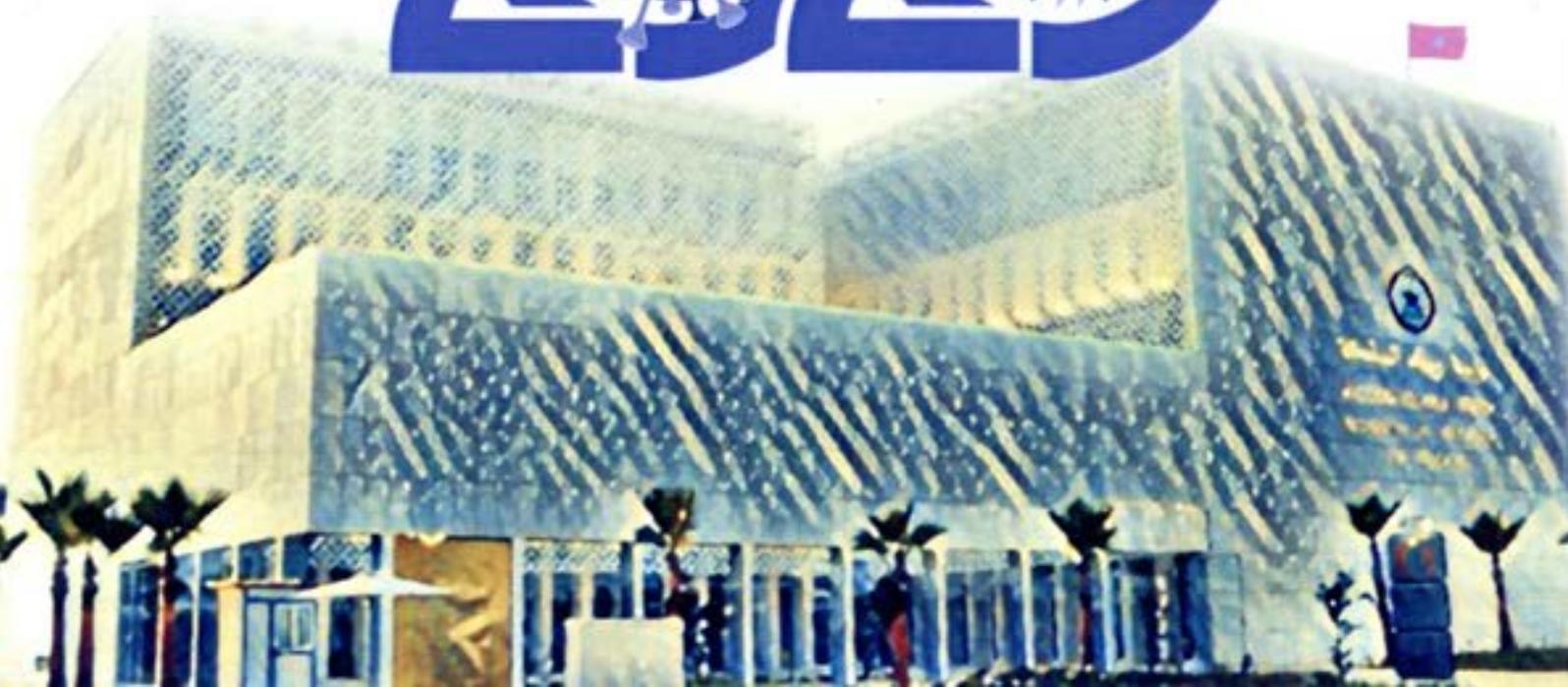


# موجز التقرير السنوي لمؤسسة وسيك المملكة





موجز التقرير السنوي المرفوع

إلى

جلالة الملك محمد السادس نصره الله وأيده

من لجان وسيك المملكة

برسم سنة 2020





صَاحِبُ إِجْلَالَةِ الْمَلِكِ مُحَمَّدِ السَّادِسِ نَصْرَهُ اللهُ





## الموجز العام

استمراراً في تنفيذ التعليمات المولوية السامية، حرصت المؤسسة خلال هذه السنة، على تجسيد انفرادها التام في تنفيذ ما سبق أن أعلنته من قبول منشوء في تصوراتها القائمة على مبدأ شفافية الأداء في إصدار أحكام إدارية جيدة، وواصلت تنفيذ مخصصاتها الاستراتيجي المرفوع إلى العلم الشريف، من خلال ما تضمنه من مفاور وبرامج، وفق جدول زمنية معلنة لبلوغ هدفه العلم، المتمثل في «الرفع من جودة خدمة المواطن، وتمكينه من المشروع من حقوقه، وتيسير سبل ارتفاقه، في إصدار أحكامه مبادئ الشفافية، والعدالة الجيدة، والمساواة أمام القانون والإدارة»، إاء بالرغم من مفاير الإكراهات والتصورات التي فرضتها الظروف الاستثنائية لجائحة كورونا، وما صاحبها من تدابير احترازية، وصلت حد فرض حالة الكوارى الصحية، وإقرار الحجر الصحي الشامل، الشيء الذي حال أو قل من فرض تنفيذ مجموعة من الأنشطة، فقد بلغت نسبة تنفيذها في نهاية هذه السنة 60% من مختلف الإجراءات العملية المشكلة للمراجع المقررة فيه، وهو ما يمثل نسبة 92% من الهدف الذي كان متوقفاً تحقيقه برسم هذه السنة عند إقرار المخصص، علماً أن هذه السنة أفضت باستثنائيتها الإدارة إلى إعادة ترتيب الأولويات.

وقد خلاص التقرير عموماً، إلى إقرار تقدم واضح في علاقة المؤسسة بالإدارة، غير أن ذلك لم يمنع من القول إن هذه العلاقة، لم تعكس من جانب آخر، الانسيابية المصوبة في علاقة المرتفق بالإدارة.

ولأن المؤسسة، تؤمن أن تحسين علاقة الإدارة بالمرتفق تتأسر على تصور شمولي قوامه خدمة المواطنين، والسير بنص ثابته ومتسارعة نحو أمن إداري مستدام، يضمن للمواطن اعتباراً وحقوقه، ويشيع لديه الانتماء على حقوقه الارتفاقية، فقد حرصت على أن توجه تدخلاتها هذه السنة وجهة تجعل «إنتاج العلول» في منصف الإدارة، مستنداً إلى معايير الحق، ومنضبطاً لقواعد الشرعية، ومسترشداً بمبادئ العدل والإنصاف. واعتبر ذلك، متصلاً بمدى التعبئة والانفراخ المعبر عنهما داخل مختلف مكونات الإدارة، ورهيناً بمدى القدرة على الالتفات إلى المورد البشري داخل منظومتها التخيرية في مختلف المستويات.

إن التحدي الحقيقي الذي واجهته المؤسسة، خلال هذه السنة، هو الاستجابة لانتخارات كل من يلجأ إلى خدماتها، بصرف ميسرة وداخل آجال معقولة، وهو الرهان الذي يتوقف كسبه على جعل الإدارة تستوعب الدور الدستوري للمؤسسة، وتتجاوب مع تدخلاتها وتوصياتها وقراراتها، وهو أمر، وإن تحقق نسبياً مع العديد من الإدارات، بالنظر لعدداً التوصيات المنفذة، والملفات المسواة، ويمثل البعوى المنجز، ومختلف المراسلات المعالجة، فإن الأمر لا زال في حاجة إلى المزيد من الجهد.

وبالرغم من أن المملكة المغربية، قد استلصحت بحكمة وتوجيهات جلالة الملك، نصره الله، وتعبئة مختلف السلطات العمومية، تدبير المرحلة باستباقية ويقظة ومهنية كبيرة، وهو ما مكنها من تقاء الأعباء، فإن ظروف الأزمة الصحية، وما خلفته من آثار، وما كان لها من انعكاسات على العديد من الحقوق الارتفاقية يجعل ما تلغته المؤسسة من تخلصات وتشكيات واهليات، وما توصلت إليه من خلاصات واستنتاجات على ضوء كل ذلك، يشكل مؤشراً إيجابياً على بروز سلسلة

من المصالح الاجتماعية المستجدة، قد تترجم زيادة العبء على الإدارة في الوفاء بها، مما قد يصعب أداءها بالضعف تارة، وبالعجز تارة أخرى، ويوجب بالتالي إيلاء الأهمية البالغة لموضوع التغطية الاجتماعية لجميع مكوناتها، في نسق عام مصبوع بالشفافية في البرامج والنجاعة في الأداء.

أکید، أن العديد من التدابير التي تم القيام بها خلال فترة الأزمة كانت ناجحة وناجعة، لكن بعض ما تم الوقوف عليه من ممارسات وما يميل من تشكيات، والتي وصلت حد تعصيل بعض المبادرات، وأدت إلى تنامي نوع من الاستياء لدى البعض، يجعلنا نتساءل حول مدى تأثير هذه الممارسات على أهمية البرامج والسياسات المتبعة.

الأمر الذي دفع المؤسسة إلى أن تقرر حيزاً من هذا التقرير، لتحليل ما أتيح لها القيام به بعد ما تلقت من تطلعات وتشكيات، وما بلغ إلى علمها من ممارسات، وما تبنته الإدارة من مواقف أبلغتها إلى رئيس الحكومة من أجل ممارسات مرفقية في ظل أزمة يشعر فيها المرتفقون بالمساواة في خدمات إدارية منصفة.

كما أن المؤسسة، وهي تقرر على الاستمرار في تفعيل كل ما أنالته بها المشرع من اختصاصات، وخاصة تلك المتعلقة بالمبادرة التلقائية، بإحدى إلى وضع يدها على مجموعة من القضايا اعتبرتها خلال هذه السنة، ذات أولوية، ضمنيتها ما رصده من ممارسات، وما ارتأت أن العالجة تدعو إليه كتدخلات، حيث انصبت على مواضيع تتصل بالحق في الصحة، بما فيه مكونات التغطية الصحية، وأخرى ذات ارتباط ببعض الحقوق، أو تلازم واقع بعض الفئات الاجتماعية، من قبيل عدم استفادة المكلفين بنقل الأموال من التعويض عن الأعمال الشاقة أو الملوثة، ودعم الأمل والعاضات للأصفال اليتامى، أو ذات الصلة بالتدابير المتخذة أو واجبة الانتفاء في ظل تدبير الأزمة الصحية وضروف الحجر الصحي الناتجة عن تداعيات انتشار فيروس كورونا «كوفيد 19»، بما فيها تدبير الوضع الصحي ببلادنا خلال هذه المرحلة، و تدبير الدخول المدرسي في ظل الوضعية الوبائية، وما ترتب عن العفاشة الرقمية من مس بالحق في المساواة في الولوج إلى بعض الحقوق الارتفاقية، وكلها مواضيع، وإن همت قطاعات مختلفة، فقد تم رفعها مباشرة إلى رئيس الحكومة في شكل تقارير موضوعاتية خاصة.

