الجمهورية التونسية

رئاسة الجمهورية

الموفق الإداري

التقرير السنوي السادس والعشرون

2019

بالحوار والإنصاف

يســـوّى كـــــل خـــلاف

الـــمـــقـــــدمـــة

المقدمة

إن كلّ عمل في حاجة إلى تقييم وتقويم عبر الزمن وإلا أصابه التكلس والوهن لذلك تضمن التقرير السنوي عـ24ـدد لسنة 2017 بأنه على إثر عملية تقييم شاملة وموضوعية تمّ إعداد استراتيجية عمل جديدة مبنيّة على محورين أساسيين الأول يتعلق بإصلاح أدوات التواصل وأساليب العمل والثاني يتمحور حول تطوير المناهج التوفيقية استئناسا بالتجارب الأجنبية، حتى تصبح أكثر نجاعة وأحسن جدوى.

إن أجزاء هامة من الإستراتيجية تستوجب تعديل القوانين والأوامر المنظمة لمصالح التوفيق، ولئن كثرت الوعود فإن الوفاء فيها ظلّ مفقودا فبقدر ما تم اهتمام الحكومة بفريق المواطن الرقيب عبر توسيع مجال تدخله وتطوير آليات عمله بوصفه حسب إستراتيجية الحكومة يرمي إلى إصلاح الإدارة من الداخل فإن مصالح التوفيق شأنها شأن مكاتب العلاقات مع المواطن مازلت تعمل في ظل أوامر قديمة مرّ عليها أكثر من ربع قرن دون تطوير وظلّت تفتقر للموارد البشرية والمادية واللوجستية، وتشهد إنتشارا لمكاتب توفيق داخل الوزارات والمؤسسات تفتقد بطبيعتها إلى الاستقلالية والحياد ودون ربطها بمصالح الموفق الإداري.

أليس دعم آليات الحوار والتوفيق أنجع من دعم أدوات المطافي لحلّ الخلافات والنزاعات. رغم كلّ ذلك شرعنا في تطبيق الإستراتيجية

تدريجيا بإصلاح أدوات التواصل والعمل وقد وضحنا ذلك في التقرير السابق (2018).

انطلاقا من أن الموفق هو بالأساس حسب المعايير الدولية مدافع عن الحقوق وينظر في الملفات ويرتبها حسب مواضيعها فإن الإستراتيجية الجديدة تضمنت إعادة تبويب العرائض وترتيبها حسب المسائل المطروحة والحقوق المتعلقة بها وليس حسب الوزارات والإدارات المتعامل معها.

ولئن شرعنا منذ سنة 2017 في عرض عينات من الإشكاليات العامة طبقا للتقسيم الجديد فإنّ ترتيب الملفات وتخزينها إلكترونيا قد استغرق فترة تجريبية قوامها التنسيق بين مختلف المصالح ولم نشرع في العمل كلّيا بالمنظومة الجديدة إلا بداية من شهر جانفي 2019، وإن الإحصائيات الواردة بهذا التقرير تبين ذلك بوضوح. إن الأمر عـ1126ـدد لسنة 1996 الصادر في 15 جوان 1996 أحدث في فصله الثالث عشر أربع خلايا توفيق الأولى مكلفة بالتوفيق مع وزارات السيادة والجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت العمومية التابعة لها والثانية مكلفة بالتوفيق مع الوزارات ذات الاختصاص الاقتصادي والمالي والثالثة مع الوزارات ذات الاختصاص الاجتماعي والثقافي والرابعة مع الوزارات ذات الاختصاص التقني والفني.

إن هذا التقسيم الفريد من نوعه في العالم جاء مبتورا لم يشمل كافة الاختصاصات وكل الوزارات والمؤسسات ومن بينها رئاسة الحكومة والبرلمان ، كما أنه لم يشمل التوفيق مع المنظمات الوطنية ومع المؤسسات الخاصة التي تدير بعض المرافق العمومية وكذلك المؤسسات الأجنبية

المتواجدة بالبلاد التونسية أو حتى مؤسسات الأمبودسمان والتوفيق خارج البلاد. نظرا لكل تلك النقائص لم يقع العمل بذلك التقسيم وتم منذ السنوات الأولى الاعتماد على القطاعات والمواضيع عند قبول الملفات وضبطها وتسجيلها ومعالجتها وإحصائها صلب التقارير السنوية (المعاملات الإدارية - الضمان الاجتماعي والحيطة الاجتماعية - التهيئة الترابية والتعمير - المسائل العقارية - النشاط الاقتصادي - المعاملات المالية والديوانية).

انطلاقا من الإستراتيجية الجديدة واستنادا إلى تجربة مصالح التوفيق على امتداد ربع قرن وإلى التجارب الأجنبية الرائدة اتضح جليّا أن التقسيم المعمول به غير دقيق غير متوازن ولا يشمل كافة أعمال الموفق فالمعاملات الإدارية على سبيل المثال قسم عام وفضفاض لا يؤدي المعنى المميز للعمل التوفيقي ويمكن أن يشمل كل المواضيع دون ترتيب وهكذا أستحوذ سنويا على أعلى نسبة من الإحصائيات إن العمل التوفيقي يتعلق بالحقوق موضوع العرائض قصد معالجتها وإرجاعها إلى أصحابها ورفع المظالم عن أهلها.

كما تولينا سنة 2019 تطوير النماذج الإحصائية لإبراز مدى تفاعل الإدارة مع مساعي الموفق الإداري، إذ أحدثنا جدولا جديدا يبين بوضوح أعداد الإستجابة الإدارية للتدخلات ونسبتها ومعدل مدتها وكذلك عدد عدم الإستاجبة ونسبتها ومعدل مدتها، وقد أبرزت تلك الجداول أن وزارة الشؤون الاجتماعية عالجت سنة 2019، 28 ملفا من 30 وأن نسبة استجابتها

بلغت 93 بالمائة، أما وزارة التعليم العالي فقد عالجت 11 ملفا من مجموع 13 ملفا وقد كانت نسبة استجابتها 85 بالمائة، في حين أن رئاسة الحكومة عالجت 4 ملفات من مجموع 51 ملف أي بنسبة 8 بالمائة.

أما بالنسبة للولايات فقد عالجت بلدية تونس 12 ملفا من مجموع 19 ملفا أي بنسبة 63 بالمائة في حين أن بلدية قليبية عالجت 5 ملفات من مجموع 6 أي بنسبة 83 بالمائة.

أما بالنسبة للمؤسات التي تدير مرافق عمومية فقد تميزت الصناديق الاجتماعية بنسبة معالجة للملفات بمعدل 80 بالمائة، أما الشركة التونسية للكهرباء والغاز فقد عالجت 8 ملفات من مجموع 13 ملفا أي بنسبة 73 بالمائة.

لقد تم التأكيد مجددا في التقرير السنوي الحالي على أن مهام التوفيق هي الدفاع عن الحقوق المشروعة فكان عنوان التقرير السنوي عـ24ـدد **"الدفاع عن الحق واجب والقيام بالواجب مسؤولية"** كما تمّ منذ سنة 2019 توزيع الملفات وتخزينها طبقا للحقوق حسب المعايير الدولية (الحقوق المدنية والسياسية - الحقوق الاقتصادية والاجتماعية - الحقوق الثقافية والتربوية - الحقوق العمرانية والبيئية).

ولما كان الدفاع في إطار التوفيق لا يتم إلا عبر الحوار واعتماد الإنصاف مكملا للقانون فقد جاء التقرير السنوي عـ25ـدد تحت عنوان **"تلازم الحق والواجب مفتاح العدل والإنصاف والنمو والإصلاح"** وبالنسبة للتقرير الحالي ركزنا مجددا على الحوار والإنصاف نظرا لأهميته وجعلناه شعارنا. **"بالحوار والإنصاف يسوّى كلّ خلاف"**.

وتجسيما لهذا الشعار نورد عيّنة من رسائل الشكر الواردة على مؤسسة الموفق الإداري :

سيدي الموفق الإداري كل الشكر والتقدير والاحترام على رحابة صدركم و اهتمامكم الكبير و الغير عادي بمشاكلنا بالمقارنة مع بقية الادارات.

سيدي في تعاملنا معكم نشعر اننا في قمة القيمة الإنسانية. نشعر اننا مواطنين باتم معنى الكلمة. سيدي هذه حقيقة اقل شيئ من واجبنا ان نصرح بها على رؤوس الملأ

بوركتم و بورك كل من يعمل معكم وفقكم الله

إن الموفق أو الأمبودسمان ليس بمثابة القاضي الذي ينظر في الدعاوي ويصدر أحكامه ويؤسسها على القانون وهو ليس بمثابة المحكم الذي تلتجئ إليه الأطراف المتنازعة للفصل بينها طبقا للإطار المضبوط صلب لائحة التحكيم وهو ليس بمثابة المستشار الذي يبدي رأيه فقط دون متابعة.

إن الموفق الإداري ينظر في العرائض الواردة عليه ليعالجها طبقا لآليات التوفيق وتقريب وجهات النظر. إن مصالح التوفيق ليست صندوق بريد تقبل الشكاوي وترسلها على حالتها إلى الهيئات المعنية وتقبل الردود وتحيلها على حالتها إلى المتظلمين وليست وكالة أخبار بل هي مؤسسة نظر وتحقيق

تتمتع بصلاحيات عديدة وإن كانت منقوصة ، تمكنها من القيام بدورها التوفيقي أهمها المراسلات المعللة والجلسات الحوارية والتوجهات الميدانية والرقابة الإدارية والتقارير الخاصة والسنوية والتوصيات. هي إطار حوار متواصل قصد حل المشاكل التي تنجم بين المؤسسات التي تدير مرافق عمومية وبين مستعملي تلك المرافق ، ولكي يكون الحوار مفيدا ومسؤولا وناجعا يجب أن يتحلى كافة أعوان وإطارات مصالح التوفيق بالجدية والحياد، والكفاءة والنجاعة ومعاملة كافة الأطراف باحترام والتعامل معهم على قدم المساواة بأخلاق عالية واكتساب ثقتهم بتوخي حسن الإصغاء والاستماع والاجتهاد في الدفاع والإقناع.

وفي هذا الإطار عقد الموفق ومساعدوه عدّة جلسات عمل داخل مقرات المؤسسة أو خارجها أفضت إلى حلول ناجعة سواء بإنصاف بعض الفئات المهمشة أو المؤسسات الصغرى أو بتفويض الموفق لاقتراح الحلول أو عدول الإدارات عن موقفها الأول الخاطئ وإبداله بموقف بناء ومنصف وتتضمن العينات صلب هذا التقرير عرضا لبعض تلك الحوارات الناجعة. كما دأب الموفق الإداري على عقد جلسات عمل دورية مع المنسقين ومكاتب العلاقة مع المواطن قصد تحديث الإدارة وخدمة المواطن بكفاءة ونجاعة ومسؤولية.

إن الموفق يستند عند نظره في العرائض إلى القانون إلا أن القانون قد يكون منقوصا لم يتعرض إلى الحالات موضوع بعض العرائض أو غامضا يقبل تأويلات عديدة ومتضاربة أو متناقضا يستوجب التوضيح والمراجعة.

إن المرتفق الذي يعجز عن استرداد حقه عن طريق عدالة القانون ويتوه بين أروقة الإدارات والمحاكم قد يشعر باليأس والإحباط ورغم ذلك يبقى أمله معلقا على الإنصاف. أليست العدالة الصارمة غالبا ما تكون ظالمة والإنصاف كثيرا ما ينتشل الفئات المهمشة والضعيفة. إن الإنصاف يوضح القانون ويكمله ويدفع المشرع إلى تعديله وفقه القضاء إلى إصلاحه.

إن الإنصاف هو جوهر العمل التوفيقي وكما قال فولتار "**الإنصاف يأتي قبل العدالة**" إلا أن الإنصاف لم يحض بالعناية الكافية في بلادنا رغم أهميته ونجاعته في معالجة عرائض التوفيق لم تتضمنه الأوامر المنظمة لمصالح التوفيق بل اشار إليه تلميحا الفصل الثامن من الأمر عـ1126ـدد لسنة 1996 المؤرخ في 15 جوان 1996 عندما نصّ بأن الموفق الإداري إذا تبين له أنّ الشكوى قائمة على سند وجيه يمكنه أن يرفع كلّ التوصيات اللازمة لفض النزاع إلى الجهات المعنيّة.

وعلى خلاف ذلك فإن عديد القوانين المقارنة أستندت إلى الإنصاف ونصّت عليه صراحة في العمل التوفيقي، فالمشرع الفرنسي على سبيل المثال أكّد بأنه إذا تبين للموفق الجمهوري (المدافع عن الحقوق حاليا) بمناسبة النظر في شكوى أن تطبيق النصوص القانونية والترتيبية يؤدّي إلى حيف فإنه بإمكانه أن يوصي الإدارة المعنية بالسعي إلى حلّ يسمح بتسوية الوضعية على أساس الإنصاف وأن يقترح الحلول التي يراها كفيلة بتدارك ذلك الحيف ومكن أيضا الموفق الجمهوري من نشر تقاريره الخاصة التي تبين خطأ الإدارة وتعسّفها بالرائد الرسمي وإنّ في ذلك ضغط معنوي على الإدارة أثبت جدواه.

إنّ تجربة الموفق الإداري بيّنت أن الإنصاف لايحضى في بلادنا بأهميّة كبيرة إذ أنّ الإدارة كثيرا ما تصرّ على التمسك بالقانون خاصّة إذا كان إلى جانبها وحتى إن كان صارما وظالما وكثيرا ما تستغرق فترة الجدل والحوار معها وقتا طويلا قد يتسبب في ضياع الحق لذلك لا بدّ من تقنين الإنصاف كأداة عمل أساسية لدى الموفق وجعل الإتفاقيات المبرمة على أساسه ملزمة للطرفين. حتى لا تتحمل الأطراف التي ساهمت في الحلّ التوفيقي التتبعات القضائية والمساءلة التأديبية ، لأن الإنصاف يتجاوز العدالة من أجل تحقيق العدل.

يتضمن هذا التقرير على غرار ما سلف عدة محاور استندت إلى التطبيقة الجديدة وشملت الملفات المفتوحة التي تمت متابعتها دراسة ومراسلة ومعالجة مرورا بالصعوبات التي تمّ رصدها وصولا إلى المقترحات والتوصيات. أملنا وطيد في أن يتمّ عرضها وتنظيم حوار جادّ وبناء حولها :

1- المقدمة

2- الموفق في أرقام

3- التحليل الإحصائي

4- نماذج من الملفات المعالجة حسب أهمية القطاعات :

أ - الحقوق المدنية والسياسية

- **الحق في العمل**
- **الحقّ في التنقل**

- ❖ الحقّ في الصحّة
- ❖ معضلة عدم تنفيذ الأحكام
- ❖ حق النفاذ إلى المعلومة
- ❖ الحوكمة الإدارية ومكافحة الفساد

ب ـ الحقوق التربوية والثقافية.

ج ـ الحقوق العمرانية والبيئية.

د ـ الحقوق الاجتماعية

هـ ـ الحقوق الاقتصادية والمالية

5- النشاط الوطني والدولي للموفق الإداري

6- الخاتمة.

7- الملاحق

- فهرس التحليل الإحصائي
- الجداول الإحصائية

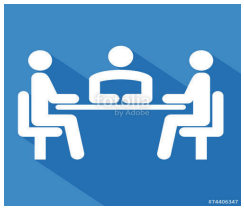
8- الفهرس

الموفق الإداري في أرقام (سنة 2019)

عدد المتصلين
بصفة عامة

9263

عدد مقابلات وجلسات عمل
الموفق الإداري



752

عدد المتصلين هاتفيا

4389

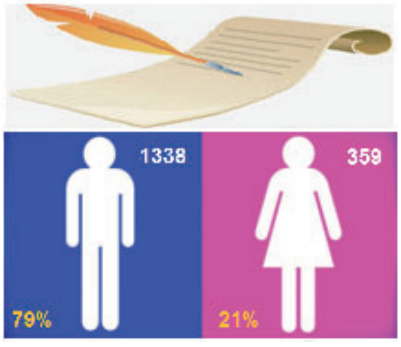
عدد الوافدين

3360

عدد المتصلين عن طريق
البريد

1514

عدد العرائض



1697

عدد العارضين

4191

نسبة الإنجاز

% 58.25

الحقوق المدنية والسياسية

663

الحقوق الاجتماعية

290

الحقوق العمرانية والبيئية

321

الحقوق الاقتصادية والمالية

193

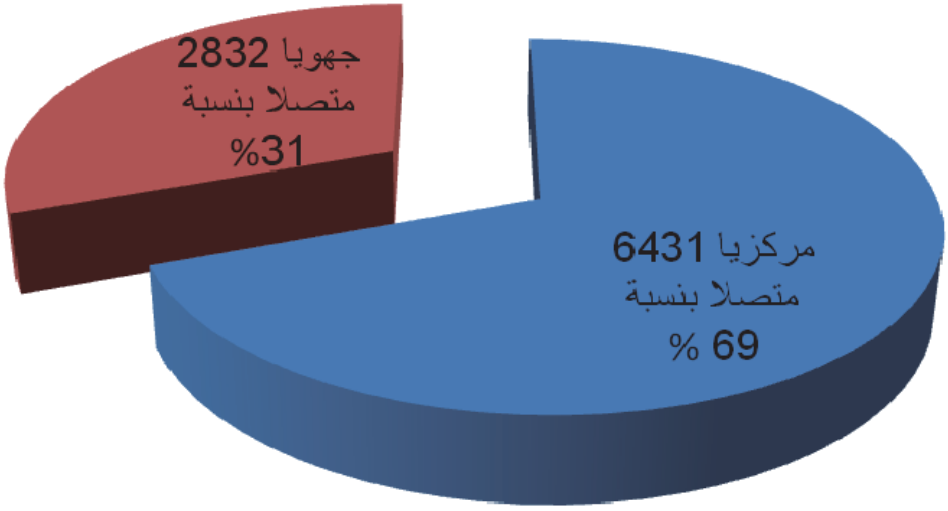
التحليل الإحصائي لسنة 2019

حوصلة عامّة

على المستوى الوطني

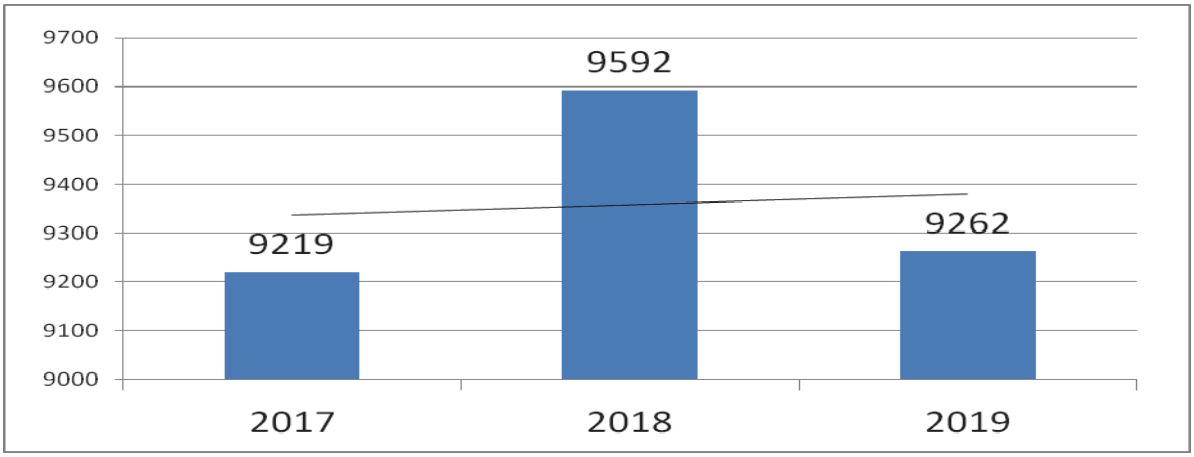
1 - العدد الجملي للمتصلين :

بلغ العدد الجملي للمتصلين مركزيا وجهويا **9263** متصلا، سواء عن طريق الزيارات المباشرة أوعن طريق البريد أو عن طريق الهاتف وذلك في حدود **69** % مركزيا و**31** % جهويا.



العدد الجملي للمتصلين على المستوى الوطني : 9263

تطور عدد المتصلين خلال الفترة : 2017-2019



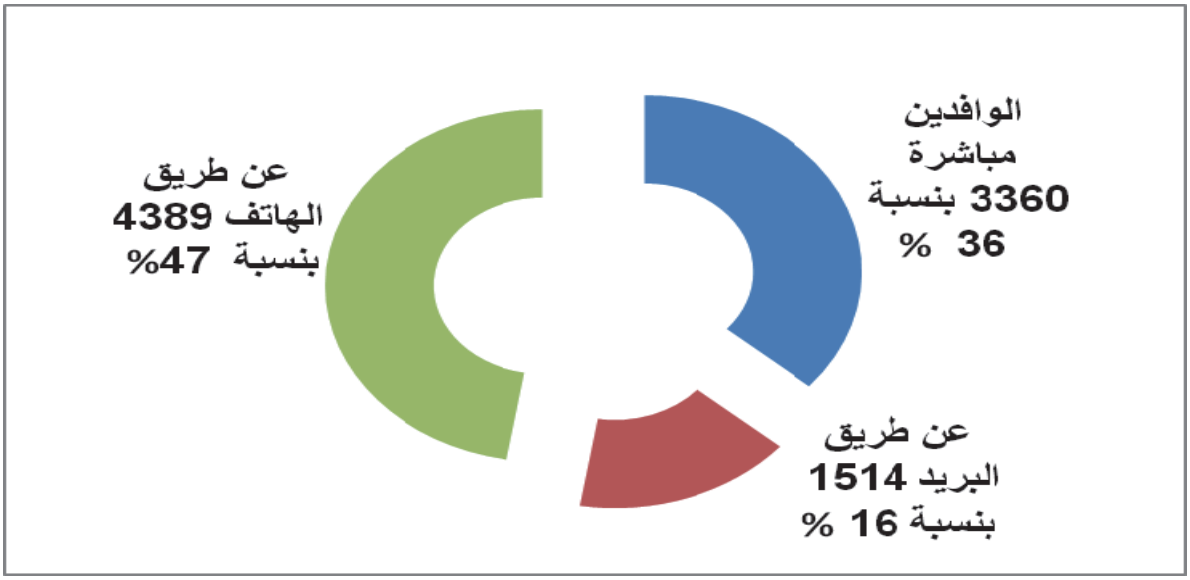
يتبين من خلال هذا الجدول تقلص عدد المتصلين بمصالح الموفق الإداري على المستوى الوطني خلال سنة 2019 مقارنة بالسنة المنقضية 2018 **بفارق سلبي (329 -)** و بنسبة **(3.5 % -)** مقارنة بسنة 2018 وبزيادة طفيفة **(0.4 %+)** مقارنة بسنة 2017 .

ويفسر ذلك بالأساس بتقلص عدد الوافدين بصفة مباشرة مقارنة بالسنة الفارطة (3707/3360) مقابل إرتفاع نسبي في الإتصال عن طريق البريد (1591/1514) وعن طريق الهاتف (4294/4389).

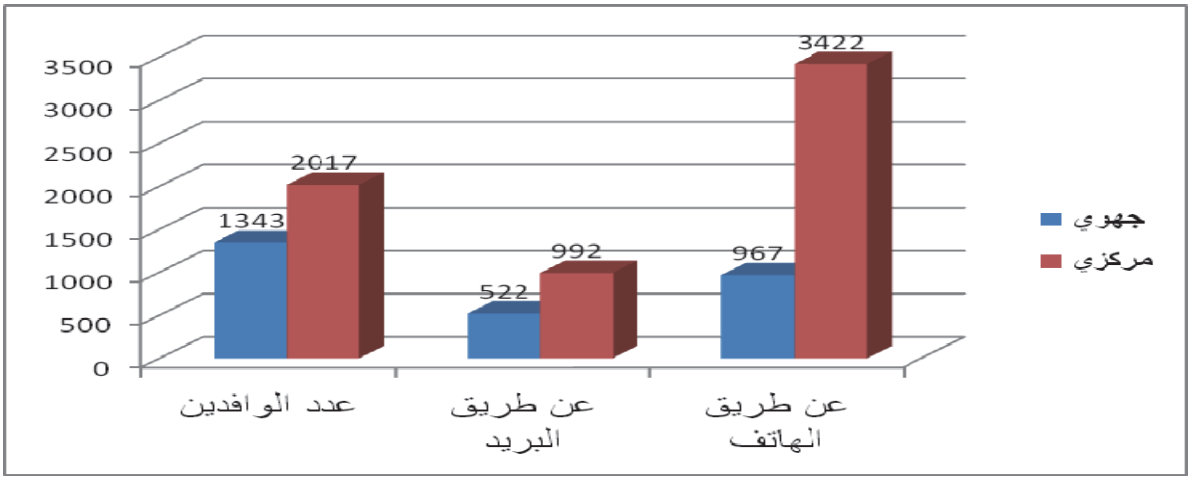
ويتوزع عدد المتصلين مركزيا وجهويا خلال سنة 2019 كما يلي :

المتصلين	مركزي	جهوي	وطني
الوافدين مباشرة	2017	1343	**3360**
عن طريق البريد	992	522	**1514**
عن طريق الهاتف	3422	967	**4389**
مجموع المتصلين	**6431**	**2832**	**9263**

المتصلين على المستوى الوطني



عدد المتصلين مركزيا وجهويا



يمثل الاتصال الهاتفي على المستوى المركزي والوطني خلال سنة 2019 أعلى نسبة اتصال (**4389 متصلا** بنسبة **47 %**).

بينما يمثل عدد الوافدين مباشرة على المستوى الوطني سواء على المستوى المركزي أو الجهوي نسبة محترمة (**3360** وافدا بنسبة **36%**).

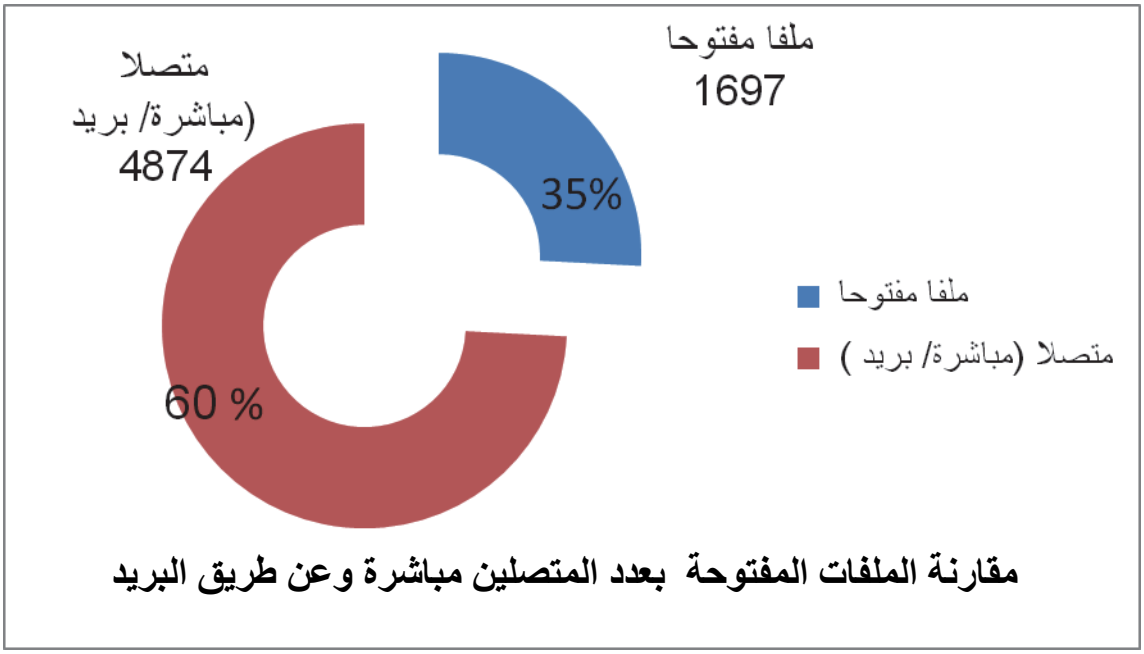
ويمثل الاتصال البريدي (سواء عن طريق البريد العادي أو عن طريق البريد الإلكترونى أو بواسطة الفاكس)المستوى الأدنى في الاتصال مركزيا وجهويا ووطنيا (**1514** بنسبة **16%**).

وجاري العمل حاليا على سحب التطبيقات الإعلامية الخاصة بالبريد الإلكترونى على هياكلنا الجهوية.

مع الإشارة وأنه في إطار مواكبة وسائل الاتصال الحديثة ورقمنة الإدارة تم إنجاز تطبيقة إعلامية صلب **البوابة** الخاصة بالموقع الإلكترونى للموفق الإداري www.mediateur.tn لقبول ومتابعة العرائض عن طريق **البريد الإلكتروني** للموفق الإداري mediateur.administratif@mediateur.tn وكذلك عن طريق **تطبيقة محمولة** خاصة بالهاتف الجوال، يمكن من خلالها للمواطنين الإتصال بمصالحنا لتبليغ ومتابعة عرائضهم . كما يمكن الإتصال والإنصات والتفاعل مع مشاغل العارضين من خلال **شبكة التواصل الإجتماعي** الخاصة بالموفق الإداري حيث بلغ مجمل العرائض التى تم تقديمها عن طريق الوسائط الإلكترونية **100** عريضة خلال سنة 2019.

ويبقى **الإتصال المباشر** هو الأجدى بالنسبة للمرتفقين أو العارضين أصحاب الوضعيات المتأكدة والصعبة الذين لم يتوصلوا إلى إيجاد حلول لإشكالياتهم ونزاعاتهم مع الإدارة سواء بالإتصال 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 : **35 %** (4874/1697) وذلك بدون اعتبار الإتصال الهاتفي.



مقارنة الملفات المفتوحة بعدد المتصلين مباشرة وعن طريق البريد

على المستوى المركزي : 34 % (1023 ملف على 3009 متصل مركزي)

- **على المستوى الجهوي : 36 %** (674 ملف على 1865 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 الإتصالات الهاتفية فهي تتعلق في مجملها بالإرشاد والتوجيه والمتابعة .

وهنا وجب التوضيح بأن الفرق الكبير بين عدد المتصلين مباشرة أو عن طريق البريد وعدد الملفات الفتوحة 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 60 % من مجمل الملفات المفتوحة وطنيا (1697/1023) بينما يمثل المتصلون على المستوى المركزي نسبة 69 % من المتصلين على المستوى الوطني (6431 / 9263).

- تمثل الملفات المفتوحة جهويا نسبة 40 % من مجمل الملفات المفتوحة وطنيا (674 / 1697) بينما يمثل المتصلون على المستوى الجهوي نسبة 31 % من المتصلين على المستوى الوطني (2832 /9263).

2 - العدد الجملي للعارضين على المستوى الوطني

- **عدد العارضين على المستوى الوطني : 4191**
- **عدد العارضين على المستوى المركزي : 3074 (73 %)**
- **على العارضين على المستوى الجهوي : 1117 (27 %)**

3 - العدد الجملي للملفات أو العرائض :

- **عدد الملفات على المستوى الوطني : 1697**
- **على المستوى المركزي : 1023 (60 %)**
- **على المستوى الجهوي : 674 (40 %)**

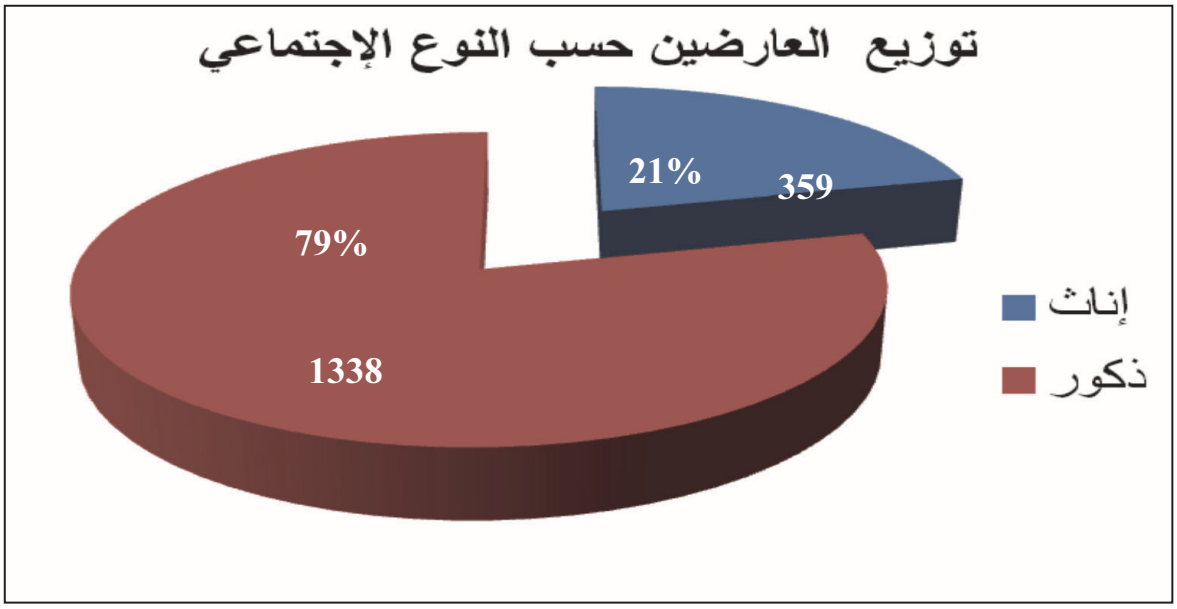
- **تم في سنة 2019** فتح **1697** ملف منها 1023 على المستوى المركزي بنسبة 65 % و674 ملف على المستوى الجهوي وذلك بنسبة 35 %.

- تمثل العرائض والتي بموجبها يتم فتح ملفات لمعالجتها نسبة **40.4 %** (4191/1697) من مجموع عدد العارضين على المستوى الوطني. وذلك باعتبار العرائض الجماعية المتعلقة بنفس الموضوع ونفس أطراف النزاع سواء من جهة العارض أو العارضين ومن جهة الهيكل الإداري المشتكى به. ويتم بمقتضى ذلك فتح ملف واحد لعارض بمفرده أو مجموعة من العارضين.

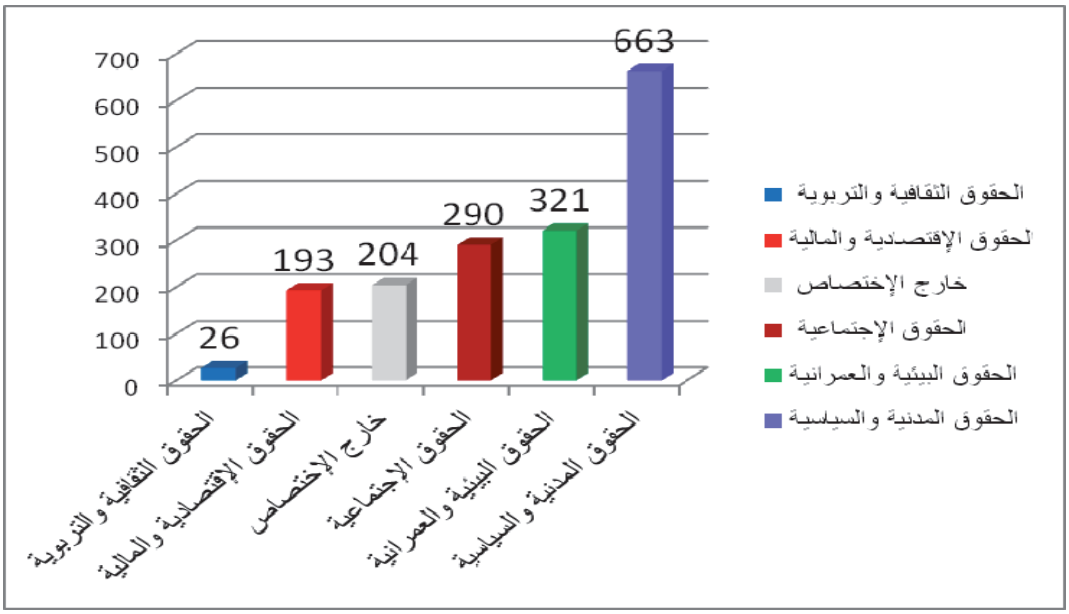
وفي صورة تعدد الهيئات أو الهياكل الإدارية المشتكى بها يتم فتح ملف إداري خاص بكل هيكل إداري وذلك قصد إحكام تنظيم ومتابعة العرائض بمزيد من النجاعة والشفافية .

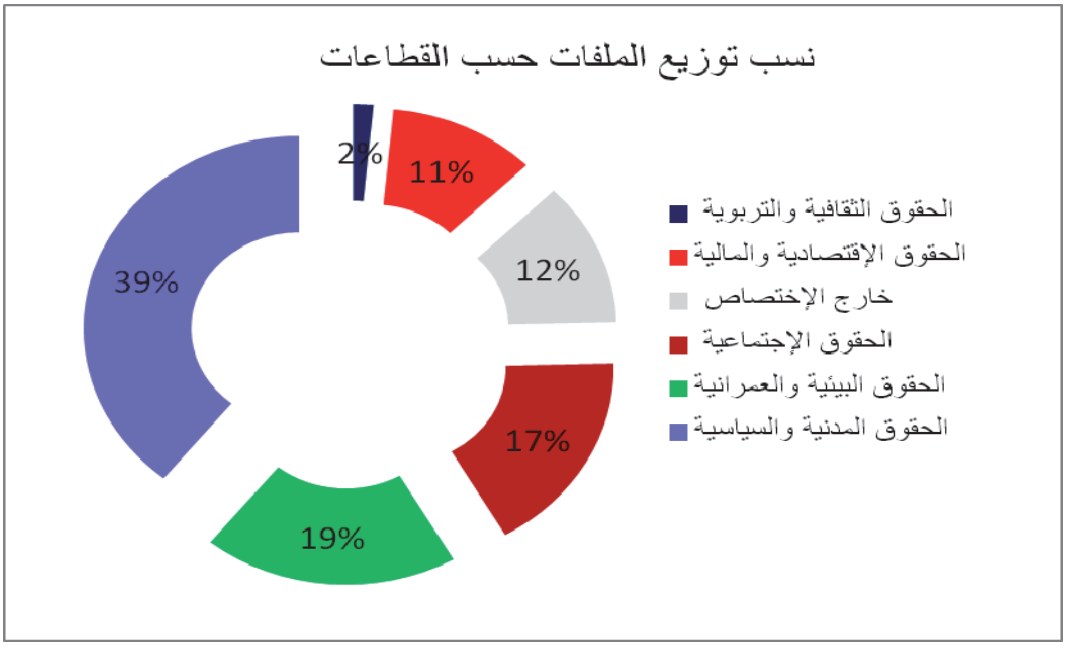
4- توزيع الملفات حسب النوع الإجتماعي:

بلغ العدد الجملي للملفات أو العرائض **1697** عريضة منها **1338** عريضة تقدم بها **ذكور** أي بنسبة **79 %** مقابل **359** عريضة تقدمت بها **إناث** أي بنسبة **21 %**.



5- توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب القطاعات





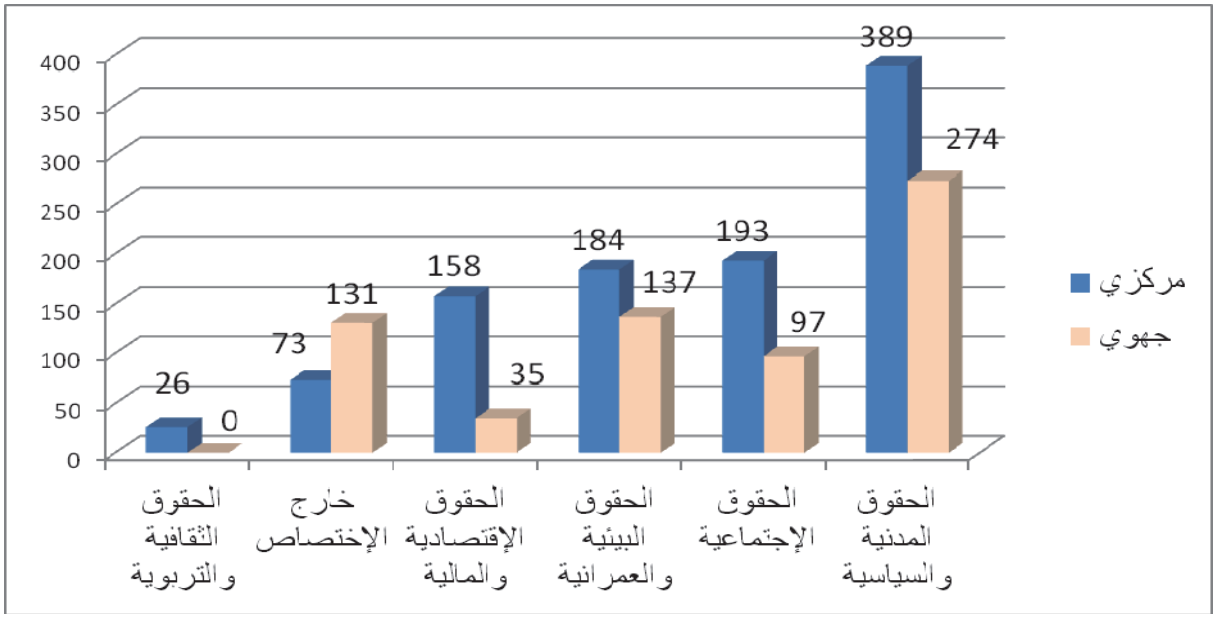
تمثل الحقوق المدنية والسياسية أكبر نسبة **39%** من الملفات المعالجة والمتصلة بعرائض تتعلق بتنفيذ أحكام قضائية وخدمات وتراخيص إدارية وجوازات سفر وغيرها...

وتحتل الملفات المتصلة بالحقوق البيئية و العمرانية المرتبة الثانية في العرائض الواردة على مصالح الموفق الإداري مركزيا وجهويا بنسبة **19%** 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.

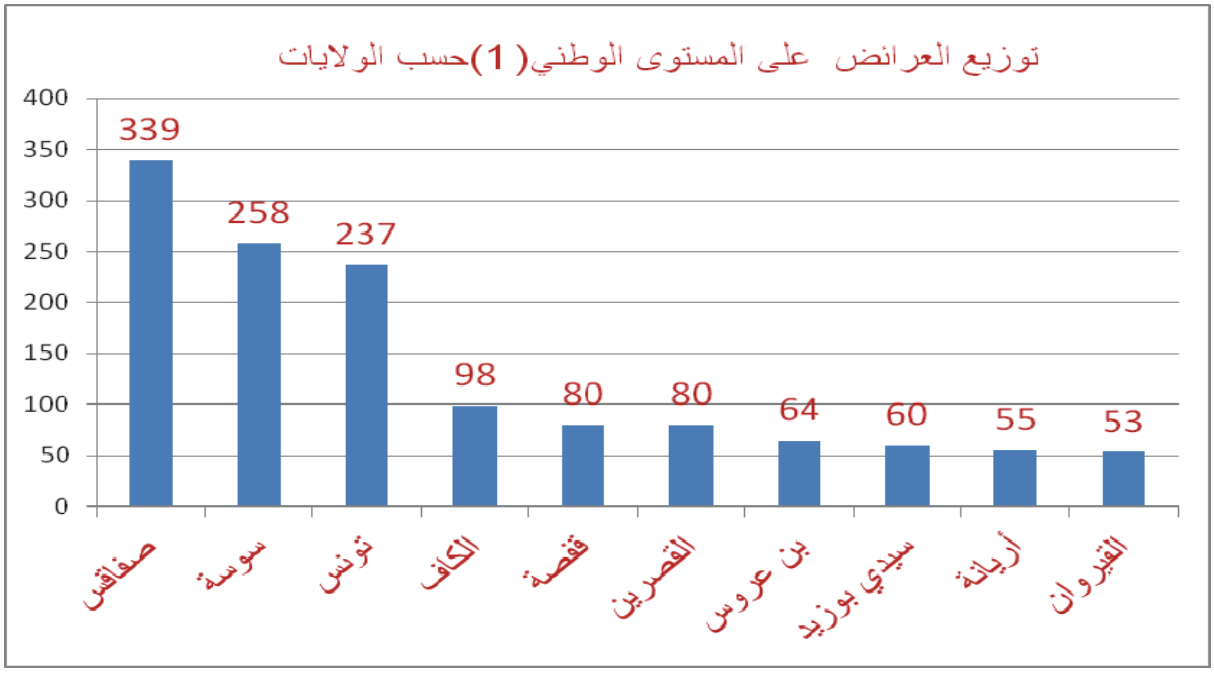
كما تمثل الحقوق الإجتماعية بصفة عامة حيزا هاما من عرائض المواطنين بنسبة **17%** من جملة الملفات المعالجة.

