

التقرير السنوي المرفوع إلى

جلالة الملك محمد السادس حفظه الله وأيده

من لحن مؤسسة الوسيط عن ديولن المكالم

برسم سنة 2010

مقدمة

التزاما بالتوجيهات الملكية السامية الهادفة إلى جعل مؤسسة ديوان المصالح أداة للتواصل بين المواهبين والإدارة وآلية مؤسسية لمعالجة قضاياهم في احترام لقيم المواطنة وضوابط سيادة القانون والإنصاف، واستنادا إلى أحكام الصهير الشريف المحدث لها وإلى مقتضيات نظامها الداخلي، وانطلاقا من التجربة التي راكمتها خلال الست سنوات الفارحة، وتفعيلا لبرنامج عملها على المستوي المتوسك، فقد واصلت المؤسسة، خلال سنة 2010، مجهوداتها قصد تطوير أدائها، وتوسيع نطاق أنشطتها على الصعيدين الوطني والدولي.

ففي إطار المهام الموكولة إليها، قامت المؤسسة خلال هذه السنة، بمعالجة شكايات المواهبين الذين يعتبرون أنفسهم ضحايا قرارات صادرة عن عدد من الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات المحلية وبعض الهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية، كما عملت على معالجة وتصحيح عدد من الاختلالات الناجمة عن سوء التدبير الإداري أو عن سوء تطبيق القانون، إضافة إلى جبر الأضرار الناتجة عن أفعال وتصرفات بعض المسؤولين الإداريين المتسمة بالتعسف أو الشك في استعمال السلطة.

وفي هذا الصدد، عملت المؤسسة على دراسة الشكايات الواردة عليها أو المودعة لدى مصالحها المركزية أو الجهوية، وعلى تتبع مآلها، وإخبار أصحابها بمآلها والحلول المتوصل إليها. كما قامت بإصدار توصيات واقتراح حلول لعدد من القضايا المدعمة بأحكام قضائية نهائية صادرة في مواجهة بعض الإدارات التي تبين من معالجتها تلك المسؤولين أو تماثلهم في تنفيذها.

وتفعيلا للدور التواصلي الذي تضطلع به المؤسسة، فقد قامت بتوجيه وإرشاد عدد كبير من المشتكين إلى الجهات أو المؤسسات المعنية بمصالحهم، كلما اتضح من دراستها أنها تخضع للسلسلة التقديرية للإدارة، أو أنها تتعلق بطلبات امتيازات أو مساعدات لا يحق للمؤسسة النصح فيها، أو أنها لم تعد تدخل في اختصاصها لكونها معروضة على القضاء، أو لصدور حكم أو قرار قضائي بشأنها في غير صالح أصحابها، حيث يتم إرشادهم إلى تتبع مآلها لدى المحكمة المختصة أو اللجوء إليها إذا كان الأجل القانوني ما زال يسمح بذلك، كبقا لأحكام المادة السادسة من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة، التي تنص على أنه لا يجوز لوالى المصالح معالجة أو النصح في القضايا التي وكل البت فيها للقضاء أو المتعلقة بمراجعة حكم قضائي نهائي.

وبناء على أحكام المادتين الخامسة والسادسة، فقد استمر ديولن المكالم في توثيق علاقات تعاونه مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، من خلال آلية الإحالة المتبادلة للشكايات الواردة عليهما والمتعلقة باختصاص كل واحد منهما. وبصفته عضواً تقريبياً في المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، فقد شارك والي المكالم في كل الدورات العامة والاستثنائية للمجلس وفي مختلف الاجتماعات والملتقيات المنظمة من طرفه، كما قدّم له تقريراً بخصوص القضايا التي تدخل في اختصاصه والتي تهم النهوض بحقوق الإنسان هبها لأحكام المادة الثالثة عشرة من النصين الشريف المحدث لديولن المكالم.

وفي إطار المسلسل التشاوري لكل من لجنة الإشراف على إعداد الخطة الوطنية للديمقراطية وحقوق الإنسان، التي تشرف عليها وزارة العدل، ولجنة الأرضية المواطنة للتربية على حقوق الإنسان، التي يشرف عليها المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، شاركت المؤسسة في مسار إعداد الخطة من خلال مساهمتها في مجموعة العمل المكلفة بالمنهجية والانسجام والمحاورات الأولوية.

إنّ أهم ما يمكن تسجيله في علاقة مؤسسة ديولن المكالم بالإدارة وبالمواهن، خلال سنة 2010، بغض النظر عن النتائج الإيجابية نسبياً والمتوصل إليها في حل بعض القضايا الفردية، يتجلى في:

• استخلاص حقيقة الإكراهات والصعوبات التي يواجهها المواضع في علاقاتهم بأجهزة السلطة العمومية؛

• الوقوف على بعض القوانين المجحفة والمساخر المعقدة والعقليات المتجاوزة والتي ما تزال إدارات عديدة تتسم بها وتتعامل مع المرتفقين على أساسها؛

• محدودية النتائج المتوصل إليها بواسطة المداخلين الرسميين لوالي المضالم، والتي ترجع أساسا إلى:

• افتقارهم إلى الوسائل والإمكانات الضرورية التي تمكنهم من

البحث والتحري في الشكايات المحالة عليهم، والبت فيها بتجرد

ومسؤولية،

• عدم توفرهم، في أغلب الأحيان على سلطة القرار التي من المفروض

أن تمكنهم من فرض حل منصف في القضايا المعروضة عليهم،

• تحميل مسؤولية الخروقات المسجلة لموظفين أو متخيين لم تعد

تربطهم بالإدارة أية علاقة، ودعوة المتكلم إلى استصدار حكم

قضائي، علما أن آجال الصنع لم تعد تسمح بذلك.

لذا، فقد قامت مؤسسة ديولن المضالم بتصنيف تدخلاتها لفائدة المواضع، وفق

ثلاثة جوانب:

✓ جانبان مباشران، يتمثلان في توجيه وإرشاد المتكلمين كلما تبين أن القضايا المعروضة عليها لا تدخل ضمن اختصاصها من جهة، ومعالجة التطلعات والشكايات وهليات التسوية مع الإدارات المعنية والمتكلم من إحدى قراراتها أو من تصرف بعض موظفيها من جهة أخرى؛

✓ وجانب ثالث غير مباشر، يتمثل في تفعيل القوة الاقتراحية من أجل تعديل بعض النصوص أو المسائل التي تحول دون إنصاف المتكلمين، والتي أنزلها المشرع بالمؤسسة من أجل تصويب وتحيين القوانين انطلاقاً من الملاحظات المستخلصة من الشكايات المسجلة لديها.

فبخصوص الاختلالات التي تمّ الوقوف عليها من جانب الإدارة، فإنها تتجلى أساساً في عدم الالتزام ببعض الضوابط والمبادئ العامة التي تكوّن الركيزة الأساسية للحكمة الرشيدة، نذكر منها:

- عدم استيعاب عدد من المسؤولين بالإدارات العمومية والمؤسسات والإدارات الجماعية لمضامين السياسة الرشيدة التي وضع أسسها صاحب الجلالة نصره الله، القائمة على المفهوم المتجدد للسلطة والإدارة المواطنة وما تحمل في كلياتها من قيم الحكمة والشفافية وتقريب للإدارة من المرتفقين، وما ينتج عن تجاهلها

من تعاملات منافية لضوابط سيادة القانون وما يشكل من عبئ ثقيل يتحمّله
المواكنون، ويمثل هدرًا لأموالهم ووقتهم ومصالحهم؛

- استمرارية العمل بمسالك غير ناجعة ومعقدة ولا تساير متطلبات العصر، حيث
يلاحظ اعتماد بعض النصوص والمسالك بالإدارات العمومية تعود إلى العقود
الأولى من القرن العشرين؛

- عدم الإلتزام، في بعض الإدارات، بمبدأ استمرارية المرفق العمومي، وذلك بعدم
احترام بعض المسؤولين، خصوصا منهم المنتخبين المحليين، للالتزامات المتخذة
من طرف المسؤولين السابقين وتأثير ذلك على المتعاقدين مع الإدارة في
إنجاز مشاريعها وعلى توازن ميزانياتها؛

- اللجوء التلقائي لعدد من الإدارات إلى الاعتداء المادي على الملكية الخاصة،
المحصنة دستوريا، ودون مباشرة مسطرة نزع الملكية من أجل المنفعة العامة،
المحددة قانونا؛

- عدم احترام الضوابط القانونية في تمرير عدد كبير من الصفقات العمومية، وما
ينتج عن ذلك من اختلاس لأموال عمومية ومن ابتزاز للمقاولين ومن إبدانة
للدولة في حالة صدور أحكام قضائية لغير صالحها ومن إفلاس لمقاولات صغرى
في حالة عجزها عن تبرير موقف الإدارة تجاهها؛

- عدم احترام قاعدة وجوب تعليل القرارات الإدارية، وما ينجم عن ذلك من غياب للشفافية والمصادقية، إضافة إلى إرغام المواظنين على اللجوء إلى مقاضاة الإدارة في قضايا واهية تتحمل الخزينة العامة مصاريفها، ناهيك عن الغرامات الإضافية الناجمة عن امتناع بعض الإدارات والجماعات المحلية عن تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية الصادرة في مواجهتها.

ورغم الجهود التي بذلها ديوان المصالح، خلال سنة 2010، من أجل حث عدد من الإدارات العمومية على تسوية وضعية المشتكين، استناداً إلى الحجم والوثائق المدعمة لمطالبهم، فإن بعض الإدارات، خاصة المجالس المحلية، لم تتعامل مع مطالب المشتكين العادلة، بجدية ومسؤولية؛ علماً أن غالبية المخالضين الرسميين بالإدارات المركزية، رغم رسالة المأمورية التي تخولهم صلاحية تتبع الشكايات الموجهة لهم من طرف المؤسسة، لم يتمكنوا من تفعيل مقتضياتها بشكل يمكن من حماية الحقوق ومناهضة التعسف ومحاربة الظلم ومواجهة مظاهر الشكص والتجاوز والاعتداء على حقوق وممتلكات المواظنين.

وفي هذا الصدد، لجأت المؤسسة في السنوات الماضية، مرات عديدة، إلى رفع تقارير إلى السيد الوزير الأول لصبها لأحكام المادة الثانية عشرة من النصين الشريف المحدث لها والمادة 51 من نظامها الداخلي، من أجل التدخل لحل بعض

القضايا التي عجزت الإدارات المعنية عن إيجاد حلول ناجحة لها. ونظرًا للصابع الخاص والاستثنائي لهذه المسكوة، وتفاديا لجعلها قاعدة متواترة، ارتأت المؤسسة خلال سنة 2010، في إطار التفعيل التدريجي للإليات القانونية المنصوص عليها في الكهير الشريف المذكور، ضرورة تفعيل آلية البحث والتحري.

وفي هذا الإطار، قامت بمراسلة السيد الوزير الأول لإحاطته علما بضرورة تفعيل آلية البحث والتحري وكذا لطلب دعمه في هذه المهمة. فقام سيادته بالتنويه بمبادرة المؤسسة الرامية إلى تمكين المشتكين من أجوبة مبنية على أدلة قانونية، حيث انتدب السيد وزير تحديث القطاعات العامة لتنسيق هذه العملية بين مؤسسة ديوان المكالم والقطاعات الوزارية المعنية.



القسم الأول

حصيلة أنشطة المؤسسة

في مجال معالجة الشكايات والتظلمات

برسم سنة 2010

الفصل الأول

المعصيات الأساسية والمؤثرات العامة

بلغ عدد الشكايات والتكلمات التي توصلت بها مؤسسة ديوان المظالم خلال سنة 2010 ما مجموعه 8460 شكاية أو تكلم في مواجهة عدة جهات إدارية أو غير إدارية، عمومية أو خصوصية، فردية أو جماعية، وكنية أو أجنبية، إضافة إلى 3 كلبات تسوية، وذلك إما عن طريق البريد (المضمون العادي والإلكتروني) أو بواسطة الفاكس كما تمّ تسجيل 3.198 زيارة لمكتب الاستقبال

وإذا كانت الوساطة التوفيقية تعتبر أسلوباً متميزاً لفض النزاعات القائمة بين الموالهين والإدارة تفادياً لمسحرة اللجوء إلى القضاء، وكريقة مثلى لضمان تصالح فعال بين المرفق العمومي والموالهين، فإن آلية التسوية الودية، التي تنص عليها المواد 53 و54 و55 من النظام الداخلي، بقيت على غرار ما تمّ تسجيله خلال السنوات الفارحة متواضعة جداً، حيث لم تتجاوز ثلاث كلبات مقدّمة من طرف موالهين، لم تستجب الإدارة إلاّ لواحدة منها.

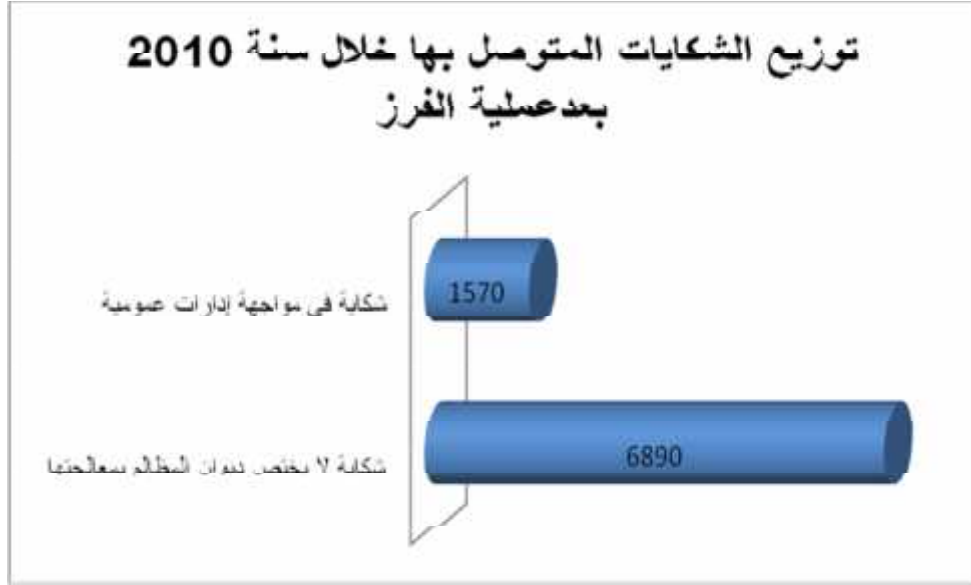
وذلك يرجع، أساساً، إلى عدم لجوء الإدارة إلى أعمال هذه الوسيلة من جهة، وعدم استعدادها لتلبية كلبات التسوية المقدمة من طرف الموالهين من جهة

أخرى، بالرغم من تعليمات السيد الوزير الأول الموجهة للسادة الوزراء، والتي تحثهم على اللجوء إلى آلية التسوية والمصالحة التوفيقية كأسلوب حضاري لحل الخلافات، فنظر للعدد الكبير من الأحكام القضائية التي تصدر في غير صالح الدولة، تقضي أحيانا بأداء تعويضات مرتفعة بينما كان بالإمكان الحسم فيها وفضها بالتفاوض أو عن طريق الصلح دون اللجوء إلى القضاء. مما يعبر عن درجة التوتر الذي يلصم علاقات المواطن بالإدارة.

أما بخصوص مجمل الشكايات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة (8460 شكاية)، فنظر لتشعب مواضيعها واختلاف الجهات المعنية بها، فإن مصالح المؤسسة قامت بدراستها وتصنيفها، حيث أفضت عملية الفرز إلى حصر نوعين من الشكايات، وفق هيكلة القضايا المثارة:

♦ قضايا ومطالب لا تدخل ضمن مفهوم الشكايات التي يحق للمؤسسة النظر فيها وإحالتها إلى الإدارة المعنية، وقد بلغ عددها هذه السنة 6890 شكاية (المحور الأول)؛

♦ وقضايا تدخل مبدئيا في اختصاص المؤسسة، تم حصرها في 1570 شكاية، عرضت على المصلحة المختصة لدراستها لصبغها لأحكام المادتين 40 و41 من النظام الداخلي للمؤسسة (المحور الثاني).



المحور الأول

التوجيه والإرشاد

إذا كانت نسبة 77,2 % مما توصلت به مؤسسة ديولن المكالم خلال سنة

2010 من شكايات وتكلمات لا تدخل في مجال اختصاصها، فإنها على غرار

السنوات الفاركة قامت بدراستها ومعالجتها وتوجيه أصحابها إلى الجهات المختصة

بالنظر فيها، أو إرشادهم إلى المسالك الإدارية أو القضائية الواجب اتباعها لتسوية

أوضاعهم، أو مراسلتهم لتوضيح عدم أحقيتهم فيما يكالبون به.

وعلا بالبرنامج التواصلي مع المواطنين الذي اعتمده المؤسسة منذ إنشائها،

فقد قامت بتقديم المساعدة اللازمة لجميع الفئات سواء عبر الاستقبال المباشر بمقر

المؤسسة أو بالمندوبيات الجمهورية أو عن هريق البريد العادي أو الإلكتروني، وذلك بإرشادهم وتوجيههم وتسهيل ولوجهم إلى المصالح المعنية بطلباتهم، نكسر لعدم إمكانية معالجتها وفقا لما تنص عليه المقتضيات القانونية المنظمة لعمل المؤسسة، باعتبار هذه الشكايات التي لا تدخل في مجال اختصاصها.

ومن خلال دراسة تحليلية لهذا النوع من الشكايات، التي لا يحق للمؤسسة النظر فيها، تم رصد مجموعة من القضايا والشكايات يمكن تصنيفها وفق القطاعات المعنية على الشكل التالي:

- قطاع العدل، تتمحور معظم الشكايات حول المواضيع التالية:

- التظلم من أحكام قضائية في مواجهة الأغيان، حيث يتم توجيه المشتكين إلى وجوب الصعن فيها وفق المسالك والآجال المحددة لذلك؛

- التظلم من الخروقات التي تكون قد شابت بعض المسالك الإدارية سواء خلال إنجاز محاضر الضابطة القضائية، أو سريان الدعوى، أو في تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم ضد أشخاص ذاتيين أو اعتباريين خاضعين للقانون الخاص، وفي هذا الإطار يتم توجيههم إلى الجهات المختصة بوزارة العدل؛

• التظلم من سلوكيات بعض مساعدي القضاء، وخاصة بعض المحامين حول إخلالهم بالواجب المهني تجاه موكلهم، مما يتمّ معه إرشادهم إلى رفع تظلمهم لدى الجهات المختصة، أي السيد نقيب هيئة المحامين، أو السيد الوكيل العام للملك لدى محكمة الاستئناف، أو السيد مدير الشؤون المدنية لدى وزارة العدل، وذلك حسب الأحوال.