وفي إطار حرصها على تنفيذ كل اختصاصاتها، حرصت المؤسسة أيضاً على إبداء استعدادها، لمناقشة ملخص تقريرها لسنة 2019 أمام مجلس البرلمان، وكاتبت في الموضوع كلا من رئيس مجلس النواب ورئيس مجلس المستشارين، غير أن ذلك لم يتحقق لأسباب لا يد للمؤسسة فيها. وفي جانب آخر، اعتبرت مؤسسة وسيط المملكة في مذكرتها المرفوعة إلى لجنة النموذج التنموي، أنه مهما كانت عاقبة وأهمية التصورات والاقتراعات التي تمتخلف إليها اللجنة، فإن تنزيلها على أرض الواقع سيحتاج لا محالة إلى بيئة إدارية لها من المؤهلات والقدرات والإمكانات الكافية، والإرادة الصادقة، ما يساعد على ذلك. وركزت في مذكرتها تلاً على ما اعتبرته اختلالات ماسة بالاستثمار وبشروط التنمية الاجتماعية، وقدمت إثر ذلك رؤيتها لموضوع النموذج التنموي الجديد القائمة على تصور يجعل من الحكامة المرفقية رافعة أساسية للتنمية، وعلى السعي نحو إرساء مفهوم جديد للخدمة الإدارية، عنوانه البارز «المواكمن أولاً»، والتحول من «إدارة تنفيذ الاحتياجات الآتية» إلى «إدارة حاضنة للاستثمار».



على صعيد آخر، واصلت المؤسسة معالجة ما يصل إليها من شكايات وتضلمات وصلات، من مختلف المصارف والبنوك، وإبلاغها العناية اللازمة للتحكم في أجال تقييدها، حيث تمكنت المؤسسة خلال هذه السنة من ضبط الملفات المسجلة وتعداد مواضع التعثر أو التأخير في مسار المعالجة، واستعمال الإجراءات المرتبطة بذلك، فاستصاعت تغيير زمن الدراسة الأولية إلى 11 يوما كمعدل وصني، وهو معدل يقل عن الزمن الافتراضي الذي رسمته المؤسسة كهدف في بداية السنة والحد في 15 يوما.

كما تم أيضا، تغيير المعدل الوصني لمعالجة ملفات التوجيه خلال هذه السنة، إلى 13 يوما فقط. كما استصاعت أن تنخفض زمن معالجة ملفات المتضلم من 403 أيام، ثم تسجيله خلال السنة الماضية كمعدل إلى 372 يوما ثم تعقيقه خلال هذه السنة، وهو معدل زمني، وإن كان متصلا مباشرة بمدى تفاعل الإدارات مع تدخلات المؤسسة ومراسلاتها، فإنها ستستمر في العرس على الاشتغال عليه لتجعل من الموضوع رهانا جماعيا لضمان حق المتضلم في معالجة تضلماته داخل زمن إداري معقول.

ومن جهة أخرى، واصلت المؤسسة استقبال الشكايات والتضلمات عن بعد عبر تطبيق «فضاء المواضع»، مستمرة بذلك في تسييد مبتغى القرب من المواضع، وجعل خدماتها في متناولها بأقل كلفة أو مجهود، وهو ما أفرز نتائج مهمة بلغت ما مجموعه 684 شكاية وتضلما، أي ما يشكل 14,03% من إجمالي ما تم التوصل به خلال هذه السنة، وزيادة بلغت 247,21% مقارنة مع السنة الماضية.

وبالاستناد إلى مختلف أشكال وصق الولوج إلى خدماتها، وضعت المؤسسة يدها على ما مجموعه 4869 شكاية وتضلما وصلب تسوية، همت مختلف جهات المملكة، مع ملاحظة أن التضلمات التي تدخل ضمن اختصاصاتها، وصلت هذه السنة إلى ما مجموعه 3289 تضلما، وفي المقابل عرفت وتيرة تصفية هذه التضلمات تصورا إيجابيا، بحيث استصاعت المؤسسة خلال هذه السنة معالجة ما مجموعه 3459 ملفا، وهو ما شكل زيادة معتبرة جدا في نسبة التصفية، التي انتقلت من 80,41% من مجموع التضلمات التي تم تسجيلها برسم السنة الماضية، إلى 105,17% من نفس المجموع تم تسجيلها خلال هذه السنة.

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

أما على مستوى التوصيات الصادرة برسم هذه السنة، فقد بلغت 230 توصية جديدة، همت كذلك الملفات القديمة. وفي المقابل، تم تنفيذ ما مجموعه 221 توصية، وهو ما يجعل «النسبة السنوية لتنفيذ التوصيات» بالمقارنة مع التوصيات الصادرة، تسجل مستوى هاما جدا، تحدا في 96,09%، بعدما وصل إلى 66,83% خلال السنة الماضية.

ومع ذلك، فإن المأمول، هو السير قدما في تنفيذ المتراكم من التوصيات عن السنوات الماضية والبالغ عددها 1249 توصية. إذ بالرغم مما تم اتخاذه من مبادرات في الموضوع، لم يصل

التعامل مع التوصيات «المتراكمة»، كل الأهداف المرجوة، ما حامت المؤسسة مقتنعة بأنه لا فائدة من إصدار توصيات لا تجد صريقتها إلى التنفيذ، من منطلق أن من يلجأ إلى خدماتها لا ينتظر مجرد تلقي توصية معلنة لغيره أو لصوابية موقف، أو تدخل من أجل إعادة تصرف أو قرار إداري يشكل اختلافاً في الارتفاق العمومي، كما سبق التأكيد عليه مراراً وفي مناسبات مختلفة، بل إن المتكلم يصبو إلى إحفاق حق يتمكن من ممارسته فعلياً، خاصة وأن المؤسسة خلال هذه السنة، قامت بمراجعة تشمل التوصيات الصادرة برسم سنوات ماضية، وأعمالها دارستها على ضوء مختلف المتغيرات التي قد تشكل صعوبات مادية أو واقعية، وهو ما أسفر عن حفض ما مجموعه 116 توصية.

كما واصلت المؤسسة، التشبث بما تم اعتمادها في السنة الماضية من مقاربة ومنهجية تحليلية، ترصد ما نأثر لها تسجيله ومعالجته من شكايات وتدخلات بمؤشرات رقمية ونسبية وزمنية مضبوطة، وتستنبط علاقاتها وتأثيرها على مختلف المجالات الحيوية بها، بالاستناد إلى معايير ومؤشرات مختلفة، تزوج بين التشكي في عموميتها والتكلم في خصوصيتها من جهة، وبين المستويين الوكيني العام وانعكاسه الجمهوري الخاص، بالاستناد إلى جهات المملكة كوحدة ترابية.

كما أن التقرير في جانب من مستوياته التحليلية، ظل يرسم هذه السنة، وفيها لمنهجية التمييز بين «جغرافية التكلم» و«جغرافية المتكلم»، عند استقراء مختلف البيانات الإحصائية التي تهم بمجموع التدخلات المسجلة أو المعالجة، معتمداً تارة، «نشر المتكلم»، كأساس للتحليل بما يتيح من إمكانية تقديم فكرة واضحة حول فئات المشتكين والمتكلمين وانتماءاتهم الجغرافية والمواضيع التي تشكل صورا لاقتساماتهم وتارة أخرى، معتمداً «الإشارة المعنية بالتكلم»، داخل مجال ارتفاق أو فصاع معين، أو داخل مجال جغرافي أو ترابي محدد.

وعلى مستوى التصنيف الموضوعاتي للقضايا المعروضة على المؤسسة، والذي يوضح مبدئياً مواضع الخلل الذي تسرب إلى تدبير الشأن المرفق في موضوع محدد، استصاعت المؤسسة خلال هذه السنة، عبر ما تتيحه منظومتها الإلكترونية للتكلم أن تكييف تصنيفات الشكايات والتدخلات المتوصل بها، مع ما فرضته جائحة كورونا من تصنيفات مستجدة، بحكم ديناميكية النظام، وما تتيحه من إعادة تشكيل مكوناته عند الحاجة.

أما في شأن الإشارة المعنية بالتكلم، فقد سجل التقرير عموماً، ترتيباً تقليدياً للقصاصات المعنية به، مما فاض بذلك على نفس ترتيب السنة الماضية، بحسب كهيئة الملفات المفتوحة بالمؤسسة. وهكذا، احتل مجال العدالة المرتبة الأولى في ملفات التوجيه، بما مجموعه 730 شكاية؛ بينما احتل فصاع الداخلية المرتبة الأولى في ملفات التكلم، بما مجموعه 780 تكلماً؛ وفي الوقت الذي احتل فيه فصاع الاقتصاء والمالية وإصلاح الإدارة المرتبة الثانية، بما مجموعه 604 تكلماً، واصل مجال الجماعات والجمالس المنتخبة هذه السنة، كما السنوات السابقة، احتلال مراتب متقدمة في سلم القصاصات المعنية بالتكلم، متموضعا بذلك في المرتبة الثالثة، بـ 421 تكلماً؛ وقصاع الشغل والإعماج المهني في المركز الرابع، بـ 266 تكلماً؛ فقصاص التربية الوكينية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي في المرتبة الخامسة بـ 250 تكلماً؛ ثم قصاص الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج في المركز السادس بـ 136 تكلماً.



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

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

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

هكذا، موازاة مع ما صفا على الساحة، خلال هذه السنة، من تصنيفات لتخلّصات مستجدة تمثلت أساسا فيما يتعلق بفك العزلة عن العالم القروي، التي اتخذت أشكال مصالبا اجتماعية تروم في جعلها تحقيق العدالة الجمالية، ثم تخلّصات مرتبضة بتعثر تنفيذ بعض القرارات الإدارية ومقررات الهيئات النيابية للجماعات السلاية، وبعدم الاحتكام إلى جهة معينة عند الخلاف بين الإدارات، وبعدم تنفيذ الالتزامات المتولدة عن بعض الاتفاقيات الإدارية.

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

وبالإضافة إلى ذلك، يوفر التقرير أيضا، ما تأتي للمؤسسة إصداره من توصيات، حرصت على أن تجعل منها قواعد عامة لمختلف الوضعيات المماثلة لحالات الحالات، وقد همت بدورها

عدة مجالات، منها الزامية تعويض المتضرر عن خصل في عملية التحفيز، وضمن حق الموظف في الحصول على شهادة بالخدمات المقدمة لفائدة الإدارة، واعتبار النجاح في امتحان نهاية التكوين ملزماً للإدارة بتسليم دبلوم التخرج، والتأكيد على واجب الإدارة في تسليم الوصل المؤقت لتأسيس الجمعيات، وحق المصاب بإعاقة مهنية في الحصول على معاش الأيتام، ومسؤولية الإدارة عن تحويل اقتضاعات الصناديق التقاعد، واعتبار تنفيذ الأحكام غير متوقفاً على تسليم الحكومة له النسخة التنفيذية للإدارة، ثم التأكيد على ضرورة تعميم تصريف الخدمات الصحية في احترام لمبدأ المساواة في تحمل الأعباء العامة، وعلى توسيع سلة العلاجات لقصور نظام التغطية الصحية.