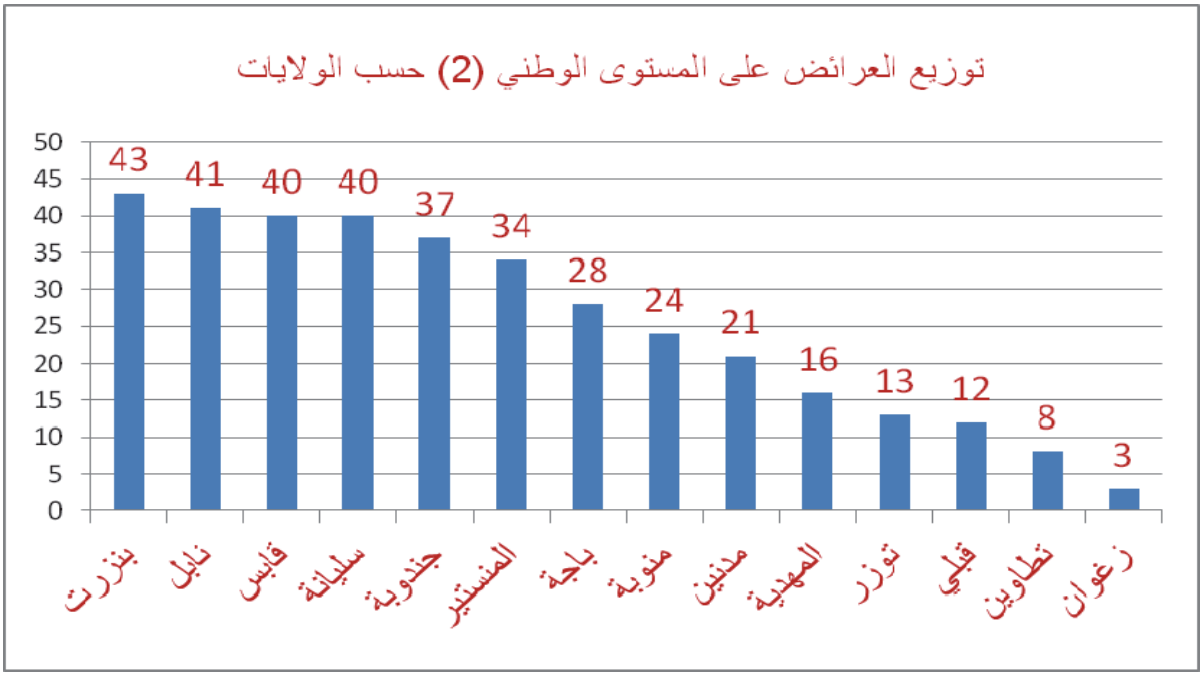
وتمثل الحقوق الإقتصادية والمالية نسبة **11%** من جملة الملفات المعالجة. مع الإشارة وان **12 %** من الملفات تتعلق بعرائض خارجة عن نطاق اختصاص الموفق الإداري في مسائل تتعلق بمطالب شغل أو بنزاعات شغلية او بنزاعات بين خواص أو بنزاعات قضائية.

جدول مقارن لتوزيع العرائض على المستويين المركزي والجهوي حسب القطاعات



6- توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب الولايات





ويستخلص من الرسوم البيانية لتوزيع العرائض على المستوى الوطني أن **المصالح المركزية للموفق الإداري** تعالج 1023 عريضة بنسبة 60 % من

كامل ولايات الجمهورية بدون إستثناء في علاقة بمختلف الهياكل الإدارية على المستوى الوطني. بينما تعالج التمثيليات الجهوية مجتمعة 674 عريضة بنسبة 40 % 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 429 عريضة بنسبة 42 % من مجموع العرائض على الصعيد الوطني وذلك بالنسبة لولايات تونس وبنعروس وأريانة ومنوبة وبنزرت ونابل وزغوان وباجة التابعة للإقليم المركزي كما يعالج 594 عريضة من بقية الولايات الأخرى بنسبة 58 %.

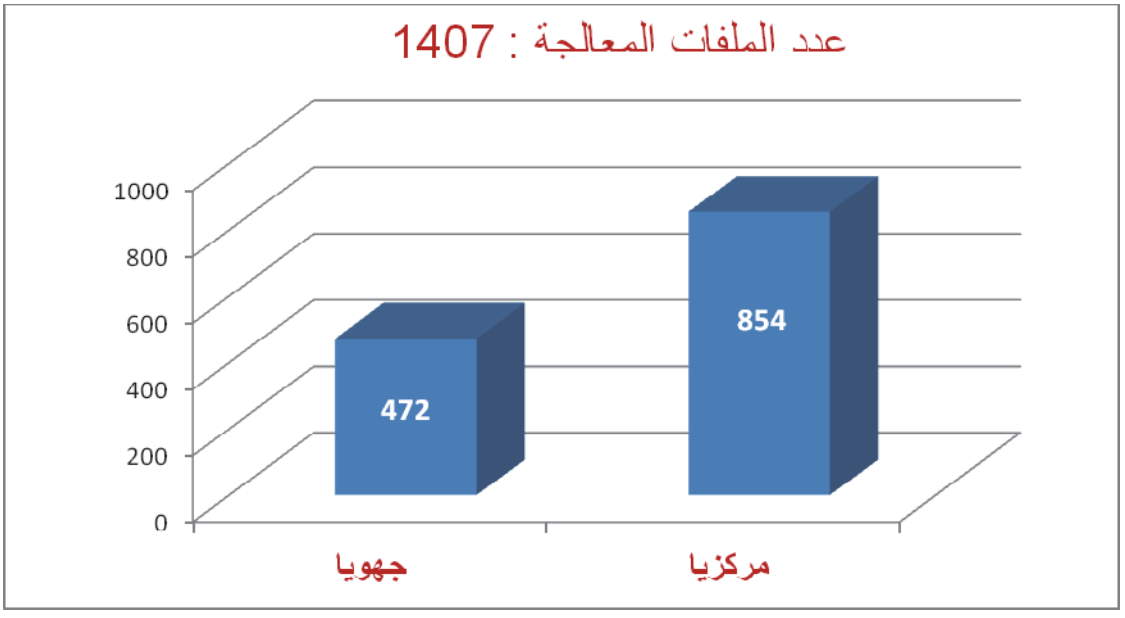
- وفي إطار التقسيم الإداري الوطني (مركزيا وجهويا) حسب الولايات فإن ولايات **صفاقس** و**سوسة** و**تونس** تمثل مجتمعة نسبة 49 % (834 /1697) بينما تمثل بقية الولايات نسبة 51 % (1697/863).

وتحتل **ولاية صفاقس** المرتبة الأولى وطنيا تليها مباشرة ولايات سوسة وتونس والكاف وقفصة والقصرين 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 وتموقعها 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 وذلك على غرار البلدان العريقة في هذا المجال مثل فرنسا جنوب إفريقيا والمغرب وغيرها. كما ينبغي العمل على مزيد إعتماد مختلف الوسائل والوسائط الأخرى الكلاسيكية منها والعصرية، سواء عن طريق البريد العادي أو عن طريق الفاكس أو عن طريق البريد الإلكتروني mediateur.administratif@mediateur.tn. ويتضمن الموقع الإلكتروني للموفق الإداري www.mediateur.tn كافة المعلومات والمعطيات التي تتعلق بنشاط التوفيق وكيفية التواصل مع مصالحه المركزية والجهوية. كما يمكن التفاعل والتواصل عن طريق موقع التواصل الإجتماعي الخاص بالموفق الإداري.

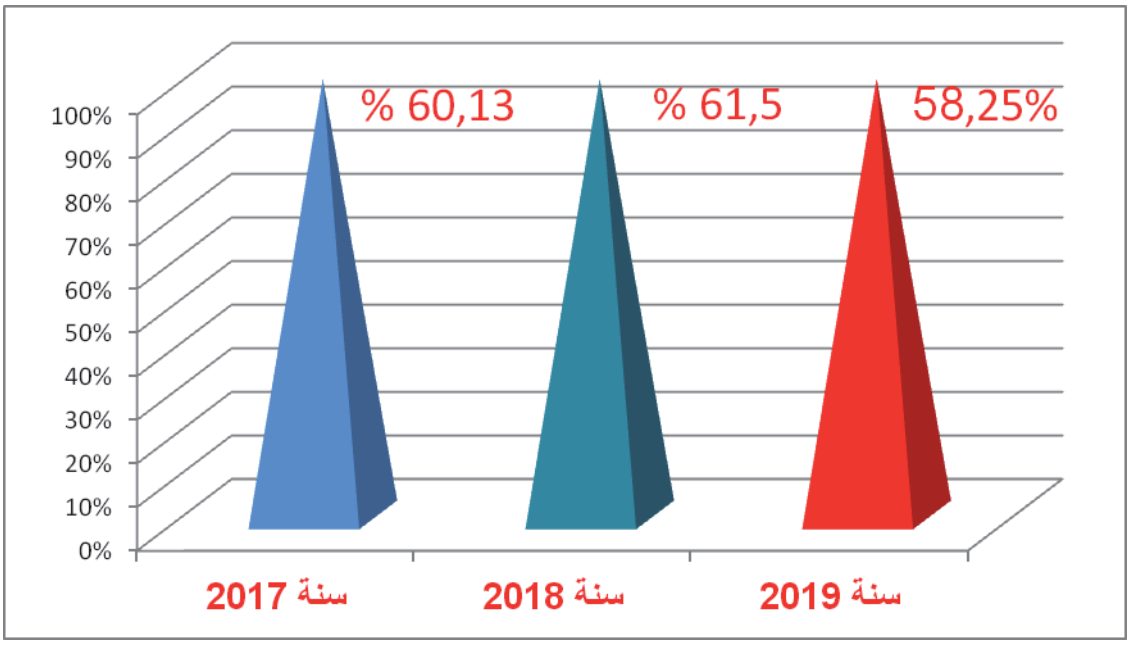
7 ـ الملفات المعالجة :

بلغ العدد الجملي للملفات المعالجة **1407** ملفا من جملة **1697** ملفا بعد حفظ الملفات الخارجة عن الاختصاص وتلك المتعلقة بطلب غير وجيه لتكون بذلك نسبة الملفات المعالجة في حدود **83 %**.



8 ـ الإنجاز على المستوى الوطني :

تم خلال سنة **2019** تحقيق **نسبة إنجاز وطنية** قدرها **58%**، أي استجابة لطلب تدخلاتنا من قبل الإدارة. (**55 %** على المستوى المركزي و **60.50 %** على المستوى الجهوي).



9 ـ تطور نسبة الإنجاز أوالإستجابة على المستوى الوطني:

نلاحظ أن هناك تراجع في **نسبة الإنجاز** أو الاستجابة لتدخلاتنا من قبل الإدارة بين سنتي 2018 و2019 من **61.5 %** إلى **58.25 %** وذلك بسبب التراجع في نسبة الإنجاز على المستوى الجهوي من 67 % إلى 60.5 % بفارق (- 6.5 %) .

ويعود ذلك إلى التأخير المسجل في إجابات مختلف الهياكل الإدارية والمؤسسات العمومية على تدخلات الموفق الإداري من ناحية، وعديد

الحالات التي تتسم بصمت الإدارة وترددها في إنفاذ القانون والحسم في عديد الملفات من أجل التوصل إلى حلول للإشكاليات العالقة من ناحية أخرى.

وهو ما نلاحظه غالبا في مجال تنفيذ الأحكام وتنفيذ القرارات المتعلقة بمخالفة التراتيب العمرانية وبعض المسائل التي تتسم بتعقيد وطول الإجراءات على غرار المسائل العقارية وكنتيجة لذلك يبقى الملف في طور المتابعة.

كما تجدر الإشارة أن تقييم النتائج وضبط ردود الإدارة يتطلب مهلة إضافية خلال الثلاثي الأول على الأقل للسنة الموالية ، وتتلخص النتيجة في ثلاثة فرضيات :

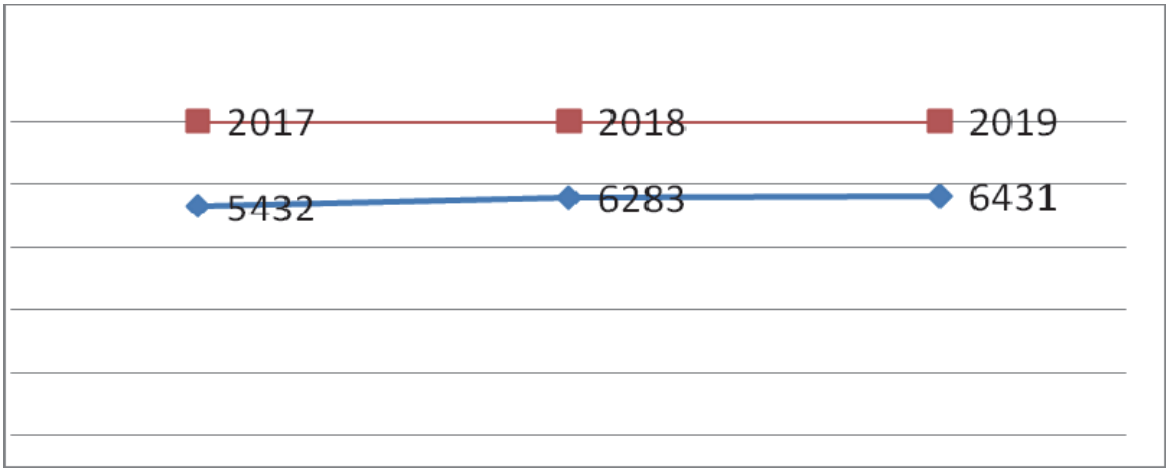
- **الإنجاز** بمعنى الإستجابة ،
- عدم الإستجابة سواء **برفض مبرر** أو **غير مبرر**،
- **المتابعة**.

مما يستوجب مزيد العمل على تعصير وتحسين أداء الإدارة وإحكام التنسيق معها لمزيد التحكم في آجال دراسة الملفات والسعي إلى إيجاد حلول و نتائج ملموسة لمختلف الوضعيات على أساس العدل والإنصاف وتفادي كل الإشكاليات التي تعيق تنفيذ الأحكام والقرارات .

المعطيات الإحصائية
على المستوى المركزي

1- تطورعدد المتصلين :

بلغ عدد المتصلين على المستوى المركزي خلال سنة 2019 : **6431** متصلا مسجلا تطورا نسبيا مقارنة بسنة 2017 (5432 متصلا / 18% +) وسنة 2018 (6283 متصلا 2.3 % +).



2- توزيع عدد المتصلين حسب وسائل الاتصال :

يحتل الاتصال الهاتفي بمصالحنا المركزية المرتبة الأولى بعدد جملي قدره **3422** متصلا في سنة 2019، يليه عدد الوافدين مباشرة **2017** وافدا. ويأتي البريد العادي والإلكتروني في المرتبة الثالثة بعدد **992** عريضة كتابية.

ويمثل عدد الوافدين مباشرة أو الزائرين نسبة **31 %** (2017/ 6431).

3422 متصلا ← **% 53**

2017 وافدا ← **%31**

992 متصلا ← **% 16**

3- العدد الجملي للعارضين أو المرتفقين على المستوى المركزي :

بلغ العدد الجملي للعارضين سنة 2018 على المستوى المركزي **3074** عارضا مقابل **3822** في سنة 2018 بفارق 748 سلبي .

4- الملفات المفتوحة :

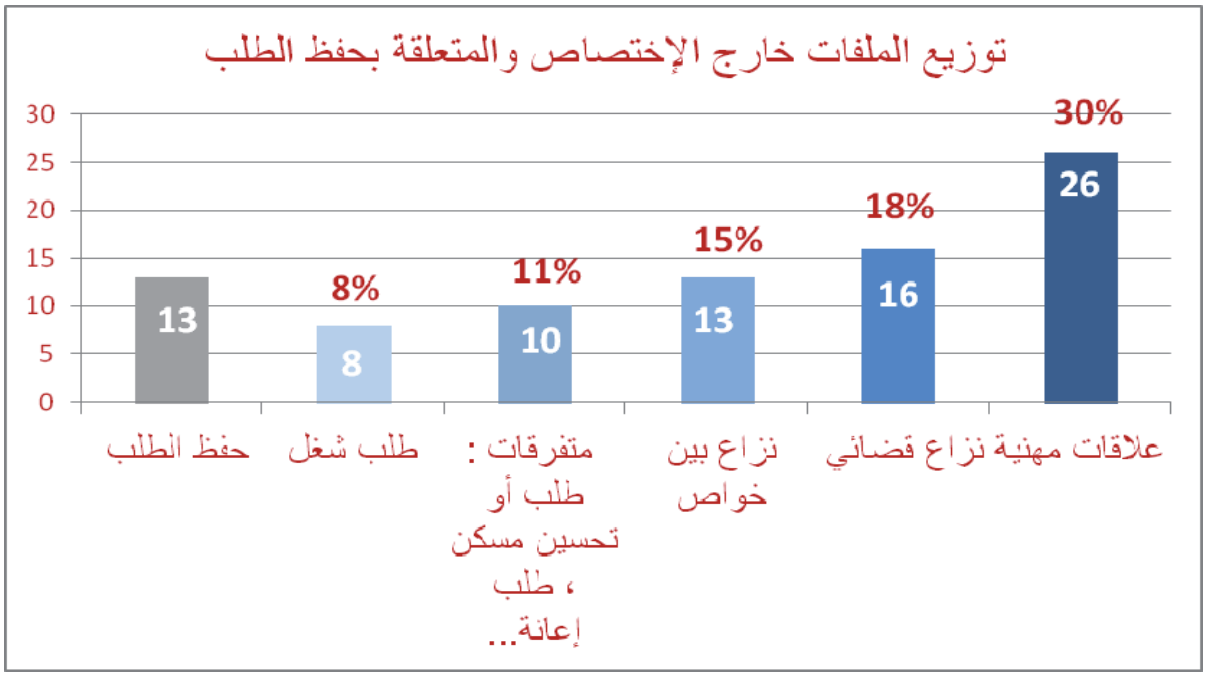
بلغ عدد الملفات المفتوحة سنة 2019 على المستوى المركزي **1023** ملف، **مقابل** 1015 ملفا في سنة 2018.

وتم حفظ 88 ملف لعدم الإختصاص (75) أو لعدم وجاهة الطلب والفاقدة للسند الموضوعي أو المجردة (13).

وبذلك تكون نسبة الملفات المعالجة مركزيا 91.3 % (935 / 1023) بعد طرح الملفات الخارجة عن الاختصاص (75) وتلك المتعلقة بطلب غير وجيه والملفات الفاقدة للسند الموضوعي أو التي تفتقر لمؤيدات (13).

تمثل الملفات الخارجة عن الإختصاص والمتعلقة بطلب غير وجيه نسبة **9 %** (88/1023).

وتأتي الملفات المتعلقة **بعلاقات مهنية** في صدارة الملفات الخارجة عن الاختصاص بنسبة **30%** (88/26) تليها الملفات المتعلقة **بنزاع قضائي** بنسبة **18%** (88/16) ثم تليها الملفات المتعلقة **بنزاع بين خواص** بنسبة **15%** (88/13) وتليها الملفات المتعلقة **بمتفرقات** (طلب تحسين مسكن، طلب إعانة ..) **بنسبة 11%** (88/10).

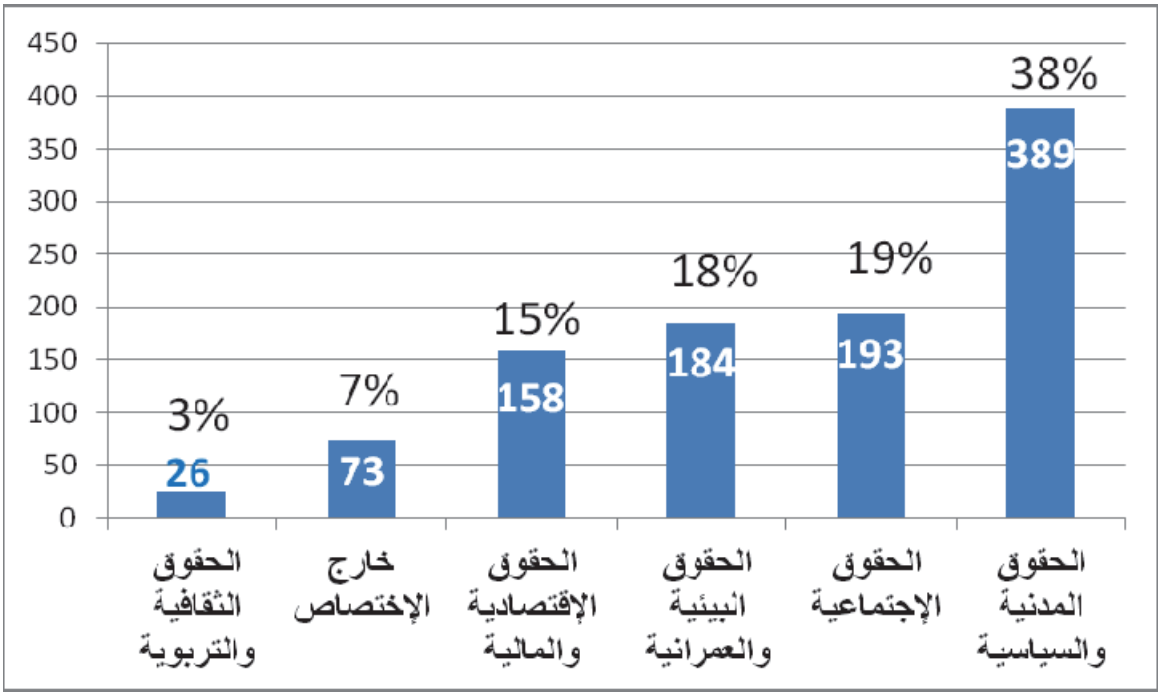


5- إحصائيات ديمغرافية :

- نسبة الذكور الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **80 %**
- نسبة الإناث الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **20 %**
- نسبة الشباب الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **2 %**
- نسبة الكهول الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **60 %**
- نسبة الشيوخ الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **32 %**

- نسبة العارضين المقيمين بمنطقة حضرية : 80 %
- نسبة العارضين المقيمين بمنطقة ريفية : 20 %
- نسبة العرائض التي تطرق موضوعها للعنف ضد المرأة : 1 %
- نسبة العرائض التي تطرق موضوعها للعنف ضد الطفولة : 4 %

6- توزيع الملفات حسب القطاعات :

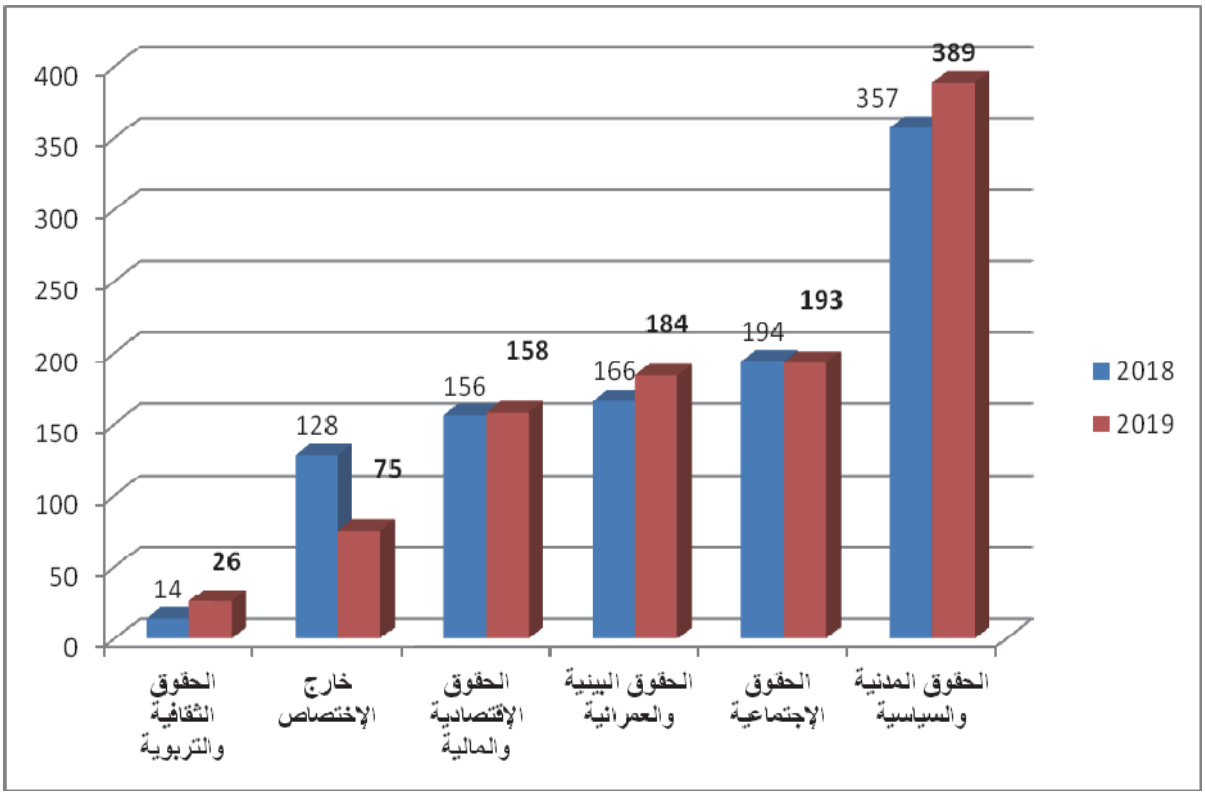


نلاحظ من خلال الجدول المقارن لتوزيع الملفات حسب القطاعات أن قطاع **الحقوق المدنية والسياسية** يمثل أهم قطاع من حيث عدد الملفات (389 ملف / بنسبة 38 %).

يليه **قطاع الحقوق الإجتماعة** (193 ملفا / بنسبة 19 %) ثم يليه **قطاع الحقوق البيئية والعمرانية** (184 ملفا / بنسبة 18 %) ثم يليه **قطاع الحقوق**

الإقتصادية والمالية (158 ملفا / بنسبة 15 %) ثم تليه الملفات **خارج الإختصاص** (75 ملفا / بنسبة 7 %) وأخيرا **قطاع الحقوق الثقافية والتربوية** (26 ملفا/ بنسبة 3 %)

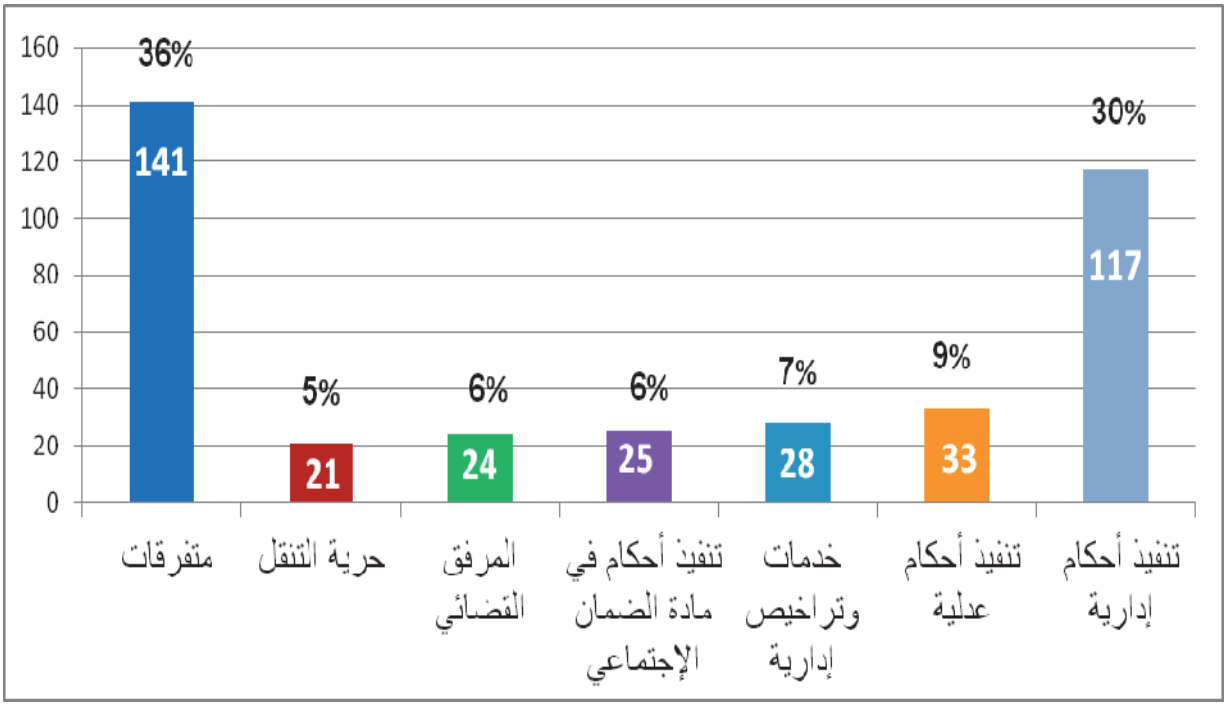
7- جدول مقارن لتوزيع الملفات حسب القطاعات خلال سنتي 2018 و2019 :



يبرز الجدول المقارن لتوزيع الملفات خلال سنتي 2018 و2019 أن قطاع **الحقوق المدنية والسياسية** يمثل أهم قطاع من حيث عدد الملفات يليه قطاع **الحقوق الإجتماعية**، ثم يليه ثالثا قطاع **الحقوق البيئية والعمرانية** ويليه رابع قطاع **الحقوق الإقتصادية والمالية** وأخيرا قطاع **الحقوق الثقافية والتربوية**.

كما يلاحظ التقارب النسبي وشبه استقرار في عدد الملفات حسب القطاعات وبصفة خاصة في قطاع **الحقوق الاجتماعية** وقطاع **الحقوق الإقتصادية والمالية**. وتقلص في عدد الملفات المصنفة خارج الاختصاص.

8- توزيع ملفات الحقوق المدنية والسياسية حسب أهم المواضيع:



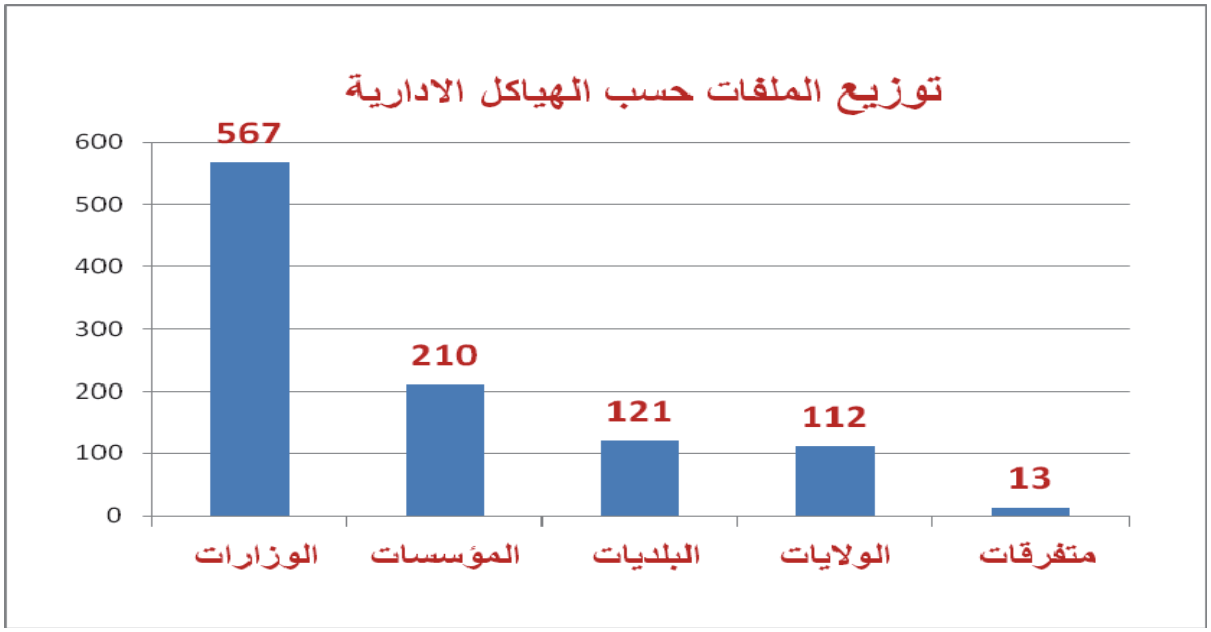
نلاحظ من خلال جدول توزيع **الحقوق المدنية والسياسية** خلال سنة 2019 على المستوى المركزي، أن هذا القطاع يمثل أعلى نسبة 38 % (389 ملفا / 1023) مقارنة بالقطاعات الأخرى.

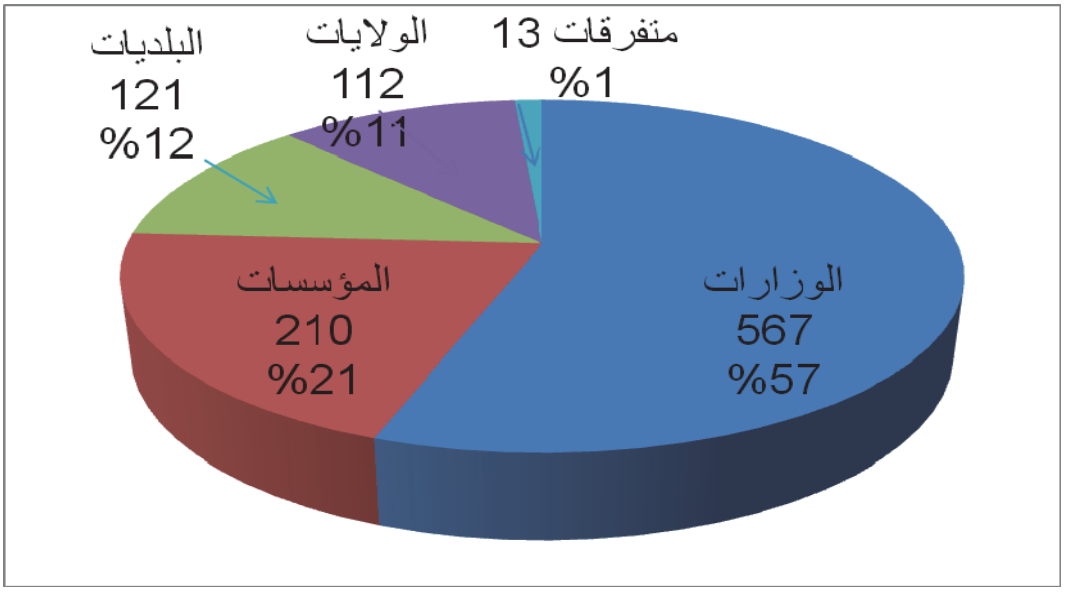
وتحتل الملفات المتعلقة **بتنفيذ الاحكام** أهم نسبة في هذا المجال (175 ملف / بنسبة 50 %) وتتفرع هذه الأحكام بدورها إلى **أحكام إدارية** (117) بنسبة 30 % **وأحكام عدلية** (33) بنسبة 9 % **وأحكام في مادة الضمان الإجتماعي** (25) بنسبة 6 %.

ثم تليها الخدمات والتراخيص الإدارية (28 ملفا) بنسبة 7 %.

وتشمل بقية الملفات مواضيع تتعلق بالمرفق القضائي وتنفيذ أذون قضائية وحرية التنقل وجوازات السفر وبطاقات التعريف وغيرها ....

9- توزيع الملفات حسب الهياكل الإدارية





من خلال المعطيات الإحصائية نلاحظ **تمركز التنظيم الإداري التونسي** ضرورة أن (55%) من الملفات لسنة 2019 تهم **الوزارات** (567 ملف).

أما **المؤسسات العمومية** فهي معنية بنسبة (21 %) من الملفات (210 ملف)، في حين أن **البلديات** تمثل نسبة 12 % (121 ملف) وتمثل **الولايات** نسبة 11 % (11 ملف) وتمثل بعض **المتفرقات** نسبة (1 %) من الملفات (13 ملف).

10- نسب الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	عدد الملفات	حفظ الطلب وعدم اختصاص	الملفات المعالجة	نسبة الملفات المعالجة
وزارات	567	63	**504**	**% 89**
المؤسسات	210	07	**203**	**% 97**
الولايات	112	04	**108**	**% 96**
البلديات	121	07	**114**	**% 94**
متفرقات	13	07	**06**	**% 46**
المجموع العام	**1023 (% 100)**	**88 (% 9)**	**935 (% 91)**	**% 91**

تمثل نسبة **الملفات المعالجة** على المستوى المركزي مقارنة بالملفات المفتوحة **91 %** (935/ 1023) وذلك بعد فرز العرائض التي تحفظ لعدم الإختصاص أو لعدم وجاهة الطلب لإفتقاد السند الوجيه التي تمثل بدورها نسبة **9 %** (88/ 1023).

11- نتائج الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	عدد الملفات المعالجة	إجابة الطلب - إنجاز-	عدم إجابة الطلب رفض مبرر/ رفض غير مبرر	متابعة
وزارات	504	161 %60	106 %39	237 %47
المؤسسات	203	82 %59	56 %41	65 %32
البلديات	114	32 %52	29 %62	53 %46
الولايات	108	22 %38	36 %59	50 %46
متفرقات	6	3 %1	1 %25	2 %33
المجموع العام	935	**300** **%57**	**228** **%43**	**407** **%44**

- تمثل نسبة **إجابة الطلب** مقارنة بعدد الملفات المعالجة بعد طرح الملفات قيد المتابعة على **المستوى المركزي 57%**. وتتراوح هذه النسبة حسب الهياكل الإدارية بين (38 % و60 %).

وتحتل الوزارات أعلى نسبة 60 % في إجابة الطلب ، تليها المؤسسات العمومية 59 % ثم تليها البلديات 52 % وأخيرا الولايات بنسبة 38 %.

- تمثل نسبة **عدم إجابة الطلب** مقارنة بعدد الملفات المعالجة على **المستوى المركزي 43 %** وتتراوح هذه النسبة **حسب الهياكل الإدارية** بين (39 % و62 %).

وتحتل البلديات أعلى نسبة 62 % في عدم إجابة الطلب، تليها الولايات بنسبة 59 % ثم تليها المؤسسات العمومية بنسبة 41 % بينما تمثل الوزارات أقل وأحسن نسبة في عدم إجابة الطلب 39 %.

- تمثل نسبة **الملفات قيد المتابعة** مقارنة بعدد الملفات المعالجة بعد طرح الملفات قيد المتابعة على **المستوى المركزي 44 %** وتتراوح هذه النسبة **حسب الهياكل الإدارية** بين (32 % و47 %)

وتحتل الوزارات أعلى نسبة 47 % في حجم الملفات قيد المتابعة، تليها الولايات والبلديات بالتساوي بنسبة 46 % بينما تمثل المؤسسات العمومية أقل نسبة 32 %.

والجدير بالملاحظة أن هناك عديد الردود من الهياكل العمومية تتضمن إجابات غير مقنعة ، ويعتبر ذلك رفضا غير مبرر من طرفها، 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 اتخاذه.

معطيات الجهات لسنة 2019

1- العدد الجملي للمتصلين بالجهات

بلغ العدد الجملي للمتصلين بالتمثيليات الإقليمية للموفق الإداري **2832** متصل، **ما** بين وافدين بصفة مباشرة أو عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد.

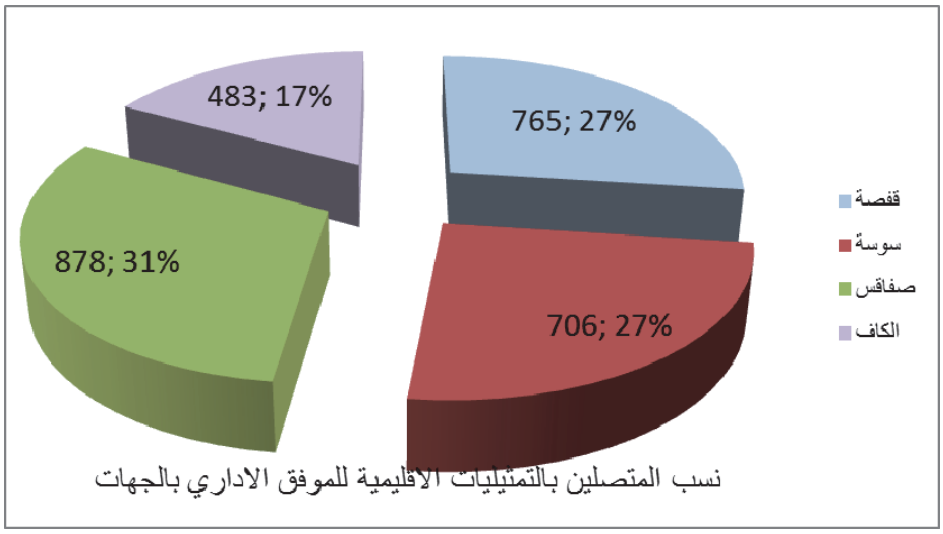
1343 وافدا ← **%47.42**

967 متصلا ← **% 34.14**

522 متصلا ← **% 18.43**

ويتوزع المتصلون بالتمثيليات الإقليمية للموفق الإداري كما يلي :

صفاقس	قفصة	سوسة	الكاف	مجموع عدد المتصلين
878	765	706	483	2832
%31	%27	%25	%17	%100



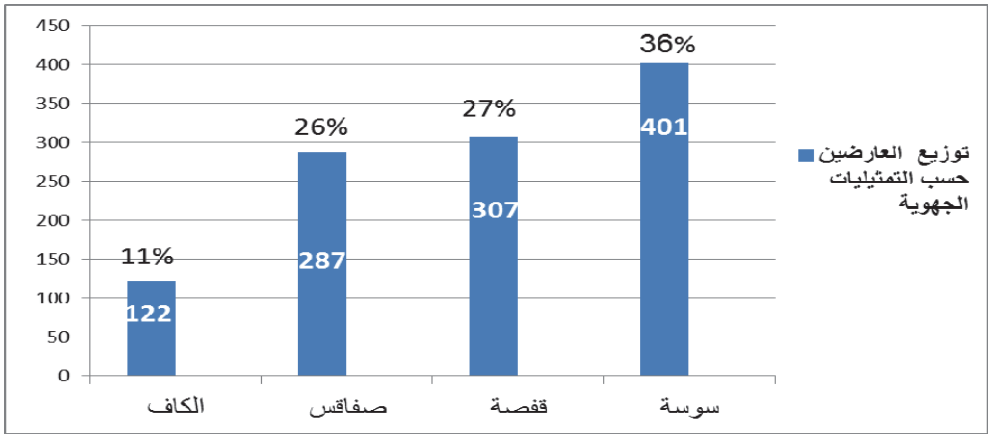
نسب المتصلين بالتمثيليات الإقليمية للموفق الاداري بالجهات

2- العدد الجملي للعارضين بالجهات

بلغ العدد الجملي للعارضين بالجهات **1117** عارض موزعين حسب الجدول التالي :

سوسة	قفصة	صفاقس	الكاف	المجموع
401	307	287	122	**1171**
%36	%27	%26	%11	**% 100**

تم تسجيل أكبر عدد للعارضين بالتمثيلية الجهوية **بسوسة** ، حيث بلغ عدد العارضين **401** عارض بنسبة **36%**. يليه في المرتبة الثانية التمثيلية الجهوية **بقفصة 307** عارض بنسبة **27 %**. يليه في المرتبة الثالثة التمثيلية الجهوية **بصفاقس 287** عارض بنسبة **26 %**. يليه في المرتبة الرابعة التمثيلية الجهوية **بالكاف 122** عارض بنسبة **11%**.



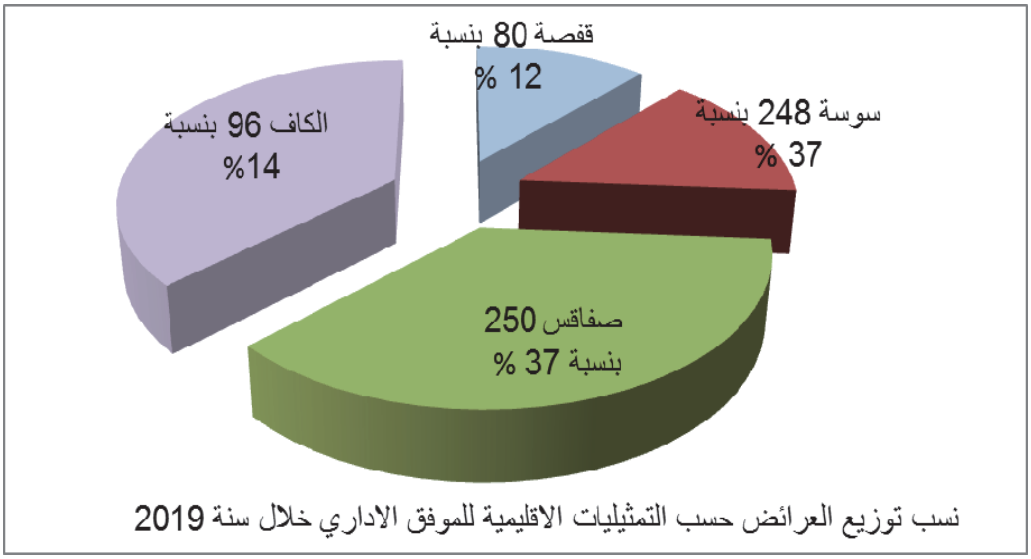
3- العدد الجملي للملفات بالجهات

بلغ العدد الجملي للعرائض أو الملفات المفتوحة بالجهات **674 ملفا**، بنسبة **36 %** مقارنة بعدد المتصلين وبنسبة **60 %** من عدد العارضين.

وتوزعت مجموع هذه العرائض حسب التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري كا يلي :

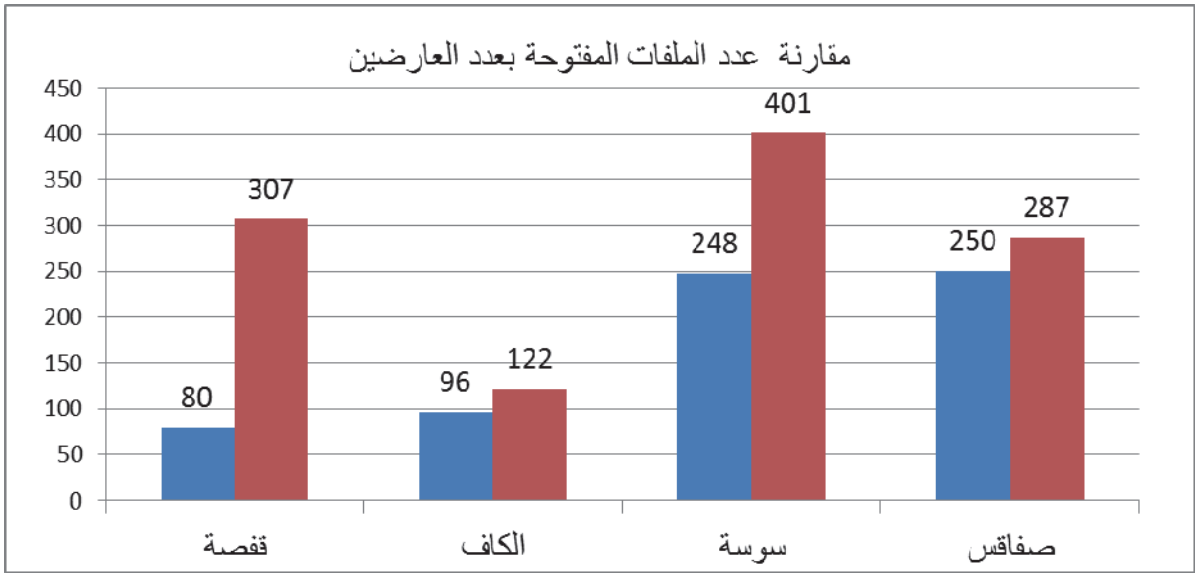
صفاقس	سوسة	الكاف	قفصة	**المجموع**
250	248	96	80	**674**
% 37	% 37	% 14	% 12	**% 100**

يحتل **إقليم صفاقس** الذي يشمل ولايات صفاقس وقابس وتطاوين ومدنين المرتبة الأولى في عدد العرائض 250 بنسبة 37 % ويليه في المرتبة الثانية **إقليم سوسة** الذي يشمل ولايات سوسة والمنستير والقيروان والمهدية 248 عريضة بنسبة 37 % ثم يليه في المرتبة الثالثة **إقليم الكاف** الذي يشمل ولايات الكاف وجندوبة وسليانة 96 عريضة بنسبة 14 % ويليه في المرتبة الرابعة **إقليم قفصة** الذي يشمل ولايات قفصة والقصرين وسيدي بوزيد وتوزر وقبلي 80 عريضة بنسبة 12 %.