- قطاعات حكومية أخرى (الداخلية، الإسكان، التربية الوطنية، المالية، التشغيل...)، حيث إنّّه لا يمكن للمؤسسة معالجة هذا النوع من الشكايات مباشرة مع الإدارات المعنية بها، بقدر ما يستدعي توجيه وتوعية أصحابها في انتظار معالجة شمولية للأوضاع الاقتصادية والاجتماعية التي ما فتئ صاحب الجلالة نصره الله يشرف عليها من خلال الأوراش والمخططات الإستراتيجية وإقامة البنيات التحتية اللازمة للنهوض بالاقتصاد الوطني، إلى جانب الأوراش الاجتماعية من خلال المبادرة الوطنية للتنمية البشرية المادفة إلى محاربة الفقر والمشاشة والإقصاء. ويتعلق الأمر على وجه الخصوص

• بطلبات امتياز أو رخص استغلال (المأذونيات - الأكشاك)، يطلب أصحابها تمكينهم من دخل قار يحميهم من ضائقة العيش ويوفر لهم المؤونة اللازمة لمواجهة مصاريف وأعباء الحياة اليومية، والتي تدخل في

إطار الاختصاصات الوظيفية للأقسام الاقتصادية والاجتماعية بعمالات
وأقاليم المملكة وفق معايير تقديرية تشرف عليها مديرية تنسيق الشؤون

الاقتصادية بوزارة الداخلية،

• طلبات السكن أو إعادة الإسكان في إطار برامج إعادة إيلاء قاهني دور
الصفيم، التي تتم بتنسيق بين مصالح وزارة الداخلية ووزارة الإسكان ومؤسسة
العمران،

• الشكايات المتعلقة بتدبير أراضي الجموع أو تعويض ذوي الحقوق أو "القاهنين"
(أراضي الكيش، الأراضي السلالية...)، والتي تعود صلاحية البت فيها، استنافيا
وحصريا، إلى مجلس الوصاية على أراضي الجموع (مديرية الشؤون القروية بوزارة
الداخلية)،

• شكايات تتعلق بتسوية وضعيات إدارية ومالية للموظفين (انتقال، التحاق بالزوج،
ترسيم، إدماج أعوان الإنعاش الوهني والمؤقتين والموسمين)، وضعيات تتحكم
فيها معايير موضوعية وتقديرية حسب ضروريات المصلحة والإكراهات
الإدارية والمالية،

- شكايات بخصوص ضالة المعاش بالنسبة للمتقاعدين أو ذوي حقوقهم، وكليات الحصول على معاش بالنسبة لبعض الفئات المستثناة قانونا من الاستفادة منه،

نظرا:

✓ لوجودهم في وضعية غير مقننة (الانعاش الوصني، أعلان السلطة، مسيري بعض الوكالات البريدية (رقاص،...))، إضافة إلى عدم استفادتهم من التغطية الصحية ومن معاش الزمان،

✓ أو لعدم توفرهم على المدة الزمنية القانونية التي تخولهم حق الاستفادة

من راتب المعاش (3240 يوما من الاشتراك في الصندوق الوصني

للضمان الاجتماعي CNSS، بالنسبة لمستخدمي القطاع الخاص، و21

سنة من الانخراط في الصندوق المغربي للتقاعد CMR، أو النظام

الجماعي لمنم رواتب التقاعد RCAR، بالنسبة لموظفي القطاع

العمومي والشبه العمومي).

إذا كان جزء كبير من عمل مؤسسة ديوان المظالم يصب في اتجاه التوجيه

والإرشاد، مسجلا بذلك عدم إلمام كثير من المشتكين بوظيفتها وعدم

إدراكهم للدور المنوط بها ومجالات الاختصاص التي حددها المشرع لها رغم

الحمولات التواصلية التي تنضمها على الصعيدين الوصني والجمومي، فإن دور المؤسسة

في هذا المجال لا يقل أهمية عن معالجة الشكايات التي تدخل في نطاق اختصاصاتها، حيث تساعد في تخفيف العبء عن الإدارات العمومية ولا سيما في مجال توعية المرتفقين وتصويرهم بالسبل والخطوات التي يجب عليهم سلوكها من أجل قضاء مآربهم أو الحصول على حقوقهم أو الاستفادة من بعض الخدمات العمومية.

المحور الثاني

الشكايات المسجلة في مواجهة الإدارة

بعد الفرز الأولي للشكايات المتوصل بها من طرف مؤسسة ديولن المضالم برسم سنة 2010، والقيام بتوجيه وإرشاد المتكلمين إلى الجهات المختصة بالنظر في كلباتهم وفق المعايير المشار إليها أعلاه، وبناءً على أحكام النظام الداخلي لديولن المضالم، خضعت الشكايات المسجلة في مواجهة الإدارة إلى دراسة أولية وفق المساطر المحددة في المادتين 40 و41، حيث قامت بالبت في الشكايات التي تتعذر مراسلة الإدارة بشأنها، وأصدرت مقررات إما بالحفظ بخصوص الشكايات التي لا تتوفر على عناصر كافية لإجراء بحث بشأنها، وإما بعدم الاختصاص نظرًا لكونها معروضة على القضاء أو سبق له البت فيها، أو لتعلقها بانتهاكات لحقوق الإنسان، حيث قامت المؤسسة بإحالتها فورًا إلى

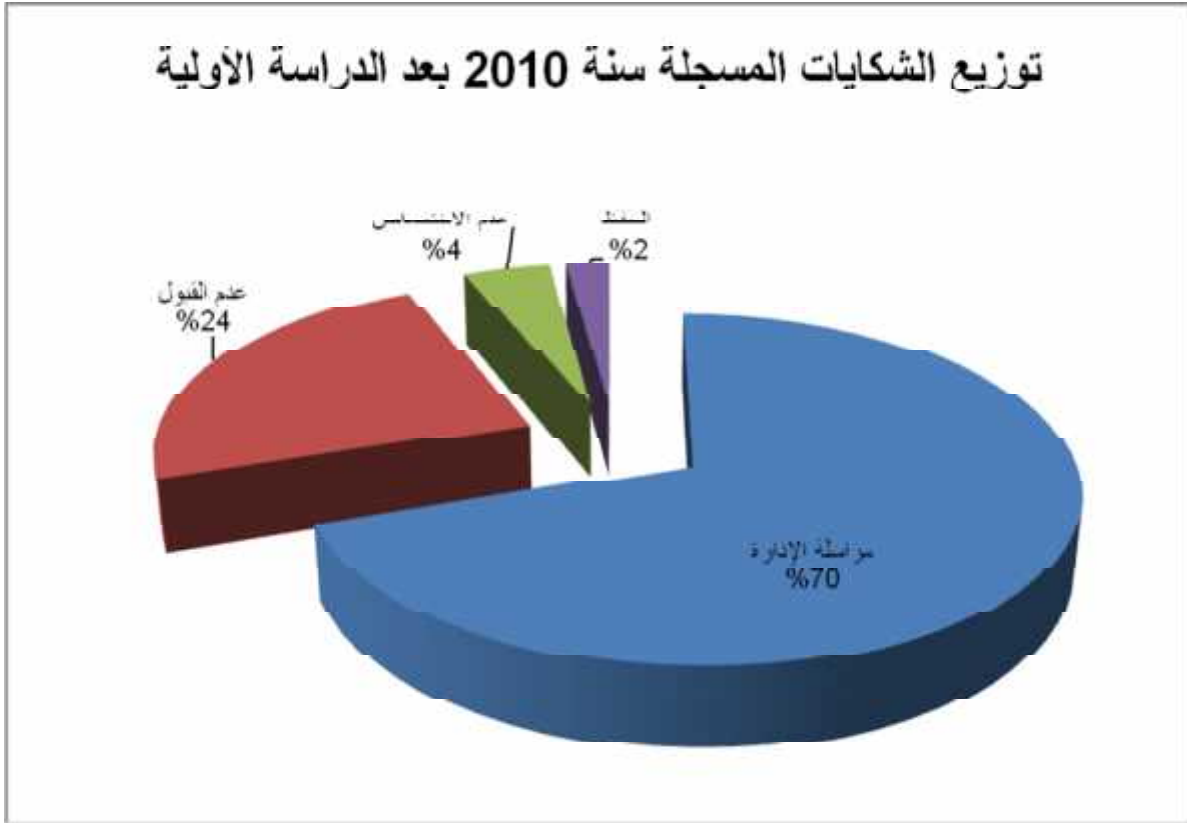
المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان وإما بعدم القبول كلما تبين أن الشكاية لا تستوفي الشروط الشكلية المنصوص عليها في المادتين 35 و36 من النظام

الداخلي

1- نتائج الدرامة الأولية:

هّمت هذه العملية خلال سنة 2010، ما يعادل 1570 شكاية في مواجهة الإدارة، وهو ما يمثل نسبة 22,8 % من مجموع الشكايات والتكلمات المتوصل بها. فإذا استثنينا 320 شكاية واردة عبر البريد الإلكتروني، الذي اعتمده ديوان المصالح في التواصل مع المواطنين، والذي تمت عصرته وتصويره بطريقة استعماله بهدف مواكبة التطور الذي تعرفه الإدارة العمومية في هذا المجال وتوخيا للسرعة والفعالية في الإجابة على تكلمات وتساؤلات مستعملي تقنيات الاتصال الحديثة، فيمكن حصر عدد الشكايات المسجلة في قاعدة التصنيفات في 1250 شكاية وتكلم. وتجدر الإشارة إلى أن جل الشكايات الإلكترونية، التي تبو داخلية في اختصاص المؤسسة، تتم دعوة أصحابها في الحين عبر البريد الإلكتروني إلى ضرورة تقديم شكاية مفصلة إلى السيد والي المصالح مذيبة بالتوقيع الشخصي، ومرفقة بالوثائق المتعلقة بموضوع التكلم إضافة إلى المساعي التي تم القيام بها لدى الجهة المعنية كبقا لأحكام المادتين 35 و36 المشار إليهما أعلاه.

ويمكن، بعد خصم 48 شكاية مكررة، إبراز حصيلة تصنيف مجموع الشكايات المسجلة في قاعدة التصنيفات خلال سنة 2010، البالغ عددها 1202 والقبلة للتحليل بعد دراستها الأولية، من خلال الرسم البياني التالي:



من خلال استقرار هذه المعطيات، مقارنة مع ما تمّ تسجيله خلال سنة 2009،

يتضح أن الملاحظة الأساسية في هذا الشأن، تكمن:

من جهة، في النسبة المرتفعة لعدد الشكايات التي تدخل في اختصاص

المؤسسة، التي بلغت 96 %، بالنظر إلى مجموع الشكايات التي خضعت للدراسة

الأولية خلال هذه السنة مقابل 94,5 % سنة 2009. وتدرج ضمن هذه الفئة،

الشكايات التي تمت مراملة الإدارات المعنية في شأنها، والشكايات التي تم البت فيها بعدم القبول بسبب عدم استيفاء الشروط المطلوبة لقبولها، أو تمت مراملة المعنيين بها من أجل استكمال ملفاتهم، والشكايات التي تقرر حفظها لسبب من الأسباب، المشار إليها في القانون الداخلي للمؤسسة؛

ومن جهة ثانية، في ارتفاع نسبة الشكايات التي تمت مراملة الإدارات والقصاصات العمومية التي تهمها بالمقارنة مع السنوات الفارحة، والتي بلغت حوالي 70 %، مقابل 62 % سنة 2009، مع العلم أن هذه النسبة تبقى مرشحة للارتفاع في حال استيفاء المتكلمين لشروط قبول ملفاتهم التي سبق وأن صدر في شأنها مقرر بعدم القبول، أو استكمال الملفات التي تمت مراملة أصحابها من أجل ذلك.

ومن أهم ما يمكن إبرازه، أن عدد الشكايات في مواجهة إدارات عمومية عرف تطوراً نوعياً. إذ رغم الانخفاض الكمي لعددها من 1521 شكاية سنة 2009 إلى 1202 سنة 2010، أي بما يناهز 21 %، فقد ارتفعت نسبة كل من الشكايات التي تدخل ضمن اختصاص المؤسسة بـ 1,5 %، والشكايات التي تمت مراملة الإدارات المعنية بشأنها بـ 8 %.

وفي المقابل، عرفت التطلعات والشكايات التي صدرت في شأنها مقررات بعدم الاختصاص أو بعدم القبول انخفاضاً ملموساً مقارنة مع السنة الفارحة؛ في حين عرفت الشكايات التي اتخذ فيها مقرر بالحفظ شبه استقرار، مقارنة مع سنة 2009. وتجدر الإشارة إلى أن عدد الشكايات التي صدرت بشأنها مقررات بعدم الاختصاص بلغت هذه السنة 44 شكاية، منها 35 شكاية تمت إحالتها إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.

2- الإحالة المتبادلة للشكايات مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

نظراً لكون العلاقة التي تربط بين المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ومؤسسة ديولن المضالم تحكمها قاعدة الإحالة المتبادلة، التي تحيل بموجبها كل جهة على الأخرى ما تتلقاه من شكايات وتطلعات كلما كانت هذه الشكايات تدخل في اختصاص الجهة الأخرى، والتي كان لها وما يزال دور فعال في حماية حقوق عدد من المشتكين، فقد بلغ عدد الشكايات والتطلعات المتداولة بين المجلس والمؤسسة، برسم سنة 2010 ما مجموعه 70 شكاية، منها 35 شكاية أحيلت من قبل المجلس على المؤسسة، ومثلها أحيلت من قبل المؤسسة على المجلس.

أ- الشكايات المحالة على المجلس من قبل المؤسسة

لقد بلغ عدد الشكايات المحالة على المجلس من قبل المؤسسة 35 شكاية، تتعلق كلها بانتهاكات حقوق الإنسان حسب ادعاءات أصحابها الذين كانت غالبيتهم من أشخاص ذاتيين يمثلون 89 %، وعدد جد محدود، على شكل مجموعات أشخاص، مثل نسبة 11 %.

وقد شملت هذه الشكايات جميع جهات المملكة باستثناء ثلاث جهات: فاس بولمان وكلميم السمارة، ووادي الذهب لكورة. وقد احتلت كل من جهة الشرق وجهة لصنجة تمولون، وجهة تادلة أزيلال صدارة الترتيب بـ 14,3 % من مجموع الشكايات، إذ بلغت حصة الجهات الثلاث مجتمعة حوالي 43 % من مجموع الشكايات.

كما همت الشكايات المحالة على المجلس ثلاثة مغاربة مقيمين بالخارج، إثنان منهم مقيمان بفرنسا، والثالث مقيم بلجيكا، ويمثلون جميعاً حوالي 9 % من مجموع الشكايات.

وبخصوص القضايا المثارة بالنسبة للشكايات المحالة على المجلس فإنها تهم ملفات تتعلق بهيئة الإنصاف والمصالحة بنسبة 26 % من مجموع الشكايات، وطلبات الحصول على التعويض المادي والمعنوي عن الاختفاء والتعذيب

والاعتقال التعسفي بنسبة 23 %، وطلبات إعادة النظر في مقررات هيئة التحكيم المستقلة بنسبة 20 %، وتكلم السجناء من وضعيتهم داخل السجون بنسبة 17 %، وانتهاكات صادرة عن هيئات عمومية، أو اعتقالات تعسفية بنسبة 14 %.

وعموماً، فإن جميع هذه الشكايات تهم بالدرجة الأولى المكالمات بالتعويض عن هذه الانتهاكات أو تسوية وضعية ناتجة عنها.

ب- الشكايات المحالة على المؤسسة من قبل المجلس

بلغ عدد الشكايات المحالة على المؤسسة من قبل المجلس نفس عدد الشكايات المحالة على المجلس من قبل المؤسسة أي 35 شكاية. وقد همت في المقام الأول الشكايات المتعلقة بالمعاشات المدنية والعسكرية بـ 8 شكايات، أي ما يمثل حوالي 23 %، تليها الشكايات التي يهاجروا أصحابها بتسوية وضعيتهم الإدارية والمادية بنسبة 20 %، ثم التظلمات من قرارات إدارية بنسبة 14 %، فطلبات التعويض عن نزع الملكية بنفس النسبة، وتتوزع النسبة الباقية، أي 29 % على قضايا أخرى مثل الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، ونزاعات مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية، وسحب الرخص الإدارية، وتظلمات خاصة بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية، وقضايا متعلقة ببرامج إعادة الإسكان

وقد قامت المؤسسة بدراسة هذه الشكايات ومعالجتها، وثبت لديها أن 34

شكاية من أصل 35 تدخل ضمن اختصاصها، وشكاية واحدة فقط ليست من

اختصاص المؤسسة، تم توجيه صاحبها إلى الجهة المعنية بها.

وقد احتل قطاع الداخلية، وخاصة الجماعات المحلية، المرتبة الأولى من

حيث عدد الشكايات المتوصل بها من المجلس بـ 10 شكايات، يليه قطاع التربية

الوطنية بـ 6 شكايات، فقطاع التشغيل والتكوين المهني وقطاع الاقتصاد

والمالية، وقطاع الصاغة والمعادن والماء والبيئة بـ 4 شكايات لكل قطاع.

وشكائيتين تهمان إدارة الدفاع الوطني وشكاية واحدة لكل قطاع من

القطاعات المتبقية.

كما شملت هذه الشكايات كل الجهات الترابية للمملكة باستثناء أربع

جهات وهي: جهة الغرب الشراردة بني احسن، وجهة فاس بولمان وجهة تادلة

أزيلال وجهة وادي الذهب لكورة. في حين احتلت ثلاث جهات الرتبة

الأولى بالتساوي من حيث عدد الشكايات، إذ بلغ عددها 5 شكايات لكل

واحدة منها. وهذه الجهات هي: جهة الرباط سلا زمور زعير، وجهة الشرق وجهة

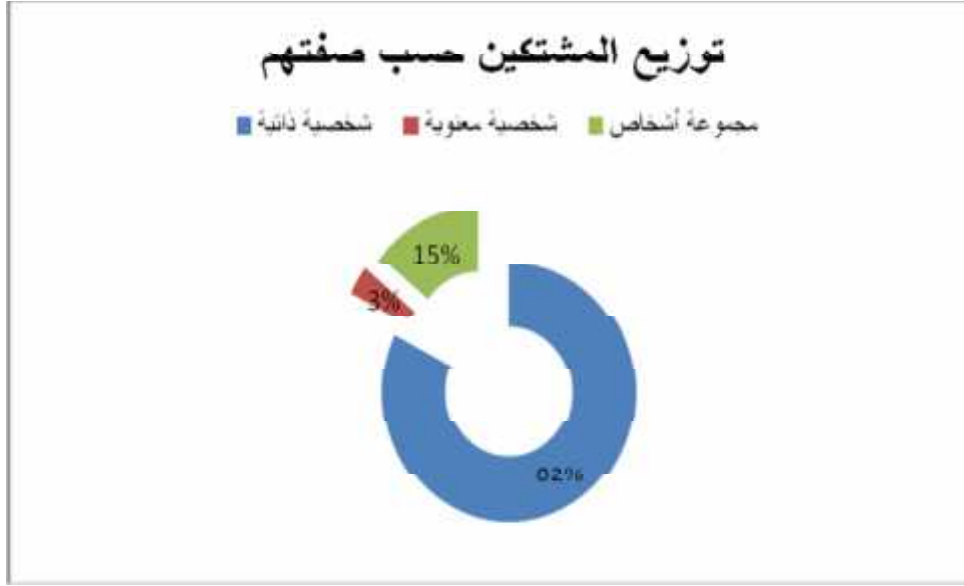
الدار البيضاء الكبرى.