وعلاقة بالضرفية الخاصة التي عرفتتها المملكة، كما باقي دول المعمور، جراء انتشار جائحة وباء كورونا «كوفيد - 19»، وبالنظر لما كان له، ولما تم اتخاذه من تدابير صحية من آثار على مجموعة من الحقوق الارتفاقية؛ مما جعل المؤسسة تتلقى هذه السنة ما مجموعه 588 تظلماً عن علاقة بالموضوع، أي ما يشكل نسبة 17,88% من مجموع ملفات التظلم المتوصل بها، فقد تضمن هذا التقرير موضوعاً تحليلياً لما تم رصده من ممارسات اعتبرتها المؤسسة ماسة بالحقوق، وما توصلت به من تظلمات المرتفقين عن الصلة.

هكذا، وكما السنة الماضية، وإبرازاً للبعد الجهوي في أداء المؤسسة، لم يغفل التقرير تقديم معضيات إحصائية، حول أداء التمثيليات الجهوية والعمليات ونقلها اتصالها عبر مختلف جهات المملكة. كما لم يغفل التقرير هذه السنة أيضاً، الإشارة إلى بعض المعضيات الإحصائية التي همت مجالات ارتفاقية بعينها، لرسم التفاضلات الممكنة بينها، بالرغم من أن تدبيرها يتم من قبل قطاعات وأقسام مختلفة، في محاولة للخروج من منصف الرقابة الإدارية لأجهزة التدبير الإداري، تحت جميع التوصيفات الممكنة في حقل الوصلة المؤسساتية، إلى منصف رقابة الجبال الخدمات، من خلال الربط بين الإحتياجات المعبر عنها ارتفاقياً، وتعداد القطاعات المسؤولة عنها، وهو ما يصرح دائماً سؤال النجاعة في تدبير هذه المجالات، وتوحيد الجهود، وتنسيق السياسات في شأنها، ويدعو جذباً إلى إعادة التفكير في ضبب تنظيم بعض هذه المرافق.

إن هذا التقرير، جعلت منه المؤسسة أيضاً، فرصة لإبراز ما قامت به من مبادرات تواصلية بهدف تعزيز موقعها وطنياً وفي محيطها الدولي، بحيث قامت خلال هذه السنة، في نطاق ما تعض به من ثقة لدى مختلف التكتلات وشبكات المؤسسات النضيرة، بلعب دور محوري في وضع وصياغة مشروع القرار الأممي الخاص بـ «دور أمناء المضالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتنا والعكر الرشيد وسيادة القانون»، وهو المشروع الذي تحول إلى مبادرة مغربية، وتمت المصادقة عليه بالإجماع من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها 75، الأمر الذي شكل موضوع إشادة واسعة النطاق بالجهود المبذولة، بسبب ما حققه القرار من مكتسبات مهمة في علاقة مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان بهيئة الأمم المتحدة، وما خصها به من مكانة داخل النيان الحقوق والديمقراطية للدول الأعضاء.

كما تضمن التقرير أيضاً، تصور المؤسسة لعملها في الأمد المنظور وذلك بالاستناد إلى مختلف محاور منحصها الاستراتيجية المرفوع إلى العلم الشريف، مع الأخذ بعين الاعتبار بمحمل



الإكراهات والتصورات التي فرضتها الظروف الاستثنائية لجائحة كورونا.

تلك هي أهم مكونات التقرير، وهو ما سيوضحه الملخص الإحصائي الوارد بعده، وما تضمنه من معضيات، زاوج التقرير فيها، بين تلك التي تهم أداء الإدارة وصحتها، وبين تلك التي تهم كل جهة من جهات المملكة على حدة، في صورة منهجية قامت على أساس ثلاثة أجزاء:

**الجزء الأول: المجال الاستراتيجي في عمل مؤسسة وسيط المملكة**

**الجزء الثاني: المجال التحليلي في عمل مؤسسة وسيط المملكة**

**الجزء الثالث: المجال العملي الوظيفي في أداء مؤسسة وسيط المملكة**

**موضوع السنة: فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19» وسؤال تذيير الحقوق الانتقائية في ظل الجائحة**

إن اختيار موضوع «فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19» وسؤال تذيير الحقوق الانتقائية في ظل الجائحة» ليكون محل تحليل في هذا التقرير، فضلاً عن كونه التزام تعهدت به المؤسسة في تقريرها السنوي لسنة 2019، فقد جاء أيضاً، استجابة لسعي واسع إلى ضرورة المساهمة في تقديم تصور تقييمي أولي لسنة من تدابير الوقاية في ظل انتشار وباء استثنائي فرض في مرحلة معينة حجراً صحياً شاملاً ضمن قانون الصواري الصحية وما تكلبه من آليات مست في كثير من الأحيان بمجموعة من الحقوق الانتقائية لغنائ عريضة من المواصين، وهو مناسبة أيضاً لإبراز مجالات التدخل وما تم الوقوف عليه من اختلالات اعترت تنفيذ ما تكلبه ذات القانون من تدابير ومدى تأثير ذلك على الخدمات المقدمة للمواصين على مختلف الأصعدة وصحياً وجهولياً وثرايباً ومالياً، انصلاً مما تم رصد من إشكاليات تربي بتنفيذ ما تم إقراره من تدابير، والتي شكلت في كثير من المجالات موضوعاً للتدخلات الترويجية على المؤسسة برسم هذه السنة، خاصة بعد الترتيب الذي حظي به هذا الموضوع ضمن التصنيف الموضوعاتي للتدخلات المتوصل بها.

إن اعتماد هذا الموضوع ضمن محاور التقرير السنوي، يروم أيضاً البحث عن مداخل تحليلية لمواضيع تخص بدرجة كبيرة من الاهتمام في كل الدراسات التي تعنى بالارتقاء العمومي، وخاصة منها ذات الأبعاد الاجتماعية الحيوية لملاستها لغنائ عريضة من المجتمع، وهم تحليل هذا الموضوع بالإضافة إلى ما اعتبر إشكاليات واختلالات صبغت عمل السلطات الإدارية المعنية بتذيير الجائحة والتي لم تفرج في فلسفتها عما يعرفه التذيير الإداري العام بصفة عامة من نواقص هم أيضاً، مواضيع متفرعة عنها، اعتبر المؤسسة أن تحليلها وتقديم مؤشرات حولها في هذه المرحلة المفصلية، أمر تمليه ضرورة التناول الشمولي لنتائج الأزمة، ويتعلق الأمر خاصة بموضوعي الحماية الاجتماعية والحق في الصحة، كل ذلك مدعوم بمؤشرات إحصائية بشأن ملفات التدخل الخاصة بحالة الصواري الصحية والتي جاءت إجمالاً كما يلي:

### 1 - المسجل من ملفات التدخل الخاصة بحالة الصواري الصحية

تلقت المؤسسة ما بمجموعة 588 تكلماً، برسم الفترة موضوع التقرير، وهو ما شكل ما نسبته 17,88 % من مجموع التدخلات المسجلة بالمؤسسة؛ وقد همت هذه التدخلات التصنيفات التالية:

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

كما نضهر أيضا، أن الفئات الاجتماعية المعنية أكثر بهذا النوع من التعلمات هي فئة الأشخاص في وضعية هشّة؛ متبوعة في المرتبة الثانية، بفئة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج؛ فبإقر الفئات كما هو مبين بعده:

وعلى مستوى التوزيع الجغرافي لهذه التعلمات، باستثناء جهة الداخلة-وادي الذهب، فقد جاءت شاملة لمختلف جهات المملكة، بأعداد ونسب متفاوتة، احتلت فيها جهة الدار البيضاء-سطات المرتبة الأولى؛ متبوعة بجهة فاس-مكناس؛ تليهما جهة الشرق؛ فبإقر الجهات بحسب الترتيب أذناه:

ملفات التعظم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب الفئة الاجتماعية		
الفئة الاجتماعية	عدد الملفات	النسبة من مجموع التعلمات الخاصة بحالة الطوارئ
أشخاص في وضعية هشّة	365	62,07 %
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	114	19,39 %
أرامل	22	3,74 %
أشخاص في وضعية إعاقة	14	2,38 %
نزلاء المؤسسات السكنية	1	0,17 %
المجموع	516	87,76 %

ملفات التعظم المسجلة الخاصة بحالة الطوارئ الصحية بحسب جهات المملكة		
جهات المملكة	عدد الملفات	النسبة من مجموع التعلمات الخاصة بحالة الطوارئ
الدار البيضاء - سطات	92	15,65 %
فاس - مكناس	86	14,63 %
الشرق	85	14,46 %
الرباط - سلا - القنيطرة	70	11,90 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	41	6,97 %
مراكش - أسفي	28	4,76 %
سوس - ماسة	22	3,74 %
درعة - تافيلالت	11	1,87 %
كلميم - واد نون	10	1,70 %
بني ملال - خنيفرة	8	1,36 %
العيون - الساقية الحمراء	7	1,19 %
جهات غير محددة	13	2,21 %
المجموع	473	80,44 %

هذا، فضلا عن مجموعة من التظلمات الخاصة بحالة الصواريخ، الواردة من الخارج والتربلت 115 تظلمًا، أي بنسبة 19,56% من مجموع هذه التظلمات، وقد همت متظلمين مقيمين بثمان دول أجنبية.

## 2 - المعالج من ملفات التظلم الخاصة بحالة الصواريخ الصحية

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

من مجموع ملفات التظلم الخاصة بحالة الصواريخ الصحية المفتوحة في المؤسسة، خلال هذه السنة، والتي بلغت 588 ملفًا، تمت معالجة ما مجموعه 311 منها، أي ما يمثل 52,89% رغم ظروف العجز ومتكلمات التخفيف من عدد الموظفين الحاضرين داخل المؤسسة بعد رفعه، احترامًا لتدابير التباعد التي اقتضتها الظروف الصحية والحواجز الوقائية من الفيروس.

هذا، علما أن نسبة تسوية التظلمات المتصلة بحالة الصواريخ الصحية، كانت مرتفعة، بحيث بلغت 147 قرارًا، وهو ما شكل نسبة 47,27% من مجموع القرارات الصادرة في هذا الشأن مبتلة بذلك المرتبة الأولى.

