وفد برلماني بمملكة السويد ؛
4. الرئيس الأول لمحكمة النقض بالجمهورية التركية ؛
5. وفد إيراني يتكون من قضاة بالديوان الأعلى للسلطة القضائية بالجمهورية الإسلامية الإيرانية ؛
6. وسيط الجمهورية الإسلامية الموريتانية ؛
7. الوزيرة المكلفة بحقوق الإنسان بجمهورية اليمن ؛
8. رئيس اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان بالجمهورية الإسلامية الموريتانية ؛
9. أعضاء لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس المستشارين ؛
10. رئيسة الفيدرالية الدولية لحقوق الإنسان ؛
11. السيدة سفيرة الدانمارك ؛
12. وفد يتكون من مدافعي الشعب الجهويين بأقاليم الأندلس واستورياس وإقليم الباسك بإسبانيا ؛
13. وفد عن محكمة النقض ببوركينا فاصو ؛
14. وفد عن المجلس الأعلى بجمهورية بنين ؛
15. نائب رئيس المجلس الأعلى الإسلامي بالنيجر ؛
16. المدافعة عن الشعب بالبيرو ؛
17. الأمبودسمان البرلماني الدانماركي ؛
18. وسيطة مدينة باريس.

ثانيا : زيارات عمل والي المظالم ومشاركة المؤسسة في الأنشطة الوطنية والدولية :

تنفيذا لالتزامات المؤسسة تجاه شركائها ؛ قام والي المظالم بعدة زيارات عمل إلى عدد من المؤسسات النظيرة كما حضر عدة اجتماعات وتظاهرات وطنية ودولية.

وإلى جانب ذلك، شاركت المؤسسة في عدة أنشطة وأوراش حقوقية متنوعة لما لها من صلة وثيقة بمجال عمل المؤسسة.

- زيارات عمل والي المظالم :

نذكر من أهم الزيارات التي قام بها والي المظالم خلال السنتين الماضيتين ؛ زيارته إلى كل من أندورا وفرنسا ومصر ولبنان وكندا وليبيا والسويد وجنيف وإسبانيا واليونان، وخلال هذه الزيارات تم توطيد علاقات التعاون مع عدد من مؤسسات الأمبودسمان، والاطلاع على تجارب أجنبية في مجال عمل المؤسسة.

- المشاركة في الأنشطة والتظاهرات الوطنية والدولية :

إلى جانب ذلك، شاركت المؤسسة في عدة أنشطة حقوقية وطنية، أسهمت من خلالها في إثراء النقاش العمومي حول عدة قضايا ورهانات تهم الوضع الحقوقي ببلادنا، والتعريف بما تحقق من مكتسبات. ومن أهم هذه الأنشطة نذكر :

- مختلف دورات المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ؛
- الاجتماعات المخصصة للاستعراض الدوري الشامل الخاص بحقوق الإنسان ؛
- ندوة الحكامة الأمنية في المغرب في ضوء توصيات هيئات الإنصاف والمصالحة، المنظمة من طرف مركز الدراسات لحقوق الإنسان والديمقراطية بتعاون مع المركز الدولي للعدالة الانتقالية بنيويورك، ومركز المراقبة الديمقراطية للقوات المسلحة بجنيف ؛
- الجمع العام الأول لمجلس الجالية المغربية بالخارج ؛
- اجتماعات لجنة الإشراف المكلفة بإعداد خطة العمل الوطنية في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان ؛
- تخليد الذكرى 60 للإعلان العالمي لحقوق الإنسان المنظمة من قبل المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ؛
- ندوة الرقابة القضائية على المجالس المحلية المنظمة من قبل الجمعية الوطنية للجماعات المحلية بالمغرب ؛
- الاجتماعات واللقاءات المنظمة من قبل الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ؛
- اللقاءات التواصلية المنظمة من قبل المؤسسة لفائدة بعض مسؤولي الإدارات العمومية ؛
- أشغال اللقاء الدراسي الثاني حول «الوضعية الفردية للموظفين بين دعوى الإلغاء ودعوى القضاء الشامل» المنظمة من قبل محكمة الاستئناف الإدارية بالرباط ؛