أما بخصوص الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة، فقد صدرت في شأن 18 منها، مقررات بعدم القبول لكونها لا تستوفي الشروط القانونية لقبولها، و14 شكاية تمت مراملة الإدارات المعنية في شأنها حسب لحيعتها، وذلك قصد إيجاد الحلول الملائمة لها، وشكائتان تم حفظهما لعدم توفر العناصر الكافية التي تبرر فتح تحقيق أو بحث في شأنهما.

3- البيانات التفصيلية للشكايات المسجلة في قاعدة التصنيفات

● توزيع الشكايات حسب صفة المشتكين

استناداً إلى المعطيات المحصل عليها، خلال سنة 2010، ولحسباً للتصنيف المرجعي المعتمد بالمؤسسة، فإن الفئة الأكثر تمثيلية من مجموع المشتكين تعود للأشخاص الذاتيين، إذ بلغ عدد شكاياتهم 989 شكاية من أصل 1 202، أي بما يعادل 82,3 %، في حين لم تتجاوز الشكايات المقدمة من قبل الأشخاص الاعتباريين بواسطة ممثليهم القانونيين سوى عدد محدود من الشكايات بلغ 40 شكاية، وهو ما يمثل نسبة 3,3 %، فضلاً عن 173 شكاية قُدمت من قبل مجموعات أشخاص وهو ما يشكل نسبة 14,4 %.



● توزيع الشكايات حسب المؤسسات الإدارية والقطاعات العمومية المعنية بها

نظراً لهيمنة أنشطة المؤسسات الإدارية، ونوع الخدمات التي تقدمها للمواطنين، يُلاحظ استمرار نفس الإدارات المعنية بالشكايات المسجلة برسم سنة 2010، كما كان الشأن خلال السنوات التي قبلها، في احتلال صدارة الترتيب من حيث عدد الشكايات المعنية بها، بحيث بلغت نسبة الشكايات المتعلقة بقطاع الداخلية (وخاصة الجماعات المحلية) ما يقارب 41 %، وقطاع الاقتصاد والمالية حوالي 11 %، وقطاع التشغيل والتكوين المهني بنسبة 10 %، وقطاع التربية الوضعية بنفس النسبة، وقطاع الفلاحة والصيد البحري ما يناهز 6 %.

وبذلك تصبح هذه القطاعات الخمسة، مجتمعة، تمثل لوحدها أكثر من ثلاثة

أرباع (78%) مجموع الشكايات، التي تهم نهائياً 27 إدارة وقصاعاً عمومياً.

فبخصوص قصاع الداخلية (وخاصة الجماعات المحلية)، الذي يحتل الرتبة

الأولى، بلغ عدد الشكايات، خلال سنة 2010، ما مجموعه 493 شكاية، بالرغم

من الانخفاض الهفيف في عدد الشكايات بنسبة 10 % مقارنة مع سنة 2009.

كما سجلت ثلاثة قطاعات أخرى انخفاضاً ملموساً في عدد الشكايات، تراوح ما

بين 25 % و 30 % مقارنة مع السنة الفارحة، ويتعلق الأمر بقصاع الاقتصاد والمالية

بنسبة 30 %، وقصاع الفلاحة والصيد البحري بنسبة 27 %، وقصاع التشغيل

والتكوين المهني بنسبة 25 %.

توزيع الشكايات حسب الجهات المعنية بمعالجتها

نسبة الإحالة	الشكايات المحالة	الشكايات المسجلة	الجهات المعنية
71.5 %	353	493	وزارة الداخلية
79.5 %	97	122	وزارة الاقتصاد والمالية
74.5 %	89	119	وزارة التشغيل والتكوين المهني
72 %	86	119	وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي
70.5 %	48	68	وزارة الفلاحة والصيد البحري
66.5 %	36	54	وزارة المصايد والمعادن والماء والبيئة
73.5 %	28	38	وزارة التجهيز والنقل
73 %	27	37	وزارة الإسكان والتعمير والتنمية المجالية
-	-	35	المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان
55 %	16	29	إدارة الدفاع الوطني
57 %	12	21	المنذوبية السامية للمياه والغابات ومحاربة التصحر
83 %	10	12	وزارة الصحة
66.5 %	8	12	وزارة العدل
80 %	8	10	الوزارة المكلفة بالشؤون الاقتصادية والعامّة
88.5 %	8	9	وزارة الشؤون الخارجية والتعاون
71 %	5	7	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
100 %	3	3	وزارة تحديث القطاعات العامة
0 %	-	2	المنذوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير
50 %	1	2	وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة
100 %	2	2	الوزارة الأولى
100 %	1	1	وزارة السياحة والصناعة التقليدية
100 %	1	1	وزارة التنمية الاجتماعية والأسرة والتضامن
100 %	1	1	مملكة الجمهورية الفرنسية
100 %	1	1	وزارة الاتصال
-	-	4	قطاعات غير محددة
-	841	1202	المجموع

يتضم من خلال الجدول أعلاه أن الشكايات الموجهة للجهات المعنية بها، بلغت نسبة 70 % من مجموع الشكايات المسجلة (1202 شكاية) وهي

نسبة تفوق بكثير النسب المسجلة خلال السنوات الفارحة:

✓ 3 % خلال سنة 2004، من مجموع 12082 شكاية؛

✓ 10 % سنة 2005، من مجموع 4067 شكاية؛

✓ 35 % سنة 2006، من مجموع 4526 شكاية؛

✓ 48.5 % سنة 2007، من مجموع 2445 شكاية؛

✓ 55 % خلال سنة 2008، من مجموع 1935 شكاية؛

✓ و 62 % سنة 2009، من مجموع 1521.

ويمكن تفسير هذا التصور النوعي في نسبة الإحالة، موازاة مع الانخفاض

العددي للشكايات المسجلة في قاعدة التضيقات، بالرفع من مستوى الدراسة

الأولية للملفات، حيث تم حصر التسجيل في قاعدة التضيقات على الملفات القابلة

للمعالجة مع الإدارات المعنية تفاديا لإثقال كاهل الإدارة بطلبات تنافس مع

القوانين الجاري بها العمل، في حين تتولى المؤسسة معالجة الملفات الأخرى في

إطار التوجيه والإرشاد، وذلك بتوعية المرتفقين وتبصيرهم حول السبل التي يجب

عليهم سلوكها من أجل قضاء مآربهم أو الحصول على حقوقهم أو الاستفادة من

بعض الخدمات العمومية، وفق ما سبقت الإشارة إليه في المحور الأول من هذا التقرير

كما مكنت عملية فرز الشكايات من استخلاص بعض الإشكاليات الكبرى
والثغرات التي تعترى بعض القوانين والمساخر الإدارية، تحسباً لتفعيل القوة
الاقتراحية التي أوكلها المشرع لوالي المضالم.

● توزيع الشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة

على غرار الملاحظات المسجلة حول المؤشرات العامة المتعلقة بالإدارات
والقطاعات العمومية المعنية بالشكايات المسجلة برسم سنة 2010، تتصدر نفس
الجهات الترابية للمملكة المراتب الأولى، من حيث عدد الشكايات، مع تغيير
لهيف، هم بعض الجهات على حساب الأخرى، مقارنة مع سنة 2009.

وهكذا فقد تبيّن، من خلال توزيع الشكايات المسجلة بالمؤسسة حسب
الجهات الترابية للمملكة برسم سنة 2010، أن حصة 53,7 % تقريباً من مجموع
الشكايات، مصدرها خمس جهات رئيسية فقط، وهي جهة الشرق بنسبة 12,9 %،
وجهة لصنجة تهلون بنسبة 12,2 %، وجهة مكناس تافيلالت بنسبة 10,7 %، وجهة
الدار البيضاء الكبرى بنسبة 9,5 %، وجهة الرباط سلا زمور زعير بنسبة 8,4 %.

وإذا كانت هذه الوضعية تعتبر منسقية جداً بالنسبة لجهتي الدار البيضاء
الكبرى والرباط، نظراً لكثافة السكان المرتفعة بهاتين الجهتين ولتتركز
الأنشطة الإدارية والاقتصادية والمالية بهما، فإن الأمر يختلف بالنسبة لجهة الشرق،

التي تتميز الشكايات المسجلة بها بتكاثرها كلما قررت الحكومة الزيادة في الإيراج عن حوادث الشغل التي تعد مدينة جرادة أول منطقة معنية بها لتواجد عدد كبير من عمال المناجم المصابين بداء السيليكون أو ذوي حقوقهم، حيث عادت هذه الجهة إلى احتلال المرتبة الأولى، بعد أن تراجعت إلى المرتبة الرابعة سنة 2009. أما بالنسبة لجهتي لهنجة - تهلون ومكناس - تافيلالت، فإنّ تواجد مندوبية جهوية بكل منهما، وعلى غرار السنة الفارضة، له تأثير كبير على خريطة الشكايات.

توزيع الشكايات التي تدخل في اختصاص المؤسسة حسب جهات المملكة

النسبة المئوية	المجموع	الجهات
12,90	155	الشرق
12,23	147	لهنجة - تهلون
10,73	129	مكناس - تافيلالت
9,48	114	الدار البيضاء الكبرى
8,40	101	الرباط - سلا - زمور - زعير
6,57	79	سوس - ماسة - درعة
6,24	75	مراكش - تانسيفت - الحوز
4,99	60	العيون - بوجدور - الساقية الحمراء
4,58	55	الشاوية - ورديغة
4,33	52	الغرب - الشارقة - بني احسن
3,74	45	دكالة - عبدة
3,66	44	تازة - الحسيمة - تاوانات

3,00	36	فاس- بولمان
2,50	30	تادلة - أزيلال
1,16	14	كلميم - السمارة
0,00	0	وادي الذهب - لكويرة
5,16	62	المغاربة المقيمون بالخارج
0,33	4	الأجانب المقيمون بالمغرب
100,00	1202	المجموع

ومن أهم الاستنتاجات التي يمكن تسجيلها في هذا الإحصاء ومقارنتها مع

السنة الفارحة:

• أن الشكايات والتكلمات قد شملت جميع جهات المملكة باستثناء جهة

وادي الذهب لكويرة، التي لم تُسجَل في شأنها أية شكاية هذه السنة، بينما

كانت حصتها من الشكايات 9 في السنة الفارحة؛

• سجلت جهة لجنجة تصول ارتفاعاً ملموساً في عدد الشكايات، بلغ 63,3 %

مقارنة مع السنة التي قبلها، وهي نسبة لها دلالتها، نظراً لإحداث مندوبية

جهوية بهذه الجهة، وكذا توسع الرقعة الجغرافية التي تغطيها المندوبية،

والكثافة السكانية، والتطور العمراني والاقتصادي الذي أصبحت تعرفه

الجهة؛

• عرفت جهة كلميم السمارة، وجهة تادلة أزيلال، وجهة العيون بوجذور الساقية الحمراء، انخفاضاً حاداً في عدد الشكايات، تجاوز النصف، 54,8 % بالنسبة للأولى، و51,6 % بالنسبة للثانية، و50,4 % بالنسبة للثالثة؛

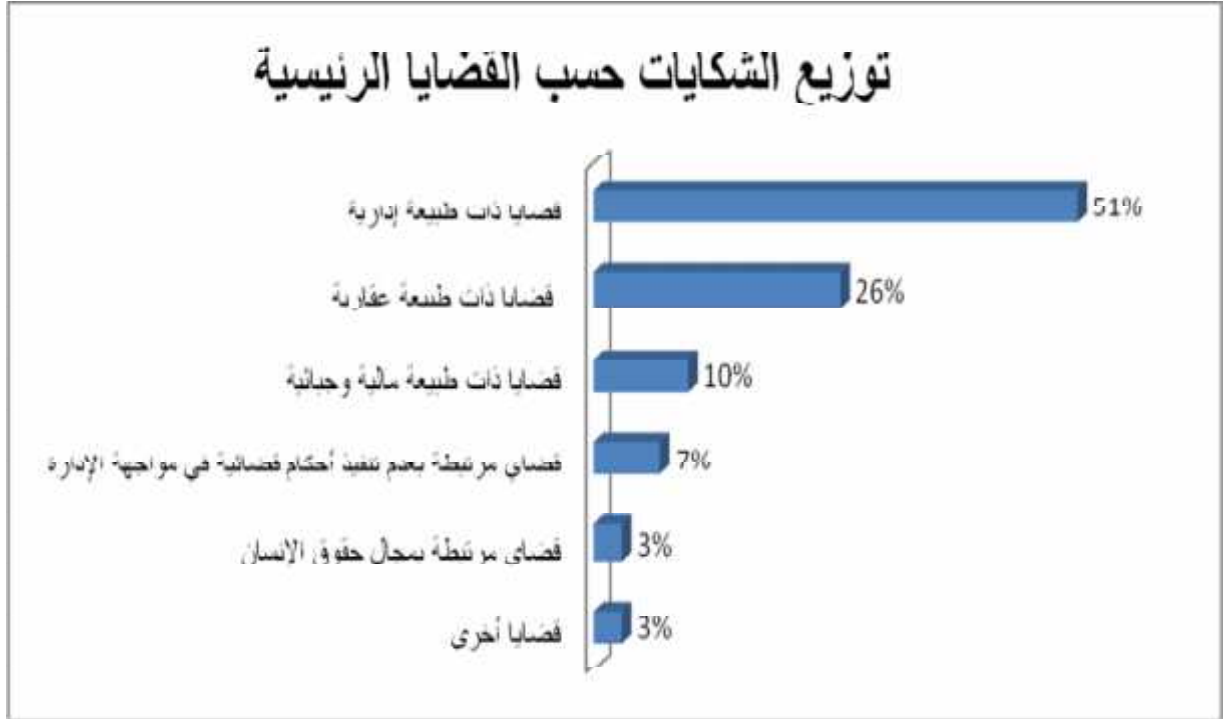
• تراوحت نسبة الانخفاض ما بين 25,7 % و36,2 % بالنسبة لخمس جهات: تازة الحسيمة تاونات بـ 36,2 %، ومكناس تافيلالت بـ 32,8 %، وسور ماسة درعة بـ 30,7 %، ودكالة عبدة بـ 27,4 %، والرباط سلا زمور زعير بـ 25,7 %.

وإذا كان التراجع النسبي في عدد الشكايات المحالة على الإدارات المركزية وكذا التراجع في الشكايات المسجلة في بعض الجهات، مرده إلى تلافي عرض نفس الإشكاليات التي سبق لصرحها على الإدارات المعنية والتوصل بأجوبة بخصوصها، فإن ذلك لا ينفي أهمية القضايا والمشاكل ذات الصابع العقاري والمالي والإداري التي يعاني منها المشتكون بباقي جهات المملكة، وإن كان ذلك بنسب متفاوتة.

• توزيع الشكايات حسب القضايا المثارة وهذا، انطلاقاً من التصنيف المرجعي للشكايات المعتمد من قبل المؤسسة أثناء معالجتها ودراستها للشكايات المتوصل

بها، القاضى بتجميع القضايا على شكل مجموعات رئيسية تندرج فى إظهارها

قضايا فرعية متجانسة يشتكى منها الموالهون.



يلاحظ أن القضايا ذات الطبيعة الإدارية تحتل دائماً المرتبة الأولى من

حيث عدد الشكايات، إذ بلغ عددها فى هذه السنة 613 شكاية، أى ما يمثل 51

% من مجموع الشكايات المتوصل بها (أكثر من نصف الشكايات المسجلة

بالمؤسسة). ويعود العدد الأكبر من هذه الشكايات إلى فئة الموظفين فى

مواجهة الإدارات والمؤسسات العمومية التى يعملون بها من أجل تسوية وضعيتهم

الإدارية أو المالية أو الاجتماعية بـ 26 %، ثم هناك الشكايات المتعلقة بالمعاشات

المخنية والعسكرية بـ 22 %، فالشكايات المتعلقة بحالات الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية بـ 21 %، تليها التصلّيات من قرارات إدارية بـ 20 %، أما النسبة الباقية، أي 11 %، فتهم الشكايات المتعلقة بالأضرار الناتجة عن قرارات إدارية كالترخيص بإنشاء مرافق، وسحب الرخص الإدارية، والشخص في استعمال السلطة.

وإذا كانت القضايا ذات الصبغة الإدارية تحتل الصدارة ضمن القضايا المحالة على المؤسسة، وهو أمر يبدو طبيعياً، فإن القضايا ذات الصبغة العقارية تحتل المرتبة الثانية ضمن الشكايات المتوصل بها، إذ بلغ عددها 307 شكايات، أي ما يمثل 26 % من مجموع الشكايات المحصل عليها. ومن أهم القضايا التي تندرج ضمن هذه الفئة، نذكر القضايا المتعلقة بطلبات التعويض عن نزع الملكية (نزع ملكية العقارات المملوكة للخوادم من أجل المنفعة العامة دون سلوك المساهم القانونية أو دون تعويض أصحابها)، والتي تمثل قرابة 47 %، تليها القضايا المتعلقة ببرامج إعادة الإسكان بـ 19 %، ثم القضايا المتعلقة بالاعتداء المادي على الملكية من طرف الإدارة بـ 14 %، أما الباقي أي 20 %، فتتقاسمه قضايا متنوعة تهم الشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ العقود الإدارية المبرمة، والنزاعات المثارة بخصوص الأملاك المخزنية (الملك الخاص للدولة)، والتصلّم من قرارات ضم

الأراضي، وأراضي الجموع، والملك الغابوي، والأراضي المسترجعة، وعقارات الأحباس، وأراضي الكيش، وكهلبات إعادة النضر في المبلغ المقترح للتعويض عن نزع الملكية.

وتأتي في المرتبة الثالثة، القضايا ذات الصبغة المالية والجبائية بـ 124 شكاية، أي ما يمثل 10 % من مجموع الشكايات المسجلة. وتضم هذه الفئة بالدرجة الأولى نزاعات المشتكين مع مؤسسات عمومية ذات صبغة مالية واقتصادية التي تمثل 61 % من مجموع هذه الفئة. ثم تليها القضايا المتعلقة بالصفقات العمومية والخدمات التي تمثل 22 %. أما القضايا المتعلقة بالضرائب والجبائيات والتسجيل، فتتفرع إلى تطلعات من التبليغ بأداء ضريبة تكون غير مستحقة التي تمثل 15 % من مجموع القضايا ذات الصبغة المالية، وكهلبات مراجعة قيمة الضريبة التي تمثل 2 % من نفس المجموع.

