



موجز التقرير السنوي المرفوع

إلى

جلالة الملك محمد السادس نصره الله وأيده

من لدن وليه المملكة

برسم سنة 2019



صَاحِبُ الْجَلَالَةِ الْمَلِكُ مُحَمَّدُ السَّادِسُ نَصْرَهُ اللَّهُ

تقدیم

في استحضار ملفوبي للمرامى السامية من وراء إحداث هذه المؤسسة، وما أراده لها صاحب العلامة، نصل إلى الله، من استناد على الأصيل من المكتسبات، وانتكاري لأشيع السبل التي تغنى بما تحمله من إضافات، وهو يستنير بالتجييفات الملكية السامية، وأصلت المؤسسة عملها في حرص على أن تشرف بفضاء الحقوق الارتفاقية، بما هو مشروع من خدمات، وبما يكرسها القانون ويدعم المسماة أصلها، ويجعل الإنفاق غاية له في أجواء يكون فيها التحلية والشفافية قناعة وممارسة.

ولقد كان ذلك محفزاً للتغيير وبالذات للتجدد، جسدته مبادرة المؤسسة بوضع منصبه استراتيجي لتجربة عمل تمتلئ بخمس سنوات، حرصت فيه على ترتيب الأولويات، بما يسعف في تقديم الندوات، ويلور تصوراً مستجداً، مركزاً على قواعد العكامة الجيدة، والقري من المواضيع، والإخلاص لانتهاراته. وهكذا، انتقد المفكرون والرسّان من الفيارات، خصها في محاور محددة، بمحاضرات وبرامج مهيبة ومعروفة، بمُؤشرات قياس مخصوصة. وذلك بعد إحصاء تشخيصه عام لما تداولته وسائل إعلام المؤسسة منذ سنة 2011.

ولنلا يبقى خور المؤسسة منحصراً في البيواد مما تتوصل به من تشكيات، كان عليها كذلك أن تتوجه نحو انتاج قواعد تؤسس لعلاقة جديدة مع الإماراة، قوامها الانضباط للشريعة وتأمير عدالة مرفقية، يعكسها انحراف الإماراة في رؤى المؤسسة من خلال تنزيلاً توسيعياتها والتجلواه مع مقتراحاتها.

وهو ما فرض خلال هذه السنة، إن الكباب المؤسسة على تصوير منخومة معالجة التخلص عبر تصبيقات معلوماتية بوظائف جديدة، تستجيب لكل المتطلبات التدريبية، وتضمن حق التعلم الإلكتروني. بعد، من خلال فضاء خاص أطلق عليه اسم «فضاء المواطن».

وعلو مستوى تصوراتها المعنوية، حرص المؤسسة على أن تقدم في منهجيات عملها، وصريقة تعاصيها مع الملفات من عدّة زوايا، بلن وضع في الاعتبار مؤشرات جديدة تشكل إيجاباً عن التساؤلات الملحة، ولتكن بدلاً من حلقاً ونقلة نوعية بما توفره من معلومات تشخيصية مسلكية على صياغة قليل بعض المنازع التحذيرية في الأداء العمومي وإلزام الدراسات المختلفة من خلال وظيفة الرصد.

ولأجل ذلك، تم اعتماد معايير ومؤشرات جديدة، ملحوظة في تقليل حجم ما يملئه المؤسسة من ملفات تمحى بين عمومية التشكروخصوصية التخلص على المستويين الوصري والجهوي، جائحة ضمن مستوياتها التحليلية جهات المملكة كوحدات ترابية أساساً للمقارنات الممكنة في إطار «حقوقية التخلص»، معتمدة في ذلك، تارة على «شصر المتخلص» من أجل تقديم فكرة واضحة عن فناء المتخلصين واتباعهم البغرافية، والمواضيع التي تشكل صوراً اقتصاداتها؛ وتارة أخرى على «الإمارة المعنية بالتدخل أو التوجيه» في إطار تمويعها ضمن ميارات تفاوت أو قضايا معينة، وكذلك تواجهها البغرافية عبر مختلف رباع المملكة، كل ذلك للخروج بنتائج جديدة حول «جغرافية التخلص» و «جغرافية المتخلص».

هذا، لكون إغفال إعلادة تصنيف القضايا المعالجة داخل المؤسسة، تصنيفاً موضوعاتياً جديداً يساعد على تحديد مواطن الخلل التدريسي في موضوع ارتفاقو ميدان. مع جعل هذا التصنيف تصنيفاً ديناميكياً، يمكن من إعلادة تركيبة عندما تقتضي الحاجة ذلك.

كما اعتبرت المؤسسة، أن حرامة تشخيصية لواقع آجال البت في التخلصات يجب بها العمل الذي هي
حاجة تدريجية ملحة لاستنتاج آجال معقولة لمعالجة الملفات حسب كل أنواع التخلصات وصرقة إنهاها.

٩ - ملفات التوجيه المسجلة حسب المجال القطاعي الموجه إليه

النسبة المئوية من المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	المجال القطاعي المعنى بالتوجيه
%56,09	1 404	مجال العدالة
%23,13	579	قطاع الداخلية
%1,88	47	قطاع الشغل والإدماج المهني
%1,80	45	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبية السامية وال العامة
%1,40	35	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
%1,12	28	قطاع التربية الوطنية والتكون المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
%0,92	23	قطاع الصحة
%0,84	21	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
%0,76	19	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%0,72	18	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
%0,60	15	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
%0,52	13	الجمعيات والجالس المنتخبة
%0,52	13	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
%0,36	9	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%0,32	8	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
%0,20	5	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
%0,16	4	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
%0,08	2	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
%0,08	2	البيانات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكومة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
%0,04	1	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
%0,04	1	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
%8,43	211	مجالات قطاعية مختلفة
%100,00	2 503	المجموع

رابعاً: الملفات المعالجة برمي سنة 2019

يذكر الإشارة إلى أنه، مما يمجموعه 3339 ملف تخليم بدل خلال هذه السنة، تم التخليل في 2685 منها، أو بنسبة تصفية بلغت %80,41 وفق التوزيع المبين في الجدولين بعده.

