الجمهورية التونسية

رئاسة الجمهورية

الموفق الإداري

التقرير السنوي

السابع والعشرون

2020

إرادة الإصـــلاح

أســـاس النـــجاح

الـــمـــقـــــدمـــة

المـقـدمـة

رغم أن مهام الموفق ليست بالضرورة تحقيق نتيجة بل بذل عناية عبر المساعي التوفيقية بين العارضين والمؤسسات التي تدير مرافق عمومية فإنه على غرار السنوات السابقة تواصل الحرص على تحقيق نتائج إيجابيّة وإيصال الحقوق إلى أصحابها وقد بلغت نسبة الانجاز هذه السنة 58 بالمائة. كما واصل أعوان وإطارات مصالح الموفق الإداري تنفيذ الخطة الإستراتيجة التي تمّ ضبطها سنة 2017. سعوا إلى ذلك ما استطاعوا سبيلا.

يهدف تنفيذ تلك الإستراتيجية إلى تحديد وسائل وأساليب العمل صلب المؤسسة وجعلها في خدمة المواطن والوطن على أساس العدل والإنصاف.

شملت الإصلاحات سنة 2020 ست (6) مجالات :

1 تكثيف العمل والتواصل بالتقنيات الحديثة،

دفعت جائحة كورونا بالعديد من العارضين إلى التعامل مع الموقع الإلكتروني لمؤسسة التوفيق وإرسال عرائضهم وملفاتهم عبر البريد الإلكتروني كما استعملت مصالح الموفق الإداري آليات الإتصال الحديثة لمعالجة تلك الملفات مع الإدارات المعنية وهو ما أدى إلى معالجة عديد الإشكاليات في آجال مقتصرة خاصة في مجالي الصحة والشؤون الإجتماعية.

2 حوكمة المعطيات المتعلقة بالملفات،

لقد سبق أن أشرنا صلب التقرير السنوي عدد 26 بأن مصالح التوفيق أنشأت تطبيقة جديدة بالتعاون مع مصالح رئاسة الجمهورية تهدف إلى التقسيم الواضح للملفات حسب الحقوق والحريات وجعل كلّ قسم مستقل عن القسم الآخر حتى لا تتداخل المهام. كذلك جعل تلك التطبيقة تسهل مراقبة مآل الشكايات والإشعار آليا إلى ضرورة تذكير الإدارات المعنية وفي إطار الشفافية وحق النفاذ للمعلومة أصبح التقرير السنوي منذ سنة 2017 ينشر بالموقع الرسمي للمؤسسة.

خلال سنة 2020 تم إحداث نموذج تذكير خاص يوجه إلى المؤسسات التي تدير مرافق عمومية والتي لا تجيب عن مراسلات الموفق الإداري في الإبان يتضمن بأن عدم الإجابة يعتبر صمتا غير مبرر يستوجب المساءلة. كما تمّ إحداث معطيات جديدة تتعلق بالعارضين لتحديد الفئة العمريّة (شاب، كهل، شيخ) الجنس، الإنتماء الجغرافي (حضري، ريفي) حتى تكون الإحصائيات السنويّة أكثر دقة لتمكين مصالح الموفق الإداري من معرفة مدى نشر ثقافة التوفيق لدى مختلف فئات المجتمع وتمكين الباحثين من استغلالها في مقالاتهم ودراساتهم. كما تم إحداث تطبيقة الإرساليات عبد الهاتف الجوال لإعلام العارضين بانتظام عن مآل ملفاتهم.

3 إنشاء المجلس الاستشاري للموفقين،

تمّ خلال سنة 2020 إنشاء مجلس الموفقين يضم الموفقين القدامى ويترأسه الموفق الإداري المباشر بمساعدة المكلفين بمهمة وله رأي إستشاري يمكن الاستئناس به لتطوير العمل التوفيقي.

4 إبرام اتفاقيات شراكة،

تمّ خلال سنة 2020 إبرام عدة اتفاقيات شراكة مع المؤسسات ومنظمات المجتمع المدني المهتمة بالدفاع عن حقوق الانسان.

5 تكريم المؤسسات العمومية التي تتعامل جدّيا مع مصالح الموفق الإداري،

لقد تضمن التقرير السنوي عدد 26 جداول إحصائية تبين نسبة تجاوب المؤسسات المركزية والجهوية والمحلية مع مصالح التوفيق خلال سنة 2019. لقد تميّزت حسب تلك الإحصائيات وزارة الشؤون الإجتماعية بنسبة استجابة بلغت 93 % أما بالنسبة للولايات فقد تميّزت ولاية تونس حيث بلغت نسبة الاستجابة 63 % وكانت بلدية قليبية تحصلت على أعلى نسبة إستجابة بالنسبة للبلديات حيث بلغت 83 %.

أما بالنسبة للمؤسسات العمومية فقد تميزت الصناديق الإجتماعية (الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي والصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية) بنسبة إنجاز بلغت على التوالي 82 % و 79 %.

وعلى أساس تلك الإحصائيات تم تنظيم حفل بمقر جامعة التعليم مدى الحياة تمّ خلاله تكريم تلك المؤسسات والمنسقين المتعاملين مع مصالح الموفق.

أما بالنسبة لسنة 2020 فإن المؤسسات العمومية المركزية والجهوية والمحلية التي تميزت بنسبة استجابة حسب الإحصائيات المرفقة بهذا التقرير والتي سيتم تكريمها هي وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري

بنسبة 89%. وولاية سيدي بوزيد بنسبة 91 % وبلدية تونس بنسبة 63 % والشركة التونسية للكهرباء والغاز بنسبة 63 % والصندوق الوطني للتأمين على المرض بنسبة 63 %.

6 التقييم والتدقيق لمؤسسة التوفيق

كلّفت مصالح الموفق الإداري احد الخبراء المختصين في المجال بإجراء تقييم دقيق وشامل لنشاط الموفق الإداري وطنيا وجهويا ومحليا. تمّ بعد ذلك تنظيم ندوة علمية ضمت كافة أعوان وإطارات المؤسسة بحضور الموفقين القدامى وممثلين عن الهيئات المستقلة والمنظمات والمجتمع المدني وتمّ في الغرض إعداد تقرير يتضمن رصد مواطن الضعف والقوة والتوصيات من أجل القيام بالإصلاحات الضرورية عبر تعديل النصوص القانونية والترتيبية.

إن هذا التقرير ورد تحت عنوان "إرادة الإصلاح هي أساس النجاح" ويتضمن 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 تتمّ دراستها وتنظيم حوار جادّ وبناء حولها:

1 المقدمة

2 التقييم والتدقيق لمؤسسة التوفيق

3 الموفق في أرقام

4 التحاليل الإحصائية

5 نماذج من الملفات المعالجة حسب أهمية القطاعات :

أ الحقوق المدنية والسياسية

- الحق في العمل
- الحق في التنقل
- الحق في الصحة
- معضلة عدم تنفيذ الأحكام
- الحوكمة الإدارية ومكافحة الفساد

- مكافحة الفساد الإداري
- الحوكمة الإدارية
- ضعف التنسيق بين بعض المصالح الوزارية
- تفاعل الإدارة إيجابيا لتسوية الملفات خارج الإختصاص

ب الحقوق التربوية والثقافية

ج الحقوق العمرانية والبيئية

د الحقوق الإجتماعية

هـ الحقوق الإقتصادية والمالية

6 النشاط الوطني للموفق الإداري

7 الخاتمة

8 الملاحق

- الجداول الإحصائية

9 الفهرس

التقييم والتدقيق
لمؤسّسة التوفيق

التقييم والتدقيق
لمؤسّسة التوفيق

إنّ التقييم الموضوعي لمصالح الموفق الإداري يتطلب الإجابة عن الأسئلة التالية قصد ضبط المطلوب لتفادي العيوب.

