الجمهورية التونسية

رئاسة الجمهورية

الموفّق الإداري

التقرير السنوي الخامس والعشرون

2018

الجمهورية التونسية

رئاسة الجمهورية

الموفّق الإداري

التّقرير السّنوي الخامس والعشرون

2018

تلازم الـــحـــــق والواجـــــب مفتاح

العـــدل والإنـــصاف والنمـــوّ والإصـــلاح

الـــمـــقـــــدمـــة

المقدمة

يكتسي التوفيق أهمية كبيرة في كل أنحاء المعمورة باعتبار أنه يهدف إلى إنصاف المواطن والنضال عن حقوقه وحمايته من سوء تصرف الإدارة علما بأن أخطر الإخلالات في هذا المضمار تبقى اللامبالاة وغياب الشرعية ولما كان التوفيق من أهم مستلزمات تحول المجموعة الوطنية إلى مجتمع واع بحقوقه محترم لواجبته، فإنه يشكل أداة ثقافة ونضال.

1- التوفيق ثقافة :

التوفيق منهج أساسي للحوار بين السلطة والمواطنين قصد إيصال الحقوق إلى أصحابها عبر صلح يجنب كل الأطراف التقاضي وتعقيداته وطول إجراءاته أليس من المعلوم في ثقافتنا أن صلح جائر خير من حكم عادل لذلك فإن نشر ثقافة التوفيق شكّل بندا اساسيا في استراتيجية مصالح الموفق فقررنا نشر التقارير السنوية بموقع الواب، حتى تتمكن جميع الأطراف وكل الناس من الإطلاع عليها، مع المحافظة على المعطيات الشخصية وذلك بعدم ذكر هوية المرتفقين، ولأول مرّة منذ إنشاء المؤسسة تم نشر التقرير السنوي عدد 24 المتعلق بسنة 2017 على موقع الواب، كما تم عقد ندوة صحفية بحضور كافة وسائل الإعلام ومكونات المجتمع المدني.

تم عقد الندوة الصحفية بعد عشر سنوات من اندثارها. ذلك أن آخر ندوة صحفية تعود إلى سنة 2008، وعند تسليم التقرير السنوي إلى الرئاسات الثلاثة تمّ التأكيد على ضرورة النهوض بالمؤسسة وتطوير عملها لوجيستيا وبشريا وماديا.

لقد عبّرت رئاسة الجمهورية عند عرض التقرير السنوي السابق عن موافقتها على تنقيح الأمر المنظم للمؤسسة والذي مرّ على إصداره أكثر من 23 سنة بما يمكن من فتح الآفاق أمام الأعوان وتوسيع مجالات تدخل الموفق الإداري كما وافقت رئاسة الحكومة على ضرورة مأسسة اللجنة المكلفة بمتابعة تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة التي تم إحداثها بالوزارة الأولى سنة 2000 وكان الموفق الإداري عضوا فاعلا فيها وتمكّن من معالجة أكثر من 800 حكم معطّل وإيجاد حلول توافقية لتنفيذ تلك الأحكام، أما مكتب رئاسة **مجلس نواب الشعب** فقد عبّر عن موافقته على عرض التقرير السنوي على اللجان البرلمانية المختصة وفعلا تم يوم 02 جويلية 2019 عرض التقرير السنوي عدد 24 ومناقشته أمام لجنة الحريات وحقوق الإنسان، وفي تلك الجلسة عبّر السادة النواب الحاضرون عن أهمية تنقيح القوانين المنظمة لمصالح الموفق الإداري لإكساب المؤسسة أكثر فاعلية ونجاعة وإشعاع.

لقد بادرنا منذ تولي مهام التوفيق في جانفي 2017 وفي إطار نشر ثقافة التوفيق بعقد جلسات حوارية بكل الولايات وبحضور رؤساء البلديات والمديرين الجهويين لمختلف المصالح وممثلي مكونات المجتمع المدني.

إن نشر ثقافة التوفيق يستوجب أيضا التواصل المستمر مع مختلف وسائل الإعلام وانتداب الأعوان المختصين للقيام بذلك وهو ما تفتقر إليه مصالح الموفق الإداري إذ لا وجود لقسم إعلام أو حتى ملحق إعلامي رغم مطالبتنا باستمرار والتي بقيت دون صدى ورغم الوعود التي بقيت دون انجاز.

2) التوفيق نضال على الدّوام

إن الموفق غير ملزم بتحقيق نتيجة مثله مثل المحامي بل يسعى إلى بذل عناية، ورغم ذلك حرصنا على تحقيق نتائج وقد فاقت نسبة الإنجاز الستين بالمائة في سنتي 2017 و2018 وذلك بفضل تضافر جهود كل العاملين بمصالح التوفيق شعارنا النضال من أجل إقناع الإدارة وإنصاف المواطن.

يعتبر التوفيق جوهر عمل مؤسسات الوساطة والامبودسمان في كل انحاء العالم، يتدخل الموفق بين مستعملي المرافق العمومية والمشرفين على تسييرها من أجل إيجاد مصالحة بناء على الشرعية القانونية وعلى أساس تطبيق النصوص القانونية والترتيبية لصالح المجموعة دون التضحية تماما بمصلحة الفرد ونسف حقوقه المكتسبة. إن مصالح التوفيق تسعى إلى الدفاع عن الحقوق وحلّ المشاكل التي تعترض المرتفقين في علاقاتهم بالمرفق العمومي، وإن جدول الإحصائيات لهذه السنة لأكبر شاهد على نجاعة العمل التوفيقي وإن رسائل الشكر الواردة على المؤسسة لأكبر دليل على ذلك.

أ) التوفيق على أساس القانون وأحكام القضاء :

لقد أصبحت دولة القانون والمؤسسات مطلبا شعبيا لكل البشر وهي الكفيلة وحدها، بجعل القانون يسود العلاقات الاجتماعية وذلك بتكريس المساواة بين كافة المواطنين بدون تمييز أمام القانون، ينتفعون به ويحترمونه سواسية، فلا حصانة لأحد مهما كان وضعه ومهما علا شأنه.

إن دولة القانون هي التي لا يمكن لمختلف أجهزتها أن تتصرف إلا بمقتضى تأهيل قانوني وهي التي تسهر على تنفيذ القوانين والقرارات دون تمييز وهي التي تمتثل للأحكام الصادرة ضدها مثل سائر الخواص لأنه لا معني لحق دون نفاذ. إن إرساء دولة القانون والمؤسسات قولا وفعلا من شأنه أن يضمن احترام حقوق الإنسان الجماعية والفردية وأن يجعل تطبيق القانون مقبولا لدى الضمير الاجتماعي وعنصرا فاعلا في تيسير التوفيق بين المرتفقين والمشرفين على المرافق العمومية وصولا إلى المصالحة بينهم.

لقد بقيت دولة القانون والمؤسسات في بلادنا منذ 1956 ورغم المجهودات مجرّد شعار نردده أو أمل ننشده، لقد اتضح جليا من خلال التجربة أن تطبيق القانون من قبل الإدارة لم يكن دوما سليما بل يخضع لعدّة عوامل قد تعطله أو تعيقه.

ولئن أقرّ الدستور الجديد عدّة حقوق اقتصادية وإجتماعية من بينها الحق في الصحة وفي الشغل وفي التعلم وفي بيئة سليمة، فإن المشرع لم يصدر قوانين لتفعيل تلك الحقوق إلتي بقيت مجرد شعارات دستوريّة.

أما احترام القانون من قبل المواطنين فقد أصبح استثناء ولعلّ الفوضى المرورية أكبر دليل على ذلك. أما التعدي على البيئة فقد صار سلوكا يوميا والبناء الفوضوي صار القاعدة اذ شهدت بلادنا منذ 2011 حسب إحصائيات رسمية صادرة عن وزارة الشؤون المحلية والبيئة إقامة أكثر من 380 الف بناء فوضوي دون ترخيص قانوني وما أكثر قرارات الهدم حين تعّدها لكن تنفيذها أمر قليل. ولقد قررنا تنظيم ندوة حول الحوكمة البيئية والعمرانية موفى سنة 2019 بالتنسيق مع وزارة الشؤون المحلية والبيئة. أما بالنسبة للأحكام الصادرة ضدّ الإدارة والمعطلة فان عددها يزداد يوما بعد يوم. وقد نظم الموفق الإداري خلال سنة 2018 ندوة وطنية حول هذه الظاهرة شملت كل الأطراف المعنية : المحكمة الإدارية، المكلف العام بنزاعات الدولة، هيئة المحامين، وهيئة العدول المنفذين وأسفرت عن عدّة توصيات مهمة من بينها مأسسة اللجنة الوطنية لمتابعة وتيسير تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة وإعادة الروح إليها ويكون الموفق الإداري طرفا فاعلا فيها.

ب- التوفيق على أساس الإنصاف :

لقد أجمع الفقهاء على أن دولة القانون والمؤسسات مهما بلغت من حسن تنظيم ومن حرص على تحقيق المساواة بين المواطنين تبقى غير كافية لتحقيق العدل وحماية الأفراد من بعض الوضعيات القانونية التي يتضح من خلال الواقع أنها تتنافى ومقومات العدل والإنصاف ومن هنا تتأتى قيمة آلية الإنصاف التي تعتمدها مؤسسات التوفيق والامبودسمان في جل أنحاء المعمورة.

إن النصوص القانونية المنظمة لمصالح التوفيق لم تنصّ صراحة على الإنصاف إذ اقتصر الفصل الثامن من أمر سنة 1996 على القول بأنه إذا تبين للموفق الإداري أن الشكوى قائمة على سند وجيه فله أن يرفع كل التوصيات اللازمة لفضّ النزاع إلى الجهة المعنية. إلا أنه بالرجوع إلى القانون المقارن يتضح أن القوانين المنظمة لمؤسسات التوفيق كانت في هذا المجال أوضح فالمشرع الفرنسي على سبيل المثال نصّ بأنه إذا تبين للموفق الجمهوري الذي أصبح الآن يسمى المدافع عن الحقوق بمناسبة النظر في شكوى أن تطبيق النصوص القانونية والترتيبية يؤدي إلى حيف، فإنه بإمكانه أن يوصى الإدارة المعنية بالسعي إلى حلّ يسمح بتسوية الوضعية على أساس الإنصاف وأن يقترح الحلول التي يراها كفيلة بتدارك ذلك الحيف وأن يقدّم التوصيات الضرورية لتعديل المنظومة القانونية والترتيبية.

إذا كان اللجوء إلى الإنصاف محمودا فإنه لابدّ من الاحتياط من انخراط الإدارة في التذّرع بالقانون لتبرير حالات سوء الإدارة وعدم قبول آلية الإنصاف كما أنه لا بدّ من الحذر من الرغبة الجامحة للعارضين لاستبدال القانون بالإنصاف جملة وتفصيلا.

إن تجربة الموفق على مدى ربع قرن أبرزت أن مفهوم الإنصاف لا يحضى بموقع بارز لدى الإدارة التي تصرّ على التمسك بالقانون خاصة إذا كان لصالحها، إذ كثيرا ما تتمسك الإدارة حتى وإن كانت على خطأ بنصوص قانونية مهجورة أو غامضة. وقد لا ترى ضرورة لتوضيح أسس قراراتها أو لتعليلها حتى يكون المرتفق على بيّنة من أسباب ومستندات

صدور القرار الإداري. وفي هذا المجال ترد في بعض الأحيان ردود مقتضبة من بعض الإدارات كالقول بأن الإدارة احترمت القانون أو أن المسألة من أنظار القضاء ـ صحيح أن تلك الردود نادرة ولكننا نعمل على تفاديها، وفي المقابل وجدنا لدى جل الإدارات والمؤسسات تفاعلا إيجابيا وردودا في أغلب الأحيان مقنعة حتى أنه كثيرا ما تجيب الإدارة عن مراسلات تتعلق بملفات تمت إحالتها عليها على سبيل المساعدة نظرا لعدم الاختصاص كتعلقها بعلاقات مهنية، فتوضح الإدارة موقفها ويتلقى المواطن المعلومة ويصبح على بينة من أمره وفي بعض الأحيان يتمّ إنصافه.

إن النصوص القانونية والترتيبية في حاجة إلى مراجعة جوهرية لإعادة الاعتبار للتوفيق وإبراز قيمة الإنصاف كآلية ضرورية مع تحديد شروطه وأثاره خاصة وأن حلّ بعض المسائل على أساس الإنصاف قد يستوجب جبر الضرر الحاصل للمرتفق جرّاء تصرّف الإدارة. وقد سعينا إلى ذلك من خلال المقترحات التعديلية المقدمة. كما تجدر الإشارة أنه في باب تطوير مناهج التوفيق تم عقد جلسة عمل مع كافة المنسقين بالإدارات المركزية والمحلية والمؤسسات المسيرة للمرافق العمومية بتاريخ 26 جوان 2019 تحت شعار **معالجة نقائص التنسيق وتطوير منظومة التوفيق**، أسفرت عن عدّة مقترحات بناءة وتوصيات مفيدة، نستأنس بها يوميا في عملنا ونأمل أن يأخذها أهل الحلّ والعقد بالاعتبار قصد الإصلاح.

يتضمن التقرير السنوي عدد 25 لسنة 2018 إحصائيات ومعطيات مشفوعة بتحاليل ضافية وعينات هادفة.

ولقد اخترنا لتقرير هذه السنة عنوانا يبرز أهمية التوفيق في تحقيق العدل والإنصاف. **"تلازم الحق والواجب مفتاح العدل والإنصاف والنمو والإصلاح"**

ويتضمن هذا التقرير المحاور التالية :

علما بأن التوصيات تم إدراجها في سياقها حسب المحاور التي تضمنها التقرير.

1 ـ المقدمة

2 ـ الموفق في أرقام

3 ـ التحليل الإحصائي

4 ـ نماذج من الملفات المعالجة حسب أهمية القطاعات :

أ - الحقوق المدنية

- **إنصاف ذوي الإحتياجات الخصوصية**
- **التعدي على الحرية الذاتيّة**
- **الحقّ في التنقل**
- **المناظرات وما يشوبها من إخلالات**
- **الحقّ في الصحّة**
- **معضلة عدم تنفيذ الأحكام**

ب ـ الحقوق الثقافية والتربوية

ج ـ الحقوق العمرانية والبيئية.

د ـ الحقوق الاجتماعية

ه ـ الحقوق الاقتصادية والمالية

5 ـ النشاط الوطني والدولي للموفق الإداري

6 ـ الخاتمة

7 ـ الملاحق

- فهرس التحليل الإحصائي
- الجداول الإحصائية

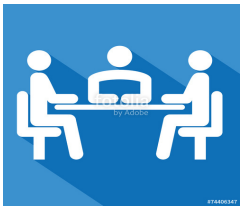
8 ـ الفهرس

الموفق الإداري في أرقام (سنة 2018)

عدد المتصلين بصفة عامة

9592

عدد مقابلات وجلسات عمل الموفق الإداري



812

عدد المتصلين هاتفيا

4294

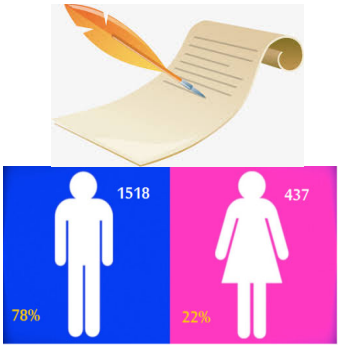
عدد الوافدين

3707

عدد المتصلين عن طريق البريد

1591

عدد العرائض



1955

عدد العارضين

4972

نسبة الإنجاز

% 61.5

المعاملات الإدارية

701

التغطية الاجتماعية

303

المسائل العمرانية
والبيئية والعقارية

345

المسائل الاقتصادية
والمالية

197

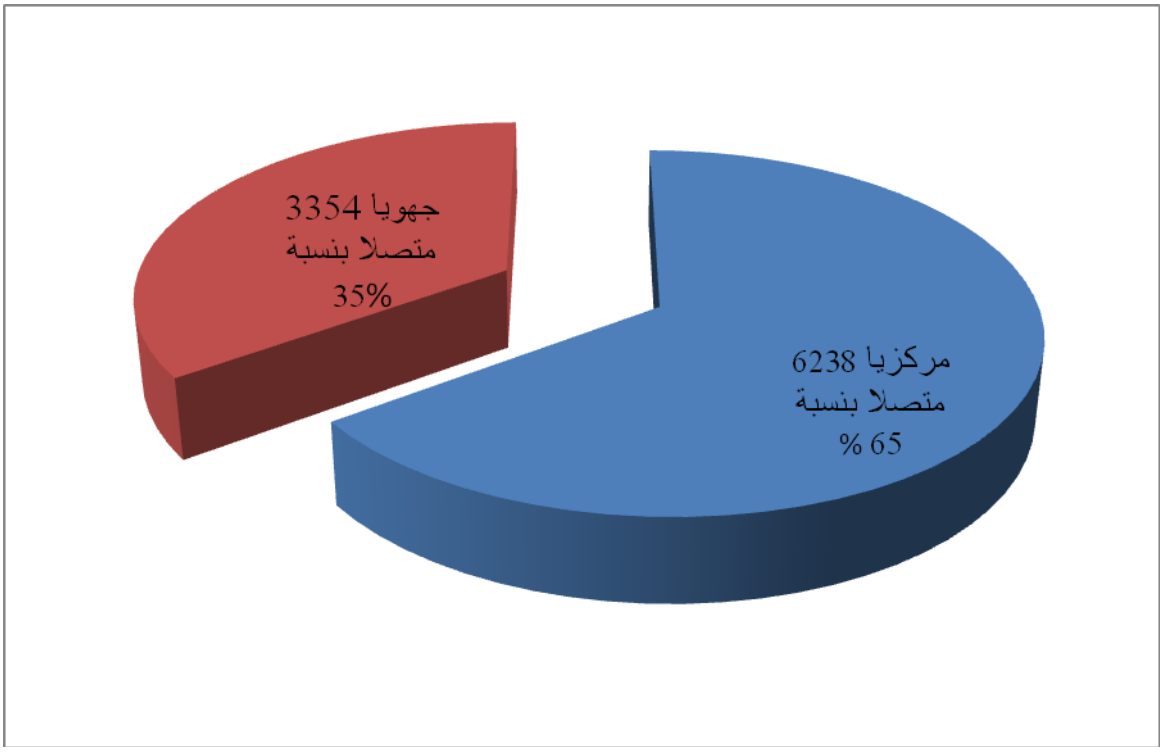
التحليل الإحصائي لسنة 2018

حوصلة عامّة

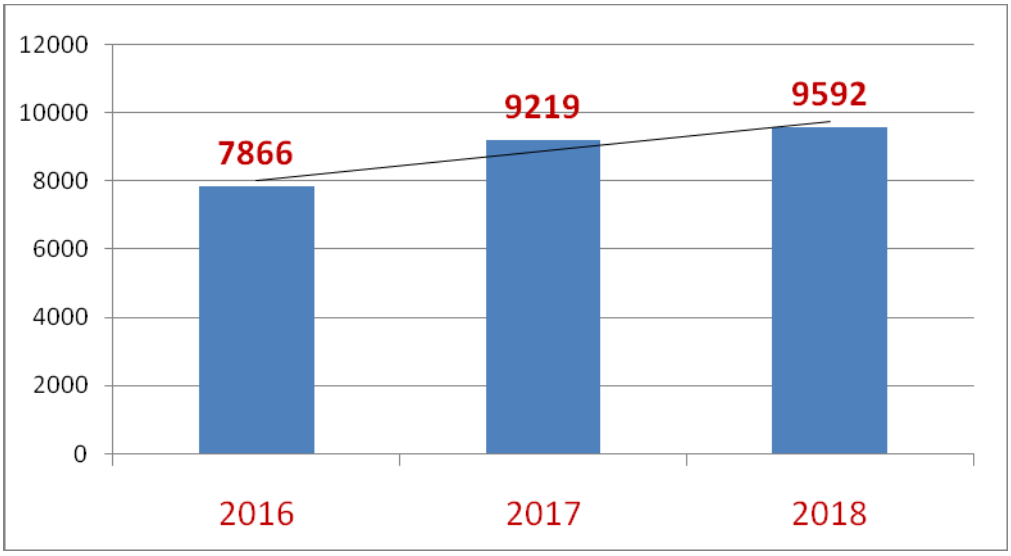
على المستوى الوطني

1 - العدد الجملي للمتصلين :

بلغ العدد الجملي للمتصلين مركزيا وجهويا **9592** متصلا، سواء عن طريق الزيارات المباشرة أوعن طريق البريد أو عن طريق الهاتف وذلك بنسبة **65** % مركزيا و**35** % جهويا.



تطور عدد المتصلين خلال الفترة : 2016- 2019

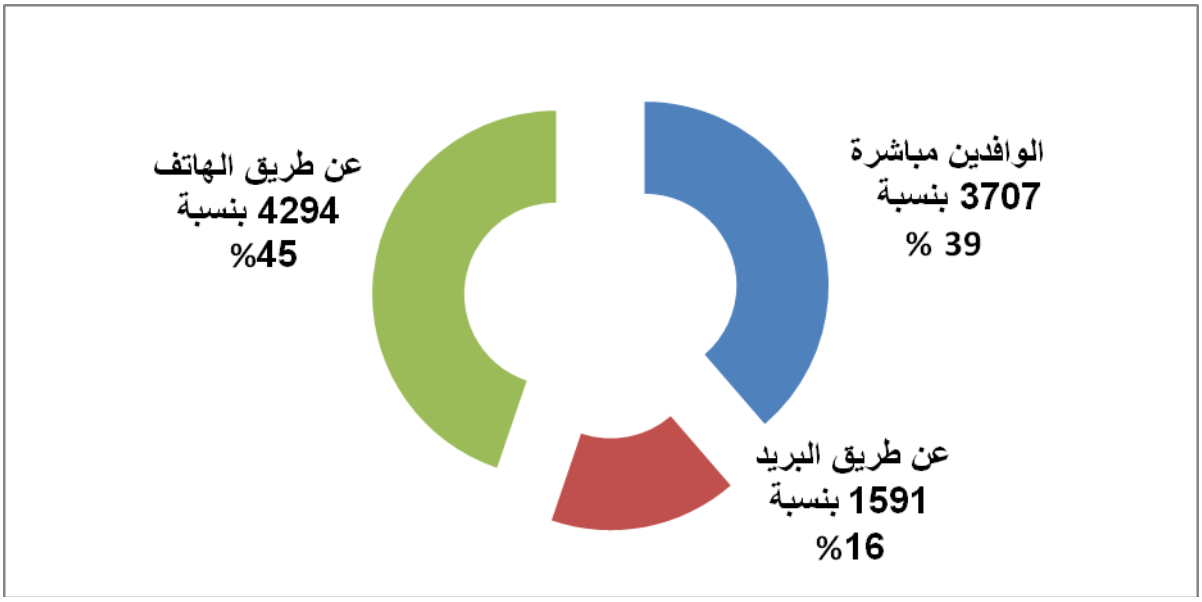


يتبين من خلال هذا الجدول التطوّر لعدد المتصلين بمصالح الموفق الإداري سنة 2018 على المستوى الوطني 9592 متصلا مسجلا بذلك أعلى نسبة إتصال مقارنة بسنة 2017 (9219 متصلا بزيادة 4%) وبسنة 2016 (7866 متصلا بزيادة 22 %).

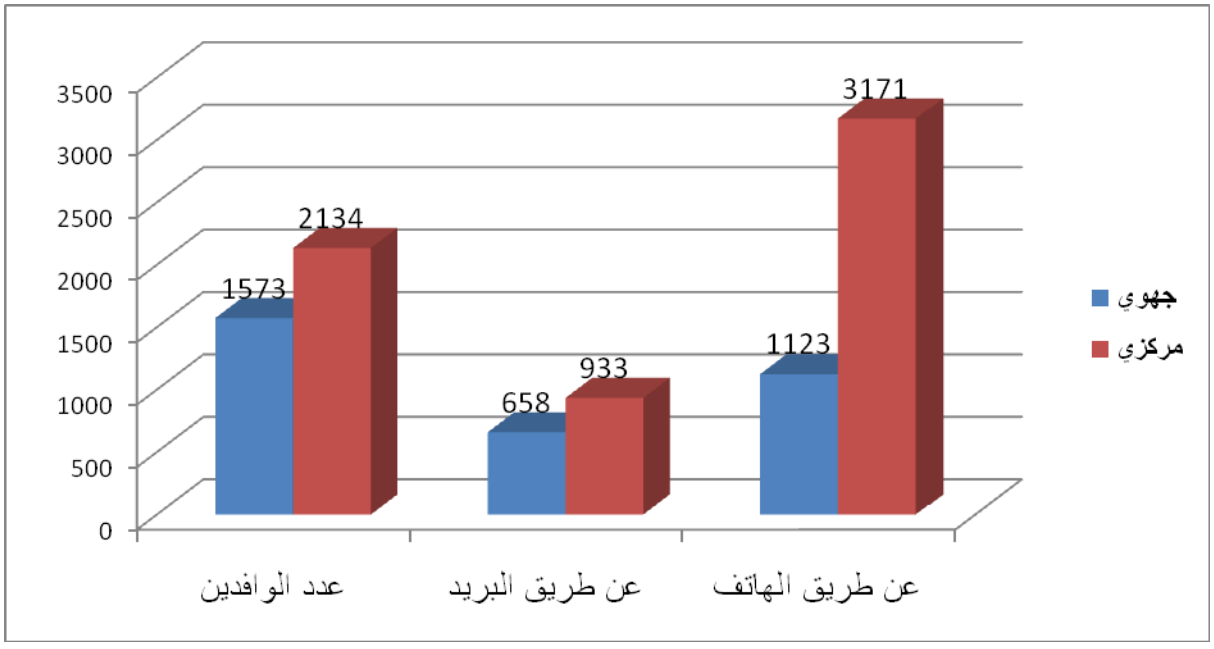
ويتوزع عدد المتصلين مركزيا وجهويا كما يلي :

المتصلين	مركزي	جهوي	وطني
الوافدين مباشرة	2134	1573	**3707**
عن طريق البريد	933	658	**1591**
عن طريق الهاتف	3171	1123	**4294**
مجموع المتصلين	6238	**3354**	**9592**

- المتصلين على المستوى الوطني



- عدد المتصلين مركزيا وجهويا



يمثل الاتصال الهاتفى على المستوى المركزي والوطنى سنة 2018 أعلى نسبة اتصال (4294 متصلا أي 45 % من مجموع المتصلين).

بينما يمثل عدد الوافدين مباشرة على المستوى الوطني سواء على المستوى المركزي أو الجهوي نسبة محترمة (3707 وافدا أي 39 % من مجموع المتصلين).

ويمثل الاتصال البريدي (سواء عن طريق البريد العادي أو عن طريق البريد الإلكتروني أو بواسطة الفاكس) المستوى الأدنى في الاتصال مركزيا وجهويا ووطنيا (1591 بنسبة 16%).

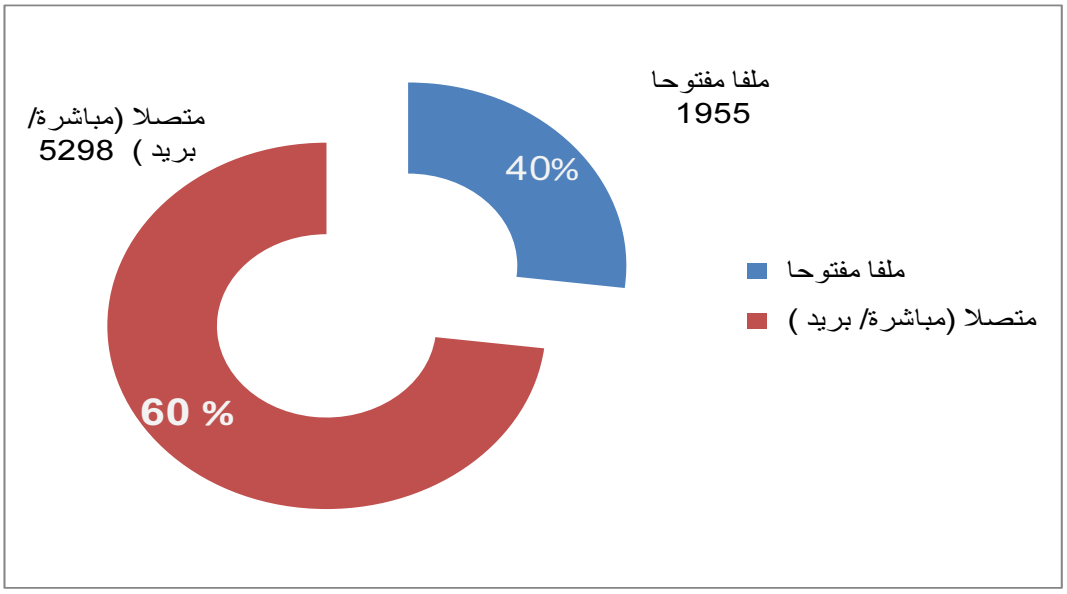
وسيتم العمل مستقبلا على سحب التطبيقات الإعلامية الخاصة بالبريد الإلكتروني على هياكلنا الجهوية.

مع الإشارة وأنه في إطار مواكبة وسائل الإتصال الحديثة ورقمنة الإدارة تم إنجاز تطبيقة إعلامية صلب البوابة الخاصة بالموقع الإلكتروني للموفق الإداري www.mediateur.tn لقبول ومتابعة العرائض عن طريق البريد الإلكتروني للموفق الإداري médiateur.administratif@médiateur.tn وكذلك عن طريق تطبيقة محمولة خاصة بالهاتف الجوال، يمكن من خلالها للمواطنين الاتصال بمصالحنا لتبليغ ومتابعة عرائضهم. كما يمكن الاتصال والإنصات والتفاعل مع مشاغل العارضين من خلال شبكة التواصل الاجتماعي الخاصة بالموفق الإداري حيث بلغ مجمل العرائض التي تم تقديمها عن طريق الوسائط الإلكترونية 80 عريضة خلال سنة 2018 وذلك نتيجة للندوات الصحفية والاتصالات المباشرة التي أجراها العميد عبد الستار بن موسى الموفق الإداري مع وسائل الإعلام وكذلك في إطار الملتقيات الجهوية مع المسؤولين الجهويين والمحليين لمزيد التعريف بمؤسسة

الموفق الإداري ودورها في فض الإشكاليات والنزاعات الإدارية التى تطرأ بين المرتفقين والإدارة وطرق التواصل معها .

ويبقى الاتصال المباشر هو الأجدى بالنسبة للمرتفقين أو العارضين أصحاب الوضعيات المتأكدة والصعبة الذين لم يتوصلوا إلى إيجاد حلول لإشكالياتهم ونزاعاتهم مع الإدارة سواء بالاتصال لأول مرة أو لمتابعة عرائضهم لدى مصالح الموفق الإداري مركزيا وجهويا.

– تمثل نسبة فتح الملفات في علاقة بعدد المتصلين على المستوى الوطني سواء بصفة مباشرة أو عن طريق البريد : 40 % (1955 / 5298) وذلك بدون اعتبار الاتصال الهاتفي .



- **على المستوى المركزي** : 33 % (1015 ملف على 3067 متصل مركزي)
- **على المستوى الجهوي** : 31 % (940 ملف على 3067 متصل جهوي)

تقتضي هذه المعطيات إبداء الملاحظات التالية :

- يعتبر التفاوت الملاحظ عموما بين عدد المتصلين مباشرة أو عن طريق البريد بمصالح الموفق الإداري وعدد الملفات المفتوحة منطقيا وعاديا لأن جانبا معتبرا من الاتصالات يدخل في إطار متابعة الملفات المفتوحة وجانب آخر يتم في إطار التوجيه والإرشاد.

أما الاتصالات الهاتفية فهي تتعلق في مجملها بالاسترشاد والتوجيه والمتابعة.

وهنا وجب التوضيح بأن الفرق الكبير بين عدد المتصلين مباشرة أو عن طريق البريد وعدد الملفات المفتوحة هو نتيجة لعديد الأسباب أولها أن مؤسسة الموفق الإداري ليست صندوق بريد بل هي هيكل إرشاد وإنصات وتوجيه باعتمادها على سياسة الأبواب المفتوحة في إستقبال العارضين والإنصات لمشاغلهم وإرشادهم وتوجيههم وكذلك لأنه يتم فتح ملف لكل مسألة مهما كان عدد العارضين وذلك منذ سنة 2017.

- تمثل الملفات المفتوحة مركزيا نسبة 52% من مجمل الملفات المفتوحة وطنيا (1015/ 1955) بينما يمثل المتصلون مباشرة على المستوى المركزي نسبة 65 % من المتصلين على المستوى الوطني (6238 / 9592).

- تمثل الملفات المفتوحة جهويا نسبة 48% من مجمل الملفات المفتوحة وطنيا (940 / 1955) بينما يمثل المتصلون مباشرة على المستوى الجهوي نسبة 35 % من المتصلين على المستوى الوطني (3354 /9592).

2 - العدد الجملي للعارضين على المستوى الوطني

- عدد العارضين على المستوى الوطني : **4972**
- عدد العارضين على المستوى المركزي : 3822 (77 %)
- على العارضين على المستوى الجهوي : 1150 (23 %)

3 - العدد الجملي للملفات أو العرائض :

- عدد الملفات على المستوى الوطني : **1955**
- على المستوى المركزي : **1015** (60 %)
- على المستوى الجهوي : **940** (40 %)

- **تم سنة 2018 فتح 1955 ملفا منها** 1015 على المستوى المركزي بنسبة 60 % و940 ملفا على المستوى الجهوي وذلك بنسبة 40 %.

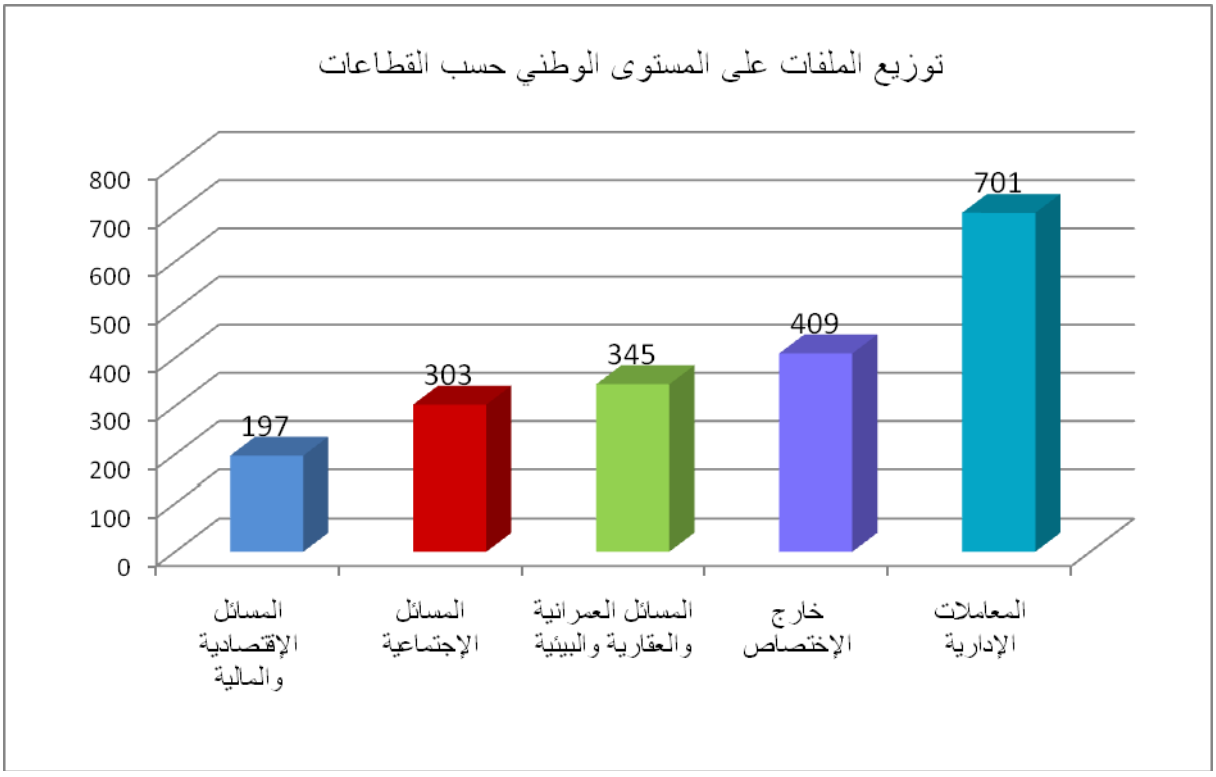
- تمثل العرائض والتي بموجبها يتم فتح ملفات لمعالجتها نسبة **39.3** % من مجموع عدد العارضين على المستوى الوطني. وذلك باعتبار العرائض الجماعية المتعلقة بنفس الموضوع ونفس طريقة النزاع سواء من جهة العارض أو العارضين ومن جهة الهيكل الإداري المشتكى به. ويتم بمقتضى ذلك ملف واحد لعارض بمفرده أو مجموعة من العارضين.

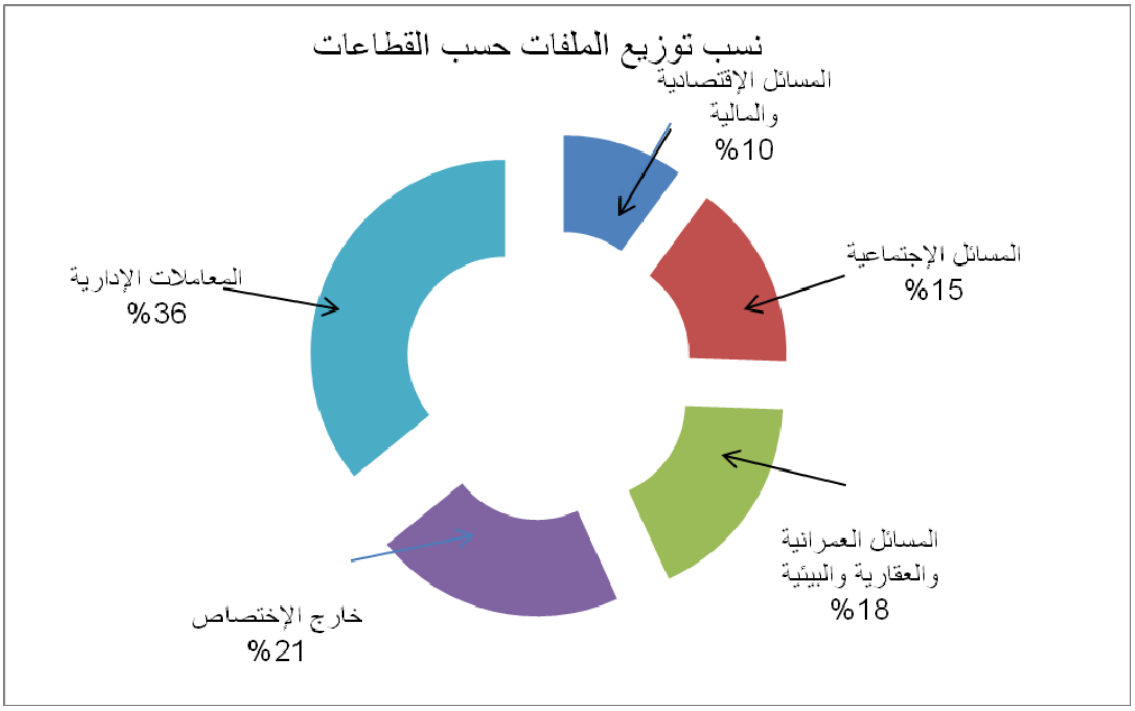
وفي صورة تعدد الهيئات أو الهياكل الإدارية المشتكى بها يتم فتح ملف إداري خاص بكل هيكل إداري وذلك قصد إحكام تنظيم ومتابعة العرائض بمزيد من النجاعة والشفافية.

4- توزيع الملفات حسب النوع الاجتماعي:

بلغ العدد الجملي للملفات أو العرائض **1955** عريضة منها **1518** عريضة تقدم بها ذكور أي بنسبة **78%** مقابل **437** عريضة تقدمت بها إناث أي بنسبة **22** %.

5- توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب القطاعات





تمثل المعاملات الإدارية أكبر نسبة 36% من الملفات المعالجة والمتصلة بعرائض تتعلق بتنفيذ أحكام قضائية وخدمات وتراخيص إدارية وجوازات سفر وغيرها..

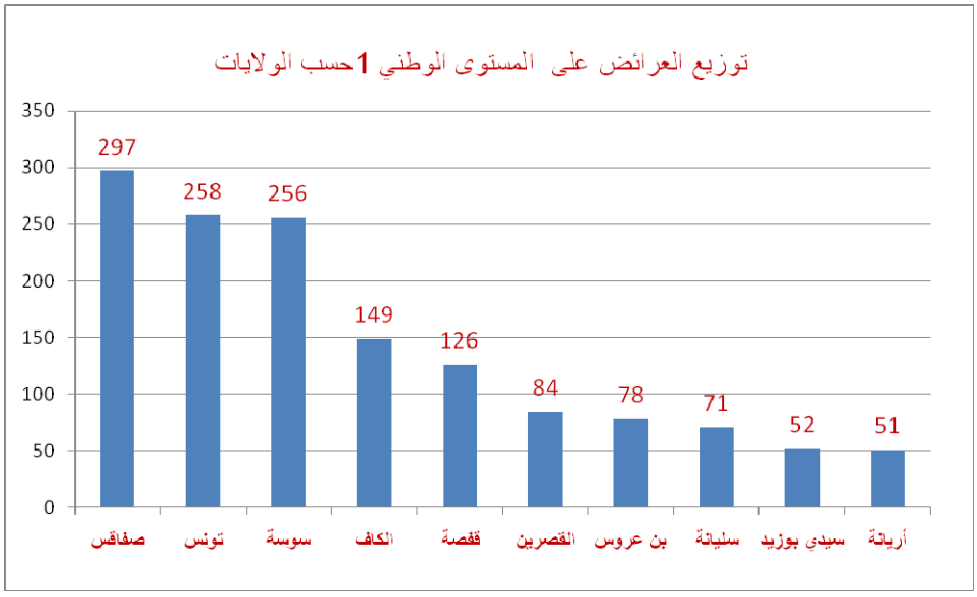
وتحتل الملفات المتصلة بالمسائل العمرانية والعقارية والبيئية المرتبة الثانية في العرائض الواردة على مصالح الموفق الإداري مركزيا وجهويا بنسبة 18% من جملة الملفات. ويعكس ذلك حجم الإشكاليات والصعوبات التي تعترض المواطنين في مسائل تتعلق بمخالفة التراتيب العمرانية والبيئية وبصعوبة تنفيذ القرارات البلدية في هذا المجال وكذلك الإشكاليات العقارية.