من جانب آخر، خلاص التقرير إلى أن تكبير جانحة «كوفيد-19»، شكل تحديًا حقيقيًا عنوانه ضعف نظام الحماية الاجتماعية واعتبر أن الأمر يستدعي وباستعمال إعانة النظر في منظومة الرعاية الاجتماعية بصفة عامة، مع الانتقال من الاشتغال بمقاربة المساعدة إلى مقاربة الحق الإنساني، وقدم التقرير في هذا الشأن معصيات إحصائية حول ملفات التظلم الخاصة بالحماية الاجتماعية، حيث جاء كما يلي:

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

## 1 - المسجل من ملفات التظلم الخاصة بالحماية الاجتماعية

بجالت المؤسسة خلال هذه السنة، ما مجموعه 388 تظلمًا مرتبها بالحماية الاجتماعية، وهو ما مثل نسبة 11,80% من مجموع التظلمات التي توصلت بها وذلك وفق الآتي:

ملفات التظلم المسجلة الخاصة بالحماية الاجتماعية بحسب التصنيف الموضوعاتي			
التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية	النسبة من المسجل العام تظلم
تظلمات متعلقة بالمعاشات	228	58,76%	6,93%
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	131	33,76%	3,98%
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	29	7,47%	0,88%
المجموع	388	100,00%	11,80%

وعلى مستوى التوزيع الجغرافي لهذه التظلمات، وبإستثناء جهة الداخلة - والحزب التي لم تسجل أي تظلم يهم الحماية الاجتماعية خلال هذه السنة، فقد جاءت شاملة لمختلف جهات

المملكة بأعداد ونسب متفاوتة، احتلت فيها جهة الرياض - سلا - القنيطرة المرتبة الأولى، متبوعة بجهة فاس- مكناس، تلتها جهة الدار البيضاء - مكناس وجهة بني ملال - خنيفرة؛ فباقي الجهات.

## 2 - المعالج من ملفات التضلم الخاصة بالحماية الاجتماعية

لقد عالجت المؤسسة خلال هذه السنة، نسبة مهمة من ملفات التضلم الخاصة بالحماية الاجتماعية رغم ظروف الحجر الصحي والتدابير الوقائية التي تم تبنيها كما سبقت الإشارة إليه، وذلك وفق الميزان الآتي:

ملفات الحماية الاجتماعية المعالجة التي تم البت فيها بمقتضى قرارات		
نسبة المعالجة	عدد القرارات الصادرة الخاصة بملفات الحماية الاجتماعية	الملفات المسجلة برسم سنة 2020 المتعلقة بالحماية الاجتماعية
104,12 %	404	388

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

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

في حين، بلغ عدد التوصيات التي أصدرتها المؤسسة، خلال هذه السنة، في شأن مواضيع ذات اتصال بالحماية الاجتماعية أو تهم إدارات تشتغل في مجال الحماية الاجتماعية، حتى ولو تعلق الأمر بأمور تكميلية اعتبارا للانعكاس، ولو غير المباشر، على حكامه تكبير القصاص، ما مجموعه 47 توصية من أصل 230 توصية صادرة خلال هذه السنة، وهو ما شكل نسبة 20,43 % منها.

وبفضل الوصاية الناجمة والجهود المبذولة لإيجاد حلول عملية ومنصفة، تمكنت المؤسسة، خلال هذه السنة كذلك، من تنفيذ 29 توصية ذات صلة بالحماية الاجتماعية، وهو ما يمثل نسبة تنفيذ بلغت 61,70 % من مجموع التوصيات الصادرة الخاصة بذات الموضوع، وإن شكل في نفس الوقت أيضا نسبة 19,73 % من إجمالي التوصيات المتعلقة بملفات الحماية الاجتماعية موضوع التتبع والبالغ عددها 147.

من جانب ثالث، خلص التقرير إلى أن تكبير جائحة كوفيد 19، تم في ظل نظام صحي متمسك بالهشاشة بحيث شكلت ظروف الجائحة وما صاحبها من ارتفاع الصلب على المرافق الصحية والامستشفائية عاملا مساعدا على كشف هشاشة الخدمات التي يقدمها قطاع الصحة على أكثر من صعيد «البنية التحتية، التجهيزات، الموارد البشرية، حكامه الخدمات الصحية والثقافة الصحية...»، مما يؤثر على معيقات كثيرة تحول دون التمتع الكامل بالحق في الصحة.

فبالرغم من الجهود المبذولة من أجل التغلب على آثار الجائحة على الوضع الصحي للمصابين بالفيروس، والتحكم النسبي في الوضع، بعد الاستعانة بموارد استثنائية ووسائل تدخل استعجالية وغير



اعتباراً من هذه الوضعية، خلص التقرير إلى أن المنظومة الصحية ببلادنا، تحتاج إلى تكريس العدالة الصحية عبر حلول جذرية تنأسر على الرفح من ميزانية قطاع الصحة العمومية، وتوفير تغطية صحية شاملة، والالتزام بجودة الخدمات الصحية، للقضاء على مؤشر عدم رضا المواطنين. وعموماً، دعا التقرير إلى جعل المنظومة الصحية من الأولويات في الأوراش المستقبلية للحكومة، واعتبار ظروف الأزمة، فرصة لاستخلاص الدروس والعبر ومراعاة الممارسات الجيدة والفعالة والاشتغال على الصعوبات والإكراهات التي كشفت على السطح وتحويلها إلى نقاط قوة، واستثمار مختلف الفرص المتاحة في مراجعة بعض البرامج الحكومية التي أبانت عن ضعف وقلة جدوى، ومحاولة تحويلها وتحسينها، معتبراً أن المراحل المقبلة، تستلزم صياغة توجهات جديدة للتنمية، بناء على ما تقتضيه من ضمان للحقوق في إكثار من المساواة وتكافؤ الفرص وتوفير العدالة الجبالية، وأن تحقق العيش الكريم للجميع انسجاماً مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان ومع مقتضيات الدستور ومع توجهات النموذج التنموي المنشود، في تناغم تام مع أهداف التنمية المستدامة، على أساس العدالة الجيدة.

## خلاصة موضوع السنة

انطلاقاً من هذه الوضعية، خلص التقرير إلى أن المنظومة الصحية ببلادنا، تحتاج إلى تكريس العدالة الصحية عبر حلول جذرية تنأسر على الرفح من ميزانية قطاع الصحة العمومية، وتوفير تغطية صحية شاملة، والالتزام بجودة الخدمات الصحية، للقضاء على مؤشر عدم رضا المواطنين. وعموماً، دعا التقرير إلى جعل المنظومة الصحية من الأولويات في الأوراش المستقبلية للحكومة، واعتبار ظروف الأزمة، فرصة لاستخلاص الدروس والعبر ومراعاة الممارسات الجيدة والفعالة والاشتغال على الصعوبات والإكراهات التي كشفت على السطح وتحويلها إلى نقاط قوة، واستثمار مختلف الفرص المتاحة في مراجعة بعض البرامج الحكومية التي أبانت عن ضعف وقلة جدوى، ومحاولة تحويلها وتحسينها، معتبراً أن المراحل المقبلة، تستلزم صياغة توجهات جديدة للتنمية، بناء على ما تقتضيه من ضمان للحقوق في إكثار من المساواة وتكافؤ الفرص وتوفير العدالة الجبالية، وأن تحقق العيش الكريم للجميع انسجاماً مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان ومع مقتضيات الدستور ومع توجهات النموذج التنموي المنشود، في تناغم تام مع أهداف التنمية المستدامة، على أساس العدالة الجيدة.

## الملخص الإحصائي لأهم ما تضمنه التقرير من معضيات

### أولاً: المبادرة التلقائية: تسييد للتفعيل الكامل لصلاحيات المؤسسة

في إطار التفعيل الكامل لاختصاصاتها، باحرت المؤسسة إلى وضع يدها على مجموعة من القضايا اعتبرتها ذات أولوية، بلغ عددها سبع ملفات، همت مواضيع مختلفة، وفق التفصيل التالي:

ملفات المبادرة التلقائية المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي		
النسبة من المجموع	عدد الملفات	مجال المبادرة التلقائية
28,58%	2	الحق في الصحة ومكونات التغطية الصحية
28,58%	2	دعم الفئات الهشة (الأرامل والحاضنات للأطفال البناني ووضعيات الأطفال المكفولين)
14,28%	1	الحق في التمدرس في ظل الوباء
14,28%	1	دعم المكفولين بنقل الأموات
14,28%	1	تدبير الخدمات الارتفاقية في ظل جائحة فيروس كورونا
100,00%	7	المجموع

### ثانياً: صلبات التسوية: تكريس لقيم الوساطة المؤسسية

بتسجيلها لسبع صلبات تسوية، تكون المؤسسة خلال هذه السنة، قد سجلت ارتفاعاً في عدد صلبات التسوية، مقارنة مع السنة الماضية التي لم تسجل خلالها، سوى صلب واحد من هذا النوع، ومع ذلك، فإن هذا التصور يبقى تصوراً مختشماً، بحيث لم تتعد نسبة 0,14% من مجموع المسجل العام خلال هذه السنة، إلا أنه ورغم محدودية العدد، فهو مؤشر عال على إقبال الإدارة على الوساطة التوفيقية.

معطيات عامة حول ملفات طلبات التسوية المسجلة		
النسبة من المسجل العام	عدد ملفات طلبات التسوية برسم 2020	عدد ملفات طلبات التسوية برسم 2019
%0,14	7	1

### ثالثاً: الملفات التي تم البت فيها برسم سنة 2020

سنة المعالجة	ملفات التظلم والتوجيه المسجلة	الملفات التي تم البت فيها	النسبة من المسجل العام وتوجيه
2019	5842	5117	%87,59
2020	4862	5102	%104,94

لقد سجلت هذه السنة، ارتفاعاً مهماً في نسبة الملفات المعالجة من طرف المؤسسة، سواء بمقتضى قرارات أو قرارات إجرائية أو توصيات، إذ مما مجموعه 4862 ملفاً مسجلاً خلال هذه السنة بالمؤسسة، تم البت فيها بمجموعه 5102 ملفاً، أي بنسبة 104,94 % من مجموع التظلمات والتشكيات المسجلة، مقابل نسبة 87,59 % المسجلة برسم السنة الماضية.

كما سجلت المؤسسة على مستوى معالجة ملفات التظلم خلال هذه السنة نسبة بت مهمة، وصلت إلى 105,17 %، مقابل نسبة 80,41 % التي تم تسجيلها خلال السنة الماضية، أي بزيادة بلغت 24,76 نقطة مئوية.

### أ- ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات

#### أ- معضيات عامة حول ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى قرارات

لقد تسنى للمؤسسة خلال هذه السنة، البت بمقتضى قرارات فيما مجموعه 3229 ملفاً، أي بنسبة 98,18 % من مجموع المسجل العام تظلم، اتخذت شكل قرارات بتسوية للنزاعات المعروضة عليها، أو اتخذت شكل قرارات بالرفض

سنة المعالجة	ملفات التظلم المسجلة	مجموع القرارات الصادرة	النسبة من المسجل العام تظلم
2019	3339	2483	%74,36
2020	3289	3229	%98,18

في مواجهة المتظلم، أو شكل قرارات بعدم القبول أو بعدم الاختصاص، بسبب قيام أو ظهور أحد الأسباب القانونية الموجبة لذلك.

#### ب- الخصيلة الإجمالية للقرارات الصادرة بحسب طبيعة القرار

يتبين من المعضيات أعلاه، أن قرارات التسوية، اعتبرت أكثر أهمية، سواء بالنظر إلى عددها، بحيث بلغت ما مجموعه 1072 قراراً، وبنسبة 33,20 % من مجموع القرارات الصادرة، أو من زاوية الجماليات القضاعية والتصنيف الموضوعاتي للتظلمات المعنية بهذه القرارات.