بعد ذلك تأتي في المرتبة الرابعة، القضايا المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة في حق بعض الإدارات التي تمتنع عن تنفيذها، إما لوجود صعوبة في التنفيذ، أو لعدم وجود الاعتمادات المالية الكافية، وأحياناً بدون تقديم أي سبب أو مبرر، وعددها 85 شكاية؛ وهو ما يمثل 7 % من مجموع الشكايات التي تخص الجماعات المحلية في الدرجة الأولى، والمؤسسات العمومية

في الدرجة الثانية. وهي حالات تتعلق عموماً بأحكام تقضي بإلغاء قرارات إدارية بسبب تجاوز السلطة، أو أحكام تقضي بالتعويض عن أضرار، أو التعويض عن نزع ملكية أرض، أو دفع مبالغ مالية مستحقة.

أما المرتبة الخامسة، فتعود للتظلمات والشكايات المحالة على المؤسسة من لجن المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان والتي بلغ عددها 35 شكاية، أي ما يمثل 3% من مجموع الشكايات.

أما المرتبة الأخيرة، فتجمع باقي القضايا غير المصنفة، والتي تمثل 3% من مجموع الشكايات المسجلة بالمؤسسة برسم سنة 2010.

ويُستنتج مما سبق، أن العدد الأكبر من تظلمات المواهين يعود إلى فئة القضايا ذات الصبغة الإدارية بـ 51%، متبوعة بالقضايا ذات الصبغة عقارية بـ 26%، أي أن الفئتين معاً تستحوذان على أكثر من ثلاثة أرباع الشكايات والتظلمات المتوصل بها (77%)، في حين يتوزع الربع الباقي، تقريباً، من الشكايات على باقي القضايا، المشار إليها سابقاً.

ويُستنتج كذلك، من خلال المؤشرات الرقمية المحصل عليها بخصوص الشكايات وتوزيعها حسب القضايا الرئيسية، المشار إليها آنفاً، أن نفس القضايا التي

يشترك منها الموالهون تتصدر قائمة الشكايات، وأن ترتيبها نحل على حاله ولم يعرف أي تغيير على مر السنين.

أما القضايا الفرعية الأكثر تمثيلية من بين مجموع القضايا الفرعية، فتخص حسب أهميتها: تسوية وضعية إدارية ومالية بـ 13 % من مجموع الشكايات، وهلبات التعويض عن نزع الملكية بـ 12 %، والشكايات المتعلقة بالمعاشات المدينة والعسكرية بـ 11 %، والامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية بـ 11 %، وأخيرا تطلعات من قرارات إدارية بـ 10 %.

● توزيع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج

كما هو الشأن بالنسبة للموالهين داخل الوطن، فقد أولى ديولن المضالم عناية خاصة للموالهين المقيمين خارجه، وذلك بمعالجة شكاياتهم، والسهر على تتبعها والعمل على إيجاد الحلول المنصفة لها. وقد بلغ مجموع الشكايات المقدمة من لصراف هذه الفئة 62 شكاية، من أصل 1202 شكاية، أي بنسبة 5,5 %. وتتصدر فرنسا قائمة الدول من حيث عدد الشكايات بـ 27 شكاية، أي ما يمثل 44 %، تليها بلجيكا بـ 11 شكاية (18 %)، ثم اسبانيا بـ 6 شكايات (10 %)، فهولندا وألمانيا بـ 5 شكايات (8 %) لكل منهما، فإيطاليا بـ 4 شكايات (6 %). أما

الشكايات الأربعة المتبقية فقد همت كلاً من كندا، والولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا، ولبنان بشكاية واحدة.

وهي شكايات تهم في أغلبها قطاع الداخلية (خصوصاً الجماعات المحلية) الذي يحتل الرتبة الأولى من حيث عدد هذه الشكايات بـ 28 شكاية، أي ما يقارباً 45 % من مجموع شكايات المغاربة المقيمين بالخارج، وقطاع التربية الوطنية بـ 8 شكايات، أي 13 %، وقطاع الفلاحة والصيد البحري بـ 6 شكايات، وهو ما يمثل 10 % تقريباً. أما باقي الشكايات، فيتوزع على القطاعات الأخرى.

كما أن أكثر من نصف الشكايات (60 %) الموجهة من طرف المغاربة المقيمين بالخارج قد شمل أربع قضايا رئيسية، وهي بالترتيب حسب الأهمية، الامتناع عن تسليم شهادات ووثائق إدارية بـ 21 % من مجموع الشكايات، والتعويض عن نزع الملكية بـ 20 %، وتصلح من قرارات إدارية بـ 11 %، والامتناع عن تنفيذ حكم بـ 8 %.

وبعد دراسة هذه الشكايات دراسةً دقيقة، تبين أن 39 شكاية من بين 62، أي قرابة الثلثين (63 %)، تندرج ضمن اختصاصات المؤسسة، وتمت مراملة الإدارات المعنية بشأنها قصد إيجاد الحلول المناسبة لها. في حين اتضحت أن 15 شكاية من بينها، أي ما يمثل 24 %، لا تستوفي الشروط المطلوبة لقبولها وبالتالي

صدر بخصوصها مقرر بعدم القبول، أو تمت مراملة المعنيين بها من أجل استكمال ملفاتهم. بينما أُحيلت 3 شكايات إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان للاختصاص، وشكايتان تم توجيه صاحبيهما إلى الجهة المعنية بهما، ومثلهما تم حفظهما لعدم توفر العناصر الكافية التي تُبرر فتح تحقيق أو بحث في شأنهما، وشكاية ثبت أنها لا تدخل ضمن اختصاص المؤسسة وتم توجيه صاحبها إلى الجهة المعنية بها. أما بالنسبة للشكايات التي تمت مراملة الإدارات المعنية بشأنها قصد إيجاد حلول لها، فقد أسفرت نتائج التحريات عما يلي:

- 11 شكاية ما تزال في طور الدراسة، أي ما يمثل 28% من المجموع؛
- 10 شكايات تعذرت تسويتها من طرف الإدارة، لأسباب موضوعية ومبررة، وهو ما يمثل 26%؛
- 8 شكايات تمت تسويتها نهائياً، بنسبة تناهز 21%؛
- 5 شكايات أفادت الإدارات المعنية بها بموافقتها المبدئية قصد تسويتها، بمعنى أنها في طور التسوية، وهو ما يمثل 13%؛
- 3 شكايات تم إرشاد أصحابها من قبل الإدارات المعنية بها؛
- شكايتان بقيتا بدون جواب لحدود تاريخه.

● توزيع شكايات الأجانب المقيمين بالمغرب

بنفس الاهتمام الذي يخصصه المواصنون المغاربة من حيث استقبال شكاياتهم والعمل على البت فيها وإيجاد الحلول المنصفة لها، سواءً على الصعيد الداخلي أو الخارجي، يستقبل ديوان المصالح كذلك، تطلعات وشكايات الأجانب المقيمين بالمغرب، الذين يقصدون المؤسسة من أجل طلب الإنصاف من نعلم لحق بهم من إدارة مغربية ما.

وقد بلغ عددها في هذه السنة 4 شكايات فقط، تتعلق بثلاثة فرنسيين وأمريكي واحد. ثلاثة منهم أشخاص ذاتيون، وواحد شخصية اعتبارية. كما أن اثنين منهم يشتكيان من امتناع الإدارة المُشْتَكَى منها عن تسليم شهادات ووثائق إدارية، في حين يشتكي الثالث من نزاع مع مؤسسة عمومية ذات صبغة مالية، أما الرابع فيطالب بتعويض عن نزع ملكية تخصه.

أما بخصوص القطاعات المعنية بشكاياتهم، فتهم قطاع الداخلية بشكائين، وقطاع الاقتصاد والمالية بشكاية واحدة، وقطاع الشؤون الخارجية والتعاون بمثلها.

وتندرج الشكايات الأربع ضمن اختصاص المؤسسة التي بادرت، فور التوصل بها، بمراسلة الإدارات المعنية بها بـغية إيجاد حلول منصفة وعادلة لها.

وبالفعل تمت الإجابة عنها كلها، حسبما يلي:

شكائتان تعذرتا تسويتهما لأسباب موضوعية ومبررة، والشكاية الثالثة

أعصت الإدارة المعنية بها موافقتها المبدئية من أجل إيجاد حل لها. أما الشكاية

الرابعة، فأفادت الإدارة بأنها ما تزال قيد الدرس

4 - نتائج معالجة الشكايات مع الجهات المعنية

بعد الجرع المفصل للأعداد الإجمالية للتظلمات والشكايات وهلجات

التسوية المتوصل بها من قبل المؤسسة برسم سنة 2010 (سواء تعلق الأمر بالشكايات

التي تدخل في اختصاص المؤسسة أو التي لا تدخل ضمن اختصاصها)، ومقارنتها

بالوضع الإحصائية للسنة التي قبلها، وتناولها بالتحليل حسب أصناف المشتكين

الذين قدموها، والجهات والولايات والعمالات والأقاليم الواردة منها، والقصاصات

الإدارية المعنية بها، وشكايات وتظلمات المغاربة المقيمين بالخارج والأجانب

المقيمين بالمغرب، والقضايا المثارة بخصوصها، وعلى إثر تفحص الأرقام والبيانات

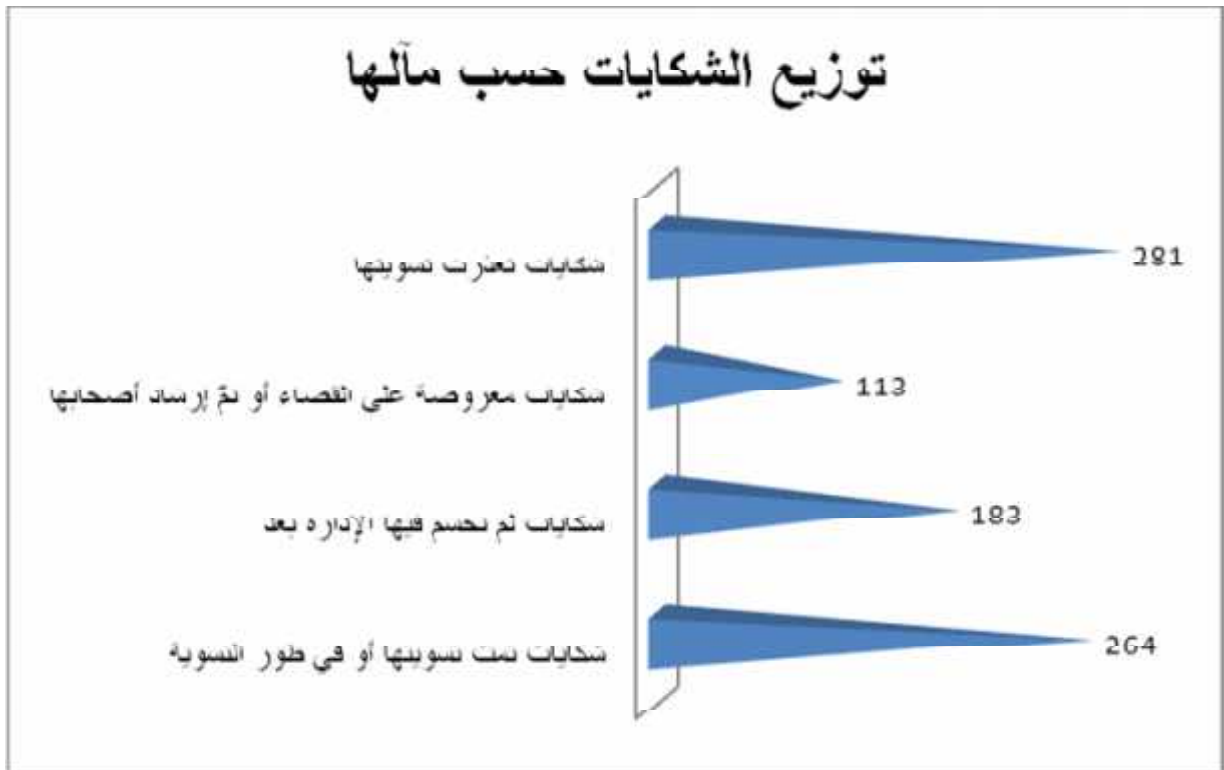
الواردة في الجداول الإحصائية المتعلقة بالتظلمات والشكايات التي تندرج ضمن

اختصاص المؤسسة وتمت مراسلة الإدارات المعنية في شأنها، بعد دراستها دراسة

دقيقة وفحص المستندات المقدمة بشأن ادعاءات أصحابها والتأكد من شرعية

مطالب أصحابها، انضم، إلى حد كبير، أن هناك تطابقاً في تحليلها واستنتاجاتها، بحيث بقيت نفس القضايا المثارة، والقطاعات المعنية، والجهات الترابية للمملكة، وغيرها من البيانات، تحتل صدارة الترتيب من حيث عدد الشكايات، وإن بنسب مختلفة.

وهكذا، واعتماداً على النتائج المحصل عليها فيما يتعلق بمواقف الإدارة وتعاملها مع المراسلات الموجهة إليها بخصوص شكايات الموالهين التي تركز على أسس قانونية سليمة، ومعرفة مدى استجابتها لقضاياهم ومتطلباتهم برسم سنة 2010، يُمكن توزيع أجوبة الإدارات عن هذه المراسلات كما يلي:



- 33% من الشكايات تعذرت تسويتها لمبررات وأسباب مختلفة، مع الإشارة هنا إلى أنه إذا كانت الأجوبة في بعض الحالات، مستساغة وموضوعية ومقبولة لوجود عوائق قانونية، فإنها في بعض الأحيان لا تكون مبررة ولا معللة تعليلاً كافياً ومقنعاً ولا ترتكز على أي أساس منطقي سليم. في هذه الحالة، تقوم المؤسسة بالتعقيب عليها، واقتراح الحلول المنصفة والعادلة، التي تراها مناسبة، على الإدارات المعنية لكي تستعين بها من أجل الاستجابة للطلبات المشتكين؛

- 32% من الشكايات تمت الاستجابة لها بناء على تدخل المؤسسة، منها:

- 17% من الشكايات تمت تسويتها نهائياً؛

- 15% من الشكايات أعطت الإدارات المعنية بها موافقتها المبدئية قصد حلها؛

- 15% من الشكايات ما تزال في طور الدراسة بالإدارات المعنية بها؛

- 11% من الشكايات تم توجيه أصحابها وإرشادهم من طرف الإدارات

المعنية بها نحو الجهات المختصة؛

- 7% من الشكايات لم تتم الإجابة عنها بعد؛

- 2% من الشكايات ثبت للإدارة أن ملفاتها معروضة على القضاء، وبالتالي تم

إيقاف البحث في شأنها.

يتضم من خلال هذه النتائج، أنه رغم إلحاح المؤسسة وحثها المصالح الإدارية المختصة المعنية بالشكايات الموجهة إليها على ضرورة التجاوب معها بالإيجاب وتسوية وضعية أصحابها، سواءً عن طريق المراسلات والتعقيبات، أو عن طريق الاتصال المباشر عبر اللجان المشتركة المحدثة بين المؤسسة وبعض الإدارات والمؤسسات العمومية، فإن النتائج المحصل عليها تبقى جد متواضعة، وموقف الإدارات العمومية المعنية بخصوص الشكايات المحالة عليها ومدى تجاوبها مع المساعي الودية التي تبذلها المؤسسة يبقى دون التطلعات ودون المستوى المتوخى، مما أصبح يثير بعض القلق، ذلك أن نسبة الشكايات التي تعذر على الإدارة إيجاد حل لها بلغت ثلث الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية بها (33%)، وأن نسبة الشكايات التي تمت تسويتها (مع ما تشمله من شكايات تم توجيه أصحابها وإرشادهم من طرف المؤسسة، وتلك التي أثبتت الإدارة أن ملفها معروض على القضاء)، لم تتجاوز في أقصى الحدود 30 % من مجموع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية بها، وأن نسبة الشكايات التي هي في طور التسوية، لم تتعد 15% والتي يمكن اعتبارها، على كل حال، نتيجة إيجابية نضال لكون الإدارة أعطت موافقتها المبدئية قصد إيجاد حل منصف وعادل لها.

هذا، وإن ما يقارب 22% من الشكايات الأخرى ما تزال، إما في طور الدرامة بالإدارات المعنية بها (15%)، أو لم تتلق المؤسسة بشأنها أي جواب يذكر

(7%)، علماً بأن عدم جواب الإدارة عن الشكاية المحالة عليها، داخل الآجال المحددة وعدم التماس تمديدتها عند الاقتضاء، يُعتبر مخالفة من قبلها لمقتضيات الظهير الشريف المحرث للمؤسسة، ولأحكام نظامها الداخلي، وذلك نظراً لما له من آثار سلبية على التواصل الذي تسعى المؤسسة إلى تنميته بين الإدارة والمواهب.

ويُستنتج من خلال موقف بعض الإدارات المعنية بموضوع الشكايات المحالة عليها، أن مستوى استجابتها لمطالب المشتكين يبقى متواضعاً بالنظر إلى حجم الشكايات التي تمت دراستها وإحالتها عليها، علماً بأن مطالب أصحابها، في كثير من الحالات، تعتبر عادلة ومستندة إلى وثائق وحجج داعمة؛ بل إن من الإدارات من لم تكلف نفسها حتى عناء تقديم إجابات إلى المؤسسة بخصوص الشكايات التي أُحيلت عليها، وذلك رغم رسائل التذكير والاستفسار حول المآل الموجهة إليها من أجل الحصول على موقفها إزاء مطالب المشتكين. غير أنه إذا كانت بعض الإدارات العمومية تشكل استثناءً لهذا السلوك حيث اتصف موقفها بالإيجابية والفعالية في الاستجابة لعدد من المطالب التي تقدم بها المشتكون، فإن أغلب الإدارات تعاني مشكل التواصل والتنسيق بين مصالحها، مما ينعكس سلباً على وضعية المشتكين المتضررين من بعض قراراتها وأعمالها المجانبة للصواب.

الفصل الثاني

الإصلاحات الضرورية لتحسين فعالية الأداء الإداري

انطلاقاً من المعصيات والمؤثرات الإحصائية المتعلقة بعدد الشكايات التي توصلت بها المؤسسة خلال سنة 2010 والسنوات التي قبلها، يلاحظ أن نفس الموضوعات والقضايا المثارة من لحن المشتكين نزلت في الصدارة وأن تجاوب الإدارة مع مطالب المشتكين لم يصل إلى درجة مرضية، وهو ما يؤشر إلى الصيغة الهيكلية لهذا النوع من القضايا في علاقات المشتكين بالإدارة، ويستوجب عناية خاصة، حيث ما فتئت المؤسسة تؤكد عليها وتطالب الحكومة بإيلائها ما تستحقه من اهتمام، من خلال تبني مقاربة متوازنة تراعي المصلحة العامة كأساس مرجعي في تدبير المرفق العام، وتراعي حقوق المواطنين ومصالحهم الخاصة.