ملفات التخليل المسجلة	الملفات التي تم التخليل فيها	النسبة من المسجل عام تخليل
3 339	2685	%80,41

طبعية المعالجة	الملفات التي تم التخليل فيها	النسبة من المسجل عام تخليل
بمقتضى توصيات	202	%6,05
بمقتضى قرارات	2 483	%74,36

١ - ملفات التخليل التوقيع فيها بمقتضى قرارات

لا بد من الإشارة إلى أن التقرير اعتمد نفس المقاربة التحليلية التي انتهجهها في التقرير المتعلق بتسجيل التخليل، وذلك لتسهيل عملية الوقوف على الأداء بالاعتماد على نفس المعايير المستند إليها في التحليل هذا، وقد توزعت الحصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة عن المؤسسة هذه السنة، وفق ما يلي:

النسبة المئوية	عدد القرارات	طبيعة القرارات الصادرة
%50,79	1 261	حفظ التظلم
%28,07	697	تسوية النزاع
%12,77	317	عدم الاختصاص
%8,38	208	عدم القبول
%100,00	2 483	المجموع

ويتضح من المعطيات أعلاه، أنه بالرغم من أن قرارات التظلم، احتلت المرتبة الأولى، بما نسبته 50,79 % من إجمالي القرارات الصادرة، فإن قرارات التسوية اعتبرت أكثر أهمية سواء بالنظر إلى عدد لها الذي يُعرف بارتفاعها، حيث بلغت ما مجموعه 697 قراراً بنسبة 28,07 % من مجموع القرارات الصادرة، أو من زاوية العيالات القضائية التي يُؤكّل جهوداً معتبراً لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الإقتصادية المعروضة أمامها، أو بالنظر للتصنيف الموضوعي لـ التظلمات المعنية بهذه القرارات. وبالتالي في المرتبة الثالثة، قرارات عدم الاختصاص، بنسبة 12,77 % من المجموع، ثم قرارات عدم القبول، بما مجموعه 208 ونسبة 8,38 %.

٢ - ملفات التظلم التوثيقية فيها بمقتضى توصيات

موضوع توصيات المؤسسة، تم تناوله من زاويتين

- التوصيات الصادرة في مختلف الملفات المعالجة خلال سنة 2019، والتوجهت تلذا المسجلة ببرمه ذات السنة، أو المخلفة عن سنوات سابقة.
- توصيات التتبع، وتهم مجموع التوصيات الصادرة خلال سنة 2019، وكذلك تلذا الصادرة في سنوات سابقة وراجحت خلال ذات السنة، وهو التوجه ينحصر إلى توصيات منفذة وتوصيات غير منفذة، كما تُعرّف في جانب آخر، بيان القيمة المالية للتوصيات التوجه تجاه الأحكام.

أ - التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2019 حسب التصنيف الموضوعي

النسبة المئوية من مجموع التوصيات الصادرة	عدد التوصيات الصادرة	التصنيف الموضوعي
%28,22	57	تلذمات ذات طبيعة مالية
%25,25	51	تلذمات ذات طبيعة عقارية
%24,75	50	تلذمات ذات طبيعة إدارية
%19,80	40	تلذمات من عدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة
%1,98	4	طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة
%100,00	202	المجموع

يتضح من المعطيات أعلاه أن التصنيف الموضوعي للتظلمات المعنية بالتوصيات، جاء مخالفاً لذات التصنيف فيما يندرج التظلمات الواردة، كما أن جميع هذه التصنيفات كانت التظلمات الخاصة بها معنية بتوصيات خلال هذه السنة ولو بنسبة متقاربة، باستثناء تلذا المتعلقة بطلبات المساعدة القضائية المؤقتة. هذا مع ما يذكر، الإشارة إليه، من اختلافات قيمتها التصنيفات الفرعية لذات التظلمات.

وقد همت التوصيات الصادرة العيالات القضائية التالية:

وأنحصاراً مما وقفت عليه المؤسسة، من أن يعممها من التخلمات تنتهي بالعفوه لعدم قيامها على أساس من القانون أو لعدم ارتكابها على مبدأ العدالة والإنصاف، خلصت المؤسسة إلى بلوغ مؤشر نسبوي جديداً أصلحت عليه إسم «مؤشر جدية التخلص»، والذي يقدرها السنة، في حدود ٦٢,٦٠ %، وذلك من أجل إعطاء صورة تقريبية حول نسبة التخلمات الجدية من مجموع الشكايات المقدمة، حسب كل قطاع إداري على حدة.

وبالاستناد إلى تأثيرها في تحديد قيم التخلص والشفافية، وتحوير منخومه السكامة والمساهمة في إبراز عوائق التنمية، حرصت المؤسسة، في مبادرة جديدة أيضاً، على فرز التخلمات والشككيات التي توصلت بها بالاستناد إلى مؤشرات لها علاقة بأهداف التنمية، اقتصرت فيها هذه السنة، على ثلاثة مؤشرات هي: الاستثمار والتخلص والبيئة.

هذا، دون أن تغفل المؤسسة بعض الفئات الاجتماعية التي تعيش أوضاعاً خاصة، كأسار لتحليل ما توصلت به هذه السنة من تخلمات.

تلخص هذه أهم المعايير المعتمدة في تقييم وتقليل ما سيأتي من إحصائيات، راجح التقرير فيها، بين تلك التي تهم أداء الإدارة وضمنها، وبين تلك التي تضرر كل جهة من جهات المملكة على حدة.

وهيكلها، تحت صياغة التقرير من الناحية المنهجية على أساس عشرة أجزاء:

الجزء الأول: الملفات المسجلة بالمؤسسة برمي سنة 2019؛

الجزء الثاني: الملفات المعالجة برمي سنة 2019؛

الجزء الثالث: أهم الاختلالات المرصودة في أداء الإدارة خلال سنة 2019؛

الجزء الرابع : الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برمي سنة 2019؛

الجزء الخامس: مؤشرات إحصائية حول زمزم معالجة وتعديل التخلمات؛

الجزء السادس: التقارير السنوية للمهنيين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برمي سنة 2019؛

الجزء السابع: موضوع السنة : منخومه التخلمات والشككيات الخاصة بالجامعيات كوحدات تربوية؛

الجزء الثامن: التواصل والتقويم والتعاون الدولي؛

الجزء التاسع : المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط؛

الجزء العاشر: الآفاق المستقبلية.