نسب توزيع العرائض حسب التمثيليات الاقليمية للموفق الاداري خلال سنة 2019

4- مقارنة عدد الملفات المفتوحة بعدد العارضين

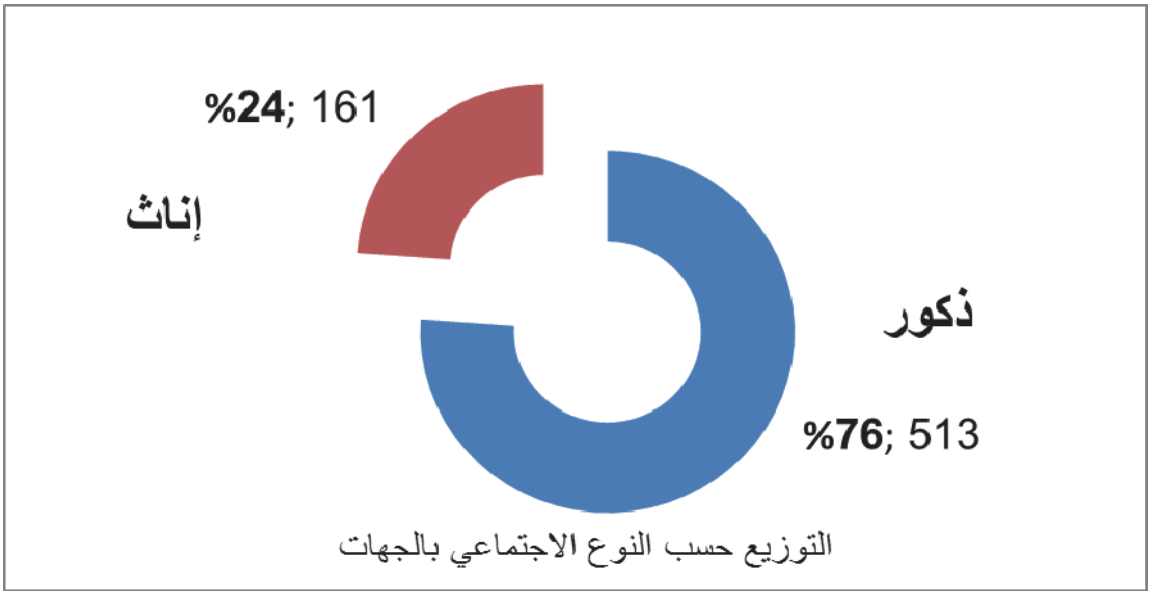


ويلاحظ من خلال مقارنة الملفات المفتوحة بعدد العارضين أن معدل نسبة الملفات المفتوحة مقارنة بعدد العارضين في حدود 60 % (674 / 1117). كذلك فإن نسب التفاوت متقاربة نسبيا على مستوى إقليمي صفاقس والكاف. ومتفاوتة نسبيا على مستوى إقليمي قفصة وسوسة. بما يعني أن العرائض الجماعية أعلى نسبة في هذين الإقليمين.

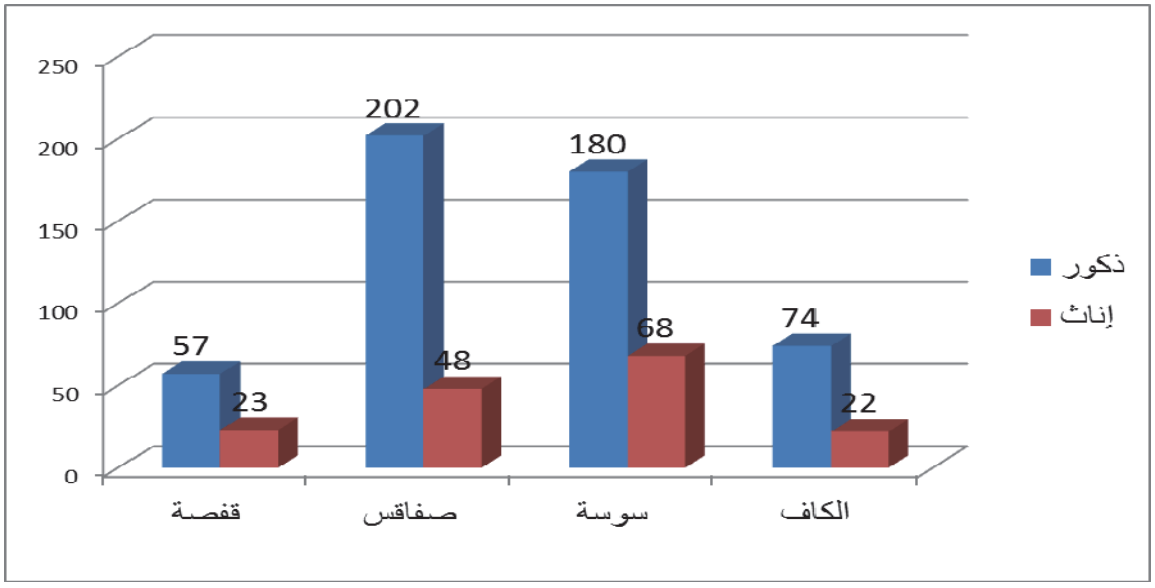
5- عدد العارضين حسب النوع الإجتماعي بالجهات

الولايات	صفاقس	سوسة	قفصة	الكاف	المجموع
عدد العرائض	502	482	80	96	**674**
ذكور	202	180	57	74	**513**
إناث	48	68	23	22	**161**

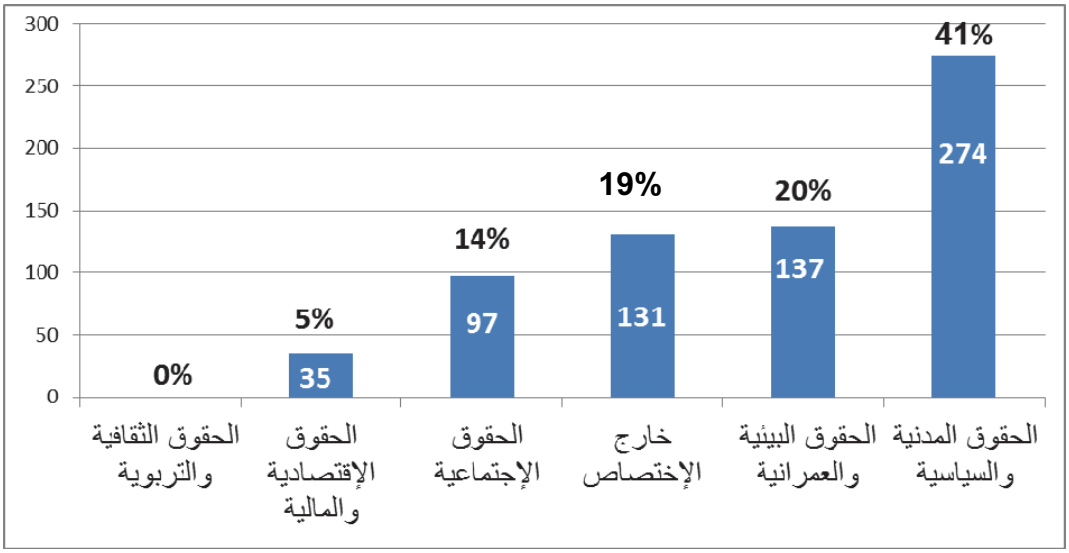
يمثل معدل عدد العارضين الذكور بالجهات **76%** **(513)** بينما تمثل الإناث **24 %** **(161)** من العدد الجملي للعارضين.



توزيع العرائض حسب النوع بالجهات



6- توزيع الملفات حسب القطاعات على المستوى الجهوي



يستخلص من توزيع الملفات حسب القطاعات على المستوى الجهوي، أن الملفات المتعلقة **بالحقوق المدنية والسياسية** تمثل أعلى نسبة 41% من جملة الملفات (274/674).

ويليها في الترتيب **الحقوق البيئية والعمرانية** بنسبة 20 % من جملة الملفات (137/674).

ثم يليها ثالثا الملفات المتعلقة **بالحقوق الإجتماعية** نسبة 14 % من جملة الملفات (97/674).

واللافت للنظر أن الحقوق المتصلة **بالأنشطة الإقتصادية والمالية** بالجهات تكاد تكون منعدمة 5 % من جملة الملفات (35/940) وذلك بسبب ضعف التنمية والمشاريع بالجهات وكذلك بسبب تمركز الوزارات وأغلب الهياكل والمؤسسات العمومية بتونس العاصمة.

7- توزيع الملفات حسب الولايات على مستوى التمثيليات الإقليمية

سوف نستعرض في هذه الفقرة العرائض الواردة فقط على التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري بكل من **صفاقس وقفصة وسوسة والكاف**. ولكن ذلك لا يمنع ورود عرائض من الولايات التابعة لهذه الأقاليم على مصالحنا المركزية. كما تم بيانه في الحوصلة العامة على المستوى الوطني (الفقرة 6 - صفحتي 10 و11- توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب الولايات).

التمثيلية الإقليمية بصفاقس

الولايات	صفاقس	قابس	تطاوين	مدنين	المجموع
عدد العرائض	238	10	0	2	**250**

التمثيلية الإقليمية بقفصة

الولايات	قفصة	القصرين	توزر	سيدي بوزيد	قبلي	ولايات أخرى خارج الاختصاص الترابي	المجموع
عدد العرائض	**58**	**6**	**4**	**3**	**1**	**8**	**80**

التمثيلية الإقليمية بسوسة

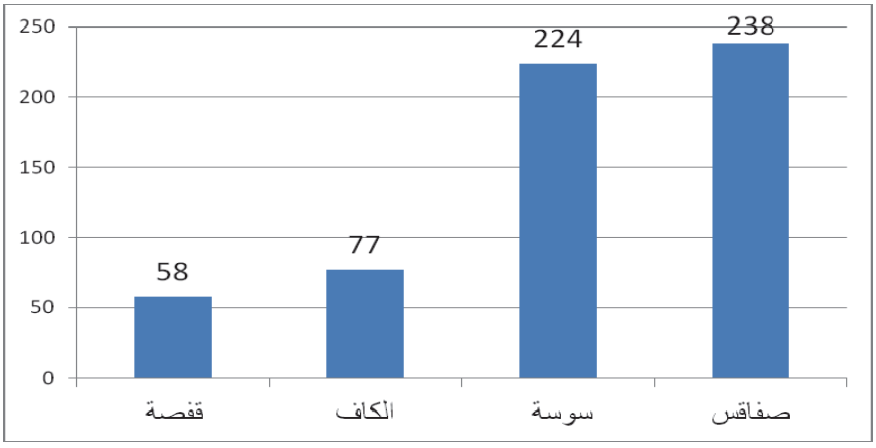
الولايات	سوسة	المنستير	القيروان	المهدية	المجموع
عدد العرائض	224	16	4	4	**248**

التمثيلية الإقليمية بالكاف

الولايات	الكاف	سليانة	جندوبة	المجموع
عدد العرائض	77	8	11	**96**

8- ترتيب الولايات حسب عدد العرائض

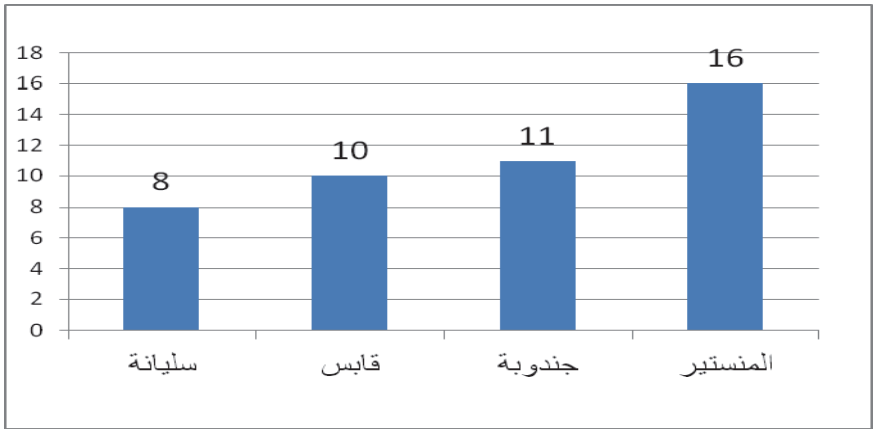
8- 1- الولايات التي تحتل المستوى الأعلى في الترتيب



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

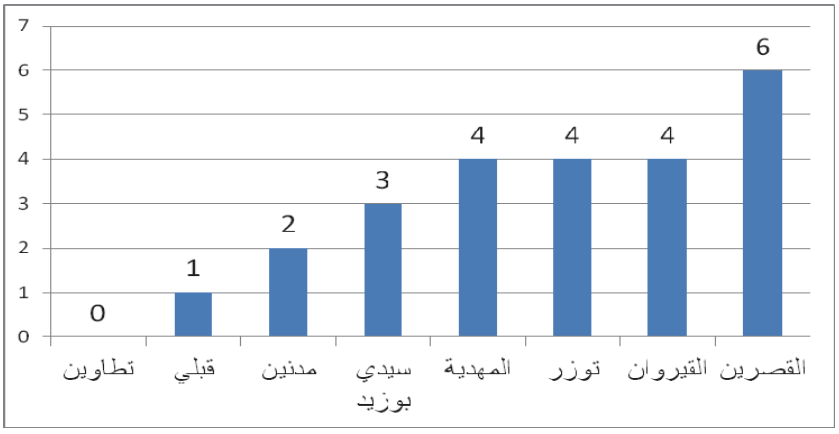
وتحتل ولاية **صفاقس** التي تمثل إقليم الجنوب الشرقي المرتبة الأولى في عدد العرائض(238) ويليها في الترتيب ولاية **سوسة** (224).

8- 2- الولايات التي تحتل المستوى الأوسط في الترتيب



تحتل ولايات **المنستير وجندوبة وقابس وسليانة** 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 الإشارة أن عديد المرتفقين التابعين لولاية سليانة يتصلون مباشرة بالمصالح المركزية حتى بالنسبة للخلافات مع المؤسسات والإدارات الموجودة بالولاية.

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



تحتل ولايات **القصرين والقيروان وتوزر والمهدية وسيدي بوزيد ومدنين وقبلي وتطاوين** المستوى الأدنى في الترتيب من حيث عدد العرائض المتدنية جدا وشبه منعدمة .

- سجلت هذه الولايات **شبه** غياب كلي في عدد العرائض. ومردّ ذلك بالأساس للبعد الجغرافي لهذه الولايات عن مقرات التمثيليات الإقليمية

للموفق الإداري . لكنها في المقابل متواجدة على المستوى المركزي بنسب متفاوتة :

- قبلي - 11- توزر - 9- مدنين - 19- القصرين - 74- سيدي بوزيد - 57 - القيروان - 49- المهدية - 12- وذلك باعتبار أن العرائض المتصلة بها ترجع بالنظر للوزارات والهياكل المركزية التي تتعهد بها المصالح المركزية للموفق الإداري بينما تتعهد التمثيليات الإقليمية بالهياكل الجهوية المعنية سواء كانت هياكل لامركزية مثل البلديات أوهياكل لامحورية مثل الإدارات الجهوية التابعة للوزارات أو مؤسسات عمومية تسدي خدمات ومرافق عمومية .

- إلا أن ذلك يمكن تجاوزه عن طريق الفاكس أو التراسل الإلكتروني لمصالح الموفق الإداري على العنوان الالكتروني www.mediateur.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 .

ويعزى هذا النقص بالأساس في عدم الدراية والمعرفة لدى المواطنين بهذه الولايات لدور مؤسسة الموفق الإداري في التوفيق والمساعدة على إيجاد الحلول الملائمة للإشكاليات والخلافات الطارئة مع مختلف الهياكل الإدارية الجهوية.

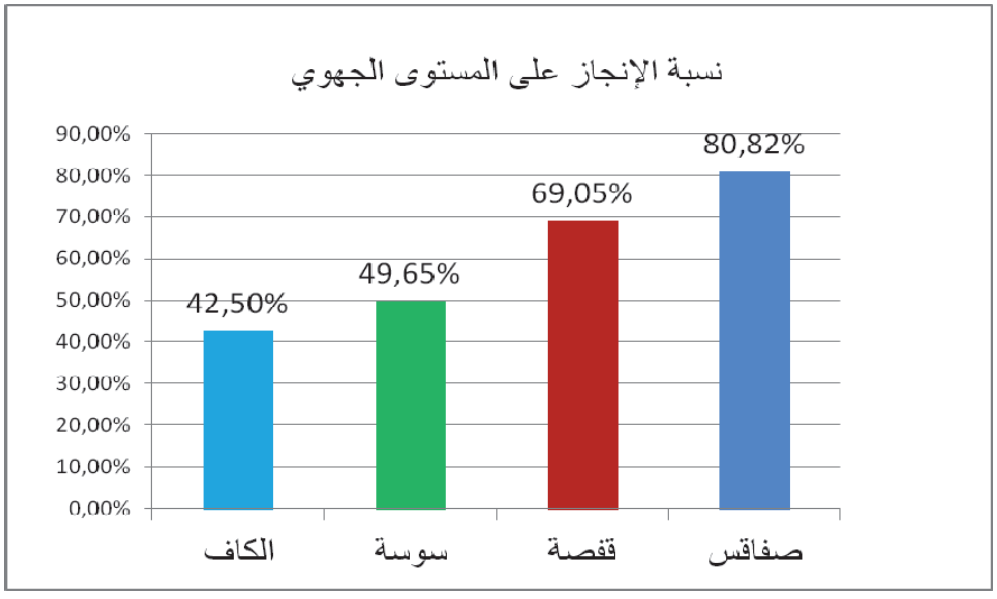
ووعيا بذلك فإنه يتحتم السعي إلى مزيد التعريف بدور ومهام التوفيق لدى مختلف السلط والهياكل الجهوية والمحلية. وذلك ما سعينا إليه منذ منذ سنة 2017 في الإتصال مباشرة بهذه الولايات وتم تنظيم عديد اللقاءات

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** بكلّ الولايات لمزيد التعريف بمؤسسة الموفق الإداري وبفروعه الإقليمية ويعهد إليها بمهام التنسيق مع مصالحنا المركزية والجهوية. وهو ما يتطلب مزيد التواصل والتنسيق بصفة خاصة مع هذه الولايات والهياكل المعنية مرجع نظرها الترابي.

كما تولينا في هذا الصدد إعداد مشروع أمر يتعلق **بإعادة هيكلة ودعم وتعصير مؤسسة الموفق الإداري** . بما يتفق مع تعزيز دورها مركزيا وجهويا في إطار مقتضيات وتوجهات الدستور التونسي الجديد لسنة 2014 وذلك بمزيد تكريس واحترام مبادئ علوية القانون والعدالة والإنصاف ودعم اللامركزية الإدارية والترابية.

9- نسبة الإنجاز أو الإستجابة على المستوى الجهوي



- **معدل نسبة الإنجاز على المستوى الجهوي : 60.5 %**

يحتل اقليم **صفاقس** أعلى نسبة إنجاز محققة 80.82 % **ثم** يليه إقليم **قفصة** بنسبة 69 % ثم يليهما ثالثا في الترتيب إقليم **سوسة** بنسبة 49.65 % ثم رابعا إقليم **الكاف** بنسبة 42.5 %.

نماذج من الملفات المعالجة
حسب أهمية القطاعات

الحقـــوق المدنيـــة والسياسية

I- الحقوق المدنية والسياسية

بلغت الملفات الواردة على مصالح الموفق الإداري سنة 2019 والمتعلقة بالحقوق المدنية والسياسية 663 ملف أي بنسبة 38 بالمائة، وقد كانت قبل سنة 2018 تدرج بقسم المعاملات الإدارية، وقد توصلت مصالح الموفق إلى معالجة جلّ الحقوق المتعلقة بتلك العرائض ما عدى الملفات المتعلقة بتنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة إذ أصبحت في معظمها معطلة منذ سنوات وصارت معضلة تكبّل مصالح التوفيق وتؤرق المرتفقين وتنسف حقوقهم وفي ما يلي عينات من الملفات المتعلقة بالحقوق المدنية والسياسية التي أثارت معالجتها بعض الصعوبات.

1- الحق في العمل

إن من أوكد واجبات كلّ دولة ضمان العمل لمواطنيها طبقا للقوانين الدولية وخاصة العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، وقد ضمن

دستور الجمهورية التونسية ذلك الحق في فصله الأربعون لمّا نصّ بأن "**العمل حق لكل مواطن ومواطنة وتتخذ الدولة التدابير اللازمة لضمانه على أساس الكفاءة والإنصاف**".

ويتمثل الحق في العمل في توفير مواطن الشغل وتسوية الوضعيات المهنية والمحافظة عليها.

الملف عدد 522 :

تلقت مصالح الموفق الإداري من مواطن قاطن بولاية سوسة عريضة مفادها أنه يلتمس التدخل لفائدته قصد تسوية وضعيته المهنية بعد إنهاء إلحاقه في 15 افريل 2014 كرئيس مدير عام بالديوان الوطني للأسرة والعمران البشري وذلك بإعادته إلى مهامه السابقة كرئيس قسم الطبّ الشرعي بالمستشفى الجامعي فرحات حشاد بسوسة.

وحيث قام العارض بتقديم مطلب في الغرض بتاريخ 09 جوان 2014 مدعّم من لدن مدير عام المستشفى ورئيس اللجنة الطبية والسيد المدير الجهوي للصحة دون تلقي أيّ ردّ.

وفي ردّها على تدخل مصالح التوفيق أجابت وزارة الصحة أنه بعد استشارة الإدارة العامة للمصالح المشتركة في الموضوع تبيّن أنه يتعذر عليها الإستجابة لطلب المعني بالأمر لعدم وجود شغور في الخطة المطلوبة.

الاستنتاجات :

إن المعني بالأمر كان رئيس قسم الطبّ الشرعي ونظرا لكفاءته تم تعيينه بموجب أمر صدر في 4 جوان 2012 رئيسا مديرا عاما لديوان الأسرة

والعمران البشري وكان من الأجدر عند إنهاء الحاقه في 15 أفريل 2014 إعادته إلى خطته التي كان يشغلها قبل الإلحاق أو على الأقل تمكينه من نفس الامتيازات التي كان يتمتع بها.

إنّ الفصل 40 من الدستور نص على الكفاءة والإنصاف كمعيار للحق في العمل كما أكد على ضرورة العمل في ظروف لائقة وبأجر عادل، وكل هذه المبادئ تمّ المسّ منها في هذا الملف.

الملف عدد 783 :

تلقت مصالح الموفق الإداري عديد الملفات المتعلقة بعملة الحضائر يرغب أصحابها في تسوية وضعياتهم المهنية على غرار زملائهم عملا بمبدأ المساواة والإنصاف من ذلك أن مواطنا من ولاية القيروان أرسل عريضة لمصالح التوفيق تفيد بأنه انتدب للعمل ببلدية نصر اللّه منذ سنة 2012 واشتغل إلى حد سنة 2019 عن طريق عملة الحضائر، إلا أنه لم يقع تسوية وضعية انتدابه بصفة رسمية.

وفي ردّها أجابت البلدية بأن العارض رفع قضية أمام المحكمة الإدارية في الغرض وبالتالي لا يمكن مواصلة النظر في وضعيته.

الاستنتاجات :

- إنّ وضعية عملة الحضائر نشأت هشة وبصفة وقتيّة مثل وضعية الأساتذة والمعلمين النواب، لتظلّ هشة وتصبح دائمة ولم تقع معالجتها بصفة جذرية وموضوعية.

- إنّ قيام العارض بقضية أمام المحكمة الإدارية لا يمنعه من مواصلة اعتماد مسلك التوفيق دون التدخل في سير القضية الجارية. لأنه في حالة الوصول إلى حلّ توفيقي يمكن سحب القضيّة في أي لحظة.

- إنّ العمل الهشّ لا يوفر شروط العمل اللائق من أجر محترم وتغطية صحيّة كما أنه لا يضمن الكفاءة المطلوبة مما يمسّ من نجاعة وجودة العمل.

- من المستحسن السعي إلى إيجاد حلّ جذري ومنصف لعملة الحضائر وبقية الوضعيات الهشّة دون انتظار صدور أحكام إدارية لا يقع تنفيذها.

الملف عدد 763

تلقت مصالح التوفيق من مواطن يقطن ببوعرادة من ولاية سليانة عريضة جاء فيها بالخصوص أنه كان يشتغل على حساب الآلية 16 إلى موفى شهر سبتمبر من سنة 2012 حيث تمّ استدعاؤه للقيام بالخدمة العسكرية وبعد انقضاء مدة التجنيد أراد الرجوع إلى سالف عمله إلا أنه لم يتمكن من ذلك ووقع هضم حقه من ناحية الانتداب بالوظيفة العمومية عكس زملائه لذلك طلب تدخل مصالح التوفيق قصد تسوية وضعيته وإنصافه طبقا للفصل 40 من الدستور.

تولت مصالح الموفق إرسال نسخة من الملف إلى ولاية سليانة وقد جاء بردّ الوالي أن المعني بالأمر قد قضى فترة تربص على حساب الآلية 16 (العناية بالمناطق الخضراء) بداية من 01 جانفي 2011 إلى موفى سبتمبر 2011 والفترة الثانية من 01 فيفري 2012 إلى موفى أكتوبر 2012 مع العلم

أن المتربص انقطع بداية من 18 سبتمبر 2012 لأداء الواجب العسكري وانتهت المدة في 31 أوت 2013 وتبعا لمكتوب وزارة التكوين المهني والتشغيل عدد 11775 بتاريخ 19 ديسمبر 2012 والذي ينص عن "عدم إبرام عقود شبان جديدة مهما كانت الظروف أو تغيير وضعيتهم ولا تتحمل الوزارة تبعات الإخلال بهذا الإجراء"، لم يتم إبرام عقد جديد للمنتفع.

الاستنتاجات :

- إنّ الخدمة العسكرية واجب وطني مفروض على كلّ مواطن ونتمنى أن يصبح مفروضا على كلّ مواطنة.

- إنّ أداء الواجب الوطني لا يمكن أن يكون سببا في فسخ عقد الشغل، بل إن قانون الوظيفة العمومية يعتبره فترة عمل فعلي.

- إنّ مبدأ الإنصاف يوجب تمكين المعني بالأمر من استئناف عمله.

- إنّ العديد من زملاء العارض وقع انتدابهم رغم أنهم لم يؤدو الخدمة العسكرية.

- إنّ الخدمة العسكرية في حالة العارض تعتبر بمثابة القوة القاهرة التي تمنعه من مباشرة شغله.

التوصيات :

- العمل على تفعيل الفصل 40 من الدستور وذلك بإعتماد الكفاءة والإنصاف وتوفير الظروف اللائقة والأجر العادل للأعوان والإطارات.

- القطع مع وضعيات العمل الهشة وتسوية الوضعيات الوقتية (مثل عملة الحضائر والآلية 16 والمعلمين والأساتذة النواب).

إصلاح المنظومة الشغلية في بلادنا :

- دعم الاستثمار والمؤسسات الصغرى لتوفير مواطن شغل ناجعة ودائمة.
- إصلاح المنوال التنموي
- إعادة هيكلة القطاع الفلاحي قصد توفير مواطن الشغل.

2- الحق في التنقل

إن حرية التنقل من أهم الحريات الأساسية التي ضمنتها المواثيق الدولية المصادق عليها ومن بينها العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية وقد ضمن دستور الجمهورية الثانية الصادر في 27 جانفي 2014 ذلك الحق في فصله الرابع والعشرون لما نصّ بأن "**لكل مواطن الحريّة في اختيار مقر إقامته وفي التنقل داخل الوطن وله الحقّ في مغادرته**".

وردت كالعادة على مصالح الموفق الإداري خلال سنة 2019 ملفات عديدة تتعلق باستخراج أو تجديد جوازات السفر وتمت تسويت أغلبها وتسلّم جلّ المتظلمين جوازاتهم وفقا لما تؤكده الإحصائيات الواردة بالتقرير، علما وأن مصالح التوفيق وجدت كلّ التعاون من قبل مصالح إدارة الحدود والأجانب.

أما بالنسبة لحرية التنقل فقد وردت على مصالح التوفيق بعض العرائض يشتكي أصحابها من المضايقات الأمنية عند تنقلهم داخل الوطن وخاصة عند محاولتهم السفر حيث يتم منعهم بتعلّة صدور إجراء حدودي ضدهم.

وغالبا ما تفيد مصالح إدارة الحدود والأجانب ردّا على مراسلاتنا بأن الإجراء الحدودي تمّ رفعه أو بأنه لا وجود له أصلا، إلا أن البعض من المعنيين بالأمر يتصلون مجدّدا بمصالح الموفق الإداري للإعلام بأن المضايقات مازالت متواصلة.

الملف عدد 559 :

اتصل بمصالح التوفيق مواطن تونسي يطلب تدخلنا لمعرفة مآل مطلب تقدم به إلى المصالح المختصة بوزارة الداخلية بخصوص رفع إجراء حدودي S17 مسلط عليه الشيء الذي تسبب في منعه من مغادرة البلاد، وقد جاء بعريضته أنه مولود ومقيم ببلجيكا صحبة كل أفراد عائلته وقد تعرض أثناء زيارته إلى تونس إلى حادث مرور تسبب له في أضرار بدنية جسمية جعلته غير قادر على الحركة ولا يستطيع القيام بشؤونه بمفرده.

جاء ردّ الوزارة المختصة جوابا على تدخلنا لديها بأنّ المعني بالأمر محلّ تحفظات أمنيّة.

الاستنتاجات :

- إنّ جواب الإدارة غير مقنع باعتبار أن كلمة تحفظات أمنية فضفاضة ويمكن استعملاها بصفة اعتباطية.

- إنّ التحفظات الأمنية يمكن استعمالها "كقميص عثمان" للحدّ من الحريات التي ضمنها الدستور وقد تكون بفعل وشاية باطلة أو نتيجة حسابات شخصية.

- إنّ الإدارة في معظم الأحيان لا تعلم المعني بالأمر مباشرة بالتحفظات الأمنية حتى يستطيع الدفاع عن نفسه والتظلم قضائيّا.

الملف عدد 105 :

وردت على مصالح التوفيق عريضة من مواطن تونسي مفادها أنه مقيم بفرنسا منذ سنة 2011 وله عمل قار ونقي السوابق العدلية تقدم إلى مصالح القنصلية التونسية قصد تجديد جواز سفره إلا أنه لم يتمكن من مراده، عندئذ تقدم بمطلب إلى السيد وزير الداخلية بتاريخ 11 مارس 2018 أملا في تمكينه من جواز سفر جديد فامتنعت الإدارة عن ذلك بسبب وجوده تحت طائلة استشارة حدودية S17 فالتجأ إلى القضاء الإداري ورفع قضية أصلية بهدف رفع الإجراء الحدودي وقضية إستعجالية الهدف منها إيقاف تنفيذ المقرر وتمكينه من جواز سفر حديث العهد وصدر الحكم الإداري قاض بقبول المطلب والإذن بتوقيف تنفيذ قرار وزير الداخلية القاضي بعدم تمكين العارض من جواز سفره.

ورغم مراسلة وزارة الداخلية منذ 05 فيفري 2019 فإنه لم يرد إلى حدّ كتابة هذا التقرير أيّ جواب.

الاستنتاجات :

- إنّ الحصول على جواز سفر حق دستوري لا يمكن المساس به إلا بإذن قضائي.

- رغم صدور حكم قضائي بتمكين العارض من جواز سفره فإن الجهات الإدارية لم تمتثل إلى ذلك الحكم ولم تنفذه.

التوصيات :

- تفعيل الفصلين 24 و 49 من الدستور وذلك بإصدار قوانين تضمن حرية التنقل ولا تمسّ من جوهرها.

- على الإدارة المختصة إعلام المعنيين بالأمر بإصدار قرارات إجراء حدودي ضدهم بما يترك أثرا كتابيا حتى يتمكنوا من الطعن فيها أمام المحكمة الإدارية.

- تنقيح القوانين المنظمة لحرية التنقل وذلك بجعل الإجراء الحدودي لا يصدر إلا عن طريق القضاء.

- إلحاق الشرطة العدلية بوزارة العدل.

3 - الحق في الصحة

إن الحق في الصحة من أهم حقوق الإنسان التي ضمنتها المواثيق الدولية ومن بينها العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية الذي صادقت عليه البلاد التونسية كما أن الفصل 38 من الدستور التونسي تضمن ذلك الحق بأن ألزم الدولة "**بضمان الوقاية والرعاية الصحية لكل مواطن وبتوفير الإمكانيات الضرورية لضمان السلامة وجودة الخدمات الطبية**" إلا أن الشكايات الواردة على مصالح الموفق تبرز المعاناة اليومية للمرضى بسبب تردّي حالة المستشفيات والنقص في التجهيزات والمعدات

الطبية وفقدان العديد من الأدوية الضرورية وكذلك الاكتظاظ بالمستشفيات والنقص في أطباء الاختصاص داخل الجمهورية وعدم الالتزام بالمواعيد ومن بين الملفات الواردة على مصالح الموفق نورد هذه العيّنة.

الملف عدد 382 :

تلقت مصالح التوفيق من عامل بالصحة العمومية عريضة مفادها أن زوجته أصيبت منذ سنتين بمرض عضال على مستوى الأمعاء ثمّ الكبد وهي تتلقى العلاج بمستشفى صالح عزيز وتتناول الجرعة كل 15 يوم حيث تعاني من صعوبة التنقل من مقر إقامتها بسليانة إلى تونس العاصمة إلا أنها في كل مرة يتم نقلها حسب الموعد المحدد من طبيبها المباشر إلى مستشفى صالح عزيز فلا يسلمها الطبيب المشرف على الصيدلية الجرعة اللازمة بتعلة عدم توفرها والحال أن الجرعة ضرورية في نفس اليوم لإجراء العلاج فتضطر إلى العودة على أدراجها الأمر الذي يتسبب في استفحال مرضها وتعكر حالتها.

تمت مراسلة وزارة الصحة منذ 11 أفريل 2019 ورغم تذكيرها في العديد من المناسبات لم نتلقى أي جواب.

الاستنتاجات :

- إنّ المستشفيات العمومية تشكو عديد النقائص فالبنية التحية أصبحت في حالة يرثى لها.
- نقص كبير في التجهيزات الأساسيّة والضروريّة.

- عديد المستشفيات الداخلية تشكو من النقص الواضح في أطباء الاختصاص.

- إنّ الإطار الطبي وشبه الطبي يشهد هجرة مكثفة إلى الخارج وهو ما يؤثر سلبا على احتياجات بلادنا وعلى الكفاءة المطلوبة.

- إنّ ما نصّ عليه الدستور في مجال الصحة ظلّ حبرا على ورق.

التوصيات :

- تفعيل الفصل 38 من الدستور وذلك بالإسراع في إصدار القوانين والأوامر التي تضمن الرعاية الصحيّة والسلامة وجودة الخدمات.

- إصلاح المستشفيات من حيث البنية التحتية وتجهيزها بالمعدات اللازمة وخاصة المتطورة منها وبناء مستشفيات جامعية بكلّ الولايات والمدن الكبرى تشمل كل الاختصاصات الطبية وشبه الطبية.

- إيجاد حلول جذرية لمعضلة هجرة الكفاءات الطبية وشبه الطبيّة إلى الخارج.

- إقرار حوافز وإجراءات لتشجيع أطباء الاختصاص بالعمل بالجهات الداخليّة.

- إصدار نص قانوني يلزم الأطباء بالعمل بالمناطق الداخلية بالقطاع العمومي لمدة سنتين قبل الالتحاق بالقطاع الخاص ولمدة عشر سنوات قبل الهجرة إلى الخارج والاستئناس بالمنظومة القانونية المعمول بها في الطب العسكري.

4 - معضلة عدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة

إنّ دولة القانون هي التي تسهر على تطبيق القانون على الجميع وتنفيذ الأحكام ضد الجميع وهي التي تهدف إلى تحقيق المساواة والعدل والإنصاف.

لذلك على الدولة بمؤسساتها وإطاراتها إعطاء المثل الجيد والقدوة الحسنة بالامتثال للأحكام الصادرة ضدها وإنّ العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسيّة الصادر في 16 ديسمبر 1966 والذي صادقت عليه الدولة التونسية ألزم في مادته الثانية كلّ دولة بأن تسهر على قيام السلطات المختصة بإنفاذ الأحكام الصادرة ضدها لفائدة المتقاضين كما أنّ الدستور التونسي نصّ في الفصل 111 بأنه يحجّر الامتناع عن تنفيذ الأحكام دون موجب قانوني.

إنّ عدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة أصبح ظاهرة متكررة بل معضلة متواصلة تعيق العمل التوفيقي وترهق المواطن وتصيبه باليأس وتفقده الثقة في مؤسسات الدولة.

إنّ الإحصائيات الصادرة عن المسؤولين تدل أنّ نسبة تنفيذ الأحكام المدنية ضدّ الدولة لا يتجاوز 50 بالمائية أمّا نسبة تنفيذ الأحكام الإدارية فهي لا تتجاوز العشرين بالمائة.

أبرزت الندوة العلمّية التي تمّ تنظيمها من طرف مصالح التوفيق يوم 13 ديسمبر 2018 بمشاركة عديد الخبراء والجهات المعنية بتنفيذ الأحكام من قضاة ومحامين وعدول منفذين ومسؤولين عن عديد المرافق الإدارية أنّ مشكلة عدم تنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة تخطّت عتبة الظاهرة لتصبح معضلة تؤرق جميع الأطراف وتستوجب حلولا جذريّة أهمها تعديل القوانين وتفعيل الفصل 111 من الدستور وإعادة الحياة إلى تجربة اللجة العليا لتنفيذ الأحكام التي أحدثت بالوزارة الأولى سنة 2000 ونجحت في تنفيذ أكثر من 800 حكم معطّل. لقد شهدت مصالح التوفيق تراكما للملفات المتعلقة بالأحكام المعطلة لعدة أسباب القليل منها يبدو منطقيا وأغلبها يظهر عبثيّا ولئن تمكنت مصالح الموفق الإداري من تفادي بعض العقبات وتذليل بعض الصعوبات فإن نسبة الإنجاز بالنسبة لمسألة تنفيذ الأحكام الصارة ضدّ الإدارة بقيت ضعيفة ولم تتجاوز العشرين بالمائة.

وتتعلق الصعوبات المسجلة بالأحكام الصادرة في مادة الضمان الاجتماعي والأحكام الإدارية والأحكام المدنية وكذلك مسألة الإسعاف بالقوة العامة.

أ) تنفيذ الأحكام الصادرة في مادة الضمان الاجتماعي.

وردت على مصالح التوفيق منذ 2010 عديد العرائض استصدر أصحابها أحكاما تلزم الإدارات التي يشتغلون أو كانوا يشتغلون لديها بدفع مساهمات الضمان الاجتماعي إلى الصناديق الاجتماعية ، وتراكمت الشكايات من سنة إلى أخرى لأن الوزارات أو الجماعات المحلية أو المؤسسات الوطنية الصادرة ضدها الأحكام تماطل في عملية التنفيذ أو ترفضها من أساسها وفي ما يلي بعض العينات على سبيل الذكر لا الحصر.

الملف 759 :

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

يذكر صاحب العريضة بأنه استصدر حكما في مادة الضمان الاجتماعي أحرز على قوة اتصال القضاء بإلزام المجلس الجهوي بولاية القيروان بأن يؤدي له عدّة مبالغ لفائدة الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية بعنوان مساهمات تقاعد وحيطة اجتماعية وحيث تعذر عليه التنفيذ فطلب على أساس ذلك تدخل مصالح التوفيق التي بادرت بمراسلة ولاية القيروان وجاء الردّ عن المراسلة غير مقنع إذ تضمن بالخصوص أنه أمام تعدد الأحكام وارتفاع المبالغ المحكوم بها ومحدودية الإعتمادات بميزانية المجلس الجهوي تمت مراسلة وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي قصد توفير الإعتمادات...

الملف عدد 2018/8

هذا الملف تمّ التطرق إليه في التقرير السنوي عـ25ـدد وتفيد وقائعه بأن المعنية بالأمر عملت بالمجلس الجهوي بولاية توزر منذ غرة مارس 1985 إلى غاية 28 فيفري 2000 بأجرة شهرية قدرها 200 دينار على حساب الحضائر وهي مكلفة بالتنشيط بروضة بلدية وأجرها يتم خلاصه عن طريق المجلس الجهوي لولاية توزر، الذي لم يكن يدفع المساهمات المتسوجبة للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية فتولت رفع قضية أمام قاضي الضمان الاجتماعي ضدّ المكلف العام بنزاعات الدولة وبتاريخ 15 أفريل 2013 صدر الحكم لفائدتها ملزما المكلف العام بنزاعات الدولة في حق وزارة الداخلية بأن يدفع للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية المبالغ المستحقة لقاء مساهمات التغطية الاجتماعية وأصبح ذلك الحكم باتا بعد استكمال مراحل التقاضي.

جاء ردّ الولاية إجابة على المساعي التوفيقة بأن 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 مداخيل المجالس القروية تمت مراسلة وزارة التنمية والتعاون الدولي للنظر في تلك الوضعيات وتحويل المبالغ اللازمة لتنفيذ الأحكام إلا أنّ الوزارة لم تجبها.

الملف 759 :

تلقت مصالح التوفيق من مواطن عريضة جاء فيها أنه أستصدر حكما في مادة الضمان الاجتماعي عن المحكمة الابتدائية بمنوبة بتاريخ

26 ماي 2017 يقضي بإلزام بلدية طبربة بأن تؤدي للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية عدة مبالغ بعنوان المساهمات المستحقة غير المدفوعة، وتأيد هذا الحكم إستئنافيا وتعقيبيا وأصبح باتا ورغم الإعلام به بالطرق القانونية الجاري بها العمل لم يتمكن من تنفيذه وقامت مصالح التوفيق بمكاتبة بلدية طبربة ولم نتلقى ردها لحدّ التاريخ.

الملف 1001 :

يتعلق بعريضة مواطن أصيل ولاية قابس ورد بها بأنه استصدر في 22 ماي 2019 حكما في مادة الضمان الاجتماعي عن المحكمة الابتدائية بقابس يقضي بإلزام المجلس الجهوي بقابس في شخص ممثله القانوني بالتصريح بأجور العارض عن فترة عمله لديه الممتدة من 27 جويلية 1976 إلى موفى ديسمبر 1981 وبأن يؤدي لفائدته ولدى الدخيل الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية في شخص ممثله القانوني عدة مبالغ لقاء المساهمات المستوجبة وغير المدفوعة.

وبمكاتبتنا ولاية قابس جاء ردها بعد التذكير أنها راسلت بتاريخ 23 أفريل 2019 كلّ من مصالح رئاسة الحكومة ووزارة التنمية والتعاون الدولي ووزارة الداخلية ووزارة الشؤون المحلية والبيئة والصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، للنظر في معالجة هذه الملفات باعتبار أن ملف عمال الحضائر ذو بعد وطني ويتجاوز الإمكانيات المالية للمجلس الجهوي.

إنّ هذه العينات من الردود غيض من فيض أجوبة الإدارة المتعلقة بعدة ملفات تراكمت وبقيت دون حلّ تولينا فتح ملفات جديدة في شأنها وعددها

25 وأرسلناها إلى رئاسة الحكومة قصد إنصاف أصحابها وإيجاد الحلول الملائمة لفض النزاع وتنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم في مادة الضمان الاجتماعي لأنها تكتسي صبغة معاشيّة وبقينا نترقب ردّ رئاسة الحكومة.

يستوجب الأمر عقد جلسة عمل تضم كافة الأطراف المعنية من رئاسة الحكومة والبلديات والولايات والوزارات المعنيّة قصد إيجاد حلول جذريّة لمسألة تنفيذ الأحكام خاصة منها التي تكتسي صبغة معاشيّة.

الاستنتاجات :

لقد وردت على مصالح التوفيق عديد الملفات المتعلقة بعدم تنفيذ أحكام في مادة الضمان الاجتماعي لصالح أعوان الدولة كانت الإجابة في شأنها من قبل الإدارة غير مقنعة، إذ لا يعقل أن تنتدب الدولة عملة للقيام بمهام عديدة بأجور متدنيّة ولا تقوم بتغطيتهم اجتماعيا ثم لا تلتزم بتنفيذ الأحكام الصادرة لفائدتهم الأمر الذي يحرمهم من التقاعد ومن التغطية الاجتماعية ويحرم الصناديق الاجتماعية من الانتفاع بأموال صادرة بموجب أحكام قضائية باتة وهو ما يساهم في تفاقم عجزها.

إنّ أحكام الضمان الاجتماعي المعطلة والتي تمت إحالتها إلى رئاسة الحكومة قصد إيجاد الحلول المناسبة لها كثيرة ويزداد عددها يوما بعد يوم ولا بدّ من تحمل المسؤولية بإنصاف أصحابها.

ب) تنفيذ الأحكام الإدارية.

الملف 815 :

تلقت مصالح الموفق الإداري من مواطنة ملفا يفيد بأنها شاركت في مناظرتي الترقية الداخلية لرتبة متصرف إدارة بوزارة النقل بعنوان سنتي

2017 و 2018 ولم يتم التصريح بنجاحها، فاستصدرت عن المحكمة الإدارية قرارا في مادة توقيف التنفيذ، غير أنها لم تتمكن من تنفيذه رغم محاولاتها المتعددة.