I - من نحن ؟

II - مواطن القوة

III - مواطن الضعف

IV - المطلوب لإصلاح العيوب

I) من نحن ؟

أحدثت خطة الموفق الإداري بموجب الأمر عدد 2143 لسنة 1992 المؤرخ في 10 ديسمبر 1992 وهو تاريخ رمزي بإعتباره يوافق ذكرى الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (10 ديسمبر 1948)، ونظرا لأهمية المؤسسة على النطاق الدولي ومن الضروري إحداثها بنصّ قانوني فلم تمضي سوى 5 أشهر على إحداث خطة الموفق الإداري حتى صدر القانون عدد 51 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 المشتمل على 9 فصول والذي أحدث مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية أطلق عليها اسم مصالح الموفق الإداري وتم فتح مقرها المركزي بـ 85 شارع الحرية تونس.

- بتاريخ 25 ماي 1993 صدر الأمر عدد 1204 لسنة 1993 المتعلق بضبط قانون إطارات المؤسسة وقد اشتمل على فصلين فقط.

- بتاريخ 15 جوان 1996 صدر الأمر عدد 1126 المتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله وبضبط التنظيم الإداري والمالي لمصالح الموفق الإداري.

- بتاريخ 07 فيفري 2000 صدر القانون عدد 16 والذي نصّ على إحداث الممثلين الجهويين للموفق الإداري.

- بتاريخ 27 أفريل 2000 صدر الأمر عدد 884 المتعلق بضبط مشمولات الممثل الجهوي للموفق الإداري وطرق عمله والتنظيم الإداري والمالي.

- بتاريخ 14 فيفري 2002 صدر القانون عدد 21 لسنة 2002 الذي نصّ بأن الموفق الإداري يعين لمدة 5 سنوات قابلة للتجديد وبأنه أثناء نظره في الشكاوي لا يتلقى تعليمات من أي سلطة عموميّة.

- بتاريخ 12 ديسمبر 2005 صدر الأمر 3321 المتعلق بالاختصاص الترابي للممثلين الجهويين للموفق الإداري.

- منذ 12 ديسمبر 2005 لم يصدر أي أمر جديد وأي قانون جديد رغم مرور 16 سنة ورغم المطالب المتعددة لتعديل الأوامر والقوانين وتقديم مشاريع ادرج بعضها بالتقارير السنوية. منذ ذلك الحين ودار لقمان على حالها بل ساءت أوضاعها.

شغل خطة الموفق الإداري منذ 10 ديسمبر 1992 كلّ من السيدات والسادة :

- حسين الشريف من27 نوفمبر 1992 إلى غاية 30 أفريل 1997
- محمد الصّيد من 2 ماي 1997 إلى غاية 31 أكتوبر 1998
- أليفة قاروق من 4 نوفمبر 1998 إلى غاية 31 جانفي 2010
- سعيدة الرحموني من 01 فيفري 2010 إلى 29 فيفري 2012
- أحمد عظوم من 6 مارس 2012 إلى غاية 01 أفريل 2014
- فاطمة الزهراء بن محمود 9 جوان 2014 إلى 1 نوفمبر 2016
- عبد الستار بن موسى منذ غرة جانفي 2017

II مواطن القوة :

1 حسن القبول والاستماع والإنصات واعتماد سياسة الأبواب المفتوحة:

يتولى الأعوان والإطارات كلّ في مجاله قبول العرائض الواردة عن طريق الفاكس والبريد الإلكتروني والبريد العادي وحتى عبر مواقع التواصل الإجتماعي وقبول المرتفقين الوافدين على المصالح المركزية والجهويّة دون تأخير ودون موعد مسبق والانصات إليهم وإرشادهم عندما تكون العريضة خارج الاختصاص أو يكون موضوعها غير جدّي. كما يتمّ قبول المرتفقين الراغبين في الاستفسار عن مآل ملفاتهم. ويتولى الموفق

الإداري شخصيا والمكلفون بمهمة والإطارات حسب الاختصاص قبول العارضين للاستماع إليهم وتقديم النصح والإرشاد والمعلومة. هكذا يتفادى المواطن تردده على الإدارة دون جدوى وهذا من شأنه أن يخفف الضغط عن الإدارة. كما أن التواصل عبر الهاتف وعبر الفاكس والبريد الإلكتروني يتم بصفة منتظمة ومتواصلة.

2 دراسة الملفات ومعالجتها بجدّية :

ليست مصالح التوفيق مجرد صندوق بريد تقبل الملفات وتحيلها على الإدارات المعنية على حالتها وتتقبل ردود الإدارة وترسلها إلى العارضين. بل تقع دراسة هذه الملفات والتثبت من وجاهة الحق موضوعها ومن المؤيدات المرافقة. فيتمّ بعد الدراسة حفظ الملفات الواردة عن طريق البريد أو الفاكس والتي اتضح أنها خارجة عن الاختصاص أو التي لا تتعلق بحق ثابت وإعلام المعني بالأمر بذلك. أما الملفات الجديّة فترسل نسخة منها صحبة مذكرة توضيحية والمؤيدات القانونية إلى الإدارة المعنية ومطالبتها بجواب عن العريضة في أقرب الآجال. يتمّ تذكير الإدارة المشتكى بها مرتين يليها تذكير خاص ويعتبر عدم جواب الإدارة بعد ذلك صمتا غير مبرر يتضمّنه التقرير السنوي.

إذا ورد الردّ وكان إيجابيا يتم إعلام العارض به في الإبان. كذالك إذا كان سلبيا ومعلّلا أما إذا كان غير مقنع أو ضعيف التعليل فإنه عوض إعلام العارض به يقع مراسلة الإدارة من جديد ومطالبتها بتعليل موقفها أو تعديله.

كثيرا ما يشرف الموفق الإداري بمعية المكلفين بمهمة وبعض الإطارات بمصالح التوفيق على جلسات حوار بين العارضين والإدارات المعنية ويقترح الحلول التي من شأنها وضع حدّ للنزاعات وقد كلّلت عديد الجلسات الحوارية بالنجاح ورسائل الشكر لأكبر دليل على ذلك.

كما يتولى الموفق الإداري ومساعدوه التركيز على العمل الميداني بعقد جلسات حوار مع الوزراء ومع رؤساء المؤسسات التي تدير مرافق عمومية قصد درس بعض الملفات العالقة والسعي إلى معالجتها بإيجاد حلول منصفة.

تولت مؤسسة التوفيق منذ سنة 2019 احداث إحصائية حول مدى تفاعل الإدارات مع تدخلات الموفق الإداري من حيث سرعة الردّ والجديّة في دراسة الملفات وفي هذا المجال يتمّ تكريم الإدارات التي تتعامل جدّيا مع مراسلات مصالح التوفيق قصد تشجييع بقية الإدارات على التفاعل الجدّي مع مساعي الموفق الإداري.