هذا ويمكن إجمال أهم ما تضمنه التقرير في المعاصي والمؤشرات التالية:

أولاً: مؤشرات إحصائية عامة حول الملفات المسجلة بالمؤسسة برمي سنة 2019

نوع الملف	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
ملف تظلم	3339	%57,15
ملف توجيه	2503	%42,84
ملف طلب تسوية	1	%0,02
المجموع	5843	%100,00

لقد بلغ، مجمل ما توصلت به المؤسسة من تصليبات وتشكييات ونظاماً خلاص سنة 2019، والترفع عن لها ملفاً، ما يمتد إلى 5843، لم يشكل ما يندرج منها ضمن اختصاص المؤسسة، سوى 339 ملفاً، أو 5,7% من مجموع ما توصلت به المؤسسة، مسجلة بذلك ارتفاعاً عن السنة الماضية، بما يمتد إلى 601 ملف، وبزيادة ناهزت نسبتها 22%؛ أما الباقى، فقد عملت المؤسسة على إحالة بعضها على الإذارات المعنية، لافتئه ما يفرضه الموقف.

كما بثت المؤسسة كلب تسوية واحد، هرتسوية نزع قائم حول الاختصار الترايد بين جماليتين ترابيتين

١ - تصنيف الملفات المسجلة حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة

يبين هذا الجدول، نسبة بعض الفئات الاجتماعية التي ترأولت المؤسسة لدراستها اهتماماً خاصاً اعتباراً للأوضاع التي تعيشها، فمن مجموع 5843 ملفاً، يبلغ خلال هذه السنة، فيعد أن 1472 منها هي خمس فئات، أو ما يمثل نسبة 25,19% من مجموع المتواصل به.

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	المجموع	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
مغاربة العالم	461	%31,32	%7,89
في وضعية هشة	425	%28,87	%7,27
نزلاء المؤسسات السجنية	235	%15,96	%4,02
فئة الأرامل	198	%13,45	%3,39
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	153	%10,39	%2,62
المجموع	1472	%100,00	%25,19

٢ - الملفات المسجلة حسب ورائها من مختلف جهات المملكة وكذا الدول الأجنبية

يتبيّن من المجدولين، أنه فضلاً عن التخلصات الواردة من بحوث أجنبية، فإن ما كانه كل جهات المملكة كانت مصدر التماس خدمات المؤسسة، وأن نصف جهات المملكة، استأثرت بنسبة 71,89% من مجموع الملفات المسجلة وقد تصدّرت جهة الدار البيضاء - مراكش التربى بـ 809 ملفاً، فيما يليها ترتيباً الأعداد، والنسبة المفصلة في الجدول.

كذا وبشكل الإشارة أن 13 عمالات وأقاليم تتبع إلى جهات مختلفة، تجاوزت عددها 100 شكایة لكل منها.

جهات وعمالات وأقاليم المملكة	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
الدار البيضاء - سطات	809	%13,85
فاس - مكناس	799	%13,67
الرباط - سلا - القنيطرة	721	%12,34
الشرق	533	%9,12
طنجة - تطوان - الحسيمة	514	%8,80
مراكش - أسفى	471	%8,06
سوس - ماسة	339	%5,80
العيون - الساقية الحمراء	306	%5,24
بني ملال - خنيفرة	305	%5,22
درعة - تافيلالت	256	%4,38
كلميم - واد نون	115	%1,97
الداخلة - وادي الذهب	20	%0,34
جهات غير محددة	163	%2,79
المجموع	5 351	%91,58

مصدر التظلم	عدد الملفات	النسبة من المسجل العام
مجموع الملفات المسجلة حسب الدول الأجنبية الواردة منها	492	%8,42

٦ - الملفات المسجلة تسمى الجداول الفصلية المعروفة بها

النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	المجال القطاعي المعنى
924,83	1 451	مجال العدالة
%23,64	1 381	قطاع الداخلية
%7,96	465	الجماعات والمجالس المنتخبية
%6,91	404	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
%6,21	363	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
%5,20	304	قطاع الشغل والإدماج المهني
%3,06	179	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%2,58	151	صندوق الإيداع والتدبير
%1,87	109	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
%1,73	101	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
%1,69	99	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
%1,56	91	المجالات الارتقاءية المقدمة من طرف المندوبيات السامية وال العامة
%1,44	84	قطاع إعداد التراب الوطني والعمارة والإسكان وسياسة المدينة
%1,20	70	قطاع الصحة
%0,94	55	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%0,89	52	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
%0,79	46	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
%0,75	44	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
%0,74	43	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
%0,58	34	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
%0,39	23	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
%0,36	21	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
%0,27	16	رئاسة الحكومة
%0,07	4	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
%0,05	3	الأمانة العامة للحكومة
%0,02	1	تظلمات وتشكيك تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
%4,26	249	مجالات قطاعية مختلفة
%100,00	5 843	المجموع

يمكن لهذا الجدول من زرير صورة أفقية واحدة، حول «منخومه التشكري» يحسب الحالات الفحصية الرئيسية، يغفر النضر عن تصريحه مواضيعها. وقد تمركز الحال العدالة في صدارة الترتيب بنسبة بلغت 24,83% من مجموع المسجل، تلاه الحال قصاع الداخلية، بنسبة بلغت 23,64% من نفس المجموع، ثم الحالات والحالات المنتسبة في المركز الثالث، بنسبة 7,96%， فيافق الحالات الفحصية، كما هو مبين في الجدول التالي.

هذا، وتتضمن التقارير بالموازاة مع ذلك، تقييلاً لبعض التخلمات المرتبطة ببعض الحالات الارتفاقية التي يتم تذكيرها من أكثر من قصص إلحادي، مما يصرح مؤال توحيد البهلوى وتنسيق السياسات، ويذكرو إلوجذية التفكير في قبميم بعضها.

٣ - الملفات المسجلة حسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	عدد الملفات	النسبة من مجموع الملفات المعنية بالمؤشرات التنموية
التخليل	119	%45,25
الاستثمار	100	%38,02
البيئة	33	%12,55
التخليل في مجال الاستثمار	5	%1,90
الاستثمار في مجال البيئة	4	%1,52
التخليل في مجال الاستثمار في البيئة	1	%0,38
التخليل في مجال البيئة	1	%0,38
المجموع	263	%100,00

مصلحة من المؤسسة هي إبراز ما قد يكون من عوائق تنموية، أعدت تصنيفاً بمجموع التخليل والتشكيل والتوصيات بها، بالإضافة إلى مؤشرات ثلاثة هي: الاستثمار والتخليل والبيئة، حيث خلص التصنيف إلى أن موضوع ما يجمعه 263 شكلاً وتخليلاً وتحصلت له اتصال مباشر بهذه المؤشرات.