طبيعة القرار	2020		2019
	عدد القرارات	النسبة من المجموع	عدد القرارات
حفظ التظلم	1384	%42,86	1261
نسوية النزاع	1072	%33,20	697
عدم الاختصاص	391	%12,11	317
عدم القبول	382	%11,83	208
المجموع	3229	%100,00	2483

إذ أنه بالإضافة إلى الارتفاع الواضح في عدد قرارات التسوية الصادرة خلال هذه السنة، مقارنة مع السنة الماضية، احتلت قرارات التسوية الصادرة في شأن التظلمات التي تدخل في صفة التصنيف الموضوعاتي الخاص بالقضايا الإجرائية، صليعة الترتيب بما مجموعه 401 قرار بتسوية النزاع،

وهو ما مثل 37,41% من مجموع قرارات التسوية، و12,42% من مجموع القرارات الصادرة خلال هذه السنة؛ تلتها في المرتبة الثانية، قرارات التسوية الصادرة في موضوع التظلمات ذات الصبغة المالية بما مجموعه 361 قرارا وهو ما مثل 33,68% و11,18% من نفس الصنف؛ ثم في المرتبة الثالثة نجد قرارات التسوية الصادرة في موضوع التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية بـ 147 قرارا وبنسبة 13,71% من مجموع قرارات التسوية، و4,55% من مجموع القرارات الصادرة؛ في حين، جاءت بالمرتبة الرابعة، قرارات التسوية التي همت موضوع تظلمات من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بما مجموعه 90 قرارا، وهو ما يمثل 8,40% و2,79% من نفس الصنف؛ وتراجعت هذه السنة إلى المرتبة الخامسة، قرارات التسوية الصادرة في صنف التظلمات ذات الصبغة العقارية، بـ 69 قرارا وبنسبة 6,44% من مجموع قرارات التسوية، أي بنسبة 2,14% من مجموع القرارات الصادرة؛ ثم أخيرا جاءت قرارات التسوية المتعلقة بسوء الخدمات العامة، بـ 04 قرارات فقط، وهو ما مثل 0,37% و0,12% مما ذكر.

## 2- ملفات التظلم التي تم البت فيها بمقتضى توصيات

### أ- التوصيات الصادرة في ملفات التظلم برسم سنة 2020

عدد التوصيات الصادرة سنة 2019	عدد التوصيات الصادرة سنة 2020	النسبة من مجموع ملفات التظلم المسجلة
202	230	6,99%

إن مجموع التوصيات الصادرة عن المؤسسة خلال سنة 2020، بلغ 230 توصية، همت بمجموع الملفات المكونة لمخزون المؤسسة برسم ذات السنة، وهو ما شكل نسبة إصدار لم تتجاوز 6,99% من مجموع التظلمات التي تم تسجيلها خلال هذه السنة.

### ب- التوصيات المتراكمة موضوع تتبع من قبل المؤسسة برسم سنة 2020

مال التوصية	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد التوصيات موضوع التتبع	عدد التوصيات موضوع التتبع	النسبة من المجموع
دون جواب	26,66%	333	304	
في طور التنفيذ	23,78%	297	300	
تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	17,13%	214	240	
تنفيذ التوصية	14,81%	185	102	
في انتظار انصرام آجال الجواب	5,44%	68	167	
تعذر التنفيذ (بتبريرات مقبولة)	5,04%	63	--	
بمنايا تنفيذ (لكون التنفيذ متوقف على تدخل المتظلم)	4,00%	50	--	
ملف معروض على القضاء	2,16%	27	29	
التنفيذ الجزئي	0,72%	9	--	
حالات خاصة	0,24%	3	4	
المجموع	100,00%	1249	1146	

يظهر من تحليل الوضعية العامة لمختلف التوصيات التي تتبعتها المؤسسة خلال هذه السنة، أن وضعيتها تختلف باختلاف موقف الإدارة المعنية بها، وأحيانا بحسب موقف المتظلم نفسه. هذا، وبالرغم من أن المؤسسة حددت هذه السنة تصنيفات أخرى لمال التوصيات التي تعمل على تتبعها من قبيل تلك التي تعذر تنفيذها بتبريرات مقبولة من الإدارة، وتلك التي اعتبرتها المؤسسة

بمثابة تنفيذاً لكونه متوقفاً على تدخل المتضلم، فإن الملاحظ أن عدد التوصيات التي وصلت بدون جواب الإدارة المعنية، رغم انتهاء الأجل الممنوحة لها، مرتفعة مقارنة بباقي الوضعيات الأخرى المعتمدة من لجان المؤسسة في موضوع مآل التوصيات الصادرة عنها، بمجموع 333 توصية، وهو ما يمثل 26,66% من مجموع التوصيات المتراكمة.

هكذا، وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة، حرصت على مكاتبة رئيس الحكومة في موضوع التوصيات غير المنفذة، حيث قام بدوره بمراسلة القضاة المعنية في شأنها.

#### د- القيمة المالية للأحكام المنفذة خلال سنة 2020 بحسب الجهة التي ينتمى إليها المتضلم

جهات المملكة	القيمة المالية للحكم المنفذ بالدرهم	النسبة من القيمة المالية للتوصيات المنفذة
الرباط - سلا - الفتيحة	13 352 440,39	35,15 %
الدار البيضاء - سطات	12 388 494,94	32,61 %
فاس - مكناس	5 425 730,58	14,28 %
طنجة - تطوان - الحسيمة	2 434 812,00	6,41 %
مراكش - أسفي	936 620,30	2,47 %
كلميم - واد نون	546 920,00	1,44 %
الشرق	436 217,87	1,15 %
بني ملال - خنيفرة	272 750,00	0,72 %
المجموع	35 793 986,08	94,23 %

لقد بلغ المبلغ الإجمالي لمجموع التوصيات المنفذة أو تلك التي لها مبرر قانوني لعدم التنفيذ، من وجهة نظر إجرائية فرضها القانون المنظم للمؤسسة، خلال هذه السنة، في موضوع تنفيذ الأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة وأشخاص القانون العام، ما قيمته 35.793.986,08 درهماً، وهو مبلغ يعبر عن 25 إحصاء موزعة على عدة جهات من المملكة بالإضافة إلى مبلغ 1.193.209,60 درهماً الذي خص توصيات نهم متضلمون مقيمون بالخارج ليصبح إجمالي القيمة المالية للأحكام المنفذة هو 37.987.195,68 درهماً.

#### هـ- التوصيات غير المنفذة المتراكمة إلى نهاية سنة 2020

مال التوصية	2020		2019	
	النسبة من مجموع التوصيات موضوع التبع	النسبة من مجموع التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة	عدد التوصيات غير المنفذة
دون جواب	26,66 %	36,51 %	333	304
في طور التنفيذ	23,78 %	32,57 %	297	300
تعذر التنفيذ (بتبيرات غير مقبولة)	17,13 %	23,46 %	214	240
في انتظار انصرام أجل الجواب	5,44 %	7,46 %	68	167
المجموع	73,02 %	100,00 %	912	1011

لقد انتهت سنة 2020 بإقرار وضعية عامة لمختلف التوصيات غير المنفذة، وبالرغم من التقدم الملموس الحاصل في الموضوع، فإن عدد التوصيات المخلفة بدون تنفيذ، ترمص صورة توجع بعدم تشجيع الإدارات المعنية بالقدر الكافي بدور الوساطة المؤسساتية كآلية بديلة لحل الخلافات دون اللجوء إلى القضاء، وما يمكن أن توفره على خزينة الدولة من مصاريف بهذه الصيغة التضاربية في حل الخلافات، خاصة وأن نسبة التوصيات غير المنفذة بالنظر لمجموع توصيات التبع، بقيت مرتفعة خلال هذه السنة، بحيث بلغت 73,02%، مما يجعل وقع ما نفذ منها، على أهميته، يبقى غير كاف من زاوية الموازن.

وعموماً، فإن التوصيات التي لم تُنفذ إلى غاية متمر سنة 2020، بلغت 912 توصية من مجموع التوصيات المتراكمة خلال السنوات السابقة، بالانخفاض معتبر مقارنة بالسنة الماضية.

### و- التوصيات المرفوضة لمبررات معقولة

مال التوصية	عدد التوصيات المحفوظة	النسبة من المجموع	النسبة من مجموع التبعيات موضوع التبع
تعذر التنفيذ (بشوات مدفولة)	63	% 54,31	% 5,04
بمناوبة تنفيذ (تكون التنفيذ متوقف على تدخل المتعلم)	50	% 43,10	% 4,00
حالات خاصة	3	% 2,59	% 0,24
المجموع	116	% 100,00	% 9,29

لقد اعتمدت المؤسسة، بنصوص تحديك مال التوصيات هذه السنة، على تصنيفات جديدة مكنتها من ضبط معالجتها ليتأثر لها تتبعها مع القضاة المعنية بها. وهكذا، فقد تبين تعذر تنفيذ ما مجموعه 63 توصية بنسبة 54,31 % من مجموع التوصيات المرفوضة بمبررات معقولة لصعوبات مالية أو قانونية أو حتم واقعية،

حيث اعتمدت الإدارة في ذلك على أسباب ومبررات مقبولة، خلصت المؤسسة بالاستناد إليها إلى حفظ تلك التوصيات، كما اعتبرت المؤسسة ومن تلقاء نفسها بعد إعادة دراسة الملفات، وتأكيد حيثياتها، أن 50 توصية بنسبة 43,10 % من ذات المجموع بمثابة منقذة، وذلك بالنظر إلى موقف الإدارة التي أكدت عزمها على ذلك، شريطة موافقتها من لدن المعنيين بها بالوثائق المصوبة منهم، أو تدخلهم للقيام بإجراءات معينة وتم إشعار المتعلمين بذلك.

### 3 - ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

في إطار مهامها التوجيهية والإرشادية، واعتباراً لما قامت به المؤسسة من مبادرات لضمان تواصل فعال بين المرتفق والإدارة، وكذا ما قامت به من إجراءات لبعض الشكايات التي تفرج عن اختصاصها على الجهات المعنية أو إحالة الإجراءات المعنية علماً بها بالنظر لأهمية موضوعها أو لملازمته لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام المحلي والوطني أو تمس بمجالتي حقوقية عامة؛ خلص التقرير إلى:

#### أ - معضيات عامة حول ملفات التوجيه التي تم البت فيها بمقتضى قرارات إجرائية

ملفات التوجيه المسجلة	ملفات التوجيه المعالجة	النسبة المئوية
1573	1643	% 104,45

من أصل 1573 شكاية تم تسجيلها خلال هذه السنة و70 شكاية مغلقة عن السنة الماضية، عالجت المؤسسة بمقتضى قرارات إجرائية، ما مجموعه 1643 ملفاً وهو ما شكل نسبة معالجة بلغت 104,45 % من إجمالي ملفات عدم الاختصاص التي تم تسجيلها خلال سنة 2020، وهو ما يعني أيضاً أن المخلف لدى المؤسسة من هذا النوع من الشكايات، منعدم برسم ذات السنة.