3 الوسائل التي تسهل العمل التوفيقي :

ألزم الفصل 6 من الأمر عدد 1126 لسنة 1996 مثلما سبقه الفصل 5 من الأمر عدد 2143 لسنة 1992 الوزراء وكلّ السلطات الإدارية تيسير مهمة الموفق الإداري وتعيين من الإطارات العليا الراجعة لهم بالنظر منسقا مع مصالح الموفق الإداري يتولى تعجيل البت فيما يرفع إليه من شكاوي. كما ألزم المسؤولين القطاعيين بأن يأذنوا للأعوان الخاضعين إلى سلطتهم بالردّ على أسئلة الموفق الإداري وعلى استدعاءاته وأن يأذنوا للهيئات الرقابية

بالقيام في حدود مشمولاتهم بالتحقيقات والأبحاث التي يطلبها الموفق ويعقد الموفق الإداري سنويا جلسة عمل مع كافة المنسقين قصد تطوير العمل التوفيقي.

4 التوصيات :

نص الفصل 8 من الأمر عدد 1126 لسنة 1996 مثلما سبقه الفصل 6 لسنة 1992 بأنه إذا تبين للموفق الإداري أن الشكوى قائمة على سند وجيه فله أن يرفع كلّ التوصيات اللازمة لفض النزاع إلى الجهة المعنية. كما نصّ الفصل 9 من ذلك الأمر، بأن الموفق الإداري يرفع تقريرا سنوايا إلى السيد رئيس الجمهورية يتضمن نتائج نشاطه والإجراءات التي من شأنها تحسين عمل الإدارة وكذلك التنقيحات التي يرى من الصالح إدخالها على القوانين والتراتيب الجاري بها العمل. في هذا الصدد تضمنت عديد الملفات توصيات أساسيّة آلت إلى فض النزاعات كما تضمنت التقارير السنويّة كلها عديد التوصيات في مختلف المجالات.

5 الإستقلالية في النشاط :

استجابة للمعايير الدولية أصدر المشرع القانون عدد 21 لسنة 2002 بتاريخ 14 فيفري 2002 الذي نصّ بأن الموفق الإداري يعين لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد وبأنه أثناء نظره في الشكاوى لا يتلقى تعليمات من أي سلطة عمومية وقد عززت الممارسة تلك الاستقلالية بحيث لا تتدخل أي سلطة إدارية أو سياسية في نشاطه.

الاستقلالية في النشاط تعني عدم الاصطفاف إلى جانب أي طرف إلا أنها لا تعني الحياد تجاه الحقوق المشروعة وهو ما جعل مصالح التوفيق تدافع بجدية عن الحقوق المشروعة في كلّ المجالات والتحاور في شأنها مع المؤسسات التي تدير مرافق عمومية.

6 الإجتهاد في توسيع مجال التدخل.

كثيرا ما يشجّع أعوان مصالح التوفيق المواطنين على تقديم عرائض حول المعاناة التي يواجهونها يوميا في تعاملهم مع المرافق العمومية. كما أن مصالح التوفيق قامت بمساعي توفيقية في عديد الملفات الخارجة عن إختصاصها والمتعلقة في أغلب الأحيان بالمسار المهني وتلقت ردودا في ذلك من الإدارة كان الكثير منها إيجابيا وأدى إلى حلّ الإشكال الذي يعاني منه الموظف أو العامل بالمؤسسات العمومية. كما أن الموفق الإداري يتدخل بإنتظام في الملفات المتعلقة بالإدارة القضائية (رقن الاحكام، استخراج حكم أو مآل شكوى أو قضيّة، الاسراع بالبت في نزاع قضائي طال نشره) ولقت هذه المساعي تجاوبا من إدارات المحاكم ومصالح وزارة العدل.

III مواطن الضعف :

1 صبغة قانونية هجينة :

منذ إرسائها بموجب القانون عدد 51 لسنة 1993 ومؤسسة التوفيق ظلّت مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية رغم أن عديد الهيئات المماثلة تغيرت صبغتها إلى مؤسسات عمومية ذات صبغة غير إدارية أو إلى دواوين.

إنّ الصبغة الإدارية تكبّل المؤسسة خاصة من الناحية الإدارية والمالية وتجعلها لا تتطور وتعرقل نشاطها.

إنّ هيئات التوفيق والأمبودسمان وديوان المظالم مهما تغيرت أسماؤها في جميع أنحاء العالم تتمتع بالصبغة الدستورية إلا أن المجلس الوطني التأسيسي رفض المصادقة على الدستره بل أنشأ عديد الهيئات الأخرى الموازية وجعلها مؤسسات دستورية والحال أنها تهتم بقطاع معيّن ومحدد كمقاومة الفساد أو الإنتخابات أو المعطيات الشخصية في حين أن مصالح الموفق الإداري لها ولاية عامة إذ تعالج كافة الحقوق التي تتضمنها الشكاوى كما أن المشرع لم ينص على آلية تنسيق بين المؤسسات الدستورية ومؤسسة الموفق الإداري.

إن المشرّع أحدث عديد مؤسسات التوفيق القطاعية كالموفق البنكي أو الموفق الجبائي أو الموفق العسكري والموفق الاعلامي ولم يبين كيفيّة تنسيقها مع مصالح الموفق الإداري خاصة وأن المشرفين على تلك المؤسسات لا يتمتعون بالحيادية اللازمة فالموفق لا يمكن أن يكون الخصم والحكم.

2 التسمية تثير اللبس :

تسمية الموفق الإداري تثير الكثير من اللبس لدى المواطن الذي قد يعتبرها تابعة للإدارة وبالتالي غير محايدة وقد تثير اللبس أيضا لدى بعض الهيئات الإدارية التي قد تعتبرها مجرد إدارة. لذلك كانت التسمية في مختلف أنحاء العالم أوضح وأدق مثل الموفق الجمهوري أو محامي الشعب (ألبانيا) أو محامي المواطن (إسبانيا) أو المدافع عن الحقوق (فرنسا). وهي

أبلغ تسمية عوضت كلمة الموفق الجمهوري لأن الموفق هو بالأساس مدافع عن الحقوق.

3 ضعف الهيكلة :

لقد شهدت مصالح التوفيق منذ إنشائها سنة 1992 إلى الآن نقصا متواصلا في عدد أعوانها وإطاراتها فرغم أن الأمر عدد 1204 لسنة 1993 نص على عدد 5 مكلفين بمأمورية إلا أنّ ذلك العدد شهد تقلصا حتى أصبحت مصالح التوفيق منذ سنة 2011 تشتغل بمكلفين بمهمة فقط. كما أنّ كلّ عامل أو موظف يغادر المؤسسة لا يقع تعويضه حتى أصبحت التمثيليات الجهوية منقوصة من الأعوان.

إنّ أعوان مصالح التوفيق لا يتمتعون بنفس الحقوق التي يتمتع بها نظراؤهم بالمؤسسات العمومية والمتعلقة بالتدرج في الخطط الوظيفية فرئيس المصلحة مثلا يبقى في نفس خطته طيلة مساره المهني.

على النطاق الجهوي نصّ القانون عدد 16 لسنة 2000 على إحداث تمثيليات جهوية إلا ان الأمر عدد 3321 لسنة 2005 أحدث 4 تمثيليات فقط وهي في الواقع تمثيليات إقليمية وقد قام الموفق الحالي منذ توليه المهام في جانفي 2017 بالقيام بعديد التنقلات في إطار نشر ثقافة التوفيق.