وجاء ردّ وزارة النقل بما مفاده أن القرار الصادر عن المحكمة الإدارية يتضمن الإذن فقط بتوقيف تنفيذ نتائج المناظرة الداخلية بالملفات للترقية إلى رتبة متصرف بالسلك الإداري المشترك للإدارات العمومية بعنوان سنة 2018 ولا يتضمن التصريح بنجاح العارضة أو إلغاء نتائج المناظرة الأنفة الذكر.

وبناء على ذلك تولت المصالح المختصة بالوزارة مراسلة المحكمة الإدارية لموافاتها برأيها بخصوص الإشكال التنفيذي المتعلق بتنفيذ القرار المذكور بالنظر لكون مصالح الوزارة تولت بتاريخ 27 مارس 2019 إنجاز قرارات تتعلق بترقية الناجحين في المناظرة المذكورة مع الإشارة وأنه تمّ تفعيل هذه القرارات إداريا وماليا بداية من يوم 22 فيفري 2019 مما ترتّب عنه اكتساب المعنيين بالأمر لحقوق يصعب على الإدارة التراجع عنها وذلك عملا بقاعدة الحقوق المكتسبة وحفاظا على استقرار الوضعيات القانونية غير أنّ الوزارة لم تتوصل بإجابة المحكمة الإدارية .

الاستنتاجات :

- إن الحكم الإداري الاستعجالي كان واضحا وصدر بتوقيف تنفيذ نتائج المناظرة الداخلية وهو حكم غير قابل للاستئناف وينفذ حينيّا.

- كان على الإدارة الامتثال للحكم وعدم إصدار قرارات ترقية بناء على نتائج المناظرة.

- إن الدور الاستشاري للمحكمة الإدارية بالنسبة لمسألة تنفيذ الأحكام الصادرة عنها يكاد يكون صوريا.

- عدم تنقيح إجراءات المحكمة الإدارية وذلك باختصار آجال البت في القضايا الأصلية الصادرة في شأنها أحكام استعجاليه بإيقاف التنفيذ.

الملف 2018/531 :

اتصل بمصالح التوفيق مواطن يقطن بولاية القيروان مصحوبا بعريضة جاء فيها بالخصوص أنه استصدر بتاريخ 9 جوان 2017 حكما إداريا يلغي قرار والي القيروان القاضي بعدم منحه رخصة تاكسي فردي، كما جاء بالعريضة أنه ردا على طلب استشارة أفادت المحكمة الإدارية صلب قرار شرح بأن المقصود بإلغاء القرار المطعون فيه هو إلغاء قرار والي القيروان القاضي برفض منح العارض رخصة "تاكسي فردي" وبالتالي تمكين العارض من رخصة تاكسي.

وحيث ورد بإجابة والي القيروان في مرحلة أولى بأنه سيتم تمكين العارض من المشاركة للحصول على رخصة تاكسي فردي عند عرض ملفه مع بقية المتناظرين على اللجنة الاستشارية الجهوية.

وحيث عاود العارض الاتصال بمصالح التوفيق مجددا مصحوبا بمراسلة صادرة من المحكمة الإدارية إلى ولاية القيروان مفادها أن تنفيذ الحكم الإداري يستوجب إسناد الرخصة المذكورة دون عرض الأمر على اللجنة المعنية، طالبا لذلك التدخل من جديد لدى المصالح المعنية بولاية القيروان، وقد جاء بردّ هذه الأخيرة هذه المرة بأنه **تم عرض موضوع المعني**

بالأمر والمتمثل في عرض تنفيذ حكم إداري نهائي وبات على التصويت صلب اللجنة المذكورة.

كما أفادت وزارة النقل بمقتضى مراسلة موجهة إلى ولاية القيروان في نفس الموضوع أنه بالرجوع إلى أحكام الفصلين 23 و 24 من القانون عدد 33 لسنة 2004 المؤرخ في 19 أفريل 2004 أن إسناد رخص التاكسي يرجع بالنظر إلى الوالي بعد استشارة اللجنة الاستشارية الجهوية وبأن المحكمة الإدارية استندت في حكمها إلى عدم شرعية منشور وزير النقل المؤرخ في 28 جويلية 2015 لمخالفة الأمر عدد 2202 لسنة 2007 المؤرخ في 3 سبتمبر 2007.

لقد أتضح للموفق الإداري أن جواب الولاية غير مقنع باعتبار أن مسألة تنفيذ الأحكام منظمة وواضحة قانونا ولا مجال لعرضها على لجنة للتصويت للبتّ فيها، كما تولى الموفق الإداري عرض المسألة على رئاسة الحكومة منذ 18 جوان 2019 إلا أنه لم يتلقى جوابا إلى حدّ الآن.

الاستنتاجات :

- لقد تولت الإدارة تقديم دفوعاتها أثناء مرحلة التقاضي إلا أن المحكمة لم تقتنع بذلك وأصدرت حكمها القاضي بالإلغاء.

- قدمت الإدارة استشارة أمام المحكمة الإدارية وكان رأي المحكمة واضحا لصالح العارض وذلك بضرورة تمكينه من رخصة تاكسي إلا أن الإدارة ظلّت متمسكة بموقفها.

- بدعة عرض مسألة تنفيذ حكم بات على لجنة إدارية قصد البت فيها.

- لا يمكن للتراتيب الإدارية أن تكون أعلى مرتبة من الأحكام القضائية وتحول دون تنفيذها.

- عدم وجود هيكل قانوني يختص بمتابعة تنفيذ كل الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة والمعطلة قصد إيجاد الحلول التوافقية لتنفيذها.

الملف عدد 524

يفيد هذا الملف بأنه لمواطنة منزل تقطنه صحبة أبنائها وبانشغالها بموت شقيقتها سنة 2017 أقدم مجهولون على اقتحام منزلها فاستصدرت حكما استعجاليا بإلزام المدعى عليهم بالخروج من محل التداعي لعدم الصفة. ورغم حصول العارضة على الإذن بالإسعاف بالقوة العامة فإنها لم تتمكن من تنفيذ حكمها ومن استرجاع محلها.

وقد جاء بردّ وزارة الداخلية جوابا على تدخلنا لديها بأنه بالتنسيق مع رئيس مركز الأمن الوطني مرجع النظر وبمراجعة النيابة العمومية بالمحكمة الإبتدائية بتونس 2 أسدت تعليمتها بالتريث في التنفيذ وذلك إلى حين توفير حلّ جذري للعائلة المقيمة بالعقار المذكور باعتبارها حالة إجتماعية (عائلة تتركب من 10 أنفار محدودي الدخل ودون مأوى).

وحيث عقبت العارضة على ردّ الوزارة بأن المحكوم ضدهم تمتعوا منذ سنة 2015 بمسكن اجتماعي من ولاية تونس توليا التفريط فيه بالبيع.

الاستنتاجات :

- إن الظروف الاجتماعية لا تبرّر الاستيلاء على أملاك الغير.

- إن الحالة موضوع الملف تكتسي صبغة التأكّد لذلك صدر حكم استعجالي في شأنها وكان من الأجدر إسعاف العارضة بالقوة العامة قصد تنفيذه خاصة وأنها لا تملك مسكنا تأوي إليه صحبة عائلتها وتعيش ظروفا اجتماعية صعبة.

- كان من الأجدر وفي إطار التريث في التنفيذ تحرير التزام على المحكوم ضدهم للامتثال للحكم في آجال معقولة إنصافا للطرفين وحتى لا تصبح الأحكام هباء منثورا والدولة ملزمة بإيجاد حلول للمسائل الاجتماعية.

ج) تنفيذ الأحكام المدنية.

الملف 2017/1007 :

أوردنا هذا الملف صلب هذا التقرير لأنه فتح بداية سنة 2017 ولم يقع فصله إلا نهاية سنة 2019 ويتضح من هذا الملف أن العارض فقد ابنه على إثر حادث مرور ومن سوء حضه أن السيارة الصادمة لم تكن مؤمنة فتولى بصحبة المتضررين من الوفاة رفع قضية مدنية صدر فيها الحكم الابتدائي سنة 2008 وصدر الحكم الإستئنافي في غرة فيفري 2011 فتولى المكلف العام بنزاعات الدولة في حق صندوق الضمان تعقيبه وبما أن التعقيب بالنسبة للدولة يوقف التنفيذ فانه ترقب صدور القرار التعقيبي في 3 جوان 2013 ولمّا تقدم إلى مصالح المكلف العام بنزاعات الدولة لإيداع ملفه تمت مطالبته بعديد الوثائق أنفق مالا وبذل جهدا لإحضارها وقدّم الملف بتاريخ 4 سبتمبر 2015 وبقي الملف دون تنفيذ إلى بداية سنة 2017 حين اتصل

بمصالح الموفق الإداري التي لم تتمكن من رفع العراقيل التي حالت دون تنفيذ الحكم وإنصاف العارض ومن معه وتمكينهم من حقوقهم إلا بعد 3 سنوات.

الاستنتاجات :

- تشعب إجراءات التقاضي والبطء في سير المرفق القضائي وتميز الدولة عن البقية بالحصول آليا على إيقاف التنفيذ بمجرد الطعن بالتعقيب.

- لقد فقد العارضون عزيزا عليهم إثر حادث مرور أليم وقضوا 3 سنوات كاملة للحصول على حكم نهائي و 5 سنوات للحصول على حكم بات وهو ما يبرز البطء في سير القضاء.

- جابه العارضون إبان محاولة تنفيذ حكمهم عدة صعوبات طيلة 6 سنوات الذي فصل فيه القضاء منذ بداية سنة 2013.

- إنّ المبالغ المحكوم بها سنة 2011 والتي تسلموها سنة 2019 فقدت قيمتها ولم تعد كافية لجبر الأضرار المعنوية اللاحقة بهم

الملف 578 :

وردت على مصالح الموفق الإداري عريضة تضمنت أن صاحبها يلتمس التدخل لتنفيذ حكم كف شغب صدر لصالح المكلف العام بنزاعات الدولة ضدّ جاره عن عقار فلاحي على ملك الدولة موضوع رسم عقاري، وقد قامت مصالح التوفيق بمساعيها التوفيق الضرورية لدى وزارة المعنية لطلب الإفادة حول مآل تنفيذ ذلك الحكم .

وقد جاء بردّ السيد وزير أملاك الدولة والشؤون العقارية بأن العقار موضوع الحكم المشار إليه يتمثل في جزء من القطعة عدد 250 من التقسيم الدولي الفلاحي المعروف بفايض الأسودة التابع للرسم العقاري عدد 10763 الراجع لملك الدولة الخاص والكائن بولاية سيدي بوزيد والتي تم إسناده على وجه الكراء مع الوعد بالبيع طبقا لأحكام الأمر المؤرخ في 09 سبتمبر 1984 لفائدة الغير لا يزال على ملك الدولة الخاص ولم يبرم في شأنه عقد بيع نهائي.

كما أفاد السيد الوزير أن الحكم القاضي بكف شغب الشخص الذي استولى على ذلك العقار قد عهد بتنفيذه إلى أحد العدول المنفذين منذ تاريخ 24 أكتوبر 2010 بموجب مكتوب تكليف صادر من السيد المكلف العام بنزاعات الدولة تحت عدد 5519 بتاريخ 15 فيفري 2010 .

الاستنتاجات :

- إن الحكم القاضي بكف الشغب عن عقار على ملك الدولة سلم إلى العدل المنفذ منذ 15 فيفري 2010 وإلى الآن لم يقع تنفيذه.

- إن العقار موضوع التنفيذ مرسم بإدارة الملكية العقارية وتم تشخيصه من قبل خبير مختص ومنتدب من قبل المحكمة وبالتالي فإن التنفيذ لا يثير إشكالا بالنسبة لموقع العقار وتحديده وتشخيصة.

- لم يدلي المكلف العام بنزاعات الدولة ولا الوزارة بمآل التنفيذ والإشكالات التي أثارها، علما بأن صلاحيات المكلف العام بنزاعات الدولة محدودة وتقتصر على مرحلة التقاضي ومصالح الوزارة هي التي

تشرف على التنفيذ بالاستعانة بوزارة العدل ووزارة الداخلية بالنسبة للإسعاف بالقوة العامة.

الملف 2018/210 :

تقدم مواطن إلى المصالح المركزية التوفيق وأدلى بملف مفاده أنه استصدر عن المحكمة الابتدائية بقبلي في 13 جويلية 2017 حكما مدنيا يقضي بإلزام المجلس الجهوي بقبلي أن يدفع له عدّة مبالغ مقابل المضرة اللاحقة بالبيوت الحرارية التي قام بإنشائها وأصبح الحكم نهائيا إلا أنه لم يتمكن من تنفيذه طالبا على أساس ذلك من الموفق العمل على إنصافه وإيصاله بحقوقه التي جاءت بالحكم.

أجابت الولاية ردا على تدخلنا لديها بما مفاده أنها مستعدة للتنفيذ مع مراعاة الموازنات المالية للمجلس الجهوي. وهو ردّ غير مقنع بالنسبة لمن أستصدر حكما اتصل به القضاء.

التوصيات :

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

- على مصالح رئاسة الحكومة السعي إلى إيجاد حلول مستعجلة تمكن من إنصاف الأعوان المتحصلين على أحكام في مادة الضمان الاجتماعي وتمكينهم من حقوقهم عبر تفعيل اللجنة الخاصة صلب رئاسة الحكومة والتي تضم الموفق الإداري والوزارات المعنية لمتابعة الأحكام

الصادرة ضد الإدارة والنظر في الصعوبات التنفيذية وتذليلها على غرار تجربة سنة 2000 التي كانت ناجحة إلا أنها بقيت يتيمة ولم يتم تفعيل تلك اللجنة رغم الوعود. علما بأن مشروع تنقيح المنظم لمهام مصالح التوفيق تضمن إحداث تلك اللجنة.

- تفعيل الفصل 111 من الدستور وذلك بإصدار القوانين والأوامر الترتيبية التي تضمن تنفيذ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة.

- اقرار المساءلة التأديبية والمدنية وحتى الجزائية ضد كل عون وإطار إداري أو ممثل قانوني عطّل عمدا أو ساهم في تعطيل تنفيذ حكم صادر ضد الإدارة مثلما هو معمول به في العديد من البلدان.

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

- تدعيم دور المحكمة الإدارية في مسألة تنفيذ الأحكام الصادرة عنها وإيجاد آليات تنسيق مع مصالح الموفق الإداري.

- إلغاء مسألة إيقاف التنفيذ عند الطعن بالتعقيب من قبل المكلف العام بنزاعات الدولة.

- الحد من البيروقراطية ومن تعقيدات إجراءات التنفيذ ضدّ الدولة.

5 ـ الموفق الإداري والإدارة القضائية

(حق النفاذ إلى المعلومة)

ما يميز تقرير هذه السنة كثرة العرائض الواردة على مصالح الموفق والتي يطلب من خلالها أصحابها التدخل لمعرفة مآل قضاياهم وشكاياتهم أو لتسلم نسخة من حكم يتعلق بهم أو الحصول على معلومة من الإدارة القضائية، وتبقى ردود المصالح المعنيّة في جلّها إيجابيّة.

الملف عدد 787 :

يفيد الملف بأن مصالح التوفيق تلقت بتاريخ 23 أكتوبر 2019 من مواطن يسكن بولاية أريانة عريضة يذكر صلبها أنه تقدم بشكاية

جزائية من أجل التدليس واستعمال مدلس ضدّ موظف بإحدى المحاكم، حيث تمّ فتح تحقيق لدى المحكمة الابتدائية المعنية ورسمت القضية، إلا أنه لحد تقديم العريضة لم يتمكن من معرفة مآل قضيّته.

وفي ردها الأول أجابت وزارة العدل بتاريخ 20 نوفمبر 2019 بأن الفصل 109 من الدستور يحجّر كل تدخل في سير القضاء...

وبناء على ذلك الردّ غير المقنع اتصل الموفق الإداري بوزارة العدل ليبين بأن موضوع المواطن يتمثل في الحصول على معلومة حول مآل شكاية ومن حقّ صاحب الشكاية أن يتحصل على مبتغاه تطبيقا للقانون المنظم لحق النفاذ إلى المعلومة وللقوانين والأوامر المنظمة لمصالح الموفق وإنّ ذلك لا يمثل مطلقا تدخلا في سير الأعمال القضائية الصرفة التي تبقى في منآ عن كل تدخل ، وبناء على ذلك أفادت المصالح المختصة بوزارة العدل في جواب ثاني بتاريخ 19 ديسمبر 2019 أنه تبين أن القضية تتعلق بموظف بذات المحكمة المذكورة لذلك تمت إحالتها على السيد وكيل الدولة العام لدى المحكمة التعقيب لطلب استجلاب القضية وبذلك تحصل المتظلم على المعلومة التي يبحث عنها.

الاستنتاجات :

نص الفصل الخامس من الأمر عـ1126ـدد لسنة 1996 المؤرخ في 15 جوان 1996 بأنه لا يجوز للموفق الإداري أن يتدخل في القضايا الجارية أو أن يعيد النظر في حكم قضائي وخوّل له أن يرفع توصيات إلى السلطة الإدارية ذات النظر.

إنّ ذلك الفصل حجّر التدخل في أعمال القاضي أو التأثير على قراراته من أذون أولية أو أحكام تحضيرية استعجالية أو أصلية.

إلا أن الموفق الإداري يبقى مؤهلا للتدخل في سير المرفق الإداري للقضاء بناءا على العرائض التي ترد عليه ويطالب أصحابها معلومة تتعلق بهم في مآل شكاية أو قضية أو فحوى نص حكم أو الحصول على نسخة من الحكم الصادر كما يمكنه أيضا المطالبة بالإسراع في البت في قضية طال أمد نشرها طبقا لأحكام الفصل 108 من الدستور الذي تضمن بأنه لكل شخص الحق في محاكمة عادلة وفي أجل معقول والمتقاضون متساوون أمام القضاء.

كما أن الموفق الإداري يمكنه بناء على شكايات ترد عليه أن ينظر في الصعوبات والإشكالات التي تحدث بين المتقاضين والمحامين من جهة وإطارات وأعوان المحاكم والمؤسسات التابعة للمرفق القضائي والسعي إلى التوفيق بين الطرفين وإيجاد حلول توافقية ناجعة كإصدار توصيات لإصلاح مرفق العدالة.

التوصيات 62 :

- العمل على إرساء آليات تعاون بين الموفق الإداري ووزارة العدل.

- العمل على إمضاء مذكرة تفاهم بين الموفق الإداري والمجلس الأعلى للقضاء.

- تنظيم ندوات ومحاضرات مشتركة حول مهام الموفق الإداري وعلاقته بالمرفق القضائي.

6 – الحوكمة الإدارية ومكافحة الفساد

أ- الحق في الحصول على الخدمات الإدارية

نصّ الفصل 15 من دستور الجمهورية التونسية بأنّ "**الإدارة في خدمة المواطن والصالح العام، تنظم وتعمل وفق مبادئ الحياد والمساواة واستمرارية المرفق العام ووفق قواعد الشفافية والنزاهة والنجاعة والمساءلة**".

لقد أظهرت الشكايات الواردة على مصالح الموفق بأن الواقع مخالف تماما لما تضمنه ذلك الفصل، فالإدارة مازالت تعاني من البيروقراطية المفرطة ومن التقاعس في أداء الواجب والقيام بالعمل والنقائص المسجلة عند استقبال المواطن وإرشاده ومده بالمعلومات والوثائق التي يطلبها وهو ما يؤثر سلبا على استمرارية المرفق العمومي ولقد تضمّن هذا التقرير السنوي جدولا حول آجال ردود الإدارات على مراسلات الموفق وقد يستغرق الردّ في بعض الأحيان سنة كاملة وقد لا يرد أحيانا أخرى.

وفي مايلي بعض العيّنات عن كيفيّة تعامل الإدارة مع المواطن.

الملف عدد 80 :

وردت على مصالح الموفق الإداري من مواطن متقاعد يقطن بتونس، عريضة مفادها أنه كان يتلقى المراسلات البريدية بانتظام، ومنذ 4 أشهر لم يتلقى أيّة مراسلة سواء من الصندوق الوطني للتأمين على المرض أو من صندوق التقاعد، والسبب في ذلك إحالة ساعي البريد على التقاعد منذ فترة وعدم تعويضه لحدّ تاريخ تقديم العريضة في شهر جانفي 2019، وهو ما تسبب في تعطيل مصالحه كانتهاء صلاحية بعض الوثائق المرسلة.

وقد راسلنا الديوان الوطني للبريد منذ 28 جانفي 2019 ورغم التذاكير ومرور سنة وثلاثة أشهر، لم تجب الإدارة عن المراسلة إلى حد كتابة هذا التقرير.

الملف عدد 84 :

وردت عريضة على مصالح التوفيق من أحد المواطنين تفيد بأن شقيقه معاق ذهنيا ومصاب بسقوط بدني قدره 80 بالمائة، سافر صبيحة يوم الخميس 27 ديسمبر 2018 إلى الجزائر وإثر قيامه بالإجراءات الحدودية تمّ إيقافه وإعلامه بأنه مطلوب لدى الأنتربول النمساوي وتم نقله إلى سجن الحراش ، طالبا لذاك تدخل الموفق للتعهد بالموضوع ومتابعته مع السلط الجزائرية بهدف معرفة مصير شقيقه.

ومنذ 28 جانفي 2019 راسلت مصالح التوفيق وزارة الشؤون الخارجية وأعلمتها بالموضوع ورغم التذاكير المتعدّدة لم ترد علينا أيّة توضيحات من السلط المعنية في الموضوع، وهو ما يبرز عدم اكتراث بعض المصالح

الإدارية بأوضاع المواطنين بالخارج ومصيرهم وخاصة منهم ذوي الاحتياجات الخصوصية.

الإستنتاجات :

- افتقار الإدارة للمعدات والتجهيزات اللازمة: هناك نقص ملحوظ في التجهيزات خاصة بالمدارس والمعاهد والمستشفيات والبلديات والمحاكم وغير ذلك من الإدارات حتى أن بعضها لا يملك حاسوبا (عديد البلديات) وهو ما يعيق المخطط التنفيذي للحكومة 2019- 2020.

- افتقار مكاتب الإستقبال ومكاتب العلاقة مع المواطن للتجهيزات الأساسية وقلّة الموارد البشرية وضعف نسبة التأطير.

- بيروقراطية إجرائية مفرطة وحزمة من الوثائق لا فائدة منها تؤثر سلبا على إسداء الخدمات.

إجراءات عمل بطيئة ومعقدة وغياب دليل إجراءات.

- التوزيع غير العادل للموارد البشرية : ما يمكن ملاحظته من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها أنّ عدد الأعوان والإطارات يفوق إمكانيات بعض الإدارات بكثير، في حين تشكو إدارات أخرى من النقص الفادح في عدد الأعوان والإطارات وعدم تعويض من يغادر منهم وأحسن مثال على ذلك مصالح الموفق الإداري، خاصة وأن الأمر الصادر في 16 أوت 2016 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إعادة توظيف أعوان الدولة لم يقع تفعيله إلى حدّ الآن.

- جمود القدرات البشرية في الإدارة وتراجع ثقافة العمل والانضباط.

- ضعف منظومة التحفيز وعدم إحكام التصرف في عطل المرض والساعات الإضافية وحالات الوضع على الذمة.

- تواصل الإدارة الورقية واعتماد وسائل عمل تجاوزتها الأحداث وتكلف الإدارة أموالا طائلة (أوراق طباعة، وقود وأوقات ضائعة) ولم تعد تستجيب لمتطلبات العصر وتطلعات المواطن إلى إسداء الخدمات لفائدته بالنجاعة والسرعة الازمتين، حيث لا تزال تلك الوسائل تعتمد على المراسلات والإحالات والأجوبة الورقية في وقت تطورت فيه وسائل التواصل الإجتماعي والإعلامية وأصبح اعتمادها ضرورة ملحّة.

- إن مسألة رقمنة الإدارة واعتماد تكنولوجيا الهاتف الجوال التي تضمنها المخطط الإستراتيجي للحكومة مازالت تشهد تأخيرا في الإنجاز، كما أنّ عدد المؤسسات التي تعتمد الإدارة الإلكترونية (مثل بعض البلديات) تشهد اضطرابا متواصلا نتيجة لسوء البنية التحتيّة وضعف الشبكة (Débit) وعدم اعتماد الخطوط الخاصة (Lignes Spécialisées)

- غياب الجدّية وعدم متابعة تقارير هيئات الرقابة.

- إنّ عديد المواقع الرسمية غير محيّنة وبعض الإدارات ليس لها موقع رسميّ بل أن بعضها مثل عديد البلديات لا يملك حاسوبا.

- إن العديد من الإدارات يصعب التواصل معها عبر الهاتف ففي أكثر الأحيان هواتفها لا تردّ وفي صورة الردّ كثيرا ما تكون الإجابة غير مفيدة أو المسؤول غير موجود.

- سوء الاستقبال أحيانا وعدم توفر الجدية في الاستماع للمواطن وإرشاده وتوجيهه.

- التأخير الملحوظ والمفرط في بعض الأحيان في الردّ على مطالب المواطنين ومراسلاتهم وأحيانا انعدام الردّ أصلا نتيجة لتعنّت الإدارة.

- إحجام الإدارة العميقة على تكريس الحق في النفاذ إلى المعلومة والوثائق حتى ولو كان طالبها متحصلا على أذون قضائية.

- ضعف التنسيق بين الإدارات وحتى بين المصالح في إدارة واحدة، فقد ترد على الموفق الإداري أجوبة متناقضة في ملف واحد نتيجة لعدم وجود مخاطب وحيد.

- مفهوم غير واضح للتأهيل والتدريب وغياب التكوين المستمر وعدم وجود مقاييس للجودة لتحديد الكفاءة حتى يقع اعتمادها عند الترقية بصفة موضوعية وعلمية والعدول على اعتماد الترقية الآليّة.

- التأخير الملحوظ في ردّ عديد الإدارات على مراسلات الموفق الإداري، قد يستغرق الردّ أشهرا وحتى سنة وقد لا يرد الجواب أصلا.

- بقدر ما سمعت الدولة في إطار المخطط التنفيذي للحكومة 2019- 2020 إلى توسيع مجالات فريق المواطن الرقيب باعتباره هيكل مساندة يومي إلى إصلاح الإدارة من الداخل. وبقدر ما عملت الحكومة على تطوير آليات عمله وتطوير منظومته المعلوماتية وهو أمر محمود فإن مكاتب العلاقة مع المواطن ظلّت تعمل في ظلّ نصوص قانونية لم يقع

تنقيحها منذ أكثر من ربع قرن وتشكو من نقائص كثيرة على مستوى الهيكلة والتجهيزات المادية واللوجستية والموارد البشرية كما أنها تشكو من محدودية الصلاحيات والمشمولات وتفتقد سلطة البت واتخاذ القرار الأمر الذي خلق عدم توازن بين الدور الهام المنوط بعهدتها من جهة والمتمثل في خدمة المواطن وتحسين العلاقة بينه وبين المرافق العمومية وبين الصلاحيات والآليات والإمكانيات الضعيفة الممنوحة إليها.

ب - مكافحة الفساد الإداري

تطبيقا للقانون المنظم لمصالح الموفق الإداري فإنّ عديد العارئض المتعلقة بالفساد ترد سواء على المصالح المركزية أو الجهوية نتولى قبولها إذا كانت تتعلق بإطارات أو أعوان المرافق العموميّة.

لما كان فساد الإطارات والأعوان فيه مضرّة للأوطان ونسف لحقوق الإنسان فإن مصالح التوفيق بعد الإطلاع على الملفات الواردة عليها في هذا الشأن تتولى إحالتها على الإدارات المعنية قصد فتح بحث في شأنها وكذلك إلى الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد وفي ما يلي عينات من بعض الملفات.

الملف عدد 62 :

يتعلق بعريضة يطلب صاحبها التدخل والتبليغ عن عمليات تهريب وشبهات فساد بإحدى الدواوين الدولية فتولينا إحالتها على الجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المهربين ووضع حدّ لآفة التهريب

منذ نوفمبر 2019، إلا أنه إلى حدّ إعداد هذا التقرير لم نتلقّى أي ردّ رغم التذاكير المتعدّدة.

الاستنتاجات

إن العريضة تضمنت هوية المبلغ كاملة وعنوانه وهاتفه الجوال كما تضمنت وقائع دقيقة تتعلق بعمليات التهريب والأماكن التي كانت مسرحا لها.

الملف عدد 548 :

وردت على مصالح التوفيق عريضة من مواطنة تقطن بولاية جندوبة مفادها أنها تعرضت إلى عملية تحيل من قبل أحد الموظفين الذي أوهمها بإمكانية التدخل لفائدتها قصد إيجاد شغل لها بإحدى الإدارات الجهوية وطلب منها مقابل ذلك مبلغا ماليا فاستجابت لرغبته ومكنته من المطلوب نظرا لكونها عاطلة عن العمل ومتزوجة ولها ثلاثة أبناء يزاولون تعلمهم وفي حاجة ماسة إلى مصاريف الدراسة.

ولقد تولينا معالجة الملف وإحالته إلى المصالح المختصة برئاسة الحكومة قصد الإذن بفتح تحقيق في الموضوع إلا أنه لم نتلقى جوابا إلى حدّ كتابة هذا التقرير.

الملف عدد 846 :

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة مفادها أن العديد من الشركات العقارية بالبلاد التونسية تمكنت من الحصول على الموافقة للقيام بأشغال

تهيئة واستغلال مناطق خضراء أو عقارات مخصصة للتربية والتعليم العمومي من ذلك أن إحدى الإدارات الجهوية للتعليم أسندت مقسّما على ملك الدولة مخصصا لبناء مؤسسات التربوية إلى شركة خاصة قصد بناء مدرسة خاصة والحال أن المؤسسات التربوية العمومية الموجودة بالمكان تشهد اكتظاظا كبيرا جعلها ترفض قبول بعض الوافدين الجدد من بينهم ابن صاحب العريضة الذي اضطر إلى الالتحاق بمدرسة خاصة، فتولت مصالح التوفيق الاتصال بالإدارات المعنيّة التي أقرت ذلك واعتبرته إجراء عاديّا روتينيا لا يشكل أي شبهة فساد.

الاستنتاجات :

- كثيرا ما يتم تغيير صبغة الأراضي من مناطق خضراء إلى مناطق سكنيّة دون إتباع الإجراءات القانونية اللازمة ولا بدّ في هذا المضمار من فتح تحقيق جدّي وبناء.

- من غير المعقول أن تبقى العرائض المتعلقة بشبهات الفساد دون إجابة وهو يؤكد تفشي ظاهرة الفساد الإداري.

- إن بعض الإجابات تكون مقتضبة بمقولة أنه تمّ فتح تحقيق اتضح من خلاله تجرّد الشكاية.

- إنّ الإدارة العميقة تمتنع غالبا عن الإدلاء بالمعلومة الصحيحة ويبقى المتظلم في حيرة من أمره وهذا نتيجة لغياب الشفافية والمساءلة والإفلات من العقاب.

- إنّ الفساد يكاد يصبح ثقافة سائدة وممارسة يوميّة كثيرا ما يكون المواطن مكرها على الانخراط فيها.

الملف عدد 882 :

في الكثير من الأحيان ترد على مصالح التوفيق عرائض مجهولة المصدر يكون موضوعها التبليغ أو الإدلاء بمعلومات عن شبهات فساد بإحدى المنشآت أو المؤسسات العمومية مثلما جاء بعريضة الحال حيث يذكر محرّرها وهو من الواضح من سكان ولاية قفصة أنه يتمّ إبرام صفقات مشبوهة من قبل شركة وطنية. تولينا إحالتها على حالتها إلى رئاسة الحكومة لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة وذلك منذ شهر ديسمبر 2019 وبالرغم ما للموضوع من أهمية إلا أننا لم نتلقى أي جواب إلى حدّ إعداد هذا التقرير.

الاستنتاجات :

تضمّنت العريضة اسم الشركة ومقرها والأشخاص الذين استفادوا بالصفقة المشبوهة، وكان من الضروري فتح بحث في الغرض وعلى خلفية فتحه وإفادة الموفق بمآله لكشف الحقيقة وحتّى يتمكّن المواطن من الحصول على المعلومة الصحيحة في إطار الشفافيّة.

❖ **التوصيات المتعلقة بإصلاح الإدارة ومكافحة الفساد:**

- **توفير وتعميم التجهيزات والمعدّات اللازمة لنجاعة العمل الإداري.**

- **الحرص على التخلي عن الإدارة الورقية وتعميم الإعلامية وتوفير البنية التحتية اللازمة لها.**

- تحسين مستمر للقدرات البشرية عبر الرسكلة والتكوين المستمر وضبط حوافز لذلك تقطع مع الترقية الآلية.

- تحسين استثمار العنصر البشري وذلك بتخليص الإدارات من الأعوان والإطارات الزائدة عن حاجياتها في إطار إعادة التوظيف عملا بالقاعدة من لا يساعد يعطل.

- وضع حدّ للأوضاع الهشة للعمل مثل الآلية 16 وعملة الحضائر وتسوية وضعيتهم بصفة جذرية وحصر الانتداب الخارجي مستقبلا في المناظرات.

- إحكام الشفافية في المناظرات والصفقات.

- تمكين المواطن الرقيب والموفق الإداري من الضبط الإداري وحتى العدلي قصد تحرير المحاضر التي تبين الإخلالات المتعمدة في المرافق الإدارية لمساءلة المتسببين فيها.

- دعم قدرات مكاتب العلاقة مع المواطن وتوسيع مجال عملها وتمكينها من الموارد البشرية واللوجستية والتجهيزات والمعدات اللازمة لأداء واجبها وخدمة المواطن.

- تبسيط الإجراءات وتحسين ظروف استقبال المواطن والاستماع إليه وإرشاده.

- الحرص على تمكين الراغبين في الحصول على المعلومات في إبانها طبقا للقانون المنظم للحق في النفاذ إلى المعلومة.

- إحكام التنسيق بين مختلف الإدارات والمصالح قصد تفادي الردود المتضاربة وحلّ مشاكل المواطنين دون تأخير وذلك من خلال إحداث خطة المخاطب الوحيد.

- ضبط آجال محدّدة للإدارة حتى تجيب عن شكايات المواطنين ومراسلات وتدخلات الموفق الإداري بنص قانوني.

- إحداث مدونة سلوك لكافة المكلفين بالاستقبال والضبط لكل إدارة.

- الحرص على تجسيد آليات الحكومة المفتوحة وتحقيق أهدافها حسب القرار عدد 1- 170 الصادر عن الأمم المتحدة في شهر سبتمر 2015 (خطة التنمية المستدامة لعام 2030) وقوامها الحوكمة الرشيدة في مختلف المستويات وبناء المؤسسات الشفافة والخاضعة للمساءلة واتخاذ القرارات التي تستجيب لاحتياجات المواطن بأسلوب تشاركي وتمثيلي على جميع المستويات في القطاع العام والخاص ومنظمات المجتمع المدني.

- الحرص على تخفيض تكلفة الوظيفة العمومية خاصة عبر تعميم وإجبارية الإدارة الإلكترونية.

- وضع معايير موضوعية ودقيقة لتقييم أداء الموظف واعتمادها عند الترقية.

- جعل الإدارة العمومية منتجة شفافة مبادرة ذات رؤية مستقبلية ومسؤولة وفاعلة ومنفتحة على قوى المجتمع و في خدمة المواطن وداعمة للاقتصاد الوطني.

- إصدار منشور عن رئاسة الحكومة يلزم المؤسسات والمنشآت التي تدير مرافق عمومية بتعليق إعلانات بمقراتها المركزية والجهوية والمحلية للتعريف بمؤسسة الموفق الإداري (مشمولاتها - صلاحيتها – وطرق الاتصال بها) وإدراج رابط للموقع الرسمي لمؤسسة الموفق صلب مواقعها الرسميّة.

- يجب أن تتوفر الإرادة السياسية لمكافحة الفساد واقتلاعه من جذوره وعلى المسؤولين الإداريين أن يكونوا قدوة.

- مكافحة الفساد يجب أن تكون بصرامة وبقوة القانون وأحكام القضاء وبدون تهاون مهما كانت الجهات المعنيّة.

- العمل على نشر ثقافة القيم الكونيّة (العلم، العمل، الصدق، النزاهة، احترام الآخر، نظافة اليد والبدن ...) لبناء ذهنيّة سليمة وسلوك قويم لدى النشئ، لأن العلم والثقافة منذ الصغر كالنقش على الحجر.

- نشر التحقيقات التي تقوم بها هياكل الرقابة .

- نشر تقارير الهيئات المستقلة بما في ذلك الموفق الإداري بالرائد الرسمي على غرار ما هو معمول به بعديد البلدان.

الحقوق الثقافية والتربوية

II- الحقوق التربوية والثقافية

ضمن الدستور الحق في الثقافة في الفصل 42 والحق في التعليم في الفصل 39 وقد وردت على مصالح الموفق الإداري عديد العرائض المتعلقة بالحقوق التربوية.

الملف عدد 780 :

تلقت مصالح الموفق الإداري من مواطنة عريضة تصرح فيها بوجود فضاءات فوضوية تتمثل في حضانة وروضة مدرسية كائنة بمعتمدية تاكلسة ولاية نابل حيث أن هذه الفضاءات غير مؤهلة وتعمل بطرق غير قانونية وتضم شرائح عمرية مختلفة أطفال صغار وحضانة مدرسية.

تمّ في الحين مراسلة وزارة المرأة والأسرة وإلى حين كتابة هذا التقرير لم يرد على مصالح التوفيق ردّ.

الاستنتاجات :

- إنّ عديد الفضاءات المعدّة لمحاضن أو روضات تمّ فتحها خلافا للشروط القانونية ودون مراعاة لمصلحة الطفل.

- إنّ عديد الوضعيات سواء الواردة على الموفق أو التي وقع تناولها في وسائل الإعلام تبرز الوضع المتردي لعديد المحاضن والروضات.

التوصيات :

- على وزارة المرأة والطفولة وكبار السن مزيد الحرص على تطبيق القانون في خصوص منح رخص فتح الفضاءات المخصصة للطفولة.

- على وزارة المرأة والطفولة وكبار السنّ إجراء تدقيق ومعاينة لأوضاع كافة المحاضن والروضات بالبلاد ووضع حدّ لظاهرة الانتشار الفوضوي.

- يجب حماية المحيط الخارجي لفضاءات الطفولة من مظاهر الانحراف.

الملف عدد 777 :

وردت على مصالح التوفيق بتاريخ 21 أكتوبر 2019 عريضة من مجموعة من أولياء تلاميذ مدرسة ابتدائية ببنعروس يلتمسون فيها التدخّل العاجل قصد معالجة الإشكاليات التي تعاني منها المدرسة بسبب عدم وجود عامل نظافة وحارس ليلي، وذلك بالرغم من تسجيل عديد الاعتداءات على هذه المدرسة واقتحامها ليلا من بعض المنحرفين وإتلاف بعض من محتوياتها ومعداتها، حيث تعرضت خلال السنة الدراسية 2018–2019 إلى السرقة وإحراق قاعة التدريس.

كما يتذمر الأولياء من الأوساخ والحالة المزرية التي عليها دورات المياه المعطبة وما ينجر عنها من أمراض وعديد النقائص المتمثلة في حالة الجدران

وبلور النوافذ المهشمة، وافتقارها إلى أبسط المتطلبات البيداغوجية مما نتج عنه تعطل الدروس في عديد المناسبات.

وبتدخل الموفق الإداري تم انتداب منظفة وحارس للمدرسة وإصلاح دورات المياه.

الاستنتاجات :

تفاعل إيجابي من وزارة التربية والاستجابة لمطالب العارضين في حماية أبنائهم وحماية المدرسة.

التوصيات :

- العناية بالمؤسسات التربوية سواء بالنسبة للبنية التحتيّة أو بالنظافة وتوفير التجهيزات.

- حماية المؤسسات التربوية من الاعتداءات مهما كانت أشكالها ومهما كان مصدرها.

- الإصلاح الجذري لمنظومة التعليم وفق إستراتيجية واضحة يتمّ إعدادها بصفة تشاركيّة. وتشمل خاصة توفير الفضاءات اللائقة والتجهيزات اللازمة واختيار البرامج الدراسية المواكبة للتطور ومقتضيات العصر وتعيد الاعتبار للكفاءة والتميز. كما تشمل تأمين التكوين المستمر للإطار التربوي وتعميم الأنشطة الثقافية والرياضيّة.

الملف عدد 965 :

إنّ العريضة موضوع هذا الملف تفيد بأنّ مواطنا تونسيا شارك في مناظرة الكفاءة لأساتذة التعليم الثانوي في اختصاص التاريخ والجغرافيا

دورة 2010 بتاريخ 20 ديسمبر 2010 بمعهد 2 مارس 1934 بسيدي بوزيد غير أنه لم يتمكن من إتمام اجتياز هذه المناظرة بسبب اقتحام عدد من المتظاهرين لقاعة الامتحان وإخراجهم بالقوة صحبة بقية المتحنين وإفتكاك أوراقهم من بين أيديهم في الوقت الذي لم يحرك فيه أعضاء لجنة الامتحان ساكنا وهو ما يمسّ بمبدأ المساواة وتكافئ الفرص في المناظرات، وقد قضت المحكمة الإدارية بإلغاء المناظرة. وجوابا على مراسلة الموفق لاحظت وزارة التربية أن تنفيذ الأحكام القاضية بإلغاء مناظرة الكفاءة لأستاذية التعليم الثانوي في اختصاص التاريخ والجغرافيا لدورة 2010 فيما يتعلق بمركز 2 مارس 1934 بسيدي بوزيد يستوجب فتح المناظرة من جديد والقيام بجميع الإجراءات المعمول بها في الصدد وهو أمر لا يستقيم لا واقعا ولا قانونا علاوة على أن ذلك من شأنه أن يمس بالحقوق المكتسبة لغيره من المتناظرين.

الاستنتاجات :

- خرق مبدأ المساواة وتكافئ الفرص في المناظرات.

- إنّ الحكم بإلغاء مناظرة في مركز معين لا يعني إلغاء المناظرة الوطنية في كلّ المراكز.

- الوزارة هي من تتحمل مسؤولية تأمين الامتحانات.

- كان بإمكان الوزارة إعادة الامتحان في المركز المعني قبل صدور الحكم الإداري.

الحقوق العمرانية والبيئية

III ـ الحقوق العمرانية والبيئية

بين متطلبات الحاضر ورهانات المستقبل

تعرضت تقاريرنا السابقة للإشكاليات العمرانية والبيئية والعقارية بالتشخيص والتحليل المستفيض واقتراح الحلول والتوصيات. وذلك من خلال العرائض والشكايات التي يرفعها المتظلمون إلى مصالحنا المركزية والجهوية، بعد أن تضيق بهم السبل ويستنفذون مساعيهم مع الإدارة ولا يجدون سبيلا إلى إنفاذ القانون واسترداد حقوقهم وإنصافهم. وتسعى مصالحنا إلى تسوية هذه الإشكاليات مع مختلف الهياكل المركزية والجهوية والجماعات المحلية واقتراح الحلول الممكنة في إطار القانون والتراتيب الإدارية.

ومما لا شك فيه هو ترابط وتلازم البعدين البيئي والعمراني من جهة وتلازم البعدين العمراني والعقاري من جهة ثانية. الذي نلاحظه في مختلف الإشكاليات والعرائض التي تناولتها مصالحنا بالتحليل والسعي إلى إيجاد الحلول الممكنة لها مع الوزارات والجماعات المحلية والهياكل والمؤسسات المعنية. ويعتبر التلازم البيئي والعمراني أمرا طبيعيا، تقتضيه القواعد والشروط الصحية والمواصفات الفنية للتهيئة العمرانية والتعمير. وذلك بتخصيص الفضاءات الضرورية للتشجير والمناطق الخضراء والمنتزهات الحضرية واحترام حوزة الأودية ومجاري المياه والشريط الساحلي وتخصيص المناطق حسب استعمالاتها صلب أمثلة التهيئة

العمرانية سواء كمناطق سكنية أو كأنشطة اقتصادية وتجارية أو كأنشطة صناعية ووجوب تهيئة هذه المناطق حسب خصوصياتها وتوفير المرافق والخدمات الضرورية التي تتطلبها. من تطهير وتزويد بالماء والكهرباء والغاز وشبكات الإتصالات والأنترنات...

وتمثل عدد العرائض التي تم تناولناها بالدرس في المجال البيئي نسبة **6 %** من مجموع العرائض في القطاع المتصل بالحقوق العمرانية والبيئية.

وكذلك الشأن في ما نلاحظه ونستنتجه من ترابط بين المسائل العمرانية والعقارية. من خلال تأثيرات وانعكاسات المشاكل العقارية على الجانب العمراني. وتعتبر من بين الأسباب الرئيسية للإشكاليات العمرانية، ونخص بالذكر منها حالات الشيوع السائدة التي تحول دون فرز وتحديد المنابات وما تفرزه من تعدي على أملاك الدولة العامة والخاصة وعلى حقوق الغير والصعوبات المعترضة في تسجيل العقود وتحيين الرسوم العقارية وصعوبة استخراج شهائد الملكية وإشكاليات الانتزاع وسقوط الحق والإشكاليات المتعلقة بالأراضي الاشتراكية وأراضي الحبس ...

وتمثل عدد العرائض التي تم تناولها بالدرس في المجال العقاري نسبة **18%** من مجموع العرائض في القطاع المتصل بالحقوق العمرانية والبيئية.

وتمثل **مجلة التهيئة الترابية والتعمير** بالأساس الإطار القانوني والترتيبي والفني لتهيئة وتنظيم المجال الترابي وفقا لآليات وأدوات تخطيط عمراني كالأمثلة التوجيهية للتهيئة العمرانية وأمثلة التهيئة العمرانية التفصيلية والتقسيمات العمرانية ورخص البناء ومدى التزامها

بالشروط والتراتيب الصحية والبيئية ودراسة المؤثرات البيئية. كضمان الحد الأدنى الضروري لمؤشر استغلال الأرض ومؤشر الاستعمال العقاري ومسافة الارتداد القانونية بين المباني والارتفاقات لضمان التهوئة والشمس واحترام حوزة الطرقات والأودية والشريط الساحلي ...