## مؤشرات إحصائية حول زمن معالجة وتدابير التخلفات برسم سنة 2020

### أولاً: مدة الدراسة الأولية للتخلفات المعالجة داخل المؤسسة

عدد الملفات	متوسط مدة الدراسة الأولية باليوم	نسبة التغير مع المدة المفترضة لمدة الدراسة الأولية (15 يوماً)
2708	11 يوماً	26,67%-

في إحصاء حصر المؤسسة على التقليل من زمن معالجة التخلفات المعروضة عليها، وفي إحصاء ضيق سلسلة المعالجة، وضعت خلال هذه السنة، هدفاً زمنياً حد أدنى في 15 يوماً كزمن افتراضي للدراسة الأولية لما تتوصل به، وفي هذا السياق امتصحت خلال هذه السنة تحقيق نتيجة، أمكن وصفها بالتميزة، بحيث لم يتجاوز متوسط أمد الدراسة الأولية لمختلف ما توصلت به 11 يوماً، أي بانخفاض عن المتوسط المنشود بـ 26,67%.

### ثانياً: مدة تفاعل الإدارة مع مراسلات مؤسسة الوسيط بالاستئناس إلى الملفات المعالجة التي كانت موضوع مراسلة

لأن معدل جواب الإدارة يتأثر سلباً أو إيجاباً بمجموعة من المعطيات أهمها موضوع التظلم وبصرىة إنعائه، ونوع القرار المتخذ والتصنيف الموضوعاتي للتظلم موضوع القرار، فضلاً عن ارتباطه الوثيق إلى جانب متغيرات أخرى بسلوك الإدارة أو المؤسسة المعنية بالتظلم فقد خلص التقرير إلى:

#### 1 - معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات

أو توصيات

2020		2019		شكل المعالجة
نسبة التغير في معدل جواب الإدارة على أول مراسلة مقارنة مع سنة 2019	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة باليوم	
7,41%-	75 يوماً	2406	81 يوماً	قرارات وتوصيات

تبين من خلال دراسة تشخيصية، همت ما مجموعه 2406 ملفات معالجة بمقتضى قرارات وتوصيات، تمت مراسلة الإدارة في شأنها خلال هذه السنة، أن المتوسط العام لمعدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة «شكلاً أو مضموناً»، تهم تخلفات المواقنين المعالجة، بلغ هذه السنة 75 يوماً، وهو ما شكل تقدماً مهماً في علاقة المؤسسة بالإدارة بنسبة انخفاض بلغت 7,41% بالمقارنة مع السنة الماضية، ومع ذلك، فإن هذا المتوسط يبقى أكثر من الأجل المنصوص عليه قانوناً، والحد في 60 يوماً.

#### 2 - معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع بشأن ملفات التظلم المعالجة بمقتضى

قرارات أو توصيات

شكل المعالجة	عدد الملفات	معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة باليوم	نسبة التغير مقارنة مع معدل تفاعل الإدارة (75 يوماً)	نسبة تغير المدة المنصوص عليها لجواب الإدارة في الموضوع (60 يوماً)
قرارات وتوصيات	2203	90 يوماً	20,00%	50,00%



أما «معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع» على أول مراملة تهم تظلمات المواقين المعروضة عليها فقد شهد هذه السنة في 90 يوماً، وهو معدل يتجاوز بكثير الأجل المنصوص عليه قانوناً ويؤثر مباشرة في زمن معالجة التظلمات داخل المؤسسة.

### 3 - معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة

2020		2019		شكل المعالجة
معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم	عدد التوصيات المنفذة	
705 أيام	221	660 يوماً		تنفيذ التوصية

مقارنة مع السنة الماضية، ومن خلال حراسة تشخيصية همت بمختلف التوصيات المنفذة برسم هذه السنة، تبين أن المتوسط العام لمعدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة، منذ تبليغ التوصية إلى البجته المعنية بها إلى حين تنفيذها - بغض النظر عن تلك التي بقيت متراكمة بدون تنفيذ - هو 705 أيام، وهو معدل مرتفع جداً، ويغالف مقتضيات القانون الذي يوجب على الإدارة العمل بتوصية الوسيط المتخذة بشأن التظلم وتبليغه بما اتخذته من إجراءات لتنفيذ توصياته.

### ثالثاً: زمن معالجة التظلمات والتشكيكات لدى مؤسسة وسيط المملكة

من منطلق إيمانها بحق المواقين في أن ينظر تظلمه داخل أجل معقول وبالإستثناء إلى مؤشرات مستنتجة من حراسة أعدها المؤسسة خلال السنة الماضية في الموضوع، حرصت خلال هذه السنة على تحليل التصور الحاصل في آجال البت مقارنة مع مؤشرات القياس المرجعية، وبالرغم من أن معالجة التظلمات محكومة بصيغة التظلم وعدد المتدخلين فيه ومدى استعداد الأطراف للدخول في تفاوضات وجلسات عمل وإجراءات بحث منتجة، بل وبسلوك المتظلم نفسه، ومع ذلك يبقى مفهوم الأجل المعقول، رهيناً في مفهومه العلم أولاً وأخيراً بإزالة التعلون المشترك المعبر عنها والجسدة واقعياً بين كل الشركاء، من أجل ضمان «الحق في حل عادل ومنصف داخل أجل معقول».

### 1 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بغض النظر عن شكل المعالجة «قرار أو

توصية»

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	
398 يوماً	3459	413 يوماً	2685	قرار أو توصية

لقد أفرز حراسة التشخيصية التي قامت بها المؤسسة خلال هذه السنة، والتي همت ما مجموعه 3459 ملفاً تظلم تمت معالجته إما بمقتضى قرار أو توصيات، أن المتوسط العام لمدة معالجة التظلمات المعروضة على المؤسسة، بلغ 398 يوماً، وهو معدل يؤكد أن المؤسسة نجحت هذه السنة، ضمن إطار منضبط تصفي في تقليصه مقارنة مع السنة الماضية، بمقدار نسبة انخفاض بلغت 3,63%، وذلك رغم ظروف الأزمة الصحية وحالة الصوارز الصحية وقرارات الحجر التي أثرت بشكل مباشر على زمن جواب الإدارة المعنية.

## 2 - معدل آجال البت في ملفات التوجيه المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة بمقتضى قرارات إجرائية	
13 يوما	1643	17 يوما	2432	قرارات إجرائية

بالموازاة مع ملفات التظلم، تبين أن متوسط مدة المعالجة بالنسبة لملفات التوجيه لم يتجاوز 13 يوما، وهو متوسط تفكر المؤسسة أنه معقول إلى حد كبير وأنه نتيجة واضحة لمخصصه التصفية الذي تبنته خلال هذه السنة بحيث تم تقليصه بنسبة 23,53% عن السنة الماضية.

## 3 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها قرارات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها قرارات	
372 يوما	3229	403 أيام	2483	قرارات

لقد أمكن أيضا تسجيل انخفاض بين في أجل المعالجة بالنسبة للتظلمات التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات، بحيث تبين أن متوسط مدة المعالجة بلغ 372 يوما وهو متوسط سجل مقارنة مع السنة الماضية، انخفاضا بنسبة 7,69%.

## 4 - معدل آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى توصيات

2020		2019		شكل المعالجة
متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات الصادرة بشأنها توصيات	
760 يوما	230	531 يوما	202	توصيات

لأن إصدار التوصيات، مرتبه أساسا بالعمالات التي يتعدى فيها اللجوء إلى حل توافق للنزاع المعروض، ونظرا للتوجه الذي اتخذته المؤسسة والرامي إلى عدم إصدار توصيات في غياب جواب الإدارة إلا عند الضرورة، وأخذا بعين الاعتبار حالة الكسور الصحية ونسب الصبر الصحي التي عاشتها المملكة خلال هذه السنة، فقد تأخر آجال البت فيما مجموعه 130 ملفا تظلمت معالجته بمقتضى توصيات، حيث بلغ متوسط مدة المعالجة فيها ما مجموعه 760 يوما، وهو زمن مرتفع بالمقارنة مع ما تم تسجيله خلال السنة الماضية بنسبة 43,13%، الأمر الذي يتصلب تفاعلا أكبر للإجراءات المعنية والعرض على تقليص مدة الجواب على مختلف المراسلات والردود والتعاقب المتوصل بها.

## رابعاً: مؤشرات عامة حول وضعية مراسلات الإدارات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه لجواب الإدارة في الموضوع

الإجراء	عدد المراسلات	النسبة من المجموع	عدد مراسلات الإدارات التي بقيت بدون أجوبة بعد انصرام أجل 60 يوما المنصوص عليه لجواب الإدارة في الموضوع	النسبة من مجموع المراسلات حسب كل إجراء
مراسلة المخاطب الدائم	1107	34,40%	382	34,51%

مراسلة الإدارة المعنية	1415	% 43,97	180	% 12,72
مراسلة رئيس الإدارة	696	% 21,63	96	% 13,79
المجموع	3218	% 100,00	658	% 20,45

إن المؤسسة، تعيد التأكيد على أن مجموعة من الإجراءات التي تمت مراسلتها خلال هذه السنة، لم تستوعب بعد مفهوم حق المرتفق في الحصول على المعلومة الإدارية والحق في الجواب، واعتبار ذلك حقاً صبيحياً من حقوق المرتفق، ذلك أن هذا المفهوم، لم يتبلور بعد حتى في علاقة الإدارة مع مؤسسة استورية وبالأحرى في علاقتها مع المواضع، إذ أنه مما بمجموعة 3218 مراسلة، وجهتها المؤسسة إلى الإدارات المعنية، لم تتلق في شأن 658 منها أي جواب، رغم انصرام أجل 60 يوماً المنصوص عليها في القانون أي بنسبة 20,45% من مجموع المراسلات الموجهة إليها.

## مؤشرات إحصائية عامة حول المسجل على المستوى الوطني برسم سنة 2020

### أولاً: معضيات عامة حول المسجل العام

لقد أبانت الإحصائيات المرصودة، أن ما تم التوصل به خلال سنة 2020 من تضلمات وتشكيات وكصليات تسوية، وما قامت به المؤسسة من مبادرات تلقائية، والتي فتحت لها ملفات، بلغ ما بمجموعة 4876 ملفاً، مسجلة بذلك انخفاضاً صفيحاً عن السنة الماضية «2019» بما بمجموعة 967 ملفاً، أي بنسبة انخفاض وصلت إلى 16,55% بسبب ظروف الحجر الصحي التام الذي فرضته الحكومة والذي استغرق ثلاثة أشهر وما أعقبه من تدابير تقييم التنقل بين مختلف المدن.