المحور الأول

استنتاج الإشكاليات الكبرى

من خلال الإحصائيات العامة لسنة 2010، حيث قامت المؤسسة، بعد
الدراسة الأولية للشكايات، بمراسلة الإدارات المعنية بخصوص 841 شكاية
من أصل 1202 أي بنسبة 70 %، تبين أنه يمكن استخلاص أربعة مواضيع
رئيسية تستدعي وضع آليات مؤسسية لتسويتها والعمل على إيجاد الحلول الناجعة
لها، وهي كالتالي:

- تسوية الوضعيات الإدارية للموظفين؛
- التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة وتسوية وضعية
العقارات التي كانت موضوع اعتداء مادي على ملكيتها من
طرف الإدارة، ورفع اليد عن الأراضي المحجوزة في إطار تصاميم
تهيئة انتهت مدّة صلاحيتها؛
- تسوية الوضعية المالية للمتعاقدين مع الإدارة في إطار صفقات عمومية؛
- تنفيذ الأحكام القضائية النهائية في مواجهة الإدارة.

1- القضايا ذات الصبغة الإدارية: تضم هذه الفئة، التي تحتل المرتبة الأولى من

حيث عدد الشكايات، تظلمات الموظفين من عدم تسوية وضعياتهم

الإدارية والمالية أو من قرارات يعتبرونها تعسفية أو من عدم تسوية معاشاتهم

المدنية والعسكرية.

إن التحليل العميق لشكايات الموظفين، بخصوص وضعيتهم الإدارية،

يستدعي تدخل مؤسسة ديولن المهالم، نظراً لمعاناة فئة عريضة من الموظفين

جاء قرارات إدارية تعسفية. إلا أنه، مواكبة مع ذلك، يجب القيام بأبحاث

ودراسات من شأنها إصلاح أوضاع الإدارة حتى ترفع من مستوى

مردوديتها والذي يمن، أساساً، عبر اعتنائها بالعنصر البشري الذي يعد ركيزة

كل إصلاح.

ويتضم من خلال شكايات الموظفين، أنها تنقسم إلى ثلاثة أنواع:

- تسوية وضعيات إدارية ومالية (ترسيم، إدماج، ترقية...);
- تسوية وضعيات معاشية (مدنية وعسكرية);
- تظلم من قرار إداري (الصرح تعسفي، أو رفض الإرجاع إلى العمل

غالباً رغم صدور أحكام نهائية).

الملاحظ، من خلال أجوبة الإدارة، أنه كثير ما يستعصي عليها التراجع عن قرار سبق أن اتخذته، اعتباراً منها أنه من شأنه أن يمس بمصداقيتها ومن الاحترام الواجب لقراراتها من حرف مؤلفيها، مما يجعلها تلجأ إلى تحايلات ومبررات غير منصفة لتبرئة ذمتها.

وبقدر ما تتبع مؤسسة ديوان المصالح المجهودات التي تبذلها الحكومة من أجل تحسين وتسوية وضعية العاملين في مختلف المرافق العمومية قصد الارتقاء بها، فإنها ترى من الضروري الانكباب على وضع رؤية ومنهجية تعاقدية جديدة من أجل إصلاح أوضاع العاملين في مرافق الدولة وتحسينهم، وذلك بوضع إطار قانوني مرجعي وسياسة إجارية متوازنة واضحة المعالم، قوامها الارتقاء بأوضاع الموظفين على أساس التجربة والكفاءة والمرتجودية، بهدف تحسين جودة الخدمات العمومية والرفع من أداء المرفق العمومي.

2- القضايا ذات الصبغة العقارية: ما زالت هذه الفئة من القضايا تحتل حيزاً هاماً

ضمن عدد الشكايات المعروضة على المؤسسة، حيث بلغ عددها 207 شكاية بنسبة تفوق 24 % من مجموع الشكايات الموجهة للإدارة.

وتتناول هذه الشكايات قضايا ومواضيع متعددة كملبات التعويض عن نزع الملكية، والتظلم من الاعتداء المادي على الملكية من حرف الإدارة،

وعدم احترام الإدارة لالتزاماتها بخصوص إعادة الإسكان ووضعية بعض

العقارات الخصوصية: كالملك الغابوي، والأحباس، والجموع، وضم الأراضي...

وإذا كانت الملكية الخاصة محصنة دستوريا، فإن ما يثير الانتباه، من خلال

استقرار المعطيات أعلاه، هي على الخصوص ظاهرة الترامي والاعتداء المادي

على ملكية العقارات المملوكة للخواص التي تقوم بها بعض الإدارات دون التقيد

بالمساطر القانونية والضوابط اللزوم مراعاتها في نزع الملكية من أجل المنفعة

العامة، بل يلاحظ في عدد من الحالات انتزاع بعض العقارات من أصحابها

لأكثر من 20 سنة دون استغلالها ودون تعويضهم أو حتى إعادةتها إليهم. وهو ما

يعدّ تصرفا منافيا للقانون ومتعارضا مع مبادئ العدل والإنصاف.

وفي هذا الصدد، تجدد المؤسسة تأكيدها على ضرورة احترام حق الملكية،

وعدم جواز قيام الإدارة بأي نزع لها إلا في الحالات ووفق المساطر التي ينص

عليها القانون، وعلى ضرورة إقرار تعويض منصف وفي آجال معقولة، تفاديا لما قد

يترتب عن ذلك من عواقب وخيمة ومن آثار سلبية على سمعة الإدارة. وقد

سبق للمؤسسة، في تقاريرها الماضية أن أشارت إلى ضرورة تشكيل آلية مؤسسية ولصنية

للنظر في مشكل العقار في بلادنا، من أجل وضع إطار قانوني جديد لمنصومة

استغلاله والتصرف فيه ضمن مقاربة تروم التوفيق بين متطلبات إنجاز المشاريع

الاستراتيجية الكبرى وحق المواهبين في حماية ملكيتهم ومحاكمة كل أنواع المضاربة والاستغلال غير المشروع من أجل الإثراء بدون سبب.

3- القضايا ذات الصبغة المالية: إذا كانت القضايا التي تكتسب لها ماليا تحتل المرتبة الثالثة، محافظة في ذلك على الترتيب المعتمد خلال السنة الفارضة، فتجدر الإشارة إلى أن عددا كبيرا من القضايا المتوصل بها في هذا الباب لا تتم معالجتها من طرف المؤسسة مع الإدارة المعنية بل يتم توجيه أصحابها إلى لجان المحعون الضريبية، المحلية منها والوطنية، نظرا لكونها تتعلق بطلب مراجعة قيمة الضريبة. وتقتصر المؤسسة على معالجة الشكايات التي تصعن في أساس الضريبة بالرغم من السرية التي تحاول مديرية الضرائب التستر وراءها وعدم الإدلاء لديون المصالح بالعناصر المتعلقة بالموضوع. وقد سبق لوالي المصالح أن أثار انتباه المسؤولين عن هذا القطاع على ضرورة التعامل مع مراسلاته بالجدية والشفافية اللازمة.

وتتوزع القضايا ذات الصبغة المالية بين نزاعات مع بعض المؤسسات العمومية ذات صبغة مالية واقتصادية ونزاعات حول صفقات عمومية، بالإضافة إلى قضايا الجبايات المحلية ورسوم التسجيل، علاوة على القضايا الضريبية السالف ذكرها.

ومن خلال تحليل هذه الشكايات، يتبين أن المشتكين يتذمرون من عدم التزام الإدارة بأداء مستحقاتهم المالية، أو من التأخر في أدائها مقابل الخدمات والأعمال التي قاموا بها لفائدتها في إطار عقود الصفقات المبرمة معها؛ كما أن بعض المشتكين يبالغون بالتعويض عما لحقهم من أضرار نتيجة فسخ الإدارة التعسفي للصفقة أو الصفقات المبرمة معهم، أو حرمانهم من المشاركة في بعض الصفقات أو إقصائهم منها دون سند قانوني، مما يستوجب مراجعة الإطار القانوني المرجعي المتعلق بالصفقات العمومية من أجل ترسيخ الضمانات وإقرار مبدأ الشفافية والمساواة بين جميع المتعهدين.

أما بخصوص المنازعات الضريبية، فيتضمن، علاوة على حالات النزاع حول الوعاء الضريبي وعمليات التحصيل، استمرار الضعف في التواصل والشفافية بين الإدارة والملزمين بخصوص القوانين الضريبية والإجراءات المسبقة المرتبطة بها، مما يستوجب وضع مخطط تواصل مع الموالهين يمكنهم من فهم دقيق لواجباتهم الضريبية باعتبارها واجبات وخصية، والتزامات قانونية ودستورية.

4- القضايا المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية النهائية في مواجهة الإدارة

إنّ ظاهرة امتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، تشكل تناقضا صارخا بين موقفها وبين كونها الممثلة للسلطة العمومية والساهرة على حسن تطبيق القانون والحرص عليه، ممّا يفرض عليها أن تكون سباقة إلى تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهتها، وذلك ما يشكل حاجزا يحول دون ترسيخ دولة الحق والقانون وإشعاع ثقافة حقوق الإنسان والنهوض بها.

ويعزى امتناع الإدارات المعنية عن تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها إما إلى عدم توفر الاعتمادات المالية الكافية، أو قلة مواردها خصوصا بالنسبة لبعض الجماعات المحلية من جهة، وهذا مبرر غير مقبول إذ من المفروض أن تكون الدولة متوفرة دائما على خدمة مالية، وإمّا إلى مبادرة الوكالة القضائية للمملكة إلى ممارسة لصحون تماهلية في الحكم المراد تنفيذه من جهة أخرى.

ويتبين من خلال الدرامة الأولية للشكايات المتعلقة بعدم تنفيذ حتى الأحكام النهائية المكتسبة لقوة الشيء المقضي به، أنها تتوزع حسب مواضيعها إلى قضايا إدارية وقضايا عقارية وقضايا مالية.

ومن خلال استقراء المعطيات المتعلقة بالتكلمات من عدم تنفيذ هذه الأحكام، يتبين أن القضايا التي لا تستلهم الإدارة الحسم فيها أو التي يتعذر عليها تسويتها، غالبا ما تكتسي كابعادها إما بالتعويض عن نزع الملكية، أو أداء ديون متخلدة بذمة المصالح العمومية لفائدة الخواص، أو تسوية الوضعيات الإدارية والمالية، مما يستدعي اتخاذ إجراءات وتدابير حريئة، من بينها:

- إصدار تشريع خاص يلزم الإدارة بتنفيذ الأحكام القابلة له؛
- إثارة المسؤولية الشخصية للموظفين الذين يعرفون أو يتصلون من تنفيذها؛
- اتخاذ قرارات من طرف الحكومة قصد تدليل الإكراهات التي تحول دون تنفيذ الأحكام القابلة له، بكيفية ميسرة ومباشرة.

المحور الثاني

تفعيل آلية البحث والتحري

كما سبقت الإشارة إلى ذلك، وتفاديا لرفع تقارير مسترسلة إلى السيد الوزير الأول قصد إيجاد حلول ناجعة في القضايا التي تتركها الإدارات المعنية في تحديد موقفها منها، أضحت من الضروري تفعيل آلية البحث والتحري.

وقد قام السيد الوزير الأول بناء على مراسلة موجهة من المؤسسة في الموضوع، بانتداب السيد وزير تحديث القطاعات العامة قصد تنسيق هذه العملية بين مؤسسة ديوان المصالح والقطاعات الوزارية المعنية.

وفي هذا الإطار، تمّ عقد ثلاث اجتماعات، تحت إشراف السيد وزير تحديث القطاعات العامة، قامت خلالها المؤسسة بتقديم التصرّح الأولي لعملية البحث والتحري والتي تختلف عن عمليات الافتحاص والتفتيش والمراجعة والمراقبة، بصفتها مسطرة استثنائية سيتمّ اللجوء إليها في حالات محددة، من أجل الإطّلاع على حقيقة القضايا المعروضة عليها ومقارنة المعطيات والمعلومات التي تقدّم بها المواهن مع تلك التي أدلت بها الإدارة بعد مكاتبتها في الموضوع. كما أعدت المؤسسة مشروع أفضية تمكّن رؤساء الإدارات والمؤسسات العمومية

والجماعات المحلية من استيعاب و تسهيل مأمورية والى المضالم في تفعيل آلية البحث والتحري.

وقد قام السيد وزير تحديث القطاعات العامة بدعوة الوزارات التي تعرف أكبر نسبة من الشكايات والتطلعات لحضور هذه الاجتماعات. ويتعلق الأمر بالقطاعات التالية: الداخلية، الاقتصاد والمالية، التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأخص والبحث العلمي، التشغيل والتكوين المهني، الفلاحة والصيد البحري، التجهيز والنقل، الإسكان والتعمير والتنمية المجالية والعدل

إلا أن جل القطاعات الوزارية أبانت، خلال هذه الاجتماعات، عن تحفظها وتخوفها من تفعيل آلية البحث والتحري معتبرة أن هذه المسطرة من شأنها تهميش الدور الذي تقوم به المفتشيات العامة للوزارات والأجهزة الرقابية للدولة، مطالبه، في الآن ذاته، بإشراك المفتشين العامين للوزارات المعنية، بصفتهم مخلصين رسميين لوالي المضالم، في عمليات البحث والتحري المزمع القيام بها. وخلال هذه الاجتماعات، أكدت المؤسسة على أن مواكبة المفتشين العامين للوزارات لعمليات البحث والتحري من شأنه أن يؤثر سلبا على نتائجها وأن يمس باستقلالية وتجرج المؤسسة وفق المعايير المعتمدة من طرف جل المؤسسات العاملة في مجال

المواكبة والتي تؤكد على عدم خضوع التحريات التي تقوم بها هذه المؤسسات
لآلية وصاية إدارية أو حكومية.

على إثر الاجتماعات الثلاث المنعقدة تحت رئاسة السيد وزير تحديث
القطاعات العامة، ونظر لعدم التوصل إلى صيغة توافقية مع القطاعات الرئيسية
والتي تكون كفيلة بتفعيل آلية البحث والتحري، حيث يستتج من هذه الوضعية
عدم استعداد بعض المسؤولين لإرساء أسس الإدارة المواكبة، وغياب الانسجام
والتنسيق في تعاهي الإدارات العمومية مع قضايا المواكبين، قررت مؤسسة ديولان
المضالم عرض القضية على أنظار السيد الوزير الأول مشيرة انتباهه إلى معاناة
المواكبين من أجل الوصول إلى المعلومة وإلى الخدمات العمومية الضرورية.

وبناء على ذلك، عقد اجتماع بمقر الوزارة الأولى تم التأكيد خلاله على أن
الإدارة المغربية توجد في مرحلة تصور تجعلها في حاجة ماسة إلى تفعيل كل
الآليات القانونية التي تتوفر عليها مؤسسة ديولان المضالم ومن بين أهمها آلية البحث
والتحري، حيث تم التأكيد على أن السيد الوزير الأول سيقدر في الأمر بعد دراسته
للاستنتاجات التي سيقدمها له السيد وزير تحديث القطاعات العامة.

القسم الثاني

الأنشطة المواكبة والداعمة لعمل المؤسسة

والآفاق المستقبلية

بالموازاة مع المحكيات موضوع الجزء الأول، يتضمن هذا التقرير أيضا حصيلة المؤسسة في

مجال التواصل والتعاون والتكوين برسم سنة 2010.

فقد تميز نشاط المؤسسة في هذا المجال بوضع برنامج يتضمن أنشطة هادفة بخصوص

التواصل والتعاون والتكوين، معتمدة في ذلك على مقارنة تجمع بين روح الاستمرارية من

خلال مواصلة تنفيذ برنامج العمل الذي سكرته في تقريرها السابق لسنتي 2008 و2009، وفتح

أوراق جديدة في إطار تفعيل البرامج المتفق عليها في اتفاقيات و مذكرات التعاون والشراكة

المبرمة مع مؤسسات مماثلة وتنفيذ توصيات الملتقيات الدولية، بما يسمح بالنهوض بدور المواطنة

وتطويره.

كما تم الاشتغال وفق أولويات وضعتها المؤسسة في مجال التواصل والتعاون والتكوين

حددت فيها مجموعة من الأهداف تسمح بتوفير الشروط الملائمة لتواصل فعلي بين الإدارة

والمواهبين، وضمان إشعاع واسع للمؤسسة في محيطها الوطني والدولي، وذلك من أجل إعطاء

مضمون ملموس لعملها.

وتجلى هذه الأهداف في توكيد دعائم التواصل والتعاون على الصعيد الوطني (الفصل

الأول)، وترسيخ الحكامة الرشيدة عبر الاهتمام بتأهيل وتكوين الموارد البشرية (الفصل الثاني)،

وتعزيز العلاقات الخارجية (الفصل الثالث).

الفصل الأول

توحيد دعائم التواصل والتعاون على الصعيد الوطني

لتحقيق هذا الهدف، ووعيا بدورها في التعاون مع الإدارات العمومية لتيسير مصالح المواطنين، نهجت المؤسسة مقاربات جديدة اعتمدت استعمال مختلف قنوات التواصل لتتبع الشكايات والتواصل مع المعنيين بها لدى مختلف المرافق العمومية في إطار من تبادل الرأي كتابيا أو شفويا، إضافة إلى مواصلة أشغال اللجان الثنائية المشتركة التي أنشئت مع بعض القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية من أجل التنسيق وتبعية الشكايات المحالة عليها والوقوف على الإجراءات الفعلية التي تم اتخاذها.

وقد سعت المؤسسة في علاقتها مع الإدارات العمومية إلى تكريس مبادئ العدل والإنصاف وإحقاق الحقوق والارتقاء بالمرفق العمومي إلى إدارة مواطنة قائمة على مبادئ الحكامة الجيدة التي أصبحت ركنا من أركان دولة الحق والقانون ومكبلا أساسيا لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لبلادنا.

وفي إطار دعم التواصل مع المواطنين واصلت المؤسسة تنفيذ برنامج عملها في مجال

التحسيس عبر وسائل الإعلام.

المحور الأول

دعم التواصل وتكوير التعاون بين ديوان المصالح والحكومة

عرفت العلاقة بين المؤسسة والحكومة تطوراً مهماً تميز بتواصل مستمر وفعال بينهما،

وذلك تنفيذاً لخطة العمل المقترحة في التقرير السابق للمؤسسة.

ويتجلى هذا التعاون في الدعم الذي قدمه السيد الوزير الأول لهذه المؤسسة من خلال

استجابته لمختلف الاقتراحات المقدمة من طرف والي المصالح.

وفي هذا الإطار توصلت المؤسسة بمجموعة من الشكايات، وبعد دراستها وتحليلها تم

التوصل إلى كون الإشكاليات المصروحة فيها تقتضي تدخل السيد الوزير الأول، وذلك حسب

لمقتضيات المادة 11 من الظهير الشريف المحدث للمؤسسة وعلى سبيل المثال لا الحصر نورد

في هذا التقرير بعضاً من هذه الإشكاليات والتي يمكن اعتبارها حالات نموذجية.

الإشكالية الأولى: التكلم من عدم تمكين المشتكين من الاستفادة من التأمين

الاختياري لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بسبب تأديتهم لواجبات الاشتراك

خارج الأجل القانوني، حسب مقتضيات الفصل 9 من المرسوم رقم 2.75.329 الصادر بتاريخ 28

فبراير 1977، الذي ينص على أن عدد الأيام والأجرة المكافئة للفترة التي تم برسمها أداء
ولحبات الاشتراك بصفة متأخرة، لا تأخذ بالاعتبار في تحديد التعويضات الخاصة بالمؤمنين
الاختياريين، ومن ثمة فإن واجب الاشتراك لا يرجع للمؤمن له الاختياري.