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

- ندوة «النساء وأراضي الجموع» المنظمة من قبل الجمعية الديمقراطية لنساء المغرب ؛
- ندوة «المنازعات الإدارية في مجال التعمير» المنظمة من طرف محكمة الاستئناف الإدارية بالرباط ؛
- ندوة تقييم تطبيق مدونة الأسرة التي نظمها المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بتعاون مع وزارة العدل بمناسبة تخليد اليوم الوطني للمرأة ؛
- دورات المجلس الملكي الاستشاري للشؤون الصحراوية ؛
- أشغال الملتقى الأول للنساء المغربيات بالمهجر، المنظم من قبل مجلس الجالية المغربية المقيمة بالخارج ؛
- المساهمة في تأطير الدورة التدريبية الأولى للأطر العاملة بمؤسسات الوساطة و حقوق الإنسان بالبلدان العربية، المنظم من قبل الشبكة الإقليمية لمكاتب الأمبودسمان بمصر والمعهد العربي لحقوق الإنسان بتونس ؛
- الندوة الدولية الأولى لمجالس ومؤسسات ومنتخبي المهجر لدى بلدان العالم المنظمة من قبل مجلس الجالية المغربية المقيمة بالخارج ؛
- اللقاء التواصلي حول موضوع التغطية الصحية لضحايا الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان، الذي نظمه المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ؛
- الندوة الدولية حول إعمال فعلي لاتفاقية الأمم المتحدة حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الملحق بها ؛
- الاجتماعات المنظمة من قبل وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الخاصة بتفعيل التصريح المتعلق بالوضع المتقدم في علاقة المملكة المغربية والاتحاد الأوروبي ؛
- أشغال المؤتمر الرابع عشر للأمبودسمانات الإيروأمريكين بمدريد ؛
- أشغال المؤتمر السابع للمؤسسات الوطنية الإفريقية لحقوق الإنسان والذي نظمه المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بتعاون مع المفوضية السامية لحقوق الإنسان بالأمم المتحدة والشبكة الإفريقية لحقوق الإنسان، حول موضوع «السلم والعدالة : دور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان».

وجدير بالذكر أنه قد تم الاكتفاء في هذا التقرير بعرض أهم الأنشطة التي شاركت المؤسسة فيها دون استعراض شامل لتفاصيلها.

وقد شكلت هذه الأنشطة فرصة سانحة للمؤسسة من أجل التواصل مع المحيط الوطني والدولي، والاستماع إلى الإشكالات التي يطرحها الفاعلون في مجالات حقوقية مختلفة، كما كانت فرصة للتحسيس وإبداء الرأي وتقديم مقترحات وأجوبة عملية لعدد من القضايا والإشكالات المطروحة في دائرة النقاش العمومي وخاصة منها ما يهم علاقة المواطن بالسلطات العمومية، والتي تسعى المؤسسة لأن تكون علاقة متوازنة ومبنية على العدل والإنصاف وضوابط سيادة القانون.

الفصل الرابع

تأهيل المؤسسة وبرنامج عملها المستقبلي

ومن أجل أن تستمر المؤسسة في الاضطلاع بمهامها بكل مهنية واحترافية ؛ فقد قامت باتخاذ عدة اجراءات تنظيمية لتأهيل أجهزتها الإدارية ومختلف مرافقها المكلفة بدراسة الشكايات ومعالجتها وتتبعها.

كما قامت بتطوير منظومتها المعلوماتية وتوسيع نطاق استعمالها، لتشمل مجالي التدبير الإداري والمالي، ومجال تدبير الموارد البشرية.

وكل ذلك، من أجل أن تتمكن المؤسسة من تنفيذ برنامج عملها المستقبلي في أحسن الظروف، والنهوض بأعباء الرسالة التي أحدثت من أجلها، والكامنة أساسا في تنمية التواصل بين الإدارة العمومية والمواطن، حتى تتحقق معادلة التوازن بين مقتضيات المصلحة العامة، والمصالح الخاصة المشروعة.

المحور الأول : إجراءات تنظيمية لتأهيل المؤسسة في مجال تدبير الشكايات ومعالجتها

استنادا إلى التقييم الدوري الذي تقوم به المؤسسة لمنهجية عملها، ومستوى تجاوب الإدارة مع شكايات المواطنين ؛ عهد إلى فريق عمل من مسؤولي ومستشاري المؤسسة بتحديد رزمانة من الإجراءات التنظيمية والتقنية اللازمة، من أجل تأهيل مختلف الوحدات المتدخلة في مجال معالجة الشكايات، وترشيد عملها، وبناء على توصيات الفريق المذكور ؛ أصدر والي المظالم مذكرة داخلية توجيهية كان أثرها حاسما في توجيه عمل الوحدات الإدارية المكلفة بتدبير الشكايات وتتبعها.