نوع الملف	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات
تنظيم	%67,45	3289	3339
توجيه	%32,26	1573	2503
طلب تسوية	%0,14	7	1
مبادرة تلقائية	%0,14	7	--
المجموع	%100,00	4876	5843

### 1 - الملفات المسجلة بحسب الفئة الاجتماعية

الفئة الاجتماعية	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات
أشخاص في وضعية هشّة	%18,48	%50,19	425
الجالية المغربية المقيمة بالخارج	%7,71	%20,95	376
أزامل	%3,90	%10,58	190
نزلاء المؤسسات السجنية	%3,59	%9,75	175
أشخاص في وضعية إعاقة	%3,14	%8,52	153
المجموع	%36,81	%100,00	1795

لقد تبين أنه من مجموع 4876 ملفاً تم تسجيله خلال هذه السنة، نجد أن 1795 منها، همت خمس فئات مجتمعية، أي ما يمثل نسبة 36,81% من مجموع المتوصل به. وهو ما يشكل زيادة في عدد الملفات التي تهتم هذه الفئات مقارنة مع السنة الماضية «2019».

## 2 - الملفات المسجلة بحسب ورواها من مختلف جهات المملكة وكذا من الدول الأجنبية

بالإضافة إلى التظلمات الواردة من متضمنين مقيمين فوق التراب الوطني شكلت الملفات التي تهم التظلمات والتشكيات الواردة من حول أجنبية، ما مجموعه 388 ملفا.

مصدر التظلم	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات
جهات المملكة	92,04%	4488	5351
الدول الأجنبية	7,96%	388	492
المجموع	100,00%	4876	5843

## 3 - الملفات المسجلة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2020		2019	
	النسبة من المسجل العام	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات
فاس - مكناس	15,63%	16,98%	762	799
الدار البيضاء - سطات	14,42%	15,66%	703	809
الرباط - سلا - القنيطرة	11,48%	12,48%	560	721
طنجة - تطوان - الحسيمة	9,19%	9,98%	448	514
الشرقي	9,04%	9,83%	441	533
مراكش - أسفي	6,91%	7,51%	337	471
بني ملال - خنيفرة	6,60%	7,17%	322	305
سوس - ماسة	5,80%	6,31%	283	339
العيون - الساقية الحمراء	4,63%	5,04%	226	306
درعة - تافيلالت	4,02%	4,37%	196	256
كلميم - وادي نون	2,11%	2,30%	103	115
الداخلة - وادي الذهب	0,62%	0,67%	30	20
جهات غير محددة	1,44%	1,56%	70	163
مجموع جهات التراب الوطني	0,14%	0,16%	7	--
المجموع	92,04%	100,00%	4488	5351

## 4 - الملفات المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	2020		2019
	النسبة من المسجل العام	عدد الملفات	عدد الملفات
قطاع الداخلية	21,84%	1065	1381
مجال العدالة	15,65%	763	1451
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	12,57%	613	363
الجماعات والمجالس المنتخبة	8,84%	431	465
قطاع الشغل والإدماج المهني	5,70%	278	304
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	5,29%	258	404
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	2,85%	139	55
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	2,38%	116	101
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	2,13%	104	179
المجالات الإرتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية	2,01%	98	91
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	1,78%	87	99
صندوق الإيداع والتدبير	1,66%	81	151
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1,56%	76	84

قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	109	72	1,48%
قطاع الصحة	70	60	1,23%
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	43	33	0,68%
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	34	33	0,68%
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	44	26	0,53%
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	21	24	0,49%
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	46	23	0,47%
رئاسة الحكومة	16	22	0,45%
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	52	17	0,35%
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	23	15	0,31%
تظلمات وشكايات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	1	0,02%
مجالات خدماتية خاصة ببعض الهيئات المهنية غير القضائية	--	1	0,02%
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	4	--	--
الأمانة العامة للحكومة	3	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	249	440	9,02%
المجموع	5843	4876	100,00%

### 5 - الملفات المسجلة بحسب بعض المؤشرات التنموية المعتمدة

المؤشر المعتمد	2019		2020	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
الاستثمار	100	43,75%	112	43,75%
التخليق	119	33,98%	87	33,98%
البيئة	33	20,31%	52	20,31%
التخليق في مجال الاستثمار	5	0,78%	2	0,78%
الاستثمار في مجال البيئة	4	0,39%	1	0,39%
التخليق في مجال البيئة	1	0,39%	1	0,39%
التخليق في مجال الاستثمار في البيئة	1	0,39%	1	0,39%
المجموع	263	100,00%	256	100,00%

### 6 - التوزيع الجغرافي للتظلمات والشكايات الإلكترونية بحسب مكان إقامة المتظلمين

والمشتكين

جغرافية المنظم أو المشتكي	2019		2020	
	عدد الملفات	النسبة من المجموع	عدد الملفات	النسبة من المجموع
الدار البيضاء - سطات	37	17,40%	119	17,40%
الرباط - سلا - القنيطرة	21	13,16%	90	13,16%
فاس - مكناس	17	11,26%	77	11,26%
الخارج	24	9,36%	64	9,36%
طنجة - تطوان - الحسيمة	9	8,77%	60	8,77%
مراكش - أسفي	15	8,33%	57	8,33%
بني ملال - خنيفرة	3	7,75%	53	7,75%
الشرقية	14	7,31%	50	7,31%
سوس - ماسة	20	5,56%	38	5,56%
العيون - الساقية الحمراء	8	3,95%	27	3,95%
درعة - تافيلالت	4	2,63%	18	2,63%

كلميم - واد نون	9	13	1,90%
الداخلة - وادي الذهب	--	2	0,29%
جبات غير محددة	16	13	1,90%
بلدان أجنبية غير محددة	--	3	0,44%
المجموع	197	684	100,00%

## ثانياً: ملفات التظلم المسجلة بالمؤسسة «ملفات الاختصاص»

### 1 - معضيات عامة حول ملفات التظلم المسجلة

ملفات التظلم المسجلة سنة 2019	ملفات التظلم المسجلة سنة 2020	النسبة من المجموع العام
3339	3289	67,45%

بالرغم من أنها تشكل نسبة 67,45% من مجموع ما توصلت به المؤسسة، سجلت التظلمات التي تدخل ضمن اختصاصها، خلال هذه السنة، انخفاضاً كبيراً بلغت نسبته 1,50%.

### 2 - ملفات التظلم المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي

التصنيف الموضوعاتي	2019		2020	
	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	النسبة من المسجل العام تظلم	النسبة من المسجل العام تظلم
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1332	1148	34,90%	34,90%
تظلمات ذات طبيعة مالية	1076	759	23,08%	23,08%
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية	--	588	17,88%	17,88%
تظلمات ذات طبيعة عقارية	695	576	17,51%	17,51%
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	193	171	5,20%	5,20%
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	37	36	1,09%	1,09%
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	--	8	0,24%	0,24%
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	6	3	0,09%	0,09%
المجموع	3339	3289	100,00%	100,00%

بالإضافة إلى التصنيفات التقليدية للتظلم تميزت هذه السنة بتسجيل تصنيف جديد، هم التظلمات الخاصة بحالة الصواري الصحية والتوراتيصة بمرحلة تدبير الأزمة الصحية وما خلفته من آثار، مبتلة بذلك المرتبة الثالثة في تصنيف التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، وبالرغم من أنها لا تفرج في صيغتها عما ذكر من التظلمات، فقد حظيت بتقييم خاص لكواع عملية تهم علاقة المواصن بالمرفق العمومي خلال هذه المرحلة، وهكذا سجل هذا النوع من التظلمات، ما مجموعه 588 تظلماً، وهو ما يشكل نسبة 17,88% من مجموع التظلمات المسجلة.

### 3 - ملفات التظلم المسجلة بحسب جهات المملكة

جهات المملكة	2019		2020	
	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	النسبة من المجموع المسجل العام تظلم
فاس - مكناس	544	17,91%	541	16,45%
الدار البيضاء - سطات	446	14,27%	431	13,10%
الرباط - سلا - القنيطرة	443	13,27%	401	12,19%

310	321	%10,63	%9,76	طنجة - تطوان - الحسيمة
324	300	%9,93	%9,12	الشرق
218	209	%6,92	%6,35	مراكش - أسفي
164	205	%6,79	%6,23	بني ملال - خنيفرة
179	204	%6,75	%6,20	سوس - ماسة
208	176	%5,83	%5,35	العيون - الساقية الحمراء
132	113	%3,74	%3,44	درعة - تافيلالت
68	66	%2,18	%2,01	كلميم - واد نون
11	15	%0,50	%0,46	الداخلة - وادي الذهب
45	39	%1,29	%1,19	جهات غير محددة
3092	3021	%100,00	%91,85	المجموع

#### 4 - ملفات التنظيم المسجلة بحسب المجال القطاعي المعني بها

المجال القطاعي المعني	عدد ملفات التنظيم	عدد ملفات التنظيم	النسبة من المسجل العام تنظيم
	2019	2020	
قطاع الداخلية	802	780	%23,72
قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة	347	604	%18,36
الجماعات والمجالس المنتخبة	451	421	%12,80
قطاع الشغل والإدماج المهني	257	266	%8,09
قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي	376	250	%7,60
قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	36	136	%4,13
قطاع الطاقة والمعادن والبيئة	83	109	%3,31
قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	170	96	%2,92
القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني	78	83	%2,52
صندوق الإيداع والتدبير	151	81	%2,46
قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	84	76	%2,31
المجالات الارتقافية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامية	46	74	%2,25
قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء	101	71	%2,16
قطاع الصحة	47	45	%1,37
مجال العدالة	47	33	%1,00
قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي	33	29	%0,88
قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية	30	27	%0,82
الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة	42	21	%0,64
قطاع الثقافة والشباب والرياضة	16	19	%0,58
قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي	19	15	%0,46
رئاسة الحكومة	16	12	%0,36
قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة	11	9	%0,27
هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة	50	2	%0,06
تظاهرات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي	1	1	%0,03
الأمانة العامة للحكومة	3	--	--
القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان	3	--	--
مجالات قطاعية مختلفة	39	29	%0,88
المجموع	3339	3289	%100,00