أشرف بصحبة إطارات مصالح التوفيق على جلسات حوارية بكل ولايات الجمهورية تمت بمراكز الولايات وبحضور الوالي والمعتمدين ورؤساء البلديات والمدير ين الجهويين لمختلف الوزارات وممثلي المؤسسات العمومية على النطاق الجهوي والمنظمات الوطنية والمجتمع المدني وقد

أجمعت كلّ الجلسات على ضرورة إحداث تمثيليات بكل الولايات، وقدّم الموفق الإداري تقريرا خاصا إلى رئيس الجمهورية تضمّن حوصلة لتلك الجلسات الحوارية والتوصيات الصادرة عنها. إلا أن التوصيات لم تفعّل وظلت النقائص على حالها.

4 ميزانية تابعة وهزيلة :

لا تتمتع مصالح الموفق الإداري بميزانية مستقلة تقترحها وتدافع عنها أمام البرلمان على غرار المؤسسات الدستورية بل إن ميزانيتها تابعة لميزانية رئاسة الجمهورية التي لا تستجيب عند إعداد المشروع إلى طلبات الموفق الإداري الرامية إلى الترفيع في الميزانية وإنتداب مكلفين بمهمة أو موظف مختص في الإعلام أو تعويض الأعوان الذين غادروا المصالح المركزية أو الجهوية أو القيام بدورات تكوينية خاصة, وهو ما أثر سلبا على نشاط الموفق الإداري وأعاق برمجة ندوات علمية بصفة دورية فالمال قوام الأعمال.

5 الافتقار إلى مكتب إعلام :

لم تنص القوانين والأوامر المنظمة لمصالح الموفق الإداري على إحداث مكتب إعلام وقد حاول الموفق منذ بداية 2017 انتداب مختص في الإعلام لكن مطلبه جوبه دوما بالرفض لعدم توفّر الموارد المالية وهو ما أثر سلبا على تغطية أنشطة الموفق والتعريف بالمؤسسة ونشاطها من قبل وسائل الإعلام. علما بأنه تم في سنة 2011 انتداب مكلفة بالإعلام عن طريق التعاقد لمدة سنة واحدة، بل أن وزارة المالية رفضت لاحقا تلك الصيغة لعدم توفق الموارد المالية.

في هذا المجال ومنذ سنة 2017 تم اقتراح برمجة ومضات إشهارية لنشاط المؤسسة إلا أنّه اتضح أن ذلك يستوجب توفير أموال طائلة فتم العدول عن الفكرة لعدم توفير الموارد المالية.

6 آليات العمل تشوبها عدة نقائص:

أ منع التعهد الذاتي : يتدخل الموفق الإداري طبقا للعرائض الواردة عليه ولا يمكنه التدخل من تلقاء نفسه خلافا لما هو معمول به في أغلب الدول ذلك أن التعهد الذاتي يمكن الموفق من رصد الاخلالات والتجاوزات الإدارية في أي مجال من المجالات ومعالجة الإشكاليات وإيجاد حلول لها في الإبّان وتحسين عمل المرافق العمومية عبر التوصيات الصادرة عنه.

ب إتفقيات الصلح لا تتمتع بالنفاذ الوجوبي وتخضع للسلطة التقديرية للإدارات : كثيرا ما يتوصل الموفق إثر الجلسات الحوارية إلى التوفيق بين الأطراف التي تصادق على الصلح وتوقع على الاتفاقية الصادرة في شأنه إلا أن بعض الإدارات قد تتنصل لاحقا من الاتفاق أو تماطل في تطبيقه.

ج التوصيات دون متابعة : رغم أهمية التوصيات التي تتضمنها بإنتظام التّقارير السنوية التي تسلم إلى رئاسة الجمهورية وكذلك منذ سنة 2011 إلى رئاسة الحكومة ومجلس نواب الشعب فإن التوصيات تبقى دون متابعة لعدم عرض التقرير على مجلس وزاري أو على البرلمان علما بأنه كان قبل سنة 2011 يعرض التقرير سنويا على مجلس وزاري برئاسة الجمهورية يفرز قرارات بناء على التوصيات.

IV ما المطلوب لإصلاح الأوضاع :

لا يمكن تفادي النقائص المذكورة إلا بتعديل القوانين والأوامر المنظمة لمصالح الموفق لأن هناك مسائل لا تتغير إلا بتنقيح القوانين وأخرى بمجرد تعديل الأوامر

نظم الموفق الإداري سنة 2020 ندوة حول حوكمة مصالح التوفيق ضمّت مختصين وممثلين للهيئات المستقلة ومكوّنات المجتمع المدني أقرّت ضرورة تنقيح القوانين والأوامر المنظمة لمصالح الموفق الإداري.

1 تنقيح النصوص التشريعية المنظمة لمصالح الموفق الإداري لتحقيق الإصلاحات التالية سواء بقانون أو مرسوم :

تغيير التسمية : موفق جمهوري

تغيير الصبغة القانونية : هيئة مستقلة أو ديوان

تغيير طريقة اختيار الموفق الإداري مثل فرنسا رئيس الجمهورية يختار 3 من بين المترشحين، والبرلمان يقوم بإختيار واحد عن طريق الانتخاب.

استقلالية ميزانية الموفق : مصالح التوفيق تعد الميزانية السنوية وتدافع عنها أمام السلطة التنفيذية والتشريعية.

ضبط كيفية تنسيق الموفقين القطاعيين مع الموفق الإداري

جعل اتفاقيات الصلح التي يبرمها الموفق الإداري ملزمة للأطراف المعنية وإعفاء الموفق الإداري ومعاونيه الموقعين على الإتفاق من أي مسؤولية في إطار القانون (على غرار ما هو معمول به في المغرب والسودان والعديد من الدول الغربية والشرقية)

عرض التقرير السنوي على مجلس وزاري وعلى البرلمان للمناقشة

توسيع مجال التدخل ليشمل المسار المهني للأعوان العموميين والإدارة القضائية...

2 تنقيح الأوامر المنظمة لمصالح الموفق الإداري وجعلها متناسقة مع القانون الجديد

إحداث تنظيم هيكلي جديد وتمتيع أعوان وإطارات مصالح الموفق الإداري من الامتيازات القانونية التي يتمتع بها نظراؤهم.

إحداث مكتب إعلام.

إحداث تمثيليات جهوية لمصالح التوفيق بكلّ ولاية.