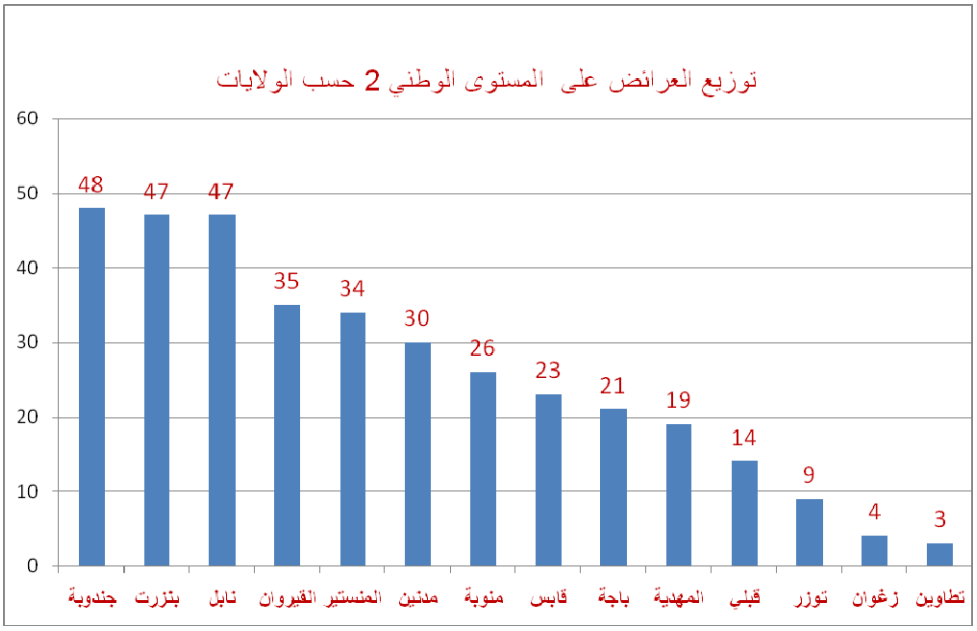
كما تمثل المسائل ذات الصبغة الاجتماعية بصفة عامة حيزا هاما من عرائض المواطنين بنسبة 15% من جملة الملفات المعالجة.

وتمثل المسائل الاقتصادية والمالية نسبة 10% من جملة الملفات المعالجة.

مع الإشارة وان 21 % من الملفات تتعلق بعرائض خارجة عن نطاق إختصاص الموفق الإداري في مسائل تتعلق بمطالب شغل أو بنزاعات شغلية او بنزاعات بين خواص أو بنزاعات قضائية .

6- توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب الولايات





- ويستخلص من الرسوم البيانية لتوزيع العرائض على المستوى الوطني أن **المصالح المركزية للموفق الإداري** تعالج 1015 عريضة بنسبة 52 % من كامل ولايات الجمهورية بدون استثناء في علاقة بمختلف الهياكل الإدارية على المستوى الوطني . بينما تعالج التمثيليات الجهوية مجتمعة 940 عريضة بنسبة 48 % صادرة عن الولايات التي ترجع إليها بالنظر.

- وفي إطار التقسيم الجغرافي لمختلف الأقاليم الجهوية فإن **الإقليم المركزي بتونس** الذي يحتضن المقر المركزي للموفق الإداري يعالج 532 عريضة بنسبة 27% من مجموع العرائض على الصعيد الوطني وذلك بالنسبة لولايات تونس وبنعروس وأريانة ومنوبة وبنزرت ونابل وزغوان وباجة التابعة للإقليم المركزي كما يعالج 483 عريضة من بقية الولايات الأخرى بنسبة 25%.

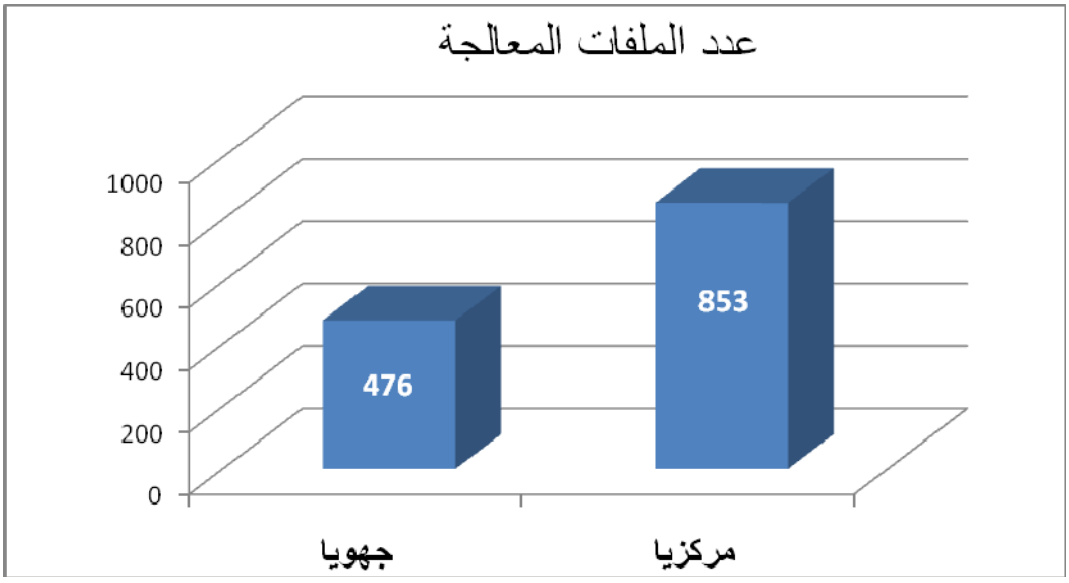
- وفي إطار التقسيم الإداري الوطني (مركزيا وجهويا) حسب الولايات فإن ولايات صفاقس وتونس وسوسة والكاف وقفصة فإنها تمثل مجتمعة نسبة 55 % (1955/1086) بينما تمثل بقية الولايات نسبة 45 % (1955/869). وتحتل ولاية صفاقس المرتبة الأولى وطنيا تليها مباشرة ولايات تونس وسوسة وإن دل ذلك على شيء فإنما يدل على تمركز العارضين بهذه الولايات التي تحتضن مقرات التمثيليات الإقليمية باعتبار القرب الجغرافي بعكس الولايات الأخرى التي كلما كانت بعيدة جغرافيا عن مقرات هذه التمثيليات تقلص عدد العارضين بها. الأمر الذي يستدعي العمل على مزيد دعم وتعصير مؤسسة التوفيق وتكريس دورها و تموقعها في المنظومة الإدارية التونسية مركزيا وجهويا ومزيد التعريف بها وبأهمية

دورها وريادتها في معالجة الإشكاليات الطارئة بين الإدارة والمتعاملين معها واقتراح الحلول الملائمة لها باعتماد أسلوب الحوار والتوفيق.

كما ينبغي العمل على مزيد اعتماد مختلف الوسائل والوسائط الأخرى الكلاسيكية منها والعصرية، سواء عن طريق البريد أو عن طريق الفاكس أو عن طريق البريد الإلكتروني médiateur.administratif@médiateur.tn. ويتضمن الموقع الإلكتروني للموفق الإداري www.médiateur.tn كافة المعلومات والمعطيات التي تتعلق بنشاط التوفيق وكيفية التواصل مع مصالحه المركزية والجهوية. كما يمكن التفاعل والتواصل عن طريق موقع التواصل الاجتماعي الخاص بالموفق الإداري .

7- الملفات المعالجة :

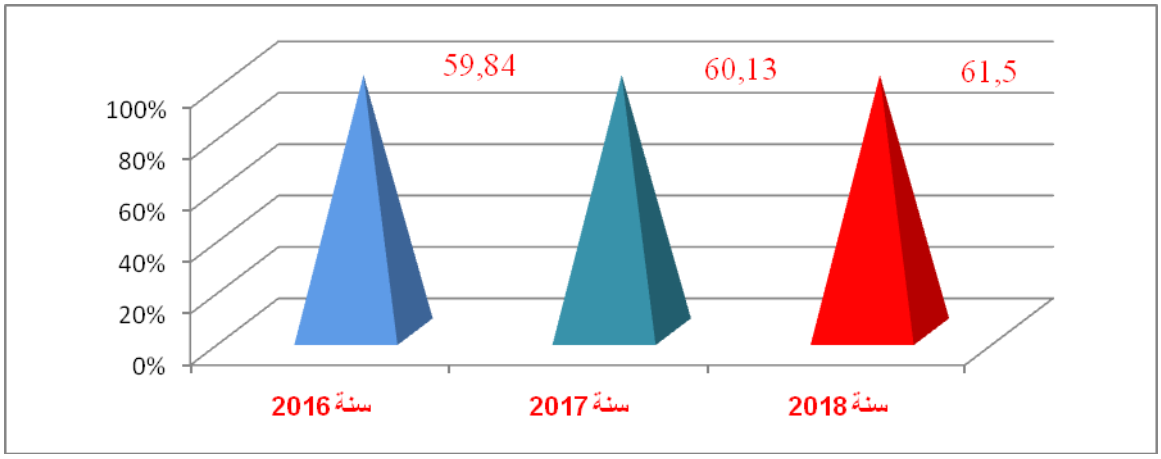
بلغ العدد الجملي للملفات المعالجة 1329 ملفا من جملة 1955 ملفا بعد حفظ الملفات الخارجة عن الاختصاص وتلك المتعلقة بطلب غير وجيه لتكون بذلك النسبة في حدود 68 % .



8- الإنجاز على المستوى الوطني :

تم خلال سنة **2018** تحقيق نسبة إنجاز وطنية بلغت **61**.5 %، أي استجابة لطلب تدخلاتنا من قبل الإدارة. (56 % على المستوى المركزي و67 % على المستوى الجهوي).

9- تطور نسبة الإنجاز أوالإستجابة على المستوى الوطني:



نلاحظ أن هناك به استقرار في نسبة الإنجاز أو الاستجابة لتدخلاتنا من قبل الإدارة خلال الثلاث سنوات المنقضية 2016 و2017 و2018. ونأمل في المستقبل أن نحقق مستوى إستجابة أعلى لتدخلاتنا بتظافر كافة الجهود وتوفر الإمكانيات البشرية والمادية لمؤسسة الموفق الإداري.

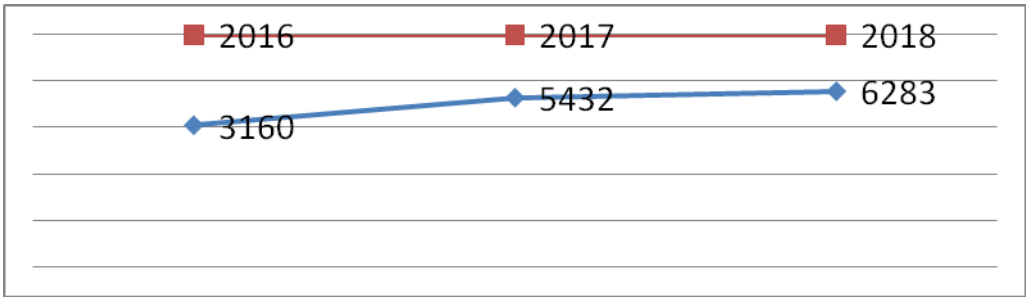
المعطيات الإحصائية

على المستوى المركزي

1- تطورعدد المتصلين :

شهد عدد المتصلين على المستوى المركزي تطورا ملحوظا خلال الثلاث سنوات الأخيرة فمن 3160 متصلا سنة 2016 بلغ 5432 سنة 2017 و6283 سنة 2018، حيث تقدر نسبة التطور 99 % في نفس الفترة. وبنسبة تطور 15.6 % بين سنتي 2017 و2018.

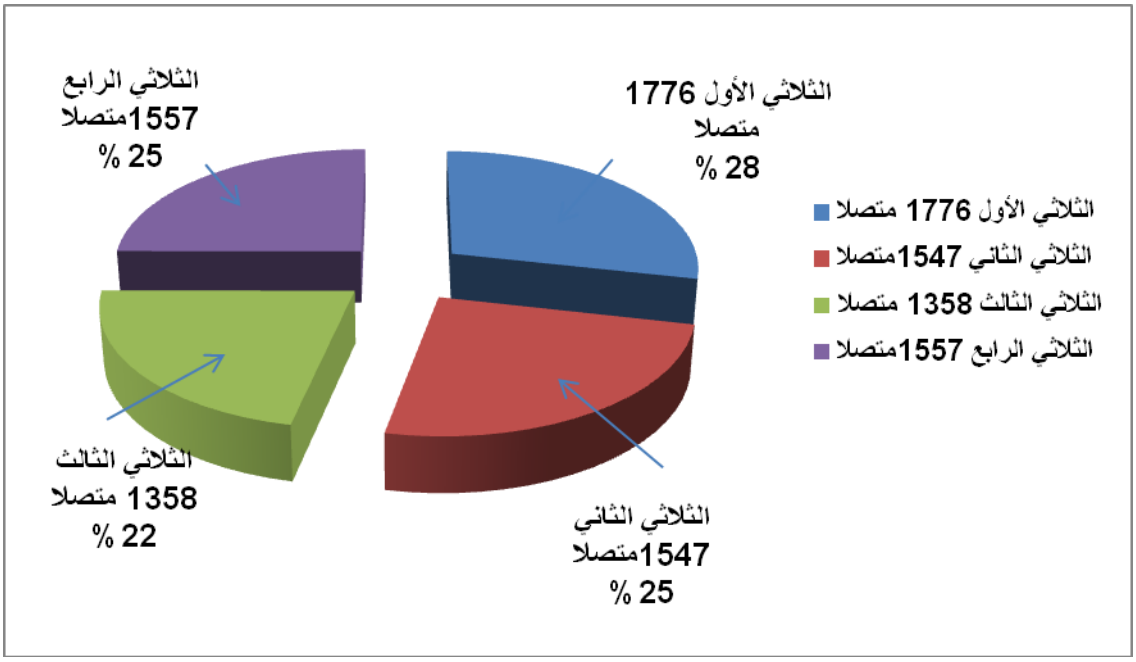
وهذا مؤشر على عودة النسق العادي لعمل مؤسسة التوفيق بعد العمل الذي قامت به هذه المؤسسة العريقة على المستوى الاتصالي خلال السنتين المنقضيتين لمزيد التعريف بدور ومهام الموفق الإداري في فض النزاعات الإدارية بين الإدارة ومستعملي المرافق الإدارية.



2- معدلات عدد المتصلين خلال السنة :

بلغ المعدل الشهري للمتصلين على المستوى المركزي 520 متصلا بمعدل قدره 24 متصلا في ايام العمل.

وتظهر المعطيات تقاربا نسبيا وشبه استقرار في معدلات المتصلين حسب الثلاثيات باستثناء الثلاثي الثالث بأدنى نسبة للمتصلين 22 % والذي يتزامن مع فصل الصيف والاستعدادات المدرسية . هذا ويبلغ الثلاثي الأول أعلى نسبة 28 % يليه الثلاثي الثاني و الرابع بالتساوي 25 % وفق ما يتضح من الرسم البياني التالي :



3- توزيع عدد المتصلين حسب وسائل الاتصال :

يحتل الاتصال الهاتفي بمصالحنا المركزية المرتبة الأولى بعدد جملي قدره 3171 متصلا في سنة 2018، يليه عدد الوافدين مباشرة 2134 وافدا. ويأتي البريد العادي والإلكتروني في المرتبة الثالثة بعدد 933 عريضة كتابية.

يمثل عدد الوافدين مباشرة أو الزائرين نسبة 34 % (2134/ 6238)

3171 متصلا	←	% 51
2134 وافدا	←	% 34
933 متصلا	←	% 15

ويتوزع مجموع الزائرين لمصالحنا المركزية كما يلي : 461 في إطار الإرشاد والتوجيه و149 في مجال الاختصاص و102 خارج الاختصاص و610 في إطار المتابعة و812 زائرا لمقابلة الموفق الإداري شخصيا في إطار بسط إشكالياتهم أو متابعة ملفاتهم .

ويتبين أن نسبة العرائض الواردة عن طريق البريد بأنواعه تمثل 44 % من عدد الوافدين أو الزائرين (933/ 2134) ويمثل الوافدون خلال الثلاثي الأول لسنة 2018 نسبة 30 % من العدد الجملي للوافدين خلال نفس السنة.

العدد الجملي للعارضين أو المرتفقين على المستوى المركزي

4- العدد الجملي للعارضين أو المرتقين على المستوى المركزي :

بلغ العدد الجملي للعارضين سنة 2018 على المستوى المركزي 3822 عارضا مقابل 4115 في سنة 2017 بفارق 293 سلبي.

5- الملفات المفتوحة :

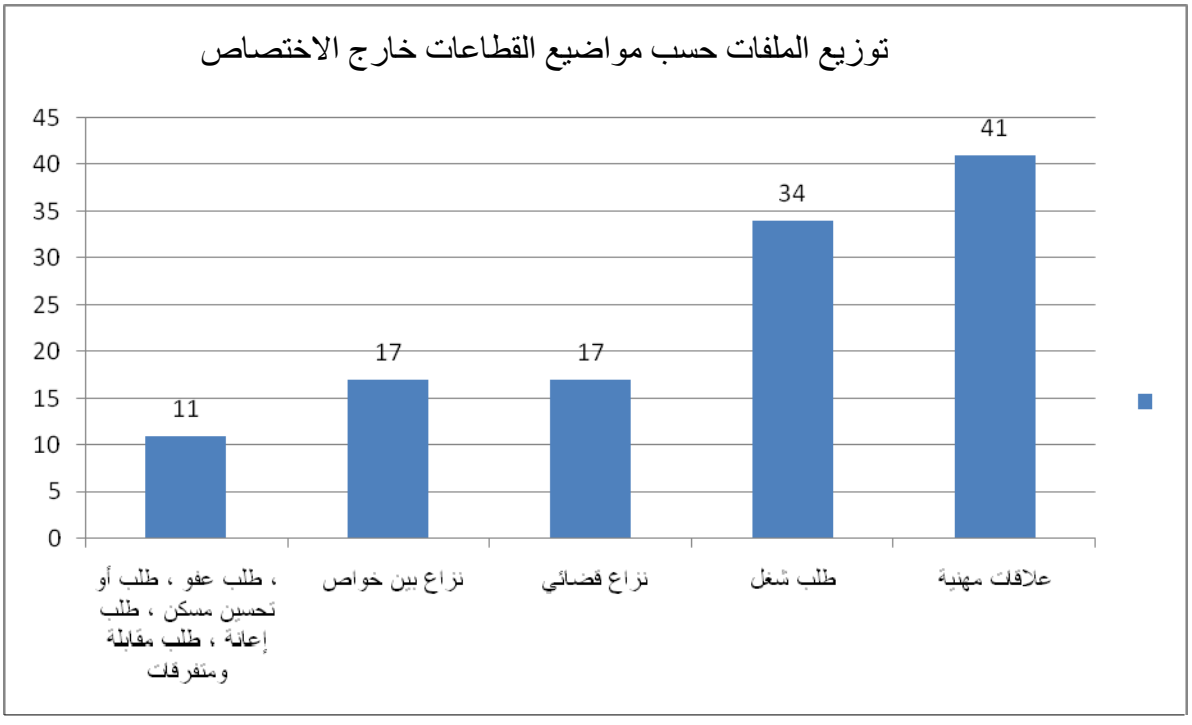
بلغ عدد الملفات المفتوحة على المستوى المركزي سنة 2018، **1015** ملفا ،

وتم حفظ **153** ملفا لعدم الإختصاص أو لعدم وجاهة الطلب والفاقدة للسند الموضوعي أو المجردة.

وبذلك تكون نسبة الملفات المعالجة مركزيا 84 % بعد طرح الملفات الخارجة عن الاختصاص (120) وتلك المتعلقة بطلب غير وجيه (8) والملفات الفاقدة للسند الموضوعي أو التي تفتقر لمؤيدات (25).

تمثل الملفات الخارجة عن الإختصاص والمتعلقة بطلب غير وجيه نسبة 13% (1015/128).

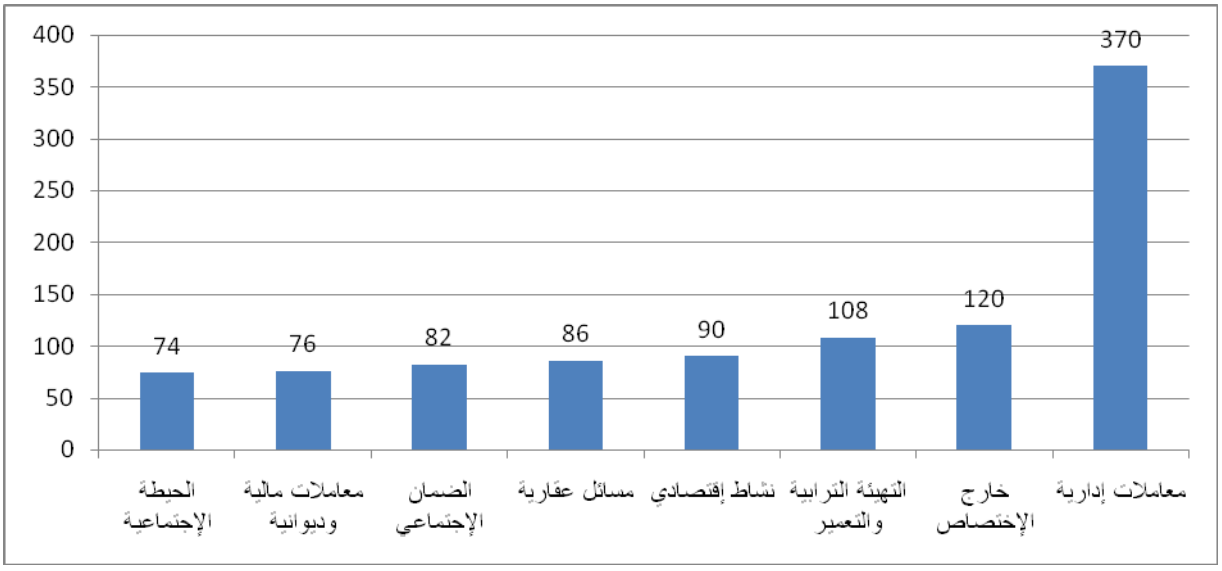
وتأتي الملفات المتعلقة بعلاقات مهنية في صدارة الملفات الخارجة عن الاختصاص بنسبة 34% (120/41) تليها الملفات المتعلقة بطلب شغل بنسبة 28% (120/34) وتليها الملفات بالتساوي الملفات المتعلقة بنزاع قضائي ونزاع بين خواص 14% (120/17).

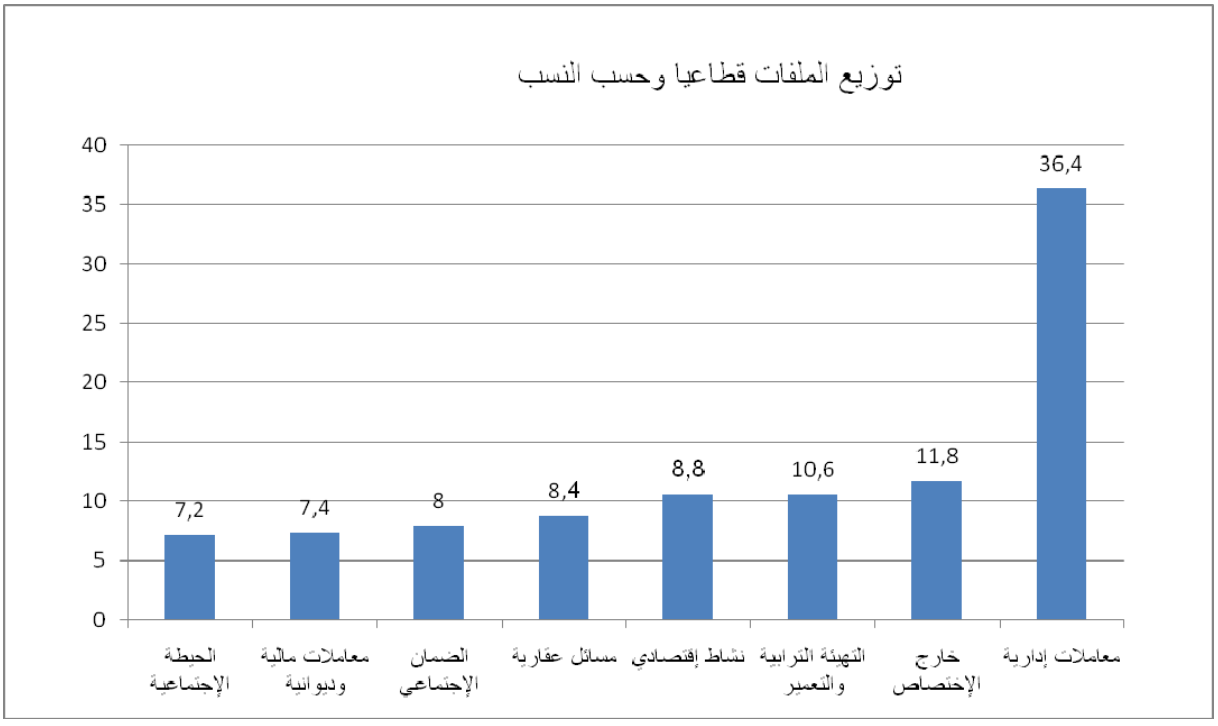


6- توزيع الملفات حسب النوع الاجتماعي :

بلغ العدد الجملي للملفات أو العرائض **1015** عريضة منها **863** عريضة تقدم بها ذكور بنسبة 85 % مقابل **152** عريضة تقدمت بها إناث بنسبة **15%**.

7- توزيع الملفات حسب القطاعات :

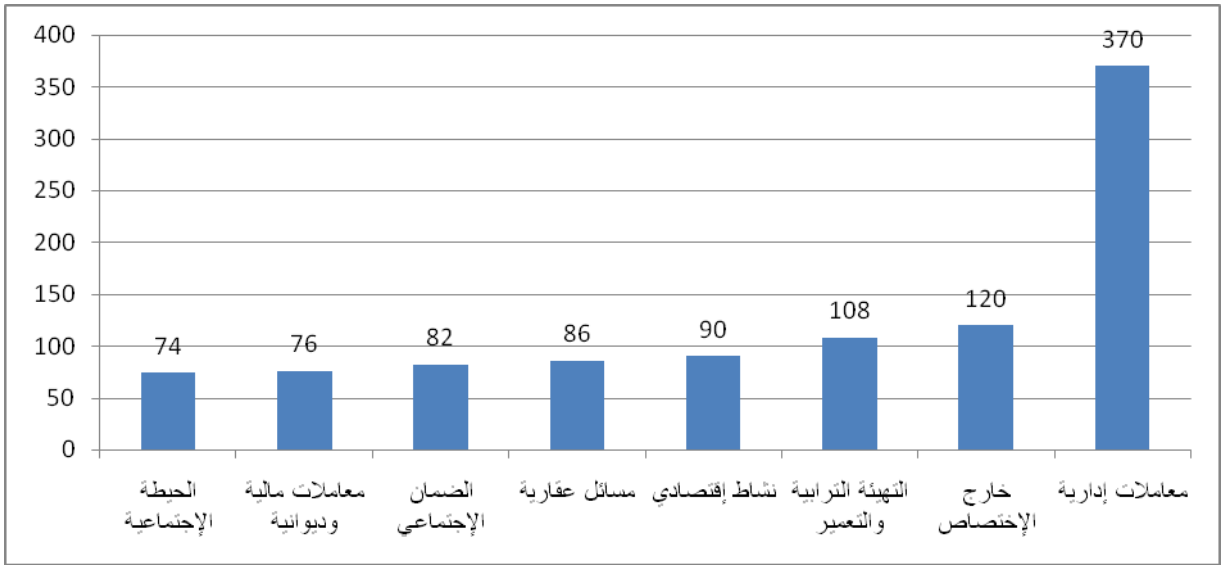




يتبين من خلال الأرقام التي يتضمنها الجدول المقارن لتوزيع الملفات حسب القطاعات أن قطاع المعاملات الإدارية يمثل أهم قطاع من حيث عدد الملفات (370 ملفا / بنسبة 36.4 %).

يليه عدد الملفات خارج الإختصاص (120 ملفا / بنسبة 11.8 %) ثم يليه ملف التهيئة العمرانية والتعمير (108 ملفا/بنسبة 10.6 %) ثم يليه ملف النشاط الإقتصادي (90 ملفا/ بنسبة 8.8 %) ثم تليه الملفات المتعلقة بالمسائل العقارية (86 ملفا/بنسبة 8.4 %) ثم يليه ملف الضمان الإجتماعي (82 ملفا / بنسبة 8 %) ثم يليه ملف المعاملات المالية والديوانية (76 ملفا/ بنسبة 7.4 %) ثم يليه في الأخير ملفات الحيطة الإجتماعية (74 ملفا/ بنسبة 7.2 %).

8- جدول مقارن لتوزيع الملفات حسب القطاعات خلال سنتي 2017 و 2018 :

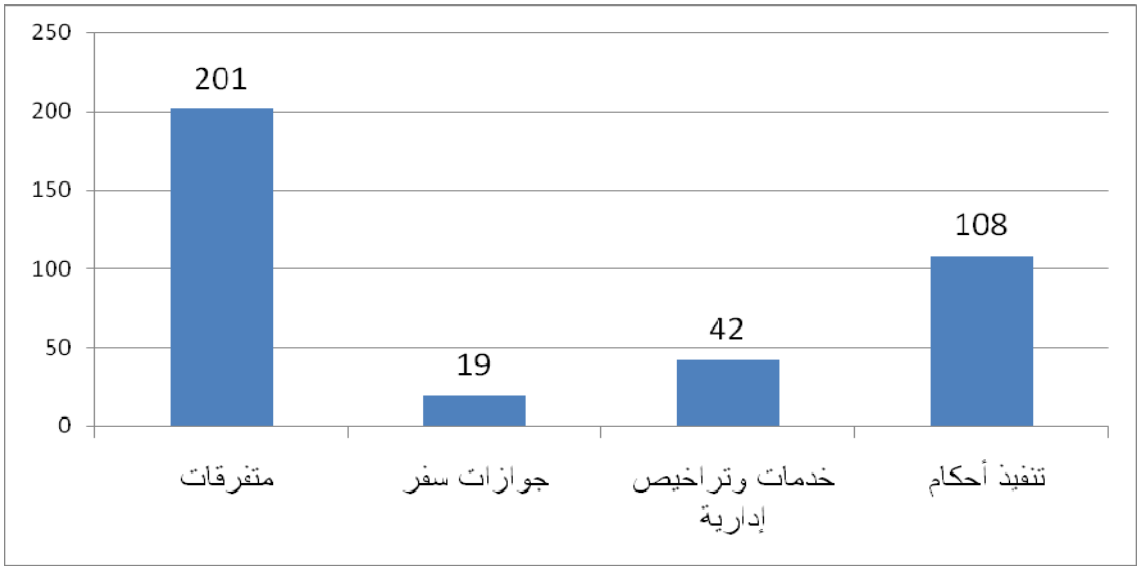


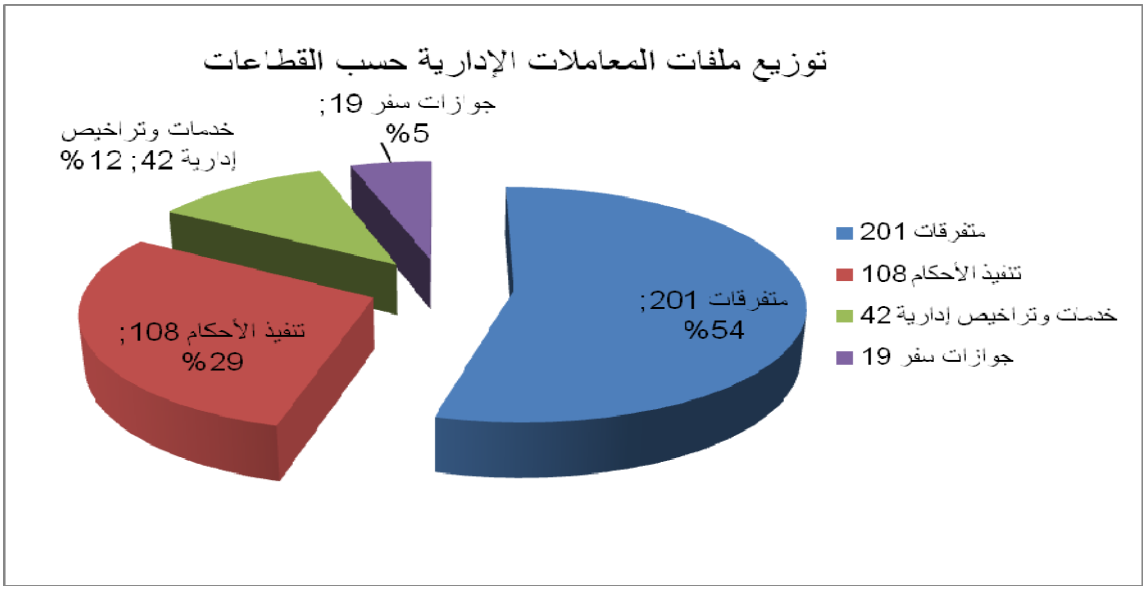
يبرز هذا الجدول المقارن لتوزيع الملفات خلال سنتي 2017 و2018 أن قطاع المعاملات الإدارية يمثل أهم قطاع من حيث عدد الملفات، بينما تتقارب بقية الملفات باستثناء ملف الضمان الاجتماعي احتل المرتبة الثانية سنة 2017

بعدد 198 ملفا ليتقلص هذا العدد بصفة كبيرة إلى 82 ملفا سنة 2018 ويعزى ذلك إلى العدد الهام من الملفات التي تم تسويتها بالتعاون مع وزارة الشؤون الاجتماعية ويمثل قطاع التهيئة الترابية والتعمير المرتبة الثالثة سنة 2018 بعدد 108 ملفا بعد الملفات المصنفة خارج الاختصاص بعدد 120 ملفا.

9 ـ توزيع ملفات المعاملات الإدارية حسب القطاعات :

العدد الجملي لملفات المعاملات الإدارية : **370** ملفا.

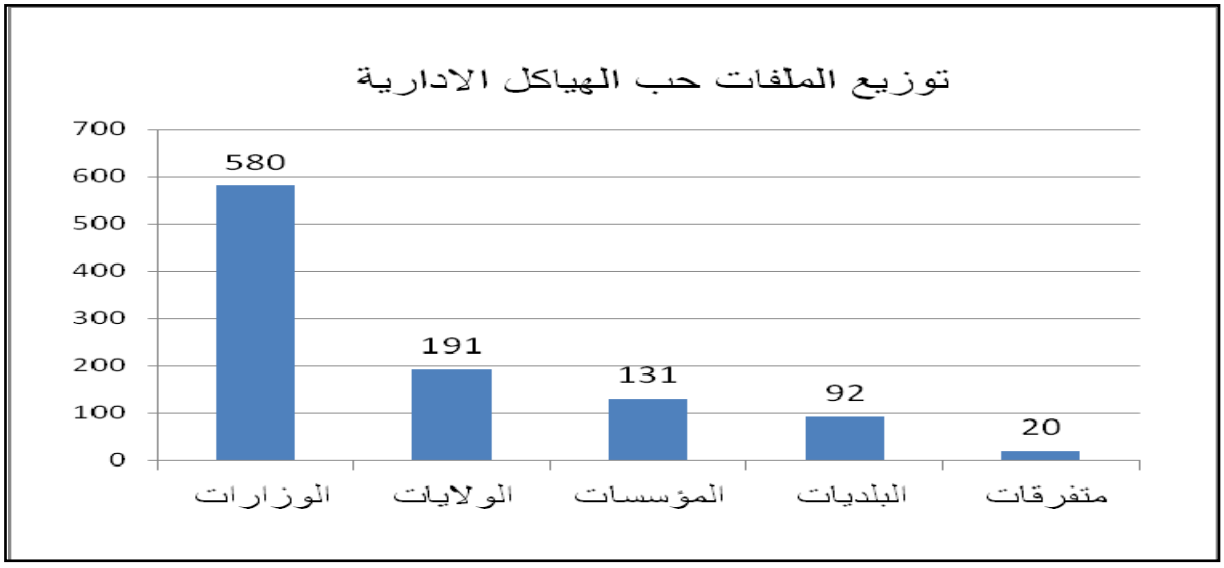


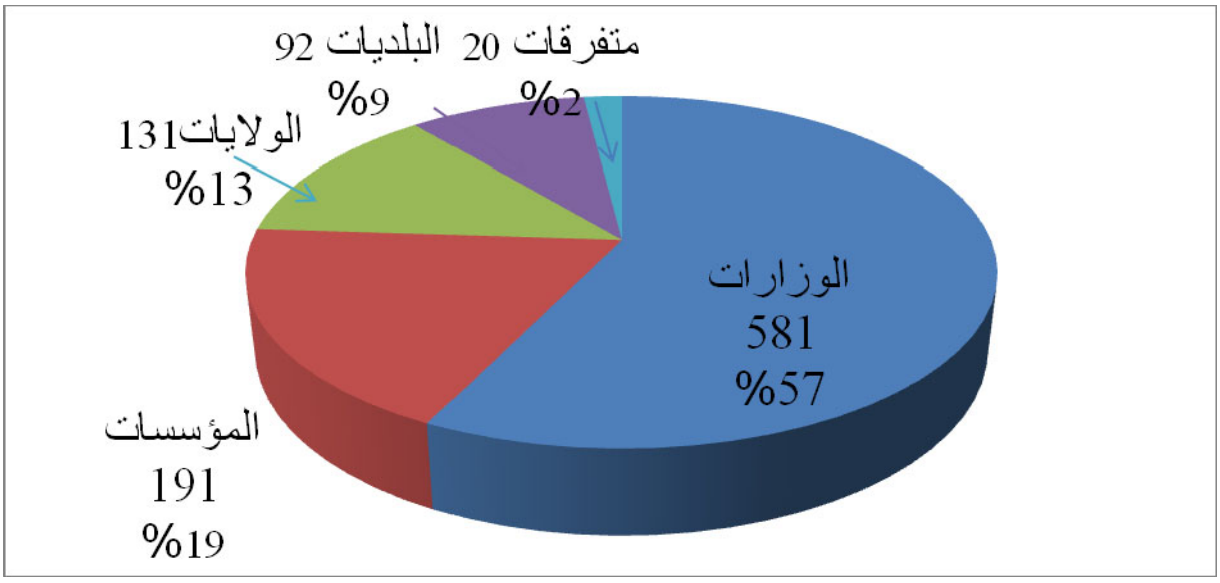


تمثل الملفات المتعلقة بتنفيذ الاحكام أهم قطاع وأعلى نسبة في مجال المعاملات الإدارية لسنة 2018 على المستوى المركزي (108 ملفا / بنسبة 29 %) وتمثل % 10.6 من مجموع العرائض أو الملفات (108 /1015). يليها من حيث الأهمية الخدمات والتراخيص الإدارية (42 ملفا / بنسبة 12 %) ثم الملفات المتعلقة بجوازات السفر (19 ملفا / بنسبة 5 %) وتمثل المتفرقات بقية الملفات (201 ملفا / بنسبة 54 %) تتعلق بعرائض تهم مجالات مختلفة على سبيل الذكر لا الحصر :

الإسعاف المدرسي 4، الترسيم والتسجيل بالمدارس والمعاهد والجامعات 4، إجتياز الإمتحانات 3، المعادلة وتنظير الشهائد 3، طلب الجنسية 3 وغيرها ....

10 ـ توزيع الملفات حسب الهياكل الإدارية :





من خلال المعطيات الإحصائية نلمس مركزية التنظيم الإداري التونسي ضرورة أن (57%) من الملفات لسنة 2018 تهم الوزارات (581 ملف).

أما المؤسسات العمومية فهي معنية بنسبة (19 %) من الملفات (191 ملف)، في حين أن الولايات تمثل نسبة (13 %) من الملفات (131 ملف) لتأتي في المرتبة الأخيرة البلديات بنسبة (9 %) من الملفات (92 ملف).

11- نسب الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	عدد الملفات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	نسبة الملفات المعالجة
وزارات	581	92	3	486	83%
المؤسسات	191	21	2	168	88%
الولايات	131	21	1	109	83 %
البلديات	92	6	2	84	91 %
متفرقات	20	13	0	7	35 %
المجموع العام	1015	153 (%15)	8 (% 1)	854 (% 84)	-

تمثل نسبة الملفات المعالجة على المستوى المركزي 84 % (854/ 1015) وذلك بعد فرز العرائض التي تحفظ لعدم الإختصاص أو لعدم وجاهة الطلب أولإفتقاد السند الوجيه .

وتتراوح نسبيا الملفات المعالجة مقارنة بالملفات المفتوحة بين (83 % و91 %) باستثناء بعض المتفرقات على مستوى بعض الهياكل الأخرى بنسبة 35 % على غرار المنظمات الوطنية مثل الإتحاد الوطني للصناعة والتجارة والإتحاد الوطني للفلاحة والصيد البحري والإتحاد العام التونسي للشغل والمنظمة الوطنية للمصائف والجولان وغيرها .. وهو ما يبرر ضعف نسبة الملفات المعالجة بالنسبة لبعض الهياكل الخاصة التي تم حفظ أغلبها لعدم الإختصاص.

12- نتائج الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	عدد الملفات المعالجة	إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة
وزارات	486	242 (%59)	169 (%35)	75 (%41)
المؤسسات	168	80 (%55)	65 (%45)	23 (%14)
الولايات	109	46 (%50)	46 (%50)	17 (%16)
البلديات	84	38 (%66)	20 (%35)	26 (%31)
متفرقات	7	3 (%50)	3 (%50)	1 (%14)
المجموع العام	854	409 (%56)	303 (%43)	142 (%17)

تمثل نسبة إجابة الطلب مقارنة بعدد الملفات المعالجة على المستوى المركزي 56 % . وتتراوح هذه النسبة حسب الهياكل الإدارية بين (50 % و66 %).

وتحتل البلديات أعلى نسبة 66 % في إجابة الطلب، تليها الوزارات 59% و تليها المؤسسات العمومية 55 % وأخيرا الولايات بنسبة 50 %.