## 5 - ملفات التظلم المسجلة بحسب مؤشر جدية مركز التظلم

مؤشر جدية مركز التظلم	عدد قرارات الحفظ	عدد ملفات التظلم	مؤشر جدية مركز التظلم	المجال القطاعي المعني
%44,62	432	780	%47,26	قطاع الداخلية
%78,31	131	604	%68,01	قطاع الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
%59,62	170	421	%58,98	الجماعات والمجالس المنتخبة
%59,77	107	266	%65,76	قطاع الشغل والإدماج المهني
%44,00	140	250	%71,54	قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
%92,65	10	136	%75,00	قطاع الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج
%29,36	77	109	%71,08	قطاع الطاقة والمعادن والبيئة
%40,63	57	96	%60,00	قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
%37,35	52	83	%53,85	القطاع المكلف بإدارة الدفاع الوطني
%67,90	26	81	%88,08	صندوق الإيداع والتدبير
%59,21	31	76	%55,95	قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
%64,86	26	74	%26,09	المجالات الارتفاقية المقدمة من طرف المندوبيات السامية والعامه
%71,83	20	71	%66,34	قطاع التجهيز والنقل واللوجستيك والماء
%77,78	10	45	%74,47	قطاع الصحة
%78,79	7	33	%82,98	مجال العدالة
%68,97	9	29	%96,97	قطاع الصناعة والتجارة والاقتصاد الأخضر والرقمي
%77,78	6	27	%56,67	قطاع الأوقاف والشؤون الإسلامية
%76,19	5	21	--	الهيئات الدستورية والمؤسسات الوطنية للحكامة وحقوق الإنسان والهيئات الناظمة
%68,42	6	19	%56,25	قطاع الثقافة والشباب والرياضة
%86,67	2	15	%52,63	قطاع السياحة والصناعة التقليدية والنقل الجوي والاقتصاد الاجتماعي
%66,67	4	12	%100,00	رئاسة الحكومة
%33,33	6	9	%45,45	قطاع التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة
***	44	2	%98,00	هيئات ومؤسسات وطنية مستقلة
%100,00	--	1	--	تظلمات تمت معالجتها في إطار التعاون الدولي
***	1	--	%100,00	الأمانة العامة للحكومة
***	--	--	%100,00	القطاع المكلف بحقوق الإنسان والعلاقات مع البرلمان
%82,76	5	29	%53,85	مجالات قطاعية مختلفة
%57,92	1384	3289	%62,60	المؤشر العام لجدية مركز التظلم

بالنظر إلى إجمالي التظلمات المسجلة في علاقتها مع مجموع قرارات العنف الصادرة عن المؤسسة، والتي انتهت فيها إلى رفع التظلمات المقدمة إليها لعدم قيامها على أساس سليم من القانون أو لعدم ارتكانها إلى مبدأي العدل والإنصاف، أو لعدم وجود ما يمكن أن تؤاخذ عليه الإدارة، تراجع المؤشر العام لجدية مركز التظلم هذه السنة إلى 57,92%، عوض 82,60% الذي تم تسجيله السنة الماضية، ولعل من ذلك أن التظلمات المقدمة خلال هذه السنة، ذات الارتباك بعدم تفهم بعض المواضعين للإجراءات التي فرضتها تذاوير حالة الصواري الصحية وعلاقتهم بالمرافق العمومية خلال فترة الحجر الصحي.



## 6 - التوزيع الجغرافي للتضامات بالنظر لمكان الإحالة المعنية بحسب جهات وأقاليم وعمليات المملكة والدول الأجنبية

2020		2019		جهات و أقاليم وعمليات المملكة والدول الأجنبية
النسبة من المجموع	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	عدد ملفات التظلم	
% 44,57	1466	1487		الرباط - سلا - القنيطرة
% 12,71	418	447		فاس - مكناس
% 9,88	325	330		الدار البيضاء - سطات
% 8,54	281	309		طنجة - تطوان - الحسيمة
% 4,13	136	152		الشرقية
% 4,07	134	109		مراكش - أسفي
% 4,04	133	102		بني ملال - خنيفرة
% 3,98	131	106		سوس - ماسة
% 3,98	131	177		العيون - الساقية الحمراء
% 2,01	66	57		درعة - تافيلالت
% 1,49	49	52		كلميم - وادي نون
% 0,36	12	7		الداخلة - وادي الذهب
% 99,79	3282	3335		المجموع
% 0,12	4	3		إدارة غير محددة
% 0,09	3	1		الدول الأجنبية
% 100,00	3289	3339		المجموع العام

### ثالثاً: ملفات التوجيه المسجلة بالمؤسسة «ملفات عدم الاختصاص»

#### 1 - معضيات عامة حول ملفات التوجيه المسجلة

النسبة من مجموع المسجل العام	عدد ملفات التوجيه المسجلة سنة 2020	عدد ملفات التوجيه المسجلة سنة 2019
%32,26	1573	2503

لقد وصل عدد التوجيهات التي تم تسجيلها بالمؤسسة، خلال هذه السنة، والتي تبين بعد إرماستها أنها لا تندرج ضمن نطاق اختصاصاتها، ما مجموعه 1573 شكاية، أي ما نسبته 32,26% من مجموع المسجل العام، مسجلة بذلك تراجمها وأحجامها مقارنة مع السنة الماضية بلغت نسبته 37,16%.

#### 2 - ملفات التوجيه المسجلة بحسب التصنيف الموضوعاتي

2020		2019		التصنيف الموضوعاتي
النسبة من مجموع المسجل العام توجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	عدد ملفات التوجيه	
% 31,09	489	831		شكايات متعلقة بنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (ذاتيين ومعنويين)
% 22,70	357	523		طلبات الحصول على وظائف أو مساعدات أو امتيازات أو إعفاءات
% 16,08	253	438		شكايات متعلقة بقرارات وأحكام قضائية
% 9,73	153	120		شكايات مرتبطة بادعاء سوء التدبير الإداري العام
% 3,94	62	96		شكايات من عدم تنفيذ أحكام صادرة في مواجهة أشخاص القانون الخاص

شكايات يرجع حق النظر فيها إلى المحاكم	62	58	3,69 %
طلبات العفو الملكي المقدمة من غير السجناء	4	47	2,99 %
شكايات موجبة ضد مساعدي القضاء	62	37	2,35 %
شكايات السجناء (من غير تلك المتعلقة بحقوق الإنسان)	103	36	2,29 %
شكايات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية عامة)	204	34	2,16 %
شكايات من طول مدة التقاضي (زمن التقاضي)	33	27	1,72 %
شكايات تهم السلوك القضائي	14	8	0,51 %
شكايات ضد إدارات أجنبية	4	4	0,25 %
شكايات متعلقة بخرق إجراءات قضائية	2	4	0,25 %
شكايات مرتبطة بحقوق الإنسان	4	3	0,19 %
شكايات مرتبطة بطلبات الحصول على الجنسية	2	1	0,06 %
شكايات مرتبطة بطلبات المساعدة القضائية أمام المحاكم العادية	1	--	--
المجموع	2503	1573	100,00 %

بالإضافة إلى هذه المعصيات الإحصائية، يوفر التقرير معصيات تفصيلية في شكل مؤشرات إحصائية حول المسجل على مستوى كل جهة على حدة، وعلى مستوى المسجل الوارد من الخارج.

### المتضلمون أو المشتكون المقيمون بالخارج

التظلمات والنشكيات التي تهم أشخاصا قاطنين بالخارج بحسب نوع الملف				
نوع الملف	2020		2019	
	النسبة من المجموع	عدد الملفات	عدد الملفات	النسبة من مجموع المسجل العام
تظلم	69,07 %	268	247	5,50 %
توجيه	30,67 %	119	245	2,44 %
طلب تسوية	0,26 %	1	--	0,02 %
المجموع	100,00 %	388	492	7,96 %

بلغ عدد التظلمات والتشكيات التي توصلت بها المؤسسة من متضلمين مقيمين بالخارج، خلال هذه السنة، ما مجموعه 388، أي ما نسبته 7,96 % من مجموع المسجل العام، وهو ما يجعلها في المرتبة السادسة من حيث ترتيب الشكايات والتظلمات التي توصلت بها المؤسسة، إذا ما قورنت مع باقي جهات المملكة،

### حصيلة عمل مؤسسة وسيط المملكة في مجال التواصل والتعاون والتكوين برسم سنة 2020

بالرغم مما عرفته سنة 2020، بفعل الأزمة الصحية التي شهدتها بلادنا، استمرت مؤسسة وسيط المملكة في القيام بالدور المنوط بها في مجال التواصل والتعاون والتكوين، بمقاربة جديدة تراعي الظروف المستجدة وما فرضته من إكراهات، وفق منظور تعبوري وتضامني مع استحضار اليقظة والاستباق والتوقع والقرب من المواطنين، بحيث ضاعفت جهودها في مجالات التواصل والتعاون والتكوين عبر الفضاء الرقمي، بالشكل الذي وفر لها حضورا وتواجدا متميزين على مختلف الأصعدة. وقد تجلت أهم أنشطة المؤسسة في هذه المجالات من خلال التواصل مع الرأي العام أو من



خلال التواصل مع الإدارات عبر تنصيب لقاء تواصل مع المخلصين الدائمين للمؤسسة أو من خلال جعل التواصل المؤسساتي في خدمة مغاربة العالم أو من خلال الحوارات التواصلية بين - قضاة في قضايا راهنية أو عبر التواصل مع بعض المحر المتخصصة.

وعلى مستوى أنشطة المؤسسة في مجال التعاون الدولي، شكل التعاون مع مؤسسات الوساطة النصيرية ومع الهيئات الإقليمية والدولية للوساطة على صعيد جمعية الأممواسمان والوصاء الفرانكفونيين (AOMF) وجمعية أممواسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي، أهم مضاهاة.

كما شكلت تدخلات مؤسسة الوسيط على المستوى الدولي، دعما لمؤسسات الوساطة على المستوى الأممي من خلال دورها المحوري في إعداد القرار الأممي لتعزيز دور الأممواسمان والوصاء على صعيد الأمم المتحدة.

هذا، فضلا عن التواصل مع مجموعة من الهيئات الدبلوماسية المعتمدة في بلدنا.

وبالإضافة إلى كل ذلك، تضمن التقرير السنوي ملخصا لما مجموعة 55 تقريرا من تقارير المخلصين الدائمين للمؤسسة برسم سنة 2020، علما أن المؤسسة وجدت نفسها مضطرة مرة أخرى للإعلان عن الإدارات التي لم توافها بتقريرها السنوي رغم مراسلتها في الموضوع، ويتعلق الأمر بـ:

الإدارات التي لم تتواصل منها المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2020
تعاضدية التربية الوطنية
الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي
وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
قطاع التعليم العالي بوزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

## الآفاق المستقبلية

وكما السنة الماضية، أعلنت المؤسسة عن تصورها المستقبلي، والذي حددته هذه السنة بالاستئناس إلى مستويات ثلاثة، توزعت بين المستوى العام والذي يهتم الاستمرار في تنفيذ المخطط الاستراتيجي لمؤسسة الوسيط 2019-2023 كما تم الإعلان عنه ونشره والتعهد به، ثم مستوى العلاقة مع الإدارة؛ وثالثا، مستوى بناء القدرات الذاتية والعلاقة مع المرتفقين.





الإدارة المركزية  
سكتور 15، جزيرة Q2 شارع الزيتون  
حي الرياض ص.ب 21 - الرباط - المغرب

Administration Centrale  
Secteur 15 , île Q2, Avenue Azzaitoune  
Hay Riyad B.P 21 - Rabat - Maroc

Tél : (212 - 537) 57 77 00/11

Fax : ( 212 - 537) 56 42 86

(212 - 661) 23 06 28

البريد الإلكتروني : [contact@mediateur.ma](mailto:contact@mediateur.ma)  
فضاء المواطن: [eplainte.mediateur.ma](http://eplainte.mediateur.ma)



تطبيق هاتفي قابل للتحميل على:

Application mobile téléchargeable sur:



iMediateurMaroc

الموقع الإلكتروني : [www.mediateur.ma](http://www.mediateur.ma)