الموفّق في أرقام

الموفق الإداري في أرقام (سنة 2020)

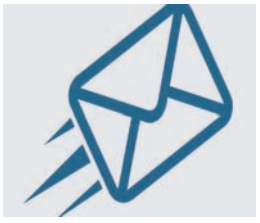
عدد المتصلين بصفة عامة

5722

عدد المتصلين هاتفيا

2168

عدد المتصلين عن طريق البريد



874

عدد مقابلات و جلسات عمل

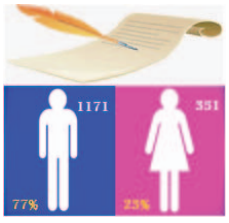
الموفق الإداري

624

عدد الوافدين

2680

عدد العرائض



1522

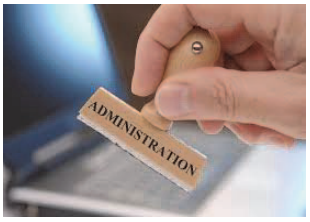
عدد العارضين

7917

نسبة الإنجاز

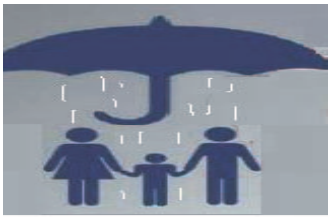
% 56.5

الحقوق المدنية و السياسية



481

الحقوق الاجتماعية



347

الحقوق العمرانية والبيئية

336

الحقوق الاقتصادية و المالية

192

الحقوق الثقافية و التربوية

44

خارج الإختصاص

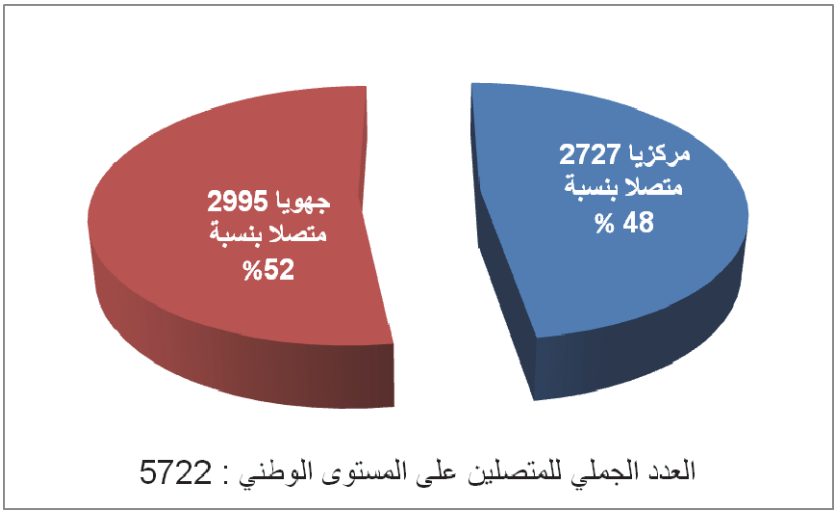
122

التحليل الإحصائي

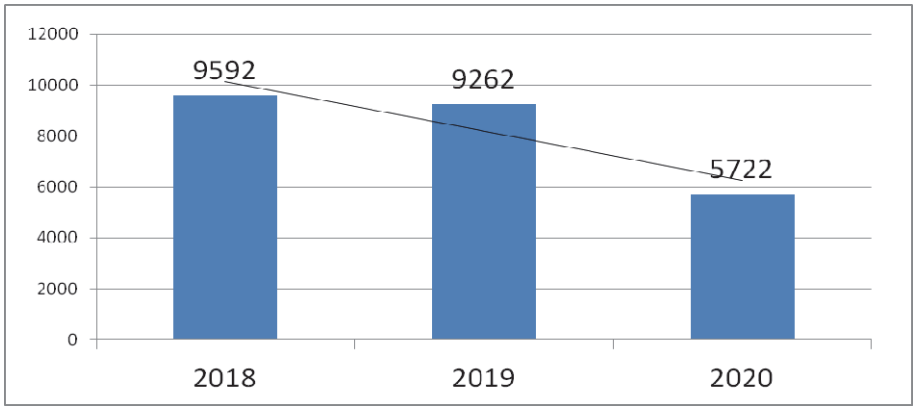
التحليل الإحصائي لسنة 2020
حوصلة عامّة على المستوى الوطني

1 ـ العدد الجملي للمتصلين :

بلغ العدد الجملي للمتصلين مركزيا وجهويا **5722** متصلا، سواء عن طريق الزيارات المباشرة أوعن طريق البريد أو عن طريق الهاتف وذلك في حدود **48 %** مركزيا و**52 %** جهويا.



تطور عدد المتصلين خلال الفترة : 2018- 2020



يتبين من خلال هذا الجدول تقلص عدد المتصلين بمصالح الموفق الإداري على المستوى الوطني خلال سنة 2020 مقارنة بالسنة المنقضية 2019 **بفارق سلبي (3541 -)** ويفسر ذلك بالأساس **بسبب وباء كوفيد 19** وما صاحبه من إجراءات الحجر الصحي مما أثر بشكل كبير على عدد المتصلين بصفة عامة بمختلف وسائل الإتصال بدون إستثناء.

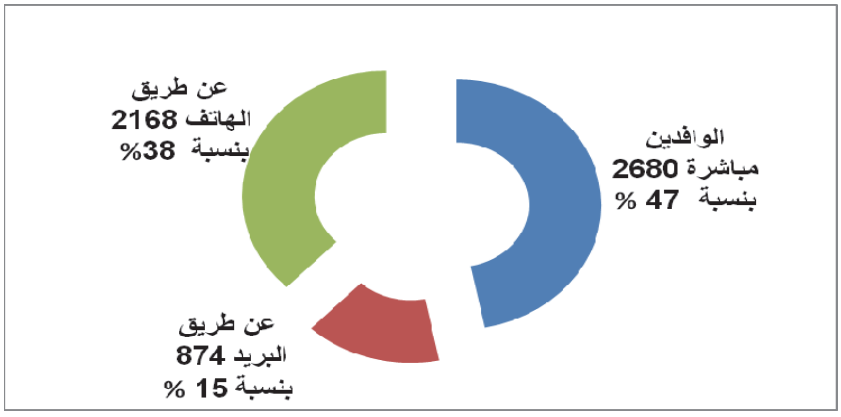
جدول مقارن لعدد المتصلين خلال سنتي 2019 و2020 :

المتصلين	وطني 2020	وطني 2019	الفارق
الوافدين مباشرة	2680	3360	-680
عن طريق البريد	874	1514	-640
عن طريق الهاتف	2168	4389	-2221
مجموع المتصلين	**5722**	**9263**	**-3541**

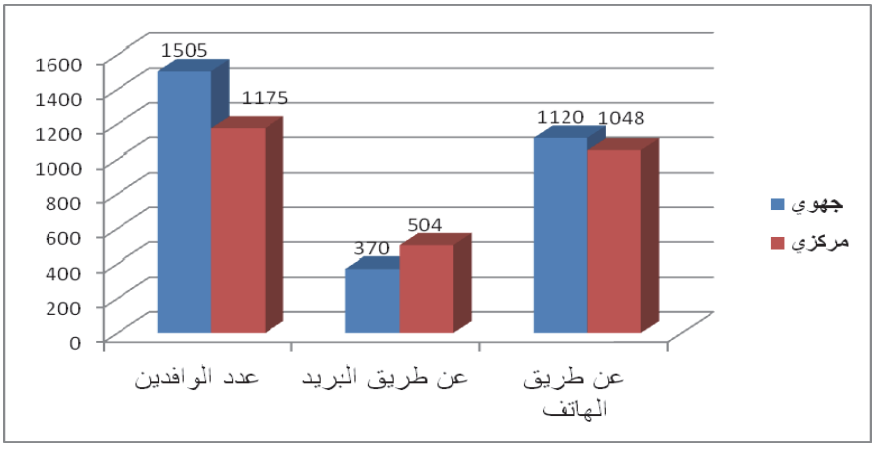
ويتوزع عدد المتصلين مركزيا وجهويا خلال سنة 2020 كما يلي :

المتصلين	وطني 2020	وطني 2019	الفارق
الوافدين مباشرة	1175	1505	**2680**
عن طريق البريد	504	370	**874**
عن طريق الهاتف	1048	1120	**2168**
مجموع المتصلين	**2727**	**2995**	**5722**

- **المتصلين على المستوى الوطني**



- عدد المتصلين مركزيا وجهويا



يمثل الوافدون مباشرة على المستوى الوطني أعلى نسبة إتصال **(2680 متصلا** بنسبة **47 %)**.