ولكن وبالرغم من كل ذلك فإن مجمل العرائض والإشكاليات التي تعترضنا تتعلق بعدم احترام هذه القواعد والتراتيب القانونية في غياب تخطيط عمراني محكم واستباقي يهيئ الأرضية والبنى التحتية والمرافق الضرورية للأجيال القادمة حسب مؤشرات النمو الديمغرافي ومؤشرات النمو الاقتصادي والاجتماعي والحاجيات المستقبلية وضمان الديمومة والاستدامة لكل عناصر التهيئة العمرانية والتنمية الاقتصادية والاجتماعية المندمجة. وكذلك في غياب اليات وإجراءات رقابية محكمة وحازمة للمجال الترابي.

وانعكست كل هذه العوامل والتناقضات على النسيج العمراني والبيئي والحقوق العمرانية والبيئية التي إستأثرت بنسبة **19 %** من مجموع العرائض المسجلة التي وردت على مصالح الموفق الإداري في سنة 2019 (1697/321) مقابل **18%** في سنة 2018 (345 / 1955) وذلك بنسبة نمو قدرها **1 %** بالنسبة لمجموع العرائض. مع تسجيل تراجع في عدد العرائض (24 عريضة).

وبلغ مجموع العرائض المسجلة في مجالي الحقوق العمرانية والبيئية من سنة 2012 إلى موفى سنة 2019 : **1666** عريضة وذلك في نسق تصاعدي إلى موفى سنة 2018 وتسجيل تراجع طفيف في سنة 2019.

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.

ونظرا لارتباط المواضيع العمرانية والبيئية بالحقوق الأساسية للمواطن في بيئة سليمة ومحيط عمراني متناسق، تتوفر فيه جميع مقومات العيش الكريم والمرافق الضرورية والخدمات الأساسية. فقد سعى المشرع التونسي إلى دعم وتكريس هذه الحقوق ضمن المبادئ الأساسية للدستور التونسي الجديد لسنة 2014 في الباب السابع المتعلق بإرساء اللامركزية والحوكمة المحلية على أسس ومبادئ التدبير الحر والحوكمة الرشيدة في تسيير الشأن المحلي.

وكرست المجلة الجديدة للجماعات المحلية هذه المبادئ والحقوق ضمن أحكامها بمقتضى القانون الأساسي عدد 29 لسنة 2018 مؤرخ في 09 ماي 2018.

وبالرغم من توفر هذه الترسانة من النصوص القانونية والترتيبية ذات الصلة بالتصرف العمراني والبيئي، فإن الواقع يشكوا ضعفا فادحا وعدم التزام باحترام القوانين والتراتيب العمرانية السارية في ظلّ 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 للشرطة 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 وبعد سنتين من تركيزها في مواجهة مع الإشكاليات والتحديات العمرانية والبيئية القائمة في غياب توفرها على **جهاز رقابي وتنفيذي** يضمن لها إحكام مراقبة المجال الترابي من التجاوزات والإخلالات العمرانية وفرض احترام القانون والتراتيب العمرانية. وذلك بالرغم من كل الإجراءات التي تم اتخاذها من طرف وزارتي الشؤون المحلية ووزارة الداخلية، 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 في سنة 2016 على مستوى 72 بلدية في خطوة أولى تم إدماجهم صلب هذا الجهاز من بين اطارات واعوان البلديات في حدود عدد 300 عون وتم في سنة 2019 إدماج 376 عون إضافي سيتم توزيعهم في بداية سنة 2020 على

150 بلدية أي بإضافة 76 بلدية جديدة على أن يتم تعميم ذلك على كافة البلديات تدريجيا خلال السنوات القادمة. وأوكل لهذا الجهاز المراقبة الصحية والبيئية. بدون تدخل في مجال مراقبة البناء الذي بقي من مشمولات الشرطة البلدية وفقا لإجراءات وآليات تنسيق معينة.

ويبقى الأمل رهين **المجلة الجديدة للتهيئة والتنمية الترابية والتعمير** التي يؤمل أن تكون منسجمة مع القانون الأساسي الجديد للجماعات المحلية في انتظار المصادقة عليها من الحكومة وعرضها على مجلس النواب.

ويتضمن هذا التقرير لسنة 2019 مثل التقارير السابقة لمصالح الموفق الإداري عينات من تظلم المرتفقين إزاء تجاوزات أجوارهم تمثلت في بناءات فوضوية أو مخالفة لرخصة البناء أو تعدي على الأملاك والمرافق العمومية، سببت لهم أضرارا جسيمة كالكشف على منازلهم أو حجب التهوئة ونور الشمس عنهم وهو ما يؤثر سلبا على سلامة وتماسك النسيج العمراني والبيئي ويعكر السلم الاجتماعي بإثارة النزاعات والقضايا، وتبقى معضلة تنفيذ القرارات البلدية هي العائق والإشكال الكبير في سبيل فرض القانون وتحقيق العدالة والإنصاف .

من خلال العينات والإشكاليات العمرانية والبيئية المطروحة سوف نسعى إلى تحليلها وبيان أسبابها والتوصل إلى استنتاجاتها واقتراح الحلول والتوصيات الملائمة لها وذلك حسب المخطط التالي :

1- الإشكاليات العمرانية واستنتاجاتها من خلال بعض الحالات والعينات

2- التوصيات في المجال العمراني

3- الإشكاليات العقارية واستنتاجاتها من خلال بعض الحالات والعينات

4- التوصيات في المجال العقاري

5- الإشكاليات البيئية واستنتاجاتها من خلال بعض الحالات والعينات

6- التوصيات في المجال البيئي

1- الإشكاليات العمرانية واستنتاجاتها من خلال بعض الحالات والعينات

تبقى مسألة إنفاذ القانون هي المعضلة الرئيسية التي تعترض البلديات والمصالح الأمنية في تنفيذ القرارات البلدية القاضية بإيقاف الأشغال والهدم والسدم وذلك باعتبار الصبغة الاجتماعية التي تطغى على هذه المخالفات للتراتيب العمرانية والبيئية من جهة وإلى ضعف البلديات في بسط نفوذها على مجالها الترابي وإلى ضعف إمكانياتها ووسائلها المادية والبشرية من جهة ثانية.

إضافة إلى التعقيدات الإدارية والبيرقراطية التي يتسم بها مجال التهيئة العمرانية والبيئية في غياب رؤية مستقبلية وإستراتيجية وطنية

لحوكمة المجال الترابي في علاقة بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية. يتجلى ذلك من الأرقام المفزعة التي بلغتها نسبة البناء الفوضوي في تونس الذي قفزت إلى معدل **40%** في سنة 2019 وتجاوز عدد البناءات الفوضوية **350.000** وبلغ عدد الأحياء الفوضوية **1400** حي سكني و ذلك من خلال التوسع العمراني بالعاصمة وبالمدن الكبرى نتيجة لعوامل النزوح والبحث عن الشغل والمرافق الأساسية والتجهيزات الجماعية في مجالات الصحة والتعليم وغيرها.. المرتكزة أساسا بتونس العاصمة وبالمدن الساحلية. وذلك في غياب عوامل التنمية والشغل والاستقرار الاجتماعي بالجهات الداخلية خصوصا بالوسط الغربي بولايات القصرين وسيدي بوزيد والقيروان، وبالشمال الغربي بولايات جندوبة والكاف وسليانة وباجة. وذلك بالرغم من الصبغة الفلاحية لهذه الولايات التي تعتبر فيها الفلاحة المورد الأساسي لمتساكنيها. إلا أن غياب التنمية وعدم دعم وتثمين هذا القطاع الحيوي والإستراتيجي وإدماجه في الدورة الاقتصادية عبر تركيز صناعات تحويلية ومسالك توزيع وتصدير تؤمن بيع المحاصيل والمنتوجات الفلاحية وتطوير أساليب الإنتاج والتحكم في التكلفة بما يحقق الأمن الغذائي والاقتصادي حال دون تحقيق التنمية والاستقرار الاقتصادي والإجتماعي بهذه الجهات.

لا شك أن ثورة 17 ديسمبر 14/2010 جانفي 2011 قد فاقمت هذه التناقضات والتراكمات الإقتصادية والتصدع الإجتماعي، وأبرزت بشكل جلي هشاشة الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية وضعف منوال

التنمية وعدم استجابته للتحديات والرهانات التي أفرزتها العولمة والإنفتاح الاقتصادي والتطور التكنولوجي والرقمي، الذي فرض أنماطا جديدة للإنتاج والاستهلاك لم يواكبها اقتصادنا بالنسق المطلوب في ظل الظروف الاستثنائية التي شهدتها بلادنا من انفلات أمني وانحدار كبير للإنتاج والمردودية والقدرة التنافسية.

إلا أن كل هذه العوامل قد أفرزت مطالب اجتماعية ضاغطة منها الحق في الشغل والسكن والتنمية والخدمات والمرافق الأساسية مقابل إمكانيات وموارد ضعيفة وعدم استقرار سياسي واجتماعي. لم يتمكن اقتصادنا الهش من الاستجابة لهذه الاحتياجات والطلبات المتنامية خاصة في أوساط الشباب العاطل عن العمل وخاصة من أصحاب الشهائد الجامعية، في مقابل ضغوطات مالية وحجم تداين كبير وعجز في ميزانية الدولة.

لذا كان لزاما معالجة الأسباب الحقيقية لمخالفة التراتيب العمرانية وأن لا يقتصر الأمر على معالجة النتائج باعتبار وأن نفس الأسباب تؤدي إلى نفس النتائج.

❖ معضلة تنفيذ القرارات البلدية في مجال التراتيب العمرانية

وما يترتب عن ذلك من تعدي وهضم لحقوق الغير،

*ملف عدد 2019/31 .2018/715 :

البناء بدون رخصة والإعتداء على حقوق وحرمة الأجوار

تعرضنا في تقريرنا السابق لهذه الحالة ضمن الملف عدد 2018/715 التي تعتبر من الملفات الشائكة والعالقة. بسبب البيرقراطية الإدارية وعدم توفر الإرادة الحقيقية من طرف **بلدية حمام الأنف** لإنفاذ القانون والسعي إلى إيجاد تسوية قانونية لهذه الحالة والتي تعتبر مظلمة تسلطت على مواطن تونسي مهاجر بسويسرا منذ سنة 1968.

تقدم هذا المواطن إلى مصالحنا منذ سنة 2010 بعريضة يتظلم فيها من جاره الذي تعمد مع شقيقه الاستيلاء على جزء من الساحة الأمامية

لمحل سكنى والدته من أجل القيام في مرحلة أولى بتوسعة لمسكنه على مستوى الطابق الأرضي وإحداث غرف وباب و درج وطابق أول والشروع في بناء طابق ثاني بمحل سكناه الكائن بحي شعبي بوسط مدينة حمام الأنف بدون تراخيص من البلدية وعلى مراحل متقطعة، مستغلا تواجد العارض بالخارج . مما ألحق ضررا بالغا بمحل سكنى هذا الأخير والكشف على حرمة مسكن والدته.

استوجب الأمر اتخاذ **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 اجتماعية وأمنية خارجة عن نطاق البلدية.

ومنذ ذلك الحين واصل جاره البناء بنسق دؤوب بكل تعنت واطمئنان معتديا على حرمة مسكنه وأصبحت بمقتضى ذلك كل الغرف مكشوفة. وعاود العارض الاتصال بمصالحنا في سنة 2017 مشيرا إلى أن جاره استحوذ على غرفة النوم الخلفية لمنزله وضمها إلى مسكنه في غيابه باعتبار وأن المسكن أصبح شاغرا ومهجورا بعد وفاة والدته سنة 2012 وأصبح وكرا لبيع الخمر وإلقاء الفضلات به بكل أنواعها. 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 التذاكير في الغرض بدون التوصل إلى نتيجة.

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 استرجعتها الدولة بعد الاستقلال من المالكين الأجانب وأدرجتها في ملكها الخاص. الأمر الذي أعاق التسوية العقارية بهذا الحي والحصول على تراخيص بناء. أدلى العارض بشهادة حوز وتصرف في هذا المسكن الذي شغله والده وعائلته منذ حوالي 80 سنة، وأفاد بأنه قد أودع ملفا لدى وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية لتسوية وضعيته العقارية .

وعاود العارض في سنة 2019 الاتصال بمصالحنا بعد أن ضاقت به السبل مفيدا بأن بلدية حمام الأنف قد سعت بتاريخ 24 جانفي 2019 لتنفيذ قرار الهدم بحضور العارض وفريق الشرطة البلدية وفي خضم ملابسات التنفيذ وما حف بها من مخاطر وتهديد بالانتحار من طرف زوجة المخالف والإلقاء بنفسها من علو البناية تم إقناع العارض بضرورة إجراء تسوية سلمية وتحرير محضر اتفاق في الغرض يتنازل بمقتضاه العارض على تنفيذ قرارات الهدم مقابل التزام الطرف المخالف بإقامة جدارين فاصلين (داخلي وخارجي) بينهما لمنع الكشف على نافذتي غرفتين بعد التوسع الذي قام به على حساب مسكن العارض.

وتم الاتفاق على أساس أن يمضي جميع الأطراف على محضر الاتفاق في اليوم الموالي بمكتب رئيس مركز الشرطة. إلا أن المخالف تخلف عن الحضور في مناسبتين وامتنع عن الإمضاء والتعهد بأي شيء مشترطا إقامة الجدار الخارجي على بعد أربعة أمتار على مستوى الساحة المقابلة لمنزل العارض بما يعني سدم نافذة الغرفة المطلة على الساحة ومزيد التوسع على حساب مسكن جاره. وانفض الاجتماع بدون التوصل لأي نتيجة.

وبناءا على ذلك تعهد الموفق الإداري بالعمل على إيجاد تسوية رضائية لهذا الملف وتم عقد جلسة عمل في الغرض بتاريخ 30 أفريل 2019 وبحضور ممثلين عن بلدية حمام الأنف ومصالح الشرطة البلدية على المستويين المركزي الجهوي والبلدي. تم بمقتضاه الاتفاق على إقامة جدارين داخلي وخارجي يفصل بين الطرفين حسب مثال بياني .وتتعهد بلدية حمام الأنف بإسناد ترخيص بلدي في ذلك والإشراف الفني على إقامة هذين الجدارين والالتجاء إلى القوة العامة في حال التصدي والشغب من طرف المخالف. وتم التعهد كتابيا من طرف السيد رئيس البلدية بأنه سيتم الحرص على تطبيق ما ورد بمحضر الاتفاق المذكور في أقرب الآجال. إلا أن شيئا من ذلك لم يحدث إلى حد هذا التاريخ بالرغم من التذاكير التي قامت بها مصالحنا ؟

ويستنتج مما سبق التقاعس الواضح من لدن بلدية حمام الأنف في تطبيق قرارات الهدم في الإبان وعدم التزامها ومبادرتها بفض النزاع

القائم بين الجارين مما أدى إلى استفحال الأزمة وتمادي الجار المخالف في مواصلة التعدي على حقوق وحرمة جاره، بالرغم من تدخل الموفق الإداري وسعيه إلى إلى إيجاد تسوية عادلة ومنصفة وفقا لمحضر جلسة عمل التزمت بها كل الأطراف الموقعة عليها بما في ذلك البلدية وتمثل إطارا ملائما للحل بإشراف من البلدية للفصل بين طرفي النزاع. وفي هذه الحالة يطرح موضوع المسؤولية القانونية والإدارية لرئيس البلدية وضرورة إلتزام السلط المحلية باحترام القانون وإقامة العدل والإنصاف بين المواطنين. وفي غياب المساعي الصلحية والوفاقية وعدم الاستجابة لتوصيات وتدخلات الموفق الإداري والوالي والوزارة المشرفة فلا يبقى من سبيل إلى ذلك سوى القضاء الإداري والعدلي للفصل في مثل هذه النزاعات وإلغاء القرارات البلدية الغير قانونية ومساءلة رئيس البلدية ، وهو ما يعتبر سوء حوكمة وتدبير تنجر عنه تبعيات قانونية وأعباء مالية كان من الأجدر تفاديها وتكون البلدية في غنى عنها.

ملف عدد 823- 2019 2019/519 :

***مخالفة التراتيب العمرانية والاعتداء على حقوق وحرمة الأجوار**

تلقت مصالحنا عريضة من مواطن يلتمس فيها التدخل لدى بلدية شربان قصد تنفيذ قرار هدم جدار وغلق معصرة زيتون في حق جاره وذلك نظرا لما يمثله هذا الجدار العالي والمتشقق من خطر السقوط على فناء منزل العارض والذي أقامه صاحبه فوق جدار العارض بدون احترام التراتيب العمرانية وكذلك المعصرة التي أقامها في منطقة سكنية بدون ترخيص قانوني.

وأفاد العارض أنه تم إتخاذ قرار هدم في الجدار المذكور، ولكن بالرغم من كل المساعي والعرائض و المراسلات التي تم توجيهها إلى بلدية شربان منذ سنة 2013 من طرف السيد والي المهدية والسيد الوزير المكلف بالحوكمة ومقاومة الفساد لإتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة وتطبيق القانون، إلا أنه لم يتم التوصل إلى أي نتيجة وذلك بسبب إعتراض بعض المستشارين البلديين على الإجراءات المتخذة وتنفيذ قرار الهدم تضامنا مع زميلهم **المستشار البلدي إبن المخالف؟** كما هو مضمن بمحضر جلسة المجلس البلدي بتاريخ 05 أوت 2013. بما يمثله ذلك من **شبهة تضارب مصالح واستغلال نفوذ.**

وجوابا على تدخلنا لدى بلدية شربان أفادتنا السيدة رئيسة البلدية أنه **لم يتم العثور على القرار الأصلي بأرشيف البلدية** ؟ كما سبق أن **تم الإعتراض على اتخاذ هذا القرار وإقرار عدم تنفيذه من طرف غالبية أعضاء النيابة الخصوصية** خلال دورة المجلس البلدي المنعقدة بتاريخ 5 أوت 2013 وبأن الحائط لا توجد به شقوق وغير ظاهر للعيان أنه متداعي للسقوط وهو ملاصق لمحل سكنى العارض مما يستحيل على صاحب المعصرة صيانته أو تعهده ؟

لذا واعتبارا لصحة دعوى العارض الذي تؤكده إجابة البلدية والضرر الكبير الذي لحقه من صاحب المعصرة الذي أقام الجدار العازل الفاصل بينهما فوق جداره . فضلا عن الخطر الذي يشكله بالسقوط نتيجة للتصدع والشقوق الظاهرة وكذلك حالة بقية جدران سياج هذه المعصرة التي سقطت على مستوى الطريق العمومي وإعاقتها

للسير والمرور كما تبينه الصور المرفقة بملف العارض. ويستدعي هذا الأمر البحث والتحقيق في التجاوزات الإدارية والغير قانونية التي حفت بهذه المخالفة والتعدي على التراتيب العمرانية والبيئية واتخاذ التدابير الإدارية والقانونية اللازمة في الغرض حفاظا على علوية القانون وفرض احترامه من طرف بلدية المكان .

لذا فإن الاستنتاج الحاصل من هذه الحالة يتمثل في ضرورة أن تضطلع السلط المعنية بالشأن المحلي وعلى رأسها وزارة الشؤون المحلية بدور فاعل في رصد الإخلالات والتجاوزات التي تقع على مستوى البلديات وتفعيل الإجراءات الإدارية والقضائية التي تجيزها مجلة الجماعات المحلية للحيلولة دون تجاوز السلطة ، ومزيد التأطير والإحاطة والمرافقة للبلديات لتعزيز التكوين والتدريب لفائدة رؤساء وأعضاء المجالس البلدية والإطارات والأعوان الإداريين وتفعيل الإستشارات القانونية سواء على المستوى المركزي لدى وزارة الشؤون المحلية أو لدى الدائرة الإستشارية بالمحكمة الإدارية أو لدى محكمة المحاسبات أو على المستوى الجهوي لدى رئيس دائرة الشؤون البلدية بالولاية ولدى الدوائر الجهوية للمحكمة الإدارية ومحكمة المحاسبات.

الملف عدد 577 /2019 :

***البناء بدون رخصة : عدم إحترام مسافة التراجع القانونية وتصفيف البناءات المجاورة والبناء فوق الرصيف في تعدي على حقوق الأجوار**

تلقت مصالحنا عريضة جماعية من متساكني شارع البيئة بطريق بوزيان يلتمسون فيها التدخل لدى بلدية قرمدة قصد اتخاذ الإجراءات

القانونية ضد أحد المواطنين الذي تعمد إقامة عمارة سكنية قرب مفترق طرقات خلال فترة النيابة الخصوصية لبلدية قرمدة (2011- 2018) لتتواصل الأشغال بوتيرة أسرع خلال سنة 2017.

وقد تسبب هذا البناء الفوضوي في إلحاق الضرر بمتساكني هذا الشارع وبالمظهر العمراني. فقد تعمد المخالف ومن معه، بناء ثلاثة طوابق بدون ترخيص قانوني من البلدية وبدون احترام مسافة التراجع القانونية وتصفيف البناءات المجاورة. متقدما في البناء على الرصيف ومقيما المدرج المخصص لهذه العمارة خارجها وفوق الرصيف. مما تسبب في حجب الرؤيا عن المترجلين واضطرهم للسير فوق المعبد.

ونظرا لما يمثله هذا البناء المخالف للتراتيب العمرانية من أضرار بالغة لمتساكني هذا الشارع، تولت مصلحنا التدخل لدى بلدية المكان التي أفادتنا بأن البلدية تولت إتخاذ قرار هدم في شهر أكتوبر 2017 يقضي بهدم الطابق العلوي الأول وتمت إحالته على الشرطة البلدية للتنفيذ لكن لم يقع تنفيذه. وعندما بدأ المخالف يتهيأ لبناء الطابق العلوي الثاني تدخلت البلدية عبر اتخاذ قرار هدم ثاني خلال شهر جوان 2018 ينص على هدم الأعمدة الإسمنتية وأحيل على الشرطة البلدية لكن ظل هو الآخر بدون تنفيذ. كما تدخلت البلدية في مرحلة ثالثة عبر اتخاذ قرار هدم ثالث يقضي بهدم المدرج خلال شهر جوان 2019 تم تنفيذه جزئيا.

ويستخلص من هذه الحالة ضعف المراقبة والتدخل حينيا من طرف البلدية وكذلك ضعف التنسيق والمتابعة لتنفيذ قرارات الهدم في الإبان. بما يفسح المجال للمخالف بالتمادي في البناء وإشغاله بالمتساكنين ويصبح تنفيذ قرار الهدم غير قابل للتنفيذ ماديا وواقعيا.

الملف عدد 260 /2019 :

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

وردت على مصالحنا عريضة صادرة عن مواطن قاطن بطريق قرمدة رفعها إلى ممثلنا الجهوي بصفاقس حول تنفيذ قراري هدم صادرين عن **بلدية قرمدة** الأول بتاريخ 09 جوان 2015 والثاني بتاريخ 06 أكتوبر2015 يتعلق الأول **بهدم جدار مقام في جزء من طريق مشترك** مبرمج إحداثه من طرف البلدية ومحال إليها من طرف المالكين الأجوار منذ سنة 1979 في إطار تجزئة لتقسيم عمراني والثاني يتعلق بهدم مدرج مخالف لرخصة بناء وذلك بسبب الضرر الذي لحقه من ذلك.

وقد جاء برد البلدية بتاريخ 15 أوت 2019 أن الموضوع تعلقت به عديد قرارات الهدم منذ سنة 2012 كما تمّ رفع دعاوي قضائية متعددة من قبل الاطراف المتنازعة لدى المحكمة الإدارية والمحاكم العدلية ولم تصدر في شأنها أحكام باتة إلى حدّ الآن. كما أفادت أن اللجنة البلدية المختصة بصدد درس مختلف الحيثيات المعقدة لهذا الملف كما تمّ توجيه طلب للشرطة البلدية لتقديم إيضاحات حول الموضوع والتوجه على عين المكان من جديد قصد الإفادة بما هو مستجد بالموضوع .

وفي إطار المتابعة من أجل إنفاذ القانون وتحقيق العدالة والإنصاف تم التدخل في الغرض بتاريخ 2019/11/18 لدى وزارة الشؤون المحلية التي أجابتنا بتاريخ 29 ماي 2020 (بعد 6 أشهر) بنفس الجواب وبأنه ليس هناك ما يمكن الإفادة به سوى أنه تمت مراسلة البلدية في الغرض للحرص على حسن متابعة الموضوع ضمن مشمولاتها.

ويستخلص من هذه الحالة وعديد الحالات المماثلة الاعتماد على تقسيمات عمرانية غير مرخص فيها من طرف المالكين لعديد الأسباب تتعلق بتكلفة تهيئتها وتعقد إجراءات الحصول على تراخيص بشأنها. وعدم قدرة البلديات قديما وحديثا على فرض احترام حوزة الطرقات وتسوية الوضعية القانونية لهذه التقسيمات وإدراجها بأمثلة التهيئة العمرانية. هذا دون الخوض في المشاكل العقارية المتعلقة بحالات الشيوع وعدم ضبط وتحديد المنابات الخاصة بصفة قانونية من لدن المالكين الخواص و كذلك نتيجة للتعقيدات الإدارية المتعلقة بتسجيل الأملاك العقارية واستخراجها في رسوم منفردة ومحددة. مما يتسبب في عدم احترام حوزة الطرقات المبرمجة بالتقسيمات العمرانية وأمثلة التهيئة العمرانية والتعدي على حقوق الأجوار.

يبقى تطبيق القانون وإنفاذه على مستوى التراتيب العمرانية هو العائق الوحيد والمعضلة في سبيل وضع حد لمثل هذه التجاوزات وفرض إحترام القانون وإنصاف العارضين .

ملف عدد 2019/696 :

❖ **تسوية إشكال قائم بين شركة عقارية ذات رأس مال تونسي وأجنبي وبلدية الحمامات : يتمثل في الحصول على محضر معاينة إنتهاء أشغال ومطابقة لمشروع سكني وتجاري بمدينة الحمامات.**

يلتمس العارض بصفته وكيل شركة عقارية ذات رأس مال تونسي وأجنبي التدخل لدى بلدية الحمامات قصد الحصول على **محضر معاينة**

انتهاء أشغال المشروع السكني والتجاري الذي أنجزته الشركة بمدينة الحمامات بتكلفة قدرها 30.000.000 دينار. وذلك نظرا للضرر الحاصل للشركة من جراء ذلك في الالتزام بتعهداتها إزاء المشترين والخسائر الكبيرة التي لحقتها .

وبناءا على ذلك تدخلت مصالحنا لدى بلدية الحمامات في عديد المناسبات بدون التوصل إلى نتيجة وذلك نظرا لبعض الإحترازات الفنية التي ساقتها البلدية في عدم المطابقة والقضية الجارية بين الشركة وأحد أجوراها في رسم الحدود .

وفي إطار المساعي التوفيقية التي خولها القانون والأمر المنظم لمصالح الموفق الإداري تولى **الموفق الإداري** إستدعاء العارض وممثل عن بلدية الحمامات بصفتها الهيئة المعنية بالشكوى، وذلك عملا بالفصلين 6 و7 من الأمر عدد 1126 لسنة 1996 المتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله من أجل التوصل إلى تسوية الإشكال العالق بين الطرفين لما له من خسائر كبيرة وانعكاسات سلبية على مصالح الشركة المذكورة وما يمكن أن ينجر عنه من أثار قانونية وتعويضات في حال الالتجاء إلى لقضاء أوالتحكيم الدولي.

وتم خلال الجلسة استعراض جميع الإجراءات والمراحل التي مر بها المشروع منذ الحصول على الترخيص في البناء وصولا إلى طلب الحصول على محضر معاينة انتهاء أشغال والمطابقة لرخصة البناء وذلك كما يلي :

- تحصلت الشركة المذكورة على رخصة البناء في 12 جوان 2015 وقامت بتحيينها في 17 مارس 2017. كما قامت الشركة بالحصول على جميع الشهادات الضروريّة من المزودين العموميين و قامت بإيداع مطلب الحصول على شهادة انتهاء ومطابقة الأشغال منذ 12 جوان 2019.

- استندت الأشغال التي قامت بإنجازها الشركة على أمثلة هندسيّة قامت بإيداعها على أساس شهادة في صبغة عقار مسلّمة من بلديّة الحمامات في 11 أكتوبر 2013 إلى المالك الأصلي للعقار والتي اعتمدتها الشركة الشاكية لاقتناء قطعة الأرض.

- أفاد العارض إنّ الأشغال التي قامت الشركة بإنجازها مطابقة لرخصة البناء التي تحصلت عليها وهو ما صادق عليه المهندس المعماري لبلدية الحمامات، وتم تدارك بعض الإحترازات والملاحظات الفنية بمقتضى تحيين لرخصة البناء حظي بموافقة البلدية.

- أكّد المهندس الفني ببلدية الحمامات أنّ رخصة البناء المسندة إلى الشركة مخالفة في جزء منها، لمثال التهيئة العمرانية ولكن بصورة لا تحدث ضررا للأجوار وللبلديّة. حيث تم في الغرض إجراء معاينة وتحديد لحدود العقار من طرف مصالح ديوان قيس الأراضي وبحضور البلدية تبين أن الشركة لم تقم بأي تجاوز لحدود العقار.

- أفاد السيد رئيس بلديّة الحمامات أن الإحترازات الفنية التي تم إثارتها بسيطة ولا تشكل ضررا أو عائقا في سبيل تسوية الإشكال القائم مع الشركة المذكورة.

وبناءا على ما تقدم وبعد التداول والنقاش المستفيض لهذا الموضوع من مختلف جوانبه الفنية والقانونية اتفق الحاضرون جميعا على أن يتولى الموفق الإداري ، توجيه مراسلة إلى السيد رئيس بلدية الحمامات تتضمن الرأي التوضيحي الهادف لتسوية الإشكال الحاصل بين الطرفين ضمانا لاستمراريّة المرفق العمومي واحتراما للقانون ولحقوق جميع الأطراف لتمكين الشركة المذكورة من **شهادة مطابقة الاشغال** في أقرب الآجال الممكنة.

وتم إنجاز الغرض المطلوب في ظرف وجيز من طرف بلدية الحمامات ونرفق هذه الحالة **برسالة شكر** تقدمت بها الشركة إلى مصالح الموفق الإداري.

ويستخلص من هذه الحالة التعقيدات الإدارية والبيرقراطية التي تتسم بها رخص البناء ومتابعتها وصولا إلى تسليم شهادة المطابقة للإشغال المنجزة التي استغرقت في هذه الحالة حوالي سنتين بالرغم من أن الإحترازات المسجلة بسيطة حسب ما أفاد به رئيس البلدية حيث كان للجنة الأشغال البلدية المتعهدة بالملف جزء كبير من المسؤولية في تعطيل هذا الملف بدون أسباب قانونية وفنية تستدعي ذلك وارتكزت على الخلاف القائم بين الشركة وأحد الأجوار في رسم الحد الفاصل بينهما وانتظار نتيجة الحكم القضائي بما يتسبب في خسارة هذه المؤسسة وعدم الإيفاء بتعهداتها إزاء حرفائها. إلا أن تدخل الموفق الإداري حال دون إلتجاء هذه المؤسسة إلى هيئات التحكيم الدولية المتخصصة وطلب التعويض من الدولة التونسية ؟

696/2019

إعمار
الشركة التونسية الكويتية للإعمار
Société Tuniso-Koweïtienne d'El Emar

تونس في 2020/02/10
المرجع: ش ت ك ا/ ش و/ خ ف/ 23

الى السيد الموفق الإداري
لرئاسة الجمهورية

الموضوع: محضر مطابقة الاشغال للأمثلة الهندسية المرخص لها لمشروع "الإقامة" بالحمامات

سيدي الموفق الاداري،

تحية طيبة وبعد،

أود اعلامكم بأنه و بعد تدخلكم في الملف المذكور فقد تحصّلنا على محضر مطابقة الأشغال للأمثلة الهندسية لمشروع "الإقامة" بالحمامات، من طرف بلديّة الحمّامات. ويشرفني أن أتقدم إليكم و لأعضائكم باسم الشركة التونسية الكويتية للإعمار بخالص عبارات الشكر لمساهمتكم الإيجابية و الفعّالة في تقريب وجهات النظر في الاختلاف مع بلدية الحمامات وذلك في نطاق احترام القانون و إعلاء دور المؤسّسات.

و نودّ أن نشكركم على سعة صدركم و تدخلكم الإيجابي حماية لمصالح المؤسّسات الاقتصادية و إعلاءا للمصلحة العامّة.

و فقكم الله في مهامكم و نتمنّى لكم و لمؤسّسة الموفق الإداري النجاح و التميّز.

المدير العام
شاكر الوريمي

الشركة التونسية الكويتية للإعمار
الإدارة العامة
S.T.K. EMAR
Tél:71.967.123-71.967.129
Fax: 71.967.121

المرافق:
نسخة
من محضر مطابقة الاشغال

الجمهورية التونسية
مصالح الموفق الإداري
2020 فيفري 11
ورد على
سجل تحت عدد 219

2- التـوصيـات في المجال العمراني

- اقتراح إحداث جهاز بلدي مختص في مجال مراقبة التراتيب العمرانية والسهر على تنفيذ القرارات البلدية ذات الصلة بالتنسيق مع الشرطة البلدية والمصالح الأمنية . وضرورة أن يكون هذا الجهاز تحت سلطة وإشراف رئيس البلدية ويتمتع بصفة الضابطة العدلية. وينبغي الإسراع بتشكيل هذا الجهاز من خلال فتح مراحل تكوين متخصصة بالمدارس الأمنية المختصة وذلك على غرار ما كان معمولا به سابقا بالنسبة لجهاز سلك مراقبي التراتيب البلدية. وكل تأخير في إتخاذ مثل هذا القرار من شأنه أن يعيق أي عمل أو إصلاح في مجال التهيئة والتنمية الترابية والتحكم العمراني .

- ضرورة أن تلتزم البلدية بتنفيذ قرارات الهدم والسدم في مجال مخالفة التراتيب البلدية في الإبان قبل استفحال المخالفة واستكمال البناء حتى لا يتعذر ويستعصى التنفيذ بعد ذلك لأسباب اجتماعية وأمنية.

- ضرورة التعامل بالمثل بين الأجوار على أساس العدل والإنصاف في صورة تعمد أحد الأجوار عدم احترام مسافة الارتداد القانونية مع جاره. إذ لا يحق له بعد ذلك الاعتراض على جاره في صورة عدم التوصل إلى اتفاق رضائي بين الطرفين. باستثناء الحالات التي يتم فيها التعدي السافر على حقوق الأجوار في فتح أبواب أو نوافذ والكشف على حرمة الأجوار وعدم احترام التصفيف ...

- ضرورة التزام البلديات بمبدأ العدالة والإنصاف والمعاملة بالمثل في تطبيق القانون وتنفيذ القرارات البلدية بين المواطنين في نفس الحي. إذ لا

يجوز تطبيق قرار هدم على أحد الأجوار واستثناء غيره لأسباب غير موضوعية وعلى أساس التمييز، كالإدعاء بأن بعض الحالات الأخرى قديمة ولم يتم رصدها وإتخاذ قرار هدم في شأنها.

- ينبغي على البلدية الإلتجاء للقضاء في الحالات التي يتعذر فيها تنفيذ قرارات الهدم والسدم حفاظا على مصداقية الدولة وفرض إحترام القانون وتسليط الخطايا والغرامات على المخالفين حتى لا يصبح عدم تنفيذ القرارات البلدية سبيلا للإفلات من العقاب وفرض الأمر الواقع .

- العمل صلب مجلة التهيئة العمرانية الجديدة على تشديد العقوبات والترفيع في الخطايا والغرامات المتعلقة بمخالفة التراتيب العمرانية في ظل إستفحال ظاهرة البناء الفوضي ومخالفة التراتيب العمرانية وعدم تنفيذ القرارات البلدية .

- العمل على إحكام التواصل والتنسيق المشترك والتعاون بين الإدارة البلدية والشرطة البلدية لإحكام تنفيذ قرارات إيقاف الأشغال والهدم والسدم عبر لقاءات دورية بين رؤساء البلديات ورؤساء مراكز الشرطة البلدية أو الحرس البلدي على المستوى المحلي ومع الفرق الجهوية للشرطة البلدية أو الحرس البلدي على المستوى الجهوي وعلى المستوى المركزي مع مدير الشرطة البلدية أومدير الحرس البلدي بوزارة الداخلية. من خلال تحديد القرارات القابلة للتنفيذ وضبط متطلباتها اللوجستية والأمنية وتذليل الصعوبات المعترضة في كنف الشفافية والحوار والتكامل.

- ضرورة إصدار منشور مشترك بين وزير الداخلية ووزير الشؤون المحلية لمزيد إحكام التنسيق والتعاون في مجال مراقبة التراتيب العمرانية، خاصة على مستوى تنفيذ القرارات البلدية بين رؤساء البلديات ورؤساء مراكز الأمن على المستوى المحلي و بين رؤساء البلديات ورؤساء المناطق ورؤساء الأقاليم تحت إشراف الوالي بصفته رئيسا للجهاز التنفيذي على المستوى الجهوي.

كذلك على المستوى المركزي عند الضرورة لتذليل الصعوبات وإحكام التنسيق، حيث أنه من الضروري تشريك رؤساء دوائر الشؤون البلدية وتكليفهم بالسهر على متابعة تنفيذ القرارات البلدية في مجال التراتيب العمرانية باعتبارهم ممثلين لوزارة الشؤون المحلية في المعاضدة والمرافقة والدعم ومساعدة البلديات في تنفيذ هذه القرارات ، ومزيد تشريك وتفعيل دور المعتمدين والعمد في معاضدة جهود البلديات وإحكام التعاون والتنسيق معها ، في مجال مراقبة التراتيب العمرانية وتنفيذ القرارات ذات الصلة وخاصة في مجال التحسيس والتوعية والمساعي الصلحية ، لفض النزاعات بين الأجوار والتوقي من البناء الفوضوي ومخالفة التراتيب العمرانية وإستفحال المخالفات .

- إعتبارا لما يمثله قرار الهدم من مسؤولية قانونية وأخلاقية ومن جوانب أمنية واجتماعية وآثار إقتصادية ولتحقيق أكبر قدر من العدالة والإنصاف وضمان حقوق المواطنين ، يتجه إقتراحنا أن يتوخى رؤساء البلديات أكبر قدر من التحري والمسؤولية ودراسة ومعاينة الحالة بصفة

مباشرة وشخصية تفاديا لأي خطأ أو سوء تقدير خاصة في الحالات التي يكتمل فيها البناء ويتم فيها سماع المواطن شخصيا من طرف رئيس البلدية. وبذلك يكون قرار الهدم أخر قرار يتم اللجوء إليه ويكتسي الصبغة التنفيذية الإلزامية بعد استنفاد كل الإجراءات القانونية لإيقاف الأشغال وعدم إمكانية إجراء تسوية قانونية .

- يقترح في الحالات التي يتم التعدي فيها على الأملاك العامة وأملاك الغير كالتعدي مثلا على الشريط الساحلي أو التعدي على حوزة الطرقات والأرصفة أو البناء فوق مجاري الأودية وفوق الشبكات والمرافق العمومية مثل شبكات الماء والكهرباء والتطهير ومخالفة الإرتفاقات، بما يشكل خطرا سواء على المخالف أو على المجموعة الوطنية خاصة في الحالات القصوى مثل الخطر الداهم أو الفيضانات، إتخاذ كل التدابير والإجراءات القانونية العاجلة لإيقاف الأشغال وتنفيذ قرارات الهدم بصفة عاجلة ومتأكدة وذات أولوية .

- لمزيد إحكام متابعة تنفيذ قرارات الهدم يقترح إحداث لجنة خصوصية مصغرة يترأسها رئيس البلدية ومكونة من المساعد الأول لرئيس البلدية ورئيس لجنة الأشغال والتهيئة العمرانية و الكاتب العام للبلدية ومهندس البلدية المشرف على تراخيص البناء ورئيس فريق الشرطة البلدية أو الحرس البلدي.

- السعي قدر المستطاع إلى إحكام عمليات المراقبة من لدن أعوان الشرطة أو الحرس البلدي المأذون لهم، من قبل البلديات بدون انتظار ورود التبليغ من المواطنين . حيث ينبغي في هذا الصدد على كل الأطراف

سواء أعضاء المجالس أو المعتمدين وخاصة العمد الخاضعين إلى إشرافهم الذين لهم صفة الضابطة العدلية تبليغ رؤساء البلديات والشرطة البلدية بذلك.

- إيلاء موضوع التكوين والتدريب في مجال التهيئة الترابية والتعمير العملياتي الأهمية التي يستحقها وكذلك في مجال النزاعات في مجال التعمير وفي المجال العقاري وذلك بصفة وقائية واستباقية لما عسى أن ينجر من مسؤولية قانونية وأخطاء على مستوى القرارات البلدية وما تستوجبه من تعويضات وأعباء مالية لفائدة المتظلمين والمدعين قضائيا.

- إيلاء موضوع التوعية والتحسيس ما يستحق من إهتمام وعناية في مجال إحترام التراتيب العمرانية والبيئية على مستوى الإعلام البلدي والإعلام الجهوي والوطني عبر مختلف وسائل ووسائط الإتصال السمعي والبصري والإلكتروني.

- الإسراع باستصدار مجلة التهيئة والتنمية الترابية والتعمير وعرضها على مصادقة مجلس النواب حتى تكون منسجمة مع أحكام الدستور ومجلة الجماعات المحلية وتساهم في فض الإشكاليات العالقة وتسهيل وتبسيط الإجراءات في مجال المصادقة على أمثلة التهيئة العمرانية والحصول على تراخيص التقسيمات العمرانية ورخص البناء.

- مزيد التواصل والتنسيق مع مصالح الموفق الإداري مركزيا وجهويا لفض النزاعات بين المواطن والإدارة البلدية. نظرا لما يكتسيه التوفيق من أهمية لفض الإشكاليات وتسوية النزاعات الطارئة من خلال تكريس ثقافة التواصل والحوار والإقناع بين طرفي النزاع.

- إقتراح إحداث دوائر قضائية مختصة بالنزاعات في المجالين العمراني والبيئي للتعهد بهذه القضايا والبت فيها في أحسن الآجال وضمان حقوق المتقاضين .

3- الإشكاليات العقارية واستنتاجاتها من خلال بعض الحالات والعينات

ملف عدد 2019/856 :

❖ **إشكال عقاري قديم وعالق : تظلم من عملية بيع عقار غير قانونية من لدن بلدية وطلب تعويض من طرف المالكين الأصليين بناءا على حكم قضائي.**

تعتبر هذه الحالة من الحالات العالقة و المعقدة و تتمثل في تنازع بين طرفين على ملكية عقارين مسميين "مبروكة " و "الهناء 2 " يمسحان 1047 م2 ويتمثلان في عمارة سكنية وحمام كائنين بشارع فرنسا بوسط مدينة باجة. يطلب فيها العارض ومن معه من مصالح التوفيق التدخل لفائدتهم لدى بلدية باجة قصد مساعدتهم على تسوية الوضعية العقارية لهذين العقارين الذي هو في تصرفهم منذ سنة 1985 بمقتضى عقد تفويت من **بلدي باجة** لفائدة والدهم المتوفى، وذلك على إثر صدور حكم بات في شأنهما سنة 1994 يقضي بخروجهم لعدم الصفة والتعويض من طرف البلدية للمالكين الأصليين لهذين العقارين مبلغ قدره 314 ألف دينارا.

مع العلم وأنه قد سبق لبلدية باجة أن قامت بمعاوضة هذين العقارين مع المالكين الأصليين من أجل بناء مكتب بريد مقابل ضيعة

فلاحية تابعة لملك الدولة الخاص بدون إتمام الإجراءات القانونية اللازمة وإنجاز عقد معاوضة. إلا أنها تراجعت عن تخصيص العقارين المذكورين لإنجاز هذا المشروع و فوتت فيهما لوالد العارضين.

وجوابا على تدخلنا لدى **ولاية باجة** أفادتنا بأنه تمّ عقد **جلسة عمل** بمقر الولاية بتاريخ 06 أفريل 2017 وتمت خلالها التوصية بدعوة **بلدية باجة** لتسوية الوضعية عن طريق التعويض النقدي أو العيني عند الاقتضاء في صورة توفر عقار فلاحي على ملك البلدية لفائدة المالكين الأصليين. على أن يتم إخراج المعوض لهم من الضيعة الفلاحية هنشير دواس الراجع ملكيته للدولة من طرف المكلف العام بنزاعات الدولة.

هذا وأفادتنا بلدية باجة بعد إستعراض أطوار وملابسات هذا الإشكال إعتزامها تكوين لجنة تضم كافة الأطراف المتداخلة في الملف للنظر في مختلف جوانبه الفنية والقانونية بما في ذلك مصالح وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية وكذلك الخصوم من أجل إيجاد حلول جذرية حفاظا على حقوق المواطن ومصداقية الإدارة .

يستخلص من هذه الحالة الترابط والتداخل في كثير من الحالات بين ما هو عقاري وعمراني .هذا إن لم يكن الإشكال العقاري هو المتسبب الرئيسي في الإشكال العمراني ولا يمكن الفصل بينهما. يعود ذلك لأسباب تاريخية وواقعية حين كانت البلدية تتصرف في المجال الترابي التابع لها وكذلك الوالي الذي يتمتع بنفوذ و سلطة واسعة في المجال

الترابي لولايته سواء على نطاق المجلس الجهوي أو على نطاق المجال الترابي البلدي من خلال سلطاته وإشرافه على البلديات. حيث يتصرف في أملاك الدولة الخاصة وتخصيصها لمختلف الأغراض والمشاريع العمرانية حين كانت أغلب الأراضي التابعة للدولة تكتسي الصبغة الفلاحية وترجع بالنظر لوزارة الفلاحة وديوان أراضي إحياء وادي مجردة وذلك قبل إنشاء وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية سنة 1990.

وانجر عن هذا الوضع مشاكل عقارية معقدة كتجمعات سكنية مقامة على أراضي دولية ، وأراضي منتزعة لإنجاز منشأت ومشاريع تنموية لم يتسنى تسويتها بصفة قانونية وتمكين أصحابها من حقوقهم المادية. مما أفرز عديد المشاكل العقارية المتراكمة إلى الآن وكانت سببا مباشرا في تفشي ظاهرة البناء الفوضوي والتعدي على أملاك الدولة.