ونظر لكون هذه الحالة تنطبق على مجموعة من المشتكين وسعياً وراء رفع الحيف

عن هؤلاء وفقاً لمبادئ الإنصاف، تمت مكاتبة السيد الوزير الأول قصد دراسة إمكانية العمل
على التعجيل بإصدار مرسوم يقضي بتمكين المعنيين بالأمر من الاستفادة من الأجور وعدد
الأيام المصرح بها خارج الآجال، مما لقي الاستجابة من طرفه.

كما خلفت التقارير والمذكرات التي وجهتها المؤسسة للسيد الوزير الأول انعكاساً

إيجابياً على مستوى التواصل بين المؤسسة وبعض الإدارات والمؤسسات العمومية، ويتجلى ذلك

في تعديل مجموعة من النصوص القانونية، ومن بينها مقتضيات المتعلقة بنظام الضمان
الاجتماعي وإيرادات المصابين بحوادث الشغل، وإدماج خريجي بعض مؤسسات التكوين في
أسلاك الوظيفة العمومية بقطاع الصحة.

الإشكالية الثانية تتعلق بعدم تمكين مجموعة من المواظنين من استغلال المستحقات

المحكوم بها لصالحهم إثر تعرضها للاختلاس من صناديق المحاكم التي كانت مودعة بها.

ونفصرا لما نتج عن هذا المشكل من ضياع لأموال المتقاضين واستنزاف الكتلة المالية

لهذه الصناديق، تمت مراملة السيد الوزير الأول لاتخاذ الإجراءات اللازمة قصد تحسين وتدبير

ومراقبة حسابات صناديق محاكم المملكة.

ومن جهة أخرى، وفي إطار دعم التنفيذ التدريجي لخطة تفعيل الآليات المتاحة للمؤسسة

من أجل حث الإدارات العمومية وتشجيعها على إيجاد الحلول الكفيلة بإنصاف المتكلمين،

وبناء على طلب المؤسسة بخصوص تعاون الحكومة معها من أجل تسهيل مأموريتها في إجراء

البحث والتحري بشأن الشكايات التي تستلزم ضرورة القيام بذلك، أعطى السيد الوزير الأول

أوامره للسيد وزير تحديث القطاعات العامة لتنسيق هذه العملية بين ديوان المكالم والإدارات

المعنية.

وقد عقدت عدة لاجتماعات بمقر وزارة تحديث القطاعات، كما سبق التصريح إلى

ذلك في القسم الأول من هذا التقرير، تمّ على إثرها عرض الخلاف على السيد الوزير الأول

الذي لم يدل بعد برأيه في الموضوع.

المحور الثاني

اللجان المشتركة

سعيًا وراء تحقيق تفاعل إيجابي وتحاوب فعال بين المؤسسة والإدارات العمومية والتعاون معها لتذليل الصعوبات التي تحول دون الاستجابة لمطالب المشتكين، واصلت المؤسسة اجتماعاتها في إطار اللجان المشتركة وما يمكن تسجيله بهذا الخصوص هو وجود مفارقة كبيرة تتجلى في:

- من جهة توفر الإرادة للتعاون والتنسيق مع مصالح ديوان المصالح من طرف وزارتي الداخلية والتربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأخص والبحث العلمي للتعاون، باعتبار عدد الشكايات المسجلة اتجاههما؛ حيث تميزت الاجتماعات مع هاتين الوزارتين بالرغبة في تسوية الشكايات المستعصية التي أبلان عنها مثلوها في التعامل الإيجابي والشفاف مع الملاحظات والاستفسارات المكروحة عليهم،
- ومن جهة أخرى، ضعف حصيلة النتائج المتوصل إليها، رغم الجهود التي تبذلها المفتشيات العامة قصد تلبية مطالب المشتكين، نظراً للمعيقات البنوية التي تحول دون معالجة الشكايات الكبرى التي يعاني منها الموالصون، والتي تستدعي البحث عن حلول جوهرية

المحور الثالث

تصوير العلاقة وفتح باب الحوار والتشاور

مع بعض الإدارات والمؤسسات العمومية

• التعاون مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

من أجل تصوير العلاقة مع الإدارات والمؤسسات العمومية والإحلام على المستجديات التي تعرفها بعض الأنظمة كتنظيم التأمين الإجباري ومعاش الشيخوخة والوقوف عن كذب على الصعوبات التي تولدها، عقدت المؤسسة اجتماعا مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تم خلاله تسليم الضوء على أهم التعديلات التي وقع إقرارها بموجب المرسوم 2.07.233 الصادر بتاريخ 12 يوليوز 2007.

وبالرغم من الامتيازات التي أقي بها هذا التعديل يبقى التساؤل مكروجا من كرف المؤسسة حول تخفيض عدد الأيام المستوجب للاستفادة من معاش الشيخوخة.

• التعاون مع وزارة التشغيل والتكوين المهني

تميز التعاون بين المؤسسة ووزارة التشغيل والتكوين المهني برصد الإكراهات التي تواجه هذين القطاعين في تصفية الشكايات المحالة عليها من ديوان المصالح، والإشكاليات المتعلقة بتنظيم التعويض عن حوادث الشغل والتي تثار عند تطبيق المصير الشريف المتعلق

بالتعويض عن حوادث الشغل الذي يتصف بالتنوع والتعدد إضافة إلى تعدد المتدخلين والهيئات المؤهلة في مجال التعويض.

وقد أثير بخصوص القانون المحدث بموجبه نظام المعاشات المدنية كما وقع تغييره وتتميمه، إشكالية ضعف قيمة التعويضات المحددة بموجب هذا القانون، إضافة إلى كونه لا يفرض أي ولجبات اشتراك ويستلزم ضرورة التوفر على 25% من العجز على الأقل للاستفادة من التعويض، وكذا الموافقة المسبقة للجنة الإعفاء.

وبخصوص تدبير نظام التعويض عن حوادث الشغل، والذي يشكل موضوع نسبة مهمة من الشكايات التي توصلت بها المؤسسة، فقد أفاد المعنيون بالأمر بوجود مشروع إصلاح هذا النظام والذي ستم فيه مراعاة المبادئ والقواعد المتصورة المعمول بها في مجال التأمين الاجتماعي ضد الأخطار المهنية وتسيب المساهم، وتقليص الآجال المتعلقة بالاستفادة من التعويضات، وإعادة النظر في جميع المساهم الإدارية المعتمدة حالياً، وتحسين الشروط والكيفيات والآجال القانونية التي تخول للمصابين أو لذوي حقوقهم الاستفادة من التعويضات.

وخلال اللقاء، حظي التعاون والتواصل المباشر في مجال معالجة الشكايات بعناية خاصة من طرف بعض الإدارات، وحقق نتائج ملموسة على مستوى التجاوب مع المؤسسة بخصوص الشكايات والتدخلات المحالة عليها من طرفها.

المحور الرابع

التواصل مع الرأي العام الوصني

عرفت مؤسسة ديولن المكالم خلال سنة 2010 نشاطها مكثفا يندرج في إطار تنفيذ برنامج

عملها في مجال التواصل والتحسيس مستعملة في ذلك قنوات تواصل مختلفة تتلاءم وحاجيات

كل شريحة اجتماعية من أهمها وسائل الإعلام والنشر الإلكترونية والموقع الإلكتروني،

إضافة إلى مشاركتها في التظاهرات الوصنية ذات العلاقة باختصاصاتها.

وفي هذا الإطار أصدرت المؤسسة خلال هذه الفترة 4 أعداد من النشرة الإخبارية

تضمنت مختلف الأنشطة التي قامت بها المؤسسة خلال هذه السنة من استقبالات وزيارات

وتظاهرات ودورات تكوينية، كما تصرفت هذه النشرات إلى بعض الإشكاليات التي

عرضت على المؤسسة ومآلها.

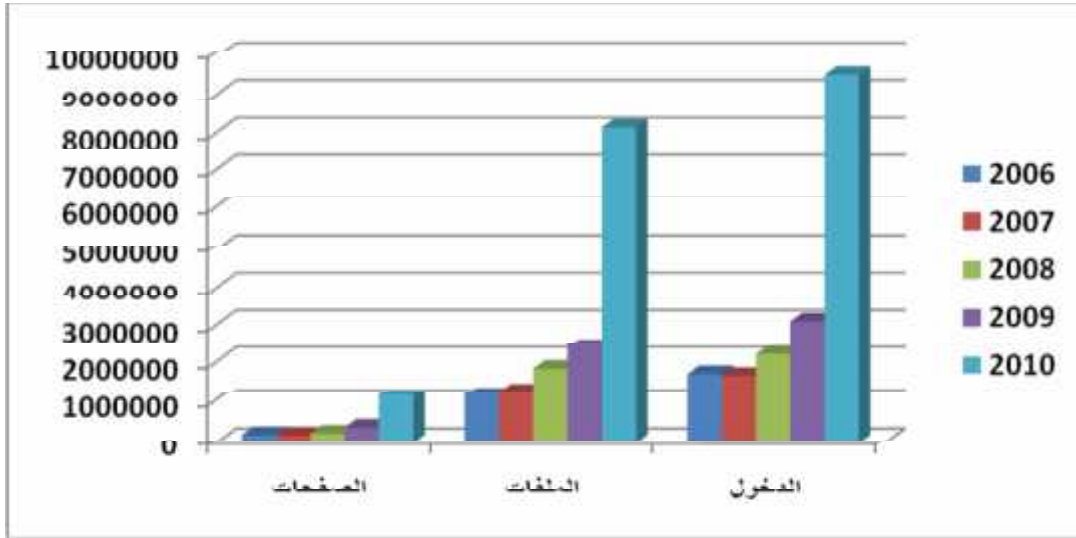
وقد أدرجت هذه النشرات على موقع ديولن المكالم من أجل إتاحة الاطلاع على

كل ما استجد من نشاطاته.

وبخصوص التواصل مع المولصين عبر الموقع الإلكتروني، فقد بلغ عدد الزيارات

9.463.838، وبالمقارنة مع العدد المسجل سنة 2009 يتضح أن عددها قد ارتفع بنسبة 207,01%،

كما ورد بالرسم البياني أسفله:



• مواصلة التواصل عبر وسائل الإعلام:

من أجل المساهمة في تقريب الإدارة من المواطنين، ونشر ثقافة حقوق الإنسان وتيسير الوصول إلى المعلومات، استمرت المؤسسة في تواصلها مع المواطنين من خلال مشاركتها في العديد من البرامج الإذاعية مع التركيز على الإذاعات الجهوية وذلك توخياً لتحقيق الأهداف الإستراتيجية التي تعمل المؤسسة من أجلها.

وفي هذا الصدد، سجل ديولن المكالم عدة خرجات إعلامية سواء من خلال تغطية اللقاءات والزيارات والتظاهرات التي نظمها أو من خلال المشاركة في مجموعة من البرامج التي تبثها الإذاعات الجهوية والتي تقوم بالتفاعل مع المواطنين وتحقيق القرب منهم والإصغاء لانتصاراتهم.

وقد بلغ عدد هذه الحصص 9، تم بثها من خلال البرامج التالية:

التاريخ	الإذاعات	إسم البرنامج
11 أبريل 2010	قناة محمد السادس	المجلة المسموعة
25 ماي 2010	الإذاعة الوطنية	موسوعة المواهن
27 ماي 2010	الإذاعة الجهوية للدار البيضاء	الكلام فيه وفيه
05 يونيو 2010	الإذاعة الجهوية لمراكش	تحت المجهر
09 يونيو 2010	الإذاعة الجهوية لفاس	برنامج إذاعي
16 يونيو 2010	الإذاعة الجهوية للعيون	الباب المفتوح
30 يونيو 2010	الإذاعة الجهوية لفاس	حديث الناس
10 يوليوز 2010	إذاعة ميد راديو	نقطة ضوء
28 دجنبر 2010	إذاعة ميد راديو	نقطة ضوء

وتعكس هذه البرامج لصاها حواريا شارك في تنشيطه كل من مسؤولين عن المؤسسة

وأستاذة جامعيين، ومختصين، وكذا المواهين.

وقد حرصت المؤسسة من خلالها على إيصال رسائل وخطابات تحسيسية للمواهين حول

مختلف القضايا التي تعرض عليها، مع التركيز على دور المندوبيات الجهوية في تكريس سياسة

القرب والتعريف بالقضايا المثارة على الصعيد الجهوي وكذا تحسيسهم بثقافة المرفق العمومي وبواجباتهم ومسؤولياتهم اتجاهه، وذلك للمساهمة في تحسين علاقة المواطن بالإدارة.

• المشاركة في الأنشطة واللقاءات على الصعيد الوصني:

بخصوص توسيع تواصلها وتعاونها مع محيطها الخارجي على الصعيد الوصني، فقد سجلت المؤسسة حضورا في عدد من الملتقيات والندوات الوصنية والدولية المنعقدة بالمغرب سواء المنظمة من طرف مؤسسات وجمعية أو جمعيات المجتمع المدني أو تلك المنظمة من طرف المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان. كما نظمت العديد من الزيارات من أجل تبادل التجارب والخبرات. وعلى سبيل المثال لا الحصر يعرض التقرير بعضا من هذه الأنشطة:

للـ المشاركة في الملتقيات والندوات الوصنية المنظمة من طرف قطاعات حكومية

ومنظمات دولية ومؤسسات ووصنية

شاركت المؤسسة في الندوة المنظمة من طرف وزارة العدل بتعاون مع المجلس

الاستشاري لحقوق الإنسان يومي 29 و30 أبريل 2010 حول "الوسائل الودية لفض النزاعات؛

الوساطة- التحكيم- الصلح".

وفي هذا الإطار تم تقديم تجربة ديولن المضالم حول دوره في الوساطة والتسوية من خلال
حث المصرفين، الموالين والإدارة، على اللجوء إلى جميع الصرق الودية لحل الخلافات، وذلك
انطلاقاً من ممارسته اليومية في مجال معالجة الشكايات والتظلمات.

كما شاركت المؤسسة يومي 25 و26 يونيو 2010 بإفرا، في مؤتمر حول "دور القانون
في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: الصريق نحو تحقيق العدالة في منطقة الشرق الأوسط وشمال
إفريقيا: النظم التقليدية الوصنية والدولية للعدالة".

كان هذا المؤتمر يهدف إلى تشجيع الحوار المتعدد الجوانب حول قضايا سيادة القانون
ودعم الالتزام الجهوي بالقاعدة القانونية وانعكاسها على كافة جوانب الحياة اليومية،
وذلك من خلال محاور أساسية ركزت على العلاقات بين دعم سيادة القانون والحكامة
الاقتصادية وتطبيق العدالة لصالح المجموعات المستضعفة (النساء والشباب)، وكذلك
الإصلاحات القانونية الرامية إلى تعزيز دولة القانون بالمنطقة.

وخلال الجلسة الثالثة للمؤتمر تقدمت المؤسسة بمداخلة تصرقت فيها إلى التصور التاريخي
لولاية المضالم، والسياق العام لإحداثها والمهام الموكولة لها وخصائصها الأساسية.

وفي إطار التواصل مع بعض مكونات المجتمع المدني، شارك ديولن المضالم، يوم الجمعة
24 دجنبر 2010، في ورشة وحصنية منقمة من طرف المنظمة المغربية لحقوق الإنسان بشراكة مع

مركز البحث من أجل التنمية الدولية، وذلك في إطار تعزيز الإصلاحات ورفع التحديات التي تواجه منطقة شمال إفريقيا والشرق الأوسط الموسم في قطاعات مختلفة.

➤ مساهمة المؤسسة في الأنشطة المتعلقة بالهيئة المركزية لمحاربة الرشوة:

شاركت المؤسسة في مختلف الاجتماعات الدورية والأنشطة التي نظمتها الهيئة. ومن أهمها اللقاء الإقليمي الذي نظمته بالتعاون مع برنامج منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ودول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حول "الآليات المؤسسية للوقاية من الفساد: تعزيز الوقاية من الفساد"، والذي ترأسه السيد الوزير الأول بحضور عدد من أعضاء الحكومة والبرلمان وسفراء وخبراء وممثلون لمنظمات دولية عربية وأجنبية، إلى جانب أعضاء الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ومسؤولي هيئات مكافحة الفساد في دول المنطقة وممثلي منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص والمنظمات الدولية والجامعات.

وقد شكل الملتقى فضاء لتبادل الرأي ومناقشة الممارسات الجيدة، حيث ناقش عدة محاور

تتم تفعيل وتقييم سياسات مكافحة الفساد ودور هيئات الوقاية من الفساد في تحميم المعلومات عن المصاهرة لإعداد سياسات للمكافحة مبنية على محصيات موضوعية وإشراك المجتمع المدني عبر نشر المعلومات عن الفساد.

- وبغية تقديم المؤازرة والدعم المناسبين للهيئة الوصية للوقاية من الرشوة، فيما يخص الدراسة الأولية ومعالجة البلاغات التي تتوصل بها هذه الهيئة، شارك مسؤولون عن المؤسسة في الاجتماعات المنعقدة من طرف الهيئة والتي خصصت لتدارس النقطة التالية:
- تكييف البلاغات وحجيتها والشروط اللازمة توفرها في كل بلاغ، وخاصة ضرورة وجود عناصر الإثبات أو القرائن الكافية التي تسمح بالإحالة على الأجهزة القضائية؛
 - كيفية التعامل مع البلاغات الخارجة عن اختصاص الهيئة، وذلك بتوجيه الأشخاص المعنيين بها إلى الأجهزة الإدارية الكفيلة بتقديم المساعدة لهم أو إرشادهم إلى تتبع عدد من المسائل الإدارية أو القضائية؛
 - دراسة وتحليل نماذج من البلاغات المجهولة والتي توصلت بها الهيئة، وكذا تدارس الخليل المحدد لكيفية شروط تقديم وتلقي الشكايات والمعلومات المتعلقة بالرشوة ومسحرة معالجتها وتبليغها.

المشاركة في الأنشطة ذات العلاقة بالمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان:

واصلت المؤسسة انخراطها في المسلسل التشاوري للجنتي الإشراف على إعداد الخطة الوصية للديمقراطية وحقوق الإنسان، وكذا الأرضية المواصية للتربية على حقوق الإنسان وذلك كفاعل أساسي في مجال حماية حقوق الإنسان في نطاق العلاقة بين المواصين والإدارات

العمومية، وتتجلى مشاركته في مسار إعداد الخطة من خلال تمثيلته في مجموعة العمل المكلفة بالمنهجية والنسجام والمداورات الأولوية.