ثم يليه الإتصال الهاتفي بنسبة **(2168 متصلا** بنسبة **38%)**.

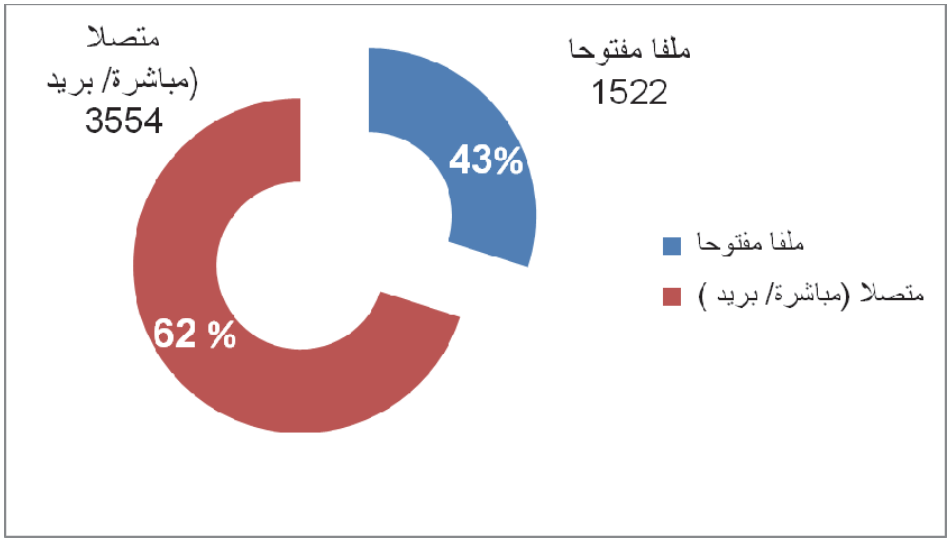
ويمثل الإتصال البريدي (سواء عن طريق البريد العادي أو عن طريق البريد الإلكتروني أو بواسطة الفاكس)المستوى الأدنى في الإتصال مركزيا وجهويا ووطنيا **(874** بنسبة **15%)**.

وقد تم خلال السنة الجارية تعميم التطبيقات الإعلامية الخاصة بالبريد الإلكتروني على هياكلنا الجهوية بعد أن تم سحب **المنظومة الإلكترونية لمتابعة العرائض** على الجهات.

حيث أصبح متاحا للمواطنين قبول عرائضهم مركزيا وجهويا عن طريق موقع الواب médiateur.administratif@médiateur.tn من خلال تصفح **البوابة** الخاصة بالموفق الإداري www.mediateur.tn.

وكذلك عن طريق **تطبيقة محمولة** خاصة بالهاتف الجوال، يمكن من خلالها للمواطنين الإتصال بمصالحنا لتبليغ عرائضهم. كما يمكن التفاعل والإنصات لمشاغل العارضين من خلال **شبكة التواصل الإجتماعي** الخاصة بالموفق الإداري حيث بلغ مجمل العرائض التى تم تقديمها عن طريق الوسائط الإلكترونية **95** عريضة خلال سنة 2020.

- **تمثل نسبة فتح الملفات في علاقة بعدد المتصلين** على المستوى الوطني سواء بصفة مباشرة أو عن طريق البريد : **43 %** (3554/1522) وذلك بدون اعتبار الإتصال الهاتفي.



➢ **على المستوى المركزي** : **57 %** (951 ملف على 1679 متصل مركزي)

➢ **على المستوى الجهوي** : **30 %** (571 ملف على 1875 متصل جهوي)

تقتضي هذه المعطيات إبداء الملاحظات التالية :

ـ تمثل نسبة الملفات المفتوحة على المستوى الوطني **43 %** فقط من مجموع عدد المتصلين مباشرة وعن طريق البريد، وذلك باعتبار وأن عديد الإتصالات بمصالح الموفق الإداري تندرج في إطار متابعة الشكايات والعرائض وجانب آخر يتم في إطار التوجيه والإرشاد. أما الإتصالات الهاتفية فهي تتعلق في مجملها بالإرشاد والتوجيه والمتابعة.

ـ تمثل الملفات المفتوحة مركزيا نسبة 62.5 % من مجمل الملفات المفتوحة وطنيا (951/ 1522) بينما يمثل المتصلون على المستوى المركزي نسبة 48 % من المتصلين على المستوى الوطني (2727 / 5722).

- تمثل الملفات المفتوحة جهويا نسبة 37.5 % من مجمل الملفات المفتوحة وطنيا (571 / 1522) بينما يمثل المتصلون على المستوى الجهوي نسبة 52.3 % من المتصلين على المستوى الوطني (2995 /5722).

2- العدد الجملي للعارضين على المستوى الوطني

- **عدد العارضين على المستوى الوطني : 7917**
- عدد العارضين على المستوى المركزي : 6589 (83 %)
- عدد العارضين على المستوى الجهوي : 1328 (17 %)

سجل عدد العارضين تطورا لافتا في سنة 2020 (7917) مقارنة بسنة 2019 (4191) وذلك بفارق (+3726) ويعزى ذلك بالأساس لبعض العرائض الجماعية التي وردت على مصالحنا المركزية في سنة 2020 نخص بالذكر منها عريضة جماعية تتعلق بمراجعة وضعية إنتداب معلمين بسلك مدرسي التعليم الإبتدائي بوزارة التربية تمثل 2472 شخصا من خريجي الإجازة

التطبيقية في التربية والتعليم... وكذلك عريضة تتعلق بطلب تدخل لدى وزارة الشؤون الإجتماعية ورئاسة الحكومة قصد تسوية شاغلي المساكن الإجتماعية " sprols " المستثناة تمثل 829 شخصا..

كما نلاحظ في هذا الصدد بونا كبيرا بين عدد العارضين على المستوى المركزي مقارنة بعدد العارضين على المستوى الجهوي. ويفسر ذلك بمعطيين أساسيين يتعلق الأول بضعف التمثيل الجهوي لمصالح الموفق الإداري (أربعة تمثيليات إقليمية فقط لكافة ولايات الجمهورية) ويتعلق السبب الثاني باقتصار تدخل التمثيليات الجهوية على مستوى الهياكل والمؤسسات الجهوية بينما تتقبل المصالح المركزية للموفق الإداري جميع العرائض التي ترد عليها من كافة الولايات وتتدخل بصفة أساسية لدى كافة الوزارات والولايات والبلديات والمؤسسات والمنشآت العمومية.