ومن أهم التدابير التنظيمية التي تم اعتمادها نذكر :

1- وضع منظومة جديدة للمساعدة الإدارية والقانونية والتقنية للمشتكين في حالة عدم استيفاء شكاياتهم للشروط اللازمة لقبولها على غرار حالات التوجيه والإرشاد ؛

2 - وضع آلية سريعة لتتبع المراسلات الموجهة إلى الإدارة، ومراجعة مضامينها بشكل دائم ومستمر ؛

3 - وضع آلية لتتبع أجوبة الإدارة حسب الآجال والقرارات المتخذة من قبلها اتجاه الشكاية المحالة إليها ؛

4 - وضع آلية للتواصل مع المواطن، فيما يخص استكمال المعطيات المتعلقة بشكايته عند الاقتضاء، وتبليغه فحوى ومضمون جواب الإدارة بشأنها ؛

5 - وضع آلية لتتبع أعمال اللجان المشتركة المحدثة بين المؤسسة وبعض الإدارات والمؤسسات العمومية، واستخلاص النتائج من التقارير التي يتم إعدادها لتقديم الاقتراحات اللازمة، سواء تعلق الأمر باقتراح تعديل نصوص قانونية، أو مراجعة مساطر إدارية أو الدعوة إلى تخلي بعض الإدارات على بعض الممارسات الإدارية المنافية للقانون ومقتضيات الإنصاف ؛

6 - تصنيف القضايا التي تستلزم تدخلا خاصا ومعالجة استثنائية تحقيقا لمبدئي الإنصاف والعدل ؛

7 - تحديد الحالات التي تستلزم إجراء اتصال مباشر مع الإدارات المعنية ؛

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

8 ـ عقد اجتماعات أسبوعية دورية للتقييم من أجل تقديم الملاحظات والاستنتاجات، وتحديد الاقتراحات الواجب عرضها على السلطات الإدارية المختصة بشأن الشكايات المعروضة عليها ؛

9 ـ إعداد نشرة شهرية داخلية حول حصيلة الشكايات المتوصل بها، ونتائج معالجتها، وما تم تسويته منها ؛

10 ـ إيلاء عناية خاصة للشكايات التي تتلقاها المؤسسة مباشرة من المشتكين عن طريق مكتب الاستقبال ؛

11 ـ السهر على تتبع تسجيل المعطيات المتعلقة بجميع ما يرد على المؤسسة من شكايات بكيفية دائمة ومستمرة من أجل التحيين المستمر لقواعد المعطيات، وتتبع مآل الشكايات لدى الإدارات المعنية، وتبليغ أصحابها بها.

وقد حقق إعمال هذه التدابير نتائج إيجابية، رغم الإكراهات التي تلاقيها المؤسسة من جراء عدم تجاوب بعض الإدارات مع مطالبها المتكررة لإنصاف المشتكين.

المحور الثاني : تثمين الموارد المالية والبشرية للمؤسسة ومعقلنة تدبيرها

استمرارا في نفس النهج، سعت المؤسسة إلى دعم تأطير مواردها البشرية، من خلال توظيف (10) أطر عليا و (5) أطر متوسطة و (9) أعوان، في تخصصات إدارية ومالية وتقنية، كان الهدف منها في المقام الأول توفير الأطر المؤهلة لفائدة المندوبيات الجهوية التي تم افتتاحها بكل من مكناس وطنجة.

وقد تم اتخاذ إجرائين أساسيين في مجال التدبير الإداري والمالي : هم الأول منهما إعداد القانون الإطار المرجعي لموظفي ومستخدمي المؤسسة ؛ وهم الثاني، إعداد كراسة المساطر الخاصة بمقترحات الالتزام وأداء النفقات ؛ وقد سعت المؤسسة إلى جانب ذلك، إلى وضع نظام معلوماتي للتدبير المالي والإداري على غرار ما هو معمول به في المؤسسات الإدارية الحديثة والمتطورة، كما تم اعتماد منهجية جديدة في صرف ميزانية المؤسسة، هدفها ترشيد النفقات وتبسيط المساطر في إطار التقيد بالقواعد القانونية المعمول بها.

وقد عملت المؤسسة خلال السنتين الماضيتين، بالإضافة إلى تلبية حاجيات الوحدات والشعب وفق ما هو مقرر في ميزانية المؤسسة، على تجهيز المندوبيتين الجهويتين المحدثتين بكل من مكناس وطنجة باحتياجاتهما من معدات وأدوات مكتبية ومعلوماتية، كما تم اقتناء قطعة أرضية لإقامة البناية الخاصة بمشروع المندوبية الجهوية لجهة فاس بولمان.