وفي هذا السياق شاركت المؤسسة في مختلف الاجتماعات والندوات الصحفية واللقاءات التشاورية التي نظمت على الصعيد المركزي، وأوراش العمل الموضوعاتية المتكئة من طرف المجلس أو من بعض الأشراف العضوة في لجنتي الإشراف، وعلى الخصوص الورشات المتعلقة بالإطار التشريعي والمؤسسي للخطة الوطنية للديمقراطية وحقوق الإنسان. كما شاركت المؤسسة في اللقاء الحواري الذي انعقد بإسبانيا، ضمن وفد يتكون من بعض أعضاء لجنة الإشراف على إعداد الخطة الوطنية للديمقراطية وحقوق الإنسان، تمكنت من خلاله أن تطلع على التجربة الإسبانية من حيث تدخل المدافع عن الشعب الإسباني في مثل هذا المسار.

كما شاركت في المستقبلين الذين خصصهما السيد الوزير الأول لمجموعة من أعضاء لجنة الإشراف على إعداد الخطة الوطنية للديمقراطية وحقوق الإنسان بتاريخ 9 يوليوز 2010 بمقر الوزارة الأولى، ولأعضاء اللجنة المكلفة بتنفيذ الأضية المواطنة للنهوض بثقافة حقوق الإنسان بتاريخ 8 شتنبر 2010.

وقد أشاد السيد الوزير الأول بأسلوب الشراكة والتشاور الواسع الذي نهجته لجنة الإشراف مع مختلف الفاعلين من قطاعات حكومية ومؤسسات وطنية ومجتمع مدني، ونوه بالعمل الذي قامت به اللجان بكل مسؤولية والتزام لإعداد هاتين الخطتين اللتين تعكسان الدينامية التي يعرفها المغرب في مجال إرساء الديمقراطية وحقوق الإنسان وحماية الحريات.

المحور الخامس

استكمال هيكله المؤسسة على الصعيد الجهوي

كبقا لمقتضيات الضهير الشريف المحدث للمؤسسة ونظامها الداخلي التي تنص على إحداث هيكل جهوية للمؤسسة، من أجل دعم التواصل بين المواطنين والإدارة على الصعيد الجهوي تنفيذاً لسياسة القرب، والمساهمة في تكريس الديمقراطية المحلية وتعزيز المسيرة الحقوقية، تم إحداث مندوبية جهوية بجهة كنجة-ككون بتاريخ 2 أبريل 2010. وبمناسبة هذا الحدث نظمت المؤسسة يوماً توعوياً بمقر هذه الجهة بحضور ممثلي الهيئة القضائية والسلطات المحلية والمصالح الجهوية والإقليمية للإدارات والمؤسسات العمومية والهيئات الحقوقية ونخب علمية، وذلك بهدف التعريف باختصاصات المندوبيات الجهوية وآليات ومنهجية عملها.

وقد ساهم إحداث هذه المندوبية في تقريب المؤسسة من المواطنين وتخفيف عبء

التنقل عنهم.

الفصل الثاني

ترسيخ الحكامة الإدارية الرشيدة

عبر الاهتمام بتأهيل وتكوين الموارد البشرية

بالموازاة مع أنشطة المؤسسة في مجال التواصل، فقد أسهم عملها في مجال التكوين، سواء لفائدة أخصها الخاصة أو أخص ومتدربي بعض المعاهد التكوينية أو لفائدة الأخص العاملة بالهيئات والمؤسسات المشابهة في دول أخرى، في الرفع من قدراتها، وتصوير المؤهلات المهنية للعاملين بها، إلى جانب ما حققته ذلك من إشعاع على الصعيدين الإقليمي والوطني، لا سيما بعد إحداث مركز التكوين وتبادل الخبرات الذي تم إنشاؤه بالمؤسسة تفعيلاً للاتفاقية المبرمة بين ديوان المصالح وجمعية الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين يوم 12 دجنبر 2007، وكذا توصيات جمعية الأبودسمان المتوسطيين.

المحور الأول

تكوين الأهر التابعة لبعض مؤسسات التكوين العالي

في إطار دعم التعاون مع عدد من المؤسسات الوطنية والدولية، وتكريساً لمبادئ المرفق العمومي والتحسيس بضرورة الاهتمام بقضايا المواطنين وجعلها في صلب اهتمامات المسؤولين الإداريين، تم تنظيم عدد من الدورات والأيام الدراسية لفائدة المؤسسات ذات العلاقة بديولن المكالم بموجب اتفاقيات التعاون والشراكة المبرمة بينهما، ومن أهمها دورة تكوينية لفائدة أهر المعهد العالي للإدارة حول الهدف الأساسي من إحداث مؤسسة ديولن المكالم وحرص اشتغالها واستنتاجاتها بخصوص علاقة المواطن بالإدارات العمومية، مع التحسيس بمبادئ الحكامة الرشيدة.

كما نظمت حلقات تكوينية لفائدة الأهر الإدارية التابعة لوزارة الداخلية حول موضوع "الوساطة ومسالك الصلح، ودورة تكوينية لفائدة عمداء وضباط الشرطة وضباط الأمن بالمعهد الملكي للشرطة، عرفت من خلالها بالصيغة الخاصة المتميزة لمؤسسة ديولن المكالم، والأدوار المحددة لها كسبقاً للغايات التي أنشئت من أجلها والأهداف التي تروم تحقيقها وإسهاماتها في نشر ثقافة حقوق الإنسان وسيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف، وذلك إضافة إلى تنظيم زيارة ميدانية للمؤسسة لفائدة كلية الفوج السادس التابعين للمقتشية العامة للإدارة الترابية لوزارة الداخلية

المحور الثاني

تكوين مساعدي الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين

واصلت المؤسسة تنفيذ برنامج التكوين المسخر من لحن مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة، حيث نظمت دورتين تكوينيتين (الخامسة والسادسة) لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين،

بالنسبة للدورة الخامسة تم تنظيمها في الفترة ما بين 25 إلى 27 مايو 2010 تمحورت حول "دور الوسيط في إصلاح الإدارة"، وقد بلغ عدد المستفيدين منها 27 مشاركا يمثلون مؤسسات الوساطة بكل من جمهورية السنغال والكوت ديفوار وجمهورية مالي وجمهورية البنين وجمهورية الكابون وبوركينا فاسو وألبانيا وتشاد ورواندا إلى جانب مؤسسات حقوق الإنسان بكل من هايتي والكوغو ولبنان

وقد أخرجت من طرف خبراء من مؤسسة الوسيط بالسنغال ومؤسسة ديولن المصالح بالمغرب

ومؤسسة حامي المواهب بالكيبك ووسيط اللوكسمبورغ ومؤسسة وسيط الجمهورية الفرنسية.

تناولت المحاور الموضوعاتية لهذه الدورة المواضيع التالية:

- الاستقبال والحصول على المعلومة في الإدارات من أجل أنسنة أكثر؛
- الوسيط والتدخل من أجل الإنصاف؛ التوصية والإنصاف؛

- دور الأبودسمان في إصلاح الإدارة: التحليل والاقتراحات؛
 - دور الوسيط في تتبع التعديلات والاتصالات مع البرلمان والحكومة والصحافة؛
 - الوسيط كمحفز لحسن السلوك الإداري.
- أما فيما يرجع إلى الدورة السادسة التي نظمت أيام 14 و15 و16 دجنبر 2010، فقد تمحورت حول "تدبير المعضيات المتعلقة بالشكايات: تجارب مقارنة". استفاد منها 31 مساعداً يتمتعون بمؤسسات تمثل بلدان المغرب ومالي وبوركينا فاسو والغابون والسينغال والكويت ديفوار والبنين وهاتي وجيبوتي بلجيكا وروندا كملاحظ.
- وأخر هذه الدورة خبراء من مؤسسات الومالحة بكل من فرنسا وجةة والونيا والمغرب. وقد دارت الأشغال حول أربعة محاور من شأنها تمكين المشاركين من إغناء معارفهم في مجال التدبير التقني للشكايات.
- وتلى تقديم هذه المحاور نقاش وعروض لتجارب مقارنة ذات صلة بالمحاور الفرعية التالية:
- المحور الأول: المعالجة المعلوماتية للشكايات؛
 - المحور الثاني: التدبير الإحصائي للشكايات؛
 - المحور الثالث: التدبير الأرشيفي للشكايات والتكلمات؛
 - المحور الرابع: تقنية إعداد التقرير السنوي، الصيغة والمنهجية والإنعكاسات.

المحور الثالث

تكوين أعضاء جمعية الأبودسمان المتوسطيين

تنفيذا للتوصيات الصادرة عن الملتقى الثالث لجمعية الأبودسمان المتوسطيين المنعقد
بأثينا شهر دجنبر 2009، ولبرنامج العمل الذي سطرتة الجمعية برسم سنة 2010 في مجال
التكوين، نظمت مؤسسة ديولن المضالم، بتعاون مع الكتابة العامة للجمعية الدورة التكوينية
الأولى لفائدة مساعدي الأبودسمان أعضاء هذه الجمعية حول موضوع: "معالجة الشكايات:
الدراسة والتتبع".

وقد استفاد من هذه الدورة، التي جرت أشغالها يومي 25 و26 مارس من نفس السنة 17
مساعدا يمثلون مؤسسات المواكبة والمؤسسات الوصية لحقوق الإنسان أعضاء الجمعية وهم: المدافع
عن الشعب الإسباني وأبودسمان جمهورية صربيا ومؤسسة المدافع عن المواكبة باندورالو
المركز المهني للمواكبة بجامعة القديس يوسف ببلنات والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديولن
المضالم" بفلسكين ومصلحة حقوق الإنسان لدى الوزارة الأولى بتركيا واللجنة الوصية
الاستشارية للنهوض وحماية حقوق الإنسان بالجزائر ومؤسسة ديولن المضالم بالمملكة المغربية ووسيط
الجمهورية الفرنسية وأبودسمان حقوق الإنسان بالبوسنة والهرسك.

الفصل الثالث

تعزير العلاقات الخارجية

لابد من الإشارة في هذا المجال إلى الدور الفاعل الذي قامت به المؤسسة على مستوى

تنمية علاقة التعاون مع المحيط الخارجي، حيث حرصت خلال هذه السنة على متابعة مجهودها

في هذا المجال للمساهمة في نشر ثقافة المواطنة من جهة، ولاحتلال التجربة المغربية برصيدها

الحضاري والتاريخي مكانتها المناسبة ضمن التجارب الدولية، مما أهلها لأن تحظى بمكانة

متميزة على الصعيد الدولي والعربي والإقليمي، وأن تصبح مداخلها للعديد من مؤسسات المواطنة

العريقة ومداورا لعدد من الهيئات والمنظمات الدولية لحقوق الإنسان، إلى جانب رعايتها لعدد

من التجارب الناشئة في المحيط الإفريقي والعربي.

المحور الأول

الشراكة والتعاون بين المؤسسة والهيئات الوطنية والدولية

أولت المؤسسة أهمية كبرى لتصوير علاقاتها مع محيطها الجهوي والدولي، وذلك من خلال إرساء شراكات مع بعض المؤسسات، وعبر الزيارات لبعض المؤسسات المماثلة، وكذا استقبال بعض المسؤولين عنها.

• توقيع اتفاقيات الشراكة

أهم ما ميز هذه السنة هو توقيع اتفاقية تعاون وشراكة بين ديوان المصالح ومؤسسة حامري الموالصن بالكسيك. وقد جرت مراسم التوقيع بمقر الجمعية الوطنية للكسيك، بحضور شخصيات سياسية هامة ووازنة.

وتعتبر هذه الاتفاقية الخامسة من نوعها التي يبرمها ديوان المصالح مع المؤسسات المماثلة بعد كل من فرنسا وإسبانيا ومالي والاندمارك لكنها تعتبر أول اتفاقية للتعاون توقعها مؤسسة حامري الموالصن بالكسيك مع دولة أجنبية.

وبموجب هذه الاتفاقية سيعمل المصرفان على تبادل الشكايات والتكلمات المقدمة من لحن أشخاص ذاتيين أو معنويين بالمغرب والكسيك الذين يعتقدون بشأن قضايا تخصهم لدى الإدارة، أن هذه الأخيرة لم تقم بوصفيتها كبقية المهمة المرفوق العمومي، أو الذين يعتبرون أنفسهم

ضحايا قرارات أو أنشطة صادرة عن الإدارة في إحدى الدولتين وتعتبر مخالفة لضوابط سيادة القانون ومبادئ الإنصاف، وذلك لأجل النكر فيها ودراستها. وقد أثبتت في هذا الصدد نكص تهم المهاجرين المغاربة بكندا، ومن أهمها معادلة الشهادات التي تسلمها الجامعات الكندية وتسوية أوضاعهم إزاء قوانين الهجرة.

كما سيتم تنظيم أنشطة للتكوين والتأخير قصد تبادل المعلومات والخبرات، وإعداد برامج ومشاريع ذات الفائدة المشتركة في مجالات اختصاصات المؤسستين، والعمل على تنفيذها، وكذا التشاور بينهما من أجل تدعيم وتنسيق عملهما وموقفهما لدى الهيئات الدولية وحرصاً من الجانبين على التفعيل الحقيقي لمضمون الاتفاقية المبرمة بينهما، تم الاتفاق على برنامج عمل يتضمن الأنشطة التالية:

- مساهمة مؤسسة حامي المواهب في التشيخ والتأخير العلمي للدورات التكوينية التي تنظم في إحصار عمل جمعية الأمدوسمان والوسحاء الفرنكفونيين.
- تنظيم مؤامد مستديرة مشتركة تنعقد بالتداول بالرباط والكيبيك مرة كل مستين، لتدارس إشكاليات ذات اهتمام مشترك للمؤسستين، وتساهم في تحسين أداء مصالحهما وضمن المربح من الفعالية في تدخلاتهم؛
- مساعدة مصالح ديوان المصالح في كيفية التواصل عن بعد، بين مصالحها المركزية ومنحوبياتها الجهوية؛

- تبادل الزيارات والوثائق والتقارير العامة والموضوعاتية الصادرة عن المؤسستين،
وفي نفس السياق تعد المؤسسة بالتعاون مع حاملي المواضع دراسة حول "مدونة فقه المواضع"،
وذلك بهدف تبادل الممارسات الجيدة في مجال المواضع وتقاسم الأساليب والإستراتيجيات
والحلول التي مكنت، في نصف خاص الأبودسمان أو مؤسسة للمواضع من احترام حقوق
المواضعين، وتحسين الخدمات المقدمة إليهم وكذا قياس الحكامة الجيدة بالإدارات العمومية
وتتوخى المؤسسة من إنجاز هذه الدراسة تقديم الدعم للمؤسسات المماثلة وتكوير جودة
عملها وفق معايير مضبوطة تمكنها من تتبع أوضاع حقوق الإنسان والنهوض بها وتخليق المرفق
العمومي.

المحور الثاني

تبادل الزيارات بين المؤسسة ووفود مؤسسات أخرى

سعيًا وراء توكيد العلاقة بين المغرب وبعض الدول الأوروبية والعربية والإفريقية وفي إطار
دعم علاقات التعاون الثنائي مع مؤسسات ذات أهداف مماثلة وكذا علاقات التوصل مع
مؤسسات حقوق الإنسان، لتعزير القيم المشتركة في هذا المجال ونشرها، زار المؤسسة العديد من
الوسطاء والمسؤولين عن مؤسسات المواضع ومؤسسات حقوق الإنسان، ومن بينها المدافع عن

الشعب الإسباني الذي ألقى محاضرة حول "دور الأبودسمان في ترسيخ دولة الحق والقانون"، بحضور المذاهبين الرسميين للمؤسسة وكلية معاهد التكوين العالي بالمغرب.

ويدخل هذا النشاط في إطار تفعيل اتفاقية التعاون والشراكة المبرمة بين المؤسسة والمدافع عن الشعب الإسباني، وخاصة البند المتعلق بتبادل التجارب والخبرات والممارسات الجيدة وتنظيم أنشطة مشتركة.

وبهذه المناسبة أجرى المدافع عن الشعب الإسباني لقاء مع السيد الوزير الأول تباحثا فيه علاقات التعاون المتميزة التي تجمع المغرب وإسبانيا، والتعريف بالإصلاحات التي يباشرها المغرب في مجال تعزيز وحماية حقوق المواطنين، وكذا تقييم حصيلة التعاون بين مؤسستي ديولن المكالم والمدافع عن الشعب الإسباني، واستعراض الجهود التي يتم القيام بها من أجل تخليق الحياة العامة وإرساء الشفافية.

كما استقبل والي المكالم أيضا خلال هذه السنة كلا من الرئيس الأول لمحكمة النقض بيوركينافاسو، وخبراء من جمهورية الكونغو الديمقراطية، والمفوض العام للهيئة الفلسفينية المستقلة لحقوق الإنسان، ورئيس المنظمة العربية للأبودسمان، وحامي العدالة بالبرتغال.

ومن أجل الإكلام على تجارب بعض المؤسسات ذات الأهداف المماثلة نظمت زيارات عمل لمؤسستي أبودسمان ألبانيا ومقدونيا، مع عقد لاجتماع مع رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي الفرنسي بباريس.

المحور الثالث

مشاركة ديون المصالح في الاجتماعات والتظاهرات الدولية

بالإضافة إلى مشاركة المؤسسة في مختلف الاجتماعات التي نظمت بالمغرب لمناقشة الآلية الجديدة للتعاون بين المملكة المغربية والاتحاد الأوروبي والمجلس الأوروبي، وكذا في أشغال الندوة الدولية حول الاستعراض الشامل، شاركت أيضا في ندوة دولية بباريس حول "حقوق الإنسان اليوم: مبادئ كونية وضمائم جديدة"، نظمتها يوم فاطم فبراير 2010، كل من مؤسسة وسيك الجمهورية الفرنسية، وجامعة باتشيون بباريس، وجامعة جون هوبكينس بواشنطن.

وخلال هذا الملتقى العلمي تمت مناقشة عدة إشكاليات وآليات مرتبطة بحقوق الإنسان، وذلك من خلال المقارنة بين الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان والميثاق العربي لحقوق الإنسان، وعلاقتهما بالإعلان العالمي لحقوق الإنسان والآليات القانونية الأوروبية الأخرى والآليات منكممة المؤتمر الإسلامي.

وركزت مداخلة المؤسسة على المقارنة بين الميثاق العربي لحقوق الإنسان والإعلان

العالمي لحقوق الإنسان

وقد شكلت هذه التظاهرة فرصة للتعريف بأوراق الإصلاحات الكبرى التي يقودها

جلالة الملك محمد السادس توطئدا لدعائم البناء والتحديث الذي تشهده بلادنا على أصعدة

متعددة، وخاصة في مجال حقوق الإنسان واعتماد مقاربة النوع.

وصدر عن الندوة تصريح هام شارك الوفد المغربي في تحديد عناصره وصياغته

وتضمن على الخصوص

- الدعوة إلى إحداث فضاء أوروبي-عربي للحوار والتنسيق في مجال حقوق الإنسان؛
- تشجيع البحث العلمي حول كونية حقوق الإنسان، وكيفيات الأخذ بعين الاعتبار

الخصوصيات الجمهوية وملائمتها مع القيم الإنسانية؛

- تطوير الآليات الجمهوية لحماية حقوق الإنسان

وبدعوة من اللجنة الدولية للتنسيق بين المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان التابعة لمجلس

حقوق الإنسان لمنظمة الأمم المتحدة، شاركت المؤسسة في أشغال اجتماع مجلس حقوق الإنسان

المنعقد بجنيف ما بين 21 و24 مارس 2010 بجنيف.