ثانياً: مؤشرات إحصائية عامة حول ملفات التخليل المسجلة بالمؤسسة (ملفات الاختصار)

بلغ عدد التخليلات التوصيات بها المؤسسة، خلال سنة 2019، والتي تميز أنها تدخل ضمن نطاق اختصاصها، ما يجمعه 3339 تخليل، وهو ما شكل نسبة 57,15% من مجموع ما تحصلت به من تخليلات وتشكيلات مختلفة.

١ - ملفات التخليل المسجلة حسب التصنيف الموضوعي للتخليل

التصنيف الموضوعي	عدد ملفات التخليل	النسبة من المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1 332	%39,89
تظلمات ذات طبيعة مالية	1 076	%32,23
تظلمات ذات طبيعة عقارية	695	%20,81
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	193	%5,78
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	37	%1,11
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	6	%0,18
المجموع	3339	%100,00

يستنتج من هذه المعطيات، أن التخليلات ذات الصيغة الإدارية، تصدر التصنيف الموضوعي للرئيس لملفات الاختصار، بما نسبته 39,89% من مجموع هذا الصنف من التخليلات، تلتها التخليلات ذات الصيغة المالية بنسبة 32,23% من نفس المجموع، فالتدخلات ذات الصيغة العقارية، بنسبة 20,81%， ثم التخليلات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة، بنسبة 5,78%， في حين احتلت التخليلات المرتبطة بحقوق الإنسان المرتبة الخامسة، بنسبة 1,11%， فالتدخلات المتعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة، بـ 6 ملفات فقط.

٩ - ملفات التخلص المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية المعنية بالكرامة

الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة	النسبة من المجموع	عدد ملفات التخلص	النسبة من المجموع العام تخلص
مغاربة العالم	%66,98	233	%36,46
في وضعية هشة	%5,12	171	%26,76
فئة الأرامل	%4,40	147	%23,00
فئة الأشخاص في وضعية إعاقة	%1,95	65	%10,17
نزلاء المؤسسات السجنية	%0,69	23	%3,60
المجموع	%19,14	639	%100,00

من مجموع 3359 ملفا، يجد أن 639 منها، هي من فئات المجتمعية، أو ما يمثل نسبة 19,14% من مجموع تخلصات الاختصاص المسجلة بالمؤسسة. احتلت فيها فئة مغاربة العالم المرتبة الأولى، بنسبة 36,46%، من الجميع، تلتها فئة الأشخاص في وضعية هشة بنسبة 26,76%， ثم فئة الأرامل بنسبة 23%， متقدمة بفئة الأشخاص في وضعية إعاقة بنسبة 10,17%， ثم فئة نزلاء المؤسسات السجنية بنسبة 3,6%.

١٠ - ملفات التخلص المسجلة بحسب المجال القطاعي المعنى بها

المجال القطاعي المعنى	النسبة من المجموع العام تخلص	عدد ملفات التخلص
قطاع الداخلية	%24,02	802
الجماعات وال مجالس المنتخبة	%13,51	451
قطاع التربية الوطنية والتكون المنيف والتعليم العالي والبحث العلمي	%11,26	376
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الادارة	%10,39	347
قطاع الشفف والإدماج المنفي	%7,70	257
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	%5,09	170
صندوق الإبداع والتدبير	%4,52	151
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	%3,02	101
قطاع إعداد التراب الوطني والتعهير والإسكان وسياسة المدينة	%2,52	84
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	%2,49	83
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	%2,34	78
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	%1,50	50
قطاع الصحة	%1,41	47
مجال العدالة	%1,41	47
المجالات الازتاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية وال العامة	%1,38	46
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	%1,26	42
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	%1,08	36
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	%0,99	33
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	%0,90	30
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	%0,57	19
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	%0,48	16
رئاسة الحكومة	%0,48	16
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	%0,33	11
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	%0,09	3
الأمانة العامة للحكومة	%0,09	3
تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	%0,03	1
مجالات قطاعية مختلفة	%1,17	39
المجموع	%100,00	3 339

لقد أظهر تصنيف القصاع المعنى بالتخلفات الواردة على المؤسسة، العلامات المعنية أكثر بـ التخلفات المزدوجين حيث تمركز مصالح قصاع الداخلية في صداره الترتيب، متبعاً بالبعض العلامات والعلامات المنتسبة، ثم قصاع التربية الوطنية والتقويم المعنوي والتعليم العالي والبحث العلمي، ثم باقى العلامات القصاعية، وفق التفصيل المبين في الجدول الآتي.

ولما كانت التخلفات المقدمة في مواجهة العلامات والعلامات المنتسبة قد عرفت ارتفاعاً، فإن تلك المقدمة في مواجهة كل من قصاع الداخلية، والاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة شهدت انخفاضاً في عددها.

٤ - ملفات التخلف المسجلة بحسب مؤشر جدية مركز التخلف

بالاستناد إلى مجموع القرارات التي انتهت فيها المؤسسة إلى رفع التخلفات لعدم قيامها على أساس سليم بلوري مؤشراً نسبياً جديداً، أصلقت عليه إسم «مؤشر جدية مركز التخلف»، من أجل إعفاء صورة تقريبية حول نسبة التخلفات الجديدة من مجموع المسجل بحسب مختلف القصاعات المعنية بها، والذي بلغت نسبة ٦٢,٦٠٪، على التفصيل المبين في الجدول الآتي:

المجال القطاعي المعنى	العدد الكلمي	النظام	الجهة	القرارات	مؤشر جدية مركز التخلف
قطاع الداخلية	802	النظام	الجهة	القرارات	%47,26
الجماعات وال المجالس المنتخبة	451	النظام	الجهة	القرارات	%58,98
قطاع التربية الوطنية والتقويم المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	376	النظام	الجهة	القرارات	%71,54
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	347	النظام	الجهة	القرارات	%68,01
قطاع الشغل والإدماج المهني	257	النظام	الجهة	القرارات	%65,76
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	170	النظام	الجهة	القرارات	%60,00
صندوق الابداع والتدبير	151	النظام	الجهة	القرارات	%88,08
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	101	النظام	الجهة	القرارات	%66,34
قطاع إعداد التراب الوطني والعمارة والإسكان وسياسة المدينة	84	النظام	الجهة	القرارات	%55,95
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	83	النظام	الجهة	القرارات	%71,08
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	78	النظام	الجهة	القرارات	%53,85
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	50	النظام	الجهة	القرارات	%98,00
قطاع الصحة	47	النظام	الجهة	القرارات	%74,47
مجال العدالة	47	النظام	الجهة	القرارات	%82,98
المجالات الارتفاعية المقدمة من طرف المندوبيات السامية وال العامة	46	النظام	الجهة	القرارات	%26,09
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	36	النظام	الجهة	القرارات	%75,00
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	33	النظام	الجهة	القرارات	%96,97
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	النظام	الجهة	القرارات	%56,67
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	19	النظام	الجهة	القرارات	%52,63
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	16	النظام	الجهة	القرارات	%56,25
رئاسة الحكومة	16	النظام	الجهة	القرارات	%100,00
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	11	النظام	الجهة	القرارات	%45,45
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	3	النظام	الجهة	القرارات	%100,00
الأمانة العامة للحكومة	3	النظام	الجهة	القرارات	%100,00
مجالات قطاعية مختلفة	39	النظام	الجهة	القرارات	%53,85
المؤشر العام لجدية مركز التخلف	3339	النظام	الجهة	القرارات	%62,60

5 - ملفات التخلص المسجلة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

تبين من هذا الجدول أن مواجه 188 تخلصاً ارتبطت بمؤشر لها علاقة بأهداف التنمية، وقد احتلت تلك المتصلة بمواقع الاستثمار المرتبة الأولى بنسبة 46,81% من مجموع ملفات التخلص المعنية بهذه المؤشرات، تلتها الملفات المرتبطة بالتحلية بنسبة 34,04%، ثم الملفات المعنية بمؤشر البيئة بنسبة 14,36%.

المؤشر المعتمد	النسبة المئوية من المجموع	عدد ملفات التخلص
الاستثمار	%46,81	88
التخليل	%34,04	64
البيئة	%14,36	27
التحليل في مجال الاستثمار	%2,66	5
الاستثمار في مجال البيئة	%2,13	4
المجموع	%100,00	188

6 - مؤشرات حول ملفات التخلص المسجلة بالمؤسسة بحسب جغرافية المتخلص

جغرافية المتخلص	مجموع الملفات	النسبة الإجمالية
فاس - مكناس	544	%16,29
الدار البيضاء - سطات	446	%13,36
الرباط - سلا - القنيطرة	443	%13,27
الشرق	324	%9,70
طنجة - تطوان - الحسيمة	310	%9,28
الخارج	244	%7,31
مراكش - أسفي	218	%6,53
العيون - الساقية الحمراء	208	%6,23
سوس - ماسة	179	%5,36
بني ملال - خنيفرة	164	%4,91
درعة - تافيلالت	132	%3,95
كلميم - واد نون	68	%2,04
الداخلة - وادي الذهب	11	%0,33
جهات غير محددة	45	%1,35
بلدان أجنبية غير محددة	3	%0,09
المجموع	3339	%100,00

لقد أفرزت المعطيات الإحصائية الخاصة بتحليل تخلصات الاختصار بحسب هذا المعيار إلى ترتيب جهات المملكة بحسب ترتيب احتلتها فيه جهة فاس - مكناس صدارة الترتيب بـ 544 تخلصاً وبـ 16,29% من مجموع التخلصات متقدمة على جهة الدار البيضاء - سطات بـ 446 تخلصاً وجهة الرباط - سلا - القنيطرة بـ 443 تخلصاً، وجهة الشرق بـ 324 تخلصاً فيافق جهات المملكة بحسب الترتيب المبين في الجدول

7 - مؤشرات حول ملفات التخلص المسجلة بالمؤسسة بحسب جغرافية الإدارات المتخلص منها

يقدم هذا الجدول نبذة عامة حول الانتشار الجغرافي للإدارات المتخلص منها، وهو معضو جديده، يرسم خارطة المرافق الإدارية المعنية بملفات التخلص في إطار جغرافي معاً، وإن كانت النتائج، تظهر التفاوت الكبير في التوزيع بين جهة الرباط - سلا - القنيطرة وباقى جهات المملكة من حيث عدد التخلصات، وتبرز التمركز المترفع للإدارات المعنية بها على مستوى جهة المأكورة، بنسبة 44,59% من مجموع ملفات التخلص متبوطة بجهة فاس - مكناس بنسبة 13,40%， ثم باقى جهات المملكة بأعدهما ونسب متقاربة، فقد شكلت التخلصات التي هي تحت إشراف الإدارات المتواجدة بجهة الداخلة - والمرآب نسبة لم تتجاوز 0,21%.

الجهات وأقاليم وعمالات المملكة	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع
الرباط - سلا - القنيطرة	1487	%44,59
فاس - مكناس	447	%13,40
الدار البيضاء - سطات	330	%9,90
طنجة - تطوان - الحسيمة	309	%9,27
العيون - الساقية الحمراء	177	%6,31
الشرق	152	%4,56
مراكش - آسفي	109	%3,27
سوس - ماسة	106	%3,18
بني ملال - خنيفرة	102	%3,06
درعة - تافيلالت	57	%1,71
كلميم - واد نون	52	%1,56
الداخلة - وادي الذهب	7	%0,21
المجموع	3335	%100,00

ثالثاً: ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة (ملفات عدم الاختصاص)

بلغ عدداً التشكيكات التوجيهية بها المؤسسة، خلال هذه السنة، والتوجهين أنها تخرج عن نطاق صلاحياتها، ما يمسمى بـ 503، أو ما نسبته 42,84 % من مجموع المسجل العام، وقد فتحت لها ملفات، أحدها مسار التوجيه أو الإحالة أو الإحاصة حسب كل حالة. وهمت مواضيعها ما هو مبين بعده، وفق الترتيب الوارد في الجدول