تمثل نسبة عدم إجابة الطلب مقارنة بعدد الملفات المعالجة على المستوى المركزي 44 % وتتراوح هذه النسبة حسب الهياكل الإدارية بين (35 % و50 %).

وتحتل الولايات أعلى نسبة 50 % في عدم إجابة الطلب، تليها المؤسسات العمومية 45% ثم أخيرا الوزارات والبلديات بنفس النسبة 35 %.

تمثل نسبة الملفات قيد المتابعة مقارنة بعدد الملفات المعالجة على المستوى المركزي 17 % وتتراوح هذه النسبة حسب الهياكل الإدارية بين (14 % و31 %).

وتحتل البلديات أعلى نسبة 31 % في متابعة الملفات، تليها الولايات بنسبة 16 % ثم تليها الوزارات بنسبة 15 % وأخيرا المؤسسات العمومية بنسبة 14 %.

والجدير بالملاحظة أن هناك عديد الإجابات من الهياكل العمومية تتضمن إجابات غير مقنعة ويعتبر ذلك رفضا غير مبرر من طرف هذه الهياكل من شأنه أن يعيق مساعي التوفيق في إيجاد الحلول الملائمة

للإشكاليات المطروحة وعدم الحسم فيها. مما يضطرنا لمواصلة مساعينا مع الهياكل الإدارية المعنية ومع الوزارات التي تشرف عليها عند الاقتضاء بهدف مزيد التحري ومراجعة الموقف الذي تم اتّخاذه.

معطيات الجهات سنة 2018

1- العدد الجملي للمتصلين بالجهات

بلغ العدد الجملي للمتصلين بالتمثيليات الإقليمية للموفق الإداري 3354 متصلا، ما بين وافدين بصفة مباشرة أو عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد.

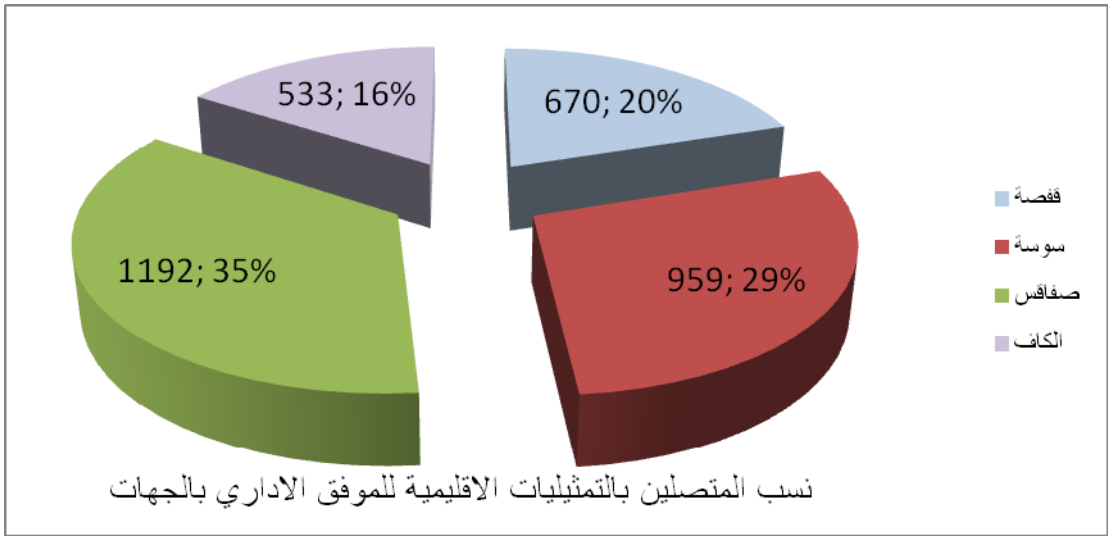
1573 وافدا ← **% 47**

1123 متصلا ← **% 33**

658 متصلا ← **% 20**

ويتوزع المتصلين بالتمثيليات الإقليمية للموفق الإداري كما يلي :

صفاقس	سوسة	قفصة	الكاف	مجموع عدد المتصلين
1192	959	670	533	3354
%35	%29	%20	%16	%100



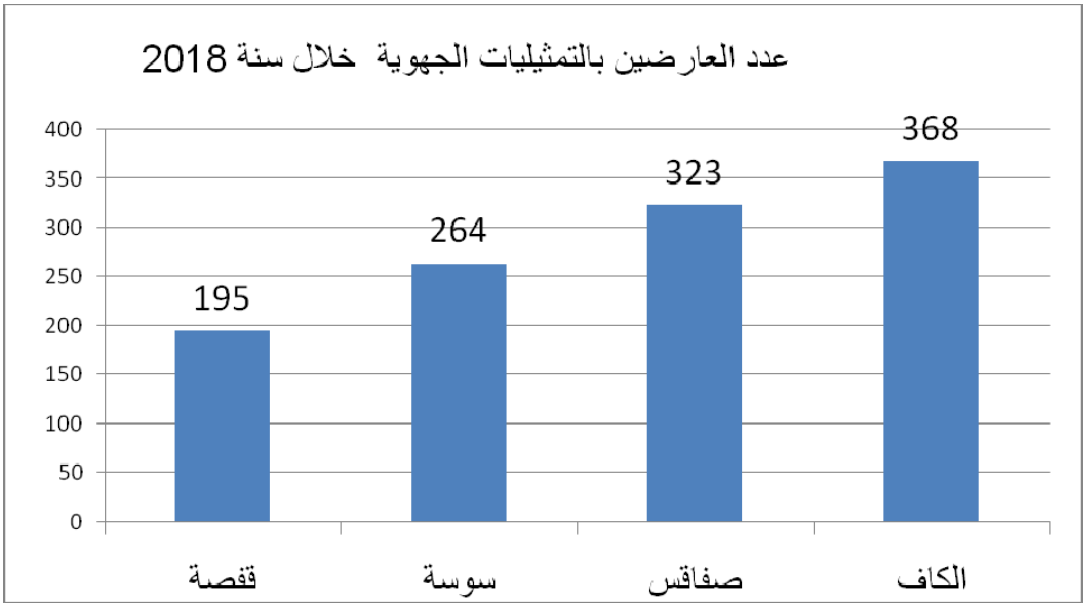
نسب المتصلين بالتمثيليات الاقليمية للموفق الاداري بالجهات

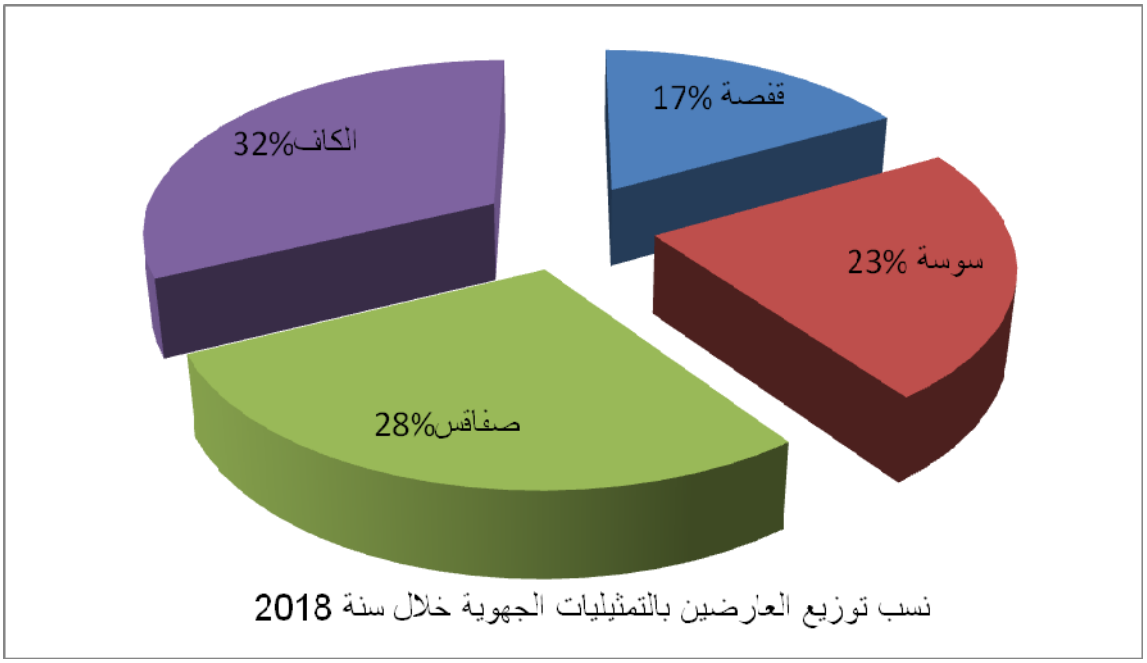
2- العدد الجملي للعارضين بالجهات

بلغ العدد الجملي للعارضين بالجهات **1150** عارضا موزعين حسب الجدول التالي :

الكاف	صفاقس	سوسة	قفصة	المجموع
368	323	264	195	1150
32%	28%	23%	17%	100%

تم تسجيل أكبر عدد للعارضين بالتمثيلية الجهوية بالكاف ، حيث بلغ عدد العارضين **368** عارضا بنسبة **32%**. يليه في المرتبة الثانية التمثيلية الجهوية بصفاقس **323** عارضا بنسبة **28 %**. يليه في المرتبة الثالثة التمثيلية الجهوية بسوسة **264** عارضا بنسبة **23%**. يليه في المرتبة الرابعة التمثيلية الجهوية بقفصة **195** عارضا بنسبة **17%**.





نسب توزيع العارضين بالتمثيليات الجهوية خلال سنة 2018

3- العدد الجملي للملفات بالجهات

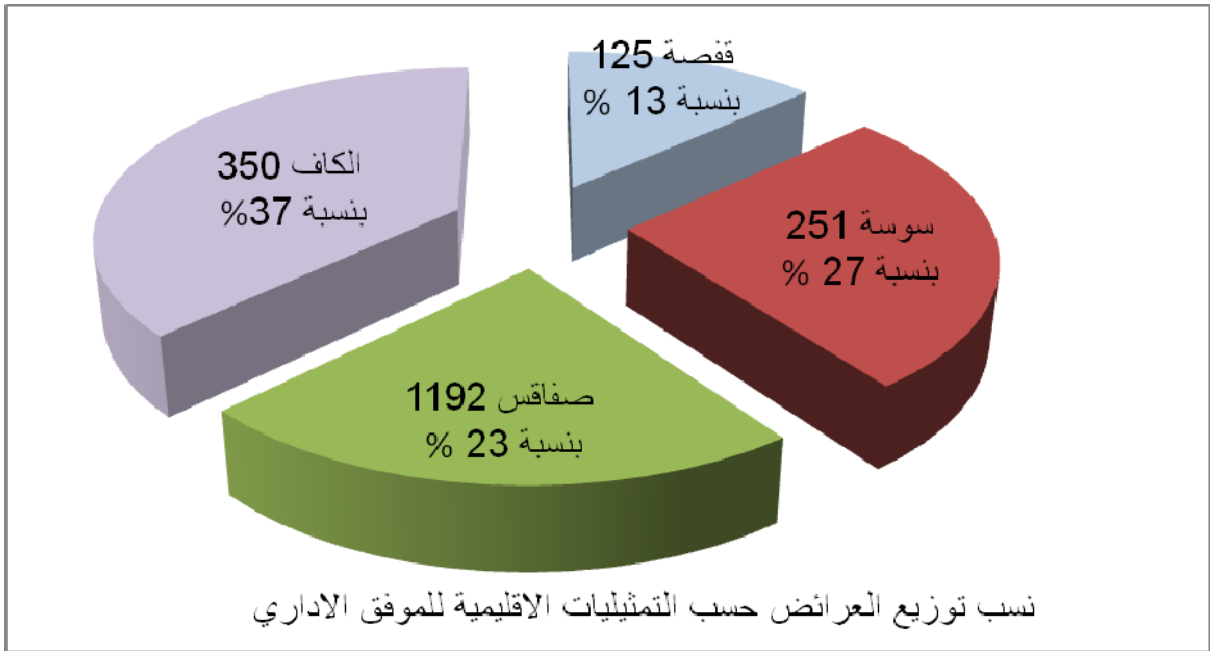
بلغ العدد الجملي للعرائض أو الملفات بالجهات 940 ملفا ، بنسبة 28 % مقارنة بعدد المتصلين وبنسبة 82 % من عدد العارضين.

وتوزّع مجموع هذه العرائض حسب التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري كما يلي :

الكاف	سوسة	صفاقس	قفصة	المجموع
350	251	214	125	940
37%	27%	23%	13%	100%

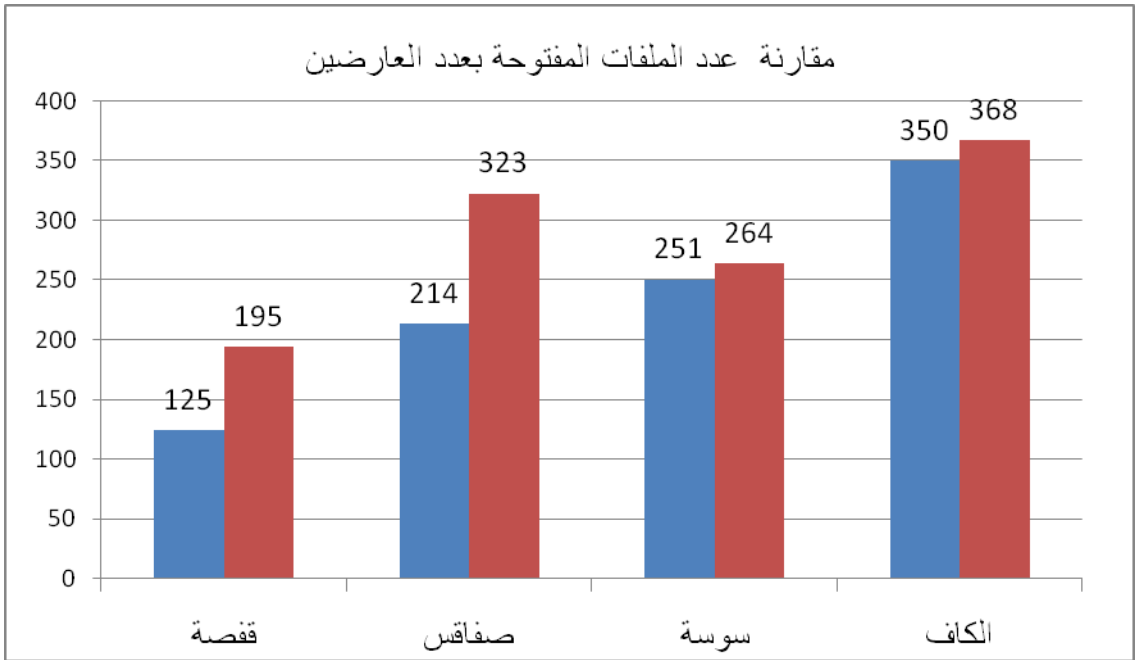
حيث يحتل إقليم الكاف الذي يشمل ولايات الكاف وجندوبة وسليانة المرتبة الأولى في عدد العرائض 350 عريضة بنسبة 37 % يليها في المرتبة الثانية إقليم سوسة الذي يشمل ولايات سوسة والمنستير والقيروان والمهدية 251 عريضة بنسبة 27 % ثم يليها في المرتبة الثالثة إقليم صفاقس الذي

يشمل ولايات صفاقس وقابس وتطاوين ومدنين 214 عريضة بنسبة 23 % ثم يليها في المرتبة الرابعة إقليم قفصة الذي يشمل ولايات قفصة والقصرين وسيدي بوزيد وتوزر وقبلي 125 عريضة بنسبة 13 %.



نسب توزيع العرائض حسب التمثيليات الاقليمية للموفق الاداري

4- مقارنة عدد الملفات المفتوحة بعدد العارضين



ويلاحظ من خلال مقارنة الملفات المفتوحة بعدد العارضين أن معدل نسبة الملفات المفتوحة مقارنة بعدد العارضين كانت في حدود 82 % (940 / 1150). كذلك فإن نسب التفاوت متقاربة نسبيا على مستوى إقليمي الكاف وسوسة. ومتفاوتة نسبيا على مستوى إقليمي صفاقس وقفصة. بما يعني أن العرائض الجماعية تمثل أعلى نسبة في هذين الإقليمين.

مع الإشارة وأن الموفق الإداري قد دأب منذ سنة 2017 على إعتماد توجه عملي ومبسط في التعامل مع الملفات الإدارية بأكثر دقة ونجاعة، حيث يتم فتح ملف واحد في نفس الموضوع بالنسبة للعرائض الجماعية. ولا يتم فتح أكثر من ملف إلا إذا تعلق الأمر بهيئتين أو أكثر معنية بالتدخل في النزاع الإداري.

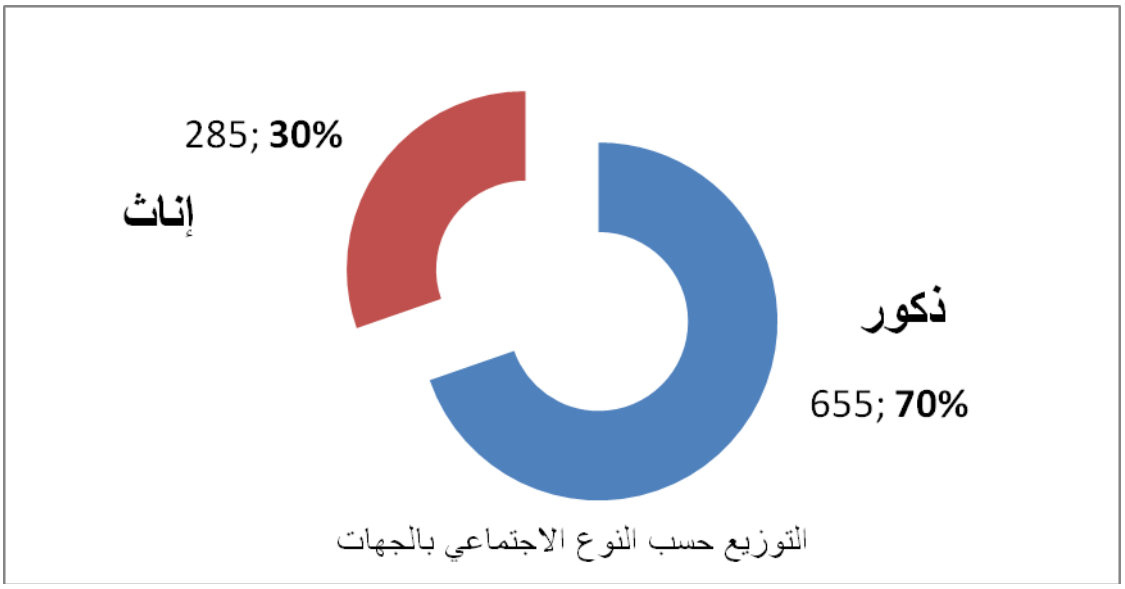
5- عدد العارضين حسب النوع الإجتماعي بالجهات .

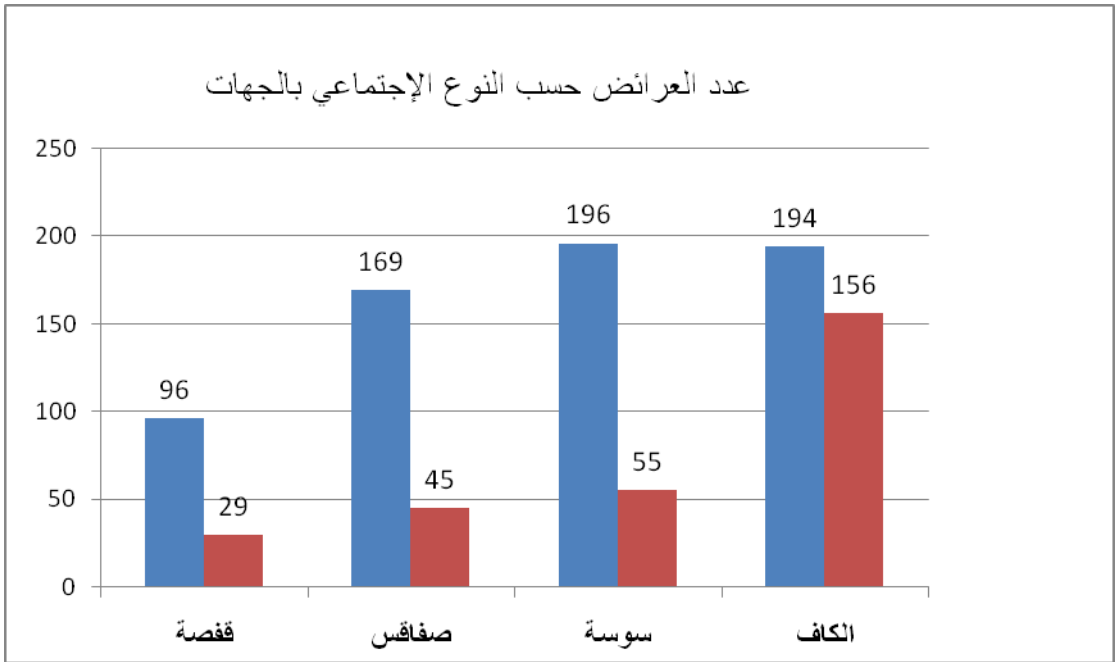
الولايات	الكاف	صفاقس	سوسة	قفصة	المجموع
عدد العرائض	350	214	251	125	**940**
ذكور	194	169	196	96	**655**
إناث	156	45	55	29	**285**

يمثل معدل عدد العارضين الذكور بالجهات 70% (655) بينما تمثل الإناث 30 % (285) من العدد الجملي للعارضين.

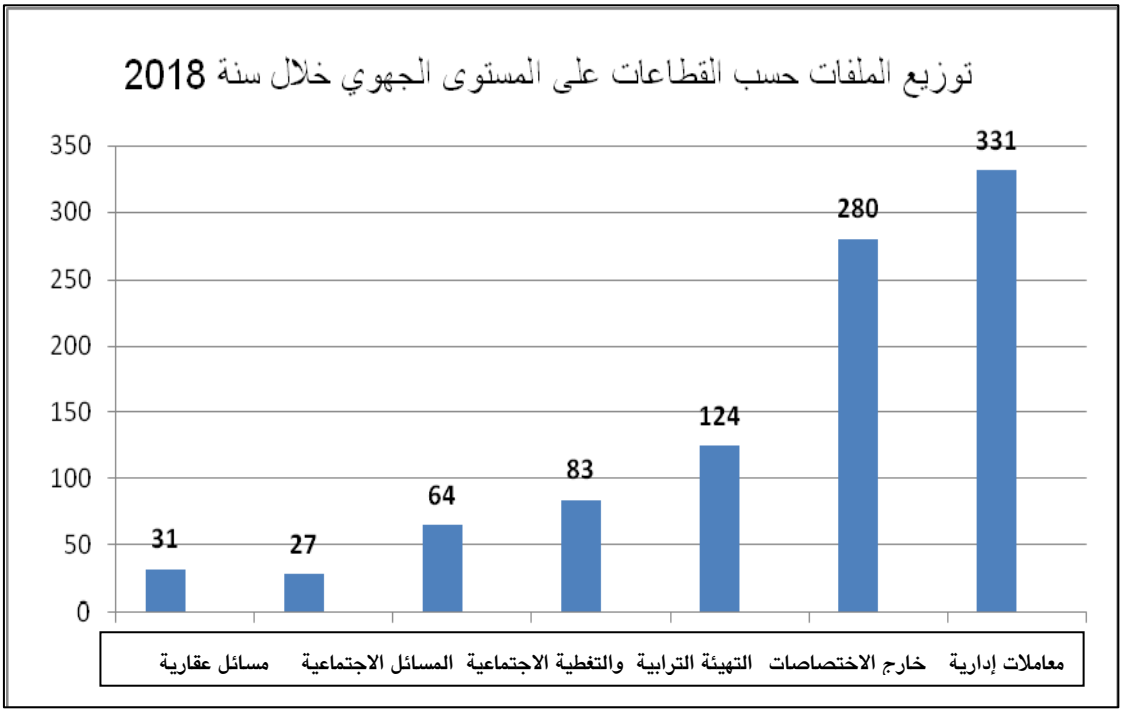
وتتقارب نسب الذكور العارضين في أقاليم صفاقس وسوسة وقفصة بين 78% و79 % و80% وكذلك نسب الإناث بين 21% و23 %، باستثناء إقليم الكاف الذي تمثل فيه نسبة الذكور 55 % ونسبة الإناث 45 %

ويفسر ذلك بارتفاع عدد العرائض والشكاوي في القضايا المدنية مثل الطلاق والنفقة وغيرها كما سبق وأن أشرنا إلى ذلك.

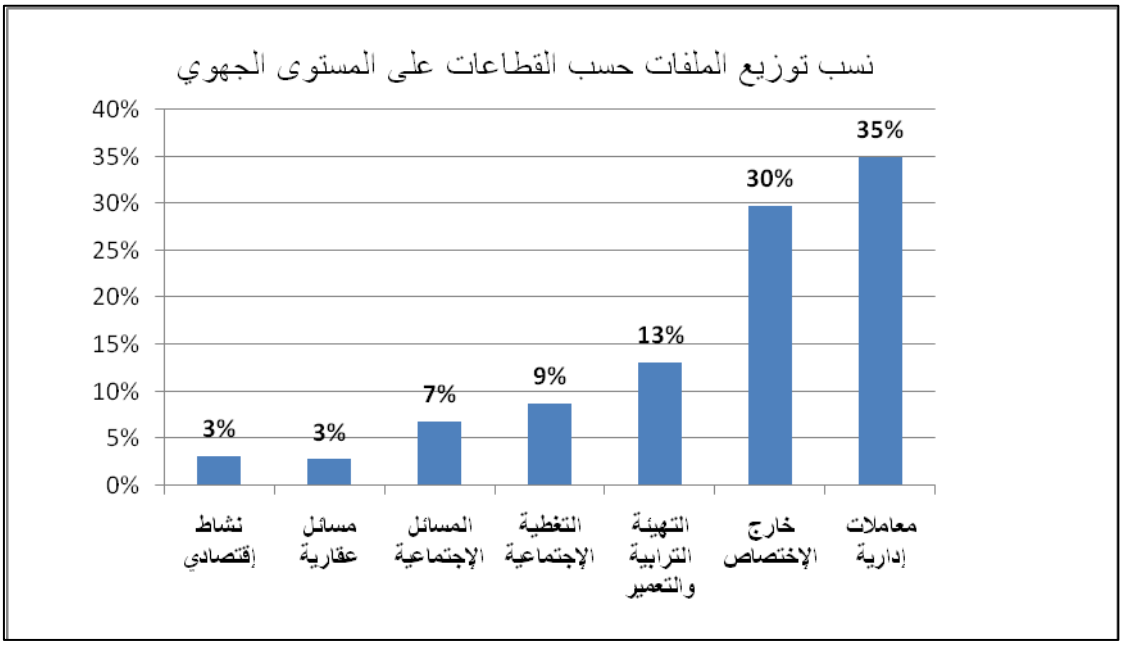




6- توزيع الملفات حسب القطاعات على المستوى الجهوي



يستخلص من هذا التوزيع للملفات حسب القطاعات على المستوى الجهوي، أن الملفات خارج الإختصاص تمثل نسبة مرتفعة 29.7 % من جملة الملفات (940/280).



وتمثل المعاملات الإدارية النسبة الأعلى 35.2 % من جملة الملفات (940/331).

وتحتل الملفات المتعلقة بالمسائل الإجتماعية بالجهات بما في ذلك التغطية الإجتماعية نسبة هامة 15.6 % من جملة الملفات (940/147).

كما تمثل الملفات المتصلة بالتهيئة العمرانية والتعمير نسبة هامة 13.1 % من جملة الملفات (940/124) تعبرعن مدى الإشكاليات المطروحة في هذا المجال والمرتبطة بالإشكاليات العقارية التي تمثل نسبة 2.8 % من جملة الملفات (940/27).

واللافت للنظر أن النشاط الاقتصادي بالجهات يكاد يكون منعدما 3.2 % من جملة الملفات (940/31).

7- توزيع الملفات حسب الولايات على مستوى التمثيليات اللإقليمية

سوف نستعرض في هذه الفقرة العرائض الواردة فقط على التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري بكل من صفاقس وقفصة وسوسة والكاف. ولكن ذلك لا يمنع ولا ينفي ورود عرائض من الولايات التابعة لهذه الأقاليم على مصالحنا المركزية . كما تم بيانه في الحوصلة العامة على المستوى الوطني (الفقرة 6 - صفحتي 22 23 - توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب الولايات) . .

التمثيلية الإقليمية بصفاقس

الولايات	صفاقس	قابس	تطاوين	مدنين	المجموع
عدد العرائض	209	3	0	2	214

التمثيلية الإقليمية بقفصة

الولايات	قفصة	القصرين	توزر	سيدي بوزيد	قبلي	ولايات أخرى	المجموع
عدد العرائض	89	12	3	0	0	21	125

التمثيلية الإقليمية بسوسة

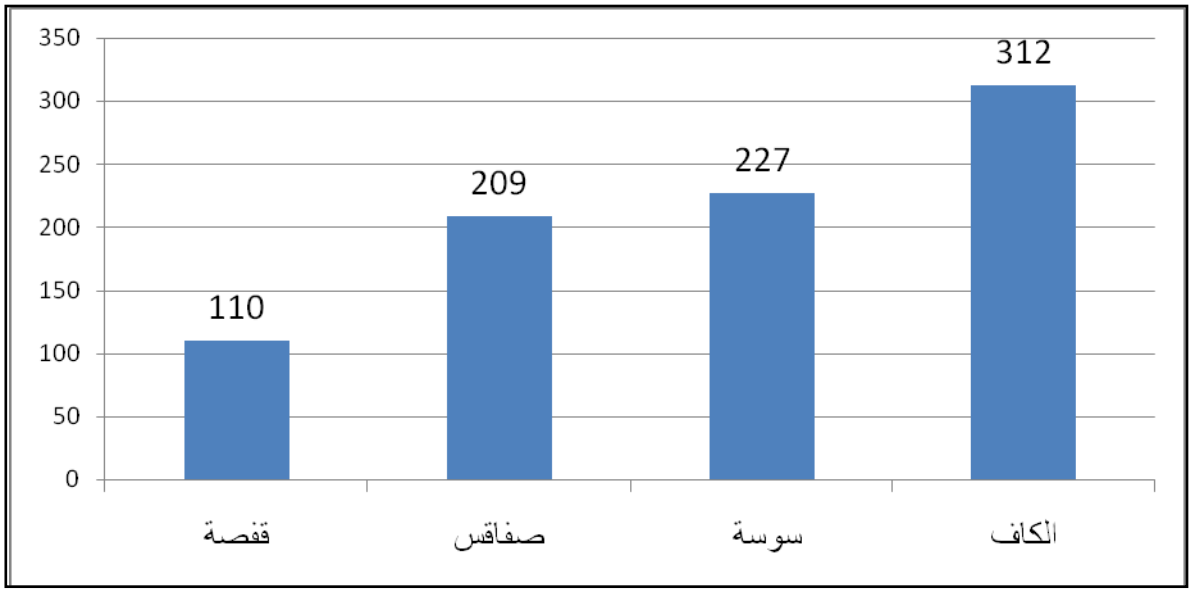
الولايات	سوسة	المنستير	القيروان	المهدية	المجموع
عدد العرائض	227	17	4	3	251

التمثيلية الإقليمية بالكاف

الولايات	الكاف	سليانة	جندوبة	المجموع
عدد العرائض	312	23	15	350

8- ترتيب الولايات حسب عدد العرائض

8- 1- الولايات التي تحتل المستوى الأعلى في الترتيب

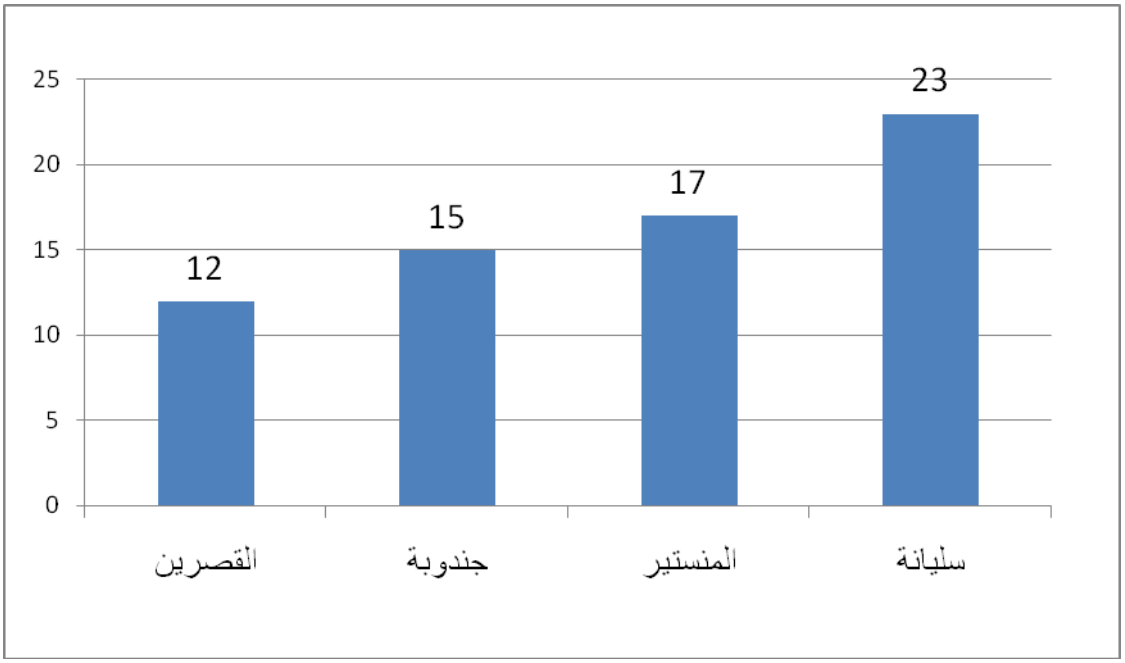


تحتل الولايات التي تحتضن مقرات التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري بالكاف وسوسة وصفاقس وقفصة المستوى الأعلى من حيث عدد العرائض ويفسر ذلك بالثقل الديمغرافي الذي تمثله هذه الولايات وكذلك من ناحية القرب والتواجد الجغرافي صلب نفس الولاية.

وتحتل ولاية الكاف التي تمثل إقليم الشمال الغربي المرتبة الأولى في عدد العرائض وذلك بالرغم من أنها الأقل عددا في السكان مقارنة بالأقاليم الأخرى. إنّ التفسير المنطقي والواقعي في ذلك يتمثل في العدد المرتفع والأعلى في عدد العرائض من خارج الإختصاص (181 / 350) في قضايا تتعلق بخلافات وشكاوي مدنية بين الأشخاص، مثل الطلاق والنفقة وغيرها و كذلك العرائض الغير مدعمة والفاقدة للسند الوجيه (117 / 350). ويعود

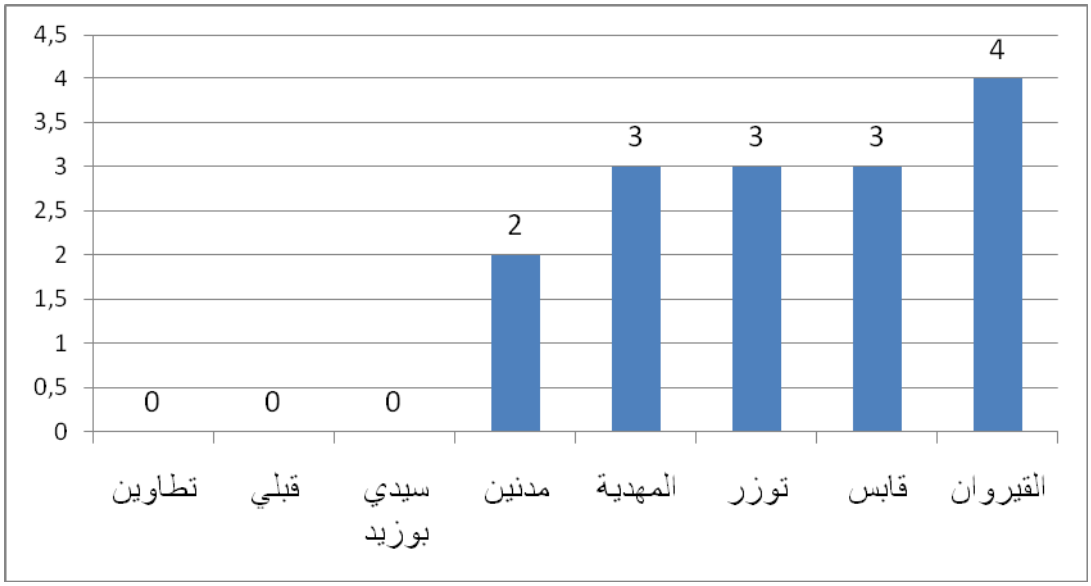
ذلك بالأساس للعدد الضئيل جدا للأعوان بالفرع الجهوي بالكاف خاصة على مستوى الإستقبال والتوجيه .

8- 2- الولايات التي تحتل المستوى الأوسط في الترتيب



تحتل ولايات سليانة والمنستير وجندوبة والقصرين المستوى الأوسط في الترتيب من حيث عدد العرائض وذلك باعتبارها ولايات مجاورة للولايات التي تحتضن مقرات التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري. ورغم ذلك يعتبر عدد العرائض بهذه الولايات ضئيل ويستدعي مزيد العمل على التعريف بدور ومهام الموفق الإداري في التوفيق والمساعدة على إيجاد الحلول الملائمة للإشكاليات والخلافات الطارئة بين المواطنين و مختلف الهياكل الإدارية الجهوية مع الملاحظة أن المصالح المركزية تلقّت عديد العرائض من ولاية سليانة.

8- 3- الولايات التي تحتل المستوى الأقل في الترتيب جهويا



- تحتل ولايات القيروان قابس وتوزر والمهدية ومدنين المستوى الأدنى في الترتيب من حيث عدد العرائض المتدنية جدا وشبه منعدمة.

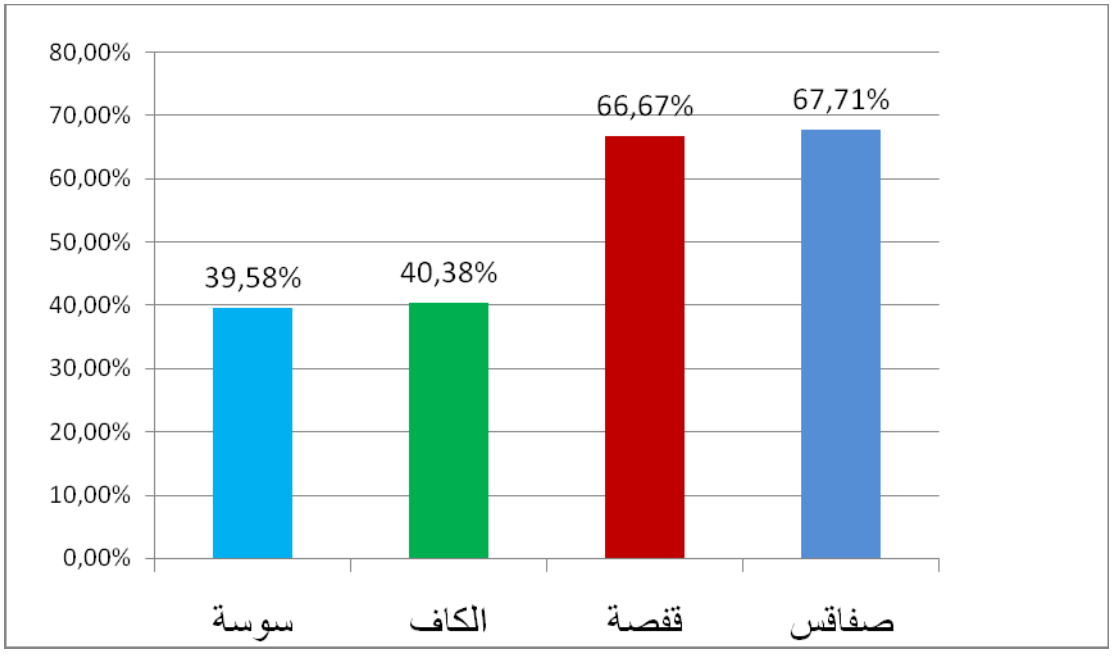
- سجلت ولايات سيدي بوزيد وقبلي وتطاوين غيابا كليا في عدد العرائض ومردّ ذلك بالأساس للبعد الجغرافي لهذه الولايات عن مقرات التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري إلا أنها متواجدة على المستوى المركزي . ويمكن تجاوز ذلك عن طريق الفاكس أو التراسل الإلكتروني لمصالح الموفق الإداري على العنوان الألكتروني **www.médiateur.tn** . كما يتضمن الموقع الإلكتروني للموفق الإداري كافة المعلومات والمعطيات التي تتعلق بنشاط التوفيق وكيفية التواصل مع مصالحنا المركزية والجهوية. كما يمكن التفاعل والتواصل عن طريق موقع التواصل الإجتماعي الخاص بالموفق الإداري.

ويمكن تفسير ذلك بعدم دراية ومعرفة المواطنين بهذه الولايات لدور مؤسسة الموفق الإداري في التوفيق والمساعدة على إيجاد الحلول الملائمة للإشكاليات والخلافات الطارئة مع مختلف الهياكل الإدارية الجهوية.

ووعيا بهذا النقص الفادح في عدد المرتفقين والعرائض بهذه الولايات، سعى الموفق الإداري منذ سنة 2017 إلى الإتصال مباشرة بهذه الولايات وتم تنظيم عديد اللقاءات والملتقيات بحضور السادة الولاة وبجميع الهياكل الجهوية التي تمثل السلطة المركزية وكذلك مع ممثلي الجماعات المحلية.

ومن أهم التوصيات التي تم إقتراحها في هذا الشأن هو إحداث خلايا إتصال بهذه الولايات لمزيد التعريف بمؤسسة الموفق الإداري وبفروعه الإقليمية ويعهد إليها بمهام التنسيق مع مصالحنا المركزية والجهوية. وهو ما نحن بصدده لمزيد التواصل والتنسيق بصفة خاصة مع هذه الولايات والهياكل المعنية مرجع نظرها الترابي.