3- العدد الجملي للملفات أو العرائض :

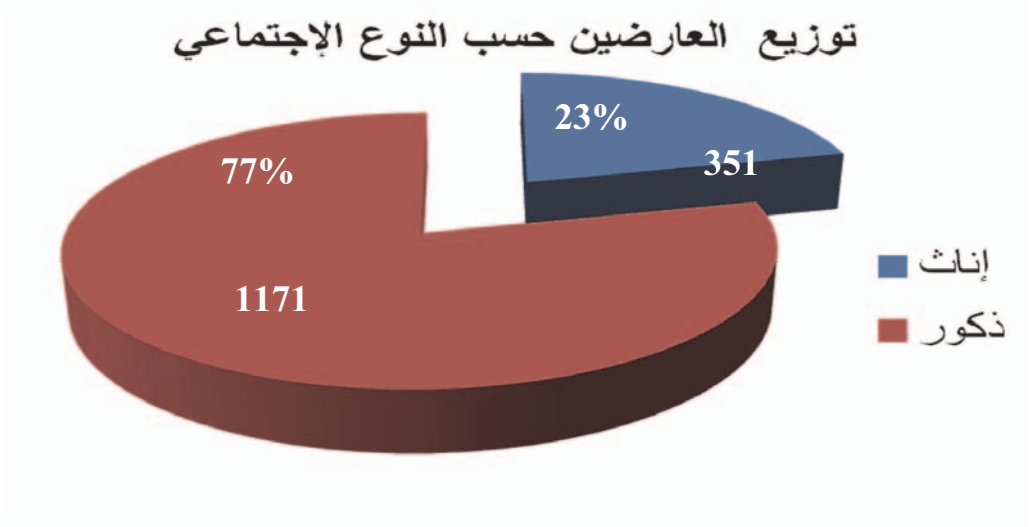
- **عدد الملفات على المستوى الوطني : 1522**
- **على المستوى المركزي : 951** (62 %)
- **على المستوى الجهوي : 571** (38 %)

مقارنة بعدد الملفات المفتوحة سنة 2019 (1697) سجل عدد الملفات المفتوحة في سنة 2020 (1522) تراجعا نسبيا 175(-) وذلك كما سبق وان أشرنا إلى ذلك بسبب جائحة الوباء "كوفيد 19 " وما صاحبها من إجراءات حجر الصحي.

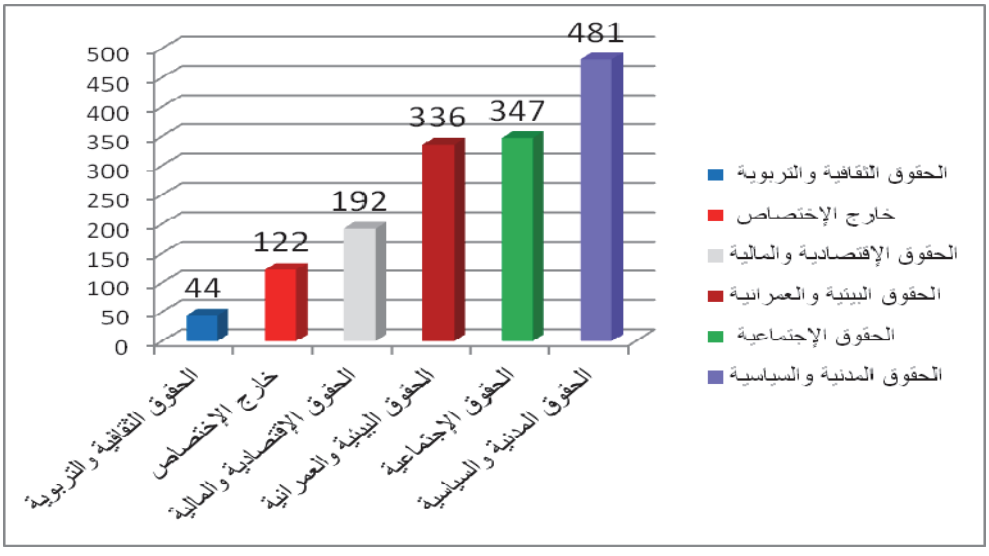
وتمثل هذه العرائض 7917 عارضا وذلك باعتبار بعض الملفات الجماعية التي سبق وأن أشرنا إليها في الفقرة 2 السابقة.

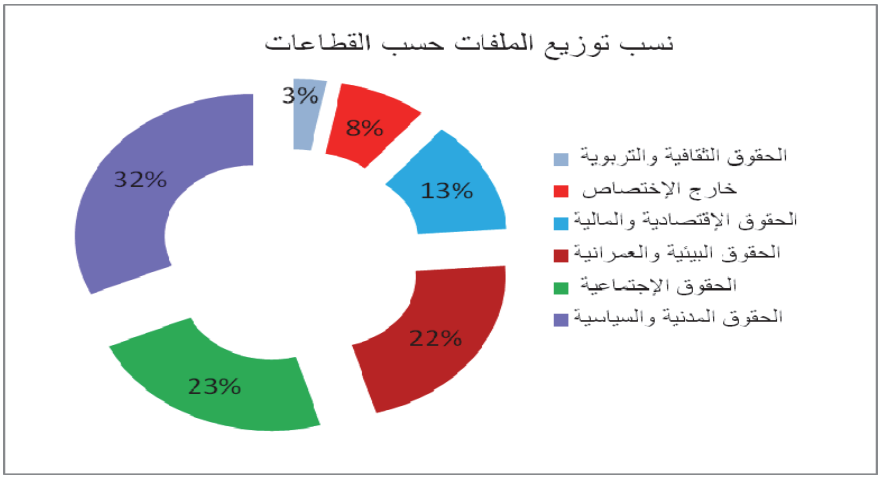
4- توزيع الملفات حسب النوع الإجتماعي:

بلغ العدد الجملي للملفات أو العرائض **1522** عريضة منها **1171** عريضة تقدم بها **ذكور** أي بنسبة **77%** مقابل **351** عريضة تقدمت بها **إناث** أي بنسبة **23 %**.



5- توزيع العرائض على المستوى الوطني حسب القطاعات





تمثل **الحقوق المدنية والسياسية** أكبر نسبة **32%** من الملفات المعالجة والمتصلة بعرائض تتعلق بتنفيذ أحكام قضائية وخدمات وتراخيص إدارية وجوازات سفر وغيرها..

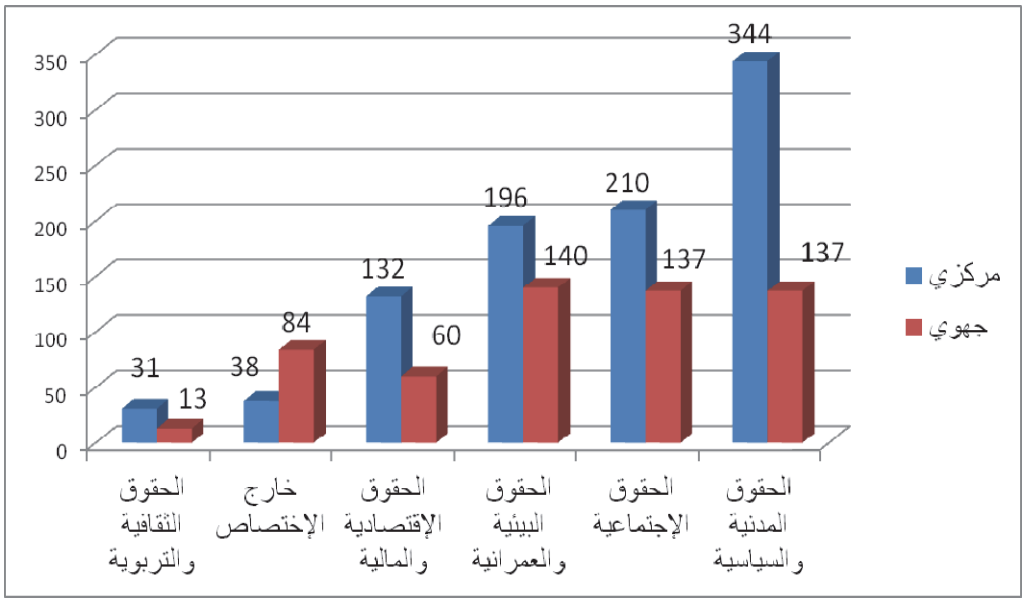
وتحتل الملفات المتصلة **بالحقوق الإجتماعية** حيزا هاما من عرائض المواطنين بنسبة **23 %** من جملة الملفات المعالجة وكذلك **الحقوق البيئية والعمرانية** بنسبة **22 %** من جملة الملفات المعالجة. ويعكس ذلك حجم الإشكاليات والصعوبات التي تعترض المواطنين في مسائل تتعلق بمخالفة التراتيب العمرانية والبيئية وبصعوبة تنفيذ القرارات البلدية في هذا المجال وكذلك الإشكاليات العقارية.