المحور الثالث : آفاق عمل المؤسسة

انطلاقا من المعطيات الواردة في هذا التقرير، وبناء على مؤشرات الأداء التي أنجزت حول عمل المؤسسة في مجال تدبير الشكايات ومعالجتها وتتبع مآلها، يتبين أن العمل البنيوي الذي تقوم به المؤسسة ما يزال ورشا مفتوحا، وأن تنمية التواصل بأشكال مختلفة بين الإدارة والمواطن ليس نشاطا يمكن القيام به بكيفية موسمية وطارئة، بل هو برنامج متواصل يستلزم التعبئة الدائمة والمجهود المستمر؛ ومن ثم فإن المؤسسة، انطلاقا من الفلسفة الملكية التي جعلت منها مظهرا من مظاهر الأصالة المغربية في معالجة قضايا المواطنين في علاقتهم مع الإدارة، وآلية مؤسسية لتدبير التواصل والتصالح بين أجهزة الدولة ومواطنيها بأسلوب عصري وحديث، وفق فهم ملكي جديد لممارسة السلطة، يقوم على سياسة القرب وثقافة الإنصات وشفافية العلاقة ووضوحها بين الإدارة الممثلة للسلطة العامة، والمواطنين، وعلى منظومة الحقوق والالتزامات المتقابلة، من أجل البناء والمساهمة والمصالحة والتضامن.

إن المؤسسة انطلاقا من هذه الفلسفة الملكية السامية، تروم إلى تحقيق برنامج عمل مستقبلي يقوم على المدى القصير والمتوسط على الدعامات التالية :

الدعامة الأولى : الاستمرار في التشبث بالمبادئ التي أحدثت من أجلها القائمة على تجسير الفجوة بين الإدارة والمواطن، والسعي الدؤوب من أجل نشر ثقافة المواطنة الصالحة والفاعلة، والعمل المستمر والدائم لحث الإدارة على الالتزام بضوابط سيادة القانون، والتقيد الصارم بقواعد الإنصاف في تعاملها مع المرتفقين ؛ باعتبار ذلك جوهر الرسالة التي أحدثت من أجلها، والأهداف السامية الكبرى التي أنشئت لتحقيقها.

الدعامة الثانية : تفعيل كل الآليات المتاحة، التي خولها المشرع للمؤسسة في مجال معالجة الشكايات، بما فيها آلية البحث والتحري الميداني لدى الإدارات المعنية بالشكايات، وتكسير حواجز البيروقراطية واللامبالاة مع ملفات المشتكين لدى بعض المسؤولين الإداريين.

الدعامة الثالثة : تفعيل القوة الاقتراحية للمؤسسة في مجال تعديل بعض النصوص القانونية والتنظيمية التي لم تعد متطابقة مع مبادئ العدالة والإنصاف، وحذف عدد من المساطر الإدارية الزائدة، التي تكرس واقع البيروقراطية والتعقيد الإداري الذي لا جدوى ولا فائدة منه.

الدعامة الرابعة : إقامة منظومة متكاملة للتواصل مع الإدارات العمومية الكبرى، وفق برامج للشراكة الإدارية القطاعية، لتحسين أداء وتطوير جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.

الدعامة الخامسة: وضع برامج قطاعية محلية للتواصل والتحسيس، خاصة بالمرافق العمومية المحلية التي لها علاقة مباشرة يومية بالمواطنين من أجل تحسين بنيات استقبال المواطنين بها.

الدعامة السادسة : تنفيذ المشروع المقترح من قبل المؤسسة المتعلق بإصلاح هياكل الاستقبال وإحداث بنيات جديدة بالنسبة للقطاعات التي لا تتواجد بها، سواء على مستوى الهيكلة أو الأطر المؤهلة أو برامج التأطير والتكوين في مجال الاستقبال والإرشاد ؛ وذلك استجابة لانتظارات المواطنين، وتعزيزا لمبدأ الحق في الحصول على الوثائق والمعلومات كحق أساسي من حقوق الإنسان.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ثمن النسخة بمقر المطبعة الرسمية : 10 دراهم

ثمن النسخة لدى المودعين المعتمدين : 12 درهما

تطبيق الفقرة الأخيرة من المادة الثانية من قرار الأمين العام للحكومة رقم 2918.95
الصادر في 8 شعبان 1416 (30 ديسمبر 1995)

bomaroc.com

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.