9- نسبة الإنجاز أو الإستجابة على المستوى الجهوي



- **معدل نسبة الإنجاز على المستوى الجهوي : 67 %**

يحتل اقليم صفاقس أعلى نسبة إنجاز محققة **67.7 %** يليه مباشرة إقليم قفصة **66.7 %** ثم يليهما في الترتيب في مستوى أقل وبنسب متقاربة إقليم الكاف **40.58 %** وإقليم سوسة **40.58 %**.

نماذج من الملفات المعالجة
حسب أهمية القطاعات

الحقـــوق المدنيـــة

الحقوق المدنية

استأثرت الملفات الواردة على مصالح الموفق الإداري والمتعلقة بالحقوق المدنية والتربوية كالعادة بنصيب الأسد بالنسبة لسنة 2018 وقد كانت تدرج بقسم المعاملات الإدارية، إذ بلغ عدد الملفات 701 ملفا وقد توصلت مصالح التوفيق إلى معالجة جلّ تلك الملفات ما عدى مسألة عدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة التي كانت في البداية ظاهرة وأصبحت الآن معضلة تؤرق المرتفقين وتنسف حقوقهم وفي ما يلي بعض الملفات التي لاقينا صعوبة في معالجتها لعدة أسباب.

1 ـ عدم تنفيذ الأحكام ضدّ الإدارة ظاهرة تكاد تصبح معضلة :

العدل أساس العمران كما قال العلامة إبن خلدون وهو أصل الفضائل عند أرسطو وأفلاطون وما القانون إلا تجسيد للعدل ولا يجوز التكلم بحق لا نفاذ له كما قال عمر ابن الخطاب.

إن من أبرز مظاهر دولة القانون والمؤسسات أن يحتكم المتنازعون إلى القضاء سواء العدلي أو الإداري وإذا صدر الحكم وصار باتا تعين الإمتثال لمضمونه فلا وجود لجهة أو فرد مكانته فوق القانون والكل ملزم بالإمتثال لأحكام القضاء.

فدولة القانون تقاس بمدى تنفيذ وإحترام الأحكام والقرارات القضائية وإن إصلاح المنظومة القضائية وتكريس علوية المؤسسات يتجسد فعليا بالحرص على ضمان نفاذ الأحكام القضائية، فاحترام القانون لا يقتصر على الإقرار بالحقوق، وإنما يتجاوز أروقة المحاكم من خلال إيصال الحقوق إلى أصحابها عبر التنفيذ.

ويجمع رجال القانون على أن عدم تنفيذ الأحكام القضائية يشكل فسادا يستوجب المؤاخذة الجزائية وقد نص الفصل 111 من الدستور التونسي صراحة على أن الأحكام تصدر باسم الشعب وتنفذ باسم رئيس الجمهورية ويحجر الامتناع عن تنفيذها دون موجب قانوني.

وفي نفس السياق ألزم المعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية في المادة الثانية منه كل دولة طرف فيه بأن تكفل قيام السلطات المختصة

بإنفاذ الأحكام الصادرة لصالح المتظلمين والتي تنصفهم ضد انتهاك حقوقهم وحرياتهم.

إن عدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة أصبح منذ سنوات ظاهرة تتفاقم يوما بعد يوم وتكاد تصبح معضلة.

ليست هناك إحصائيات رسمية تعطينا فكرة واضحة حول الموضوع إلا تصريحات وزير العدل السابق التي جاء فيها أن هناك 50 بالمائة من الأحكام العدلية معطلة لعدة أسباب، أما الأحكام الإدارية وحسب بعض المصادر تفوق فيها نسبة عدم التنفيذ الـ 80 بالمائة.

ولم تتوصل مصالح التوفيق إلى رفع العراقيل التي حالت دون تنفيذ العديد من الأحكام الصادرة ضد الإدارة وإيصال الحقوق إلى أصحابها .

أ- في مادة الضمان الاجتماعي :

تعهدت مصالح الموفق الإداري بعديد الشكايات يتظلم أصحابها من عدم تنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم في مادة الضمان الاجتماعي نورد منها عيّنة على سبيل الذكر لا الحصر.

الملف عدد 08: الدولة لا توفر التغطية الاجتماعية للفئات الهشة ولا تنفذ أحكام الضمان الاجتماعي الصادرة لفائدتهم

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة تفيد أن المعنية بالأمر عملت بالمجلس الجهوي بولاية توزر منذ غرة مارس 1985 إلى غاية 28 فيفري 2000 بأجرة شهرية قدرها مائتا دينار على حساب الحضائر وهي مكلفة

بالتنشيط بروضة بلدية وأجرها يتم خلاصه عن طريق المجلس الجهوي للولاية، إلا أنّ مؤجرها لم يكن يدفع المساهمات المستوجبة للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية فتولت رفع قضية أمام قاضي الضمان الإجتماعي ضدّ المجلس الجهوي للولاية وتم خلال نشر القضية إدخال المكلف العام بنزاعات الدولة وكذلك الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية، وبتاريخ 15 أفريل 2013 أصدر قاضي الضمان الإجتماعي حكمه ملزما المكلف العام بنزاعات الدولة في حق وزارة الداخلية بأن يدفع للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية المبالغ المستحقة لقاء مساهمات التغطية الإجتماعية وتأيّد ذلك الحكم استئنافيّا وتعقيبيّا وأصبح باتا.

وفي ردّها أفادت الولاية في مرحلة أولى بأنها ملتزمة بتنفيذ الأحكام إلا أن كثرة القضايا الصادرة ضد المجلس الجهوي في مجال التعويض لفائدة عملة الحضائر بالإضافة إلى تواضع الإمكانيات المادية ينجم عنه عجز عن سداد التعويضات، وفي مراسلة ثانية أجابت الولاية بأنه نظرا لضعف المداخيل الموجهة للتسيير العادي للمجالس القروية تمت مراسلة وزارة التنمية والتعاون الدولي في عدة مناسبات قصد النظر في تلك الوضعيات وتحويل المبالغ اللازمة لتنفيذ الأحكام الصادرة في مادة الضمان الإجتماعي وخلاص الصناديق الإجتماعية لكن دون إجابة، ولا يقتصر الموضوع على حالة واحدة بل هناك عدة ملفات مماثلة.

الإستنتاجات

لقد وردت على مصالح التوفيق عديد الملفات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مادة الضمان الإجتماعي لصالح عملة الحضائر وغيرهم ووردت في شأنها إجابات غير مقنعة، إذ لا يعقل أن تنتدب الدولة عملة للقيام بمهام عديدة بأجور متدنّية ولا تقوم بتغطيتهم إجتماعيّا ثم لا تلتزم بتنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم في مادة الضمان الإجتماعي الأمر الذي يحرمهم من التقاعد ومن التغطية الإجتماعيّة ويحرم الصناديق الإجتماعية من الإنتفاع بأموال صادرة بموجب أحكام قضائية باتة وهو ما يساهم في تفاقم عجز تلك الصناديق .

هي عديدة أحكام الضمان الإجتماعي التي يشهد تنفيذها تعطيلات وتمت إحالتها إلى رئاسة الحكومة لإيجاد الحلول المناسبة قصد إيصال الحقوق لأصحابها.

التوصيات

- لقد بات من المؤكد تطبيق القانون وذلك بتمكين العملة العرضيين من التغطية الإجتماعية، كما أنه يجب الحرص على تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة وذلك سواء في مادة الضمان الإجتماعي أو غيرها.

- على مصالح رئاسة الحكومة السعي إلى إيجاد حلول مستعجلة تمكن من إنصاف الأعوان المتحصلين على أحكام في مادة الضمان الإجتماعي.

- وفي هذا المجال لابدّ من إرساء لجنة خاصة برئاسة الحكومة تضمّ الموفق الإداري والوزارات المعنية لمتابعة تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة والنظر في الصعوبات التنفيذية وتذليلها على غرار تجربة سنة 2008 التي كانت ناجحة إلا أنها بقيت يتيمة ولم يتم تفعيل تلك اللجنة رغم الوعود.

ب- تنفيذ الأحكام الإدارية

بفضل مساعي الموفق الإداري تمت تسوية بعض الوضعيات نوردها على قلتها وذلك محاولة منا لدفع الإدارة إلى النسج على منوالها.

الملف عدد 290 :

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة من أحد المواطنين الذي تعرض إلى الإيقاف تحفضيا ثم السجن لمدة 15 شهرا وبتاريخ 11 أكتوبر 2011 تمّ الحكم ببراءته فرفع قضية في جبر الضرر صدر فيها حكم نهائي بالتعويض له جبرا للضرر المادي والمعنوي الحاصل له لقاء سجنه تعسفيّا.

ولم يتولى المكلف العام بنزاعات الدولة تعقيب ذلك الحكم وهو موقف وجيه، وبسعي من الموفق الإداري تولت وزارة العدل تنفيذ ذلك الحكم وتمكين المعني بالأمر من المبلغ المحكوم به.

الملف عدد 731 :

اتصل مواطن يقطن بتونس العاصمة ونيابة عن شركة خاصة بمصالح الموفق الإداري وأفاد بأنه على ملك الشركة عقار سوغته إلى وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية إلا أنها لم تمكنها من معينات الكراء لعدة سنوات رغم المطالبة بها مرارا وتكررا، كما قامت الشركة بدفع الضرائب على الدخل المستحقة بهذا العنوان في حين أنّ هذا الدخل لم يتحقق.

وقد قامت مصالح التوفيق بعدة مساعي لدى المصالح المعنية لإيجاد حلول عبر المصالحة ودون اللجوء إلى القضاء، وتتوجيا لتلك المساعي أفادت الإدارة بأنها قد أوفت بتعهداتها إذ تمّ خلاص جميع المستحقات طبقا للإتفاق الحاصل بين الطرفين.

الترتيبات الإدارية قد تكون عائقا أمام تنفيذ الأحكام الإدارية

الملف عدد 531 :

تلقت مصالح الموفق الإداري ملفا من مواطن قاطن بالقيروان يفيد بأنه صاحب عائلة وافرة العدد وسائق سيارة أجرة منذ ما يزيد عن 20 سنة ونظرا لتوفر الشروط اللازمة تقدم بمطلب إلى لجنة إسناد الرخص التابعة لولاية القيروان التي تجاهلت مطلبه حسب ذكره، فإضطر إلى تقديم قضية أمام المحكمة الإدارية واستصدر حكما بتاريخ 9 جوان 2017 يقضي بإلغاء قرار رفض تمكينه من رخصة تاكسي فردي بمدينة القيروان ولما أصبح ذلك الحكم باتا تولى إعلام ولاية القيروان التي راسلت المحكمة الإدارية حول شرح الحكم وبيان كيفية تنفيذه فأفادت المحكمة الإدارية بأن قرار الإلغاء يعني تمكين العارض من رخصة سيارة أجرة، إلا أن السيد والي القيروان وبناءا على مراسلة وزارة النقل تمسك بعرض الملف على اللجنة الإستشارية الجهوية للنقل بولاية القيروان والتقيد بالنصوص الترتيبية، ولم يتم تمكين المعني بالأمر من حقه المدعم بحكم قضائي والحصول على رخصة سيارة أجرة، وعلى هذا النحو تصبح الأحكام الإدارية لاغية ولا قيمة لها أمام التراتيب الإدارية.

الملف عدد 998 :

تلقت مصالح الموفق الإداري من أحد المواطنين القاطنين بولاية بنزرت ملفا جاء به أنه استصدر بتاريخ 15 جويلية 2014 حكما إداريا يقضي بإلغاء قرار الرفض الضمني لمطلبه المؤرخ في 24 أكتوبر 2011 والرامي إلى تمكينه من رخصة وكيل بيع بسوق الجملة للخضر والغلال بجرزونة ، وقام العارض بإعلام المصالح المعنية بحكمه بالطرق القانونية الجاري بها العمل. فتولت مصالح التوفيق القيام بالمساعي الضرورية لدى بلدية بنزرت، حيث أفاد رئيس البلدية أنّ صدور الحكم لا يعني بالضرورة الترخيص لصاحبه بممارسة نشاط بيع بسوق الجملة وإنما يعتبر من بين المرشحين الذين سيتم النظر في ملفاتهم إلى جانب بقية المطالب ضمانا لتكافئ الفرص.

الملفات عدد 121 و 120 :

تلقت مصالح الموفق الإداري من إطار أمني سام عريضة تضمنت أنه أحيل على التقاعد الوجوبي فاستصدر حكما إداريّا بتاريخ 11 جويلية 2012 يقضي بإلغاء قرار الإحالة على التقاعد الوجوبي الصادر بتاريخ 8 فيفري 2011 عن السيد وزير الداخلية وتأيد هذا الحكم استئنافيا ولم يقع تعقيبه رغم الإعلام به بطريقة قانونية منذ 25 جوان 2013 ولقد قام العارض بعدة مساعي قصد الرجوع إلى عمله لكن دون جدوى.

وردّا على مراسلة الموفق أفادت وزارة الداخلية بأنه تمت إحالة جميع الملفات المتعلقة بالإطارات الأمنية من شرطة وحرس وطني المعنيين بتنفيذ الأحكام الإدارية الباتة الصادرة لفائدتهم على مصالح رئاسة الحكومة للإفادة بالصيغة المثلى لتنفيذ تلك الأحكام من حيث إجراءات إعادة

الإدماج ومتطلبات تسوية الوضعيات الإدارية والمالية إستئناسا بالإجراءات المعتمدة بالنسبة للوضعيات المماثلة على غرار الإطارات المحالة على التقاعد الوجوبي من أسلاك الديوانة والسجون والإصلاح والجيش الوطني وكذلك القضاة عملا بالمنشور الصادر عن رئاسة الحكومة تحت عدد 32 بتاريخ 10 ماي 2012 المتعلق بتنفيذ الأحكام الباتة الصادرة عن المحكمة الإدارية والذي اقتضى عرض إشكاليات التنفيذ المتعلقة بدعاوي تجاوز السلطة المرفوعة من قبل الأعوان العموميين على مصالح رئاسة الحكومة.

الإستنتاجات

- عدم تنفيذ الأحكام من قبل السلطة التنفيذية فيه مس من مصداقية وهيبة الدولة ممثلة في السلطتين القضائية والتنفيذية في الآن ذاته وإخلال بمرفق العدالة وتعدّ على الحقوق المكتسبة.

- لا يمكن للتراتيب الإدارية أن تكون عائقا وتحول دون تنفيذ الأحكام القضائية الباتة والواضحة.

- من له حكم قضائي بات له الأولوية على بقية المتعاملين مع المرافق الإدارية وليس في ذلك مسّ من مبدأ تكافئ الفرص.

- إفتقار المنظومة التشريعية إلى آليات لمواجهة الإدارة عند الإمتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة ضدها أو هيكل قانوني مختص يسهر على إجراءات التنفيذ خاصة بالنسبة للأحكام الإدارية .

عدم ملاءمة الصيغة التنفيذية الحالية مع طبيعة ومقتضيات الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة باعتبار عدم إمكانية الإلتجاء إلى طرق التنفيذ الجبري في حالات الإمتناع عن التنفيذ بما في ذلك الاستعانة بالقوة العامة.

التوصيات

- إعادة تفعيل اللجنة العليا لتنفيذ الأحكام التي أحدثت خلال سنة 2008، والتي تسهر على متابعة ومراقبة تنفيذ الأحكام النهائية والباتة، والتي تتمتع بصلاحيات التدخّل لدى مختلف الإدارات المعنية قصد الحثّ على التنفيذ وتذليل العقبات وتمكين المستصدرين لأحكام باتة من حقوقهم تجسيما لمبدإ دولة القانون والمؤسسات .

- إرساء آلية تسمح بالمساءلة التأديبية والمدنية وحتى الجزائية ضد كل عون إداري (أو ممثل قانوني) عطل عمدا أو ساهم في تعطيل تنفيذ حكم صادر ضد الإدارة مثلما هو معمول به في العديد من الدول.

- ضرورة إحداث هيكل قضائي يعنى بمتابعة تنفيذ الأحكام القضائية الإدارية بالتنسيق مع المحكمة الإدارية والموفق الإداري . مع صلاحيات التدخل لدى مختلف الإدارات لحملها على تنفيذ الأحكام المعطلة وتذليل الصعوبات التي حالت دون التنفيذ وذلك قصد إيصال الحقوق لأصحابها.

- إيجاد الآليات الكفيلة بتوفير الموارد الضرورية حتى تتمكن الإدارة من الامتثال دون تأخير لتنفيذ الأحكام الصادرة ضدها في مادة التعويض.

2- إنصاف ذوي الاحتياجات الخاصة
حق ضمنه الدستور ولم تفعّله القوانين

يقوم الموفق الإداري على غرار مؤسسات التوفيق و الأمبودسمان في العالم بمحاولة التصدي إلى كلّ أشكال التمييز، وخاصة تلك التي تنتشر عند فتح المناظرات للانتداب بالوظيفة العمومية.

لذلك توصي مؤسسات التوفيق دائما بضرورة فرض مبدأ تكافئ الفرص والشفافية وإنصاف ذوي الاحتياجات الخاصة، ومن هذا المنطلق ارتأينا طرح هذا الموضوع ضمن تقريرنا لهذه السنة إيمانا منّا بأهميته وفي إطار التحفيز على التمييز الإيجابي لذوي الاحتياجات الخاصة وقد إخترنا

لذلك عيّنة من الملفات الواردة علينا للاستدلال بها تتمثل في الملف عدد 553 مع معهد الصحة والسلامة المهنية والملف عدد 554 مع رئاسة الحكومة والملف عدد 722 مع وزارة التربية، وتبين هذه الملفات أن صاحب العريضة إنتفع بالآلية 16 منذ 2010 بمدرسة ابتدائية وهو مباشر لعمله، ويطلب إعادة النظر في خطة عمله،حيث أنه تم تعيينه للعمل بذات المدرسة في خطة كاتب تصرف للتربية وذلك عن طريق التعاقد في إطار تسوية وضعية المنتفعين بالآلية 16، كما طلب منه الالتحاق بمركز عمله الجديد ومباشرة العمل بتاريخ 01 فيفري 2016. إلا أنه أصيب بمرض السكري الذي أثر على بصره منذ فيفري 2016 مما تسبب له في فقدان بصره. وبإلتحاقه بالمدرسة التي تم تعيينه بها تم رفضه من قبل المدير لعدم قدرته بالقيام بمهام كاتب تصرف نظرا لفقدانه البصر. وباتصاله بالإدارة الجهوية للتعليم أحالت هذه الأخيرة ملفه على الوزارة المعنية التي طلبت عرضه على طبيب مختص تابع لمعهد الصحة والسلامة المهنية.

وحيث تمّ فعلا عرضه على طبيبة مختصة لإبداء الرأي وتحديد نوعية العمل القادر على القيام به وفقا لمؤهلاته الصحية.

وبتدخل الموفق لدى معهد الصحة والسلامة المهنية تضمن التقرير الطبي المرسل إلينا أنه لا يمكن للعارض حاليا مباشرة خطة كاتب تصرف وذلك بصفة وقتية، إلا أنه يمكنه أن يشغل خطة موزع هاتف بعد تدريبه على ذلك.

وقد تولت مصالح التوفيق بغاية إنصاف العارض مراسلة رئاسة الحكومة التي أجابت ضمن ردها أنه تمت مراسلة وزارة التربية قصد تسوية وضعية العارض وانتدابه وفقا لمراسلة معهد الصحة والسلامة المهنية، وبسعي من الموفق تمّ انتداب العارض في خطة موزع هاتف بمقر عمله بعد اجراء تربص في الغرض، وقد بقي هذا الملف موضوع متابعة من طرف الموفق الإداري.

الإستنتاجات

- يعتبر إنصاف ذوي الإحتياجات الخاصة من أهم الحقوق الكونية، وهو يدخل ضمن مبدأ تكافئ الفرص.

- لقد تفاعلت الإدارة في هذا الملف إيجابا مع الموفق الإداري الذي أجرى عدة اتصالات ولقاءات أفضت إلى إنصاف العارض وإنتدابه في عمل يتماشى ومؤهلاته البدنية ولقد وجه المعني بالأمر على إثر ذلك إلى مصالح التوفيق رسالة شكر نوردها على حالتها مع حجب المعطيات الشخصية.

إلا أن ذوي الإحتياجات الخاصة بقوا في الغالب مهمّشين ولم تشملهم أية إستراتيجية حكومية واضحة وناجحة تتلاءم مع احتياجاتهم المادية والمعنوية.

التوصيات

- لا بدّ من اعتماد الإنصاف كمبدأ أساسي لحماية الفئات الهشة وخاصة ذوي الإحتياجات الخاصة.

- الحرص على إقناع الإدارة ودعوتها لإستعمال أليّة الإنصاف في مثل هذه الوضعيات.

- لا بدّ من معالجة مثل هذه الوضعيات بسرعة ونجاعة وإرساء منظومة التنسيق الآلي والمتواصل بين مختلف الإدارات التي لها علاقة بهذه المسائل المستعجلة.

- لا بدّ من ضبط استراتيجية واضحة وفعالة لا تكتسي طابعا ظرفيا وتهدف إلى حماية ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات الهشة عموما.

712 | 2017

إلى السيد

عبد الستار بن موسى الموفق الإداري

الموضوع : رسالة شكر

المصاحيب : شهادة في التكوين السريع
عقد عمل

إني الممضي أسفله عامل صنف الرابع (موزع هاتف) أتوجه لكم بجزيل الشكر و التقدير على ما بذلتموه من جهد لتسوية وضعيتي و خاصة،

- تولي مصالحكم الاتصال بمعهد الصحة و السلامة المهنية قصد تسلم نسخة من التقرير الطبي
- مخاطبة رئاسة الحكومة في الغرض قصد تسوية وضعيتي
- تدخلاتكم العديدة لدى وزارة التربية و المندوبية الجهوية للتربية بجندوبة للتعجيل بتسوية الملف

و قد أثمرت مجهداتكم غالى تمكيني من إجراء فترة تكويـــن سريع في اختصاص مقسم هاتف و الحصول على شهادة في الغرض (انظر الوثيقة عدد 1)

ثم توجت بعقد عمل بتاريخ 30 – 10 -2017 يتمثل في انتدابي بصفة متعاقد للقيام بخطة عامل من الصنف الرابع مكلف بخطة موزع مكالمات هاتفية (انظر الوثيقة 2)

و في الأخير تقبلو سيدي الموفق الإداري فائق عبارات الشكر و التقدير

الإمضاء

الجمهورية التونسية
مصالح الموفق الإداري
06 ديسمبر 2017
ورد من
سجل تحت عدد 823

1424

3- مناشير التفتيش والتعدي على الحرية الذاتية في رقمنة الإدارة ضمان للحقوق وتقليص من الفساد

يمثل تحديث الإدارة ورقمنتها التحدي الأكبر بالنسبة لبلادنا وهو ما يتطلب وضع إستراتيجية متكاملة وإصلاحات تشريعية جذرية، ولقد وضعت الحكومة إستراتيجية لرقمنة الإدارة وتبسيط الخدمات العمومية من خلال خطط عمل أهمها رؤية 2020 وتونس الرقمية 2020 والإدارة الذكية 2020...

ولقد صنفت منظمة الأمم المتحدة تونس في المرتبة 77 عالميا والثانية إفريقيا والسابعة عربيا، وسجلت تقدما في هذا المجال باعتبار أن عملية الرقمنة في المجالات الإدارية والإجتماعية والإقتصادية لها مزايا عديدة لعل أبرزها السرعة والشفافية ومقاومة الإقتصاد الموازي والمساهمة في مكافحة الفساد والتي من شأنها أن تقضي على المعاملات الورقية وتجعل المواطن يتعامل مع حواسيب لا تقبل الهدايا أو ما شابهها ولا تعتمد المحاباة.

إلا أن الإدارة الإلكترونية بقيت بعيدة المنال، فعديد الإدارات والمؤسسات العمومية مازالت تفتقر إلى حدّ الآن لموقع واب كما أن بعض أرقام الهواتف والفاكس غير محيّنة علاوة على صعوبة التنسيق بين مختلف المصالح الإدارية حتى داخل نفس المؤسسة.

الملف عدد 19 :

معطيات هذا الملف تم التعرض إليها بتقريرنا السابق في باب التعدي على الحرية الذاتية دون موجب، وبقي الملف في طور المتابعة باعتبار أن صاحبه يقيم بسويسرا أين يعمل وعاد إلى أرض الوطن سنة 2015 وصادف قدومه عشية يوم جمعة فتم إيقافه في المطار وأودع بسجن القرجاني أين قضى 3 ليالي حتى تمّ عرضه يوم الإثنين على أنظار أحد المحاكم ليبقى طوال اليوم في مركز الحجز ويتم إطلاق سراحه في المساء بعد إعلامه بأن الخطية التي تمّ الإحتفاظ به من أجلها قد سقطت بمرور الزمن وسببها البناء بدون رخصة، والحال أنه لا يقطن بالجهة موضوع المخالفة ولم يتولى بناء أي عقار بتلك المنطقة وأن كلّ ما في الأمر هو تشابه في الأسماء، فتقدم إلى مصالح التوفيق متظلما من تصرفات الإدارة، فجاء ردّ سلطة الإشراف جوابا على تدخلنا ضافيا فيما يتعلق بالوقائع أمّا بالنسبة لمسألة التشابه في الأسماء فقد ورد بالردّ بأنه تعذر التثبت فيها لأن الملف غير موجود بخزينة كتابة المحكمة وأنه وجّه إلى القباضة المالية للتنفيذ.

وأعاد العارض الاتصال بنا سنة 2018 مطالبا بإنصافه من قبل الإدارة وجبر الضرر الحاصل له.

الإستنتاجات :

- ضعف التنسيق بين مصالح وزارات العدل والداخلية والمالية بالنسبة لمسألة استخلاص الخطايا المحكوم بها.

- تشعب الإجراءات بالنسبة لإجراءات التنفيذ وإستخلاص الخطايا المحكوم بها الأمر الذي ينتج عنه سقوط العقوبة بمرور الزمن ويكلف أضرارا لخزينة الدولة.

- غياب الرقمنة والتنسبق بين الهياكل الإدارية المتداخلة الأمر الذي ينجم عنه عدم تفعيل القرارات المتخذة في إبانها منها سقوط العقوبة بمرور الزمن أو إلغاء مناشير التفتيش حيث لا يعقل الإحتفاظ بالمواطنين دون موجب قانوني.

- إجراءات الجبر بالسجن فيها تعسف وهضم لحقوق المواطن والدفاع في غياب قاضي الجبر بالسجن على غرار عديد البلدان الديمقراطية.

- عدم حفظ نسخ ورقية وخاصة إلكترونيا من الملفات المحالة على جهات أخرى بخزينة المحكمة للرجوع إليها عند الحاجة.

- عدم رفع الإلتباس إلى الآن بالنسبة لمسألة التشابه في الأسماء قصد تمكين المتضرر من تقديم قضية في جبر الضرر الحاصل له.

الملف عدد 660 :

تلقت مصالح التوفيق ملفا من أحد رجال التعليم بجندوبة تفيد بأن والده كان متحصلا على رخصة مسك بندقية صيد وعلى إثر وفاته تمّ تسليمها إلى مركز الأمن.

قام الورثة بالتنازل لفائدة العارض عن البندقية فتقدم إلى وزارة الداخلية بمطلب منذ 12 سبتمبر 2013 قصد إسترجاعها دون جدوى، وبقيامنا بالمساعي التوفيقية الضرورية لدى الجهات المعنية جاء ردّها بأنه تمّ فعلا حجز البندقية المعنية من قبل مركز الأمن وإحالتها إلى القباضة المالية بالجهة، وبالتحري تبين عدم توفر معطيات حول الموضوع لدى القباضة المالية أو لدى مصالح وزارة الداخلية.

الإستنتاجات :

- مرة أخرى غياب التنسيق بين مختلف الهياكل العمومية المتداخلة

- غياب السجلات والوسائل الرقمية التي تخول تخزين كافة المعطيات المتعلقة بالمحجوزات وتحول دون ضياعها.

التوصيات :

- رقمنة الإدارات المتداخلة في تنفيذ الخطايا ورفع مناشير التفتيش والتابعة لمصالح وزارة العدل والداخلية والمالية والتنسيق بين مختلف هياكلها.

- إصلاح جذري لإجراءات استخلاص الخطايا وذلك بجعلها سريعة وناجعة وشفافة وإحكام التنسيق بين المحاكم والقباضات المالية.

- تشجيع المحكوم ضدهم بالإسراع في خلاص الخطايا وذلك بتمكينهم من التخفيض في مبلغ الخطية عند خلاصها في آجال معينة والتنصيص على ذلك بالأحكام الصادرة في شانها حتى يتسنى توفير موارد إضافية لميزانية الدولة.

- إحداث خطة قاضي الجبر بالسجن يتعهد بالخطايا الغير خالصة ويستدعي بصفة قانونية المتقاعسين عن الخلاص ويطالبهم حينا بخلاص مبالغ الخطايا الصادرة في شأنهم وعند التعذر يصدر أحكاما بالجبر بالسجن تنفذ حينا وذلك على غرار ماهو معمول به في عديد البلدان مثل فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية.

- إحكام إجراءات التنسيق بين وزارة العدل ووزارة الداخلية حتى يتم تفعيل قرارات سقوط العقوبة بمرور الزمن في إبانها ودون تأخير وذلك بإبطال مفعول مناشير التفتيش آليا تفاديا لإيقاف أشخاص بدون حق والحال أن العقوبات الصادرة ضدهم قد سقطت بمرور الزمن.

- المحافظة على نظير من الملفات الجزائية وغيرها من الملفات بخزينة كل محكمة طيلة المدة القانونية للرجوع إليها عند الحاجة وتفادي مسألة تشابه الأسماء بالتنصيص بلائحة الحكم ومنشور التفتيش على الهوية الكاملة للمتهم، إسمه ولقبه واسم والده ونسبه وإسم والدته ونسبها ولقبها وتاريخ ولادته ومقر سكناه وعدد بطاقة تعريفه أو عدد جواز سفره.

4 - حق التنقل في مهب الإجراء الحدودي "S17"

يعتبر الحق في التنقل من أهم الحقوق المدنية التي ضمنها دستور بلادنا في فصله الرابع والعشرون الذي نص على ما يلي: **"لكل مواطن الحرية في اختيار مقر إقامته وفي التنقل داخل الوطن وله الحق في مغادرته"**.

لقد وردت على مصالح الموفق الإداري خلال سنة 2018 عديد الملفات المتعلقة بإستخراج أو تجديد جوازات السفر ولقد تمت تسويتها كليّا بتدخل من الموفق الإداري وتسلم المتظلمون جوازات سفرهم حسب ما تفيده الإحصائيات المصاحبة للتقرير.

ولقد وجدت مصالح الموفق الإداري كلّ التعاون في هذا المجال مع وزارة الداخلية وخاصة مصالح إدارة الحدود والأجانب.

حيث تمت الإستجابة لكافة المطالب المتعلقة بهذه المسألة والتي بلغت 20 مطلبا.

أما بالنسبة لحرية التنقل فقد وردت على مصالح التوفيق 10 عرائض يشتكي أصحابها من اتخاذ إجراء حدودي ضدهم دون علمهم يقضي بمنعهم من السفر أو يعرضهم إلى مضايقات أمنية عند حلولهم أو مغادرتهم لأرض الوطن أو بمناسبات مباشرتهم لعملهم بإحدى القطاعات التي تعتبر حساسة.

ولئن تمّ إنصاف كلّ المرتفقين وإلغاء الإجراء الحدودي المتخذ في شأنهم، فإن هناك من مازال يجد نفسه عرضة لنفس الإجراء رغم إعلامه بإلغائه مثلما يتضح من الملفين المواليين.

الملف عدد 729 :

تلقت مصالح التوفيق من مواطن قاطن بقفصة ملفا يفيد بأنه فوجئ بإدراج اسمه في قائمة الممنوعين من السفر. وجوابا على مراسلتنا أفادت وزارة الداخلية بأن المعني بالأمر لا يخضع لأي إجراء منع من التنقل أو السفر، وبإعلام المعني بالأمر عاود الإتصال بنا مؤكدا أن الإجراء الحدودي الصادر ضده مازال ساري المفعول فتولينا مراسلة وزارة الداخلية ومازلنا في انتظار جوابها.

الملف عدد 925 :

العارضة من سكان أحد الأحياء الشعبية بالعاصمة متزوجة من مواطن سوري الجنسية منذ سنة 2005 وأنجبت منه 3 أبناء وبعد رجوعها من سوريا وجدت نفسها تحت طائلة إجراء حدودي "**S17**" متخذ في شأنها.

وجوابا على تدخلنا لديها أفادت المصالح المختصة بوزارة الداخلية أنه تمّ رفع ذلك الإجراء، وبإعلامنا المعنية بالأمر بفحوى ردّ ذات المصالح، عاودت الإتصال بنا مؤكدة أنّ الإجراء المتخذ في حقها مازال ساري المفعول وأنها أصبحت تعيش ظروفا ماديّة واجتماعية قاسية، فأعدنا الاتصال بوزارة الداخلية ومازلنا في انتظار الرّد.

الإستنتاجات :

- يكون في بعض الأحيان جواب الإدارة غير مقنع كالقول بأن الإجراء الحدودي عبارة عن مجرّد إجراء عادي يخضع إليه كافة المسافرين أو أنه يندرج ضمن التدابير الوقائية التي لا تتطلب أذونا قضائية استنادا إلى قانون مكافحة الإرهاب ومنع غسيل الأموال أو التشريع المنظم لحالة الطوارئ.

- غياب التنسيق بين الهياكل الإدارية المعنية حيث يجد بعض المواطنين أنفسهم عرضة لنفس التضييقات رغم إعلامهم بإلغاء الإجراء المتخذ في حقهم أو عدم خضوعهم لأي إجراء حدودي.

التوصيات :

- **إحكام تطبيق الفصلين 24 و 49 من الدستور.**

- **وجوبية صدور الإجراء الحدودي عن السلطة القضائية، وفي إنتظار إقرار ذلك يجب إعلام المعني بالأمر في الإبان بذلك الإجراء وبما يترك أثرا كتابيّا حتى يتمكن من الطعن فيه أمام القضاء.**

- وجوب تحديث مصالح وزارة الداخلية ووزارة العدل ورقمنتها.

- إحكام التنسيق بين كل من المصالح القضائية والأمنية لتفعيل قرار رفع أو إلغاء الإجراء الحدودي في الإبّان.

5- الإخلالات في المناظرات

فيها مسّ من الحق في الشغل ومن تكافئ الفرص

لقد وردت على مصالح التوفيق عدّة عرائض متعلقة بالإنتدابات التي شابتها عدة إخلالات ومن بين تلك الملفات نورد النماذج التالية.

الملف عدد 586 :

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة مفادها أن صاحبها شارك في مناظرة خارجية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لإنتداب متصرف مستشار في اختصاص المحاسبة والمالية عن جهة تونس وعلى إثر صدور نتيجة تلك المناظرة تمّ التصريح بنجاحه ووقعت دعوته لإتمام ملفه والإجراءات الموجبة وهو ما حصل فعلا، إلا أن دعوته للإلتحاق بمقر عمله تأخرت.

وردّا على مراسلة الموفق، أجابت مصالح الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بأنه تبيّن من ملف الإنتداب أن المعني بالأمر متحصل على شهادة الماجستير المتخصص في المالية وهي لا تنطبق مع المستوى العلمي المطلوب بالمناظرة إذ تعتبر وزارة التعليم العالي أن الشهادة التي أدلى بها العارض ذات صبغة مهنية بحتة وليست لها إضافة للمتحصلين عليها وهي دون مستوى شهادة الماجستير.

الإستنتاجات

- يتضح من هذا الملف أن بعض المناظرات لا تخضع إلى إعداد محكم ويتم قبول الملفات للمشاركة في المناظرة دون التدقيق في الوثائق المصاحبة، وبعد الإعلان عن قائمة الناجحين يتم إقصاء بعض المصرح بنجاحهم على غرار ما حصل لصاحب العريضة إستنادا على مجرد تأويل من وزارة التعليم العالي لشهادة الماجستير المقدمة بمقولة أنها ذات صبغة مهنية لا تخول المشاركة في المناظرات.

فلماذا تصلح إذا تلك الشهادة؟، علما بأن شهادة الماجستير ذات الصبغة المهنية تمكن صاحبها من العمل، في حين أن شهادة الماجستير المخصصة للبحث تخول لصاحبها مواصلة البحث العلمي والتدريس بالمؤسسات الجامعية وغيرها.

التوصيات

- لا بدّ من إلغاء التفرقة الغير موضوعية في المناظرات بين شهادتي الماجستير المهنية والمخصصة للبحث لضمان مبدأ الإنصاف والمساواة.

- كما أنه لابدّ من التثبت عند قبول مطالب المشاركين في المناظرات من محتويات ملفاتهم ومدى توفر الشروط المطلوبة حتى لا يجد بعض المترشحين الناجحين في المناظرة أنفسهم معرضين للإقصاء لاحقا لعدم توفر الشروط.

- كما أنه لابدّ أيضا من إعادة التثبت من سلامة الإجراءات ومدى توفر الشروط القانونية قبل الإعلان عن النتائج.

الملف عدد 726 :

يتضح من العريضة ومؤيداتها أن ديوان البحرية التجارية والموانى فتح مناظرة خارجية بالملفات مشفوعة باختبارات نفسية وتقنية لانتداب 25 مراقب ميناء، وقد تمّ إحداث لجنة مناظرة تضم تركيبتها 9 أعضاء من بينهم مراقب الدولة بصفة عضو قار وذلك وفقا لأحكام المنشور عدد 38 المؤرخ في 25 أوت 1997. وقد شارك العارض في تلك المناظرة واجتاز جميع مراحلها بنجاح وورد إسمه حسب الترتيب التفاضلي بقائمة الـ 25، إلا أنه فوجئ صحبة 6 من زملائه بعدم أنتدابهم بناء على مراسلة من وزارة الداخلية رغم أنهم قدموا بطاقات نقاوة السوابق العدلية.

وحيث أجاب ديوان البحرية التجاريةّ أنه إثر استيفاء جميع التراتيب الجاري بها العمل بتاريخ 24 أفريل 2018 تمّ التصريح بالنتائج النهائية لمناظرة انتداب 25 مراقب ميناء من قبل اللجنة المركزية للمناظرات الخارجية ونشرها على الموقع التابع للديوان بتاريخ 26 أفريل 2018 وقد تضمنت القائمة أسماء العارض ومن معه من بين الناجحين والمقبولين نهائيا ومن ثم قام الديوان بتاريخ 02 ماي 2018 بدعوة جميع المقبولين في المناظرة المذكورة قصد إتمام ملفاتهم الإدارية وفقا للتشاريع والتراتيب الجاري بها العمل ومن بينها المنشور عدد 38 المتعلق بالمساهمات والإشراف على المنشآت والمؤسسات العمومية الذي نص على أن يمد كل مترشح نجح في الاختبارات الإدارة بالوثائق الأساسية اللازمة وخاصة منها مضمون من سجل السوابق العدلية لم يمض على تاريخ تسليمه أكثر من سنة وقد تقيد

الديوان بهذه الإجراءات. وبتاريخ 19 جوان 2018، توصل الديوان من وزارة النقل بمكتوب صادر عن وزارة الداخلية عدد 777 بتاريخ 13 جوان 2018 بشأن الاسترشاد عن عدد 25 مترشحا للعمل بالديوان بصفة مراقبي ميناء. وتنفيذا لتعليمات الإدارة العامة، تمت دعوة اللجنة المركزية للمناظرات الخارجية للانعقاد في الغرض، وقد خلصت اللجنة بعد اطلاعها على مكتوب وزارة الداخلية المذكور أعلاه إلى أن التراتيب والتشاريع الجاري بها العمل تستوجب استظهار المصرح بنجاحه في مناظرة خارجية ببطاقة السوابق العدلية "B3" قبل إتمام إجراءات الانتداب النهائي ومباشرة العمل، كما عاينت اللجنة بحضور مراقب الدولة صحة الإجراءات المتبعة من قبل الديوان، ولاحظت خطورة الشبهات المختلفة والتهم الموجهة لعدد 07 من المصرح بنجاحهم في المناظرة المذكورة، وأفادت هذه الأخيرة أنه نظرا لحساسية مواقع العمل والمهام التي ستوكل إليهم في إطار عملهم بالموانئ التجارية التونسية باعتبار أنه لا يدخل في اختصاص اللجنة المركزية للمناظرات الخارجية وإدارة الموارد البشرية إلغاء هذه المناظرة أو حذف وتعويض الناجحين الذين ورد في شأنهم ملاحظات وزارة الداخلية نظرا لما فيه من خرق للتراتيب الجاري بها العمل. وعليه، اقترحت اللجنة إحالة الملف إلى الإدارة العامة للديوان لاتخاذ ما يتعين في هذا الخصوص وذلك بالتنسيق مع إدارة السلامة والأمن المينائي بالديوان وسلط الإشراف والمصالح المختصة بوزارة الداخلية.

كما أفادت ذات المصالح أن الإدارة العامة أذنت لخلية الحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد بإجراء بحث إداري يشمل انتداب الـ 25 مراقب

ميناء، أثبتت نتيجته صحة وسلامة جميع إجراءات المناظرة المذكورة. فتولى الديوان تجميد انتداب السبع مشاركين موضوع مكتوب وزارة الداخلية الذين وردت في شأنهم ملاحظات أمنية.

الإستنتاجات :

- إنّ الإدارة العامة لديوان البحرية التجارية أذنت لخلية الحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد بإجراء بحث إداري يشمل انتداب الـ 25 مراقب ميناء وقد أثبتت نتيجته صحة وسلامة جميع إجراءات المناظرة ورغم ذلك توصل بتاريخ 19 جوان 2018 الديوان من وزارة النقل بمكتوب صادر عن وزارة الداخلية بتاريخ 13 جوان 2013 بشأن الإسترشاد عن عدد 25 مترشح للعمل بالديون بصفة مراقب ميناء "سري مطلق" وعلى أساسه تمّ إستبعاد 7 مترشحين.

- ورد بالمكتوب الموجه من الديوان إلى الموفق الإداري بتاريخ 17 سبتمبر 2018 بأنه هناك غياب كلي للتنسيق بين الإدارات إذ أنه لم يقع إعلام اللجنة المركزية للمناظرات الخارجية بعملية التحري الأمني للمترشحين قبل الإعلان عن النتيجة النهائية.