١ - ملفات التوجيه المسجلة بحسب التصنيف الموضوعي للشكایات

التصنيف الموضوعي	عدد ملفات التوجيه	النسبة المئوية من مجموع المسجل العام توجيه
شكایات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنوين)	831	%33,20
طلبات الحصول على توظيف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات	523	%20,89
شكایات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية	438	%17,50
شكایات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالبات اجتماعية عامة)	204	%8,15
شكایات مرتبطة بسوء التدبير الإداري العام	120	%4,79
شكایات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	103	%4,12
شكایات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص	96	%3,84
شكایات موجبة ضد مساعدي القضاء	62	%2,48
شكایات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	62	%2,48
شكایات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	33	%1,32
شكایات تهم السلوك القضائي	14	%0,56
الشكایات المرتبطة بحقوق الإنسان	4	%0,16
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	%0,16
شكایات ضد إدارات أجنبية	4	%0,16
شكایات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	2	%0,08
شكایات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	%0,08
شكایات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادلة	1	%0,04
المجموع	2 503	%100,00

وقد تم توجيه أصحابها إلى مختلف القضايا المعنية وفق ما هو مسند في الجدول بعده:

النسبة المئوية	عدد التوصيات الصادرة	المجال القطاعي المعنى والإدارات التابعة له
%29,70	60	الجماعات والمجالس المنتخبة
%21,29	43	قطاع الداخلية
%8,91	18	قطاع الشغل والإدماج المهني
%7,92	16	قطاع التربية الوطنية والتكتون المبني والتعليم العالي والبحث العلمي
%7,43	15	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
%3,47	7	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
%2,97	6	قطاع العدل
%2,48	5	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
%2,48	5	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%2,48	5	رئاسة الحكومة
%2,48	5	قطاع اعداد التراب الوطني والعمارة والإسكان وسياسة المدينة
%1,98	4	صندوق الإبداع والتنمية
%1,98	4	المجال القضائي
%0,99	2	قطاع الصحة
%0,99	2	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
%0,50	1	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
%0,50	1	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%0,50	1	المجالات الازتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية العامة
%0,99	2	مجالات قطاعية مختلفة
%100,00	202	المجموع

ولعل ما يقدر الإشارة إليه في هذا الشأن، هو احتلال الجماعات والمجالس المنتخبة للمركز الأول ضمن المجال القطاعي المعنية بتوصيات المؤسسة الصادرة، خلال هذه السنة، بما يسموّه 60 توصية، وبنسبة 29,70% من مجموع التوصيات الصادرة.

كما يلاحظ مما سبق أن عدد التوصيات الصادرة بشكل فصص 28,98% بالمقارنة مع عدد قرارات التسوية وأن نسب إصدار التوصيات في مختلف التصنيفات الموضوعاتية للتخلصات، جاءت متباينة بالمقارنة مع عدد القرارات الصادرة في نفس التصنيفات، والأمر يرجع لما أعلنت عنه المؤسسة في مذتصها الاستراتيجي من أن هدف الوساطة المؤسساتية، ليس إنتاج التوصيات، وإنما إنتاج العول للمشاكل المعروضة.

بـ - الوضعيّة العامة لِإجمالي التوصيات موضوع التتبع

نسبة المئوية	عدد التوصيات موضوع التتبع	مآل التوصية
%26,53	304	دون جواب
%26,18	300	في طور التنفيذ
%20,94	240	تعذر التنفيذ
%14,57	167	في انتظار انصمام آجال الجواب
%8,90	102	تنفيذ التوصية
%2,53	29	ملفات معروضة على القضاء
%0,35	4	حالات خاصة
%100,00	1146	المجموع

إن قليل هذه الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تبعتها المؤسسة، خلال هذه السنة، ينذر أن وضعيتها مختلف باختلاف موقع الإماراة المعنية بها. وهكذا، نلاحظ أن عدد التوصيات التي يهتم بها جهاز الإمارة المعنية مرتفع مقارنة بما في الوضعيات الأخرى، حيث تمثل 28,53 % من الجميع، متبوعة بتلك التوجه في صور التنفيذ، ثم التوصيات التي أعلنت الإمارة موقعها المتسم بتعذر تنفيذها، حيث عملت المؤسسة على مكافحة رئيس الحكومة في موضوعها كصبا للقانون، فيما في الوضعيات كما هو مبين أعلاه.

وبالرغم من أن عدد التوصيات موضوع التتبع من لدن المؤسسة في القضايا التي تهم تنفيذ الأحكام القضائية في مواجهة أشخاص القانون العام، هو ضئيل مقارنة بما في التصنيفات الموضوعاتية الأخرى، حيث لا يتجلوا نسبة 18,85 % في القيمة الإجمالية للأحكام المعنية بهذه التوصيات، بلغت 193,469,611,19 درهما.

ج - التوصيات المنفذة خلال سنة 2019 حسب المجال القطاعي المعنى والإماراء التابعة له

المجال القطاعي المعنى والإدارات التابعة له	عدد التوصيات المنفذة	النسبة المئوية
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	21	%15,56
الجمعيات والمؤسسات المنتخبية	20	%14,81
قطاع التربية الوطنية والتكون المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	18	%13,33
قطاع الشغل والإدماج المهني	16	%11,85
قطاع الداخلية	14	%10,37
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	12	%8,89
رئاسة الحكومة	10	%7,41
قطاع الصحة	5	%3,70
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	3	%2,22
صندوق الإيداع والتدبير	2	%1,48
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2	%1,48
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2	%1,48
المجال القضائي	2	%1,48
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	1	%0,74
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	1	%0,74
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	1	%0,74
قطاع العدل	1	%0,74
قطاع إعداد التراب الوطني والعمارة والإسكان وسياسة المدينة	1	%0,74
المجالات الاتفاقية المقدمة من طرف المندوبية السامية العامة	1	%0,74
مجالات قطاعية مختلفة	2	%1,48
المجموع	135	%100,00

ـ الوضعية العامة للتوصيات غير المنفذة

يتضح من قليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات غير المنفذة، أن الوسادة المؤسساتية كآلية بدائلة لحل الخلافات، لم تتحقق بعد بالشكل كل الإماراء، رغم ما يمكن أن توفره على خدمة الدولة من مصاريف بهذه الصريقة الخارجية. كما أن التوصيات غير المنفذة بالنظر لبعض التوصيات المتراكمة، تؤثر بشكل كبير على ما تم تحقيقه هذه السنة من نتائج من زاوية «نسبة التوصيات المنفذة من التوصيات الصادرة»، حيث بلغت (1011 توصية) تهم القطاعات التالية:

النسبة المئوية	عدد التوصيات غير المنفذة	المجال القطاعي المعنى والإدارات التابعة له
%23,84	241	الجماعات والمجالس المنتخبة
%23,64	239	قطاع الداخلية
%11,18	113	رئاسة الحكومة
%7,32	74	قطاع الشغل والإدماج المهني
%7,22	73	قطاع التربية الوطنية والتكون المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
%6,43	65	قطاع الاقتصاد والمالية واصلاح الادارة
%4,45	45	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
%2,77	28	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
%2,47	25	قطاع إعداد التراب الوطني والتعهير والإسكان وسياسة المدينة
%2,08	21	قطاع الصحة
%2,08	21	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%1,29	13	قطاع العدل
% 0,89	9	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
%0,69	7	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%0,69	7	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
%0,59	6	صندوق الإبداع والتدبير
%0,49	5	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
%0,49	5	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
%0,40	4	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبies السامية العامة
%0,30	3	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
%0,20	2	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
%0,20	2	المجال القضائي
%0,30	3	مجالات قطاعية مختلفة
%100,00	1 011	المجموع

٥ - نتائج لأهم التوصيات الصادرة في ملفات التخلص برسم سنة 2019

كما تنص التقارير، أيضاً لأهم القواعد التي أقرها بمقتضى توصيات همت بمجموعة من المجالات من قبيل تأمين الحقوق المكتسبة عند تمويل صيغة المشغل والاختفاء المادي وتحقیق التعمیر المنصف، ومحفوظة ملحة الإخارة في فرض عقد نموذجي لاستغلال المأذونيات، والتزام الإخارة بتحريز الملك العمومي والتزام الإخارة بتؤمنيز الدراة للأصحاب في وضعية إعالة، وتنفيذ مقررات مجلس الوصاية، ومحفوظة الاقتراض من المعاش وحق المرافق في التوصل بجواب من الإخارة... إلخ.

٦ - ملفات التوجيه التوثيقية فيها بمقتضى قرارات إجرائية

بالموازاة مع ملفات التخلص قامت المؤسسة بتحقيقية العديدة من ملفات عدم الاختصار المعروضة عليها في إطار مهامها التوجيهية والإرشادية، باعتماد ذلك مؤشرات لا علامة قامت به من معايير لضمان تواصل فعال بين المرافق والإخارة. حيث أتتىت المقدمة ما يمسمى ٢٤٣٩ إجرا، همت بحمل الشكايات المتوجهة بها، وهو ما شكل نسبة معايير بلغت ٩٧,١٦%.

خامساً: أهم الاختلاطات المرصودة في أداء الإدارات خلال سنة 2019

لقد وقفت المؤسسة على خيارها في السنوات الأخيرة من الاختلاطات التراثية على الإشارة إليها، وبتعذر الأمر أساساً بالامتناع عن تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارات، وإشكاليات تدبيرية متباينة بين الملكية وثائق التعمير وعدم توسيع الوعلة العقارية المخصصة لتنفيذ بعض المشاريع الاجتماعية، وتلك المتعلقة بالمعاشات والتغصية الصحية، فضلاً عن إخلالات تدبيرية همت تعثر التدبير المعلومياتي ببعض الإدارات، وتثير الاستقبال ببعضها، وعدم الإعلان عن نتائج المباريات، وعدم تنفيذ القرارات الإدارية، بالإضافة إلى الإشكاليات المتباينة في المعايير في التمدرس.

سادساً: الاقتراحات والتقارير الخاصة المنجزة برمسم سنة 2019

لقد أعدت المؤسسة في إطار تعديل اختصاصاتها، أربعة تقارير خاصة هذه السنة، بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات بعثت بها إلى الإدارات لتقوم بمخصوصها بمجهولها يمزج بالمعلوميات في ملامستها وتدبرها لدى المواطنين، وبتعذر الأمر بالتقدير الفاضل بعدم إمكانية مشاريع القوانين على هذه المؤسسة، بالإضافة إلى تقريرين متتعلقين بعدم الاستجابة لتوصيات مؤسسة وبيه العمالكة، ثم التقرير الغاضب حول اللقاء التواصلي مع المختصين الخارجيين لمؤسسة الوسيط.

في حين همت المقترنات الصادرة برمسم هذه السنة، المنحة الجامعية بقوة القانون لفائدة الأشخاص في وضعية إعاقة، والزيارة في عدد مراكز احتجاز المباريات المخصصة لغير والتغصية الاجتماعية للحرفيين وتمويل اقتضاءات الأشخاص والاشتراك الخاص باللغصية الصحية بين أنظمتهما الاجتماعي وحق الوالدة في استرجاع اشتراكاته موريثه في الضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى مقترن بشأن الفحص في القبول بأسلوب التكوين المهني.

سابعاً: مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدبير التخلمات والتشكيات

١ - معدل آجال جواب الإدارات في ملفات التخلمل

أرتيلها بمعدل آجال جواب الإدارات في ملفات التخلمل المعالجة بمقتضى قرارات، تبين أن «معدل تفاعل الإدارات» أو المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارات على أول مراسلة تهم تخللات المواطنين المعروضة على هذه المؤسسة، هو ٧٤ يوماً، وهو متوسط يفوق الأجل المنصوص عليه قانوناً، ويتأثر بما أو إليه بحسب مجموعة من المعنيين، أهمها موضوع التخلمل وصريقة إنفاقه، نوع القرار المتعدد والتصنيف الموضوعي للتخلمل موضوع القرار، فضلاً عن انتباذه الوثيق الوجائي متغيرات أخرى بحسب الإدارات أو المؤسسات المعنية بالتخلمل.

كما هر أيضاً بمعدل آجال جواب الإدارات في ملفات التخلمل المعالجة بمقتضى توصيات، والذى وصل إلى ٨٨ يوماً، ثم معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة، حيث تبين أن المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة منذ تبليغ التوصية إلى الجهة المعنية بها إلى حين تنفيذها، هو ٦٦٠ يوماً.

٢ - زمن معالجة التخلمات والتشكيات داخل المؤسسة

أخذابعين، الاكتتاب على الملفات المشكلة لمخزون المؤسسة من الملفات التورجع إلى السابقة من السنوات والبالغ عددها ٣٩٧٩ ملفاً، وفي غياب أو مؤشرات مستنيرة من دراسة علمية في الموضوع، ومن منطلق الإيمان بحق المواطنين أن ينضر تخللهم داخل أجل معقول، حرصت المؤسسة هذه السنة على إعطاء مؤشرات قياس مرجعية، لقياس مدى قدرة المؤسسة على التحكم في آجال معالجة التخللات المتواصل بها، والانتقال نحو تصور جديد أساسه في إعادة التخللات في زمن معقول.