وفي مقابل ذلك سنت الدولة عديد النصوص القانونية والترتيبية ذات العلاقة بكيفية تسوية العديد من هذه الإشكاليات العقارية وكيفية إحالة الأراضي الدولية لفائدة المجالس الجهوية والبلديات.

إلا أنه ورغم كل ذلك فإن التعقيدات الإدارية والإجراءية حالت دون التوصل إلى حلول جذرية في الإبان ولم تتمكن الدولة من حصر وتحديد ممتلكاتها رغم الجهود الكبيرة في مجال الرقمنة وتعصير العمل على مستوى وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية والهياكل الراجعة لها بالنظر، على غرار ديوان الملكية العقارية الذي اصبح يعتمد على

التطبيقات الإعلامية والدفاتر الرقمية وكذلك الشأن على مستوى المحاكم والدوائر العقارية ...

ويبقى التحدي والرهان كبيرين في سبيل تعصير أساليب العمل ورقمنة الإدارة وعمليات المسح العقاري الشامل بإعتماد التقنيات الحديثة على غرار الجغرفة الرقمية والصور الأنية عن طريق الأقمار الصناعية Google Earth .

وهذا من شأنه أن يخفف من النزاعات العقارية والقضايا العالقة في المحاكم وفي تحيين الرسوم العقارية وإضفاء المزيد من الحركية والتنمية الإقتصادية للتخفيف من البيرقراطية الإدارية في مختلف أوجه التصرف العمراني والتشجيع على الإستثمار.

ملف عدد 2019/426 :

❖ **تظلم من إنتزاع أرض بصفة غير قانونية من قبل البلدية وعدم تنفيذ حكم بات يقضي بالتعويض ؟**

تتمثل هذه الحالة في تحوز بلدية الشابة على عقار على ملك الغير كائن بوسط المدينة قرب السوق البلدي منذ سنة 1964. دون المرور بإجراءات الإنتزاع للمصلحة العامة طبقا للقانون ملتزمة بمقتضى عقد أبرمته مع العارض سنة 1982 بارجاع مساحة شاغرة متبقية قدرها 157 م2 من مجموع مساحة العقار المنتزع وهي 406 م2 وتعويضه الفارق بقطعة أرض أخرى على ملك البلدية، يطلب العارض من مصالح التوفيق التدخل لفائدته لدى بلدية المكان قصد تنفيذ قرار تعقيبي بات يلزمها بتعويض

العارض مبلغ 29.961 دينارا ومبلغ 750 دينارا إضافة إلى إرجاع مصاريف التقاضي حسب الأحكام الصادرة في الإبتدائي سنة 2010 والإستئناف سنة 2013 والتعقيبي سنة 2014.

وجاء برد البلدية على تدخلنا لديها ، بطلب التسوية النهائية لهذا الإشكال، ودفع المبلغ المذكورة للعارض وفقا للقرار التعقيبي المشار إليه أعلاه بتاريخ 26 أوت 2019 بأنه ليس لديها الإمكانيات بأن تؤدي المبلغ المطلوب لفائدة العارض ولم تقم برصد الإعتمادات المخصصة لذلك بميزانيها لسنة 2019 ؟

ويستخلص مما ذكر تقصير البلدية واخلالها بالتراتيب القانونية والإدارية في الإستيلاء على ملك الغير بدون إتباع الإجراءات القانونية التي يقتضيها الإنتزاع من أجل المصالحة العامة. وعدم إلتزامها بالمسؤولية القانونية والمعنوية في تعويض العارض حقوقه . يستدعي ذلك تدخل السلط العمومية ممثلة في وزارة الشؤون المحلية ورئاسة الحكومة لإلزام البلدية بإحترام القانون والإلتزام بتعهداتها حفاظا على مصداقية البلدية والسلط العمومية.

ملف 2019/515

❖ **تمرير قنوات تطهير على أرض خاصة بدون علم صاحبتها.**

تلقت مصالحنا عريضة مواطنة تلتمس فيها التدخل لدى مصالح ديوان التطهير قصد إزالة قنوات تم تمريرها في حدود 35 متر خطي على قطعة أرض تمسح 910 متر مربع، كائنة بحي بن سينا الوردية 1،

إشترتها من صاحب الأرض بمقتضى عقد بيع مؤرخ في 05 أوت 2004 ومسجلة بالقباضة المالية بسيدي البشير.

علما أن العقار المذكور مشاع ومشترك في ملكيته مع مجموع عقار يسمى "الهانية" و يمسح (4 هكتار و04 آر و39 سنتيار) موضوع الرسم العقاري عدد 73615 بنسبة 25 آر و10 سنتيار (2500 متر مربع).

أفادت العارضة أنه تعذر عليها تسييج أرضها بسبب ظروفها الإجتماعية الصعبة. حيث تم تمرير قنوات التطهير في غيابها وبدون علمها وقد تفطنت إلى هذا الأمر خلال عملية وضع علامات التحديد "Bornage"مما تسبب لها في ضرر بالغ من حيث إستغلال مقسمها والتصرف فيه.

وعبر الديوان من خلال إجابته لمصالحنا بتاريخ 20 أوت 2019 عن إستعداده لتسوية هذه الوضعية بعد إدراج مشترى العارضة بالرسم العقاري عدد 73618 الذي هو مشاع بين العديد من الأشخاص.

يستخلص من هذه الحالة التداخل بين المسائل العمرانية والعقارية وأن السبب الرئيسي في هذا الإشكال هو إنجاز تقسيم عمراني غير مرخص فيه على أرض مشاعة من جهة وعدم فرز وتحديد منابات المشترين وتسجيلها بإدارة الملكية العقارية، مما إنجر عنه صعوبات وإشكاليات في تهيئة هذا التقسيم والتدخل فيه من طرف مسدي المرافق العمومية والبنى التحتية.

4- التوصيات في المجال العقاري

- العمل على تفعيل مقتضيات الأمر عدد 504 لسنة 2018 مؤرخ في 2018/07/07 المتعلق بتسوية التجمعات السكنية المقامة على ملك الدولة الخاص قبل سنة 2000 الذي يؤمل أن يتم تسوية وضعية 1246 تجمع سكني و150.000 بناء فوضوي وتمكين أصحابها من شهائد ملكية وذلك من شأنه أن يساعد على إدماج هذه الأحياء في الدورة الإقتصادية وفض عديد النزاعات العقارية والعمرانية والبيئية وتخفيف الضغط على المحاكم.

- دعم الهيكل الإداري المكلف بإنجاز مقتضيات الأمر 504 و505 لسنة 2018 وفقا للأهداف المحددة واقتراح أن يتم تنقيح الأمرين المذكورين ليشملا البناءات المقامة إلى حدود سنة 2010 في إطار نفس التوجه لفض النزاعات العقارية والعمرانية والبيئية القائمة بها بما يعزز جهود الدولة ويحقق نتائج أفضل على المدى القصير بما من شأنه أن ينعكس إيجابيا اجتماعيا واقتصاديا .

- إيلاء موضوع تعصير العمل وتطوير أساليبه صلب وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية ورقمنة الإدارة الأولوية في إصلاح المنظومة العقارية بما من شأنه أن يكرس مبادئ الحوكمة الرشيدة في هذا المجال على أسس الشفافية وحسن التنظيم والتصرف.

- تحسين الخدمات وتطوير أداء العمل في مجال التصرف في السجلات العقارية على أسس تقريب الخدمات ورقمنتها واختصار الآجال، ويجدر

التنويه في هذا الصدد بالإصلاحات التي تقوم بها إدارة الملكية العقارية في مجال تحيين الرسوم العقارية ورقمنتها وتحسين جودة خدماتها.

- العمل على مزيد التعاون والتنسيق مع وزارة الشؤون المحلية والجماعات المحلية في مجال ضبط وتحديد الأملاك العمومية والأملاك الخاصة للدولة وحمايتها من كل أشكال التعدي . وتفعيل كل الإجراءات القانونية والزجرية في شأنها إداريا على مستوى التراتيب البلدية.

- العمل على مزيد تفعيل وتطوير آليات المسح العقاري الشامل في كافة الولايات والبلديات وذلك بالإعتماد على التقنيات المتطورة للجغرفة الرقمية من أجل ضبط وتحديد وفرز المنابات العامة والخاصة والخروج من حالات الشياع أو الشيوع المتسببة في عديد الإشكاليات والنزاعات العقارية وبما تمثله من تعقيدات وهدر واستنزاف للوقت في إتباع المسالك الإدارية والقضائية.

5- الإخلالات البيئية

ملف مشترك : 829 - 914 -915 /2019

❖ **تلوث بيئي من جراء مجمع صناعي وكيميائي بعمادة سمامة بولاية القصرين**

وردت على **مصالح الموفق الإداري** عريضة جماعية (25 مواطنا) من **متساكني دوار الذواودة بمنطقة الصفيصفية عمادة السمامة بمعتمدية سبيطلة بولاية القصرين**. يلتمس العارضون فيها التدخل لدى

شركة **"السرابت الدولاب "** من أجل رفع الضرر الحاصل لهم من جراء الغازات والروائح الكريهة والتلوث البيئي المنبعث من هذه الشركة مما تسبب لهم في عديد الأمراض المزمنة وضيق في التنفس وحالات وفيات.

وأفاد العارضون أن منازلهم قريبة جدا من هذا المجمع الصناعي في شعاع لا يتجاوز 200 م2 مما ألحق بهم أضرارا صحية واقتصادية واجتماعية ولم ينلهم أي إهتمام ومساعدة وتنمية وفرص تشغيل لأبنائهم.

وتم في الغرض توجيه ثلاثة مراسلات في الغرض للرئيسين المديرين العامين للشركة المذكورة وللوكالة الوطنية لحماية المحيط وللسيد والي القصرين، قصد إتخاذ التدابير الوقائية اللازمة وإيجاد الحلول الملائمة لتفادي الأضرار البيئية من جراء انبعاث الغازات السامة والنفايات التي يخلفها نشاط الشركة والعمل قدر المستطاع على مساعدة متساكني هذا الحي إقتصاديا واجتماعيا لجبر الأضرار الناجمة عن التلوث البيئي الذي تسبب فيه نشاط الشركة، وإفادة مصالح الموفق الإداري بما تم إتخاذه من إجراءات والنتائج المتوصل إليها في الغرض.

وقد جاء برد السيد الرئيس المدير العام للمجمع المذكور بما مفاده أنّ مركز الإنتاج بحقل سمامة هو في حالة توقف قسري منذ 2015 وذلك بمقتضى الأمر الرئاسي عدد 2015/120 المؤرخ في 06 جويلية 2015 الذي تم على إثره إعلان منطقة سمامة منطقة عمليات عسكريّة، وإنّ

شركت سيربت تعتمد على سياسة إجتماعية من خلال المساهمة في توفير مواطن شغل وفي بعث وتمويل صناديق تنموية بالجهة تحت إشراف السلط الجهوية وتقديم الهبات والإعانات بصفة دورية، وإن طريقة الإستغلال وطبيعة النشاط لا ينجر عنها انبعاثات لغازات أو تلوث.

ملف 2019/453

تغيير صبغة محل سكني إلى حمام وإلحاق أضرار بالغة بالأجوار

وردت على مصالحنا عريض من مواطنة تلتمس فيها التدخل لدى **بلدية فريانة** بولاية القصرين قصد تنفيذ **قرار غلق حمام** يتمثل في محل سكنى قام صاحبه بتغيير صبغته وتحويله إلى حمام بصفة غير قانونية وبدون توفر الشروط الفنية والصحية التي يقتضيها هذا المشروع مما تسبب في ضرر بالغ بالمسكن المجاور على ملك شقيق العارضة الذي توفي وترك أيتاما بدون سند بعد تفاقم الضرر الحاصل بمنزله من رطوبة وتشقق للجدران وابتلال للأرضية مما جعل غرف النوم الملاصقة للحمام في حالة غير صحية ومنذرة بالخطر وانجر عن ذلك سقوط سقف إحدى الغرف وبقي الأيتام يعيشون في ظروف مزرية وغير صحية.

هذا وقد تم سابقا تنفيذ قرار غلق في هذا الحمام، ثم أعاد المخالف فتحه بدون تدارك للإخلالات المذكورة ورفع المضرة الحاصلة لمحل سكنى جاره المتوفي. وتكفلت العارضة بالشروع في إعادة بناء

إحدى الغرف التي سقط سقفها وتم إخلاء غرفتي النوم المجاورتين للحمام.

وبناءا على ذلك تولت مصالحنا مراسلة بلدية المكان وطلبنا إجراء معاينة فنية وصحية مشتركة من لدن المصالح البلدية ومصالح التجهيز والصحة للحمام المذكور ومدى إحترامه للترتيب العمرانية والشروط الصحية ومدى الضرر الحاصل للمسكن المجاور واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة والمستوجبة إزاء المخالف وإفادتنا بما تم إتخاذه من تدابير في الغرض.

جوابا على تدخلنا افادت البلدية أنه تم إصدار قرار غلق أول بتاريخ 09 نوفمبر 2016 وقرار غلق ثاني بتاريخ 09 مارس 2018 وأن اللجنة الصحية المحلية بفريانة قامت بزيارة ميدانية بتاريخ 10 أفريل 2019 للمحل المذكور، للتأكد من مدى تفادي الإخلالات المسجلة والتي انبنى عليها قرار الغلق الثاني وارتأت تأييد تقرير الإدارة الجهوية للصحة حول إقتراح إعادة فتح الحمام. وعلى إثر ذلك تم استصدار قرار إعادة فتح المحل المذكور.

صدر في الغرض حكم مدني عن الدائرة الإبتدائية بالقصرين بتاريخ 22 ماي 2019 لصالح العارض لم يقع استئنافه يقضي بإلزام بلدية فريانة بإتخاذ قرار غلق نهائي طبقا لإجراءات القانون عدد 75 لسنة 2004 (بناءا

على الفقرة 2 من الفصل6) كلما تحقق شرط التمادي في إرتكاب المخالفات.

يستخلص مما سبق بيانه أن الأصل في هذا التنازع بين الأجوار هو مخالفة التراتيب العمرانية وذلك بتغيير صبغة محل سكني إلى حمام بدون ترخيص ومخالفة الشروط الفنية والصحية المنطبقة في المجال مما إستوجب إتخاذ قراري غلق وإعادة فتح الحمام بدون ًإصلاح وتفادي الإخلالات ورفع الأضرار الحاصلة لمسكن الجار. حيث يلاحظ في ذلك شبهة محاباة ؟

ملف 2019/371

❖ **تحويل محل سكني إلى طاحونة والتعدي على حقوق وراحة الأجوار**

تلقت مصالحنا عريضة من مواطنين يلتمسان فيها التدخل العاجل لدى **بلدية المنيهلة** قصد إيقاف نشاط" **طاحونة رحي توابل** " كائنة بحي النصر بالمنيهلة على ملك أحد المتساكنين وذلك بسب الضرر الكبير الذي ألحقه بأجواره العارضين. من حيث الضجيج والإهتزازات المنبعثة منها باعتبار وأن هذه الطاحونة ملاصقة لمنزل العارض ويمارس صاحبها هذا النشاط بصفة غير قانونية في محل سكني حوله إلى نشاط مخل بالصحة العامة وراحة الأجوار بدون ترخيص من البلدية.

تم في الغرض إجراء معاينة للمحل من قبل **فريق مراقبة صحي** بتاريخ 30 نوفمبر 2018 وقيس الضجيج على آلة الرحي التي تجاوزت الحد الأدنى المسوح به، وتم اتخاذ قرار غلق في شأنه إلا أنه بقي يشتغل خلسة في منزله من حين لأخر حسب ما أفاد به أجوار العارضين .

يستنتج من هذه الحالة تعمد بعض المتساكنين تغيير صبغة السكن أو جزء منه إلى نشاط تجاري مخل بالترتيب العمرانية وبتراتيب حفظ الصحة والتعدي على حقوق الأجوار في الراحة والسكينة العامة.

ملف 2019/327

❖ **بناء جدار فوق جزء من الطريق وفوق قنوات تطهير والتعدي على حقوق الأجوار**

تلقت مصالحنا عريضة من مواطن، يلتمس فيها التدخل العاجل لدى **بلدية تونس** قصد **تنفيذ قرار هدم** ورفع ضرر فادح مسلط على منزله الكائن بحي هلال بالملاسين من جراء سيلان مياه الأمطار على منزله بسبب تعمد جارته إقامة جدار على مستوى النهج المذكور وفوق قنوات التطهير، مما أدى إلى إنحصار سيلان مياه الأمطار وفيضان بالوعات التطهير وارتدادها واقتحامها لمنزله كلما نزلت الأمطار والتسبب في الإضرار بجدران وبأثاث منزله وأغراضه الخاصة والأضرار الصحية المنجرة عن تسرب مياه التطهير إلى منزله. حسب محضر معاينة محرر من

طرف عدل منفذ بتاريخ 13 نوفمبر 2013 وكذلك معاينة مجراة من طرف مصالح الديوان الوطني للتطهير صحبة عدل منفذ حسب مراسلتها للمعني بالأمر بتاريخ 26 جانفي 2015.

تم في الغرض مخاطبة بلدية تونس قصد إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لهدم الجدار المتسبب في غلق النهج المذكور، حفاظا على علوية القانون وضمان حقوق الأجوار في محيط عمراني وبيئي سليم.

أدلى العارض لدى مصالحنا بحكم استئنافي مدني بتاريخ 2017/11/30 يقضي بإلزام المستأنف ضدها برفع المضرة اللاحقة بعقار الجارين المستأنفين والمتظلمين من الجارة المخالفة والمعتدية وإلزامها بدفع غرامات الأضرار الحاصلة بمبلغ 13500 دينارا وتكليف الإختبار والتقاضي في حدود 2873 دينارا.

ولم نتلقى إلى حد هذا التاريخ جوابا من بلدية تونس حول ما تم إتخاذه من إجراءات في هذا الشأن بالرغم ثلاثة تذاكير في الغرض.

يستخلص من هذه الحالة وغيرها من التعدي بالبناء على الطرقات والأرصفة ليصل الأمر حتى إلى غلق الطريق أو النهج والبناء فوق قنوات التطهير مدى الإخلال بالتراتيب العمرانية والبيئية من لدن بعض المواطنين المخالفين والتعدي على حقوق الأجوار بما من شأنه أن يمس من هيبة الدولة ودورها في صد المخالفين وإنفاذ القانون تحقيقا للعدالة والإنصاف بين كافة المواطنين.

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 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. ما يلاحظ بصفة خاصة انتشار ظاهرة إلقاء فضلات البناء بمختلف أنواعها في الأراضي البيضاء وحواشي الطرقات وما تخلفه من أتربة وغبار وكذلك إلقاء فضلات الحدائق 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 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. ولقد تفاقمت هذه المظاهر السلبية خاصة بعد سنة 2011، في ظل 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.

التوصيات في مجال مراقبة التراتيب الصحية والبيئية :

- دعم وتعزيز جهاز الشرطة البيئية بمزيد الإنتدابات والوسائل المادية واللوجستية نظرا لما يكتسيه دوره من أهمية في مجال المحافظة على النظافة والبيئة واحترام التراتيب الصحية.

- إيلاء موضوع تأهيل وتكوين جهاز الشرطة البيئية أكبر قدر من الأهمية حتى يضطلع بدوره ومهتمه على أحسن وجه .

- تعزيز الشراكة والتعاون بين وزارات الشؤون المحلية والبيئة والصحة والتكوين المهني والتشغيل في مجال التكوين الأساسي لبعض الأسلاك المتخصصة في المجال البيئي ونقترح في هذا الصدد بعث مرحلة تكوينية متخصصة لتكوين أعوان الشرطة البيئية صلب مراكز التكوين المهني،

- إيلاء موضوع الإعلام أكبر قدر من الأهمية للتحسيس والتوعية قبل اللجوء لتحرير المخالفات والخطايا عبر مختلف وسائل الإتصال المباشر والسمعي والبصري في إطار خطة إعلام تشرف عليها وزارة الشؤون المحلية ووزارة البيئة. وتنظيم تظاهرات شبابية وثقافية بالتنسيق مع مختلف فعاليات المجتمع المدني لغرس روح المواطنة والسلوك الواعي في مجال النظافة والعناية بالبيئة خاصة على المستوى المدرسي وتخصيص يوم للنظافة والبيئة كل شهر ومنح جوائز وشهائد تقدير.

- مزيد تنسيق التدخلات والتعاون بين مختلف الأجهزة الرقابية في المجال الصحي والبيئي لمزيد الجدوى والفعالية تجنبا لتكرار وإزدواجية التدخلات والخطايا.

- وضع إستراتيجية عمل مشتركة بين وزارات الشؤون المحلية والبيئة والطاقة في مجال رسكلة وتثمين النفايات بمختلف أنواعها العضوية والبلاستيكية وغيرها. وخاصة في مجال الطاقة البديلة.

والتخلي عن تقنية ردم النفايات نظرا لما لها من أضرار وانعكاسات بيئية خطيرة على أديم الأرض وعلى المائدة المائية.

- وضع إستراتيجية عمل مشتركة بين وزارات الشؤون المحلية والبيئة لرسكلة وتثمين فضلات البناء نظرا لما تمثله من مخزون هائل يتعين توظيفه واستغلاله كمواد مقاطع من أجل المحافظة على مقاطع المواد الأولية للحجارة وترشيد التصرف فيها بصفة مستدامة. والمساهمة في نظافة المحيط.

- توخي المزيد من الحزم في ردع المخالفات الصحية وإلقاء الفضلات بصفة عشوائية بشرط توفير الحاويات المخصصة لإلقاء الفضلات واحترام دورية رفع الفضلات المنزلية وتخصيص مصبات مخصصة لإلقاء فضلات البناء والحدائق.

- تطبيق الإجراءات القانونية الصارمة ضد كل أنواع الإعتداء على الشريط الساحلي والبناء في حوزة الطرقات والأرصفة ومجاري الأودية وفوق مختلف الشبكات العمومية للماء والتطهير.

- إيلاء أكبر قدر من الصيانة والتعهد لشبكات تصريف مياه الأمطار ومياه الصرف الصحي وتفادي استعمال نفس شبكة التطهير لصرف مياه الأمطار.

- ضرورة التنسيق المشترك بين البلديات والديوان الوطني للتطهير ومصالح وزارة التجهيز والتهيئة الترابية والتعمير في مجال تعهد وصيانة

شبكات تصريف مياه الأمطار و الحسم بصفة جذرية في الجهة المخولة للتصرف في موضوع تصريف مياه الأمطار وذلك بأن يتعهد الديوان الوطني للتطهير بهذه المهمة على مستوى الشبكات التطهير. ومصالح وزارة التجهيز والإسكان على مستوى شبكات تصريف المياه والطرقات المرقمة التي تتبعها والبلديات على مستوى شبكات تصريف المياه والطرقات التي تخصها.

- مزيد تفعيل دور اللجان الجهوية والمحلية لمجابهة الكوارث في إطار تنسيق محكم بين كافة الأطراف المتداخلة تحت إشرف الوالي على النطاق الجهوي وتحت إشراف رئيس البلدية على المستوى المحلي.

الحقوق الاجتماعية

IV- الحقوق الاجتماعية

1 - الدور الاجتماعي للموفق الإداري

تتدخل الدولة عموما باعتماد مقاربة الحاجة وتركز على الأسباب السطحية والمباشرة للوضعيات الصعبة التي يعيشها الأفراد والأسر والمجموعات وتعمل من خلال الموارد العمومية المتوفرة لإشباع تلك الحاجيات لفائدة مواطنيها المنتمين للفئات الفقيرة والهشة، بحيث لا تبرز سياسة الرعاية الاجتماعية في إطار إيمان الدولة بحقوق الإنسان والدفاع عنها بما يساهم في ترسيخ روح المواطنة لدى الفئات الضعيفة والفقيرة في المجتمع ويدعم شعورها بالانتماء للدولة. كما أن المقاربة المعتمدة في التدخل الاجتماعي يمكن اعتبارها مقاربة محدودة حيث تفصل بين الرعاية الاجتماعية والتنمية البشرية، ذلك أن غايتها كمية وليست نوعية.

إن سياسة الرعاية الاجتماعية المعتمدة في تونس رغم عدم إغفالها لمفهوم «الحق» إلا أنها لم تتناوله ولم تتبناه بمنظور حقوق الإنسان وإنما تناولته من زاوية «مفهوم الحاجة» ومفهوم «المساعدة» بحيث كثيرا ما تبرز سياسة الرعاية الاجتماعية للفئات الفقيرة والهشة في تونس باعتبارها سياسة «مساعدة» للفئات الضعيفة على «إشباع حاجياتها» أو على «حل مشاكلها» وهي بذلك تتبنى اتجاها تقليديا في الرعاية مبني على منطق الإحسان والشفقة ولا على منطق الحقوق والمواطنة.

ما تمثله الدولة اليوم عبر أنشطتها الميدانية المتنوعة يبين بما لا يدعو مجال اللشك المكانة التي تحتلها لدى العديد من المواطنين والفئات الاجتماعية المعنية بها باعتبارها تمثل الملجأ الوحيد لهم والوسيط الذي يساعدهم للحصول على اشباع الحد الأدنى لحاجياتهم وعلى الخدمات الدنيا التي يحتاجون إليها. لذلك فهي تعتبر في جوهرها موجهة لخدمة المواطنين والفئات المعنية في إطار تحمل الدولة لمسؤوليتها ولدورها في المجال الاجتماعي وفي إطار سعيها لتحقيق العدالة الاجتماعية التي ترنو إليها.

عملت الدولة التونسية بعد الثورة على مراجعة بعض البرامج الموجهة لرعاية الفئات الهشة وتطويرها كما استمر هذا الجهد في سبيل النهوض بواقع هذه الفئات المحرومة ليتوج بإصدار القانون عدد10 لسنة 2019 المؤرخ في 30 جانفي 2019 المتعلق بإحداث برنامج الأمان الاجتماعي. فهل أن هذا القانون يمثل تأكيدا للمقاربة الحقوقية عند التدخل لفائدة الفئات الهشة أم أنه جاء ليكرس منطق الحاجة الذي يسود معظم برامج التدخل

الاجتماعي؟ والسؤال المطروح أيضا هل أن برنامج الأمان الاجتماعي من شأنه أن يحسن على المدى المتوسط والطويل مؤشرات التنمية البشرية؟

إنه من الصعب الإجابة على هذه الأسئلة في الوقت الحالي حيث يتجه إعطاء الوقت الكافي لهذا البرنامج ثم تقييمه في وقت لاحق حيث إلى حد نهاية سنة 2019 لم نلاحظ تغييرا بخصوص نوعية العرائض الواردة على مصالحنا والتي تخص بعض الفئات التي تتميز بظروفها وأوضاعها الخاصة التي تجعلها في وضعية هشاشة وفقر وذلك مثل المسنين والمرضى الغير قادرين على العمل والأطفال والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة إلخ... وفيما يلي نسوق بعض الوضعيات التي وردت على مصالحنا والتي بذلت فيها مصالح التوفيق كل طاقاتها حتى تتحصل على نتائج إيجابية لفائدة هذه الفئة من المجتمع.

ملف عدد 919

العارضة أرملة وفي كفالتها خمسة أبناء منهم بنت متزوجة والباقين يزاولون تعليمهم الجامعي والثانوي وتعيش وضعية اجتماعية صعبة جدا، حيث لا مورد رزق لها و لا كفيل.

التجأت إلى مصالح الموفق الإداري ملتمسة مراعاة وضعيتها والتدخل لفائدتها لدى مصالح وزارة الشؤون الاجتماعية قصد مساعدتها ماديا حتى لا ينقطع أبناؤها عن مزاولة دراستهم بسبب الفقر والخصاصة.

وبتدخل مصالحنا لدى الوزارة المعنية مؤكدة على ضرورة إيجاد حل ناجع لمساعدة هذه العائلة وإنقاذها من براثن الفقر والخصاصة تمت إفادتنا

أن المصالح الجهوية بالمنستير قامت ببحث اجتماعي ميداني لهذه العائلة وقد تبين أنها تعيش في بيت صغير على وجه الكراء حالته سيئة من حيث البناء والتجهيز ولا تتوفر به أبسط المرافق الأساسية للحياة اليومية.

كما أفادتنا ذات المصالح أنه تم انتدابها من قبل وزارة الفلاحة في خطة عامل صنف 1 وتتقاضى راتبا شهريا في حدود 790 دينارا كما أنها تنتفع منذ شهرجانفي 2018 بالمنحة القارة للعائلات المعوزة والمقدرة ب210د شهريا كما تم تمكين ابنتيها الطالبتين من مساعدة بمناسبة انطلاق السنة الدراسية بما قيمته 240د.

وتتمتع كذلك هذه العائلة بالعديد من المساعدات في إطار البرامج الاجتماعية المتاحة إضافة إلى التدخل لفائدتها لدى كل من الشركة التونسية للكهرباء والغاز والشركة التونسية لاستغلال وتوزيع المياه لإعادة جدولة ديون متخلدة بذمتها وتقسيطها.

أما بخصوص ابنتيها الطالبتان فقد تم التدخل لفائدتهما لدى الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية للحصول على قرض جامعي وتم تمكين احداهما من القرض المطلوب ومازال الملف الثاني قيد الدرس.

وفي الختام وعلى إثر تقدمها بمطلب في سكن اجتماعي لدى ولاية المنستير تم اعلامنا أنه ستتم دراسة ملفها من قبل اللجنة المختصة بكل جدية وموضوعية.

نستنتج من خلال هذا الملف أن المصالح الجهوية لوزارة الشؤون الاجتماعية بالمنستير قامت بواجبها الوطني على أحسن وجه بمعالجتها

للحالة الإجتماعية لهذه العائلة بكل جدية وحرفية وساهمت في إنقاذ هذه العائلة من الفقر والخصاصة و في عدم انقطاع الأبناء عن مزاولة دراستهم الجامعية.

ملف عدد 615

التمس العارض من مصالح الموفق الإداري التدخل لفائدته لدى المصالح المختصة بوزارة الشؤون الاجتماعية قصد مساعدته للحصول على بطاقة علاج مجاني و إعانة قارة.

لاحظ العارض أنه تجاوز سن السبعين وأعلمنا بأنه ليس له أي مورد رزق فقد ارتأينا التدخل لفائدته لدى المصالح المعنية.

أفادتنا المصالح المختصة لوزارة الشؤون الاجتماعية انه تبين من خلال التقرير الاجتماعي أن المعني بالأمر يقطن بمنزل على ملكه متكون من طابقين أحدهما معد للكراء و أستوديو ومحل تجاري معدان للكراء.

كما أضافت أنه تعرض مؤخرا إلى صعوبات صحية نتيجة تعرضه إلى جلطة دماغية مما اضطر زوجته إلى التمتع بقرض من "أندا" لبعث مشروع صغيركما أن له ابنة تعمل بمركز نداء.

وقد رفضت الوزارة المعنية الاستجابة للعارض لعدم استجابته للمقاييس المعمول بها بخصوص اسناده المنحة القارة إلا أنه تمت الموافقة على تمتيعه ببطاقة علاج بالتعريفة المنخفضة كما تم توجيهه للحصول على بطاقة إعاقة.

نستنتج من خلال هذا الملف أن المصالح الجهوية لوزارة الشؤون الاجتماعية ببنعروس رفضت إسناد العارض المنحة القارة وقرارها وجيه حيث الوضعية المادية للعارض متوسطة ولا يعتبر من العائلات الفقيرة كما أعلمنا به ضمن عريضته مما يدعونا للاستنتاج أن المواطن لا يقول الحقيقة في بعض الأحيان ويقوم بمغالطة المصالح الإدارية، إلا أن البحث والتقصي الاجتماعي يعتبر آلية ناجعة لاكتشاف الوضعية الاجتماعية للمواطنين.

ملف عدد 405

يخص هذا الملف مواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة يعيش الفقر والخصاصة إضافة إلى أبناء وزوجة في الكفالة كما أنه يقطن منزلا على وجه الكراء ويفتقر إلى أبسط مقومات الحياة اليومية.

التجأ إلى مصالح الموفق الإداري قصد التدخل لفائدته لدى وزارة الشؤون الاجتماعية للحصول على منحة قارة وبطاقة علاج مجاني

وبتدخل مصالحنا لدى الوزارة المعنية مؤكدة على ضرورة إيجاد حل ناجع لمساعدة هذه العائلة تمت إفادتنا أن مصالحها الجهوية بالقصرين قررت على ضوء البحث الإجتماعي الميداني الذي أجري لهذه العائلة والذي يؤكد وضعيته الاجتماعية الصعبة وحاجته الملحة للمساعدة أنه سيتم في أقرب الآجال عرض ملفه على أنظار اللجنة المختصة للنظر في الحلول الكفيلة لمساعدته.

ملف عدد 841

وضعية أخرى مشابهة طرحت على مصالح الموفق الإداري ضمن عريضة تقدم بها مواطن بعنوان ابنته الحاملة لإعاقات متعددة يطلب فيها تمكينها من منحة قارة لمجابهة مصاريف علاجها واحتياجاتها الأساسية.

بتدخلنا لدى المصالح المعنية بوزارة الشؤون الاجتماعية تمت إفادتنا أن العارض لا يستجيب إلى مقاييس الانتفاع بالمنحة القارة لفائدة ابنته ولا بمنحة العائلات المعوزة حيث أن له دخل قار وقادر على تحمل مصاريف ابنته وفي كل الحالات طلب منه إعداد ملف في إطار برنامج الأمان الاجتماعي لعرضه لاحقا على أنظار اللجنة المختصة.

نستنتج إذا أن الموافقة على إسناد المنح لا تتم بصفة عشوائية وإنما بعد دراسة الوضعية الاجتماعية للعائلة إلا أنه في هذه الحالة كان من الأجدر الأخذ بعين الاعتبار البنت الحاملة لإعاقات متعددة والتي في حاجة أكيدة إلى عناية صحية خاصة مثل خدمات التدليك والنطق إلخ...

ملف عدد 929

توجهت صاحبة هذه العريضة إلى مصالحنا ملتمسة التدخل لفائدتها بما يكفل النظر في إمكانية مساعدتها للحصول على إعانة قارة.

حيث أن لها ثلاثة أبناء في الكفالة منهم اثنان حاملان لإعاقات عضوية عميقة وفي حاجة ماسة للرعاية إضافة إلى انعدام مورد رزق قار يمكنها من العيش الكريم مع أبنائها.

وبتدخل مصالحنا لدى الوزارة المعنية قصد حثها على مساعدة العارضة على التكفل بمصاريف علاج ابنيها من ذوي الإحتياجات الخاصة تمت إفادتنا أن العائلة كانت تنتفع بالمنحة القارة ولكن تم سحبها عند تسوية الوضعية المهنية للزوج الذي أصبح يتقاضى راتبا في حدود الـ 700 دينارا.

نستنتج مما سبق أنه كان من الأجدر ومن باب الإنسانية إعادة إسناد المنحة القارة من جديد للعائلة بعنوان الإبنين من ذوي الإحتياجات الخاصة حيث أن مبلغ 700د غير كافي لإعالة أسرة عادية فما بالك بأسرة تشمل حاملي إعاقات.

ملف عدد 655

صاحب العريضة مواطن شارك في معركة الجلاء عن بنزرت سنة 1961 التجأ إلى مصالح الموفق الإداري ملتمسا التدخل لفائدته لدى وزارة الشؤون الاجتماعية قصد مساعدته للحصول على إعانة قارة وتمكينه من حقوقه كمقاوم للاحتلال.

وبتدخل مصالحنا لدى الوزارة المعنية تمت إفادتنا أنه سيتم دراسة الوضعية الاجتماعية للعارض كما تم إعلامنا أنه مسجل ببرنامج الأمان الإجتماعي.

ملف عدد 62

التمس العارض التدخل لفائدته لدى وزارة الشؤون الاجتماعية للحصول على المنحة القارة وبطاقة علاج مجاني.

حيث أنه ليس له مورد رزق قار وله في الكفالة ابنة تعاني من مرض خطير يتطلب تغذية خاصة لا تتوفر إلا في الصيدليات بأسعار باهظة وفي حالة عدم تناوله فهي مهددة بالتهابات في الأمعاء.

تم التدخل لفائدة المواطن المعني وكانت إجابة الوزارة المعنية أنه تم إجراء بحث ميداني للأسرة من قبل المصالح الجهوية بالقصرين وتبين أنها تقيم بمسكن شعبي على وجه الكراء وتتأتى مداخيلها من العمل اليومي الغير قار للأب وهي غير كافية لتغطية الحاجيات الأساسية للأسرة خاصة وأن الابنة تشكو من مرض يتطلب عناية وحمية خاصة تتمثل في تناول أغذية باهظة الثمن.

على هذا الأساس تمت الاستجابة لطلبهم فيما يتعلق ببطاقة العلاج المجاني كما تمت الموافقة الأولية من قبل اللجنة المحلية على إسنادهم المنحة القارة في انتظار قرار اللجنة الجهوية.

الاستنتاجات:

نستنتج من خلال الوضعيات المطروحة آنفا أن :

- التركيز على الخصائص المتعلقة برئيس الأسرة دون التعمق في بقية الأفراد المكونين لها لا يوفر كل المعلومات والبيانات حول واقع الفقر الحقيقي داخل الأسرة المرشحة للانتفاع بالمساعدات وحول حجم حاجياتها ومداخيلها خاصة في ظل وجود أفرادا من ذوي الاحتياجات الخاصة.

- العديد من العارضين يطلبون تمتيعهم بمجانية العلاج والإقامة بالهياكل الصحية قبل طلب الإعانة القارة.

- إن محدودية الإطار البشري المكلف بتقييم أوضاع الأسر المرشحة للانتفاع بالمساعدات يحول دون التركيز على تقييم ظروف العيش في بعدها الكيفي ومعرفة الوضعية الحقيقية للأسرة.

- عدم تخصص الأخصائيين الاجتماعيين في ملف الفقر فجميعهم يتدخلون في مختلف مجالات النهوض الاجتماعي.

- تدخل بعض الجوانب الذاتية في تقييم الأسر المستهدفة بالبرامج ووجود ضغوط مسلطة على الأخصائيين الاجتماعيين سواء من المواطنين أو من السلط المحلية والجهوية أو من الأحزاب السياسية.

- قلة وسائل العمل وصعوبة ظروفه حيث ان مختلف وحدات النهوض الاجتماعي تفتقد لوسائل النقل ووسائل العمل اللازمة للقيام بعمل ذي جودة خلال المعاينةّ والزيارات الميدانية.

- غياب الحوكمة والتصرف الرشيد في مختلف البرامج حيث أنها بقيت معتمدة على المعالجة اليدوية والورقية التقليدية في ظل غياب منظومة إعلامية تساعد على حسن التصرف في الموارد المتاحة وعلى تحيين المعطيات ومراجعتها والتثبت منها وذلك إلى جانب عدم تقييمها بصفة علمية دقيقة وفي هذا الإطار نعول على برنامج الأمان الاجتماعي في تدارك هذه النقائص وفي إصلاح المنظومة من العمق.

ومن خلال ما تم التطرق إليه يمكننا أن نقدم مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تقدم الإضافة في هذا المجال.

التوصيات والاقتراحات:

- ينبغي العمل على تطوير وتحسين قدرات الأخصائيين الاجتماعيين باستمرار حتى يقع تفادي التعامل مع العائلات الفقيرة والهشة بصفة إدارية يغلب عليها العمل الروتيني، فالعمل الاحترافي الفني في الخدمة الاجتماعية يحتاج إلى تجديد المعارف وتطويرها حتى يمكن للأخصائيين الاجتماعيين القيام بدورهم على أحسن وجه لأنهم مختصون دون غيرهم في تقييم أوضاع الأفراد والأسر وفي إعداد التقارير والبحوث الاجتماعية.

- الترفيع في عدد الأخصائيين بالتوازي مع اعتماد التخصص في التدخل الاجتماعي فلا يعقل اليوم أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون التونسيون ممزقين بين برامج عديدة وبين فئات اجتماعية ذات حاجيات مختلفة.

- العمل على توفير وسائل العمل حتى تتمكن مختلف وحدات النهوض الاجتماعي من القيام بعمل ذي جودة خلال المعاينات والزيارات الميدانية.

- نظرا لضعف المنحة المالية المسندة لهذه الفئة ونظرا لما بينته العديد من الدراسات والبحوث من أن الدعم المباشر للأسعار يخدم أكثر الفئات ميسورة الحال فإنه حان الوقت لكي تراجع الدولة تدريجيا سياسة الدعم حتى تجعلها تذهب لمستحقيها الفعليين ويمكن ان يكون هذا التمشي من خلال الانتقال بالدعم الموجه للجميع وبشكل غير مباشر إلى دعم مباشر يستهدف فقط الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل وهو ما يعبر عنه بالسياسة الاستهدافية المباشرة.

- يتجه استهداف الحاجيات الحقيقية للفئات الهشة، لذلك ينبغي أن تتجه الدولة تدريجيا إلى التخلي عن الدعم العام والمباشر لتعوضه كليا بشكل واضح وصريح بترفيع في التحويلات المالية الموجهة للفئات الفقيرة ومحدودة الدخل بما يسمح بالرفع في قدرتها الشرائية وتصويب الدعم مباشرة نحو مستحقيه من الأسر الفقيرة ومحدودة الدخل والفئات الهشة.

- التفكير في جعل الفئات المنتفعة ببرنامج الأمان الاجتماعي طاقات منتجة يمكن ادماجها في الدورة الاقتصادية ويتم ذلك عبر التفكير في مساعدتها على خلق هياكل اقتصاد اجتماعي وتضامني (جمعية، مجمع تنمية، تعاونية) تجمع بين عدد من المنتفعين الذين يقع تكوينهم وتأطيرهم لكي يوحدوا جهودهم ويؤمنوا بمصيرهم المشترك ويصبحون أطرافا فاعلة في المجتمع لا مجرد مستهلكين.

- إن سياسة مقاومة الفقر في تونس تحتاج لمراجعة شاملة فمن مقاربة معتمدة ترتكز على المساعدات إلى مقاربة تجمع بين المساعدات والتدخل النشيط الذي من شأنه أن يساهم في إدماج الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل في الدورة الاقتصادية لا بصفتهم مستهلكين ولكن بصفتهم منتجين.

- ينبغي أن يكون موضوع مقاومة الفقر محل حوار مجتمعي يجمع بين كل الأطراف المعنية من هياكل عمومية وأطراف اجتماعية ومجتمع مدني فالاعتراف القانوني بحقوق الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل يبقى غير كاف إذا لم يؤسس لمقاربة تشاركية في رعاية الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل تأخذ بعين الاعتبار واقع الأجيال الحاضرة دون التغافل عن حقوق الأجيال القادمة في حق التمتع بظروف عيش تحفظ لها كرامتها.

- العمل على إسناد المنحة النقدية بشكل إلكتروني عبر أجهزة الموزعات البنكية وهو ما يضمن الحد الأدنى لاحترام كرامة المستفيدين الذين لا يضطرون للتحول لمكاتب البريد للحصول على مستحقاتهم المالية بما يجعلهم عرضة للتشهير بحالتهم المادية.

- العمل على الربط بين متابعة المستفيدين من المساعدات الاجتماعية وعامل النجاح ومواصلة الدراسة لأبنائهم، تفادي التفشى الانقطاع المدرسي والفشل بين العائلات الفقيرة التي تعاني منه بلادنا حاليا وذلك رغم تمتعها بالتحويلات المالية النقدية.

وفي الختام يمكن القول أن الربط بين الفقر وتحسين مؤشرات التنمية البشرية و مصاحبته بعملية إصلاح عميقة للمنظومة التعليمية والصحية العمومية يمكن أن يعتبر شرطا أساسيا لنجاح برنامج الأمان الاجتماعي في تونس وبدون ذلك فإنه يبقى برنامجا محدودا في نتائجه لا يمكن ان يضع حدا ولو بشكل متوسط لتوارث الفقر بين الأجيال.

2 - الإشكاليات المتعلقة بجرايات التقاعد

على غرار السنوات الفارطة تواصلت الشكاوى المتعلقة بمجال التقاعد وتواصلت معها تجاوزات الهياكل الاجتماعية في تعاملها مع المضمونين الاجتماعيين وقد ورد على مصالح التوفيق العديد من الملفات في المواضيع التالية:

- إتلاف وضياع وثائق أساسية لتصفية جراية التقاعد والتي بغيابها يفقد المواطن حقه المكتسب فيها

- تكرر الأخطاء عند احتساب الجراية

- صعوبة الحصول على القائمة المفصلة في المساهمات

- التخفيض في مبلغ الجرايات دون سابق إعلام للمواطن

- إيقاف صرف الجرايات على وجه الخطأ من قبل الصناديق الاجتماعية

- التأخير المستمر والبطيء وعدم احترام الآجال القانونية في تصفية الجرايات

- طول وتشعب إجراءات تنسيق الحقوق في عدة أنظمة بخصوص صرف جراياتهم

- عدم مراجعة الجرايات على إثر الزيادات التي تمتع بها الأعوان المباشرون

- عدم صرف الجراية لأسباب إجرائية بسيطة

- عدم دفع المشغل المساهمات لفائدة الصندوق

- تسوية مساهمات فترة عمل

إضافة إلى هذه الإشكاليات المتعلقة بالتقاعد فإن الموظف يجد نفسه مجبر على إثبات خلاصه للمساهمات بعنوان فترات عمل قضاها بالقطاع العمومي.

فالسؤال المطروح في هذا المجال لماذا يكون على المواطن الاستظهار بالقائمة المفصلة للمحجوزات في حين يفترض أن تكون هذه الوثيقة الإدارية في حوزة الصندوق وذلك في إطار مهمته الأصلية المتمثلة في متابعة ملفات

المضمونين الاجتماعيين المنضوين تحت نظامه وذلك من تاريخ انتدابه إلى تاريخ تقاعده وما هو سبب تأخر الصندوق في إرساء منظومة إعلامية شاملة يتم ضمنها متابعة ومعالجة ملفات المتقاعدين بما في ذلك الحسابات الفردية للمضمونين الاجتماعيين والاستغناء على القائمة المفصلة في المحجوزات؟

وفي ما يلي عينة من الملفات التي تمت معالجتها في المجالات المذكورة سلفا من قبل مصالحنا وأين أظهرت الإدارة والهياكل الاجتماعية نوعا من اللامبالاة والتعنت في تعاملها معها وأين لقي المواطن كالعادة صعوبات للحصول على القائمة المفصلة في المحجوزات.