- إن العارض أدلى ببطاقة عدد 3 خالية من السوابق العدلية، علما بأن الإنتداب بالوظيفة العمومية يستند قانونا إلى نقاوة السوابق العدلية ولا يخضع إلى معلومات أمنية حول مجرّد شبهات أو تهم غير ثابتة لأن المتهم بريئ حتى تثبت إدانته.

- من غير المعقول أن تنسف التحريات الأمنية نتائج المناظرات حتى لا تصبح الجهات الأمنية تتحكم في المناظرات.

التوصيات

- يجب أن يتم عند إجراء المناظرات والإنتداب اعتماد الوثائق الرسمية المتعلقة بالسوابق العدلية وعدم الإعتماد على التحريات الأمنية لرفض انتداب مترشحين ناجحين في المناظرات لأن الأبحاث الأمنية قد لا تكون موضوعية وقد توجه وفق معطيات ايديولوجية سياسية أو حزبية.

- إلحاق مصالح إدارة الشرطة العدلية بوزارة العدل ووضعها تحت إشراف النيابة العمومية اقتداء بالتجارب المقارنة التي جعلت من مصالح وزارة العدل والمحاكم الجزائية الجهات المختصة دون غيرها بالإشراف على الشرطة العدلية وتعتبر تلك التجارب ناجعة وناجحة بالمقارنة مع التجربة التونسية حيث أن الجهة المختصة بإثارة التتبعات وبإصدار الأحكام هي ذاتها التي تشرف على متابعة وتنفيذ الأحكام.

- إن الوضع الحالي ببلادنا من شأنه أن يعطل مسارات السجلات العدلية بداية من مسكها إلى تحيينها ومتابعتها ويتسبب في تعطيل المواطنين عند المطالبة بها ، ويحول دون الإسراع بمد المحاكم عند النظر في القضايا بسجلات المتهمين وبطاقات سوابقهم العدلية الأمر الذي يتسبب في تعطيل مسار العدالة والتأخير في البت في الأبحاث التحقيقية وفي القضايا الجزائية، وهو ما يبرر ضرورة إلحاق مصالح الشرطة العدلية بوزارة العدل.

- لا بدّ أيضا من العمل على توفير الوسائل اللوجستية والأدوات الفنية والإطارات الإدارية المتخصصة وإحداث مراكز للتعريف العدلي داخل المحاكم.

- لابدّ أيضا من إحكام التنسيق بين الإدارات ولجان المناظرات حتى لا يقع التصريح بالنتائج قبل استكمال كل الإجراءات.

الملفات عدد 159 و 548 :

إهمال الإعتراضات على نتائج المناظرات

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة من أحد المواطنين من ولاية سيدي بوزيد تفيد بأنه شارك في مناظرة انتداب أعوان للعمل بمشروع منجم المكناسي وتمّ التصريح بعدم قبوله لعدم توفر شرط المستوى الثقافي بمقولة أن مستواه السنة الثانية ثانوي، فتقدم باعتراض في الغرض وقدّم الوثائق التي تفيد بأنه متحصل على شهادة البكالوريا.

وردا على مراسلة الموفق الإداري امتنعت شركة فسفاط قفصة عن الإجابة في الأصل واكتفت بالقول بأن الجهة المسؤولة عن المناظرات هي مصالح ولاية سيدي بوزيد، في حين أجابت الولاية بعد التدخل لديها بأن إجراءات تنظيم المناظرة لا يتم من قبل الولاية وأن الجهة المسؤولة عن التنظيم هي مكتب الدراسات والتكوين المكلف من قبل شركة فسفاط قفصة.

الإستنتاجات :

- لازالت الشكوك تحوم حول شفافية ونزاهة مناظرات الإنتداب الوطنية.

- يتضح أن العارض شارك في مناظرة وتوفرت فيه كل الشروط ، إلا أنه تم إقصاؤه "عن قصد أو عن غير قصد" لعدم توفر شرط المستوى التعليمي "الثانية ثانوي" والحال أنه متحصل على شهادة البكالوريا.

- يتضح أيضا من الملف انعدام التنسيق بين الأطراف المتداخلة في تنظيم هذه المناظرة بين شركة فسفاط قفصة والولاية ومكتب الدراسات، فكل منها يرمي المسؤولية على الآخر.

- كما يتضح أيضا غياب الشفافية وإنتشار المحاباة في المناظرات كإهمال الإعتراضات وعدم الحسم فيها وعدم تحمل المسؤولية الأمر الذي يؤثر سلبا على مبدأ تكافؤ الفرص .

التوصيات :

- ضرورة تفعيل مبدأ الشفافية في التعامل مع ملفات مترشحي مناظرات الوظيفة العمومية والقطاع العام.

- الإعتماد الكلي على الوسائل الرقمية الحديثة "الأنترنات" في تلقي مطالب الترشح للمناظرات والوثائق المصاحبة.

- توفير الآليات الكفيلة لمراقبة المناظرات في كامل مراحلها بدءا من فرز الملفات إلى إجراءات الاختبارات الكتابية و الشفاهية، والفحوصات الطبية وغيرها...

- تفعيل دور المجتمع المدني في الرقابة على المناظرات.

4 - الحق في الصحّة

البيروقراطية قد تنسف الحقوق الصحية

الملف عدد 785 :

هذا الملف تمّ التعرض إليه صلب التقرير السابق وبقي صلب المتابعة نظرا لعدم إنصاف صاحبه وقد جاء فيه أن مصالح الموفق الإداري تلقت عريضة مفادها أن العارض استصدر حكما نهائيا تأيد بقرار تعقيبي بات منذ 14 أفريل 2015 قاضي بإلزام مصالح المكلف العام بنزاعات الدولة في حقّ وزارة الصحة بأن توفر لإبنته قوقعة إصطناعية وأن يتكفل الصندوق الوطني للتأمين على المرض بعملية زرعها.

وعلى إثر تدخلنا سنة 2018 أفادت المصالح المختصة بوزارة الصحة أنه على محامي العارض التنسيق مع مصالح المكلف العام بنزاعات الدولة لإحالة أصول النسخ التنفيذية من الأحكام الصادرة حتى يتسنى لوزارة

الصحة تنفيذها. كما أفاد المكلف العام بنزاعات الدولة بأنه لم يتوصل بأصول تلك الأحكام.

على إثر ذلك تحول الموفق الإداري إلى وزارة الصحة حيث تقابل مع السيد الوزير الذي أكد له بأن توفير القوقعة وزرعها يجب أن يتم بصفة مستعجلة لا تتعدى 6 أشهر وإلا تصبح القوقعة منعدمة الجدوى.

وباتصالنا بالعارض أكد لنا بأن محاميه سلّم لمصالح المكلف العام بنزاعات الدولة أصول الأحكام وبأن إبنته فقدت سمعها تماما ولم تعد في حاجة إلى القوقعة.

الإستنتاجات

- الإجراءات المتبعة من قبل مصالح المكلف العام بنزاعات الدولة تفرض على المتحصلين على أحكام ضد الإدارة والمؤسسات العمومية تقديم أصول المؤيدات وقد تستغرق تلك العملية أياما عديدة تصل إلى عدة أشهر نظرا لكثرة الوثائق المطلوبة وتنوعها، وقد تأكد من الملف بأن العارض سلّم بالفعل أصول المؤيدات بما فيها الأحكام.

- المكلف العام بنزاعات الدولة عبارة عن صندوق بريد بين المواطن والإدارة الصادر ضدّها الحكم وليس لديه آليات ووسائل ضغط على الإدارة.

- لا توجد إجراءات سريعة وناجعة تتعلق بالملفات المستعجلة مثل العمليات الجراحية التي يتسبب التأخير في إجرائها إنعدام الفائدة منها.

التوصيات

- يجب تبسيط الإجراءات لدى المكلف العام بنزاعات الدولة وتسلمه أصول الأحكام الباتة ومحاضر الإعلام بها إن وجدت مقبال استلام وصل إحالة الملفات المقبولة كاملة إلى الوزارات والمؤسسات المعنية ومتابعة مراحل تنفيذ تلك الأحكام ووضع إجراءات سريعة وناجعة بالنسبة للملفات المستعجلة المتعلقة خاصة بالحقوق الصحية أو بحقوق أخرى تتسبب البيروقراطية والتعقيدات الإدارية في إهدارها.

- إيجاد آليات تواصل وتنسيق ناجعة بين مصالح المكلف العام بنزاعات الدولة والهياكل المعنية بتنفيذ الحكم وتمكين المكلف العام من صلاحيات تلزم الإدارات بالتنفيذ كتيسير عمل الموفق الإداري وجعله أكثر فاعلية عبر مأسسة لجنة متابعة تنفيذ الأحكام برئاسة الحكومة.

الحقوق الثقافية والتربوية

وجوبية ضمان الحقوق الثقافية

لقد نصّ الفصل 42 من الدستور على أن الحق في الثقافة مضمون كما نصّ الفصل 43 على أن الدولة تدعم الرياضة وتسعى إلى توفير الإمكانيات اللازمة لممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية.

إلا أنّ الملفات الواردة على مصالح التوفيق تبرز أن ضمان الحقوق الثقافية والأنشطة الرياضية والترفيهية مازال أمرا صعب المنال نظرا لعدم تفعيل ما ورد بالدستور.

الملفات عدد 54 و 55 و 622 :

وردت على مصالح الموفق الإداري ملفات من جمعية مركز الدراسات الإستراتيجية الإنمائية حول إمكانية تنظيم ماراطون "حنبعل" ينطلق من أمام المسرح الأثري بقرطاج يوم 22 أفريل 2018 وبترخيص من السلط المعنية

وذلك في إطار إثراء الحياة الرياضية والثقافية وتفعيل السياحة البديلة وبرمجة ورشة توعويّة حول أهمية المحافظة على المحيط لتوفير بيئة سليمة، ولما كان تنظيم التظاهرة يتطلب توفير دعم مادي ومعنوي من قبل المؤسسات الإقتصادية والبنوك والمنظمات الوطنية، فقد طلبت منا الجمعية المعنية مساعدتها على إيصال صوتها لأصحاب القرار.

وردّا على مراسلاتنا أجابت بعض الجهات بعدم توفر الرصيد المالي وأمسكت بقيّة الجهات عن الجواب.

الإستنتاجات

- **عدم تشجيع الأنشطة الشبابية**
- **الإحجام عن دعم التظاهرات الرياضية والترفيهية والثقافية عموما.**
- **عدم تخصيص إعتمادات مالية من طرف المؤسسات لدعم الأنشطة الرياضية والتظاهرات الثقافية.**

الملف عدد 268 :

تلقت مصالح الموفق الإداري من وكيل شركة بتونس العاصمة عريضة يلتمس فيها معرفة مآل ملفه المتعلق باستغلال معلم ""دار الباي"" بحمام الأنف وذلك في إطار إحداث مركز ثقافي واستشفائي بمدينة حمام الأنف، حيث أنه شارك في جميع مراحل لزمة ""معلم دار الباي"" حمام الأنف تحت إشراف وزارة الثقافة والمحافظة على التراث، كما أن جميع الوثائق الضرورية من معطيات ودراسات وبحوث على مستوى الفكرة

المعمارية والتسيير وطريقة التسويق هي تحت تصرف وزارة الثقافة والمحافظة على التراث تكتسي طابع السرية، هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية فإن هذا المعلم مستغل بطريقة غير قانونية وعشوائية من قبل عائلات وهو ما يمثل خطرا على المتساكنين أنفسهم نظرا لأن أجزاء من البناية متداعية إلى السقوط في أي لحظة. كما يتساءل العارض هل تم تغيير ملكية العقار من ملك دولة خاص إلى ملكية المعهد الوطني للتراث.

التمس العارض توضيحا عن الوضع العقاري والقانوني للمعلم المذكور أعلاه، كما طلب إمكانية اتخاذ جميع الإجراءات الإدارية بالتنسيق مع السلط الجهوية ومصالح وزارة الفلاحة والموارد المائية ووزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية لكراء هذا المعلم.

وردا على تدخلنا أجاب السيد وزير أملاك الدولة والشؤون العقارية بأن العقار المذكور مخصص لفائدة وزارة الثقافة بموجب محضر تخصيص مؤرخ في 2 نوفمبر 2017 وأنه لا بدّ من إجراء وأخذ رأي وزارة الثفاقة في خصوص طلب كراء والإستغلال الوقتي لفائدة العارض تبعا لذلك فتح ملف مع وزارة الثقافة.

الإستنتاجات

- إهمال بعض العقارات ذات الطابع التراثي وتركها مرتعا للفضوليين والمستغلين بصفة غير قانونية عوض جعلها مراكز ثقافية رائدة.

- عدم إتخاذ الإجراءات القانونية لإخلاء تلك العقارات من المستولين عليها بدون صفة.

التوصيات :

- تفعيل الدعم الحكومي للأنشطة الثقافية والرياضية التي تنظمها جمعيات المجتمع المدني وخاصة المنظمات الشبابية.

- تحفيز المؤسسات الوطنية والبنوك على دعم الأنشطة الثقافية والرياضية وخاصة الشبابية منها.

- العناية بالمواقع التراثية وإخلائها من الغرباء وتشجيع استغلالها كمرافق ثقافية وإستشفائية مثل دار الباي بحمام الأنف.

الحقوق العمرانية والبيئية

التهيئة الترابية والتعمير
الفوضى العمرانية والتقاعس في تنفيذ القرارات البلدية

يكتسي موضوع الحقوق العمرانية والبيئية حيزا هاما من إهتمامات الموفق الإداري من خلال تدخله في **المجالين العمراني والبيئي**، الذي يستاثر بنسبة **18%** من جملة العرائض الواردة على مصالح الموفق الإداري مركزيا وجهويا .

ويعكس ذلك حجم الإشكاليات والصعوبات التي تعترض المواطنين في مسائل تتعلق بمخالفة التراتيب العمرانية والبيئية والتعدي على هذه الحقوق من جهة وبصعوبة تنفيذ القرارات البلدية في هذا المجال من جهة أخرى . حيث بلغ عدد الشكاوي والعرائض التي سجلتها مؤسسة الموفق الإداري **345** عريضة خلال سنة 2018 في مجالات ذات صلة بالمسائل العمرانية والبيئة مقابل **476** عريضة فقط خلال سنتي 2016 و2017.

وذلك في نسق تصاعدي من سنة 2012 إلى موفى سنة 2018 حيث بلغ مجموع العرائض المسجلة في هذا النطاق **1345** عريضة.

ونظرا لما يمثله موضوع التعمير العملياتي وكذلك الموضوع البيئي من أهمية وتأثير مباشر على حياة المواطنين وارتباطهما الوثيق بالحقوق الأساسية للمواطن في محيط عمراني وبيئي سليم، تتوفر فيه جميع مقومات العيش الكريم والمرافق الضرورية والخدمات الأساسية.

فقد سعى المشرع التونسي إلى دعم وتكريس هذه الحقوق ضمن التوجهات والمبادئ التي اقرها الدستور التونسي الجديد لسنة 2014 في بابه السابع المتعلق بإرساء اللامركزية والحوكمة المحلية على أسس ومبادئ التدبير الحر والحوكمة الرشيدة في تسيير الشأن المحلي.

والتي كرستها احكام المجلة الجديدة للجماعات المحلية بمقتضى القانون الأساسي عدد 29 لسنة 2018 مؤرخ في 09 ماي 2018.

وبالرغم من توفر هذه الترسانة والمنظومة القانونية والترتيبية ذات الصلة بالتصرف العمراني والبيئي، فإن الواقع يشكوا ضعفا فادحا وعدم التزام باحترام القوانين والتراتيب العمرانية السارية في ظل ضعف كبير لإجراءات وآليات ووسائل الرقابة وإنفاذ القوانين .

وهي المعضلة الكبرى التي شهدتها تونس في العقود الأخيرة واستفحلت كظاهرة منذ سنة 2011. نتيجة لما شهدته البلاد من انفلات وضعف للدولة والجماعات المحلية وخصوصا بعد أن أصبح أعوان سلك التراتيب البلدية الذين لهم صفة الضابطة العدلية مستقلين عن البلديات ومنتمين لوزارة الداخلية صلب إدارة الشرطة البلدية تابعة لقوات الأمن العمومي منذ سنة 2012.

ولئن تعززت سلطة البلديات واستقلاليتها، بمقتضى الدستور وأحكام المجلة الجديدة للجماعات المحلية، وجدت المجالس البلدية الجديدة المنتخبة نفسها منذ سنة 2018 في مواجهة مع الإشكاليات

والتحديات العمرانية والبيئية القائمة القديم منها والمستجد في غياب توفرها على جهاز رقابي وتنفيذي يضمن لها إحكام مراقبة المجال العمراني من التجاوزات والإخلالات العمرانية وفرض إحترام القوانين والتراتيب العمرانية بالرغم من كل الإجراءات التي تم إتخاذها من طرف وزارتي الإشراف لإحكام التنسيق بين البلديات وجهاز الشرطة البلدية الموكول له معاينة المخالفات والمساعدة والحماية الأمنية لتنفيذ القرارات البلدية (قرارات إيقاف الأشغال والسدم والهدم ..).

وتلافيا لهذا الفراغ الذي شهدته البلديات في مجال مراقبة التراتيب البلدية وتنفيذ القرارات البلدية ذات الصلة تم بعث جهاز الشرطة البيئية على مستوى 72 بلدية في خطوة أولى تم ادماجهم صلب هذا الجهاز من بين اطارات وأعوان تلك البلديات على أن يتم تعميم ذلك على كافة البلديات خلال سنة 2019 بانتداب أعوان جدد. وأوكل لهذا الجهاز المراقبة الصحية والبيئية. بدون تدخل في مجال مراقبة البناء الذي بقي من مشمولات الشرطة البلدية وفقا لإجراءات وآليات تنسيق معينة.

ويتضمن هذا التقرير لسنة 2018 مثل التقارير السابقة لمصالح الموفق الإداري عينات من تظلم المرتفقين إزاء تجاوزات أجوارهم تمثلت في بناءات فوضوية أومخالفة لرخصة البناء سببت لهم أضرارا جسيمة كالكشف على منازلهم أو حجب التهوئة ونور الشمس عنهم وهو ما يؤثر سلبا على سلامة وتماسك النسيج العمرانى والبيئى ويعكر السلم الاجتماعى بإثارة النزاعات والقضايا.

1 ❖ التقاعس في تنفيذ القرارات البلدية في مجال التراتيب العمرانية وما يترتب عن ذلك من تعدي وهضم لحقوق الغير :

***ملف عدد 2018/715 :**

البناء بدون رخصة والاعتداء على حقوق وحرمة الأجوار

العارض في هذا الملف مواطن تونسي مقيم ويشتغل بسويسرا منذ سنة 1968 وهو دائم التنقل بين تونس وسويسرا بحكم روابطه العائلية ورعايته لوالدته المسنة التي توفيت سنة 2012. تقدم إلى مصالحنا منذ سنة 2010 بعريضة يتظلم فيها من جاره الذي تعمد مع شقيقه الإستيلاء على جزء من الساحة الأمامية لمحل سكناه ووالدته من أجل القيام في مرحلة أولى بتوسعة لمسكنهم على مستوى الطابق الأرضي وإحداثهم غرفا وبابا ومدارج وطابق أول والشروع في بناء طابق ثاني بمحل سكناهم الكائن بحي شعبي بوسط مدينة حمام الأنف بدون تراخيص من البلدية وعلى مراحل متقطعة، مستغلين تواجد العارض بالخارج. مما

ألحق ضررا بالغا بمحل سكنى هذا الأخير والكشف على حرمة مسكن والدته.

الأمر الذي إستوجب إتخاذ خمسة قرارات هدم من بلدية حمام الأنف. الأول بتاريخ 29 أفريل 2004 تم تنفيذه جزئيا على مستوى المدرج وسدم باب ما لبث أن تم إعادة الحالة كما كانت من طرف المخالف والثاني بتاريخ 13 مارس 2006 و الثالث بتاريخ 17 ديسمبر 2006 والرابع بتاريخ 19 سبتمبر 2009 والخامس بتاريخ 5 فيفري 2010. تم إحالتها في الإبان إلى المصالح الأمنية مرجع النظر الترابي وبقيت بدون تنفيذ لأسباب تتعلق بدواعي إجتماعية وأمنية خارجة عن نطاق البلدية، بالرغم من استعدادها وتوفيرها للإمكانيات اللازمة لتنفيذ هذه القرارات بحسب جواب رئيس البلدية لمصالحنا بتاريخ 3 ماي 2010. وفي الأثناء تقدم العارض في شهر فيفري 2010 للمصالح البلدية بطلب ترخيص باسم والدته قصد ترميم مسكنها بإعادة أسقفه المتداعية للسقوط وبناء حاجز على مستوى الساحة التي يفتح عليها باب منزلها ونوافذه لمنع الكشف بين الأجوار . حظي بموافقة البلدية غير أن العارض بادر بوضع أسس ورفع جدرانا بالمساحة الأمامية للمنزل قصد ضمها لحدوده حسب ما أفاد به رئيس البلدية في إجابته المشار إليها أعلاه .فتم اتخاذ قرار هدم في شأنه بتاريخ 11 مارس 2010. ويفند العارض قيامه ببناء ذلك الجدار ملتزما بالتوقف عن الأشغال باعتبار وأن عملية الترميم أصبحت غير ذات جدوى في ضل تجاوزات البناء التي اقامها الجار وشقيقه في الطابق الأرضي والطابق العلوي واصبحت بمقتضى ذلك كل

الغرف مكشوفة. مبينا إستغرابه من السرعة والحزم في تنفيذ القرار المسلط عليه من قبل أعوان التراتيب بينما يواصل الجار المخالف البناء بنسق دؤوب بكل تعنت واطمئنان.

وتجدر الإشارة حسب ما أفاد به رئيس بلدية حمام الأنف بأن هذا الحي فوضوي وقديم النشأة. تم تهذيبه خلال فترة التسعينات وهو مقام على أراضي إسترجعتها الدولة بعد الإستقلال من المالكين الأجانب وأدرجتها في ملكها الخاص. الأمر الذي اعاق التسوية العقارية بهذا الحي والحصول على تراخيص بناء. وأدلى العارض بشهادة حوز وتصرف في هذا المسكن الذي شغله والده وعائلته منذ حوالي ثمانين 80 سنة. وأفاد بانه قد أودع ملفا لدى وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية لتسوية وضعيته العقارية.

هذا وعاود العارض الإتصال بمصالحنا في سنة 2017 مشيرا إلى أن جاره إستحوذ على غرفة النوم الخلفية لمنزله وضمها إلى مسكنه في غيابه باعتبار وأن المسكن أصبح شاغرا بعد وفاة والدته سنة 2012 ومهجورا ووكرا لبيع الخمر وإلقاء الفضلات به بكل انواعها. ولم يكن بوسع العارض زيارته بسبب التهديد والسب والشتم الذي يتعرض إليه كلما هم بزيارة منزله وتفقده. ملتمسا التدخل لفائدته قصد تطبيق قرارات الهدم المعطلة. حيث تولت مصالحنا فتح ملف جديد في الغرض ومراسلة السيد والي بنعروس والقيام بعديد المراسلات والتذاكير في الغرض بدون نتيجة.

ملف عدد 2018/714 :

***مخالفة شروط الترخيص في البناء والإعتداء على حقوق وحرمة الأجوار**

يتضمن هذا الملف عريضة صادرة عن مواطن ، يلتمس من مصالحنا التدخل لفائدته، بما يكفل فرض احترام التراتيب العمرانية وتطبيق قرارات هدم وسدم وايقاف أشغال صادرة منذ سنة 2015 ضد جاره الذي لم يلتزم بمثال رخصة البناء وخالف مسافة الارتداد القانوني وفتح نوافذ كاشفة عليه. وفي رده على تدخلنا أجاب السيد رئيس بلدية بنعروس بأن قرار السدم المذكور أحيل على رئيس مركز الشرطة البلدية منذ 2015 قصد التنفيذ. وحيث عاود العارض الاتصال بنا مؤكدا بأن قرار السدم لم ينفذ إلى حد الآن وهو ما شجع المخالف على فتح نافذة جديدة تكشف على ملك جاره.

وبناءا على تدخلنا في عديد المناسبات لدى المصالح المعنية بوزارة الداخلية تم إفادتنا بتاريخ 4 أكتوبر 2018 بأن الموضوع حاليا من أنظار البلدية، حيث وجه إليه رئيس مركز الشرطة البلدية ببنعروس مراسلة بتاريخ 21 جوان 2018، قصد توفير الإمكانات المادية والبشرية وتحديد موعد لتنفيذ قرار الهدم وذلك بعد أن تم توجيه مراسلة في الغرض إلى السيد وكيل الجمهورية لإعطاء الإذن بإخلاء البناء من المتساكنين ومن مستغلي المحلات التجارية مع إبداء الرأي الفني.

ولا جديد في الموضوع الى يومنا هذا ؟

الملف عدد 155 / :

***البناء فوق الرصيف والتعدي على حقوق وحرمة الأجوار**

العريضة الواردة على مصالح الموفق الإداري تفيد أن صاحبتها تريد رفع الضرر الحاصل لها نتيجة إقدام جارها على إقامة جدار فاصل بينهما على الرصيف واستغلاله طبقا لذلك وفتح 3 نوافذ تطل على منزلها مباشرة في مخالفة للتراتيب الجاري بها العمل، فاستصدرت العارضة من بلدية المحمدية قرار هدم الحائط وسدم النوافذ المذكورة إلا أنه تعذر التنفيذ.

وجوابا على المساعي التوفيقية أفادت المصالح المختصة بوزارة الداخلية بأن الشرطة البلدية تحولت على عين المكان لتنفيذ القرارات فوجدت المحل خال من السكان وأن صاحب المحل غير موجود بالتراب التونسي.

وبعرض ذلك الردّ على صاحبة العريضة صرحت بأن المحل مسكون وفي تصرف الغير ويمكن إزالة المخالفات دون المس بشاغلي المحل.

الملف عدد 14 /2018 :

***البناء فوق جزء من الطريق والتعدي على حقوق الأجوار**

تفيد وقائع هذا الملف، أن العارضة تغيبت عن منزلها لمدة شهرين خلال سنة 2016 من أجل الإعتناء بوالدتها المريضة. وعند رجوعها إلى منزلها تفطنت إلى أنّ جارها بالسكنى استغل فترة غيابها عن المنزل

وتعمد الإستحواذ على جزء من المدخل المشترك بينهما على مستوى الملك العمومي للطرقات وبناء حائط فوق شبكة الصرف الصحي للمياه وضمه إلى مسكنه، فتم إتخاذ قرار هدم في شانه وتم تنفيذه في نفس السنة، وأنه ما إن تم هدم تلك الإحداثات حتى أعاد بناءها من جديد.

وتفيد العارضة أنها إتصلت في عديد المرات بمصلحة التراتيب ببلدية تونس دون التوصل إلى نتيجة تذكر. مما إظطرها إلى الإلتجاء إلى مصالح الموفق الإداري. حيث تم التعهد بالموضوع من قبل مصالحنا منذ سنة 2017 (ملف 2017/221) ومخاطبة رئيس بلدية تونس في عديد المرات منذ شهر ماي 2017 والذي افادنا في موفى شهر جوان من نفس السنة أنه تم إستصدار قرار هدم الجدار المذكور (2.5 م / 1.5م) وأحيل الى خلية الشرطة البلدية بالعمران للتنفيذ في نفس الشهر. وبعد إتصالات وتذاكير متعددة بمصالح وزارة الداخلية منذ شهر جانفي 2018 تم إفادتنا بتاريخ 6 سبتمبر 2018 بأنه تم تنفيذ قرار الهدم بصفة كلية بتاريخ 19 جويلية 2018 **لكن بعد أربع سنوات كاملة ؟**

ملف عدد 2018/921 :

❖ **تقاعس في تنفيذ قرار إزالة واقية "تيندا"**

ورد على مصالح الموفق الإداري شكاية عن طريق الممثل الجهوي للموفق الإداري بصفاقس تقدمت بها مواطنة بصفتها رئيسة هيئة نقابة المالكين لعمارة سكنية، بخصوص تنفيذ قرار إزالة واقية "تيندا" تعمد صاحبها تركيزها بدون ترخيص من البلدية بمحله التجاري المخصص

لبيع الأكلة الخفيفة الذي يفتح على مأوى السيارات التابع للعمارة. وبناءا على تعهدنا بالملف وعلى إثرمخاطبة وزارة الداخلية في الغرض. تم أفادتنا بما يلي :

- بتاريخ 2016/12/02 أصدر رئيس النيابة الخصوصية ببلدية الشيحية قرارا يقضي بإزالة الواقية المحدثة من قبل المخالف دون رخصة.

- بتاريخ 2017/02/16 تم تبليغ قرار الإزالة للمخالف عن طريق عدل المنفذ.

- بتاريخ 2018/05/08 تم عقد جلسة عمل بالمقر البلدي للنظر في بعض القرارات المزمع تنفيذها ومن بينها القرار عدد 60/2016 سالف الذكر الذي تم تنفيذه جزئيا بتاريخ 2018/05/22 (إزالة عدد 03 جوانب بلورية وحجز عدد 03 أحواض زينة) وتم تأجيل إزالة سقف الواقية نظرا لكونه موصول بالشبكة الكهربائية.

- بتاريخ 06/19/ 2018 تولى رئيس مركز الشرطة البلدية بالشيحية مراسلة البلدية لتحديد موعد لتنفيذ بقية القرار ولتوفير المعدات وتكليف العون الفني لإزالة الشبكة الكهربائية.

- بتاريخ 2018/06/25 تولى رئيس الفرقة الجهوية للشرطة البلدية بصفاقس عقد لقاء مع الكاتب العام لبلدية الشيحية تم خلاله الاتفاق على دعوة المخالف للالتزام بإزالة جزء من الواقية الموجود بمأوى السيارات التابع للعمارة وتقديم طلب قصد الترخيص له في استغلال الجزء التابع للملك العام يتم عرضه على أنظار اللجنة البلدية المختصة في المجال.

الإستنتاجات المتعلقة بكافة العينات :

يستخلص من هذه الحالات الإستنتاجات التالية :

- البطىء والتقاعس الملحوظين في الإستجابة من قبل البلدية في إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة في الإبان وبصفة حازمة قبل إستفحال المخالفة للتراتيب العمرانية والوصول إلى مرحلة في البناء يصعب معها تطبيق القانون.

- التباطؤ والتقاعس الملحوظين في تنفيذ قرارات إيقاف الأشغال وقرارات السدم والهدم في الإبان من قبل الشرطة البلدية مما ينجر عنه التمادي في المخالفة وافتقاد الثقة والمصداقية في القرارات البلدية والجماعات المحلية والدولة بصفة عامة في إلتزامها بتطبيق القانون وردع المخالفين.

- إفتقاد البلدية للسلطة والنفوذ الحقيقي في ردع المخالفين في ضل غياب سلطتها ونفوذها على جهاز الشرطة البلدية الذي أصبح من أكبر العوائق في مجال مراقبة التراتيب العمرانية وتنفيذ القرارات البلدية ذات الصلة في الإبان (إيقاف الأشغال وحجز معدات البناء وتخطئة المخالفين ورفع قضايا ضدهم وتنفيذ قرارات السدم والهدم).

فما الجدوى إذن من إتخاذ قرارات ملزمة وذات صبغة تنفيذية لتبقى حبرا على ورق ؟

- كما يجب أن لا نغفل عن الصعوبات والتعقيدات المعترضة في الحصول على تراخيص البناء في المناطق العمرانية . من خلال الشروط والتعقيدات الفنية والإدارية وخاصة منها المتعلقة بالإدلاء بشهادة الملكية.

حيث يشتكي المواطن من صعوبة الحصول على شهادة الملكية في ضل حالات الشيوع والإشتراك في الملكية وتشعب وطول الإجراءات والتراتيب الإدارية الخاصة بترسيم عقود البيع والشراء وتحيين الرسوم العقارية، التي تدوم لسنوات مما يعيق الحصول على رخصة البناء ويلتجئ المواطن في الأخير الى اتباع طرق ومسالك ملتوية للبناء بدون رخصة ومخالفة التراتيب العمرانية ويلتجىء لنفس الطرق والمسالك من أجل الحصول على التراخيص الضرورية لإدخال الماء والكهرباء والربط بشبكة التطهير إن وجدت.

مما ينجر عنه خسارة البلدية في تنمية مواردها والدفع باتجاه البناء الفوضوي وما يترتب عن ذلك من كلفة إقتصادية واجتماعية واعتداء على القانون وافتقاد لسلطة القانون وهيبة الدولة وزمام المبادرة من قبل البلدية.

- تعتبر المسائل العقارية من أهم الأسباب في تفشي ظاهرة البناء الفوضوي وذلك نظرا لتشعب الإجراءات القانونية والإدارية المتصلة بها. باعتبار كل ما هو عقاري غير مستقر ودائم التغيير ومن حيث حالات الشيوع وتشتت المنابات وطول الوقت والمسار الذي تستغرقه المسائل العقارية في التسوية والحصول على شهادة الملكية. سواء كان ذلك على المستوى الإداري أو القضائي لتسجيل وتحيين الرسوم العقارية وعمليات البيع والشراء.

التـوصيـات

- ضرورة التدخل السريع والناجع من قبل البلدية في إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة في الإبان وبصفة حازمة كالتنبيه على المخالف لإيقاف الأشغال وحجز معدات البناء وتخطئته في مرحلة أولى وفي حال عدم الإمتثال ومواصلة الأشغال يتم مباشرة إتخاذ قرار هدم وإحالته مباشرة للشرطة البلدية ومتابعة تنفيذه بالتنسيق التام بينهما وفقا للإجراءات المعمول بها بمقتضى المناشير المعتمدة في الغرض بما يتطلبه ذلك من توفير وسائل وآليات التنفيذ اللوجستية والأمنية.

- إعداد دليل إجراءت محدد ومقيد بالآجال في كافة الإجراءات المستوجبة في مجال مراقبة المجال الترابي للبلدية ومعاينة المخالفات واتخاذ الإجراءات القانونية في الحين والسهر على تنفيذ القرارات البلدية بصفة ناجعة وفي الإبان مع تحديد دور ومسؤولية كل طرف في ذلك ؟

وقد تقدمنا بمقترح عملي في تقريرنا السابق لسنة 2017 نعيد ذكرها نظرا لأهميتها:

- لا بد أن تولي البلديات الشكاوى المقدمة من لدن أصحابها العناية اللازمة وأن تعالجها منذ البداية بصرامة ودون تأخير.

- الإسراع بإحالتها على الشرطة البلدية أو الحرس البلدي في أجل أقصاه يومين من تاريخ قبولها لإجراء ما يتعين في الغرض.

- وجوب القيام بالإجراءات اللازمة من قبل الجهات الأمنية (معاينات، محاضر سماع، محاضر حجز..) وإعلام البلدية بذلك في أجل أقصاه 03 أيام.

- على رئيس البلدية اتخاذ القرارات الردعية اللازمة في أجل أقصاه أسبوع من تاريخ رجوع الملف إلى مصالحه.

- وعليه كذلك عقد جلسات عمل أسبوعية مع الجهات الأمنية وجميع الأطراف المتدخلة الأخرى لتحديد جدول زمني لتنفيذ القرارات المتخذة على أن لا يتجاوز الـ 10 أيام.

- ضرورة إضطلاع الولاة والمعتمدون بدورهم في معاضدة رؤساء البلديات في تنفيذ القرارات البلدية في المجالين العمراني والبيئي وذلك بمزيد التنسيق بين البلدية ومصالح الشرطة البلدية على مستوى الولاية بمزيد من الجدوى والحزم في المراقبة وتنفيذ القرارات البلدية في الإبان .

- والأهم من كل ذلك هو ضرورة إيجاد حل جذري لبسط سلطة رئيس البلدية على أعوان الشرطة البلدية في حدود سلطته الترتيبية التي خولها له القانون . بدون المساس بالسلطة الإدارية التي يخضعون لها صلب وزارة الداخلية، وضرورة تعزيز هذا السلك ماديا وبشريا حتى يضطلع بدوره على احسن وجه وذلك بالنظر للضعف والتقلص العددي الهام الذي شهده منذ سنة 2012 لم يشهد انتدابات جديدة منذ ذلك التاريخ.

مع التوصية في هذا الصدد بفتح مراحل تكوين أساسية لأعوان الشرطة البلدية على غرار ما كان معمولا به سابقا، لتكوين أعوان التراتيب البلدية بمدارس التكوين المختصة بوزارة الداخلية. وذلك من أجل تعزيز سلطة البلديات ونفوذها للتصدي لكل مظاهر البناء الفوضوي

ومخالفة الترتيب العمرانية وفقا لما نص عليه القانون الأساسي للجماعات المحلية في إطار دعم مسار اللامركزية والحوكمة المحلية التي أقرها الدستور الجديد.

- العمل على مزيد تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على رخص التقسيمات العمرانية ورخصة البناء وخاصة منها المتعلقة بالحصول على شهادة الملكية.

والإجتهاد بصفة إيجابية خاصة إذا كان عقد البيع مستوفى الشروط القانونية ، علما وأن الترخيص في البناء ينص على أن البلدية لا تتحمل تبعات ذلك في حال كان عقد البيع مشوبا بعيب ويمكنها التراجع عن الترخيص في البناء إذا ما تبين ذلك لاحقا.

- العمل على إيجاد حلول جذرية للمشاكل العقارية التي تتسم بصعوبات جمة وطول أمد في الإجراءات القانونية والإدارية التي تستغرقها من أجل تسوية الوضعيات العقارية والحصول على شهائد الملكية.

وفي هذا المجال يقترح مزيد الحرص على تفعيل مقتضيات الأمر الحكومي عدد 504 لسنة 2018 مؤرخ في 7 جوان 2018 المتعلق بضبط صيغ وشروط تسوية وضعيات التجمعات السكنية القديمة المقامة على ملك الدولة الخاص قبل سنة 2000 والأمر الحكومي عدد 505 لسنة 2018 مؤرخ في 7 جوان 2018 المتعلق بإحداث وحدة تصرف حسب الأهداف لإنجاز مشروع تسوية الوضعيات العقارية للتجمعات السكنية القديمة المقامة على ملك الدولة الخاص وضبط تنظيمها وطرق سيرها.

وذلك من شأنه أن يساعد كثيرا في تسوية الوضعيات العقارية القديمة خاصة على مستوى الجماعات المحلية ويساهم في تحسين الوضعية الإجتماعية وتنشيط الدورة الإقتصادية بهذه التجمعات السكنية وتحسين بنيتها التحتية ومرافقها الأساسية. ولكن هذا الأمر إقتصر فقط على تسوية التجمعات السكنية المقامة قبل سنة 2000 ولم يشمل بقية التجمعات السكنية المقامة على ملك الدولة الخاص ما بعد سنة 2000 والتي تمثل حجما لا يستهان به من الوضعيات العقارية المستعصية والتي يصعب إيجاد حل قانوني لها. ولهذا من المستحسن أن يقع تمديد الفترة الزمنية المذكورة إلى موفى سنة 2010 وذلك بتنقيح الأمر المشار إليه.

- العمل على تحيين أمثلة التهيئة العمرانية باستمرار وتحديد حوزة الملك العمومي للطرقات ومناطق التدخل العمراني والمناطق الأثرية والمدخرات العقارية للدولة والشريط الساحلي بهدف التوقي والحماية من الإعتداءات حفاظا على حقوق الأجيال القادمة في محيط عمراني وبيئي سليم.

الإسراع في المصادقة على مشروع القانون المتعلق بالمجلة الجديدة للتهيئة العمرانية وضرورة تناسقه مع أحكام مجلة الجماعات المحلية الصادرة بمقتضى القانون الأساسي عدد 29 لسنة 2018 مؤرخ في 9 ماي 2018.

الملف 43 /2018 :

*** الصعوبات والعراقيل المعترضة في سبيل الحصول على الترخيص في الهدم لبناء قديم ومتداعي للسقوط لاكتسائه صبغة ثقافية.**

هذا الملف تمّ تناوله في التقرير السابق وواصلنا التعهد به نظرا لعدم تسوية موضوعه ولتعدد مثل هذه الحالات.

والذي يتعلق موضوعه بشراء عقار بواسطة قرض بقيمة 4.15 مليون دينار كائن بجانب ساحة باستور. وهو عقار مسجل اطلع المحامي محررالعقد على ذلك الرسم وتأكد من خلوه من اي تنصيصات كما اتصل ببلدية المكان وتأكد من إمكانية بناء طابق أرضي و6 طوابق علويّة R+6.

وعلى إثر إتمام عملية الشراء تقدم المعني بالأمر إلى بلدية المكان للحصول على رخصة هدم فأبدت اللجنة البلدية المختصة عدم موافقتها بناءا على رأي المعهد الوطني للتراث القائل بأن العقار المذكور يكتسي صبغة تاريخة وحضارية.

وبعد عديد المراسلات والمساعي التوفيقية عقد الموفق الإداري بتاريخ 19 جوان 2018 جلسة عمل مع السيد وزير الشؤون الثقافية، كما تمّ بتاريخ 11 جويلية 2018 عقد جلسة عمل في الغرض مع السيد المدير العام للمعهد الوطني للتراث، حضرها محامي العارض وتم التوافق على إيجاد حلّ يرضي الطرفين. إلا أن المساعي التوفيقية تعثرت بعد ذلك، نظرا لتمسك المعهد بعدم المساس بالهيكل الأصلي للمبنى الذي أصبح في الواقع عبارة عن ركام حسب المعاينة المجراة في الغرض. وأصبح صاحب المشروع مهددا بالإفلاس.

الاستنتاجات الخاصة بهذه الوضعية والحالات المماثلة :

- عدم التنسيق بين الإدارات :

يستنتج أن بلدية تونس لا علم لها بالصبغة التاريخية للعقار موضوع البيع وسلمت للشركة العقارية وثيقة تفيد أن ذلك العقار صالح لبناء عمارة تتكون من طابق أرضي و 6 طوابق علوية كما أن إدارة الملكية العقارية لا علم لها بالصبغة المذكورة ولم يقع التنصيص بالرسم العقاري على أي قيد احتياطي أو مانع يحول دون التفويت وقد تأكد المحامي محرر العقد من ذلك عند إطلاعه على الرسم العقاري موضوع الشراء.

- عدم وجود دليل إجراءات تتعلق بالعقارات ذات الصبغة التاريخية.

- عدم وجود بنك معطيات يشمل كافة العقارات ذات الصبغة التاريخية ويكون على ذمة العموم.