وقد تميزت مشاركة المؤسسة بالأنشطة التالية:

تقديم مداخلة في اجتماع الشبكة الإفريقية للمؤسسات الوصنية لحقوق الإنسان، حول دور

مؤسسات الأبودسمان والوصاية وولاية المضالم واختصاصاتها والمبادئ التي تركز عليها،

حيث تشترك في هذا الحوار إلى حد كبير مع المؤسسات الوصنية لحقوق الإنسان في الأخذ

بمبادئ باريس، خاصة فيما يتعلق باستقلالية عملها واضطلاعها بدور اقتراحي في مجال إصلاح

الإدارة وتسيير الإجراءات الإدارية وتدعيم دولة الحق والقانون، وكذا التصرف إلى تكتل

مؤسسات الأبودسمان والوصاية وولاية المضالم في الحوار جمعيات وشركات جهوية ودولية

تهدف إلى التنسيق بينها وتوحيد مواقفها والتعاون بينها وتبادل تجاربها وخبراتها، مع التركيز

على جمعية الأبودسمان المتوسطين وجمعية الأبودسمان والوسطاء الفرنكفونيين والجمعيات

الأخرى الجهوية كالشبكة الإفريقية وشبكة الأبودسمان الإيرو-أمريكية بالإضافة إلى

المعهد الدولي للأبودسمان.

وبهذه المناسبة تم التعريف بالمبادرة التي قام بها المغرب لدى الجمعية العامة للأمم

المتحدة من خلال تقديم مشروع توصية حول دور مؤسسات الأبودسمان والوسطاء وولاية المضالم

في حماية وتدعيم حقوق الإنسان، والتي حظيت بإجماع اللجنة الثالثة للجمعية العامة ومن المتكلم

عرضها قصد المصادقة في الدورة 65 للجمعية العامة مع توجيه نداء إلى جميع المؤسسات

الوصنية لحقوق الإنسان ومؤسسات الأبودسمان والوصاية لدعم هذه المبادرة وحث المتكلم

الأممي على تبنى المشروع المغربي، وذلك حتى تتمكن مؤسسات الأبودسمان والوساطة من الانخراط بصفة رسمية في مجهودات الأمم المتحدة في مجال دعم وحماية حقوق الإنسان، باعتبار أن حماية حقوق المواطنين والأجانب في علاقاتهم بالإدارات العمومية هي جزء لا يتجزأ من حماية حقوق الإنسان بصفة عامة.

وتميزت هذه المهمة بعقد عدة اتصالات مع مجموعة من الشخصيات المرموقة وبعض الأبودسمان والوسطاء من بينهم:

- المدير العام لمعهد الأمم المتحدة للتكوين والبحث (UNITAR)، حيث تمّ تبادل سبل التعاون مع المؤسسة باعتبارها تحتضن مركز التكوين التابع لجمعية الأبودسمان الفرنكفونيين وأن هذا المركز قرر توسيع نطاقه ومجال تدخلاته ليشمل دولاً ناهضة باللغة الإنجليزية واتفق الطرفان على تبادل المراسلات أو الزيارات قصد وضع الإحصار المناسب للتعاون بينهما.
- الممثل السابق لبرنامج الأمم المتحدة للإئماء (PNUD) بالمغرب والذي كان يقوم آنذاك بمهام استشارية لدى منظمة الأمم المتحدة، حيث عبّر عن رغبته في دعم التوصية التي تقدم بها المغرب.
- ممثلة اللجنة الدولية للتنسيق بجنيف للمؤسسات الوطنية والتي عبرت بدورها عن استعدادها التام للتعاون مع ديولن المضالم والجمعيات الجهوية الممثلة بها. وتتميز هذا اللقاء

بتبادل الأفكار ودراسة كفاءات انخراط مؤسسات الأبودسمان والوساطة غير المعتمدة لدى اللجنة الدولية للتنسيق، في عمل منكممة الأمم المتحدة، سواء على الصعيد الجهوي أو الدولي.

- وسيك الجمهورية الفرنسية الذي أبلغ والي المكالم نتائج تباحثه مع المفوضة السامية لحقوق الإنسان والتي تولي اهتماماً خاصاً لدور الشبكات الجهوية للأبودسمان والدور المتميز الذي يقوم به كل من المغرب وفرنسا وإسبانيا في مجال تطوير هذه الشبكات، وتشجيع الدول غير المتوفرة على مؤسسة للأبودسمان أو الوساطة على القيام بذلك، شريكة التثبت بمبادئ باريس والعمل على إحداث مجموعة عمل تتولى توضيح دور هذه المؤسسات وكفاءات التنسيق بينها وبين المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وبين المنصومة الأممية. كما أخبر وسيك الجمهورية الفرنسية والي المكالم بطلب كل من قصر والكويت دعمهما ومساعدتهما على إحداث مؤسسات للوساطة، مصرحاً بأنه عبر للسلطات القطرية والكويتية عن اقتراح ديولن المكالم للقيام بهذا الدعم، نظراً لأهمية التجربة المغربية وباعتبارها النموذج الأكثر ملاءمة لخصوصيات هذه الدول

إضافة إلى ما سبق، ونظر للدور الريادي الذي تلعبه المؤسسة على الصعيد الدولي في مجال النهوض بحقوق الإنسان، والاستئناس بالتجارب المتقدمة في مجال الوساطة وفي إطار المكانة التي تحتلها هذه المؤسسة داخل الجمعيات الجهوية للأبودسمان والوساطة، سيما جمعية الأبودسمان

المتوسّطين الذي يشغل والي المكالمة منصب رئيسها وجمعية الأبودسمان والوسطاء
الفرانكفونيين الذي هو نائب رئيسها.

وبحكم المهام المنوطة بها في هذا الإطار لدعم البعض من هذه المؤسسات والنهوض
بمهام المؤسسة، فقد تميزت سنة 2010 بالمشاركة الفعالة لها في أشغال الملتقى الرابع لجمعية
الأبودسمان المتوسّطين، الذي نظم بمدرّج يومي 14 و15 يونيو حول موضوع "المجرة وحقوق
الإنسان: أي تحد بالنسبة للأبودسمان؟"، والذي حضرته كافة مؤسسات الأبودسمان والوسطاء
بحوض البحر الأبيض المتوسط، بالإضافة إلى المؤسسات الوصنية الفاعلة في مجال الدفاع عن
حقوق المواصنين وإشاعة الديمقراطية وترسيخ حقوق الإنسان بهذه الجهة.

وشكل هذا الملتقى فرصة لتسليخ الضوء على تصورات وتجارب مختلف الدول أعضاء

الجمعية وذلك من خلال تكهيم ثلاث موائد مستديرة همت المواضيع التالية:

- دور الأبودسمان في حماية الحقوق الأساسية

- الهجرة ورهانات الاندماج، - الحماية الاجتماعية للمهاجرين والمجموعات المشقة.

وقد تمخضت عن هذا الملتقى التوصيات التالية:

- توجيه الدعوة من طرف جمعية الأبودسمان المتوسّطين إلى جميع الدول من أجل

ضمان الحماية الفعلية للمهاجرين الوافدين على ترابها الوصني والعمل على تحسين

وضعيتهم الاقتصادية والاجتماعية.

- دعوة كافة الدول إلى التعاون لإيجاد حلول عادلة ودائمة للأسباب الأساسية للهجرات كالنزاعات وعدم احترام الحقوق والحريات والحاجة إلى التنمية علاوة على ضمان تحسين الإحصار القانوني المعمول به .

- التأكيد على ضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تحقيق المساواة في الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمهاجرين وخاصة في ميدان التشغيل والسكن والصحة والتربية والتجمع العائلي والوقاية والحماية الاجتماعية خاصة في ما يتعلق بالمجموعات الأكثر هشاشة.

كما تميز هذا الملتقى بإعادة انتخاب أعضاء المكتب، حيث تم تجديد الثقة في مؤسسة ديوان المكالم لرئاسة الجمعية

وبهذه المناسبة، حظي رئيس جمعية الأبودسمان المتوسطيين، وأعضاء مكتب هذه الجمعية باستقبال من طرف صاحبى الجلالة الملك خولن كارلوس والملكة صوفيا، وذلك بالقصر الملكي لارزويلا بضاحية مدريد.

وخلال هذا الاستقبال، نوه العاهل الإسباني بالجهود القيمة للجمعية وباختيارها الوجهة للبحث في إشكالية الهجرة المعقدة، مشيدا بتجربة التعاون الناجحة بين المغرب وإسبانيا في محاربة الهجرة غير الشرعية والتنسيق المحكم بين البلدين .

دعم مؤسسات الأمدوسمان والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان:

تمهيدا لعرض القرار الأممي حول دور الأمدوسمان والوسطاء في النهوض بحقوق الإنسان على أنظار الجمعية العامة لهيأة الأمم المتحدة في دورتها 65، ومن أجل الحصول على دعم كبير لهذا القرار من لحن مختلف المؤسسات العاملة في مجال الوساطة والهيآت الدبلوماسية لبلدانهم على جميع الأصعدة العربية والإفريقية والمتوسكية والدولية، وضعت مؤسسة ديولن المكالم خصة للتواصل والترافع لدى المؤسسات الأجنبية ذات الأهداف المتشابهة وكلفت من خلالها قنوات التواصل التالية:

• علاقات التعاون الشائري؛

• الاجتماعات اللقاءات والندوات التي تنظمها المؤسسة.

وفي هذا الإطار، شكلت زيارات والي المكالم لبعض المؤسسات المماثلة على الصعيد العربي والإفريقي والدولي، ومشاركته في الاجتماعات والندوات التي تنظم في مجال الوساطة وحقوق الإنسان وغيرها من الأنشطة الأخرى التي يقوم بها، والمسؤوليات التي يضطلع بها، فرصة سانحة مكنته من القيام بالترافع بخصوص مشروع القرار.

وشكل دعم مشروع هذا القرار الأممي أيضا حيزا مهما في الاستقبالات التي خصصها

والي المكالم لشركائه من بعض الدول الأجنبية، إضافة إلى تسليم نسخ منه إلى مجموعة من

مؤسسات الأبودسمان بالدول العربية والإفريقية والأوروبية والهيئات الدبلوماسية لهذه الدول، ومنها تركيا والأرجن ومالي وإسبانيا وفرنسا، وذلك بطلب منهم.

وفيما يلي أهم الأنشطة التي قام بها والي المكالم لدعم المشروع وتبعية ابتداء من اعتمادها من لجن اللجنة الثالثة لحقوق الإنسان:

✓ 18- 19 دجنبر 2008، عرض القرار على أنظار أعضاء شبكة الأبودسمان المتوسطين في لقائهم الثاني بمرسيليا، وبناء على ذلك عبرت المؤسسات العضوة في هذه الشبكة على:

- شكرها للمغرب على هذه المبادرة؛

- دعمها لتبني فكرة تأسيس مجموعة أصدقاء الوسطاء والأبودسمان بالأمم المتحدة.

✓ 15 يناير 2009 استقبال سفيرة الدانمرك بديولن المكالم: التصرق إلى السياق الذي جاء فيه هذا القرار والدعوة إلى أهمية دعمه.

✓ 2 أبريل 2009: زيارة والي المكالم لمؤسسة الأبودسمان بالدانمرك أكد خلالها في

جلسة عمل مع نظيره الأبودسمان البرلمانى على أهمية مشروع القرار الذي تقدم به

المغرب في التفاعل مع المنصومة الدولية لحقوق الإنسان وتقوية مكانتها على الصعيد

الدولي، ودعا نظيره إلى دعم هذا القرار في اجتماعاته على الصعيد الأوربي.

✓ 21-24 مارس 2010: ركن والي المكالم في تدخله في أشغال الدورة 23 للجنة الدولية

التنسيقية للمؤسسات الوصية لحقوق الإنسان المنعقدة بجنيف، على ضرورة تعزيز مكانة

مؤسسات الأبودسمان ضمن النسيج المؤسسي المعني بحقوق الإنسان على صعيد الأمم

المتحدة، مبرزاً أهمية دعم القرار لدى الجمعية العامة للأمم المتحدة في تحقيق هذا الهدف.

✓ 10 و18 أبريل 2010: زيارة والي المكالم للكيبك حيث تضمن جدول الأعمال

جلسات العمل المنعقدة بين والي المكالم وحامية المواصن بالكيبك، النقطة المتعلقة

بدعم القرار الأممي، وفي هذا الصدد التزمت السيدة حامية المواصن بالكيبك، بعرض

هذه النقطة خلال لقاءها مع جميع مؤسسات الأبودسمان البرلمانين بكندا يومي 2 و3

يونيو 2010 وبتطلب منهم توجيه رسالة رسمية إلى المفوضية السامية لحقوق الإنسان الكندية

بالأمم المتحدة في هذا الموضوع. وتقرر عرض هذه النقطة في الاجتماع المقبل لمكتب

جمعية الأبودسمان والوسطاء الفرانكفونية الذي سيعقد في يونيو 2010 بلكسمبورغ.

وقد ساهمت علاقات التعاون التي تجمع والي المكالم مع بعض نظرائه في تكوين

مجموعة لدعم المشروع لدى الفضاءات التي يتتمون إليها.

✓ 14-15 يونيو 2010: تخصيص جزء من الكلمة الافتتاحية التي أقيمت في الملتقى الرابع

لجمعية الأبودسمان المتوسطيين المنعقد بمدرج للمشروع، حيث أكد على ضرورة تجنيد

أعضاء الجمعية من أجل تصويت الجمعية العامة للأمم المتحدة عليه.

✓ 17 - 18 يونيو 2010: عرض ومناقشة النقطة المتعلقة بدعم مشروع القرار الأممي ضمن

النقطة المعروضة في جدول أعمال مكتب جمعية الأبودسمان والوكلاء الفرانكفونيين

المنعقد بلكسمبورغ.

وقد توجت هذه الجهودات بالمصادقة النهائية على مشروع القرار في الدورة 65

للجمعية العامة للأمم المتحدة المنعقدة في تشرين 2010.

وفي نفس الإطار قدم الأمين العام للجمعية العامة للأمم المتحدة تقريراً بشأن دور مؤسسات

أمناء المكالم والوكلاء وغيرها من المؤسسات الوكينية المعنية بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها،

تضمن معلومات عن الأنشطة التي اضطلعت بها المفوضية السامية لحقوق الإنسان والتدابير

التي اتخذتها الحكومات لأجل ذلك، والدعم المقدم إلى تلك المؤسسات على الصعيدين

الإقليمي والدولي، وكذلك التعاون بين هذه المؤسسات والوكيات الإقليمية والدولية لتعزيز

حقوق الإنسان وحمايتها، وذلك حتى يصبح لمؤسسات أمناء المكالم والوكلاء وغيرها من

المؤسسات الوكينية المعنية بحقوق الإنسان دوراً فعالاً ومقرراً على الصعيد الأممي إلى جانب

المؤسسات الأعضاء الأخرى.

ومن أجل تشجيع الدول الأعضاء على تفعيل القرارات الجمعية العامة خاصة على ما

يلين:

- التنصير في إنشاء مؤسسات مستقلة لأمناء المكالم والوسكء وغيرها من المؤسسات الوكصنية المعنية بحقوق الإنسان أو تعزيز ما هو قائم منها؛
- تنظيم وتنفيذ أنشطة للتوعية حسب الاقتضاء على المستوي الوكصني، بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين، من أجل زيادة الوعي بالدور الهام لمؤسسات أمناء المكالم والوسكء وغيرها من المؤسسات الوكصنية المعنية بحقوق الإنسان؛
- حق كل دولة في أن تختار المؤسسات الوكصنية بما في ذلك مؤسسات أمناء المكالم والوسكء وغيرها من المؤسسات الوكصنية المعنية بحقوق الإنسان، الإكصار الأصلم لاحتياجاتها الخاصة على الصعيد الوكصني من أجل تعزيز حقوق الإنسان كبقا للصكوك الدولية لحقوق الإنسان؛
- تشجيع مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان على القيام، من خلال خدماتها الاستشارية، بتنظيم ودعم أنشطة تخصص لمؤسسات أمناء المكالم والوسكء وغيرها من المؤسسات الوكصنية القائمة المعنية بحقوق الإنسان، وعلى تعزيز دور هذه المؤسسات في إكصار النكصم الوكصنية لحماية حقوق الإنسان؛
- تشجيع مؤسسات أمناء المكالم والوسكء وغيرها من المؤسسات الوكصنية المعنية بحقوق الإنسان، حيثما وجدت، على القيام بما يلي:

• العمل حسب الاقتضاء، وفقا لمبادئ باريس المتعلقة بمركز ووسائل تشغيل المؤسسات
الوطنية لتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، وغيرها من الصكوك الدولية ذات الصلة
بغية تعزيز استقلالها وتنمية قدراتها، في سبيل مساعدة الدول الأعضاء على تعزيز حقوق
الإنسان وحمايتها؛

• التقدم، بالتعاون مع مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، بحلب اعتمادها لدى
اللجنة التنسيق الدولية للمؤسسات الوطنية المعنية بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها،
وتمكينها من التفاعل بنشاط مع الهيئات المعنية بحقوق الإنسان في منظومة الأمم
المتحدة.

• تقديم الأمين العام تقريراً عن تنفيذ هذا القرار إلى الجمعية العامة في دورتها السابعة
والستين.



الفهرس

2 مقدمة

القسم الأول: حصيلة أنشطة المؤسسة في مجال معالجة الشكايات

10 والتطلعات برسم سنة 2010

11 - الفصل الأول: المعصيات الأساسية والمؤشرات العامة

13 ▪ المحور الأول: التوجيه والإرشاد

18 ▪ المحور الثاني: الشكايات المسجلة في مواجهة الإدارة

19 - نتائج الدراسة الأولية

22 - الإحالة المتبادلة للشكايات مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان

26 - البيانات التفصيلية للشكايات المسجلة في قاعدة التصنيفات

43 - نتائج معالجة الشكايات مع الجهات المعنية

48 - الفصل الثاني: الإصلاحات الضرورية لتحسين فعالية الأداء الإداري

49 ▪ المحور الأول: امتتاج الإشكاليات الكبرى

57 ▪ المحور الثاني: تفعيل آلية البحث والتحرير

القسم الثاني: الأنشطة المواكبة والآفاق المستقبلية لعمل المؤسسة

- الفصل الأول: توكيد دعائم التواصل والتعاون على الصعيد الوطني والدولي

- 60.....
- 62.....
- 63.....
- 66.....
- 67.....
- 69.....
- 77.....

- الفصل الثاني: ترسيخ الحكامة الإدارية الرشيدة عبر الاهتمام بتأهيل وتكوين

- 78.....
- 79.....
- 80.....
- 82.....

- الفصل الثالث: تعزيز العلاقات الخارجية

- 84.....
- 86.....
- 88.....

ملحق: موجز عن الوضعية المالية برسم سنة 2010