ملف عدد 589

تلقت مصالح التوفيق خلال شهر سبتمبر 2019 عريضة صادرة عن مواطن يلتمس فيها مراجعة جراية تقاعده على إثر بلوغه سن التقاعد خلال شهر جوان 2017.

وكان العارض يتمتع بجراية عجز وسبق وأن تمت إحالته على التقاعد المبكر بتاريخ 01 أفريل 2011 في سن تناهز 54 سنة.

وعند بلوغه السن القانونية للتقاعد تقدم بمطلب في الغرض قصد مراجعة جرايته،إلا أنه لم يتمكن من ذلك فالتجأ إلى مصالحنا قصد التدخل لفائدته لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لمعالجة الإشكال المطروح.

وبتدخلنا لدى المصالح المعنية تمت إفادتنا بكل وضوح أنها قامت بتصفية حقوق العارض في المنفعة المطلوبة على مرحلتين :

1 ـ تحصل العارض خلال مدة عمله المتراوحة من 01 أكتوبر 1983 إلى غاية 31 مارس 2011 على 60 شهرا من المساهمات المعتبرة،أي ما يساوي نسبة 50% من معدل الأجرالشهري الذي تم ضبطه بما قدره 307,546 د وبذلك تم تحديد مبلغ الجراية النظرية بما قيمته 153,728 د خاما.

وقد تم الترفيع في هذا المبلغ المذكور إلى مستوى ثلثي الأجر الأدنى المهني المضمون النافذ المفعول في تاريخ افتتاح الحق في جراية والمقدر ب175,200 د خاما والذي يمثل مبلغ الجراية الدنيا طبقا لتراتيب الفصل 45 من الأمر عدد 499 لسنة 1974 المؤرخ في 27 أفريل 1974.

2 ـ تحويل الجراية من جراية عجز إلى منحة شيخوخة:

عند بلوغ المضمون الاجتماعي السن القانونية للإحالة على التقاعد، تولت مصالح الصندوق تحويل جرايته من جراية عجز إلى جراية شيخوخة، حيث تحصل خلال المدة المتراوحة من 01 أكتوبر 1983 إلى تاريخ بلوغه سن 60 عاما على 135 شهرا من المساهمات المعتبرة وعلى نسبة جراية قدرت ب 50% من معدل الأجر الشهري الذي تم ضبطه ب 307,456 د وبالتالي تم تحديد الجراية النظرية ب 153,728 د خاما.

تم الرفع في المبلغ المذكور إلى مستوى 466،229 د أي مستوى ثلثي الأجر الأدنى المهني المضمون النافذ في تاريخ افتتاح الحق في جراية شيخوخة، وذلك طبقا لتراتيب الأمر عدد 499 لسنة 1974 السالف الذكر. وبذلك فإن عملية تحويل جراية العجز إلى جراية شيخوخة لم تؤد إلى تغيير في مبلغ الجراية الذي بقي في مستوى الجراية الدنيا، أي ثلثي الأجر الأدنى المهني المضمون والمقدر حاليا ب 258,933 د خاما.

الإستنتاجات

ـ نستنتج مما سبق أن تحويل جراية عجز إلى جراية شيخوخة لا يؤدي بالضرورة إلى الترفيع في مبلغ الجراية كما هو الحال في هذه الوضعية، على عكس اعتقاد العارض الذي ضن أن هذا التحويل سيؤدي حتما إلى تحسن جرايته.

ملف عدد 940

صاحب العريضة عامل سابق بشركة الأنابيب ببن عروس منذ 13 أكتوبر 1975 إلى حدود سنة 1984 اتصل بمصالح الموفق الإداري قصد مساعدته على تسوية وضعيته إزاء التغطية الاجتماعية للحصول على جراية تقاعد، حيث أنه اتصل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي واتضح أنه لم يتم تسوية وضعيته في التغطية الاجتماعية للمدة التي عمل بها بالشركة المذكورة أعلاه.

باتصالنا بشركة الأنابيب من ناحية ومن جهة أخرى بالسيد وزير الصناعة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة مبينين إشكالية العارض ومؤكدين على ضرورة إنصافه ودفع المساهمات للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لفائدته حتى يتمكن من الحصول على حقه في جراية تقاعد.

إلا أنه للأسف لم نتلق أي إجابة إلى تاريخ كتابة هذا التقرير.

ملف عدد 714

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة يلتمس فيها صاحبها تسوية وضعيته إزاء التقاعد حيث أنه عمل بالديوان الوطني للزيت من 15 نوفمبر

1991 إلى 31 ماي 1997، إلا أنه لم يتم احتساب تلك الفترة عند احتساب جراية تقاعده التي اقتصرت على اعتبار فترة عمله بالديوان الوطني للتطهير فقط، وباتصالنا بالمصالح المختصة بالصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية تمت إفادتنا أنه :

- تمت تصفية حقوق العارض في التقاعد طبقا للبيانات المعدة في الغرض من قبل مؤسسته المشغلة سابقا الديوان الوطني للتطهير على أساس أقدمية جملية في التقاعد ضبطت ب 17 سنة و9 أشهر بعنوان فترة الخدمات التي خضعت فعليا للحجز بعنوان التقاعد والمتراوحة من 1 جانفي 2000 إلى 31 مارس 2018، علما وأن قائمة الخدمات لم تنص على فترة النشاط المقضاة بالديوان الوطني للزيت.

- بالتثبت في وضعية العارض تبين أنه لم يتقدم لمصالح الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية بمطلب في مراجعة أقدميته الصالحة للتقاعد.

- استنادا على الوثائق المصاحبة للعريضة تم بمقتضى المكتوب عدد 34/207 الصادر بتاريخ 08 جويلية 2019 مراسلة الديوان الوطني للزيت لموافاة الصندوق بالوثائق الضرورية لدراسة طلب العارض والمتمثلة في:

- نسخة مطابقة للأصل من قرار الانتداب
- نسخة مطابقة للأصل من القرار الذي اتخذ في شأنه إبان مغادرته للعمل

- قائمة مفصلة في الخدمات
- قائمة في المحجوزات بعنوان المساهمات في نظام التقاعد.

نلاحظ أن الصندوق قد قام بواجبه إزاء المواطن بمطالبة الديوان بالوثائق الضرورية.

وباتصالنا بالديوان الوطني للزيت لحثه على الإسراع في مد مصالح الصندوق بملف التقاعد تمت الاستجابة لذلك في أقرب وقت ممكن وتلقت مصالحنا مراسلة من هذا الأخير تفيد أن مصالحه قامت بمراجعة جراية العارض وذلك باحتساب فترة نشاطه المقضاة بالديوان الوطني للزيت ضمن أقدميته الصالحة في التقاعد وقد ارتفعت بذلك نسبة الجراية لتصبح 54,5% عوضا عن 43,25% كما ارتفع مبلغها الشهري الخام ليصبح 773,224 دعوضا عن 613,614 د.

ملف عدد 226

إن هذه المسألة تم التدخل فيها منذ سنة 2017 لدى الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية وهي تتعلق بما يعرف بقضية براكة الساحل التي تخص 103 عسكري منتفع بالعفو التشريعي العام، وباتصالنا آنذاك بمصالح الصندوق تمت إفادتنا أن هذا الملف بصدد الدرس مع رئاسة الحكومة.

إلا أنه خلال سنة 2019 تلقت مصالح الموفق الإداري من جديد عريضة يلتمس فيها صاحبها باسمه الخاص وباسم زملائه (103) التدخل لدى

الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية قصد صرف المبالغ المتخلدة بذمته لفائدته ولفائدة جميع المتضررين في هذه القضية.

حيث أنه تم تسوية مسارهم المهني بمقتضى القانون عدد 28 لسنة 2014 وذلك بإحالتهم على التقاعد،حيث أحيلت قرارات التقاعد إلى الصندوق،غير أن مصالحه فعلت القرارات في شهر جويلية 2015 مما استوجب مبالغ مالية متخلدة بذمة الصندوق لفائدة المجموعة والتي تختلف من شخص إلى آخر.

وباتصالنا بذات المصالح تمت إفادتنا أنه عملا بأحكام القانون عدد 28 لسنة 2014 المؤرخ في 19 جوان 2014 المتعلق بتسوية وضعية العسكريين المتضررين من قضية براكة الساحل وبمقتضيات الأمر عدد 1224 لسنة 2015 المتعلق بتنقيح وإتمام الأمر عدد 3304 لسنة 2013 المتعلق بضبط صيغ تحمل الدولة للمساهمات المستوجبة بعنوان أنظمة التقاعد وجرايات الشيخوخة والعجز والباقين بعدالوفاة وقاعدة احتسابها في إطار تسوية وضعيات المنتفعين بالعفو العام والقاضية باعتبار كامل فترات الانقطاع كفترات نشاط ، كما تولت مصالح الصندوق تسوية وضعيات المعنيين بهذا الإجراء اعتمادا على قرارات جديدة لإحالتهم على التقاعد تلغي وتعوض القرارات السابقة.

وباعتبار أن مبالغ الجرايات التي تم صرفها لفائدة العارض ومن معه خلال الفترة السابقة لإحالتهم على التقاعد في إطار أحكام القانون عدد 28 لسنة 2014 المذكور أعلاه تتجاوز مبالغ المخلفات الناتجة عن مراجعة

الجرايات،فقد تم عرض الموضوع على الجهات العمومية المعنية لاتخاذ القرارات اللازمة لتسوية هذه الوضعية بما يضمن انتفاعهم بالامتيازات المنجرة عن إعادة تكوين مسارهم المهني.

كما أفادتنا ذات المصالح أنه تم الاتفاق خلال جلسة عمل انعقدت برئاسة الحكومة بتاريخ 17 أفريل 2018 على أن تتكفل الدولة بالمبالغ التي صرفت لفائدتهم قبل تسوية وضعيتهم وذلك في إطار اتفاقية تبرم للغرض بين وزارتي الدفاع الوطني والمالية من جهة والصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية من جهة أخرى.

وحيث تم إمضاء هذه الاتفاقية، فستتولى مصالح الصندوق تسوية الوضعية المالية للعارض ومن معه بصفة نهائية وصرف المستحقات الراجعة لهم في أحسن الآجال.

الاستنتاجات

نستنتج من خلال هذا الملف أن المصالح المختصة للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية قامت بتسوية وضعيات المنتفعين بالعفو التشريعي العام في إطار ما يعرف بقضية "براكة الساحل" وذلك بتطبيق القانون عدد 28 لسنة 2014 المؤرخ في 19 جوان 2014 والمتعلق بتسوية وضعية العسكريين المتضررين من هذه القضية كما عملت بمقتضيات الأمرعدد 1224 لسنة 2015 المتعلق بتنقيح وإتمام الأمر عدد 3304 لسنة 2013 المتعلق بضبط صيغ تحمل الدولة للمساهمات المستوجبة بعنوان أنظمة التقاعد وجرايات الشيخوخة والعجز والباقين بعد الوفاة.

ملف عدد 892

التمس العارض من مصالحنا التدخل لفائدته لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي قصد معرفة سبب انخفاض جرايته بعد تنسيق حقوقه بين الصندوقين.

حيث أنه عمل بالقطاع العام من سنة 1998 إلى حدود سنة 2007 ثم انتقل للعمل بالقطاع الخاص من سنة 2007 إلى غاية سنة 2017 تاريخ حصوله على التقاعد، وقد تحصل على جراية عن السنوات التي عملها بالقطاع العام غير أنه فوجئ عندما تمت تسوية مساهماته بين الصندوقين بانخفاض الجراية، ورغم اتصاله في العديد من المرات بمصالح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للاستفسار عن سبب النقص بصفته آخر صندوق تقاعد لم يتمكن من الحصول على أي نتيجة.

باتصالنا بذات المصالح قصد حثها للاستجابة لتساؤلات العارض لم نتلق أي إجابة إلى حد التاريخ.

الاستنتاجات

نستنتج مما سبق أن المصالح المختصة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لم تكن كالعادة في الموعد للاستجابة لتطلعات وتساؤلات المواطنين، حيث مر على الوضعية الحالية أكثر من ستة أشهر ولم يتلق العارض وكذلك مصالحنا إجابة رغم التذاكير المتعددة.

ملف عدد 791

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة من مواطنة تطلب بمقتضاها مساعدتها للحصول على جراية تقاعدها وذلك بالحصول على قائمة مفصلة في المحجوزات من قبل إدارة جامعة منوبة.

حيث أنها اشتغلت بصفة أستاذة جامعية بهذه الجامعة في الفترة الممتدة من 19 نوفمبر 1978 إلى 15 سبتمبر 2003 ثم انتقلت للعمل بفرنسا وفي سنة 2013 أحيلت على التقاعد.

وحيث قامت بالعديد من المساعي لدى المصالح المختصة للصندوق حتى يتم تسوية وضعية تقاعدها المتمثلة في حث إدارة جامعة منوبة على مد مصالح صندوق الضمان الاجتماعي بقائمة مفصلة في المحجوزات بعنوان أنظمة التغطية الاجتماعية للفترة المذكورة أعلاه حتى تقوم بإرسالها بدورها إلى صندوق الضمان الاجتماعي الفرنسي في إطار الاتفاقية التونسية الفرنسية للضمان الاجتماعي.

ومضت أكثر من سبعة أشهر ولم تتلق مصالحنا أي رد عن تدخلنا لفائدة العارضة لدى جامعة منوبة.

ملف عدد 848

العارض معلم درس بالعديد من المدارس الابتدائية بولاية بنزرت تمت إحالته على التقاعد خلال شهر مارس 2017 إلا أنه إلى حد التاريخ لم يتحصل على جراية تقاعده ، فالتجأ إلى مصالح التوفيق قصد مساعدته في

حل الإشكال المتمثل في الحصول على قائمة مفصلة في المحجوزات من قبل المندوبية الجهوية للتربية ببنزرت.

تم ذلك إلا أنه مضت أكثر من ستة أشهر ولم نتلق أي إجابة في الغرض.

ملف عدد 318

العارض سبق وأن عمل خلال الفترة المتراوحة بين 01 مارس 1991 و31 ديسمبر 1993 بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي تحت إشراف الوزارة الأولى آن ذاك (رئاسة الحكومة حاليا).

وفي 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 تقدم بمطلب إلى مصالح رئاسة الحكومة حتى يتم تمكينه من الوثائق المتعلقة بتصفية جراية تقاعده وخاصة القائمة المفصلة في المحجوزات.

إلا أنه رغم تعدد اتصالاته بالمصالح المعنية لم يتمكن من الحصول على الوثائق المطلوبة والضرورية لتصفية جرايته.

نفس الشيء بالنسبة لتدخل مصالح الموفق الإداري مضت أكثر من سنة ولم نتحصل على أي إجابة رغم التذاكير المتعددة في الغرض.

ملف عدد 573

منذ سنة 2009 ومصالح الموفق الإداري تسعى إلى تسوية الإشكاليات المتعلقة بتصفية جراية تقاعد المواطن الموظف سابقا بديوان الطيران المدني والمطارات.

وقد تداولت تدخلات الموفق بين هذا الديوان والصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية لمد هذا الأخير بالوثائق الضرورية لاحتساب جراية العارض ومن أهمها القائمة في المحجوزات التي أخذ الديوان سنوات حتى يتمكن من إعدادها وإرسالها إلى مصالح الصندوق حيث أن العارض عمل بالديوان خلال المدة المتراوحة بين 18 أكتوبر 1968 و31 ديسمبر 1974.

أخيرا وبعد مضي إحدى عشر سنة من التدخل لفائدة العارض وآخره خلال شهر جوان 2019 تلقينا مراسلة من قبل المصالح المختصة لديوان الطيران المدني والمطارات تفيد صلبها أنها مدّت مصالح الصندوق المعني بقائمة في المحجوزات لفائدة المعني بالأمر منذ تاريخ إحداث الديوان أي من غرة أكتوبر 1970 إلى غاية 31 أكتوبر 1974، وبذلك تكون قد انتهت معاناة العارض في البحث عن هذه القائمة الثمينة التي بدونها لا يمكنه الحصول على حقوقه في التقاعد.

الاستنتاجات

- نلاحظ من خلال هذه الملفات أن قائمة المحجوزات بعنوان المساهمة في نظام التقاعد خلال فترة نشاط المعنيين بالأمر والتي بدونها لا يمكن للصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية تصفية جرایاتهم لا تزال صعبة المنال فأحيانا يرفض الهيكل المشغل إسناد هذه الوثيقة لأسباب عدة أهمها اندثار الأرشيف أو إتلافه وأحيانا أخرى يتجاهل مطلب المواطن بتعلات واهية لا طائل من ورائها سوى هدر وقته وضياع مصالحه وإن إعدادها يتم بعد سنوات وبعد عديد التدخلات من قبل مصالح الموفق الإداري.

الاقتراحات

- منذ تقرير سنة 2007 وتقريبا بمناسبة كل تقرير ما انفكت مصالح الموفق الإداري تقدم العديد من الاقتراحات بخصوص هذه المسألة الهامة والمحورية بالنسبة للموظف والتي تتعدى الحصول على القائمة المفصلة في المحجوزات إلى إحداث منظومة متكاملة ترتكز على التصرف في نظام الحسابات الفردية للمنخرطين الذي يقطع مع آلية الحسابات أو الكشوفات الجماعية الجاري بها العمل حيث سيسمح الحساب الخاص لكل منخرط بالاطلاع على التصاريح الخاصة به وبالتعرف على قيمة المعاليم الموظفة على الضمان الاجتماعي التي تتكفل بها المؤسسة المشغلة وخاصة الاستغناء عن الحصول على القائمة المفصلة للمحجوزات وذلك على غرار المنظومة المعمول بها حاليا بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

- يقترح تطوير الخدمات الموجهة للمضمونين الاجتماعيين وتيسير النفاذ إليها عن بعد عبر إرساء منظومة إعلامية متناغمة مع أهداف الإدارة الإلكترونية.

- يقترح التوسع في الخدمات المقدمة عن بعد لتشمل الاطلاع على المسار المهني للمنخرط والذي يقع تحيينه كلما تغيرت الوضعية الإدارية للمنخرط وهو ما يجعل الإدارة المشغلة ملزمة بالتصريح بكل جديد يطرأ على مستوى ترقيات الموظف بما ييسر عملية إعداد ملف التقاعد لاحقا وتفادي الإشكاليات التي قد تبرز في هذا المجال.

- يقترح توسيع مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك بمواكبة التقنيات في مجال الاتصال والشبكات.

- إرساء منظومة تربط الإدارة المركزية بالمراكز الجهوية والمحلية لتيسير تبادل المعلومات بصفة حينية فيما بينها وبالتالي تحسين جودة الخدمات الإدارية الموجهة لفائدة المضمونين الاجتماعيين.

الحقوق الاقتصادية والمالية

V - الحقوق الاقتصادية والمالية

1 - الدور الاقتصادي للموفق الإداري

إن الظرف الاقتصادي الذي تعيشه بلادنا يقتضي من الإدارة قدرا من المرونة بما يسمح بتثبيت المؤسسات المنتجة ودعم قدرتها على مجابهة الصعوبات التي تعترضها ذلك أن التمسك بموقف متصلب لا يخدم مقومات النمو ولا يمكن من المحافظة على مواطن الشغل.

إن مجال الاستثمار ودفع المبادرة الخاصة في تونس يعاني من العديد من النقائص والإخلالات وهذا ما سنلتمسه من خلال الشكاوى الواردة علينا في هذا المجال.

أما بخصوص استخلاص الديون والمستحقات المتخلدة بذمة الدولة فإن الإدارة غالبا ما تنتهج سياسة التسويف واللامبالاة في إسناد الحقوق المادية لأصحابها وسنتطرق فيما يلي إلى بعض العينات من الشكاوى الواردة على مؤسسة التوفيق في مجال عدم إسناد الدولة لمستحقات مواطنين وكذلك مؤسسات.

كما تعلقت عديد الشكاوى التي تمت معالجتها من قبل مصالح الموفق الإداري بالمعاملات البنكية وتبين العرائض المعالجة أن الجهاز المصرفي أصبح أكثر مرونة في تحديد شروط الاستفادة بالقروض لتمويل المشاريع كما أنه أصبح يتجاوب أكثر مع طلبات العارضين بخصوص جدولة ديونهم أو تصحيح وضعياتهم المالية وهذا ما سنبينه من خلال العرائض ذات العلاقة المعروضة في هذا التقرير.

1 ـ الاستثمار في المجال الصناعي والفلاحي والخدمات :

ملف عدد 50

تلقت مصالحنا عريضة تخص مستثمر يمر بصعوبات مالية خانقة تهدد مؤسسته بالغلق.

وقد التجأ إلى مؤسسة التوفيق قصد التدخل لفائدته لدى وزارة الصناعة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة حتى تمده بقرار اللجنة المختصة حول دعم وإعادة الهيكلة المالية للمؤسسات وفقا لأحكام الأمر الحكومي عدد 324 لسنة 2018 المؤرخ في 29 مارس 2018 والمتعلق بضبط قواعد تنظيم وتسيير خط اعتماد دعم إعادة الهيكلة المالية للمؤسسات الصغرى والمتوسطة وشروط وأساليب تدخله.

حيث أنه تقدم بمطلب في الغرض لدى الإدارة العامة للمؤسسات الصغرى المتوسطة منذ شهر جوان 2018، وحيث تم عرض ملفه على اللجنة المعنية بتاريخ 21 ديسمبر 2018 لأن هذا الرأي سيمكنه من الحصول على قرض من البنك الوطني الفلاحي الذي أبدى موافقته المبدئية على إسناده القرض وفقا لبرنامج التشخيص المالي المعد من قبل خبير مالي.

وحيث أدلى العارض بجميع الوثائق اللازمة وفقا لأحكام الأمر الحكومي المشار إليه أعلاه وحيث اتصل في العديد من المرات بالمصالح المختصة بالوزارة المعنية نظرا للصبغة الاستعجالية والمعيشية لوضعية الشركة إلا أنه لم يلقى آذانا صاغية ولا أي إجابة.

وبتدخلنا كتابيا في بادئ الأمر لدى الوزارة المعنية مؤكدين على الصبغة الاستعجالية لإشكالية العارض حيث أنه أصبح مهددا بالسجن في حال عدم استئناف نشاط الشركة في القريب العاجل ، ونظرا للصبغة الاستعجالية للموضوع فقد تم التعاطي مع المسألة عبر الهاتف بالتدخل لدى وزير الصناعة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة كما تم عقد جلسة عمل بالوزارة المعنية بحضور الموفق الإداري وكاتب الدولة والمكلفة بمهمة المسؤولة عن الملف وتم في الختام إيجاد حل توفيقي تمكن العارض من خلاله حل الإشكال المالي الذي يهدد شركته بالإنهيار.

علما وأن العارض أرسل رسالة شكر لمصالح التوفيق على الدعم المعنوي والمجهودات المتعددة الأبعاد التي بذلتها حتى تم حل الإشكال قبل فوات الأوان.

فج 18 2019
صالحت عليه

٢٥/2019

إلى عناية السيد الموفق الإداري
عبد الستار بن موسى

تونس في13 /2019/02

رسالة شكر

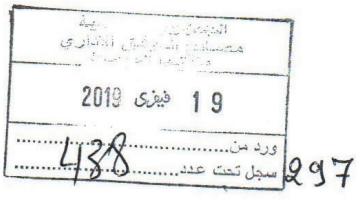
يشرفني أن أتقدم إليكم بخالص الشكر والتقدير على حرصكم ومساندتكم ودعمكم المعنوي لي لتجاوز المرحلة الصعبة والمقيتة التي أمر بها من خلال تدخلكم السريع المباشر والميداني، الجاد والحكيم والفعال لدى الهياكل المعنية لتفعيل تطبيق القانون.

وإذ أجدد لكم سيدي الموفق شكري الخاص على هذه المؤازرة، فإني أنوه بالمجهودات التي يبذلها كافة إطارات مؤسسة الموفق الإداري لاسيما السيدة نجاة الغربي.

وتفضلوا سيدي الموفق الإداري، بقبول فائق التقدير والاحترام.

والسلام

وكيل شركة



ملف عدد 108

المستثمر تقدم بعريضة مشابهة للملف السابق لدى مصالح التوفيق قصد التدخل لفائدته لدى وزارة الصناعة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة لمساعدته على إعادة النظر في ملف تأهيل شركته المسماة "شركة أشغال الشمال".

وهو يطلب بالتحديد إدماج شركته التي تشكو صعوبات اقتصادية ومالية ضمن خط اعتماد دعم الهيكلة المالية للمؤسسات الصغرى والمتوسطة وفقا لأحكام الأمر الحكومي عدد 324 لسنة 2018 المؤرخ في 29 مارس 2018 والمتعلق بضبط قواعد تنظيم وتسيير خط اعتماد دعم إعادة الهيكلة المالية للمؤسسات الصغرى والمتوسطة وشروط وأساليب تدخله.

حيث أن هذه الشركة بدأت نشاطها خلال سنة 2011 ونظرا للأحداث التي عاشتها البلاد فقد صعب تنفيذ بنود اتفاقية الإفراق المبرمة مع الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه مما تسبب في شلل تام لنشاط الشركة المحدثة رغم محاولات الإنقاذ بالمشاركة والتنافس للحصول على تنفيذ بعض المشاريع مع وزارة الفلاحة وبأسعار جد متدنية.

وبتدخلنا لدى الوزارة المعنية قصد طرح مسألة العارض ومساعدته على حل الإشكال المطروح تمت إفادتنا أنه لا يمكن الاستجابة للعارض وذلك تطبيقا لما ورد بالمطة الثانية من الفصل الثالث من الأمر الحكومي المشار إليه أعلاه.

ومن جهة أخرى تبين لمصالح الوزارة أن الشركة كانت قد انتفعت بتدخلات صندوق دعم المؤسسات الصغرى والمتوسطة المحدث بمقتضى الفصل 50 من القانون عدد 54 لسنة 2014 المؤرخ في 19 أوت 2014 والمتعلق بقانون المالية التكميلي لسنة 2014 وذلك في حدود آلية التشخيص وتطبيقا للمطة الرابعة من الفصل الثالث من الأمر عدد 324 المذكور فإنه لا يمكن للشركة الإنتفاع بتدخلات خط الإعتماد.

ولهذين السببين لا يمكن قانونا لهذه الشركة الإنتفاع بتدخلات خط الإعتماد المذكور آنفا.

ملف عدد 299

تقدم العارض بمطلب يرغب من خلاله التدخل لفائدته لدى مصالح وزارة الصحة قصد الترخيص له في إحداث مركز متخصص في الاستكشافات الوظيفية بخصوص أمراض الرئة وذلك وفقا للأمر عدد 1073 لسنة 2007 المؤرخ في 2 ماي 2007 والمتعلق بتصنيف بعض المراكز ضمن المراكز المتخصصة ، الذي نص على أن استغلال المركز المتخصص يخضع إلى نظام كراس الشروط، تتم المصادقة عليه بقرار من وزير الصحة العمومية.

وحيث قام العارض بمراسلة وزارة الصحة للحصول على الترخيص المطلوب وذلك في غياب كراس الشروط الخاص بإنجاز هذا النوع من المراكز.

وحيث تم رفض طلبه بتاريخ 8 فيفري 2019 على أساس غياب كراس الشروط وكذلك بالاعتماد على أحكام القانون عدد 21 لسنة 1991 المؤرخ في 13 مارس 1991، وكذلك على مقتضيات الأمر عدد 1155 لسنة 1993 المؤرخ في 17 ماي 1993.

وحيث لم يتم التنصيص على الأمر عدد 1073 لسنة 2007 المؤرخ في 2 ماي 2007 المتعلق بتصنيف بعض المراكز ضمن المراكز المتخصصة والذي ينص ضمن فصله الأول على إحداث مثل هذه المراكز وكذلك فصله الثاني أين تم التنصيص على أن هذا الإجراء يخضع إلى كراس الشروط تتم المصادقة عليه بقرار من وزير الصحة.

وبتدخلنا لفائدة العارض لدى وزارة الصحة مؤكدين على قانونية طلبه وعلى ضرورة صياغة كراس الشروط الناقصة في الاختصاصات المذكورة ضمن نفس الأمر لم يتم التجاوب مع الإشكال المطروح حتى يتم فتح الآفاق أمام الأطباء المتخصصين وكذلك توفير مراكز في ذلك الاختصاص لفائدة المرضى.

ملف عدد 269

هذا المواطن، التجأ إلى مصالح التوفيق قصد التدخل لفائدته لدى وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري لتمكينه من تحويز المقسم الفني المعطل ضمن القائمة عدد 17 على غرار ما تم لفائدة زملائه.

وبتدخلنا لدى المصالح المختصة تمت إفادتنا أن ملف المعني بالأمر مازال تحت الدرس من قبل المصالح المختصة وسيتم موافاة مؤسسة التوفيق بالنتيجة في أقرب الآجال.

إلا أنه مضى أكثر من تسعة أشهر ولم نتلق أي إجابة في الغرض إلى حد التاريخ رغم أن المواطن المعني ملتزم بعدم الشغل في أي نشاط آخر وفقا للتراتيب الجاري بها العمل.

ملف عدد 106

يلتمس العارض باسمه وباسم 17 شخصا من زملائه الذين هم في نفس وضعيته مساعدته على الحصول على ترخيص للشروع في استغلال مؤسسات التكوين في مجال سياقة العربات ، حيث أنه متحصل على شهادة الكفاءة المهنية لتكوين المكونين في مجال سياقة العربات وكذلك زملائه.

وحيث أن وزارة النقل طالبتهم بإجراء مناظرة عند الإعلان عليها من قبل المصالح المختصة للوزارة المعنية للحصول على شهادة رئيس مؤسسة تكوين في هذا المجال وذلك عملا بمجلة الطرقات ونصوصها التطبيقية في فصليها عدد 8 و25.

إضافة إلى أن كراس الشروط المتعلقة باستغلال مؤسسة تكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية لم تراع في فصلها 8 مقتضيات الفصل 55 ومقتضيات الملحق عدد 1 من مجلة الطرقات ونصوصها التطبيقية.

كما أن أحكام الفصل 55 من مجلة الطرقات صفحة 394 ينص على "اعتبار شهادة الكفاءة المهنية لرئيس مؤسسة تعليم سياقة السيارات المسلمة قبل تاريخ 12 أوت 2016 تعادل شهادة الكفاءة المهنية لتكوين

المكونين في مجال سياقة العربات والتي تخول للمتحصلين عليها استغلال مؤسسة تكوين في المجال دون الخضوع لشرط الحصول على شهادة الكفاءة المهنية لرئيس مؤسسة في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية".

وإيمانا منا بوجاهة طلب العارض تم التدخل لفائدته لدى وزارة النقل مؤكدين على الحيثيات التي تم التطرق إليها سابقا وعلى أحقيته في الحصول على ترخيص للشروع في استغلال مؤسسات التكوين في مجال سياقة العربات دون الضرورة إلى الخضوع إلى مناظرة في الغرض.

وقد أفادتنا المصالح المعنية بما يلي:

- أن استغلال المراكز المختصة في التكوين في مجال سياقة العربات ومؤسسات التكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية خاضع لنظام كراس الشروط المصادق عليها بمقتضى قرار وزير النقل المؤرخ في 21 اكتوبر 2009 والقرار المؤرخ في 14 أوت 2016. مع الإشارة إلى أنه من ضمن الشروط المطلوبة لاستغلال مثل هذه المؤسسات والمراكز ،ضرورة توفر الكفاءة المهنية .ويتمثل ذلك بالنسبة إلى المراكز المختصة في التكوين في مجال سياقة العربات ،وضرورة ممارسة مهنة مكون مكونين في مجال سياقة العربات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات وفقا للتراتيب الجاري بها العمل.

أما بخصوص مؤسسات التكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية فإنه يتعين الحصول على ما يلي :

- شهادة رئيس مؤسسة تكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية طبقا لأحكام قرار وزير النقل المؤرخ في 14 نوفمبر 2016.

- أو شهادة الكفاءة المهنية لتكوين مدربي تعليم سياقة العربات طبقا لأحكام قرار وزير النقل السابق المؤرخ في 21 أكتوبر 2009 والذي تم تنقيحه وتعويضه بالقرار المؤرخ في 14 نوفمبر 2016.

- أو شهادة الكفاءة المهنية لتعليم سياقة العربات طبقا لأحكام قرار وزير النقل السابق المؤرخ في 21 أكتوبر 2009 والذي تم تنقيحه وتعويضه بالقرار المؤرخ في 14 نوفمبر 2016 مع ممارسة مهنة مكون في مجال سياقة العربات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.

- أو شهادة الكفاءة المهنية لرئيس مؤسسة تعليم سياقة السيارات طبقا لأحكام الفصل 55 من القرارالمؤرخ في 14 نوفمبر 2016.

كما أفادتنا ذات المصالح أن استغلال مؤسسات التكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية أصبح تطبيقا لأحكام كراس الشروط الجديد المصادق عليه بمقتضى قرار وزير النقل المؤرخ في 12 أوت 2016، مرتبطا بالحصول على شهادة رئيس مؤسسة للتكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية وفق التراتيب النافذة والتي تنسحب على العارض و من معه ،كما أفادت أنه تم التذكير والتأكيد على ذلك ببلاغ الإعلان عن تنظيم الدورة المعنية والتي تحصّل على إثرها على شهادة الكفاءة المهنية لتكوين المكونين في مجال سياقة العربات كما وقع التنصيص على هذه الإجراءات الجديدة بالاستدعاءات الشخصية لكل مترشح.

كما أفادتنا ذات المصالح أنه احتراما لمبدأ عدم رجعية القانون والمحافظة على الحقوق المكتسبة فإن المتحصلين على شهادة الكفاءة المهنية لتعليم سياقة العربات أو شهادة الكفاءة المهنية لمدربي تعليم سياقة العربات في ظل أحكام قرار وزير النقل السابق في 21 أكتوبر 2009 بإمكانهم استغلال مؤسسة تكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية إذا ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة لذلك دون ضرورة الحصول على شهادة رئيس مؤسسة تكوين في مجال سياقة العربات والسلامة المرورية.

ملف عدد 1020

هذا الملف صاحبه من متساكني قرية بني بلال التي توجد شرق مدينة تطاوين، التجأ إلى مصالح الموفق الإداري قصد مساعدته على تحسيس السلط المعنية بضرورة إحداث دار خدمات إدارية بمنطقته وذلك طبقا لتوصيات المجلس الوزاري المنعقد بتاريخ 24 جويلية 2017 حول مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها وتنفيذا لمنشور رئاسة الحكومة عدد 28 المؤرخ في 27 أكتوبر 2017.

وقد أفاد أن هذا الطلب يهدف إلى تحسين وتقريب الخدمات المقدمة للمواطنين بالمنطقة والمناطق المجاورة لها وعددها 7 والمتمثلة أساسا في الخدمات البريدية والبلدية والكهرباء والغاز والماء الصالح للشراب.

وقد تدخلت مصالح التوفيق لدى وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة والسياسات العمومية لتحسيسها بأهمية إحداث هذا المرفق العمومي

الهام قصد التخفيف من معاناة هذه المنطقة عند قضاء شؤونهم الإدارية اليومية.

إلا أنه مع الأسف إلى حد التاريخ لم نتلق أي إجابة في الموضوع.

الإستنتاجات

- نستنتج من خلال العرائض المطروحة أعلاه أن العديد من المستثمرين ليسوا على دراية كافية بشروط ومقاييس الإنتفاع بالتمويل العمومي في إطار الأمر الحكومي عدد 324 لسنة 2018 المؤرخ في 29 مارس 2018 والمتعلق بضبط قواعد تنظيم وتسيير خط اعتماد دعم إعادة الهيكلة المالية للمؤسسات الصغرى والمتوسطة وشروط وأساليب تدخله.

- نستنتج عدم حرص وزارة الصحة على إيلاء بعث المراكز الطبية كل العناية والجدية حيث منذ سنة 2007 لم يتم إنجاز كراس الشروط المتعلقة بتصنيف بعض المراكز ضمن المراكز المتخصصة وفقا لأحكام الأمر عدد 1073 لسنة 2007 المؤرخ في 2 ماي 2007 والمتعلق بتصنيف بعض المراكز ضمن المراكز المتخصصة.

حيث أن الأمر المشار إليه أعلاه نص على أن استغلال المركز المتخصص يخضع إلى نظام كراس الشروط، تتم المصادقة عليه بقرار من وزير الصحة العمومية وإلى حد التاريخ لم يصدر هذا الكراس.

- نستنتج أن الإدارة لا تعالج الملفات ذات الصبغة المعيشية للمواطنين بالجدية والسرعة الكافيتين.

- نستنتج أن الإدارة تماطل في تنفيذ القرارات المتخذة في إطار المجالس الوزارية مثل ما هو الحال بالنسبة للمجلس المنعقد بتاريخ 24 جويلية 2017 حول مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها مثلما تم التطرق إليها ضمن مقتضيات منشور رئاسة الحكومة عدد 28 المؤرخ في 27 أكتوبر 2017.

الاقتراحات والتوصيات

- مزيد التعريف بشروط الانتفاع بأحكام الأمر الحكومي عدد 324 لسنة 2018 المؤرخ في 29 مارس 2018 لدى المستثمرين والمتعلق بضبط قواعد تنظيم وتسيير خط اعتماد دعم إعادة الهيكلة المالية للمؤسسات الصغرى والمتوسطة وشروط وأساليب تدخله حتى يتمكنوا من إنقاذ مؤسساتهم قبل فوات الأوان.

- التسريع في مراجعة النصوص الترتيبية المتعلقة ببعث مراكز ومؤسسات في مجال الصحة نظرا لأهميتها للمواطن التونسي وكذلك دعما للسياحة الصحية في تونس.

- التسريع في إصدار كراس الشروط الخاص بإحداث مراكز متخصصة في الاستكشافات الوظيفية بخصوص أمراض الرئة وفقا لأحكام الأمر عدد 1073 لسنة 2007 المؤرخ في 2 ماي 2007 والمتعلق بتصنيف بعض المراكز ضمن المراكز المتخصصة والمصادقة عليه بقرار من وزير الصحة العمومية.

ـ على وزارة الفلاحة معالجة الملفات المستعجلة وذات الصبغة المعيشية للمواطن بكل جدية وحرفية حتى يتمكن من الحصول على مورد رزقه و حقوقه في العيش الكريم ببلاده.

ـ العمل على إحداث دار خدمات إدارية لفائدة متساكني قرية بني بلال التي توجد شرق مدينة تطاوين وذلك طبقا لتوصيات المجلس الوزاري المنعقد بتاريخ 24 جويلية 2017 حول مشروع تطوير دور الخدمات الإدارية وتعميمها وتنفيذا لمنشور رئاسة الحكومة عدد 28 المؤرخ في 27 أكتوبر 2017، وذلك نظرا للدور الهام الذي يلعبه هذا المرفق العمومي في التخفيف من معاناة هذه المنطقة عند قضاء شؤونها الإدارية اليومية.

2 ـ استخلاص ديون ومستحقات

ملف عدد 326

العارض ممثل عن البنك التونسي تقدم إلى مصالح الموفق الإداري بشكوى قصد التدخل لفائدة البنك لدى وزارة المالية لاسترجاع أمواله مقابل إسناده ابنة وصهر الرئيس السابق للجمهورية التونسية قرضا بمليونين ومائة ألف دينارا (2.100.000,000د) وذلك لشراء العقار موضوع الرسم عدد 104186 المجزء إلى 2015 جزءا والمتمثل في أرض صالحة للبناء تبلغ مساحتها 2015 م مربع والكائن بالمنطقة السياحية بقمرت.

كما أفادنا أن المذكوران أعلاه أسندا للبنك رهنا من الدرجة الأولى على جميع العقار إلا أنه تبين أنه لم يتم ترسيم الرهن بالسجل العقاري لأسباب مجهولة.

وإثر مصادرة أملاكهما وفقا لمرسوم المصادرة عدد 47 لسنة 2011 تولى العارض التصريح بالدين المتخلد لفائدته تجاه الطرفان المذكوران أعلاه طبقا لأحكام المرسوم.

إلا أنه في الأثناء قامت اللجنة الوطنية للتصرف في الأملاك والممتلكات المعنية بالمصادرة بيع العقار موضوع عقد الشراء والرهن بمبلغ ستة مليون دينارا (6.000.000,000د).

فتوجه العارض إلى وزير المالية بصفته رئيسا للجنة المذكورة أعلاه في ثلاث مناسبات طالبا خلاصه في دينه من محصول البيع بصفته الممول الوحيد للعقار، إلا أنه لم يتحصل على أي رد .

وبتدخلنا لدى المصالح المعنية بوزارة المالية بتاريخ 24 ماي 2019 قصد طرح الإشكال والمساعدة على إيجاد حل منصف للعارض ورغم قيامنا بصفة دورية بتذكير الوزارة في الغرض إلا أننا إلى حد التاريخ لم نتلق أي إجابة لا بالموافقة ولا بالرفض.

ملف عدد 818

هذا الملف يتعلق باستخلاص مستحقات مالية وقد تم فتح ملف في الغرض بمصالح الموفق الإداري منذ سنة 2012 ضد رئاسة الحكومة.

ولم تجد مصالحنا أي صدى إيجابي من قبل المصالح المختصة برئاسة الحكومة وبالتحديد من الإدارة العامة للتخصيص إلى حد التاريخ.

وقد تدخلنا بصفة تكاد تكون سنوية لفائدة العارض بعضها موجهة إلى الهيكل العمومي المشار إليه أعلاه والبعض الآخر إلى وزارة السياحة

والديوان الوطني للصناعات التقليدية بصفتها طرف متدخل في الإشكال المطروح.

وتتعلق العريضة بمساعدة العارض للحصول على مستحقاته المالية المتمثلة في خلاص فاتورة أتعابه عدد 23 لسنة 2010 المتعلقة بمسك حسابات سنتي 2006 و2007 من قبل الشركة التجارية لمنتوجات الصناعات التقليدية وذلك بصفته وكيل ومدير عام مكتب العالمية للاستشارة المالية IFC (مكتب خبرة في المحاسبة).

وحيث قامت كتابة الدولة للتخصيص سابقا بتعيين مصفيا وممثلا قانونيا للشركة المذكورة تحت إشرافها، وحيث أبرم المواطن المعني بتاريخ 02 فيفري 2009 اتفاقية لمسك حسابات الشركة التجارية لمنتوجات الصناعات التقليدية SOCOPA تعهد بموجبها مكتب المعني بالأمر بإعداد حسابات الشركة المذكورة بعنوان سنتي 2006 و2007، وحيث أنجز مكتب المعني بالأمر جميع التزاماته المترتبة عن الاتفاقية المذكورة وسلم الشركة المتعاقدة قوائمها المالية ودفاترها المحاسبية للسنتين موضوع الاتفاقية بتاريخ 01 جويلية 2009 في آجاله القانونية وحيث قام ممثل المكتب بإصدار فاتورة في الأتعاب وأحالها إلى الممثل القانوني للشركة و مصفيها بتاريخ 19 جانفي 2011.

وحيث لم يف المصفي بتعهداته إزاء الخبير المحاسب صاحب العريضة بخصوص خلاص فاتورة أتعابه بالرغم من أنه يعتبر من الأطراف التي لها أولوية استخلاص ديونها وفقا للقوانين والتراتيب الجاري بها العمل في مادة تصفية الشركات.

وعلى سبيل الذكر لا الحصر نمدكم ببعض الإجابات التي تحصلت عليها مصالحنا لفائدة العارض من قبل المصالح المختصة برئاسة الحكومة.

بتاريخ 17 فيفري 2012 تمت إفادتنا أن "مصفي الشركة أفاد أنه يواجه صعوبات في إيجاد موارد مالية لخلاص مستحقات مكتب المواطن المعني وبعض الدائنين الآخرين ويأمل أن يتمكن من تغطية جزء هام من هذه الديون من موارد التفويت فيما تبقى من أثاث ومخزون تابع للشركة".

كما أضافت أنه "تم إشعار مصفي الشركة مجددا بالموضوع وسنوافيكم بإجابة هذا الأخير حال التوصل بها"

إجابة أخرى وردت علينا بتاريخ 15 فيفري 2016 من الإدارة العامة للتخصيص هذا نصها "أنه في إطار المهام الموكولة لمصالح الإدارة العامة للتخصيص برئاسة الحكومة بخصوص متابعة المنشآت العمومية وذات المساهمات العمومية فإنه لا تتوفر لدى مصفي الشركة في الوقت الحالي الأموال اللازمة لمجابهة مصاريف التصفية كخلاص مستحقات مسدي الخدمات ومن بينها العارض".

أما بخصوص وزارة السياحة والديوان الوطني للصناعات التقليدية فقد أفادتنا بتاريخ 17 أفريل 2019 بما يلي:"إن الديوان الوطني للصناعات التقليدية قام سنة 2016 بخلاص مصفي شركة SOCOPA في مبلغ قدره 11.623,000 د يمثل ثمن اقتناء مجموعة من المنتوجات التقليدية والخزف التقليدي على أن يتولى المصفي تحويل جزء من هذا المبلغ لتسديد جزء من فاتورة مكتب العارض IFC ".

وبتوصل مصالحنا بهذه الإجابة تم إعلام رئاسة الحكومة بذلك حتى تتخذ الإجراءات اللازمة والضرورية ضد مصفي الشركة الذي توصل بالأموال ولم يف ولو بجزء من تعهداته إزاء مسدي الخدمات ومنهم العارض، هذا من ناحية ومن جهة أخرى لمساءلة الإدارة العامة للتخصيص بسبب عدم تفاعلها مع المعلومات التي وردت من الديوان الوطني للصناعات التقليدية وعدم متابعتها لملفات التصفية بكل دقة ومهنية بصفتها ممثلا للدولة في هذا المجال.

الإستنتاجات

نستنتج مما سبق أن استخلاص المستحقات المالية لفائدة المواطنين من قبل الدولة يمثل إشكالا وليس بالعملية السهلة فإما أن تعتمد الإدارة سياسة التسويف واللامبالاة عوضا عن الدراسة الجدية للموضوع واقتراح الحلول الممكنة أو سياسة الصمت باختيار عدم إجابة المواطن ومؤسسة التوفيق في آن واحد رغم التذاكير المتعددة في الغرض.