التوصيات الخاصة بمثل هذه الحالات:

- لا بد من إعداد سجّل يشمل كل العقارات التي تكتسي صبغة تاريخية وإشهاره بالرائد الرسمي وتحيينه دوريا وتمكين كل بلدية من قائمة في العقارات ذات الصلة والكائنة بدائرتها كتسليم كل ولاية قائمة في العقارات المتواجدة بدائرتها الترابية والتي تكتسي صبغة تاريخية.

- على المعهد الوطني للتراث بالتعاون مع المصالح المعنية بوزارة الثقافة ووزارة أملاك الدولة السعي إلى التنصيص بالرسوم العقارية ذات الصلة

على الصبغة التاريخية للعقارات التي تشملها حتى يكون المشترون على بيّنة من أمرهم.

- ضرورة السعي إلى إيجاد حل للمستثمر صاحب الملف حتى لا يتحمل بمفرده أخطاء الإدارة وانعدام التنسيق بينها وذلك بغية إنصافه وتجنب إفلاسه.

2 ❖ الإخلالات البيئية وتلازم البعدين البيئي والعمراني

❖ التقاعس في تنفيذ القرارات البلدية في مجال مخالفة التراتيب الصحية والبيئية وما يترب من أضرار وآثار سلبية.

الملف 116 /2018

❖ عدم تنفيذ قرارغلق مصرف مواد بناء في وسط منطقة سكنية

وردت علينا عريضة عن طريق الممثل الجهوي للموفق الإداري بصفاقس تقدم بها مجموعة متساكنين قاطنين في وسط المدينة يتظلمون فيها من إنتصاب مصرف مواد بناء على وجه الكراء في سط تجمع سكني ومقام على مستوى مفترق طرقات على جزء من طريق فرعي

عمومي وعلى مستوى طريق رئيسية. ملحقا الضرر بالمتساكنين المجاورين من جراء الضجيج والتلوث من الغبار الذي تحدثه الشاحنات عند الشحن والتفريغ للإسمنت ومواد البناء، والتسبب في تعطيل حركة المرور بهذا المفترق الحيوي. وتم في الغرض مراسلة بلدية صفاقس في عديد المناسبات والسلط الجهوية، وتم في شأنه إتخاذ قرار غلق أول في سنة 2016 وتنفيذه في نفس السنة وتم إعادة فتحه مجددا في وقت وجيز مقابل الإلتزام باحترام شروط النشاط الأصلي المرخص فيه لبيع المواد الصحية والخزفية، ولكن المخالف لم يلتزم مجددا وتم غلق المحل من جديد بمقتضى قرار غلق ثاني في شهر ماي 2017. إلا أنه تم إعادة فتحه بإذن من رئيس النيابة الخصوصية لبلدية صفاقس، بعدما تبين بحسب ما افادنا به السيد والي صفاقس بمقتضى مراسلته إلى مصالحنا في شهر مارس 2018 ان المحل المذكور يفتح مباشرة على الطريق الرئيسية بالحي الذي توجد به عديد الأنشطة المماثلة ولا يشكل أي مصدر قلق وإزعاج للعارضين الذين ما انفكوا يتظلمون للبلدية بعرائض وهمية وبإمضاءات مستعارة لا تمت للواقع بصلة وأنهم يقطنون بعيدا عن المحل المشتكى به وكل ما في الأمر أنهم يرغبون في إحداث توسعة بالنهج الفرعي من 6 أمتار إلى 10 أمتار حسب ما يقتضيه مثال التهيئة.

وبناءا على هذا الجواب ورد علينا إعتراض على ذلك من قبل العارضين يفندون ذلك حسب قولهم بأن النيابة الخصوصية تعمدت مغالطة الوالي ووزارة الشؤون المحلية ومدهم معلومات خاطئة متعمدة فرض الأمر الواقع والتنصل من المسؤولية عوضا عن السعي إلى تطبيق

القانون والإحتكام إلى مجلة التهيئة والتعمير والإلتزام بمقتضياتها مؤكدين أن المصرف المذكور يتعاطى تجارة جميع مواد البناء حسب ما جاء بمحاضر عدول التنفيذ.

كما أن الأنشطة المماثلة بالمنطقة غير ملوثة. كما يفيد العارضون أنهم جميعا قاطنون بجوار المصرف حسب مثال مفصل مستخرج من الإدارة الجهوية للتجهيز.

ولمزيد التدقيق والإستقصاء في هذا الملف تولينا إجراء معاينة ميدانية للوقوف على حقيقة الأمر.

وتبعا لذلك وعلى إثر المعاينة الميدانية التي حضرها السيد الكاتب العام لبلدية صفاقس بتاريخ 12 جوان 2018، تمّ الوقوف على الإخلالات المذكورة بالعريضة.

وتم التعهد من طرف هذا الأخير على اتخاذ الإجراءات والتدابير الجاري بها العمل لرفع الضرر الحاصل للعارضين من سكان المنطقة.

وجاء في ردّ البلدية بأن المحل موضوع الشكوى قد صدر في شأنه قرار غلق جديد بتاريخ 04 جويلية 2018 أحيل على الشرطة البلدية بتاريخ 04 جويلية 2018، وقد تمّ إعلام المعني بالأمر بذلك في إبانه. ثم أعاد العارضون مكاتبة الموفق الإداري صلب عريضة تضمنت بالخصوص أن قرار الغلق لم ينفذ إلى موفى شهر سبتمبر 2018.

وتبعا لمراسلتنا إلى السيد وزير الداخلية تم إفادتنا بأنه تم تنفيذ قرار الغلق المذكور بتاريخ 5 نوفمبر 2018 ، أي بعد مماطلة دامت سنتين ؟

الإستنتاجات الخاصة بهذه الوضعية :

يتبين من هذه الوقائع، إخلال البلدية في التعاطي مع هذه الحالة بصفة مجانبة للتراتيب العمرانية والبيئية. وذلك على مستوى عمل لجنة الصحة والعناية بالبيئة، في التساهل والتغاضي عن الإخلالات التي كانت سببا في إتخاذ القرار وذلك بإعادة فتح المحل المذكور من طرف رئيس النيابة الخصوصية بالرغم من مخالفة المشتكى به للنشاط الأصلي المرخص فيه وللشروط الصحية والبيئية التي إلتزم بها من ناحية. وعدم معالجة الإشكالية العمرانية المتمثلة في إقامة البناء المخصص لتعاطي النشاط المذكور على جزء هام من الطريق متسببا في ضيق النهج وما ترتب على ذلك من ضرر للمتساكنين الأجوار من ناحية أخرى. حيث كان من واجب البلدية أن تستصدر قرار هدم في البناء المقام على الطريق عوضا عن التبريرات الغير موضوعية التي ساقتها من أجل إعادة فتح المحل المذكور وهضم حق المتساكنين الأجوار في السكينة العامة وعدم الإخلال بالنظام العام. لذلك يتجه الرأي إلى ضرورة إيجاد آلية عمل تخول مراقبة عمل اللجان داخل الجماعات المحلية ، ولم لا مساءلتها عند كل إخلال.

ملف 2018/183

❖ **إحداث ضجيج وازدحام بوسط منطقة سكنية**

تظلم العارض ومن معه (57 عارضا) في هذه الحالة إلى الممثل الجهوي للموفق الإداري بسوسة من الضجيج الصادر عن قاعة أفراح في وسط منطقة سكنية.

كما تضرر العارضون من تحويل قطعة أرض مهيأة لبناء مدرسة وملعب رياضي إلى مركب رياضي مما إنجر عنه إزدحام حركة المرور واستغلال الأرصفة المحيطة به واحداث ضجيج متواصل أثناء الليل وأطراف النهار. الأمر الذي أقلق راحة المتساكنين ورغم تظلمهم لدى كلّ من يهمه الأمر فإنهم لم يتوصلوا إلى رفع هذا الضرر.

وقد أفاد السيد المدير الجهوي للتجهيز والإسكان والتهيئة الترابية بسوسة أن المقسمين التابعين للرسم المذكور يوجدان داخل حدود مثال التهيئة العمرانية لبلدية سوسة المصادق عليها بالأمر عدد 7373 المؤرخ في 6 أكتوبر 2008. حيث أن المقسم الأول مصنف لإقامة مدرسة أمّا المقسم الثاني فهو مصنف لإقامة ملعب رياضي بالحي، إلا أن المستغلين لهذين المقسمين غيروا الصبغة العمرانية وأحدثوا ملعبين رياضيين.

وفي جوابه بتاريخ 08 جوان 2018 أفاد السيد ولي سوسة أن وكيل شركة البعث العقاري والشركة المستغلة للمركب الرياضي تقدما بملف إلى بلدية سوسة بتاريخ 10 ماي 2018 لتسوية هذه الوضعية ويبقى الموضوع من مشمولات أنظار اللجنة الفنية المعنية بالبلدية.

ملف 2018/838

❖ **إنتصاب فوضوي وتراكم أوساخ في محيط عقار وإعاقة إستغلاله من طرف صاحبه.**

تقدم العارض في هذه الحالة إلى مصالح الموفق الإداري قصد التدخل لفائدته لدى بلدية حلق الوادي، بخصوص تطويق عقاره من جميع منافذه

الحيوية نتيجة الانتصاب الفوضوي من قبل باعة الخضر وغيرهم لمدة خمسة سنوات، علاوة على تراكم الأوساخ والفضلات بشتى أنواعها، وهو ما حال دون استغلال عقاره بشكل طبيعي ولا إمكانية بيعه، علاوة على ما ترتب عن ذلك حسب قوله من وجه للتمعش من عوامل الفوضى والتسيب على حساب علوية القانون.

وجوابا على تدخلنا لديه أفاد السيد الوالي أنه تمت مراسلة السيد معتمد حلق الوادي في الغرض بصفته رئيس النيابة الخصوصية ودعوته لاتخاذ الإجراءات اللازمة بالتنسيق مع المصالح المعنية ومركز الشرطة البلدية بحلق الوادي، وأن الموضوع محل متابعة، كما تم مخاطبة السيد المعتمد الأول بالولاية بتاريخ 16 أكتوبر 2018 الذي تعهد بالقيام بالإجراءات القانونية بالتنسيق مع رئيس مركز الشرطة البلدية ووضع حد للإنتصاب الفوضوي.

وعاود العارض الإتصال بمصالحنا مؤكدا أن شيئا لم يتغير؟

ملف 2018/2645

❖ بناء فوق مجاري سيلان مياه الأمطار واستغلال مفرط للرصيف من قبل أصحاب محلات تجارية

يتعلق موضوع هذا الملف بعريضة يتظلم فيها صاحبها ومن معه بخصوص بناء عشوائي على بالوعات تصريف مياه الأمطار وعدم تنفيذ قرارات هدم بالنسبة لمدارج بالطريق العام كإستغلال مفرط للرصيف من

أصحاب المحلات المعدة لبيع الأكلة الخفيفة، بالإضافة إلى الضجيج المنبعث منها خاصة خلال الليل.

وجاء رد بلدية المرسى بتاريخ 04 ماي 2016 بأنه تم توجيه مكتوب في الغرض إلى مصالح الشرطة البلدية مرجع النظر لمعاينة المخالفات المتأتية من المحلات المذكورة واتخاذ ما يلزم من قرارات لتّصدي لكل المظاهر السلبية التي من شأنها الحاق ضرر بالأجوار وبالمارة و بالبيئة بصفة عامة.

ثم تلقينا عريضة جديدة من المعنيين بالأمر خلال شهر نوفمبر 2018 تمحورت حول طلب التدخل من جديد اعتبارا لعدم تسوية الوضعية لحد التاريخ ؟

الإستنتاجات في مجال مراقبة التراتيب الصحية والبيئية:

يستخلص من هذه الوضعيات الإستنتاجات التالية :

- التساهل والتغاضي في عديد من الحالات من قبل البلديات في مجال مراقبة المخالفات الصحية والبيئية وإتخاذ الإجراءات القانونية ضد المخالفين في الإبان. مما يؤدي إلى مزيد الإخلال والتمادي في مثل هذه المخالفات.

- يلاحظ كثيرا أن مخالفة التراتيب العمرانية تؤدي إلى أضرار وإخلالات بيئية كالبناء فوق جزء من الطريق العمومي على حساب مجرى لتصريف مياه الأمطار أو فوق الرصيف مما يؤدي إلى تراكم

وركود مياه الأمطار وانبعاث الروائح الكريهة وانتشار الناموس والحشرات والتسبب في ضيق الطريق والرصيف والإختناق المروري وكذلك فإن عدم إحترام مسافة الإرتداد بين الأجوار تؤدي إلى حجب الشمس والهواء والرطوبة على مستوى البناءات مما يتسبب في أضرار صحية وبيئية لدى المتساكنين الأجوار. وما يلاحظ بصفة خاصة انتشار ظاهرة إلقاء فضلات البناء بمختلف أنواعها في الأراضي البيضاء وحواشي الطرقات وما تخلفه من أتربة وغبار وكذلك إلقاء فضلات الأجنة بصفة عشوائية في أماكن عامة وحرقها..

- إن تلازم البعدين العمراني والبيئي يقتضى معالجة الإشكال العمراني الأصلي المتسبب في الضرر الصحي والبيئي وتكثيف المراقبة والتوقي قبل إستفحال الضرر باتخاذ الإجراءات القانونية وتنفيذ القرارات البلدية في الإبان.

- يلاحظ كثيرا ضعف الوعي والشعور بالحس المدني والمواطنة لدى فئات كثيرة من المواطنين ويتعمق هذا السلوك السلبي في ظل ضعف كبير في التوعية والتحسيس وتطبيق القانون بكل صرامة. وقد تفاقمت هذه المظاهر السلبية خاصة بعد سنة 2011، في ضل شبه غياب للدولة والجماعات المحلية وبصفة خاصة مع تفكك المنظومة الرقابية للبلديات المتمثلة في جهاز سلك مراقبي التراتيب البلدية وخروجه عن سلطة رؤساء البلديات، ليصبح جهازا مستقلا بذاته تابعا لقوات الأمن الداخلي منذ سنة 2012.

- تفاديا للضعف والفراغ الحاصل في مجال مراقبة التراتيب الصحية والبيئية. تم بعث جهاز الشرطة البيئية بمقتضى القانون عدد 30 لسنة 2016 مؤرخ في 5 أفريل 2016 المتعلق بتنقيح وإتمام القانون عدد 59 لسنة 2006 المؤرخ في 14 أوت 2006 المتعلق بمخالفة تراتيب حفظ الصحة بالمناطق الراجعة للجماعات المحلية. والذي إنطلق فعليا في نشاطه مع بداية سنة 2017 بعدد ضئيل لا يتجاوز 300 عون شرطة بيئية موزعين على 74 بلدية بإقليم تونس الكبرى وببلديات مراكز الولايات وبالبلديات ذات الكثافة السكانية العالية. على أن يتم مستقبلا تعزيز وتعميم هذا الجهاز على كافة البلديات وعلى مراحل. ويخضع هذا الجهاز لسلطة رؤساء البلديات ووزارة الشؤون المحلية والبيئة.

التوصيات في مجال مراقبة التراتيب الصحية والبيئية

- العمل على تعميم أعوان الشرطة البيئية على كافة البلديات وتعزيز دورهم الهام الوقائي والرقابي في مجال مراقبة الإخلالات البيئية والصحية والتصدي لها بمزيد من اليقضة والحزم،

- عدم اقتصار أعوان الشرطة البيئية على مراقبة المحلات العمومية المفتوحة للعموم كالمقاهي والمطاعم ومدى التزامها باحترام الشروط الصحية واستغلالها للرصيف، وبقدر أهمية هذا الجانب، فإنهم مطالبون أيضا بالتصدي بكل حزم للمخالفات المتعلقة بإلقاء الفضلات بمختلف أنواعها المنزلية وفواضل البناء والأجنة، في غير ألأماكن المخصصة لها

ولكن بشرط أن توفر البلدية المتطلبات والمستلزمات الضرورية لذلك، من حاويات وأماكن مخصصة وتكثيف الإعلام والتحسيس بضرورة احترام دورية مرور الشاحنات البلدية لرفعها.

- دعوة وزارة الإشراف على الجماعات المحلية والبلديات إلى تثمين ورسكلة النفايات بمختلف أنواعها، وإرساء منظومة متكاملة للتصرف فيها بنجاعة ، لضمان تنمية مستدامة وبيئة سليمة.

وذلك باعتماد منظومة الفرز من المصدر، التي تقوم على تخصيص أكياس مخصصة لكل نوع من الفضلات المنزلية (عضوي، بلاستيك، وغير ذلك) وتركيز حاويات مخصصة لكل نوع منها في الأحياء السكنية والساحات والفضاءات العمومية ونقلها عبر مراكز لتحويل الفضلات إلى مصبات مراقبة نهائية خارج مناطق العمران. يتم فيها إعتماد نظام الفرز النهائي للنفايات وذلك برسكلتها وتثمينها وتحويلها إلى طاقة بديلة واستعمال السماد العضوي الذي تنتجه في إحياء وبعث وتجميل المناطق الخضراء والحدائق العمومية وبالمفترقات المرورية. ويتطلب ذلك قدرا هاما من التوعية والتحسيس بكل الوسائل المتاحة لتنمية الحس المدني وتكريس ذلك في الثقافة والسلوك. ويقترح في هذا الصدد إدراج الثقافة البيئية والحس المدني ومفهوم المواطنة لدى الأطفال في المناهج التربوية وتخصيص يوم في الشهر مثلا لنظافة المدرسة وتعهدها من قبل التلاميذ والأولياء بصفة تطوعية.

- إحكام تنسيق عمل الشرطة البيئية مع الأطباء البياطرة وبقية الأسلاك الرقابية الأخرى كالشرطة البلدية والأعوان المكلفين قانونا بوظائف المراقبة الاقتصادية والصحية والبيئية للقيام بمعاينة مخالفات التراتيب البلدية.

- تكثيف المراقبة على المحلات الصناعية الملوثة واتخاذ التدابير الوقائية والزجرية إزاءها بكل صرامة عند إخلالها بالتراتيب الصحية والبيئية وذلك بالتنسيق مع الهياكل الرقابية المعنية بالوكالة الوطنية لحماية المحيط والوكالة الوطنية لحماية الشريط الساحلي .

التأكيد على تلازم البعدين البيئي والعمراني من حيث آثار البناء الفوضوي وتاثيره السلبي على سلامة البيئة والمحيط وما يمثله من اخلال بالتناسق البيئي والعمراني والمظهر الجمالي للمدينة . وبصفة خاصة من خلال ما لوحظ من بناء في الأماكن المنخفضة وفوق مجاري المياه وفي جوار الأودية. مما يستدعي التصدي بكل صرامة لمثل هذه التجاوزات وانعكاساتها الخطيرة على البيئة والسلامة في حال نزول الأمطار بكثافة وحدوث فيضانات.

الحقوق الاجتماعية

الحقوق الاجتماعية

I – مجال التقاعد

ملف عدد 2018/816: مراجعة جراية تقاعد

العارض متقاعد تحصل على أول جراية تقاعد خلال شهر ديسمبر 2015 إلا أنه لم يكن مقتنعا بالمبلغ المتحصل عليه والبالغ 294، 288 د.

وباتصاله في العديد من المناسبات بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي طالبا مراجعة جرايته، آخرها بتاريخ 2018/03/16، لم يلمس أي تجاوب من قبل مصالحه المختصة فتقدم بعريضة لدى مصالح التوفيق قصد الحصول على مبتغاه المتمثل خاصة في معرفة المعايير المعتمدة في

تصفية حقوقه وحث الصندوق على إعادة النظر في جرايته والقيام بالمراجعة إن وجدت أخطاء طبعا.

وباتصالنا بالصندوق المعني تمت إفادتنا بعد مدة فاقت الأربعة أشهر بأنه بخصوص :

- النظام القانوني : تمت تصفية حقوق العارض طبقا لتراتيب الأمر عدد 499 لسنة 1974 المؤرخ في 27 أفريل 1974، حيث تحصل خلال الفترة المتراوحة من غرة جانفي 1977 إلى 31 ديسمبر 2002 على 300 شهرا من المساهمات المعتبرة، أدت إلى اعتبار نسبة 70 ٪ من معدل الأجر الشهري، حيث تقدر النسبة المائوية لـ 120 شهرا الأولى بـ 40٪ وباقي المدة بـ 0،5٪ عن كل ثلاثية إضافية.

أما معدل الأجر الشهري، فقد تم ضبطه بـ 387،180 دينارا، وذلك طبقا للأجور المصرح بها لفائدته خلال العشر سنوات الأخيرة التي انتهت في غرة جانفي من السنة التي توقف فيها عن العمل، وذلك بعد تحيينها طبقا لجدول التحيين الصادر عن وزارة الشؤون الاجتماعية والموافق لتاريخ إحالته على التقاعد.

وعلى هذا الأساس، حدد مبلغ الجراية الخام بما يساوي:

387،180 ضارب 70٪ = 271،026٪

- **النظام التعاقدي :**

تمت تصفية حقوق العارض بعنوان هذا النظام طبقا لتراتيب الأمر عدد 981 لسنة 1976 المؤرخ في 19 نوفمبر 1976 والذي ينص على أن الحقوق

المكتسبة أو التي في طور الاكتساب في النظام التعاقدي يتم استعادتها من قبل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بتحويلها بالنسبة للأشخاص الخاضعين للأمر عدد 499 لسنة 1974 المؤرخ في 27 أفريل 1974 إلى حقوق تدخل في إطار النظام القانوني المترتب من هذا الأمر وعند الاقتضاء إلى حقوق في إطار النظام التكميلي.

حيث تم اعتبار الفترة الممتدة من غرة أكتوبر 1975 إلى موفى ديسمبر 1976 والمقدرة بـ 5 ثلاثيات ضمن النظام التعاقدي بنسبة مائوية تساوي 4،46 ٪ في حين أن نفس الفترة تعادل نسبة 2،5٪ بالنظام القانوني، وذلك بمعدل 0،5٪ عن كل ثلاثية.

وعليه فإن مجموع نسبة الجراية باعتماد النظام التعاقدي تساوي:

4،46% + 70% - 74،46٪ ويقابلها مبلغ جراية يقدر بـ :

387،180 ضارب 74،46 % - 288،294 دينارا.

بينما مجموع نسبة الجراية باعتماد النظام القانوني لكامل الفترة تساوي:

2،5 % + 70،5 % = 72،5 % ومبلغ الجراية يساوي :

387،180 ضارب 72،5 % = 280،705 دينارا.

<u>الاستنتاجات</u>:

نستنتج من خلال هذا الملف أن الصناديق الاجتماعية لا تستجيب أحيانا ومباشرة إلى طلبات المواطنين إلا بضرورة تدخل مصالح الموفق الإداري

الذي بدوره يستعمل جميع وسائل التدخل (الكتابي، الهاتفي ...) للحصول أخيرا على إجابة.

التوصيات:

– استجابة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لطلبات المواطنين في أقرب الآجال الممكنة خاصة المتقاعدين منهم بسبب الصبغة المعيشية للجراية.

– تحسين الخدمات الاتصالية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والاستجابة لتساؤلات المضمونين الاجتماعيين عبر وسائل التواصل الاجتماعي في مرحلة أولى قبل الاستجابة كتابيا.

ملف عدد 2018/985: عدم تسوية وضعية عملة الحضائر

صاحب العريضة تقدم بمطلب إلى مصالح الموفق الإداري يرجو مساعدته للحصول على حقوقه المتمثلة في دفع مساهماته لفترة عمله الفاصلة بين 1998 و2006 بصفة عامل سابق على حساب الحضائر الجهوية بمعتمدية طبرقة علما وأنه تمت تسوية وضعيته وترسيمه من قبل وزارة الداخلية.

توجهنا أوّلا بالتدخل لدى والي جندوبة قصد حثه على دفع مساهمات العارض بصفته عمل كسائق جرار بالمجلس القروي بالحامدية على حساب الحضائر الجهوية القارة منذ 1998/06/03 إلى حدود سنة 2006، إلا أن المصالح المختصة للولاية أجابت أنه لا يرتبط بعلاقة شغلية مع ولاية جندوبة

التي يقتصر دورها في المساعدة على أداء نفقات الدولة بالجهات عبر آليات تحويل الاعتمادات المرسمة بالعنوان الثاني من ميزانية وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي لإنجاز مشاريعها الجهوية وأن الفترة المعنية بطلبه تسوى عن طريقها طبقا لمقتضيات القانون عدد 32 لسنة 2002 المتعلق بنظام الضمان الاجتماعي لبعض الأصناف من العملة ذلك أن قرار تمكين عملة الحضائر من الأجر الأدنى المضمون لمختلف المهن بداية من سنة 2007 الذي يخول لهم الانخراط بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي قد صدر عنها باعتبارها المتصرفة في الاعتمادات المرسمة بميزانية الدولة والمخصصة للبرامج الجهوية للتنمية بما في ذلك برنامج تشغيل وتأجير عملة الحضائر لذلك فإن تمويل وتسديد المساهمات الخاصة بفترة عملهم السابقة لسنة 2007 تعد من مشمولاتها وحدها بموجب الأمر عدد 457 لسنة 2011 المؤرخ في 2011/04/30 الضابط لمهامها والقانون عدد 32 المذكور أعلاه.

وقد أضافت ذات المصالح أنه على مصالح الموفق الإداري التدخل لدى وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي قصد دعوتها للتسوية الجذرية لمثل هذه الملفات توصلا لتسديد المساهمات المحمولة على الدولة الخاصة بهذا الصنف من مستخدميها عن الفترات السابقة لسنة 2007 ضمانا لحقوقهم المشروعة في التمتع بجراية تقاعد تمكنهم من مجابهة متطلبات الحياة مع الإشارة أن ولاية جندوبة قامت بمراسلة الوزارة المذكورة في عدة مناسبات حول الموضوع إلا أنها لم تتلق أي إجابة.

واستنادا على إجابة ولاية جندوبة بخصوص مسؤولية وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي، فقد قام الموفق الإداري بالتوجه نحو هذه

الوزارة قصد الوقوف على مدى مسؤوليتها بخصوص دفع مساهمات عملة الحضائر بصفة عامة.

وقد أفادتنا المصالح المختصة بالوزارة أنه خلال هذه الفترة كانت مصالح الوزارة تحيل الاعتمادات الخاصة بعملة الحضائر إلى المجالس الجهوية التي تقوم بدورها بخلاص العملة وصرف التغطية الاجتماعية لمن تتوفر فيه الشروط وبالتالي فإن الوزارة غير معنية بخلاص مساهمات التغطية الاجتماعية.

كما أضافت أنه بداية من سنة 2012 تم تكليف الوزارة بخلاص أجور عملة الحضائر عن طريق الحوالات البريدية، وابتداء من شهر ماي لسنة 2016 تم الترفيع في المنحة المسندة لعملة الحضائر إلى الأجر الأدنى المضمون وبالتالي تفتح اعتمادات التغطية الاجتماعية لفائدة فقط العملة المنخرطين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وذلك حسب القوائم المقدمة من طرف مصالح الولايات إلى مصالح وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي.

وقد ختمت الوزارة أنها غير معنية بخلاص مساهمات التغطية الاجتماعية للمعني بالأمر خلال الفترة المطلوبة.

وبحصول مصالحنا على إجابة الوزارة المعنية تم إعلام ولاية جندوبة بالإجابة إلا أنها لم تتفاعل مع ذلك إلى حد التاريخ.

وقد تقرر إعلام رئاسة الحكومة بهذا الملف حتى يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة وإعطاء التعليمات النهائية لهذه الهياكل الإدارية ومازلنا ننتظر الرد المقنع والمنصف.

الاستنتاجات:

نلاحظ من خلال هذا الملف أن هناك:

- سياسة التفصّي من المسؤولية بالنسبة لولاية جندوبة ووزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي بخصوص دفع مساهمات عملة الحضائر، كل طرف يحمل المسؤولية للطرف الثاني دون الخروج برأي واضح.

- غياب التنسيق والحوار بين الطرفين لإيجاد الحل الموضوعي وإنصاف عملة الحضائر على الرغم من الهشاشة المادية لهذه الفئة من العملة.

التوصيات:

- إحالة ملف دفع مساهمات عملة الحضائر على أنظار رئاسة الحكومة حتى يتم تكوين فريق عمل يضم جميع الأطراف، المجالس الجهوية ووزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي تكون مهمته دراسة جميع الوضعيات والخروج بقرارات أفقية تطبق على جميع الإدارات العمومية بصفة موحدة وموضوعية حتى يتم إنصاف هذه الفئة المهمشة.

ملف عدد 2018/291: تنسيق الحقوق إزاء التقاعد.

تقدم صاحب هذا الملف بمطلب لدى مصالح التوفيق ملتمسا فيه التدخل لفائدته لدى مصالح الصندوق الوطني للضمان قصد حثها على تمكينه من جراية تقاعد وذلك بتنسيق حقوقه مع المصالح المختصة للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية.

حيث أن العارض اشتغل بالشركة التونسية للصناعات الصيدلية لمدة 17 سنة. كما اشتغل لمدة أربع سنوات ونصف بمؤسسات مختلفة، وحيث أنه أودع ملف تنسيق حقوقه إزاء التقاعد بالمكتب الجهوي ببن عروس خلال شهر ماي 2016 إلا أنه إلى يومنا هذا لم يتمكن من الحصول على جرايته.

وباتصالنا بالمصالح المختصة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تمت إفادتنا أن المعني بالأمر لا يفتتح الحق في جراية تقاعد نسبي بصفة منفصلة بعنوان انتمائه إلى نظام الأجراء في القطاع غير الفلاحي، حيث تحصل على 54 شهرا من المساهمات المعبرة من أصل 60 شهرا.

وبالتالي فإن تصفية حقوقه متوقفة على إجابة الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية.

علما وأن مصالح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي اتصلت منذ شهر أكتوبر 2016 بمصالح الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية حول موضوع العارض كما قامت بتذكير خلال شهر جوان 2018 إلا أنه لم يتحصل على تنسيق حقوقه إلى حد التاريخ.

وباتصالنا على مستوى ثان بالمصالح المختصة للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية طالبين مدنا بالإيضاحات اللازمة وبسبب تأخير تنسيق حقوق العارض تمت إفادتنا أنه بعد استكمال الوثائق المكونة لملف العارض تمت تصفية حقوقه في التقاعد في إطار أحكام القانون عدد 8 لسنة 2003 المؤرخ في 21 جانفي 2003 والمتعلق بتسوية حقوق الأشخاص

المنتفعين بتغطية عدة أنظمة قانونية للتأمين على الشيخوخة والعجز والوفاة بعنوان فترة النشاط التي قضاها بالشركة التونسية للصناعات الصيدلية والمتراوحة من 1978/12/18 إلى 1996/01/26.

وقد تم بتاريخ 30 ماي 2018 إرسال البيانات اللازمة إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ليتولى صرف المستحقات الراجعة للمعني بالأمر باعتباره آخر صندوق انخراط بمفعول مالي بداية من 2016/08/01.

وبإعلام العارض بما آلت إليه تدخلاتنا لم يتصل ثانية بمصالحنا مما يدل على حل إشكاليته وحصوله على حقوقه.

<u>الاستنتاجات</u>:

- إن إجراءات تنسيق الحقوق بين الصندوقين الاجتماعيين معقدة وطويلة وأحيانا تفوق الخمس سنوات.

<u>التوصيات</u>:

- إحداث آليات جديدة تحث الصندوقين على الإسراع في تنسيق حقوق المتقاعدين وإسنادهم جراياتهم في أقرب الآجال الممكنة.

كما على الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية إرسال البيانات اللازمة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في أقرب الآجال.

ملف عدد 2018/938 : مراجعة جراية الأرامل

العارضة أرملة موفق إداري سابق، تقدمت بعريضة لدى مؤسسة التوفيق تلتمس فيها تسوية وضعيتها إزاء التقاعد، حيث تم إسنادها جراية تقاعد منقوصة لا تفوق 883 دينارا تقريبا.

وقد مدت الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية بجميع الوثائق التي تثبت أن المرحوم زوجها تقلد خطة والي وكذلك كاتب دولة برئاسة الحكومة، إلا أنه لم يتم الأخذ بعين الاعتبار هذه الخطة الأخيرة عند تصفية جراية أرملته.

وباتصالها بالمصالح المختصة للصندوق تمت إفادتها أن :

- رئاسة الحكومة لم تعلم الصندوق بأية زيادة بخصوص المرحوم.
- أن رئاسة الحكومة أدرجت زيادة عامة ولكنها لم تعلم بها مصالح الصندوق.
- أن وزارة الداخلية أرسلت ما يفيد الزيادة في الجراية ولكن لم يتم تفعيلها من قبل إدارة الإعلامية التابعة للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية.

لذا، اعتمادا على مجموعة المعطيات المقدمة من قبل العارضة تم التدخل لدى المصالح المختصة لدى الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية قصد معرفة أسباب عدم إدراج هذه الخطة ضمن جراية تقاعد العارضة.

وقد أجابتنا هذه المصالح أنه :

1- الجراية المستحقة في إطار النظام الخاص بتقاعد الولاة:

- سنوات العمل الفعلية: سنتان و8 أشهر من 1988/04/01
- النسبة المائوية 15%

- المبلغ الشهري الخام لجراية الباقين على قيد الحياة 388،500 دينارا ضارب 75% = 291،375 دينارا.

2- الجراية المستحقة في إطار النظام العام للتقاعد (موفق إداري):

- سنوات العمل : 35 سنة و7 أشهر
- النسبة المائوية: 81 %
- المبلغ الشهري الخام لجراية الباقين على قيد الحياة:

1356،750 د ضارب 75% = 1017،562 دينارا.

وباعتبار التشريع الجاري به العمل يخول حق الجمع بين الجرايات في حدود 90% من أعلى مرتب تم على أساسه تصفية الجراية فقد ضبط المبلغ الشهري الخام للجراية المسندة للمعنية بالأمر بـ 1308،937 د

كما تم خلال شهر ديسمبر 2018 تعديل جراية الباقين على قيد الحياة الراجعة لها على أساس الزيادة المقررة في الأجور لفائدة الولاة وقد ارتفع مبلغها الشهري الخام ليصبح 1358،437 د عوضا عن 1308،937 د.

كما تم إعلامنا أنه سيتم صرف مبلغ المخلفات الناتجة عن هذا التعديل في أحسن الآجال.

الاستنتاجات:

- وجود العديد من التعطيلات الإدارية التي تحول دون صرف مستحقات الباقين على قيد الحياة إثر وفاة المنخرط.

– التجاوب السريع للصندوق مع تدخل الموفق الإداري ومده بجميع التفاصيل حول كيفية احتساب الجراية.

التوصيات:

التسريع في تصفية جرايات الباقين على قيد الحياة على إثر وفاة المنخرط لما للجراية من صبغة معيشية خاصة في حضور أبناء قصّر وتلاميذ وطلبة، حتى لا يضطروا إلى الانقطاع عن الدراسة في بعض الحالات وذلك لقلة الإمكانيات ولصعوبة الظروف المعيشية.

ملف عدد 2018/643: مراجعة جراية تقاعد

تظلم العارض من المصالح المختصة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، حيث أنه تقدم لديها بمطلب في مراجعة جراية تقاعده منذ شهر جويلية 2017 إلا أنه إلى حد تقدمه بعريضة في الغرض لم يتحصل على أية إجابة.

وقد أفاد العارض أنه تحصل على جراية تقاعد مقدارها 145،500 د بعنوان انخراطه بنظام الأجراء في القطاع الغير فلاحي كما تحصل على جراية أخرى بداية من غرة جانفي 2015 مقدارها 115،396 د بعنوان انخراطه بنظام العملة الغير أجراء في القطاع الغير فلاحي إلا أن الصندوق عند قيامه بهذه التصفية لم يتولى الترفيع في مقداريهما بالحد الأدنى المنصوص عليه بالفصل 4 من القانون عدد 8 لسنة 2003 والمتعلق بتسوية حقوق الأشخاص المنتفعين بتغطية عدة أنظمة قانونية للتأمين على

الشيخوخة والعجز والوفاة لأن هاتين الجرايتين تم تصفيتهما بصفة منفصلة كل واحدة على حدة إلا أنه بعد هذه التصفية لا يزال مقدارهما دون الحد الأدنى المنصوص عليه بهذا القانون.

علاوة على ذلك فإن أحكام الفصل 45 من الأمر عدد 499 لسنة 1974 تنص على أن لا يقل المبلغ السنوي لجراية الشيخوخة والعجز والوفاة عن ثلثي الأجر الأدنى المضمون لمختلف المهن المرتبطة بمدة شغل سنوي تساوي 2400 ساعة علما بأن مقدار جراية الشيخوخة تاريخ التمتع بها غرة أفريل 2014 قدره 194،000 د.

وبتدخلنا لدى مصالح الصندوق المعنية قصد طلب مراجعة الجراية والترفيع فيها للحد الأدنى لجراية الشيخوخة، تمت إفادتنا بما يلي :

1- : تصفية الجراية بنظام الأجراء في القطاع غير الفلاحي : (تراتيب الأمر عدد 499 لسنة 1974 المؤرخ في 27 أفريل 1974)

تحصل المضمون الاجتماعي خلال الفترة المتراوحة من 01 جويلية 1999 إلى 30 جوان 1997 على 66 شهرا من المساهمات المعتبرة، أي ما يساوي 22 ٪ من معدل الأجر الشهري الذي قدر بـ 246،038 دينارا، وعليه فإن الجراية النظرية قد حدد مبلغها بـ 246،038 ضارب 22 ٪ = 54،128 دينارا، وبما أن هذا المبلغ دون الجراية الدنيا، فقد تم الترفيع فيه إلى مستوى نصف الأجر الأدنى المهني المضمون والنافذ المفعول في تاريخ افتتاح حق المعني بالأمر في غرة أفريل 2014 والذي يساوي 145،500 دينارا.

وبناء على الزيادات القانونية فقد حدد مبلغ جرايته ما قدره 172،099 دينارا.

2- تصفية الجراية بنظام العملة غير الأجراء في القطاع غير الفلاحي: (تراتيب الأمر عدد 1166 لسنة 1995 المؤرخ في 03 جويلية 1995)

حيث تحصل المضمون الاجتماعي خلال فترة عمله المتراوحة من غرة جويلية 1999 إلى موفى شهر ديسمبر 2014 على 186 شهرا من الاشتراكات، أي ما يعادل بنسبة 41% من معدل الدخل الشهري الذي يساوي ناتج معدل ضوارب شريحة الدخل عدد 1 التي انخرط بها المعني بالأمر بالأجر الأدنى المهني المضمون في تاريخ افتتاح حقه. وبالتالي، حدد معدل الدخل الشهري بـ 307،600 دينارا.

أما الجراية النظرية فقد حدد مبلغها بـ 307،600 د ضارب 41% - 126،116 دينارا تم التخفيض فيها بنسبة 8،5 % ليصبح 115،369 دينارا، وذلك باعتبار استباق سن الإحالة على التقاعد.

هذا، وتجدر الإشارة، أنه نتيجة للزيادات القانونية المقررة ، فقد بلغ مبلغ جرايته حاليا ما قيمته 127،835 دينارا.

<u>الاستنتاجات</u>:

نلاحظ أن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كان دقيقا وسريعا بمد مصالحنا بجميع تفاصيل ملف تقاعد العارض وفي الحقيقة ليست المرة الأولى التي يستجيب فيها مصالح الصندوق لتدخل الموفق الإداري.

التوصيات :

إن العارض تقدم بطلب في مراجعة جراية تقاعده منذ سنة 2017 ولم يتحصل بإجابة دقيقة وواضحة إلا بعد تدخل مؤسسة التوفيق، لذا نقترح العمل على استجابة الصناديق للمواطنين بصفة سريعة وآلية لما للجراية من صبغة معيشية دون ضرورة التجائهم إلى مصالحنا وذلك ربحا للوقت وللمال.

II- المنح الجامعية

ملف عدد 735/2018: الحصول على منحة جامعية

خلال سنة 2017 تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة من طالب في السنة الأولى ينحدر من عائلة فقيرة ومحدودة الدخل والده عامل يومي وفي كفالته أبنائه وزوجته ووالده الذي يعاني من مرض مزمن، يطلب ضمنها الحصول على منحة جامعية أو إعانة جامعية.

وبتدخلنا خلال نفس السنة لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تمت إفادتنا أن الطالب المعني قد تقدم بمطلب منحة جامعية للسنة الجامعية 2016- 2017 ونظرا لتجاوز الدخل السنوي العائلي السقف المطلوب للحصول على منحة جامعية والذي يقدر بـ "3839 د" بعد طرح الأعباء الاجتماعية فقد تمت

إجابته بعد دراسة ملفه بأن ترتيبه لا يسمح له بالحصول على المساعدة الاجتماعية ويعود ذلك لكون الترتيب مرتبط بالدخل السنوي للعائلة حيث يتم إسناد النقاط حسب الدخل السنوي والحالة الاجتماعية للطالب وبما أن مجموع النقاط كان ضعيفا لم يتسنى للطالب الحصول على المساعدة الاجتماعية.

وإيمانا منا بعدم وجاهة وموضوعية إجابة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فقد أعدنا التدخل لفائدة العارض ودعونا المصالح المختصة لنفس الوزارة إلى مراجعة السقف في الدخل المتمثل في "3839 د" الذي أصبح غير متطابق ومتلائم مع متطلبات الحياة خاصة عند وجود أكثر من تلميذ وطالب في العائلة الواحدة.

كما تم لفت انتباه الوزارة أنه وردت على مصالحنا العديد من الوضعيات المماثلة. وبتاريخ 11 سبتمبر 2017 تمت إجابتنا من قبل الوزارة أنه بخصوص اقتراحنا المتعلق بالترفيع في سقف الدخل المعمول به في إسناد المنحة فإن ذلك يتطلب اتخاذ إجراءات قانونية تتمثل في تنقيح القرار المتعلق بضبط تراتيب إسناد وتجديد منح القروض الجامعية وكذلك اتخاذ إجراءات مالية تتمثل في الترفيع في حجم الاعتمادات المخصصة للمنح لتغطية الزيادة المتوقعة في عدد الممنوحين، مع العلم أن الوزارة قدمت سنة 2015 مشروعا في الغرض لرئاسة الحكومة إلا أنه تم الاكتفاء بمضاعفة المنحة.

كما أفادت أن الوزارة واعية بهذا الإشكال وتجتهد مع الجهات المتدخلة لتمكين أكبر عدد ممكن من الطلبة من المساعدات المالية والعينية.