وهكذا، فقد خلصت الدراسة إلى أن معدل آجال البت في الملفات المعنية، بغض النظر عن صبيحة الملف «توجيهية أو تخلص» هو 225 يوماً، وهو المعدل الذي يزيد في ملفات التخلص إلى 413 يوماً، ويقل في ملفات التوجيهية إلى 17 يوماً، علماً أن هذه المعدلات، تتأثر بالعديد من المتغيرات، منها نوع القرار المتعدد، والتصنيف الموضوعي، الرئيسي للتخلص موضوع القرار، وسلوك المتخلص والإمارات المعنية بالتخلص.

ثامناً: مؤشرات عامة حول بعض إجراءات تمهيز ملفات التخلص

إن المؤسسة، وهو إدّاع عن حقوق المرتفق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب، وتعتبره حقاً صبيحياً من حقوق المرتفق وتحت نفسها مختصرة في باب تحليل علاقتها بالإدارة واستخراج مؤشرات رقمية لقياس مدى تقادم مختلف الإمارارات مع مراسلاتها وتصنيفها، إلى القول أنه، مما يجمّعه 3228 مراسلة وجهتها إلى الإمارارات المعنية، لم تتلقي في شأن 426 منها أرجواب، أو بنسبة 13,50%. هذا فضلاً عن تغافلها عن حضور 61 جلسة من مُأصل 626 جلسة تمت برعيتها خلال هذه السنة.

نinth: التقارير السنوية للمختصين الدائمين للمؤسسة بالإدارة برمي سنة 2019

لقد تميزت هذه السنة، كما سابقتها، بارتفاع ملحوظ في عدد التقارير السنوية للمختصين، إذ بلغت ما يجتمعه 57 تقريراً، وهو مسار شكل مいく ارتفاع وتقدّم، يُؤشر على صدق النهج الذي اختارته الإمارارات المعنية، وبعكس إعلان نية عن إرادة تعاون مشمر بينها وبين المؤسسة من أجل بلوغ الأهداف المرجوة خدمة للمرتفقين.

عاشر: التواصل والتقويم والتعاون الدولي

قامت المؤسسة بالعديد من المهام الإدارية التواصلية للمؤسسة، جسدياً رغبتها في تعزيز نهج التشاركيّة، وتمكّن مبعوثها من التعريف على مقامها وصلاحياتها، والاقتراب أكثر من فلسفة الوساطة المؤسساتية، وبناء علاقات أساسها المصالحة، من أجل رفع منسوب الثقة في أحدها، وذلك من خلال منتديات مفتوحة همت الفضاء الجامعي والتربوي، وبعضاً المنتديات العامة، فضلاً عن التواصل مع بعض المؤسسات الدستورية ومغاربة العالم ومحليي المختصين الدائمين للمؤسسة فضلاً عن المشاركة في بعض اللقاءات التي تهم المجتمع المحلي، كما قامت بمجموعة من برامج التكوين والتدريب في مجال الوساطة، بالإضافة إلى عدة نشاطات على المستوى الدولي كان أبرزها انتخاب وبيه المملكة عضواً مسيراً بالمكتب المسير لشبكة الوسطاء وأميناً عاماً لدول المؤتمر الإسلامي، كما عملت على توحيد علاقات العمل الثنائي مع مؤسسات تeshire من أجل البحث عن تقويد الخدمات واستغلال المختصين المغاربة من خدمات وصفاء الدول الأجنبية، كما استقبلت العديد من الوسطاء، ولاسيما الأشقاء الأفارقة منهم، وحضر بالذكر وبيه جمهورية السنغال، ووبيه جمهورية مالى، ووبيه جمهورية البنين.

حادي عشر: موضوع السنة: من خصومة التخلص والتشكيل الخاصة بالجماعات كونها ترابية

لقد اختارت المؤسسة، التخلص، الخاصة بالجماعات، كموضوع قليلوي مستقل للتقرير السنوي لهذا السنة، خاصة بعدما أصبحت الجماعات من بين الإمارارات التي تتصدر التشكيل والتخلص، وتشكل نسبة 13,24% من مجموع ملفات الاختصار المفتوحة لدى المؤسسة في مواجهة مختلف الإمارارات، مسجلة بذلك ارتفاعاً واضحاً بالمقارنة مع سنة 2018، بلغت نسبة 65,54%， وبعدها تصدرت الإمارارات موضوع التوصيات الصادرة خلال هذه السنة، بـ 58 توصية.

آملين أن يجعل من هذا العзор الجديد ضمن التقرير السنوي للمؤسسة، صريقة جديدة لرصد الاختلالات الفيصلية التي قد تخلل تدابير بعض الإماراث ونقوية ميل تقديرها، حتى تصبح أكثر تعاوباً وتعلونا مع انتشار المرفقين وتخلل مؤسسة الوسيط. وأن يجعل منه في نفس الوقت محاولة لإعماله لتشكيل صورة واضحة عن علاقة المواصين بالبعض في إطار حقوقية الارتفاقية.

ثانية عشر: الآفاق المستقبلية

ستواصل المؤسسة مجهوداتها من أجل مزيد من التعريف بها، والرفع من قيمة أدائها، تعزيزاً للأمن الإماري وأسهاماً في ترسيخ مبدأ العدالة، من خلال الاستمرار في تحسين عملها، وانتشار تمثيلياتها، وتحقيق إجراءات تيسير اللوج الخدماتي والرفع من جودتها، وتقليل أمد بيتها فيما يتواتر عليها من تحملات.

هذا، فضلاً عن الاستمرار في نسج وتصوير علاقات التعاون المسؤول والشراكات الواقية مع كل الفاعلين في العقل العقوق والإماري.

واعتباراً للظروف التي أحاطت فترة إعداد هذا التقرير وخلاصاته، بسبب جائحة كورونا، ستشتغل المؤسسة في إطار ما يفرضه القانون المنظم لافتتاحياتها، حول موضوع تعتبره ذات أولوية لما له من اتصال مباشر بالحق في اللوج إلى الخدمات الإمارية، وفيما له علاقة بتغيير حالة الصواري الصحية وأثار ذلك على الحقوق الارتفاقية للمواصين.