الإقتراحات والتوصيات

- إعادة النظر في الهيكل الإداري المسمى"الإدارة العامة للتخصيص" الذي يعتبر تحت إشراف رئاسة الحكومة وفي الدور الذي يضطلع به حيث وفقا لما تمت ملاحظته فإن هذه الإدارة العامة لم يعد لها أي دور في مجال الخوصصة حيث منذ الثورة لم تعد هناك عمليات خوصصة، هذا من ناحية ومن جهة أخرى فهي غير قادرة على التصرف في الملفات التي بقيت منذ سنين في المتابعة.

- الدعوة إلى انعقاد مجلس وزاري مضيق حتى يتم النظر في ملفات الخوصصة التي بقيت في المتابعة قصد معالجتها وإيجاد الحلول الكفيلة لها وبذلك يمكن إنهاء هذه المهمة ودعوة الإطارات العليا المكلفة بهذا الملف (FICTIF) إلى الضلوع بمهام أكثر نجاعة وأهمية لفائدة الإدارة والمواطن كذلك من الناحية المادية فإن رئاسة الحكومة ستوفر العديد من الملايين سنويا مقابل كراء المقر لفائدة الإدارة العامة المعنية.

- تفعيل آليات المراقبة والتفقد للحد من إخلالات الإدارة والمتعاملين معها تجاه مثل هذه الوضعيات.

3 - المعاملات البنكية

ملف عدد 259

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة من مواطن يطلب التدخل لفائدته لدى البنك الوطني الفلاحي قصد النظر في جدولة الدين المتخلد بذمته.

حيث أن العارض لم يعد يتقاضى جراية نظرا إلى أن مبلغ القرض يساوي مبلغ الجراية المتحصل عليها.

وبتدخلنا لدى البنك المعني تم الأخذ بعين الاعتبار وضعيته المالية والاجتماعية واستجابت لطلبه بجدولة دينه على مدة سبع سنوات.

ملف عدد 861

تلتمس عارضة هذا الملف النظر في إمكانية جدولة ديونها من قبل بنك الإسكان.

حيث أنها متحصلة على قرض سكني وقرض تكميلي من البنك المعني منذ سنتي 2010/2009، قامت بخلاص الأقساط إلى حدود سنة 2017 غير أنها تعرضت لضائقة مالية خانقة منعتها من خلاص بقية الأقساط.

وتفيد العارضة أنها على أتم الاستعداد لخلاص ما تخلد بذمتها وتطلب من البنك أن يعيد جدولة القرض والنظر في إمكانية طرح الفوائض المتخلدة بالذمة.

وحيث أن العقار موضوع الرهن تفوق اليوم قيمته 150.000 د فهي ترغب أيضا في الحصول على قرض قيمته 75.000 د وهي مستعدة لخلاص البنك في القرض خاصة وأنها أعربت عن رغبتها في الخلاص بدفع ما قيمته 30.000 د للبنك دفعة واحدة.

وبتدخلنا لدى بنك الإسكان تمت إفادتنا أن العارضة قد تخلدت بذمتها ديون تجاوزت قيمة 1434.538 د دون اعتبار باقي أصل الدين وفوائض التأخير ومصاريف التتبعات التي يتم تحديدها في تاريخ الخلاص وبالتالي فقد تم استصدار أحكام بالأداء ضدها والتي بصدد التنفيذ حاليا.

وإثر تدخل مصالحنا تم استدعاء العارضة وتوجيهها وأخذ طلبها المتعلق بإعادة جدولة ديونها بعين الإعتبار وتمت إحالته إلى الإدارة الجهوية بتونس الجنوبية وإلى فرع بنك الإسكان ببنعروس لدراسته وإبداء الرأي فيه.

الاستنتاجات

نستنتج مما سبق أن عديد الشكاوى التي تمت معالجتها من قبل مصالح الموفق الإداري والمتعلقة بالمعاملات البنكية تبين عادة أن الجهاز

المصرفي يحدد شروطا دقيقة للاستفادة بالقروض لتمويل المشاريع كما أنها لا تتجاوب مع طلبات العارضين بخصوص جدولة الديون أو تصحيح وضعيات مالية إلا أنه خلال هذه السنة لاحظنا أكثر تجاوبا لطلبات جدولة الديون من قبل البنوك وأكثر تفهما للصعوبات التي يمر بها سواء كان شخص فردي أو شخص معنوي.

المقترحات والتوصيات

- مزيد تحسيس البنوك التونسية على الأخذ بعين الاعتبار الوضع المالي والإجتماعي الذي يعيشه المستثمر والمواطن العادي جراء الظروف الاقتصادية التي تعيشها البلاد ككل والإستجابة لطلباتهم المتعلقة بجدولة الديون والعمل على التخفيف من الإجراءات والشروط المطلوبة عند طلب التمتع بالقروض.

النشاط الوطني والدولي
للموفق الإداري

النشاط الوطني و الدولي للموفق الإداري
خلال سنة 2019

1 ـ النشاط الوطني

إن هذا العمل لا يتعلق بالعمل التوفيقي اليومي و ما صاحبه من لقاءات للموفق و مساعديه مع الوزراء و كتاب الدولة و الولاة و المديرين الجهويين و رؤساء البلديات و الرؤساء المديرين العامين للمؤسسات التي تدير مرافق عمومية و من جلسات عمل بين المتظلمين و مسيري المرافق العمومية داخل المقرات المركزية و الجهوية لمصالح التوفيق و هو محور تم إدراجه في كتيب خاص.

1) استقبال وفد من طلبة المدرسة الوطنية للإدارة.

في إطار التعاون المشترك بين مؤسسة الموفق الإداري و المدرسة الوطنية للإدارة، استقبل الموفق الإداري صحبة بقية إطارات المؤسسة يومي 12 و 13 فيفري 2019 وفدا من طلبة المدرسة الوطنية للإدارة يضم 43 فردا. خصصت اللقاءات كامل اليومين للتعريف بمؤسسة التوفيق وأهمية عملها الهادف لإنصاف المواطن والمتظلم عموما وضرورة إصلاح المنظومة الإدارية وفق معايير الشفافية والنجاعة والمردودية.

2) أشرف الموفق وإطارات من مصالح التوفيق على دورة تكوينية لفائدة أعوان و إطارات ولاية أريانة بداية شهر أفريل 2019.

3) متابعة للدورة التكوينية التي تمت بمقر ولاية أريانة ، قام ثلة من المشاركين يوم 11 افريل 2019 بزيارة ميدانية لمؤسسة التوفيق للاطلاع على السبل المتبعة في استقبال المواطنين و معالجة الشكاوى. واختتمت الزيارة بإسنادهم شهائد المشاركة في الدورة التدريبية.

4) استقبل الموفق يوم 25 افريل 2019 وفدا عن المنظمة التونسية لمناهضة التعذيب حيث تم عرض تقريرالمنظمة الخاص بالتدابير الاستثنائية لتقييد الحريات خلال حالة الطوارئ.

5) أشرف الموفق يوم 25 جوان 2019 على جلسة عمل بمعية الكاتبة العامة المكلفة بمهمة السيدة نجاة الغربي قادري و السيد جمال الرويسي مكلف بمهمة صلب مؤسسة التوفيق مع كافة المنسقين ورؤساء مكاتب العلاقات مع المواطن بمختلف الوزارات والمؤسسات العمومية. تم التطرق خلال تلك الجلسة إلى عديد المسائل و خاصة تطوير أساليب العمل وإحكام التنسيق عبر إحداث شبكة تواصل بين كافة المؤسسات وتكوين اللجان القطاعية.

6) نظم الموفق مع مؤسسة أكساس ناو الدولية يوم 14 جوان 2019 ندوة علمية حول حقوق الإنسان في العهد الرقمي بنزل لايكو بتونس وقد افتتح أشغال الندوة العميد الأزهر القروي الشابي ممثل رئيس الجمهورية التونسية، وتميزت الندوة بالحضور الكثيف والنقاش البناء. و تعتبر هذه الندوة الأولى من نوعها في إفريقيا و العالم العربي وقد تم تنظيمها إثر نجاح تونس في مرحلة الانتقال الديمقراطي وتكريس التداول السلمي على

السلطة بفضل الحوار مع الأحزاب السياسية الذي أداره الرباعي الراعي للحوار الوطني المتكون من الإتحاد العام التونسي للشغل والإتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية والرابطة التونسية للدفاع عن حقوق الإنسان وعمادة المحامين.

7) استقبل الموفق يوم 2019/07/11 المديرة الاقليمية بمنظمة «إكساس ناو» السيدة إسلام الخويف التي قدمت له شهادة شكر عن المجهودات التي قامت بها مصالح الموفق الإداري من أجل إنجاح تظاهرة المنتدى العالمي لحقوق الإنسان في العهد الرقمي "Rights Con" الذي وقع بتونس من 10 إلى 14 جوان 2019

8) *الاشراف* على دورة "لتطوير مهارات الاستقبال والتواصل بالإدارات الجهوية والجماعات المحلية بولاية زغوان" يومي 19 و20 نوفمبر 2019 في اطار تنفيذ البرنامج الجهوي للتكوين بولاية زغوان من قبل مركز التكوين ودعم اللامركزية بوزارة التنمية المحلية والبيئة.

9) *الاشراف* على دورة "لتطوير مهارات الاستقبال والتواصل بالإدارات الجهوية والجماعات المحلية بولايات جندوبة، الكاف، سليانة وباجة" يومي 22 و 23 نوفمبر 2019 بنزل دار اسماعيل بطبرقة في اطار تنفيذ البرنامج الجهوي للتكوين من قبل مركز التكوين ودعم اللامركزية بوزارة التنمية المحلية والبيئة.

10) *الاشراف* على دورة "لتطوير مهارات الاستقبال والتواصل بالإدارات الجهوية والجماعات المحلية بولاية منوبة(المجموعة الاولى)" في اطار تنفيذ

البرنامج الجهوي للتكوين بولاية منوبة يومي 04 و05 ديسمبر 2019 بمقر المركز.

11) إستقبل الموفق يوم 05 ديسمبر 2019 بمقر مؤسسة الموفق الإداري بتونس المندوب الإقليمي لمؤسسة هانس زايدل الألمانية بتونس وليبيا والجزائر الدكتور زيد الديلمي وذلك بحضور مساعدي الموفق السيدة نجاة الغربي الكاتبة العامة والسيد محمد جمال الرويسي مكلف بمأمورية والسيد عصام الحمروني مساعد المندوب الإقليمي لمؤسسة هانس زايدل.

وتناول اللقاء سبل دعم مؤسسة الموفق الإداري في مجال تخصصها ومزيد التعريف بها وبدورها الهام في فض النزاعات الطارئة بين الإدارة والمواطن باعتماد أسلوب الحوار والتوفيق والمصالحة وتعزيز دورها في تحسين جودة المرافق والخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة والمؤسسات العمومية والجماعات المحلية لفائدة المواطنين في كنف القانون والعدل والإنصاف .

وتم الإتفاق بين الطرفين على تنظيم ندوة وطنية حول الحوكمة العمرانية والبيئية في موفى شهر جانفي 2020 تليها أربعة ندوات إقليمية خلال الفترة الفاصلة بين فيفري و مارس 2020 بدعم ومساهمة من مؤسسة هانس زايدل. كما تم الإتفاق على دعم مؤسسة الموفق الإداري و تطوير قدراتها تنظيميا وهيكليا وفي كل المجالات التي تهم التكوين والتدريب وتعزيز دورها ومساهمتها في تحسين أداء الإدارة التونسية والإرتقاء بجودة

خدماتها على أسس ومبادئ الحوكمة الرشيدة والديمومة ومزيد تكريس حقوق الإنسان .

12) *الاشراف* على دورة "لتطوير مهارات الاستقبال والتواصل بالإدارات الجهوية والجماعات المحلية بولاية منوبة(المجموعة الثانية)" في اطار تنفيذ البرنامج الجهوي للتكوين بولاية منوبة يومي 11 و12 ديسمبر 2019 بمقر المركز.

2 ـ النشاط الدولي

1) يوم 11 فيفري 2019 أدت السيدة Monica Martinea المنسقة الدولية لبرامج مجلس أوروبا لدعم تونس زيارة إلى مصالح الموفق الإداري حيث إستقبلها الموفق صحبة الكاتبة العامة، و دار الحوار حول كيفية دعم مؤسسة الموفق الإداري و نشر ثقافة التوفيق في إطار برنامج ستتولى إعداده المنسقة و عرضه على مؤسسة التوفيق.

2) أدّى يوم 2 جويلية 2019 وفد رفيع المستوى من البرلمان الألمانى زيارة إلى مصالح الموفق الإداري يتكون من رئيس وأعضاء اللجنة الخاصة بتقديم الالتماسات التى تعمل بالتعاون الوثيق مع المعهد العالمى للامبودسمان.

وتمّ بهذه المناسبة عقد جلسة عمل برئاسة الموفق و بمشاركة إطارات سامية من مؤسسة التوفيق، تمحورت حول عدّة مسائل من بينها أهمية الدور الذي تضطلع به مؤسسة التوفيق على المستويين الوطنى والدولى والعمل على دعم الشراكة والتعاون مع البرلمان التونسى وخاصة اللجان المكلفة بالحريات والإدارة على غرار ما هو معمول به في العالم.

3) أدى يوم 22 جويلية 2019 وفد من منظمة التحرير الفلسطينية يترأسه السيد أحمد سعيد التميمي، رئيس دائرة حقوق الإنسان والمجتمع المدني بفلسطين، زيارة إلى مقرّ الموفق الإداري، تمحورت حول تبادل الخبرات والاستفادة من التجربة التونسية في مجال التوفيق وضمان حقوق الإنسان بصفة عامة والعمل على التنسيق مستقبلا بين المؤسستين خدمة لمصالح الشعبين الفلسطيني والتونسي

4) شارك الموفق من 19 إلى 22 سبتمبر 2019 في القمة الدولية عدد 17 حول ثقافة السلام التي انعقدت بالمكسيك 2019 وقدم خلالها مداخلة حول التجربة الديمقراطية الرائدة بالبلاد التونسية. وتم اسناده بمناسبة تلك القمة الدكتوراه الشرفية علما بأن الجهات المنظمة تكفلت بمصاريف التنقل و الإقامة.

5) شارك الموفق في فعاليات الملتقى الدولي الثاني لمؤسسة الأمبودسمان التركي يومي 18 و 19 نوفمبر 2019 حول مؤسسات التوفيق و الحوكمة الرشيدة و ألقى محاضرة موضوعها "توصيات الأمبودسمان والمبادئ الأساسية للإدارة المثالية : العدالة و الإنصاف وعدم الانحياز وعدم التمييز وعدم استغلال النفوذ" ، كما حضر الموفق كافة أشغال الندوة.

6) استقبل الموفق يوم 28 نوفمبر 2019 وفدا يمثل مكتب المجلس الأوروبي بتونس وممثلين عن مؤسسة "الأمبودسمان" بالسويد وذلك بحضور مساعدي الموفق وتم التطرق خلال هذا الإجتماع إلى التعريف بدور ومهام الموفق الإداري في تونس وفي السويد ومناقشة سبل دعم مؤسسة الموفق

الإداري من لدن المجلس الأوروبي في مجالات الإتصال المؤسسي والتكوين وتعصير الإدارة والعمل على مزيد تكريس ثقافة التوفيق والحوار والمصالحة بين المواطن والإدارة.

الـــخـــاتـــمـــة

الخاتمة

إن جدوى المؤسسات تكمن أساسا في فاعليتها ونجاعتها وإنّ تلك الفاعلية والنجاعة رهينة عدة عوامل من بينها توفير الموارد البشرية الضرورية والإمكانيات المادية واللوجستية اللازمة وخاصة الإرادة السياسية.

إن مؤسسة التوفيق في بلادنا رغم عراقتها في الزمان (أكثر من ربع قرن) وفاعليتها ونجاعتها في إنصاف المتظلمين في إطار الوسائل البديلة لتسوية الخلافات بقيت على حالها مثل دار لقمان بل إن عديد الإطارات والأعوان غادرتها منذ سنة 2011 ولم يقع تعويضها رغم المطالب المقدمة مرارا وتكرارا وإجترارا.

إن الأمر عـ1126ـدد لسنة 1993 المؤرخ في 25 ماي 1993 نصّ في فصله الأول على إنتداب 5 مكلفين بمهمة، أما الأمر عـ1126ـدد لسنة 1996 والمؤرخ في 15 جون 1996 المتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله فقد نص في الفصل 13 على إحداث أربعة خلايا توفيق ، ومنذ سنة 2011 تقلص عدد المكلفين بمهمة إلى إثنين وفي بعض الفترات إلى مكلف بمأمورية وحيد.

أمّا الأمر عـ2000ـدد المؤرخ في 27 أفريل 2000 والمتعلق بضبط مشمولات التمثيليات الجهوية فقد نصّ في فصله الثاني بأن الممثل الجهوي

للموفق الإداري يجب أن تتوفر فيه على الأقل شروط التعيين في خطة مدير إدارة مركزيّة. وأحدث في الفصل الثالث عدة مصالح تتكون من مكتب توفيق ومكتب استقبال وتوجيه ومكتب ضبط إلا أن الإطارات التي تغادر تلك التمثيليات لا يقع تعويضها بحيث أصبحت بعض المكاتب (ضبط ـ استقبال ـ توفيق) التابعة للتمثيليات دون أعوان أو إطارات . كما أن التمثيل الجهوي ظلّ منذ إحداثه ضعيفا إذ لم يقع إحداث تمثيلية بكلّ ولاية طبقا للأمر المشار إلية بل تمّ تحويلها إلى تمثيلثات إقليمية.

إن مجرد الإطلاع على مدى تطور مؤسسات التوفيق والأمبودسمان في العالم وحتى التي أنشئت حديثا كوسيط المملكة المغربية يبرز الفرق الشاسع بينها وبين مصالح التوفيق في بلادنا التي تكاد تصبح في آخر سلم الترتيب من حيث الإمكانيات البشرية والمادية ومن حيث الصبغة القانونية فهي الوحيدة في العالم التي لم تحضى بالدسترة ورغم المجهودات المبذولة من قبل الموفقين رفض المجلس التأسيسي مسألة الدسترة دون تعليل وخضع إلى التجاذبات السياسية والإملاءات الحزبية.

لقد تضمنت التقارير السنوية المتتالية منذ سنة 2011 المطالبة بتوفير الإمكانيات البشرية واللوجيستية التي تضمنتها القوانين والأوامر المنظمة لمصالح التوفيق وتعديل تلك التشريعات أسوة بالتجارب الأجنبية بما يكفل دعم المؤسسة وتطويرها فلا التسمية (الموفق الإداري) مازالت صالحة وذات دلالة ولا الصبغة القانونية (مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية) مازالت متماشية مع المرحلة الراهنة أما الصلاحيات فقد ظلت محصورة إذ لا يتمتع

الموفق الإداري بالتعهد الذاتي خلافا لما هو معمول به في جلّ أنحاء العالم ولا ينظر في النزاعات المهنية وتقاريره لا تناقش صلب مجالس وزارية ضيقة أو حتى أمام مجلس نواب الشعب.

أما الميزانية فقد ظلت منقوصة ومعتلة لأنها تابعة وغير مستقلة وكلما طالبنا بالترفيع فيها أو حتى بإلحاق إطارات عليا من مؤسسات أخرى زائدة عن حاجتها إلى مؤسسة التوفيق قصد تعويض النقص الحاصل منذ سنوات يأتي الرفض منذ البداية وكلما ناشدنا بإحداث مكتب إعلام واتصال تجيبنا وزارة المالية بأن الميزانية لا تسمح في هذا المجال فكيف يمكن إذا وفي ظلّ ضعف الموارد البشرية والمالية نشر ثقافة التوفيق جهويا ومحليا وتنظيم الندوات العلمية والتكوينية بكثافة وإجراء المعاينات والتحقيقات الميدانية.

لقد تضمن التقرير السنوي لسنة 2018 بأن السيد رئيس الحكومة كان وعد بتفعيل تجربة لجنة متابعة تنفيذ الأحكام التي أثبتت فاعليتها سنة 2000 وتم خلالها جرد لكلّ الأحكام الصادرة ضدّ الإدارة والمعطلة كما تم عقد جلسات عمل مطولة بين الموفق الإداري والوزارات المعنية أفضت إلى تذليل العقبات وتنفيذ جل الأحكام وبناء على ذلك طالب رئيس الحكومة من الموفق الإداري إعداد قائمة في الأحكام المعطلة ومذكرة في شرح الأسباب تم إرسالها والتذكير في شأنها وبقيت إلى حدّ الآن دون ردّ.

كما تضمن التقرير السنوي لسنة 2018 في خاتمته بأنه على إثر جلسات عمل عديدة مع مصالح رئاسة الجمهورية تمّ الإتفاق على مشروع

تنقيح الأوامر المنظمة لمصالح التوفيق وفعلا تم إرسال المشروع الجديد من رئاسة الجمهورية إلى رئاسة الحكومة قصد إمضائه إلا أنه ونظرا للفترة الإنتقالية تمت إعادة المشروع إلى رئاسة الجمهورية.ولقد تعهد السيد رئيس الجمهورية عند تسلمه التقرير السنوي بالنظر في الأمر قصد دعم مؤسسة التوفيق وتطويرها وإنصافها.

إنّ الفئات المهمشة والضعيفة كالفقراء وضعاف الحال والأطفال والمهاجرين وغيرهم والتي ليس بإمكانها تكليف محامين للدفاع عن حقوقها يصعب عليها الاتصال بمصالح التوفيق قصد حلّ مشاكلها والدفاع عن حقوقها في علاقتها مع الإدارة سواء لبعدها جغرافيا عن مكاتب تلك المصالح أو لعدم علمها أصلا بوجودها أو جهلها لطرق عملها ومجالات تدخلها وقد لاحظنا هذا خلال الزيارات الميدانية لكافة ولايات الجمهورية والتي تمت خلال شهري جانفي وفيفري 2017.

إنّ الهدف الأساسي للموفق الإداري حاليا هو الوصول إلى تلك الفئات قصد إنصافها ولا يمكن ذلك إلاّ بإحداث تمثيليات جهوية بكلّ الولايات أو على الأقل نقاط إتصال دائمة، وثانيا بإقرار التعهد الذاتي.

إنّ توفير الشرط الأول يستوجب إصدار أمر أما توفير الشرط الثاني فيستوجب إصدار قانون كم نحن في حاجة أكيدة لتغيير تسمية المؤسسة وإبدال صبغتها القانونية وتمكينها من التعهد الذاتي وتوسيع صلاحيتها وتعميم خدماتها ونقاط اتصلاها في كلّ أرجاء الوطن.

وفي هذا الإطار سنعمل خلال سنة 2020 على إعداد مشروع قانون جديد يستجيب لتلك المطالب ويتماشى ومتطلبات العصر في مجال التوفيق.

لقد تم تحرير هذا التقرير خلال فترة الحجر الصحي الناجمة عن وباء كوفيد 19 الذي إعتبرته منظمة الصحة العالمية جائحة بما له من أثار كارثية في المجال الصحي بإصابة عديد الملايين من الضحايا ووفاة عشرات الآلاف وفي المجالين الإقتصادي والإجتماعي بتعطل الحركة الإقتصادية وانخفاض نسبة النمو، لقد هزم الشعار الجديد "أقعد في دارك" الشعار الذي إنبنت عليه الرأسمالية الليبرالية لتصبح متوحشة "دعه يعمل دعه يمر".

أملنا وطيد بأن نتخطى هذه الجائحة بتكافئ الجهود شرط توفير الإرادة ونشر الوعي وإشاعة ثقافة المواطنة وإعادة الاعتبار للدور الاجتماعي للدولة . كم نحن في حاجة إلى ذلك خاصة وقد احتفل المجتمع الأممي يوم 05 أفريل 2020 تاريخ كتابة خاتمة هذا التقرير باليوم الدولي للضمير . نحن في حاجة إلى صحوة في الضمير على كافة المستويات وإعادة الإعتبار إلى قيم الثقة والعمل والصّدق والكفاءة والتسامح والحوار واحترام الأخر وإلى نشر العدل والإنصاف.

نحن في حاجة إلى إرساء بيئة فكرية واجتماعية تقبل التعدد والإختلاف وتكفل الإنفتاح الفكري والمعرفي وتنبذ ثقافة الإقصاء والتعصب والعنف وتقاوم الفساد والأنانية والإستعباد وتحفز المواطنين على المشاركة الفاعلة في المجهود المجتمعي النافع وتعرفهم بحقوقهم وحرياتهم وواجباتهم وتحثهم على التمسك بها والدفاع عنها وتكريسها عبر السلوك السليم.

نحن في حاجة إلى إشاعة ثقافة المواطنة وتغذيّة روحها بين الجميع بدعم من المجتمع المدني ومن المنظمات والهيئات المدافعة عن حقوق الإنسان ومن

بينها مصالح الموفق الإداري التي جعلت من الحوار المرجع ومن الإنصاف المنبع، اليست بالدعم والإنصاف أجدر وبخطى أسرع حتى يصير عملها أنجع ولفائدة المتظلمين أنفع.

أملنا في ذلك أكيد ووطيد وسنظل نردّد في خاتمة التقرير قول المتنبي :

"عيد بأيّة حال عدت يا عيد

بما مضى أم لأمر فيك تجديد".

الموفّق الإداري

العميد عبد الستار بن موسى

الملاحـــــق

توزيع العارضين سنة 2019 حسب القطاعات

القطاعات	عدد العارضين
الحقوق المدنية والسياسية	562
الحقوق الاقتصادية والمالية	695
الحقوق الاجتماعية	321
الحقوق البيئية والعمرانية	1395
الحقوق الثقافية والتربوية	42
خارج الاختصاص	72
المجموع العام	3074

توزيع ملفات سنة 2019 حسب القطاعات :

القطاعات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
الحقوق المدنية والسياسية	6	4	379	119	51	13	196	389
الحقوق الاقتصادية والمالية	0	2	156	36	68	0	52	158
الحقوق الاجتماعية	1	1	191	76	45	2	68	193
الحقوق البيئية والعمرانية	1	2	181	59	30	7	85	184
الحقوق الثقافية والتربوية	1	0	25	9	12	0	4	26
خارج الاختصاص	4	66	3	1	0	0	2	73
المجموع العام	13	75	935	300	206	22	407	1023

نسب توزيع ملفات سنة 2019 حسب القطاعات

القطاعات	حفظ الطلب	النسبة %	خارج الاختصاص	النسبة %	الملفات المعالجة	النسبة %	النتائج								المجموع	النسبة %
							إنجاز	النسبة %	رفض مبرر	النسبة %	رفض غير مقنع	النسبة %	متابعة	النسبة %		
الحقوق المدنية والسياسية	8	44.44	5	6.41	376	40.56	154	40.63	66	25.48	20	60.61	136	53.13	389	38.03
الحقوق الاقتصادية والمالية	1	5.56	2	2.56	155	16.72	39	10.29	82	31.66	0	0	34	13.28	158	15.44
الحقوق الاجتماعية	3	16.67	1	1.28	189	20.39	93	24.54	55	21.24	3	9.09	38	14.84	193	18.87
الحقوق البيئية والعمرانية	1	5.56	2	2.56	181	19.53	82	21.64	43	16.6	9	27.27	47	18.36	184	17.99
الحقوق الثقافية والتربوية	1	5.56	0	0	25	2.7	10	2.64	13	5.02	1	3.03	1	0.39	26	2.54
خارج الاختصاص	4	22.22	68	87.18	1	0.11	1	0.26	0	0	0	0	0	0	73	7.14
المجموع العام	18		78		927		379		259		33		256		1023	

توزيع ملفات سنة 2019 حسب مواضيع القطاعات :
الحقوق المدنية و السياسية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
طلب عفو	1	0	7	2	1	0	4	8
خدمات وتراخيص إدارية	0	0	28	17	8	1	2	28
المرفق القضائي	0	0	24	20	0	0	4	24
جوازات سفر وبطاقات التعريف	0	0	11	9	0	0	2	11
حرّية التنقل	0	0	21	15	3	0	3	21
طلب إعانة عدلية	0	0	0	0	0	0	0	0
طلب جنسية	0	0	2	2	0	0	0	2
الحرمة الجسدية	0	0	4	3	1	0	0	4
الهجرة واللّجوء	0	0	3	2	0	0	1	3
العمل الجمعياتي	0	0	3	1	0	0	2	3
تنفيذ أحكام إدارية	1	2	114	19	15	5	75	117
تنفيذ أذون قضائية	0	0	8	4	3	0	1	8
تنفيذ أحكام عدلية ضد الإدارة	0	0	33	11	8	3	11	33
الإسعاف بالقوة العامة لتنفيذ أحكام	0	0	4	1	1	1	1	4
الحريات السياسية	0	0	1	0	0	0	1	1
متفرقات	6	3	88	41	22	5	20	97
تنفيذ حكم في مادة الضمان الاجتماعي	0	0	25	7	4	5	9	25
حق التقاضي	0	0	0	0	0	0	0	0
حق الدفاع	0	0	0	0	0	0	0	0
المجموع العام	8	5	376	154	66	20	136	389

توزيع ملفات سنة 2019 حسب مواضيع القطاعات :
الحقوق الاقتصادية والمالية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
تراخيص استغلال	0	0	55	10	35	0	10	55
تخصيص وتصفية الشركات	0	0	0	0	0	0	0	0
مراقبه وغلق محلات	0	1	1	0	1	0	0	2
استثمار في مجال الخدمات	0	0	4	2	2	0	0	4
استثمار في مجال الصناعة و ص ت	0	0	5	1	2	0	2	5
استثمار في مجال المهن الصغرى	0	0	0	0	0	0	0	0
استثمار في المجال الفلاحي	0	0	18	3	9	0	6	18
استثمار في المجال السياحي	0	0	1	0	1	0	0	1
استثمار في المجال التجاري	0	0	0	0	0	0	0	0
صفقات عمومية	0	0	3	0	3	0	0	3
توظيف جبائي	0	0	6	1	3	0	2	6
معاملات بنكية	1	0	17	4	11	0	2	18
مراجعة وجدولة معاليم	0	0	3	1	2	0	0	3
فوترة	0	1	2	1	0	0	1	3
استخلاص ديون ومستحقات	0	0	21	8	8	0	5	21
استرجاع محجوز	0	0	3	0	2	0	1	3
تأمينات	0	0	0	0	0	0	0	0
معاليم ديوانية	0	0	1	1	0	0	0	1
متفرقات	0	0	15	7	3	0	5	15
المجموع العام	1	2	155	39	82	0	34	158

توزيع ملفات سنة 2019 حسب مواضيع القطاعات :
الحقوق الاجتماعية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
الجرايات والمنح واسترجاع إعانة	1	1	59	35	11	0	13	61
ضم خدمات	0	0	4	3	1	0	0	4
تنسيق حقوق بين الصناديق	0	0	10	5	1	0	4	10
تسوية مساهمات	0	0	26	15	6	0	5	26
سقوط بدني والتعويض	0	0	1	0	1	0	0	1
تقاعد لأسباب إقتصادية	0	0	0	0	0	0	0	0
مصاريف علاج	0	0	24	12	10	1	1	24
إسترجاع مستحقات	0	0	1	0	1	0	0	1
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	10	6	3	0	1	10
خدمات صحية	0	0	2	0	1	1	0	2
الطب المدرسي والجامعي	0	0	0	0	0	0	0	0
حقوق المرأة والطفل	1	0	3	2	1	0	0	4
حق السكن	0	0	12	1	8	1	2	12
متفرقات	1	0	37	14	11	0	12	38
المجموع العام	3	1	189	93	55	3	38	193

توزيع ملفات سنة 2019 حسب مواضيع القطاعات :
الحقوق البيئية والعمرانية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
الانتزاع والتعويض	0	0	16	7	6	0	3	16
أملاك الأجانب	0	0	0	0	0	0	0	0
ترسيم عقارات	1	1	7	1	3	0	3	9
سقوط حق	0	0	1	0	0	0	1	1
أحباس	0	0	1	1	0	0	0	1
إكتناف	0	0	0	0	0	0	0	0
استحقاق عقار	0	0	30	7	11	0	12	30
أراضي اشتراكية	0	0	1	0	1	0	0	1
رخص تقاسيم	0	0	0	0	0	0	0	0
عدم احترام مثال هندسي	0	0	1	0	1	0	0	1
رخص بناء	0	0	5	4	1	0	0	5
التلوث البيئي	0	0	18	12	0	1	5	18
عدم احترام مثال الت العمرانية	0	0	1	0	0	0	1	1
الملك العمومي البحري	0	0	0	0	0	0	0	0
مرافق عمومية أساسية	0	0	22	14	1	1	6	22
الملك العمومي للمياه	0	0	0	0	0	0	0	0
إصلاح وترميم عقار	0	0	3	2	1	0	0	3
تنفيذ قرارات الهدم	0	0	61	26	16	7	12	61
متفرقات	0	1	14	8	2	0	4	15
المجموع العام	1	2	181	82	43	9	47	184

تـــوزيـــع مـــلـــفـــات ســـنـــة 2019 حـــســـب مـــواضـــيـــع الـــقـــطـــاعـــات :
الحقوق الثقافية و التربوية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
الإسعاف المدرسي	0	0	3	2	1	0	0	3
المعادلات	0	0	0	0	0	0	0	0
النقل المدرسية والمساعدات	0	0	6	5	1	0	0	6
المنح المدرسية والجامعية	0	0	2	0	2	0	0	2
المحافظة على التراث والآثار	0	0	0	0	0	0	0	0
نشر الثقافة ودعمها	0	0	0	0	0	0	0	0
ترسيم أو تسجيل مدرسي	0	0	3	1	2	0	0	3
الامتحانات	0	0	1	1	0	0	0	1
المناظرات	0	0	6	0	5	0	1	6
مجالس التأديب	0	0	0	0	0	0	0	0
متفرقات	1	0	4	1	2	1	0	5
إعادة التوجيه و النقل الجامعية	0	0	0	0	0	0	0	0
الـــمـــجـــمـــوع الـــعـــام	1	0	25	10	13	1	1	26

توزيع ملفات سنة 2019 حسب مواضيع القطاعات :
خارج الاختصاص

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
نزاع قضائي	0	16	0	0	0	0	0	16
نزاع بين خواص	0	13	0	0	0	0	0	13
علاقة مهنية	1	24	1	1	0	0	0	26
طلب إعانة	0	1	0	0	0	0	0	1
طلب شغل	0	8	0	0	0	0	0	8
متفرقات	3	6	0	0	0	0	0	9
المجموع العام	4	68	1	1	0	0	0	73

توزيع ملفات سنة 2019 حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
وزارات	14	57	496	202	120	16	158	567
المؤسسات	3	4	203	107	60	2	34	210
ولايات	0	4	108	26	42	8	32	112
بلديات	1	6	114	41	35	7	31	121
متفرقات	0	7	6	3	2	0	1	13
المجموع العام	18	78	927	379	259	33	256	1023

تــوزيــع مــلــفــات ســنــة 2019 حــســب الــوزارات

الــوزارات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	الــنــتــائــج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
رئاسة الجمهوريّة	3	5	3	2	1	0	0	11
رئاسة الحكومة	3	2	52	15	0	2	35	57
وزارة الداخلية والتنمية المحلية	3	5	105	63	17	6	19	113
وزارة العدل وحقوق الإنسان	1	11	27	20	1	0	6	39
وزارة الشؤون الخارجية	0	1	6	4	1	0	1	7
وزارة الدفاع الوطني	0	8	15	11	3	0	1	23
وزارة الشؤون الدينية	0	1	6	2	4	0	0	7
وزارة المالية	0	1	17	3	9	0	5	18
وزارة التنمية والتعاون الدولي	0	0	3	1	1	0	1	3
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحر	0	0	1	1	0	0	0	1
وزارة أملاك الدولة	1	1	37	13	14	1	9	39
وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية	0	1	5	3	1	0	1	6
وزارة النقل	0	0	10	1	5	0	4	10
وزارة السياحة	0	0	3	2	1	0	0	3
وزارة تكنولوجيات المعلومات والإتصال	0	0	1	0	1	0	0	1
وزارة التربية	1	6	76	12	9	1	54	83
وزارة الثقافة والمحافظة على التراث	0	0	1	1	0	0	0	1
وزارة الصحة العمومية	0	3	15	3	6	2	4	18
وزارة الشؤون الإجتماعية والتضامن والتونسين بالخارج	0	4	28	15	12	1	0	32
وزارة التكوين المهني والتشغيل	0	2	4	1	2	0	1	6

تـــوزيـــع مـــلـــفـــات ســـنـــة 2019 حـــســـب الـــوزارات

الـــوزارات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
وزارة الشباب والرياضة والتربية البدنية	0	0	2	2	0	0	0	2
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيات الاتصال	0	2	13	8	4	0	1	15
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم	0	0	4	1	1	0	2	4
وزارة التجارة والصناعات التقليدية	0	0	2	1	0	0	1	2
المحكمة العقارية	0	0	1	0	0	0	1	1
المحكمة الإدارية	0	3	7	7	0	0	0	10
الإدارة العامة للديوانة	0	0	2	1	0	1	0	2
إدارة الملكية العقارية	0	0	7	1	6	0	0	7
وزارة الوظيفة العمومية	0	0	5	0	3	0	2	5
وزارة شؤون المرأة والأسرة والطفولة والمسنين	1	0	1	0	0	0	1	2
مجلس النواب	1	0	1	1	0	0	0	2
وزارة الشؤون المحلية والبيئة	0	0	7	1	0	2	4	7
وزارة التعليم العالي	0	0	2	0	2	0	0	2
وزارة الفلاحة والموارد المائية	0	1	20	3	13	0	4	21
وزارة الفلاحة	0	0	1	0	1	0	0	1
وزارة الثقافة	0	0	1	0	1	0	0	1
وزارة الفلاحة والبيئة والموارد المائية	0	0	1	0	1	0	0	1
وزارة الشؤون الاجتماعية	0	0	1	1	0	0	0	1
وزارة تكنولوجيات الاتصال والاقتصاد الرقمي	0	0	2	2	0	0	0	2
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	0	0	1	0	0	0	1	1
الـــمـــجـــمـــوع الـــعـــام	14	57	496	202	120	16	158	567

تـــوزيـــع مـــلـــفـــات ســـنـــة 2019 حـــســـب الـــمـــؤســـســـات

المؤسسات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
مؤسسات عمومية	3	4	196	103	58	2	33	203
مؤسسات خاصة	0	0	3	2	1	0	0	3
المنظمات العمومية	0	0	1	1	0	0	0	1
المنظمات القومية	0	0	2	1	0	0	1	2
بنوك وشركات تأمين واستثمار	0	0	1	0	1	0	0	1
المجموع العام	3	4	203	107	60	2	34	210

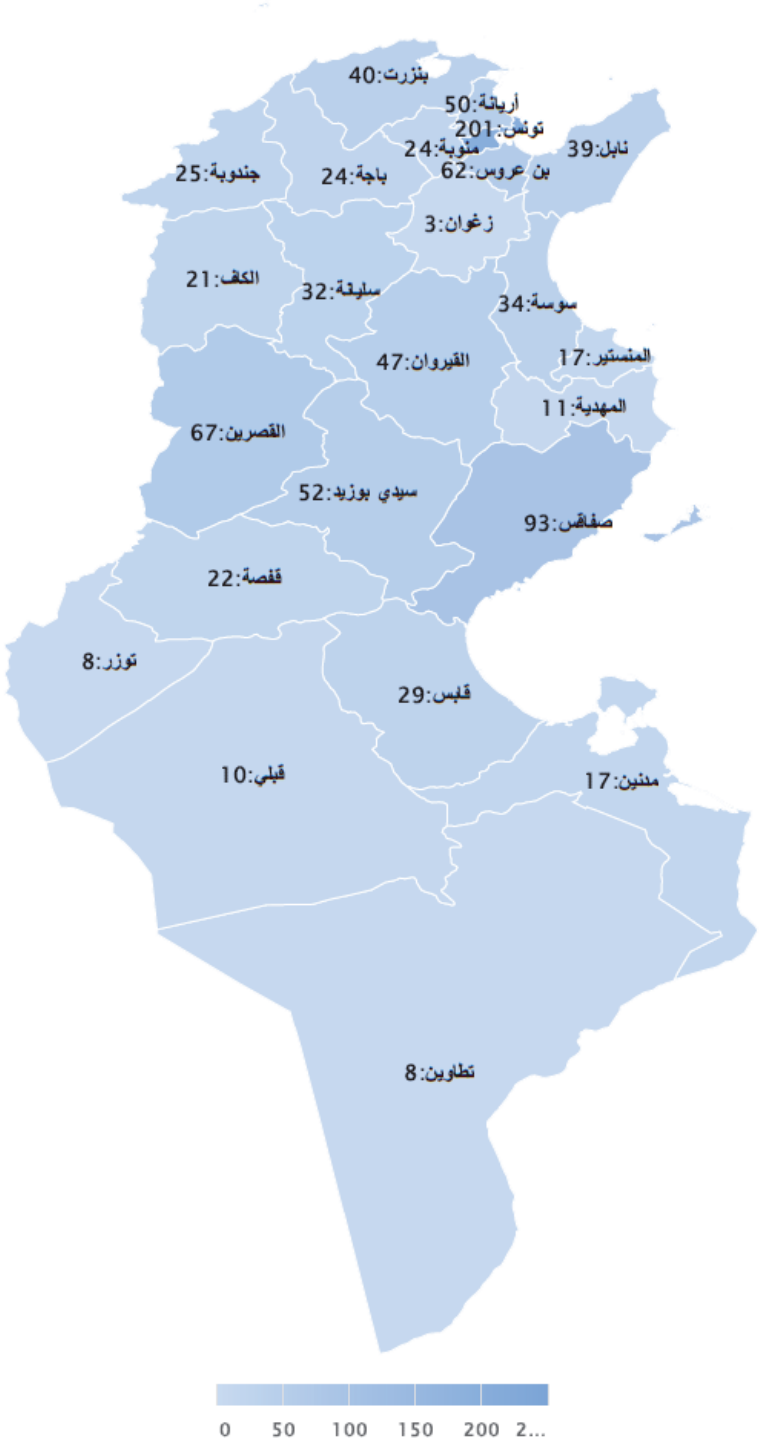
تـــوزيـــع مـــلـــفـــات ســـنـــة 2019 حـــســـب الـــولايـــات

الـــولايـــات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الـــمـــلـــفـــات الـــمـــعـــالـــجـــة	الـــنـــتـــائـــج				الـــمـــجـــمـــوع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	مـــتـــابـــعـــة	
ولاية تونس	0	0	13	1	10	0	2	13
ولاية بنعروس	0	0	3	1	1	0	1	3
ولاية اريانة	0	0	5	2	2	0	1	5
ولاية زغوان	0	0	2	0	0	0	2	2
ولاية بنزرت	0	0	7	1	5	0	1	7
ولاية نابل	0	0	3	1	1	1	0	3
ولاية سوسة	0	0	1	0	0	0	1	1
ولاية قابس	0	0	3	2	0	1	0	3
ولاية قبلي	0	0	3	0	3	0	0	3
ولاية مدنين	0	0	2	1	1	0	0	2
ولاية تطاوين	0	0	1	0	1	0	0	1
ولاية قفصة	0	0	5	0	1	2	2	5
ولاية سيدي بوزيد	0	0	10	4	4	0	2	10
ولاية توزر	0	0	1	0	1	0	0	1
ولاية القيروان	0	0	7	2	1	1	3	7
ولاية القصرين	0	2	21	4	7	0	10	23
ولاية باجة	0	0	4	1	1	0	2	4
ولاية جندوبة	0	0	5	1	1	1	2	5
ولاية الكاف	0	0	2	2	0	0	0	2
ولاية سليانة	0	2	5	2	1	1	1	7
ولاية منوبة	0	0	5	1	1	1	2	5
المجموع العام	0	4	108	26	42	8	32	112

تـــوزيـــع مـــلـــفـــات ســـنـــة 2019 حـــســـب ولايـــات الـــعـــارضـــيـــن

الـــولايـــات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعـــالجة	النتائج				المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة	
تونس	2	12	223	92	62	8	61	237
أريانة	1	1	53	20	18	1	14	55
منوبة	1	3	20	6	7	1	6	24
بن عروس	1	2	61	33	12	2	14	64
نابل	1	1	39	19	15	2	3	41
بنزرت	0	3	40	16	14	1	9	43
زغوان	0	0	3	0	2	0	1	3
سوسة	1	2	31	15	9	1	6	34
المنستير	0	4	14	6	4	0	4	18
المهدية	0	2	10	4	4	2	0	12
صفاقس	1	2	98	53	30	4	11	101
باجة	3	0	25	11	3	0	11	28
جندوبة	0	2	24	9	4	1	10	26
الكاف	0	2	19	6	2	0	11	21
سليانة	0	5	27	11	8	1	7	32
القيروان	0	5	44	4	12	1	27	49
سيدي بوزيد	2	12	43	15	14	1	13	57
القصرين	2	10	62	19	14	2	27	74
قابس	0	2	28	11	11	2	4	30
مدنين	0	3	16	11	2	0	3	19
قفصة	2	2	18	4	4	3	7	22
توزر	1	0	8	4	2	0	2	9
تطاوين	0	2	6	1	4	0	1	8
قبلي	0	1	10	6	2	0	2	11
المجموع العام	18	78	924	378	259	33	254	1020

توزيع الملفات حسب الولايات لسنة 2019



ملاحـــق الصـــور

تسليم التقرير السنوي لرئيس الجمهورية

تسليم التقريرالسنوي لرئيس مجلس نواب الشعب

الـفـهـرس

الموضوع	الصفحة
المقدمة	5
الموفق الإداري في أرقام	17
التحليل الاحصائي	19
نماذج من المفات المعالجة حسب أهمية القطاعات	55
I- الحقوق المدنية والسياسية	57
1- الحق في العمل	59
2- الحق في التنقل	65
3- الحق الصحة	69
4- معضلة عدم تنفيذ الأحكام	73
5- حق النفاذ إلى المعلومة	89
6- الحوكمة الإدارية ومكافحة الفساد	93
II- الحقوق التربوية والثقافية	105
III- الحقوق العمرانية والبيئية	111
IV- الحقوق الاجتماعية	163

الموضوع	الصفحة
V- الحقوق الاقتصادية والمالية	193
النشاط الوطني والدولي للموفق الإداري	217
الخاتمة	227
الملاحق	235
- الفهرس العام	257