وبمناسبة السنة الدراسية 2017-2018 أعاد العارض المطالبة بحقه في التمتع بمنحة جامعية وهذا دليل واضح على ظروفه القاسية وعلى إصراره على مواصلة تعليمه الجامعي.

وأعادت مصالح الموفق الإداري الكرة في المطالبة الملحة لمراجعة السقف في الدخل المتمثل في "3839 د" الذي أصبح غير متطابق ومتلائم مع متطلبات الحياة خاصة عند وجود أكثر من تلميذ وطالب في العائلة الوحيدة.

وبتاريخ 8 نوفمبر 2018، أعلمتنا المصالح المختصة بالوزارة أن سقف الدخل السنوي للعائلة المخول للحصول على منحة جامعية أصبح في حدود 4543 د تونسي بعد أن كان في حدود 3839 د وبالتالي بإمكان المعني بالأمر التقدم خلال السنة الجامعية 2018-2019 بمطلب منحة كطالب قديم غير ممنوح على الموقع الالكتروني للديوان المذكور وإرساله إليه عبر البريد المضمون الوصول حتى تتم دراسته.

كما أفادتنا أن ولي الطالب يمكنه الحصول على شهادة في عدم تمتع منظوره بمنحة من نفس الديوان بعنوان السنة الجامعية 2017-2018 لاستغلالها في استخراج التصريح بالدخل السنوي من القباضة المالية حيث يمكنه طرح الأعباء الاجتماعية المقدرة بـ 1000د تونسي من الدخل.

الاستنتاجات :

نستنتج من خلال هذه الوضعية أنه من خلال الواقع الملموس يمكن المساهمة في تغيير قرارات إدارية لصالح فئات معينة من المواطنين بقوة الحجة.

ففي هذه الحالة تمت الاستجابة لطلب مصالح التوفيق المتمثل في الترفيع في سقف الدخل المعمول به في إسناد المنح الجامعية لذوي الدخل الضعيف.

التوصيات :

حث جميع الوزارات على النسج على منوال وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وذلك بالتجاوب مع طلبات المواطنين وتغيير التراتيب الجاري بها العمل بالإدارات المعنية في صالح المواطن في أحسن الآجال الممكنة.

الحقوق الاقتصادية والمالية

استخلاص مستحقات مالية

ملف عدد 2018/522 : استخلاص مستحقات

وردت على مؤسسة التوفيق عريضة من مواطن، وكيل شركة، قام بإنجاز موقع الواب الخاص ببرنامج "فرحتي" لفائدة وزارة التكوين المهني والتشغيل، وقد أنجز المطلوب منه وقام بتسليمه إلى مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل منذ شهر جويلية 2016 إلا أنه لم يتحصل على مستحقاته إلى حدود تقدمه بعريضة في الموضوع لدى مصالحنا.

وباتصالنا بالوكالة المعنية أفادتنا أنها ليست المنتفعة مباشرة بالخدمات المزمع إسدائها من قبل الشركة وأن تعهداتها تقتصر على القيام بعمليات خلاص المستحقات المالية المستوجبة في الغرض كما أعلمتنا أن

التعهدات الفنية المتعلقة بهذا الشأن تمت على مستوى سلطة الإشراف بما في ذلك إجراءات متابعة الإنجاز الفني إلى غاية التسلم والتثبت من بطاقة الخدمات المسداة للمواصفات الفنية المطلوبة بالاستشارة.

كما أضافت أن إجراءات الخلاص تستوجب توصل الوكالة بمؤيدات الموافقة النهائية من قبل الجهة المعنية المكلفة باستلام الخدمات المتعلقة بالقسط الثاني موضوع الشكوى طبقا لمقتضيات كراس الشروط.

كما أفادت أن مصالحها المختصة قامت بمراسلة الوزارة لطلب المؤيدات الخاصة باستلام الخدمات المسداة في العديد من المناسبات لكن دون جدوى.

كما قامت الوكالة باستدعاء العارض لمزيد توضيح الإجراءات التي يجب اتباعها طبقا لكراس الشروط والتأكيد على أن التثبت من مدى استجابة الخدمات المسداة من طرفه للمواصفات المطلوبة يرجع بالنظر إلى سلطة الإشراف، كما أعلمت المواطن أنه في غياب هذه المؤيدات يتعذر على الوكالة القيام بعملية الخلاص.

يستخلص إذا أن الإشكال يكمن صلب سلطة الإشراف المتمثلة في وزارة التكوين المهني والتشغيل.

لذا، اعتمادا على إجابة الوكالة فقد اتصلنا بالوزارة المعنية خلال شهر جويلية 2018 قصد حثها على التنسيق مع الوكالة وخاصة مد هذه الأخيرة بمؤيدات الموافقة النهائية من قبل الجهة المعنية المكلفة باستلام خدمات العارض صلب الوزارة.

إلا أنه رغم العديد من التذاكير لم تستجب الوزارة إلى تدخلاتنا إلا أنها بعد سنة كاملة خلال شهر سبتمبر 2019 تقوم بإرسال جذاذة لتعلمنا ضمنها أنها قامت بمراسلة المعني بالأمر لتعلمه أنه يتعذر على مصالحها إنهاء إجراءات الخلاص وذلك لعدم توصلها بمؤيدات الموافقة النهائية على استلام الخدمات طبقا لكراس الشروط الذي ينص على ضرورة مطابقة الخدمة المسداة مع المواصفات المطلوبة بالاستشارة.

الاستنتاجات:

إن هذه الوضعية مثال حي على تهاون الإدارة واستخفافها بالمواطن من ناحية، وعلى احترام مؤسسة التوفيق من ناحية ثانية.

ان هذه الوزارة أمضت أكثر من سنة لتعلمنا في الأخير ضمن جذاذة أنها قامت بمراسلة المواطن.

هذا من ناحية الشكل، أما من ناحية المضمون فإن هذه المصالح هي التي طلبت الخدمة وتعاقدت مع وكيل الشركة، كما أنها استهلكت الخدمة المطلوبة وهو موقع واب خاص ببرنامج "فرصتي" إذا مسؤولية المصادقة على العمل يرجع إليها.

ان التفصي من المسؤولية من قبل الإدارة العمومية يمس من هيبة الإدارة وكذلك من مصداقية الدولة ككل.

التوصيات :

- إيلاء تدخلات الموفق الإداري الأهمية المطلوبة والإجابة على تدخلاته بكل جدية وعمق لأنه يمثل صوت ومحامي المواطن.

- قبل إجابة المواطن يتجه دراسة إشكاليته من جميع جوانبها ومده بإجابة مقنعة ووجيهة ترتقي إلى مستوى مسؤولية الإدارة في حل مشاكل المواطنين حتى تحظى بالاحترام والتقدير من قبلهم حتى في حالة عدم الاستجابة إلى تطلعاتهم.

- تحديد المسؤوليات بين سلطة الإشراف والمؤسسات الراجعة لها بالنظر حتى لا يضيع المواطن بين تلك الإدارات دون الوصول إلى حل.

ملف عدد 2018/337:

صاحب العريضة وكيل شركة "كرتاج تراييد" اتصل بمصالحنا ملتمسا إلغاء القرار الصادر عن البنك المركزي والقاضي بأن شركته "شركة مقيمة" حيث أنها ذات صبغة تجارية غير مقيمة دولية مصدرة كليا.

وأكد العارض أن جميع المؤشرات والتراخيص تدل على أن الشركة غير مقيمة، إضافة إلى أن رأس مالها بالدولار الكندي وأصحابها هو وزوجته يحملان الجنسية الكندية.

وباتصالنا بالمصالح المختصة بالبنك المركزي التونسي قصد مساعدة العارض في إقناع هذا البنك بإلغاء القرار الذي يضفي صفة المقيم من الناحية الصرفية لشركته .

تمت إفادتنا أنه :

- لم تتوفر لدى تأسيس هذه الشركة الشروط الضرورية المنصوص عليها بالقانون عدد 42 لسنة 1994 المؤرخ في 7 مارس 1994 والمنظم لنشاط

شركات التجارة الدولية التي تمكنها من النشاط تحت صفة غير مقيم باعتبار أن رأس مالها قد أكتتب كليا في شهر نوفمبر 2013 من قبل تونسيين مقيمين وتم تحريره كليا بالدينار التونسي، كما أن شهادة الاستثمار المسلمة من قبل مركز النهوض بالصادرات نصت صراحة على صفة مقيم لهذه الشركة.

- كما أفاد البنك المركزي أن بنك الزيتونة تولى في نوفمبر 2014 فتح حساب غير قابل للتصرف مجددا قصد إيداع رأس مال هذه الشركة والتي تم تكوينها منذ ما يزيد على 5 أشهر وذلك لتمكينها من النشاط تحت صفة غير مقيم من الناحية الصرفية، وهي عملية غير سليمة من الناحية القانونية.

وعلى هذا الأساس رفض البنك المركزي مطلب التسوية الذي تقدمت به الشركة العارضة وإقرار صفة مقيم من الناحية الصرفية.

الاستنتاجات :

إن البنك المركزي التونسي قدم إجابة مفصلة ودقيقة ومقنعة رغم مضي سبعة أشهر عن تدخلنا، لكن مع اختصار آجال الرد حتى لا يبقى المواطن ينتظر أشهرا.

التوصيات :

على جميع الإدارات النسج على منوال البنك المركزي التونسي ومد مصالح الموفق الإداري بإجابة دقيقة وعميقة ومقنعة.

ملف عدد 2018/803: الإعفاء من دفع خطية

صاحب العريضة مواطن اتصل بمصالحنا قصد مساعدته على إعفائه من دفع خطية مالية بقيمة 8 آلاف دينارا صادرة ضده عن مصلحة الغابات بولاية سليانة.

وذلك على إثر قيامه بتنظيف قطعة أرض على ملكه الخاص حسب تصريحه.

وباتصالنا بالمصالح المختصة بوزارة الفلاحة، تمت إفادتنا أن المواطن المعني قام بعديد المخالفات الغابية خلال السنوات الفارطة تمثلت في قطع أشجار غابية على ملك الدولة والإعتداء على الأراضي ذات الصبغة الغابية دون الحصول على التراخيص القانونية من إدارة الغابات وتطبيقا لمقتضيات مجلة الغابات الجاري بها العمل يقوم أعوان الغابات بصفتهم من مأموري الضابطة العدلية بمعاينة المخالفات ثم يقومون بتحرير محاضر يتم إحالتها إلى النيابة العمومية بسليانة للبت فيها.

كما أفادتنا ذات المصالح أن الباب الثامن من مجلة الغابات "ضبط نظام وكيفية حفظ ملك الدولة للغابات والأراضي الخاضعة لنظام الغابات" والقسم الأول منه، "المخالفات المتعلقة بالوضعية العقاري للغابات" تم تحديد العقوبات التي يجب تسليطها على مرتكبي مخالفات تكسير الأراضي الخاضعة لنظام الغابات بالفصل 74 (سواء على ملك الدولة أو أراضي الخواص) وهو متطابق مع المخالفات التي ارتكبها العارض.

كما أكدت الوزارة أن الخطايا المالية الصادرة ضد المعني بالأمر هي أحكام قضائية تم البت فيها من قبل القضاء بناء على طلبات الإدارة وتطبيقا للنصوص القانونية الواردة بمجلة الغابات.

إذا بسبب هذه المبررات لم تستجب المصالح المعنية بالوزارة لتدخلنا.

الاستنتاجات:

- إن المصالح المعنية بالوزارة نفذت على المعني بالأمر مقتضيات مجلة الغابات بكل صرامة بسبب قطعه وتكسيره للأشجار. يعتبر هذا الإجراء قانوني وردعي ويساهم في المحافظة على الثروة الوطنية من الغابات.

- إن الموفق الإداري يتدخل في كل الحالات لفائدة المواطن إلا أن هذا الأخير ليس في كل الأوقات على حق ونحيي بهذه المناسبة المصالح المعنية لما قامت به ضد هذا المواطن الذي ارتكب جرائم غابية حتى يكون عبرة لمن يعتبر.

التوصيات:

- تشجيع وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري على تطبيق مقتضيات مجلة الغابات بكل صرامة على من تخول له نفسه قطع وتكسير الثروة الغابية للبلاد وبصفة عامة ارتكاب جرائم غابية على معنى مجلة الغابات.

ملف عدد 2018/833 : تقسيط دين

ان العارضة من ذوي الاحتياجات الخاصة وفي كفالتها أبوان طاعنان في السن وهي تواجه صعوبات عديدة لمجابهة مصاريف علاجهما، قبل سنة

2011 قامت المصالح الجهوية والمحلية بولاية صفاقس بمساعدتها على استغلال محل على ملك التجمع المنحل، كما قامت نفس المصالح بمساعدتها على ترميمه فأنفقت ما يناهز خمسة آلاف دينارا من أجل تجديد المحل واستغلاله لبيع الملابس الجاهزة.

وخلال سنة 2016 تم إعلامها من قبل لجنة تصفية الأموال والقيم الراجعة لحزب التجمع المنحل التابعة لوزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية بأنها مدانة لفائدتها بمعينات الكراء.

وحيث أن ظروفها الاجتماعية والمادية صعبة جدا وأنه ليس بإمكانها خلاص المعاليم المطلوبة لفائدة اللجنة المذكورة فإنها تلتمس من مصالح الموفق الإداري التدخل لفائدتها لدى اللجنة المعنية قصد مساعدتها بإعفائها من دفع هذا الدين حيث أنها عاجزة أصلا عن دفعه.

وبناء على ذلك تدخلت مصالحنا في البداية لدى وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية إلا أن هذه الأخيرة لم تستجب إلى مراسلتنا رغم تعدد التذاكير.

فارتأينا مكاتبة رئيس لجنة تصفية الأموال والقيم الراجعة لحزب التجمع المنحل مباشرة فأجابنا أنه يمكن تقسيط المبلغ على أقساط شهرية مع إمكانية طرح المبلغ المالي المدفوع لترميم المحل إذا ثبت أن التغييرات التي أدخلت عليه أساسية لاستغلاله وغير تحسينية وذلك بعد عرض الملف على الجلسة العامة وموافقة القاضي المراقب لأعمالها.

وبإعادة الاتصال بنفس اللجنة بعد مضي أكثر من سنة تمت إفادتنا أنه بعد قيام الخبير الجهوي لأملاك الدولة بالمعاينة الميدانية اللازمة للتثبت من التغييرات التي قامت بها المتسوغة، فقد ثبت وأنها لا تمس من أصل المحل وهي مجرد تحسينات مختلفة وأشغال صيانة لا غير، ولا يمكن خصمها من الدين المتخلد بذمتها وعليه فإن السيدة المعنية مطالبة بخلاص كامل الدين.

إلا أنه نظرا لتدخل مصالحنا لطلب تقسيط المبلغ فإنه بعد قرار الجلسة العامة للجنة، قد تمت الموافقة على مطالبتها بدفع نصف المبلغ المتخلد بالذمة مع إمكانية تقسيط بقية المبلغ على مدة قدرها ستة أشهر على أقصى تقدير.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن لجنة تصفية الأموال والقيم الراجعة لحزب التجمع المنحل تعاملت مع طلب العارضة بكل حدة وصرامة، حيث كان بإمكان اللجنة الأخذ بعين الاعتبار الوضعية الاجتماعية والمادية للعارضة ومساعدتها على تفادي الصعوبات.

التوصيات:

نوصي وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية أن تقوم بتقييم أعمال لجنة تصفية الأموال والقيم الراجعة لحزب التجمع المنحل ومتابعة نسبة اكتمال أعمالها وإن أمكن نشر التقرير للعموم حتى يتعرف المواطن بكل شفافية على أعمال هذه اللجنة.

ملف عدد 2018/928: الإعفاء من المعاليم الجبائية

تلقت مصالحنا عريضة من رئيس اتحاد إذاعات الدول العربية قصد التدخل لفائدته حتى يتمكن من الانتفاع بنظام تسجيل تفاضلي لعقد اقتناء مقسم ارض وذلك استنادا إلى مقتضيات الفصل 23 من مجلة معاليم التسجيل والطابع الجبائي.

وباتصالنا بوزارة المالية تمت إفادتنا أن اتحاد إذاعات الدول العربية طلب الانتفاع بالإعفاء من معاليم التسجيل المستوجبة استنادا إلى الاتفاق الخاص بالمقر بين حكومة الجمهورية التونسية واتحاد إذاعات الدول العربية المؤرخ في 7 سبتمبر 1990 أو الانتفاع بالتسجيل بالمعلوم القار المنصوص عليه بالفصل 23 من مجلة معاليم التسجيل والطابع الجبائي وذلك بالنسبة إلى العقد المبرم بتاريخ 3 ماي 2018 بين الاتحاد والبائع والمتعلق باقتناء مقسم أرض لتخصيصها لبناء نزل.

كما قامت الوزارة بدراسة معمقة للملف حيث بين التفاصيل التالية:

لا يخول الاتفاق الخاص بمقر العارض أي امتياز جبائي في مادة معاليم التسجيل والطابع الجبائي والمعاليم المماثلة حيث تتعلق المادة 17 منه بإعفائه من الضرائب المباشرة ومن المعاليم والأداءات والضرائب بالنسبة إلى وارداته من المواد الخاصة باستعماله لمهامه الرسمية ومن المطبوعات الخاصة به ونصها كالآتي:

المادة 17 من الاتفاق الخاص بالمقر:

تتمتع أموال وممتلكات اتحاد إذاعات الدول العربية ثابتة أو منقولة وموجوداته بالإعفاء مما يلي :

أ- الضرائب المباشرة ما عدا ما يكون منها مقابل خدمات للمرافق العامة.

ب- المعاليم والأداءات والضرائب والقوانين والأوامر الصادرة بحظر أو تقييد الاستيراد والتصدير بالنسبة لما يستورده الاتحاد من أدوات ومواد خاصة باستعماله أداءا لمهماته الرسمية ولا يجوز له بيع ما استورده معفى من الرسوم الجمركية إلا بموافقة حكومة الجمهورية التونسية.

ت- المعاليم والأداءات والضرائب والقوانين والأوامر الصادرة بحظر أو تقييد الاستيراد والتصدير بالنسبة لما يستورده الاتحاد أو يصدره من المطبوعات الخاصة به.

2- طبقا لأحكام العدد 12 ثالثا من الفصل 23 من مجلة معاليم التسجيل والطابع الجبائي تسجل "**عقود النقل الأولى بمقابل لمقاسم أو لبناءات مهيئة لتعاطي الأنشطة الاقتصادية على معنى قانون الاستثمار والمنجزة في نطاق تهيئة مناطق صناعية أو سياحية أو مناطق لتعاطي نشاط حرفي أو مهني طبق مخططات التهيئة العمرانية بالمعلوم القار المحدد بـ 25 دينارا عن كل صفحة من كل نسخة للعقد وذلك شريطة إرفاق العقود المعنية بـ :**

❖ نسخة من قرار المصادقة على التقسيم بالنسبة إلى المقاسم باستثناء العقود المتعلقة بالاقتناءات المنجزة لدى الوكالة العقارية الصناعية ولدى الوكالة العقارية السياحية،

❖ نسخة من شهادة التصريح بالاستثمار المنصوص عليها بالتشريع الجبائي الجاري به العمل".

وباعتبار أن العقد موضوع الاستشارة لا يتعلق بأوّل عملية نقل بمقابل للمقسم موضوع البيع، فإنه لا يمكنه الانتفاع بالتسجيل بالمعلوم القار المنصوص عليه بهذا النظام الجبائي التفاضلي.

وعلى أساس ما سبق، يخضع العقد المذكور في مادة معاليم التسجيل والطابع الجبائي والمعاليم المماثلة للنظام الجبائي الاعتيادي المتعلق ببيع العقارات والذي يتضمن علاوة على خطايا التأخير المستوجبة المعاليم التالية:

- معلوم التسجيل النسبي المستوجب على البيوعات العقارية المنصوص عليه بالعدد 1 من الفصل 20 من مجلة معاليم التسجيل والطابع الجبائي والمحدد بـ 5 ٪ من قيمة العقار،

- معاليم الترسيم العقاري المحدد بـ 1 ٪ والمنصوص عليه بالفصل 26 من القانون عدد 88 لسنة 1980 المؤرخ في 31 ديسمبر 1980 كما تم تنقيحه وإتمامه بالنصوص اللاحقة،

- معلوم الطابع الجبائي المحدد بـ 5 دنانير عن كل ورقة من كل نسخة من العقد.

الاستنتاجات:

إن مصالح وزارة المالية قاموا بدراسة دقيقة للملف ومدت مصالحنا بإجابة مقنعة وضافية وعند إجابة العارض لم نتلق منه أي اعتراض إلى حد التاريخ.

التوصيات:

حث جميع الوزارات والهياكل الإدارية بالقيام بالمعالجة القانونية الموضوعية للملفات المعروضة على أنظارها من قبل مصالح الموفق الإداري والاستناد على الأحكام القانونية وللتطبيق الجاري به العمل لهذه الأحكام.

ملف عدد 2018/613: وضع حد لانتصاب مشرب بصفة عشوائية

صاحبة العريضة مواطنة التجأت إلى مصالح الموفق الإداري إثر تضررها من فتح مقهى مخالف لكراس الشروط الخاص بالمقاهي بمجاز الباب.

حيث لم تكتف صاحبة المقهى باستغلال المحل كمجرد مشرب وفقا للترخيص المسند إليها وإنما تستغله كمقهى درجة أولى.

وبتظلم العارضة لدى والي باجة وقع غلق المقهى لمدة شهر خلال سنة 2017 إلا أنه بعد مدة قليلة عادت صاحبة المقهى لمخالفة القانون واستغلال الرصيف دون رخصة مما تسبب في حرمان المترجلين من حق السير على الرصيف ووقوف السيارات والشاحنات والدراجات بطريقة عشوائية أمام محل سكنى العارضة ولم تعد قادرة على إدخال سيارتها لمستودعها.

كما أضافت العارضة أن الضرر لا يزال يلاحقها من ضجيج صوت الراديو منذ الساعات الأولى من كل يوم ولحد ساعات متأخرة ومن شغب متواصل من قبل رواد المقهى رغم العريضة التي قدمتها لرئيس البلدية بتاريخ 22 جوان 2018.

وعليه اتصلنا ببلدية مجاز الباب قصد التدخل لإيقاف هذه الوضعية الغير قانونية فتمت إجابتنا أن الشرطة البلدية قامت بالمعاينة الميدانية بتاريخ 2018/08/14 واتضح أن المشتكى بها تتعاطى نشاط "كرابري"، "بيتزاريا" كنشاط رئيسي ومشرب كنشاط ثانوي حسب بطاقة التعريف الجبائية المستخرجة من مصلحة الأداءات.

أما بخصوص استغلال الطريق العام بدون رخصة، فقد تم بتاريخ 2018/08/16 حجز كراسي وطاولات وتأمينها بالمستودع البلدي بمجاز الباب والتزمت المعنية بالأمر بتسوية وضعيتها والحصول على ترخيص في الغرض وبالنسبة لوقوف السيارات والشاحنات والدراجات أمام منزل العارضة فقد صرحت بأن المخالفة خارجة عن نطاقها باعتبار وأن أصحاب وسائل النقل المذكورة أعلاه ليسوا من حرفاء المحل.

كما التزمت باحترام التوقيت الجاري به العمل والوضعية محل متابعة مستمرة من قبل الشرطة البلدية.

الاستنتاجات:

إن ظاهرة عدم احترام أصحاب المقاهي للتراتيب القانونية أصبحت متفشية كثيرا بتونس بصفة عامة واستغلال الرصيف المخصص للمارة أصبح من أهم التجاوزات التي يعاني منها المواطن التونسي.

التوصيات:

- مزيد الحزم من قبل السلط المحلية والشرطة البلدية للتصدي لمثل هذه الظواهر وحث أصحاب المقاهي على احترام كراس الشروط المنظمة للمهنة.

- إعطاء هذه السلطة آليات جديدة تمكنها من القيام بمهامها على أحسن وجه.

ملف عدد 2018/41: جبر ضرر

صاحب العريضة فلاح صغير احترقت أرضه وكل ما عليها من أشجار زيتون وأشجار مثمرة فالتجأ إلى والي جندوبة ثم إلى وزارة الفلاحة طالبا جبر الضرر الناتج عن الحريق إلا أنه لم يتلق أي رد.

وأمام هذه الوضعية اتصل العارض بمصالحنا قصد مساعدته للحصول على جبر الضرر المطلوب وبمكاتبة كل من والي جندوبة ووزير الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري، تمت إفادتنا أنه يتعذر الاستجابة للمعني بالأمر وذلك لعدم توفر اعتمادات في الغرض.

الاستنتاجات:

إن إجابة الهياكل الإدارية غير مقنعة وسطحية، كان من المفروض إجابة العارض من الناحية القانونية، هل له الحق في ذلك أم لا وعلى أي سند قانوني ثم التطرق إلى مسألة المال.

التوصيات:

كان من المفروض دراسة الجانب القانوني للموضوع ثم إجابة العارض، وفي حالة ثبوت حقه فإنه حتى في غياب الاعتمادات حاليا فإنه يمكن اقتراح جدولة المبلغ مستقبلا.

ملف عدد 2018/218: الحصول على حقوق بث

العارض مخرج سنمائي يطالب بصرف مستحقاته المالية الناجمة عن حقوق بث فيلمه "الرديف 54" من قبل مؤسسة التلفزة التونسية.

وقد أبرم عقدا مع مؤسسة ابن خلدون للإنتاج السمعي البصري بتاريخ 15 فيفري 1995 حيث يخول له امتلاك خمسين بالمائة من حقوق الشريط وما يتأتى عن ذلك من مستحقات مالية عند بثه، وقد تم بث الشريط في مؤسسة التلفزة التونسية مرتين خلال سنة 2011.

كما قام العارض بمراسلة مؤسسة التلفزة التونسية في العديد من المرات إلا أنه دون جدوى. وأمام هذه الوضعية قرر تقديم عريضة إلى مصالح الموفق الإداري للتدخل لفائدته والحصول على حقوقه.

وباتصالنا بالمصالح المختصة بمؤسسة التلفزة التونسية تمت إفادتنا أن :

– ما جاء بعريضة المعني بالأمر مخالف للوثائق التعاقدية والتزامات التلفزة التونسية وحقوقها كمنتج شريك.

– وجهت للمعني بالأمر دعوة لإجراء محاسبة على المداخيل طبق التوزيع التعاقدي باعتبار مساهمتها المثبتة بالوثائق.

– إن تقديمه لفاتورة لا يلزم التلفزة التونسية طالما أنها رفضت التعهد بها لغياب السند القانوني للنفقة وتصرفها في أموال عمومية.

– كما أن تصريحه بأنه سبق وأن تم خلاصه لا يعتبر إثباتا من جانبهم كما أنه في كل الأحوال لو تم إثباته يعد من أخطاء التصرف التي لا تلزم الإدارة الحالية في شيء.

– كما أفادوا أنه هناك موانع قانونية جوهرية تحول دون الاستجابة لطلب العارض.

وباعلامنا العارض بإجابة المؤسسة فقد أعلمنا أن الرد كان غريبا ولا علاقة له بالواقع ولا حتى بمعنى العقد الذي أبرمه مع مؤسسة "ابن خلدون" للإنتاج السمعي البصري منتجة الشريط "الرديف 54".

وباقتناعنا برأي العارض فقد أعدنا الاتصال مع المؤسسة المعنية مؤكدين على النقاط التالية:

– إن التلفزة التونسية تعتقد أن البث الحصري الأول يعني مجانية فعبارة حصري لا تعني "المجانية " بل الحق في البث الأول وهو ما تم فعلا سنة 2001 وقد نال آنذاك نسبة خمسين بالمائة من مجمل حق البث أي خمسة آلاف دينار.

والمعلوم أن قنوات تلفزية أخرى قد بثت نفس الشريط مثل قناة الأفق وتلفزات أخرى أجنبية وذلك بعد انتهاء حق البث سنة 2001، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تبين من مكتوب مؤسسة التلفزة أن "مشاركة التلفزة التونسية في الإنتاج يعطيها حق البث المجاني" وهذا مجانب للصواب.

كما أن مؤسسة التلفزة التونسية لم تف بالتزاماتها في الإنتاج وفق العقد الذي أمضته مع مؤسسة "ابن خلدون" للإنتاج السمعي البصري وقد طالبهم المعني بالأمر عديد المرات بإثبات ذلك فلم تعط أهمية للموضوع رغم طلبه الملح.

الاستنتاجات :

نلاحظ أنه حتى لو ثبت امتلاك التلفزة التونسية لنسبة معينة من المساهمات في الإنتاج فإن ذلك لا يغير شيئا في حقوق ملكية العارض الذي يظل دائما بملك نسبة خمسين بالمائة من حقوق عرض الشريط بالقاعات أو بثه على شاشة التلفزة أي أن التلفزة التونسية عليها أن تمنحه نسبة خمسين بالمائة من مقابل بثها للشريط خلال سنة 2011 لأن حقوقه ثابتة وبنفس القيمة مهما كانت الأطراف الأخرى المشاركة وهذا الحق ثابت ومنصوص عليه بصريح العبارة بالعقد الممضى بين المخرج ومؤسسة "ابن خلدون" للإنتاج السمعي البصري باعتبارها منتجة الشريط.

كما قدم المخرج فاتورة مضمونها خمسة آلاف دينارا للتلفزة التونسية مقابل خمسين بالمائة من ثمن البث وهو عشرة آلاف دينارا مثلما وقع سنة 2001 حيث مكنته التلفزة ذاتها من نفس المبلغ مقابل بثها الشريط سنة 2001.

التوصيات :

السهو والعمل على استمرارية المرفق العام ، حيث أن مؤسسة التلفزة التونسية سنة 2001 هي نفسها سنة 2018، لذا فإنه بتغير الأشخاص لا

يتغير المرفق العام والقوانين والتراتيب الجاري بها العمل، هذا من ناحية ، ومن ناحية ثانية كما أقرته المؤسسة نفسها بوجود خطأ في التصرف آنذاك، فعليها إذا محاسبة المخطئين وتصحيح المسار.

ملف عدد 2018/787: عدم إيفاء الطرف الليبي بالتزاماته إزاء مصحة تونسية.

تقدم صاحب مصحة خاصة بشكاية مفادها أن مصحته تمر بصعوبات مادية نظرا لعدم إيفاء الطرف الليبي "القنصلية الليبية بتونس" بوعوده بخصوص دفع المعاليم المادية التي تخص المرضى الذين تم إيوائهم بالمصحة بعد الثورة.

وهذه الوضعية لم تمكنه من الإيفاء بالتزاماته المادية في الآجال تجاه القباضة المالية.

لذا، فهو يلتمس من مصالح الموفق الإداري مساعدته على منحه مدة إمهال بشهرين حتى يتسنى خلاصها وريثما يتم الحصول على جزء من مستحقاته المالية من الجانب الليبي.

كما أفادنا أن المصحة المعنية تشغل 52 عائلة من عملة وموظفين.

وباتصالنا بوزارة المالية تمت إفادتنا أنه تخلدت بذمة مصحة العارض ديون جبائية انخرط العارض في شأنها في إجراءات التخفيض المنصوص عليها بالفصل 66 من قانون المالية لسنة 2016 غير أن الشركة متوقفة عن الدفع منذ شهر ديسمبر 2016 واستخلاص الدين تولى قابض المالية القيام بالإجراءات التنفيذية ضده.

كما أضافت نفس المصالح أنه على الشركة تسوية وضعيتها في أقرب الآجال تفاديا للتتبعات القانونية ضدها.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن إشكال المصحات الخاصة التي تعاني صعوبات مالية جراء عدم دفع المواطنين الليبيين مقابل تداويهم بهذه المصحات مثل إشكالا وطنيا مسّ العديد من المصحات الخاصة.

التوصيات:

كان من المفروض تدخل الدولة في هذا الموضوع وإحداث صندوق لمساعدة هذه المصحات الخاصة على مواصلة عملها إلى حين خلاصها من قبل السلطات الليبية.

النشاط الوطني والدولي
للموفق الإداري

النشاط الوطني و الدولي للموفق الإداري
خلال سنة 2018

1- النشاط الوطني :

في إطار الاستراتيجية التي تمّ ضبطها السنة الفارطة لتطوير العمل التوفيقي عبر الاتصال المباشر بالوزراء والمسؤولين الإداريين بمختلف المؤسسات العمومية، التقى الموفق الاداري بعديد الوزراء و كتاب الدولة ورؤساء المؤسسات التي تدير مرافق عمومية قصد السعي إلى معالجة بعض الملفات المنشورة بمؤسسة الموفق الإداري و إنصاف المتظلمين بما من شأنه أن يرسي دعائم الثقة بين المواطن والإدارة.

كما أدى الموفق زيارات عمل إلى الممثليات الجهوية بالكاف وسوسة وصفاقس وقفصة وإلى بعض الولايات داخل الجمهورية لدراسة عديد الملفات المستعجلة و إيجاد الحلول الملائمة لأصحابها.

كما نظمت مؤسسة الموفق الإداري ندوة وطنية تحت عنوان:" ظاهرة عدم تنفيذ الاحكام الصادرة ضد الادارة" وذلك يوم الخميس 13 ديسمبر 2018 بأحد النزل بتونس العاصمة، وقد دُعيت إليها كل الأطراف المعنية وذات الصلة بهذا الموضوع من وزراء ورئيس المحكمة الإدارية والمكلف العام بنزاعات الدولة وعميد المحامين وعميد العدول المنفذين وقضاة ومحامين وعدول منفذين وممثلين عن مؤسسة المكلف العام بنزاعات

الدولة وطلبة، إضافة إلى وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمكتوبة وشهدت الندوة محاضرات قيمة وورشات عمل عديدة ساهمت فيها عديد إطارات المؤسسة مركزيا وجهويا وأفرزت عدة توصيات من بينها تفعيل اللجنة المكلفة بمتابعة وتيسير تنفيذ الأحكام ضد الإدارة وهي لجنة أحدثت سنة 2008 بالوزارة الأولى. وضمت الموفق الإداري والوزراء المعنيين ونجحت في تجربتها إلا أنها بقيت منذ تلك السنة في سبات عميق رغم تعهد رؤساء الحكومة على تفعيلها.

وبهدف الارتقاء بمستوى التواصل بين مصالح الموفق الإداري والإدارات العمومية وحفاظا على مصداقية الإدارة وعملية التوفيق من ناحية ولمزيد الإحاطة والعناية بمشاغل المواطنين ومتابعة تظلماتهم انعقدت صبيحة يوم 26 جوان 2018 بأحد النزل بتونس العاصمة جلسة عمل وحوار دوريّة ترأسها الموفق الإداري وحضرتها ثلة من الإطارات المركزية والجهوية بمصالح الموفق الإداري والمنسقين المعينين من قبل الوزراء ورؤساء الهياكل الإدارية والمؤسسات العمومية والجماعات العمومية المحلية، وذلك وفقا لأحكام الفصلين 6 و 10 من الأمر عدد 1126 لسنة 1996 المؤرخ في 15 جوان 1996 المتعلق بمشمولات الموفق الإداري و طرق عمله وبضبط التنظيم الإداري و المالي لمصالح الموفق الإداري.

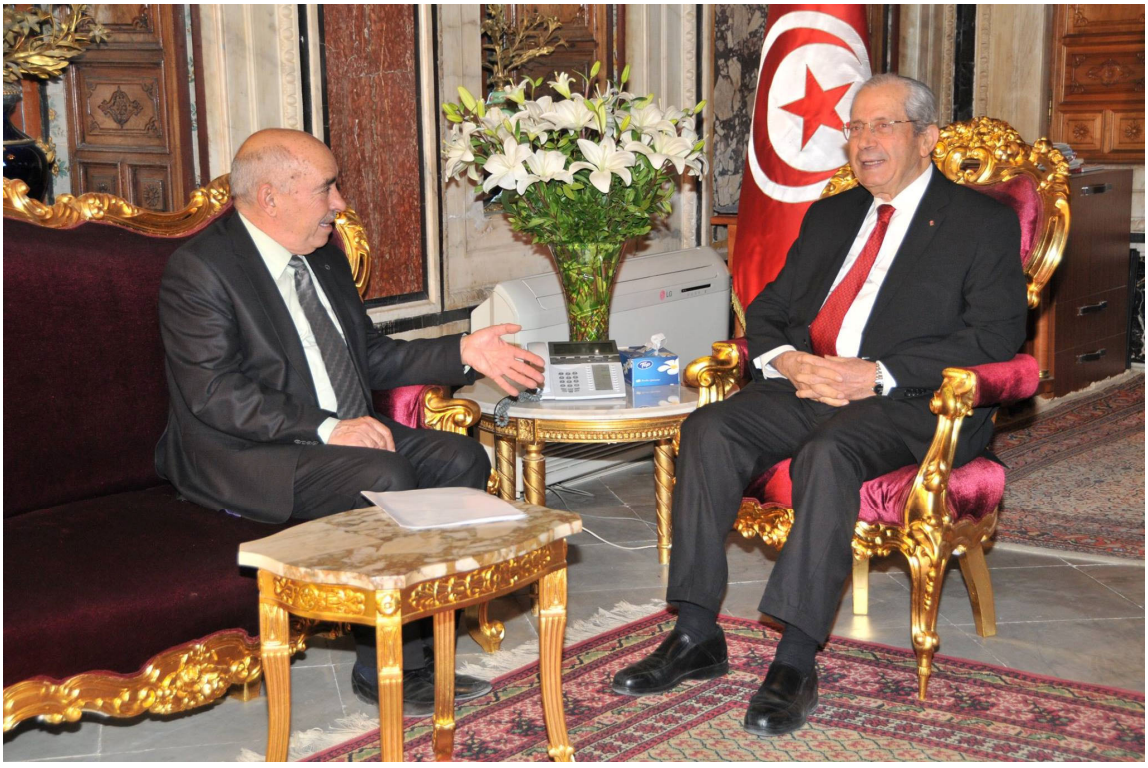
نظمت مصالح الموفق الإداري بالاشتراك مع ولاية أريانة دورة تكوينية لإطارات الولاية يوم 13 نوفمبر 2018 حول "منهجية العمل التوفيقي ودور الإستقبال في تطوير جودة العمل الإداري". ومتابعة لتلك الدورة التكوينية

قام المشاركون بزيارة ميدانية لمؤسسة التوفيق للاطلاع على السبل المتبعة في استقبال المواطنين ومعالجة الشكاوى وعبروا عن إعجابهم بأساليب العمل المنتهجة والسلوكيات المتبعة وأختتمت الزيارة باسنادهم شهائد المشاركة في الدورة التدريبية. وبطلب من السيد الوالي تم تنظيم دورة تكوينية ثانية يوم 29 نوفمبر شفعت بزيارة ميدانية إلى مصالح الموفق الإداري.

وكما تم تنظيم دورة تكوين حول استقبال المواطنين ومتابعة العرائض والشكايات لفائدة أعوان ولاية منوبة و المعتمديات التابعة لها يوم 21 نوفمبر 2018 بمقر الولاية.

وتضمن اليوم التكويني ورشات عمل في مجال استقبال المواطنين ومستعملي المرفق الإداري ومتابعة العرائض والشكايات اختتم بتوزيع شهائد مشاركة في دورة تدريبية.

الموفق يسلم رئيس الجمهورية التقرير السنوي لسنة 2017



الموفق يسلم رئيس مجلس نواب الشعب التقرير السنوي لسنة 2017

الموفق يسلم رئيس الحكومة التقرير السنوي لسنة 2017

ندوة حول ظاهرة عدم تنفيذ الأحكام

2- النشاط الدولي :

بتاريخ 26 مارس 2018 شارك الموفق الإداري في فعاليات القمة الثانية للفائزين بجائزة نوبل للسلام والقادة من أجل الأطفال بعمان بالأردن و ألقى مداخلة حول حماية الطفولة.

كما استقبل الموفق صبيحة يوم 04 أفريل 2018 السيد William Massolin رئيس مكتب مجلس أوروبا بتونس ودار اللقاء حول كيفية التعاون بين مجلس أوروبا بتونس و مؤسسة التوفيق.

وفي إطار التفاعل مع الإجراءات الخاصة للأمم المتحدة، حل بتونس المقرر الخاص المعنى بحرية الدين والمعتقد و ذلك من 9 أفريل إلى غاية 19 أفريل وقد حل رفقة الوفد المرافق له بمقر مصالح الموفق الإداري يوم الثلاثاء 10 أفريل 2018، حيث كان له لقاء مع الموفق الإداري تمحور حول التشريع المنظم لحرية المعتقد وحرية الضمير وحول الإجراءات المتبعة في هذا الشأن حيث تم التأكيد على ضمان حرية المعتقد والضمير نصا و ممارسة وعلى حماية كل الشعائر الدينية وبأن الشعب التونسى شعب متسامح ويؤمن بالحوار بين الأديان و ينبذ العنف والكراهية والعنصرية التى بدأت تتفشى في بعض المجتمعات الأخرى.

كما استقبل الموفق بمعية السيدة نجاة الغربى الكاتبة العامة المقررة الخاصة للجنة إفريقيا لحقوق الإنسان التابعة للإتحاد الإفريقى والوفد المرافق لها وتم التطرق خلال الجلسة المشتركة إلى دور لجنة حقوق الإنسان

في الدول الأعضاء بالإتحاد الإفريقي وإلى وضع حقوق الإنسان بتونس و دور مؤسسة التوفيق في الدفاع عن حقوق الإنسان.

وعقد الموفق جلسة عمل يوم الجمعة 21 سبتمبر 2018 مع الدكتور عبد اللطيف عبيد الامين العام المساعد للجامعة العربية ورئيس مركزها بتونس وتناولت المقابلة تنظيم ندوة حول التوفيق والدفاع عن الحقوق في العالم العربي بتونس بمشاركة الجامعة العربية والنظر في امكانية بعث تنسيقية للموفقين في العالم العربي.

أدى الرئيس الجديد لفرع مجلس أوروبا بتونس السيد Tim Kartrajt أول زيارة له لمصالح التوفيق يوم 1 أكتوبر 2018 حيث تقابل مع الموفق الإداري ودار اللقاء حول أهمية العمل التوفيقي و كيفية تقديم الدعم له.

أدى الموفق الإداري والسيدة نجاة الغربي الكاتبة العامة لمؤسسة التوفيق خلال الفترة المتراوحة بين 6 و 9 نوفمبر 2018 زيارة عمل إلى بلجيكا لحضور فعاليات الجلسة العامة ومجلس إدارة منظمة الامبودسمانيين و الموفقين الفركوفونيين « AOMF » و المشاركة في الملتقى حول :

« l'AOMF 1998-2018 : 20 ans au service des Médiateurs et de létat de droit ».

كما شارك الموفق في أشغال مؤتمر المنظمة الافريقية للموفقين والأمبودسمان التى انعقدت من 27 إلى 30 نوفمبر 2018 بمدينة كيغالى بروندا كما شارك في الندوة الدولية التي انتظمت بالمناسبة حول دور

الموفقين والأمبودسمان الأفارقة في الحوكمة الرشيدة وشفافية ومساءلة الإدارة في مختلف أعمالها. وقد تم خلال تلك الندوة الإشادة بالتجربة التونسية في مجال التوفيق والحوار.

أدى سفير تركيا زيارة إلى المقر المركزي لمصالح التوفيق حيث دار الحوار حول الزيارة الرسمية التي سيؤديها موفق الجمهورية بتركيا إلى تونس خلال شهر ديسمبر 2018 لتدعيم العمل التوفيقي في البلدين، وفي نفس السياق استقبل الموفق بمعية الكاتبة العامة لمؤسسة التوفيق صبيحة يوم الاثنين 3 ديسمبر 2018 بمقر مصالح التوفيق الأمبودسمان التركي حيث دار الحوار حول كيفية توثيق التعاون بين المؤسستين في جميع المجالات المتعلقة بحقوق الإنسان.

الـــخـــاتـــمـــة

الخاتمة

لقد أصبح حتميا وبعد مرور أكثر من 26 سنة على بعث مؤسسة الموفق الإداري، إعادة النظر في صبغتها القانونية وهيكلتها ومهامها ومشمولاتها ووضع تصورات جديدة حتى تتمكن من مواصلة عملها التوفيقي على أحسن وجه والارتقاء به نحو الجودة والجدوى

كما أصبح ضروريا على مؤسسة التوفيق مجاراة الأوضاع الحالية التي تعيشها بلادنا والاستعداد للسنوات القادمة وما تحمله من تحديات وتغيرات على المستوى الوطني والدولي، فمن غير المعقول أن تبقى مصالح الموفق الإداري محدودة الإمكانيات البشرية والمادية مفتقرة لمصلحة إعلام واتصال وليس لها فروع بكل الجهات رغم المطالب الملحة لكافة المواطنين والموظفين وقوى المجتمع المدني.

في إطار تطوير وتحديث وإثراء ما تقدمه مؤسسة التوفيق من خدمات تتلاءم مع الاحتياجات الجديدة لمستعملي المرافق العمومية والتي أصبحت تهدف إلى حماية الحقوق والحريات وتستند إلى مبادئ العدل والانصاف.

وفي ظلّ التغيرات الجذرية في علاقة المواطن بالإدارة خاصة بعد ثورة 14 جانفي 2011 والتي فكت قيود الحقوق والحريات وعلى رأسها حرية التعبير والصحافة وأفرزت تنوعا في المشهد الإعلامي وما فيه من متابعة وتقييم للعمل الإداري ومطالبة بالمساءلة وتطوّر الوعي بالإصلاح الجذري

لمؤسسة التوفيق فقد تمّ تخصيص عنوان قار بالتقارير السنوية للموفق الإداري المرفوعة إلى الرئاسات الثلاثة ابتداء من سنتي 2011- 2012 يضم دراسة مفصلة لكيفية تطوير المؤسسة يحمل عنوان "**التصور الاستشرافي لمؤسسة التوفيق وتجسيمه القانوني**".

وقد تمّ في هذا الإطار اقتراح مشروع قانون يتمحور حول المقترحات التالية :

- تغيير التسمية الحالية وإبدالها بأخرى تكون أكثر دلالة كالمدافع عن الحقوق أو الموفق الجمهوري أو محامي الشعب، أسوة ببعض الدول الأخرى ذات التقاليد العريقة وحتى الحديثة في مجال الوساطة والتوفيق

- تغيير الصبغة القانونية من مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية إلى هيئة مستقلة أو مؤسسة عمومية ذات صبغة غير إدارية في انتظار أن تتم دسترتها.

- التنصيص على استقلال المؤسسة بعدم الانتماء الحزبي وعدم الجمع مع مهام أخرى بالنسبة للموفق.

- توسيع مجال التدخل لتشمل ملفات الحياة المهنية وغيرها من المسائل التي تتعلق بالحقوق.

- إعطاء الموفق إمكانية التعهد الذاتي في إطار سلطته التقديرية وجعل الاتفاقيات التي يبرمها مع الأطراف المتنازعة ملزمة.

- التركيز على دور الموفق الإداري في الدفاع عن الحقوق بجميع أصنافها.

- تدعيم مصالح الموفق بمصلحة إعلام واتصال.

لقد تم سنة 2012 اقتراح دسترة المؤسسة على المجلس التأسيسي إلا أن ذلك لم يتم رغم أن أغلبية المؤسسات المماثلة على المستوى الأوروبي والإفريقي والدولي تتمتع بتلك الصفة طبقا للمعايير الدولية ولا يمكن أن تبقى مصالح التوفيق استثناء ويمكن لمجلس الشعب دسترتها مستقبلا وسنعمل خلال السنوات المقبلة على تحسيس أعضاء المجلس النيابي بضرورة أهمية تنقيح القوانين المنظمة لمؤسسة التوفيق.

وفي انتظار ذلك وانطلاقا من ضرورة مجاراة الأوضاع الحالية للبلاد والتي اتضح من خلالها أن سنّ قانون أساسي ليس بالأمر الهين ويخضع لعدّة تجاذبات وتوافقات فإننا خيّرنا اتباع سياسة المراحل التي تتمثل بادئ الأمر في إدخال بعض التعديلات على "الأمر عدد 1126 لسنة 1996 المؤرخ في 15 جوان 1996 المتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله وبضبط التنظيم الإداري والمالي لمصالح الموفق الإداري" بما يتلاءم والواقع الحالي للمؤسسة في انتظار مراجعة شاملة لهذا النص وكذلك اقتراح مشروع قانون يعالج جميع النقائص بصفة دقيقة ومعمقة ويستجيب إلى التحديات الوطنية والإقليمية والدولية خاصة بعد صدور المبادئ المتعلقة بحماية وتطوير مؤسسات التوفيق والمسماة "بمبادئ فنيز" والتي تمت المصادقة عليها واعتمادها من قبل لجنة فنيز (اللجنة الأوروبية للديمقراطية وفق القانون) خلال دورتها الـ 118 التي انعقدت بالبندقية يومي 15- 16 مارس 2019.

إن الدور الأساسي الذي يضطلع به الموفق الإداري في الوساطة بين المواطن والإدارة وإبرام الصلح بينهما يصطدم بعدة حواجز قانونية من بينها أن الإدارة غير مؤهلة للتصالح مع المرتفق إلا في حالات استثنائية نص

عليها القانون صراحة ففي وضع التشريع الراهن ، لا يمكن لآمر الصرف إلا دفع الغرامات والتعويضات المنصوص عليها قانونا أو المحكومة بها بصفة باتة ولا يمكنه دفعها على أساس الإنصاف لأنه يعرض نفسه لتتبعات عدلية أمام محكمة المحاسبات وحتى أمام دائرة الزجر المالي المالي من أجل أخطاء في التصرف لذلك أعفت القوانين المقارنة الموظف الذي يبرم صلحا على أساس توصيات الموفق من المساءلة ، كما أعفت الموفق من المساءلة جراء تصرف الإدارة بناء على توصياته.

من ناحية أخرى تم اقتراح تعزيز وحدات التوفيق التي تمثل العمود الفقرى للمؤسسة ودعمها بإطارات مختصة من شأنها تقديم الإضافة والجودة المرجوة عند معالجة الشكاوى والرقي بنوعية الخدمات المقدمة لفائدة المرتفقين خاصة بعد رجوع النسق العادي تدريجيا لعمل المؤسسة بعد سنة **2011** وهذا ما يثبته الجدول الإحصائي التالي :

السنة	2010	2011	2017	2018
عدد المتصلين	9302	6191	9219	9592
عدد الوافدين	4248	2715	3267	3707
عدد العرائض	1603	1024	2207	1955

علما وإن مشروع تنقيح الأمر المذكور تم التوصل إليه والموافقة عليه بعد انعقاد العديد من جلسات العمل المشتركة برئاسة الجمهورية في انتظار إمضائه من لدن رئيس الحكومة. أملنا في ألاّ تبقى انتظاراتنا مجرد صيحة في وادي غير ذي زرع وأملنا وطيد في تنقيح الأوامر والقوانين المنظمة لمصالح التوفيق لإكساب المؤسسة أكثر جدوى ونجاعة وجعلها ترتقي إلى مصاف مؤسسات الامبودسمان في مختلف البلدان. كل ذلك من أجل إرساء الثقة المتبادلة بين المرافق العمومية ومستعمليها وحل الخلافات بالعدل والإنصاف وإيصال الحقوق إلى أصحابها.

والسلام

الموفّق الإداري

العميد عبد الستار بن موسى

الملاحـــــق

ملاحق الجداول الاحصائية

على المستوى المركزي

جدول عدد 1

توزيع العارضين سنة 2018 حسب القطاعات

القطاعات	عدد العارضين
خارج الاختصاص	214
مسائل عقارية	1765
معاملات إدارية	703
الضمان الإجتماعي	127
الحيطة الاجتماعية	123
التهيئة الترابية والتعمير	618
نشاط اقتصادي	179
معاملات مالية وديوانية	94
المجموع العام	3822

جدول عدد 2

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -1 خارج الاختصاص

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
نزاع قضائي	17	0	0	0	0	0	0	17
نزاع بين خواص	17	0	1	0	0	1	0	18
علاقة مهنية	41	0	6	0	3	3	0	47
طلب أو إسترجاع إعانة	5	0	0	0	0	0	0	5
طلب شغل	34	0	1	1	0	0	0	35
طلب عفو	0	0	0	0	0	0	0	0
طلب مقابلة	1	0	0	0	0	0	0	1
طلب سكن أو تحسين مسكن	5	0	0	0	0	0	0	5
متفرقات	0	0	0	0	0	0	0	0
المجموع العام	120	0	8	1	3	4	0	128

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -2 مسائل عقارية

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
الانتزاع والتعويض	0	0	26	11	5	10	0	26
أملاك الأجانب	0	0	2	1	0	1	0	2
ترسيم عقارات	0	0	8	5	3	0	0	8
سقوط حق	0	0	0	0	0	0	0	0
أحباس	0	0	1	0	0	1	0	1
إكتناف	0	0	0	0	0	0	0	0
استحقاق عقار	0	0	38	24	9	5	0	38
أراض اشتراكية	0	0	1	0	0	1	0	1
متفرقات	1	0	9	4	3	2	0	10
المجموع العام	1	0	85	45	20	20	0	86

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -3 معاملات إدارية

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
إجتياز إمتحان	0	0	3	1	2	0	0	3
خدمات وتراخيص إدارية	2	0	40	17	18	5	0	42
إسعاف دراسي	1	0	3	2	1	0	0	4
جوازات سفر	0	0	19	16	0	3	0	19
معادلة وتنظير شهائد	0	0	3	1	1	1	0	3
ترسيم وتسجيل	0	0	4	3	1	0	0	4
طلب جنسية	0	0	2	2	0	0	0	2
تنفيذ أحكام	1	6	101	37	31	33	0	108
اصلاح وترميم عقار	0	0	1	1	0	0	0	1
الاخطاء الطبية وتعويضاتها	0	0	0	0	0	0	0	0
القيام بتربص بالمستشفيات	0	0	0	0	0	0	0	0
متفرقات	7	0	178	95	63	20	0	185
المجموع العام	11	6	354	175	117	62	0	371

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -4 الضمان الإجتماعي

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
إستحقاق جراية	0	0	8	2	6	0	0	8
منحة شيخوخة	0	0	0	0	0	0	0	0
ضم خدمات	0	0	9	3	4	2	0	9
تنسيق حقوق بين الصناديق	0	0	14	9	4	1	0	14
تسوية مساهمات	0	0	13	6	4	3	0	13
منح وجرايات الباقين بعد الوفاة	0	0	6	3	3	0	0	6
صرف جرايات	0	0	2	1	0	1	0	2
راجعة جراية التقاعد	0	0	18	13	3	2	0	18
تحويل مساهمات	0	0	1	0	1	0	0	1
سقوط بدني	0	0	3	2	1	0	0	3
مساهمات التعاون الفني	0	0	0	0	0	0	0	0
تقاعد لأسباب إقتصادية	0	0	1	0	1	0	0	1
متفرقات	0	0	7	1	6	0	0	7
المجموع العام	0	0	82	40	33	9	0	82

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -5 الحيطة الاجتماعية

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
مصاريف علاج	0	0	20	11	9	0	0	20
استخلاص ديون ومستحقات	0	0	1	0	0	1	0	1
إسترجاع مستحقات	0	0	2	2	0	0	0	2
إقتناء آلات ولوازم طبية	0	0	0	0	0	0	0	0
إيواء إجتماعي	0	0	0	0	0	0	0	0
حوادث الشغل والامراض المهنية	0	0	9	4	4	1	0	9
خدمات صحية	0	0	0	0	0	0	0	0
الطب المدرسي والجامعي	0	0	0	0	0	0	0	0
منح وقروض جامعية	0	0	4	4	0	0	0	4
طلب إعانة عدلية	0	0	0	0	0	0	0	0
متفرقات	3	0	34	19	13	2	0	37
المجموع العام	3	0	71	41	26	4	0	74

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -6 التهيئة الترابية والتعمير

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
رخص تقاسيم	0	0	0	0	0	0	0	0
عدم احترام مثال هندسي	0	0	3	2	0	1	0	3
رخص بناء	1	0	5	1	0	4	0	6
إصدار تنفيذ قرار هدم	1	0	47	25	8	14	0	48
الحاق ضرر بيئي	0	0	11	10	1	0	0	11
عدم احترام مثال التهيئة العمرانية	0	0	6	4	2	0	0	6
الملك العمومي البحري	0	0	0	0	0	0	0	0
مرافق عمومية أساسية	2	1	23	13	6	4	0	26
الملك العمومي للمياه	0	1	0	0	0	0	0	1
متفرقات	0	0	7	3	4	0	0	7
المجموع العام	4	2	102	58	21	23	0	108

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -7 نشاط اقتصادي

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
تراخيص استغلال	0	0	47	11	32	4	0	47
تخصيص وتصفية الشركات	0	0	0	0	0	0	0	0
مراقبه وغلق محلات	0	0	10	7	3	0	0	10
استثمار في مجال الخدمات	0	0	2	0	1	1	0	2
استثمار في مجال الصناعة و ص ت	0	0	1	1	0	0	0	1
استثمار في مجال المهن الصغرى	0	0	0	0	0	0	0	0
استثمار في المجال الفلاحي	1	0	11	5	5	1	0	12
استثمار في المجال السياحي	0	0	3	0	1	2	0	3
استثمار في المجال التجاري	0	0	0	0	0	0	0	0
صفقات عمومية	1	0	4	1	2	1	0	5
متفرقات	1	0	9	1	6	2	0	10
المجموع العام	3	0	87	26	50	11	0	90

توزيع ملفات سنة 2018 حسب مواضيع القطاعات :

2 -8 معاملات مالية وديوانية

المواضيع	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
توظيف جبائي	0	0	4	0	4	0	0	4
معاملات بنكية	0	0	13	6	7	0	0	13
مراجعة وجدولة معاليم	0	0	9	2	7	0	0	9
فوترة	0	0	5	3	0	2	0	5
استخلاص ديون ومستحقات	0	0	16	9	5	2	0	16
استرجاع محجوز	0	0	3	1	2	0	0	3
تأمينات	0	0	1	0	1	0	0	1
معاليم ديوانية	0	0	2	0	2	0	0	2
متفرقات	11	0	12	4	6	2	0	23
المجموع العام	11	0	65	25	34	6	0	76

3 - توزيع ملفات سنة 2018 حسب القطاعات

القطاعات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
خارج الاختصاص	120	0	8	1	3	4	0	128
مسائل عقارية	1	0	85	45	20	20	0	86
معاملات إدارية	11	6	354	175	117	62	0	371
الضمان الإجتماعي	0	0	82	40	33	9	0	82
الحيطة الاجتماعية	3	0	71	41	26	4	0	74
التهيئة الترابية والتعمير	4	2	102	58	21	23	0	108
نشاط اقتصادي	3	0	87	26	50	11	0	90
معاملات مالية وديوانية	11	0	65	25	34	6	0	76
المجموع العام	153	8	854	411	304	139	0	1015

4 - توزيع ملفات سنة 2018

حسب المؤسسات

المؤسسات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
مؤسسات عمومية	16	2	163	78	65	20	0	181
مؤسسات خاصة	4	0	3	1	0	2	0	7
المنظمات القومية	1	0	2	2	0	0	0	3
المجموع العام	21	2	168	81	65	22	0	191

5 - توزيع ملفات سنة 2018
حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
وزارات	92	3	486	243	170	73	0	581
المؤسسات	21	2	168	81	65	22	0	191
ولايات	21	1	109	46	46	17	0	131
بلديات	6	2	84	38	20	26	0	92
متفرقات	13	0	7	3	3	1	0	20
المجموع العام	153	8	854	411	304	139	0	1015

6 - توزيع ملفات سنة 2018 حسب الوزارات وبعض الهياكل

الوزارات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
رئاسة الجمهوريّة	0	0	2	2	0	0	0	2
رئاسة الحكومة	11	0	36	14	13	9	0	47
وزارة العدل وحقوق الإنسان	0	0	1	0	1	0	0	1
وزارة الشؤون الخارجية	0	0	7	3	2	2	0	7
وزارة الدفاع الوطني	4	1	20	5	13	2	0	25
وزارة الشؤون الدينية	0	0	5	4	1	0	0	5
وزارة المالية	0	0	19	6	9	4	0	19
وزارة التنمية والتعاون الدولي	0	0	4	2	2	0	0	4
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحر	10	1	24	12	11	1	0	35
وزارة أملاك الدولة	2	0	52	25	13	14	0	54
وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية	2	0	15	8	6	1	0	17
وزارة النقل	0	0	5	2	3	0	0	5
وزارة التربية	12	0	26	10	9	7	0	38
وزارة الصحة العمومية	6	0	21	11	10	0	0	27
وزارة التكوين المهني والتشغيل	10	0	6	1	3	2	0	16
وزارة الشباب والرياضة والتربية البدنية	1	0	14	6	7	1	0	15
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيات الاتصال	0	0	1	0	1	0	0	1
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم	1	0	2	0	1	1	0	3
وزارة التجارة والصناعات التقليدية	1	1	6	1	4	1	0	8

6 - توزيع ملفات سنة 2018 حسب الوزارات وبعض الهياكل

الوزارات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
المحكمة العقارية	0	0	1	1	0	0	0	1
المحكمة الإدارية	0	0	4	4	0	0	0	4
الإدارة العامة للديوانة	0	0	4	0	3	1	0	4
إدارة الملكية العقارية	0	0	3	2	1	0	0	3
الإدارة العامة للإمتيازات الجبائية	0	0	1	0	0	1	0	1
وزارة الشؤون المحلية والبيئة	1	0	8	5	0	3	0	9
وزارة الداخلية	11	0	99	64	19	16	0	110
وزارة الشؤون الإجتماعية	4	0	35	16	19	0	0	39
وزارة العدل	11	0	41	27	9	5	0	52
وزارة السياحة والصناعات التقليدية	0	0	3	1	1	1	0	3
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	4	0	15	8	7	0	0	19
وزارة الثقافة	0	0	5	2	2	1	0	5
وزارة المرأة والأسرة والطفولة	1	0	1	1	0	0	0	2
المجموع العام	92	3	486	243	170	73	0	581

7 - توزيع ملفات سنة 2018 حسب الولايات

الولايات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
ولاية تونس	1	0	26	13	13	0	0	27
ولاية بنعروس	0	0	5	4	1	0	0	5
ولاية اريانة	0	0	4	1	2	1	0	4
ولاية زغوان	0	0	1	1	0	0	0	1
ولاية بنزرت	2	0	5	2	1	2	0	7
ولاية نابل	0	0	5	2	2	1	0	5
ولاية سوسة	0	0	2	1	1	0	0	2
ولاية المنستير	1	1	1	1	0	0	0	3
ولاية صفاقس	1	0	2	0	1	1	0	3
ولاية قابس	1	0	3	1	1	1	0	4
ولاية قبلي	0	0	2	0	2	0	0	2
ولاية مدنين	0	0	4	1	2	1	0	4
ولاية تطاوين	0	0	1	1	0	0	0	1
ولاية قفصة	2	0	3	0	2	1	0	5
ولاية سيدي بوزيد	4	0	9	3	4	2	0	13
ولاية القيروان	1	0	6	3	2	1	0	7
ولاية القصرين	7	0	11	4	3	4	0	18
ولاية باجة	0	0	3	2	1	0	0	3
ولاية جندوبة	0	0	9	4	3	2	0	9
ولاية الكاف	0	0	2	1	1	0	0	2
ولاية سليانة	1	0	4	1	3	0	0	5
ولاية منوبة	0	0	1	0	1	0	0	1
المجموع العام	21	1	109	46	46	17	0	131

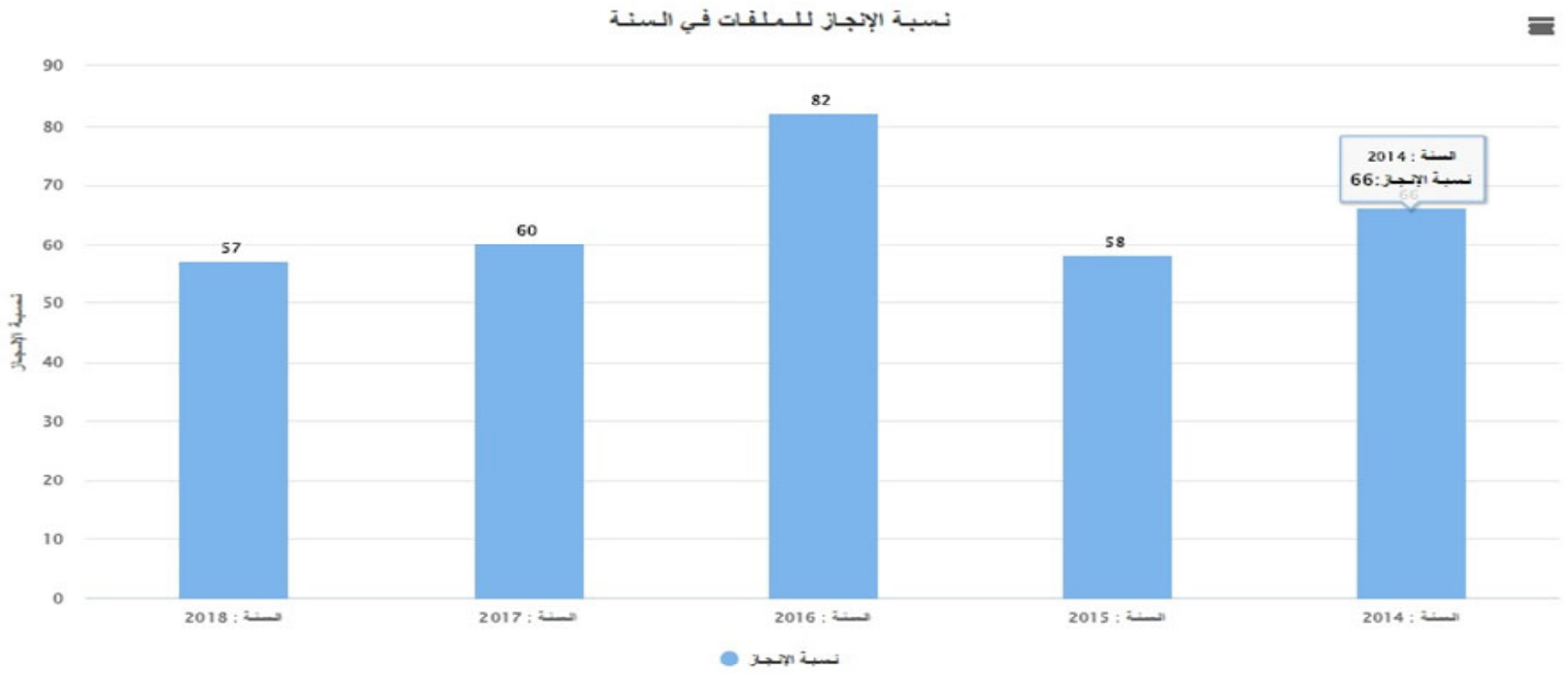
8 – توزيع ملفات سنة 2018 حسب ولايات العارضين

الولايات	حفظ الطلب	عدم وجاهة الطلب	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إجابة الطلب	عدم إجابة الطلب	متابعة	ضم	
تونس	36	2	219	102	84	33	0	257
أريانة	1	1	49	25	12	12	0	51
منوبة	1	0	25	15	7	3	0	26
بن عروس	7	0	71	31	31	9	0	78
نابل	7	0	40	19	13	8	0	47
بنزرت	5	0	42	22	15	5	0	47
زغوان	1	0	3	2	1	0	0	4
سوسة	5	0	24	8	12	4	0	29
المنستير	3	3	11	5	4	2	0	17
المهدية	2	0	14	5	7	2	0	16
صفاقس	4	1	83	43	27	13	0	88
باجة	2	0	19	11	6	2	0	21
جندوبة	4	0	29	12	13	4	0	33
الكاف	1	0	8	5	2	1	0	9
سليانة	9	0	39	21	11	7	0	48
القيروان	7	0	24	11	9	4	0	31
سيدي بوزيد	17	0	35	18	9	8	0	52
القصرين	22	0	50	29	13	8	0	72
قابس	4	0	16	5	5	6	0	20
مدنين	7	1	20	10	5	5	0	28
قفصة	4	0	12	5	6	1	0	16
توزر	0	0	6	1	4	1	0	6
تطاوين	0	0	3	3	0	0	0	3
قبلي	4	0	10	2	7	1	0	14
المجموع العام	153	8	853	411	303	139	0	1014

9- نسب توزيع ملفات سنة 2018 حسب القطاعات

القطاعات	حفظ الطلب	النسبة %	عدم وجاهة الطلب	النسبة %	الملفات المعالجة	النسبة %	النتائج						المجموع	النسبة %
							إجابة الطلب	النسبة %	عدم إجابة الطلب	النسبة %	متابعة	النسبة %		
خارج الاختصاص	120	78.43	0	0	8	0.94	1	0.24	3	0.99	4	2.88	128	12.61
مسائل عقارية	1	0.65	0	0	85	9.95	45	10.95	20	6.58	20	14.39	86	8.47
معاملات إدارية	11	7.19	6	75	354	41.45	175	42.58	117	38.49	62	44.6	371	36.55
الضمان الإجتماعي	0	0	0	0	82	9.6	40	9.73	33	10.86	9	6.47	82	8.08
الحيطة الاجتماعية	3	1.96	0	0	71	8.31	41	9.98	26	8.55	4	2.88	74	7.29
التهيئة الترابية والتعمير	4	2.61	2	25	102	11.94	58	14.11	21	6.91	23	16.55	108	10.64
نشاط اقتصادي	3	1.96	0	0	87	10.19	26	6.33	50	16.45	11	7.91	90	8.87
معاملات مالية وديوانية	11	7.19	0	0	65	7.61	25	6.08	34	11.18	6	4.32	76	7.49
المجموع العام	153		8		854		411		304		139		1015	

10- نـــســـب إنجاز الملفات خلال الخمس سنوات الأخيرة (من سنة 2014 إلى سنة 2018)



ملاحق الجداول الاحصائية

على المستوى الجهوي

1 - التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بصفاقس

- العدد الجملي للمتصلين : 1192
- المعدل الشهري للمتصلين : 99.33
- أهم وسيلة اتصال هي زيارة المقر، إذ بلغ عدد الوافدين 617 بنسبة 51.7 %
- العدد الجملي للعارضين : 323
- عدد العرائض ذكور 169 بنسبة 79 %
- عدد العرائض نساء 45 بنسبة 21 %
- العدد الجملي للملفات : 214
- ولاية صفاقس تمثل وحدها: 49 % (209 ملفا) من مجموع الملفات بإقليم صفاقس
- عدد الملفات المعالجة : 192 بنسبة 90 % من الملفات المفتوحة.
- توزيع العرائض أو الملفات حسب القطاعات :
- خارج الإختصاص: 13 ملفا، بنسبة 6 %
- المعاملات الإدارية 92 ملفا، بنسبة 43 %
- التهيئة الترابية والتعمير: 56 ملفا، بنسبة 26 %
- التغطية الإجتماعية 26 ملفا، بنسبة 12 %

- النشاط الإقتصادي : 15 ملفا، بنسبة 7 %
- المسائل الإجتماعية : 8 ملفا، بنسبة 4 %
- المسائل العقارية 4 ملفا ، 2 %

نسبة الإنجاز أو الإستجابة : 67.71 %

توزيع العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم صفاقس

الولايات	صفاقس	قابس	تطاوين	مدنين	المجموع
عدد العرائض	209	3	0	2	214
خارج الإختصاص	12	1	0	0	13
ع غ مدعمة	9	0	0	0	9
العرائض المعالجة	188	2	0	2	192

- يستخلص من هذا الجدول النقص الفادح للعرائض على مستوى ولايتي قابس ومدنين والغياب الكلي للعرائض على مستوى ولاية تطاوين وقد سبق بيان الأسباب والمقترحات لتلافي ذلك ضمن الفقرتين 5 و6 من معطيات الجهات.

- **نتائج العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم صفاقس**

الولايات	صفاقس	قابس	تطاوين	مدنين	المجموع
تبرير	7	2	0	2	51
إنجاز	130	0	0	0	130
متابعة	11	0	0	0	11
المجموع	188	2	0	2	192

- مع الإشارة وأن هذه النتائج تعبر عن العرائض المعالجة فقط، بعد طرح العرائض الخارجة عن الإختصاص والعرائض الغير مدعمة و الفاقدة للسند الوجيه.

2 - التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بسوسة

- العدد الجملي للمتصلين : 959
- المعدل الشهري للمتصلين : 80
- أهم وسيلة اتصال هي زيارة المقر، إذ بلغ عدد الوافدين 223 بنسبة 23.2 %
- العدد الجملي للعارضين : 264
- عدد العرائض ذكور 196 بنسبة 78 %
- عدد العرائض نساء 55 بنسبة 22 %
- العدد الجملي للملفات : 251
- ولاية سوسة وحدها تمثل : 90.4 % (227 ملفا) من مجموع الملفات بإقليم سوسة
- عدد الملفات المعالجة : 144 بنسبة 57.4% من الملفات المفتوحة.
- توزيع العرائض أو الملفات حسب القطاعات :
- خارج الإختصاص: 71 ملفا، بنسبة 28 %
- المعاملات الإدارية 96 ملفا، بنسبة 38 %
- التهيئة الترابية والتعمير: 45 ملفا، بنسبة 18 %
- التغطية الإجتماعية 14 ملفا ، بنسبة 6 %
- المسائل العقارية 13 ملفا، 5 %

- النشاط الإقتصادي : 9 ملفا ، بنسبة 4 %
- المسائل الإجتماعية : 3 ملفا ،بنسبة 1 %
- نسبة الإنجاز أو الإستجابة : 39.58 %

توزيع العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم سوسة

الولايات	سوسة	المنستير	القيروان	المهدية	المجموع
عدد العرائض	227	17	4	3	251
خارج الإختصاص	69	2	0	0	71
ع غ مدعمة	30	3	2	1	36
العرائض المعالجة	128	12	2	2	144

- يستخلص من هذا الجدول النقص الفادح للعرائض على مستوى ولايتي القيروان والمهدية وقد سبق بيان الأسباب والمقترحات لتلافي ذلك ضمن الفقرتين 5 و6 من معطيات الجهات .

- الفقرة 7 صفحة 52 تتعلق بتوزيع الملفات حسب الولايات على مستوى التمثيليات اللإقليمية

- الفقرة 8 صفحات 54- 57 تتعلق بترتيب الولايات حسب عدد العرائض

نتائج العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم سوسة

الولايات	سوسة	المنستير	القيروان	المهدية	المجموع
تبرير	70	11	1	1	83
إنجاز	55	1	0	1	57
متابعة	3	0	1	0	4
المجموع❖	128	12	2	2	144

- ❖ مع الإشارة وأن هذه النتائج تعبر عن العرائض المعالجة فقط، بعد طرح العرائض الخارجة عن الإختصاص والعرائض الغير مدعمة والفاقدة للسند الوجيه.

3 - التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بقفصة

- العدد الجملي للمتصلين : 670
- المعدل الشهري للمتصلين : 56
- أهم وسيلة اتصال هي زيارة المقر ، إذ بلغ عدد الوافدين 335 بنسبة 50 %
- العدد الجملي للعارضين : 195
- عدد العرائض ذكور 96 بنسبة 77 %
- عدد العرائض نساء 29 بنسبة 23 %
- العدد الجملي للملفات : 125
- ولاية قفصة وحدها تمثل : 88 % (110 ملفا) من مجموع الملفات بإقليم قفصة
- عدد الملفات المعالجة : 88 بنسبة 70.4 % من الملفات المفتوحة.
- توزيع العرائض أو الملفات حسب القطاعات :
- خارج الإختصاص: 15 ملفا ، بنسبة 12 %
- المعاملات الإدارية 96 ملفا ، بنسبة 38 %
- التهيئة الترابية والتعمير: 16 ملفا ، بنسبة 13 %
- المسائل الإجتماعية 9 ملفا ، بنسبة 7%
- النشاط الإقتصادي : 5 ملفا ، بنسبة 4 %

- التغطية الإجتماعية 8 ملفا، بنسبة 6.4%
- المسائل العقارية 2 ملفا، 1.6 %
- نسبة الإنجاز أو الإستجابة : 66.67 %

- **توزيع العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم قفصة**

الولايات	قفصة	القصرين	توزر	سيدي بوزيد	قبلي	المجموع
عدد العرائض	109	12	3	0	0	124
خارج الإختصاص	35	1	0	0	0	36
ع غ مدعمة	1	0	0	0	0	1
العرائض المعالجة	73	11	3	0	0	87

- يستخلص من هذا الجدول النقص الفادح للعرائض على مستوى ولاياتي القصرين وتوزر والغياب الكلي للعرائض على مستوى ولايتي قبلي وسيدي بوزيد وقد سبق بيان الأسباب والمقترحات لتلافي ذلك ضمن الفقرتين 5 و6 من معطيات الجهات .

- **الفقرة 7 صفحة 52 تتعلق بتوزيع الملفات حسب الولايات على مستوى التمثيليات اللإقليمية**
- **الفقرة 8 صفحات 54- 57 تتعلق بترتيب الولايات حسب عدد العرائض**

- **نتائج العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم قفصة**

الولايات	قفصة	القصرين	توزر	سيدي بوزيد	قبلي	المجموع❖
تبرير	22	6	0	0	0	28
إنجاز	47	5	3	0	0	55
متابعة	4	0	0	0	0	4
المجموع❖	73	11	3	0	0	87

❖ مع الإشارة وأن هذه النتائج تعبر عن العرائض المعالجة فقط، بعد طرح العرائض الخارجة عن الإختصاص والعرائض الغير مدعمة والفاقدة للسند الوجيه.

4 - التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بالكاف

- العدد الجملي للمتصلين : 533
- المعدل الشهري للمتصلين : 44.42
- أهم وسيلة اتصال هي زيارة المقر، إذ بلغ عدد الوافدين 398 بنسبة 47.6 %
- العدد الجملي للعارضين : 368
- عدد العرائض ذكور 194 بنسبة 55 %
- عدد العرائض نساء 156 بنسبة 45 %
- العدد الجملي للملفات : 350
- ولاية الكاف وحدها تمثل :89.1 % (312 ملفا) من مجموع الملفات بإقليم قفصة
- عدد الملفات المعالجة : 52 بنسبة 14.8 % من الملفات المفتوحة ويمثل ذلك نسبة متدنية جدا (وقد سبق تفسير ذلك بالعدد الكبير للعرائض من خارج الإختصاص (181 / 350) في قضايا مدنية تهم الشكاوى والخلافات الشخصية مثل الطلاق والنفقة وغيرها و كذلك العرائض الغير مدعمة والفاقدة للسند الوجيه (117 / 350).
- توزيع العرائض أو الملفات حسب القطاعات :
- خارج الإختصاص: 181 ملفا، بنسبة 52 %

- المعاملات الإدارية 73 ملفا، بنسبة 21 %
- المسائل الإجتماعية 44 ملفا، بنسبة 13 %
- التغطية الإجتماعية 35 ملفا، بنسبة 10%
- التهيئة الترابية والتعمير: 7 ملفا، بنسبة 2 %
- المسائل العقارية 8 ملفا، 2 %
- النشاط الإقتصادي : 2 ملفا، بنسبة 1 %
- نسبة الإنجاز أو الإستجابة : 40.38 %

- توزيع العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم الكاف

الولايات	الكاف	سليانة	جندوبة	المجموع
عدد العرائض	312	23	15	350
خارج الإختصاص	165	9	7	181
ع غ مدعمة	104	10	3	117
العرائض المعالجة	43	4	5	52

- يستخلص من هذا الجدول النقص الكبير في عدد العرائض على مستوى ولايتي سليانة وجندوبة مقارنة بولاية الكاف وقد سبق بيان الأسباب والمقترحات لتلافي ذلك ضمن الفقرتين 5 و6 من معطيات الجهات.

- **الفقرة 7 صفحة 52 تتعلق بتوزيع الملفات حسب الولايات على مستوى التمثيليات اللإقليمية**
- **الفقرة 8 صفحات 54- 57 تتعلق بترتيب الولايات حسب عدد العرائض**

- نتائج العرائض حسب الولايات التابعة لإقليم الكاف

الولايات	الكاف	سليانة	جندوبة	المجموع❖
تبرير	24	2	2	28
إنجاز	17	2	2	21
متابعة	2	1	0	3
المجموع❖	43	5	4	52

- مع الإشارة وأن هذه النتائج تعبر عن العرائض المعالجة فقط، بعد طرح العرائض الخارجة عن الاختصاص والعرائض الغير مدعمة والفاقدة للسند الوجيه.

فهرس الـــمـــلاحق الإحصائية

على المستوى المركزي

العـــــــنـــــــوان	الصفحة
1- تـوزيـع الـعـارضـيـن سـنـة 2018 حـسـب الـقـطـاعـات	207
2- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب مـواضـيـع الـقـطـاعـات	208
3- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب الـقـطـاعـات	216
4- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب الـمـؤسـسـات	217
5- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب الـهـيـاكـل الإداريـة	218
6- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب الـوزارات وبعض الهياكل	219
7- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب الـولايـات	221
8- تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب ولايـات الـعـارضـيـن	222
9- نـسـب تـوزيـع مـلـفـات سـنـة 2018 حـسـب الـقـطـاعـات	223
10- نسبة انجاز الملفات خلال الخمس سنوات الأخيرة (من 2014 إلى 2018)	224

على المستوى الجهوي

العـــــــنـــــــوان	الصفحة
11- التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بصفاقس	227
12- التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بسوسة	230
13- التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بقفصة	233
14- التمثيلية الإقليمية للموفق الإداري بالكاف	236

فهرس التحليل الإحصائي

العنـــوان	الصفحة
I – التحليل الإحصائي لسنة 2018 حوصلة عامّة على المستوى الوطني	19
1 – العدد الجملي للمتصلين	19
2 – العدد الجملي للعارضين على المستوى الوطني	25
3 – العدد الجملي للملفات أو العرائض	25
4– توزيع الملفات حسب النوع الإجتماعي	26
5– توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب القطاعات	26
6– توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب الولايات	28
7 – الملفات المعالجة	30
8 – الإنجاز على المستوى الوطني	31
9 – تطور نسبة الإنجاز أوالإستجابة على المستوى الوطني	31
II – المعطيات الإحصائية على المستوى المركزي	33
1 – تطورعدد المتصلين	33
2 – معدلات عدد المتصلين خلال السنة	33
3– توزيع عدد المتصلين حسب وسائل الاتصال	34
4– العدد الجملي للعارضين أو المرتفقين على المستوى المركزي	35
5– الملفات المفتوحة	35

الـــعنـــوان	الصفحة
6 – توزيع الملفات حسب النوع الإجتماعي	37
7 – توزيع الملفات حسب القطاعات	37
8 – جدول مقارن لتوزيع الملفات حسب القطاعات خلال سنتي 2017 و2018	38
9 – توزيع ملفات المعاملات الإدارية حسب القطاعات	39
10– توزيع الملفات حسب الهياكل الإدارية	40
11– نسب الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية	41
12 – نتائج الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية	42
III .معطيات الجهات خلال سنة 2018	45
1 – العدد الجملي للمتصلين بالجهات	45
2 – العدد الجملي للعارضين بالجهات	46
3– العدد الجملي للملفات بالجهات	47
4– مقارنة عدد الملفات المفتوحة بعدد العارضين	48
5– عدد العارضين حسب النوع الإجتماعي بالجهات	49
6 – توزيع الملفات حسب القطاعات على المستوى الجهوي	51
7– توزيع الملفات حسب الولايات على مستوى التمثيليات الإقـــليمية	52
8– ترتيب الولايات حسب عدد العرائض	54
9– نسبة الإنجاز أو الإستجابة على المستوى الجهوي	57

الـــفـــهـــرس

الموضوع	الصفحة
المقدمة	5
الموفق الإداري في أرقام	17
التحليل الاحصائي	19
نماذج من المفات المعالجة حسب أهمية القطاعات	59
- الحقوق المدنية	61
- تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة	63
- إنصاف ذوي الاحتياجات الخاصة	73
- التعدي على الحرية الذاتية	79
- الحق في التنقل	85
- المناظرات وما يشوبها من إخلالات	89
- الحق في الصحة	97
- الحقوق الثقافية والتربية	101
- الحقوق العمرانية والبيئية	107
- الحقوق الاجتماعية	139
- الحقوق الاقتصادية والمالية	161

الموضوع	الصفحة
النشاط الوطني والدولي للموفق الإداري	183
الخاتمة	195
الملاحق	203
- ملاحق الجداول الاحصائية على المستوى المركزي	205
- ملاحق الجداول الاحصائية على المستوى الجهوي	225
- فهرس الملاحق الاحصائية	239
- فهرس التحليل الاحصائي	241
- الفهرس العام	243