وتمثل **الحقوق الإقتصادية والمالية** نسبة **13%** من جملة الملفات المعالجة.

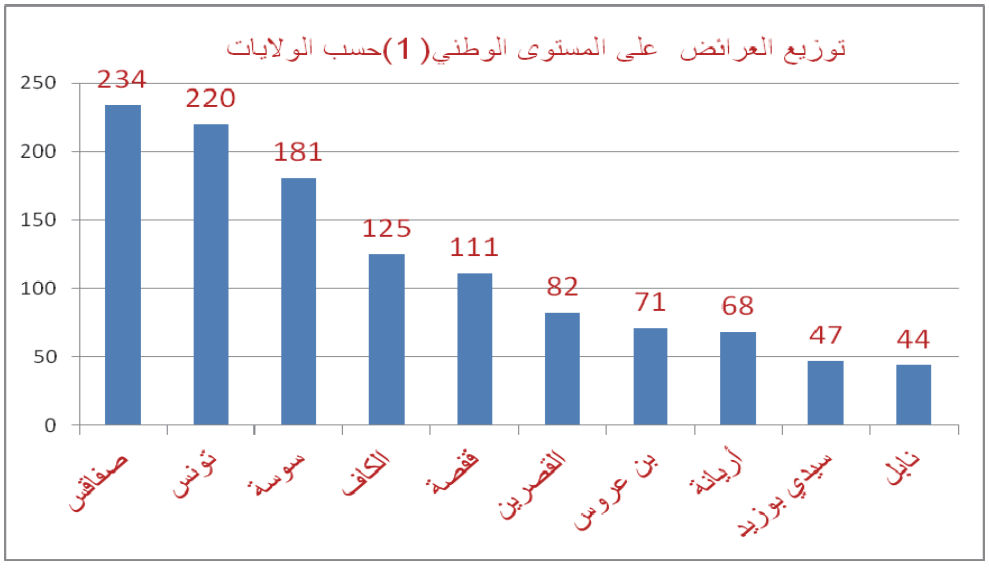
مع الإشارة وان **8%** من الملفات تتعلق بعرائض **خارج إختصاص** الموفق الإداري في مسائل تتعلق بمطالب شغل أو بنزاعات شغلية او بنزاعات بين خواص أو بنزاعات قضائية.

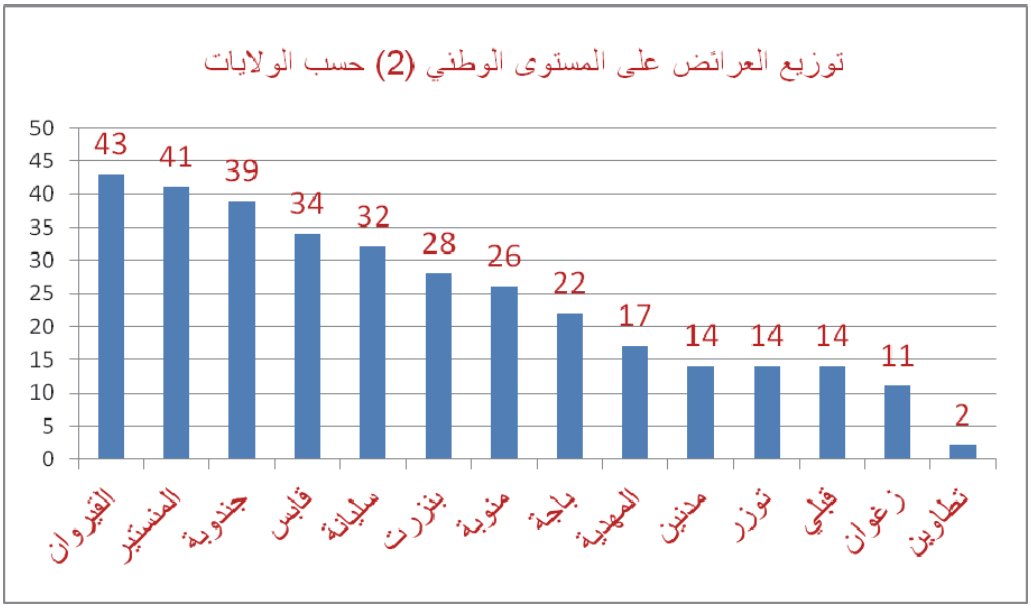
بينما تمثل الملفات المتعلقة بالحقوق الثقافية والتربوية نسبة 3% فقط من جملة الملفات المفتوحة.

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** عالجت 951 عريضة بنسبة 62 % من كامل ولايات الجمهورية بدون إستثناء في علاقة بمختلف الهياكل الإدارية على المستوى الوطني. بينما تعالج التمثيليات الجهوية مجتمعة 571 عريضة بنسبة 38 % 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 490 عريضة بنسبة 32 % من مجموع العرائض على الصعيد الوطني وذلك بالنسبة لولايات **ولايات تونس وبنعروس وأريانة ومنوبة وبنزرت ونابل وزغوان وباجة** التابعة للإقليم المركزي كما يعالج 461 عريضة من بقية الولايات الأخرى بنسبة 30 %.

- وفي إطار التقسيم الإداري الوطني (مركزيا وجهويا) حسب الولايات فإن ولايات **صفاقس وسوسة وتونس** فإنها تمثل مجتمعة نسبة 42 % (635 /1522) بينما تمثل بقية الولايات نسبة 58 % (887/1522).

وتحتل **ولاية صفاقس** المرتبة الأولى وطنيا تليها مباشرة ولايات تونس و سوسة والكاف وقفصة والقصرين.

وإن دلّ ذلك على شيء فإنما يدل على تمركز العارضين بالولايات التي تحتضن مقرات التمثيليات الإقليمية، وذلك باعتبار القرب الجغرافي بعكس الولايات الأخرى التي كلما كانت بعيدة جغرافيا عن مقرات هذه التمثيليات تقلص عدد العارضين بها.

وذلك ما يستوجب دعم تمثيلية مصالح الموفق الإداري بكافة ولايات الجمهورية عوضا عن أربعة تمثيليات إقليمية بصفاقس وسوسة وقفصة والكاف.

ومزيد العمل على دعم مؤسسة التوفيق ماديا وبشريا وتعزيز دورها وتموقعها في المنظومة الإدارية التونسية مركزيا وجهويا.

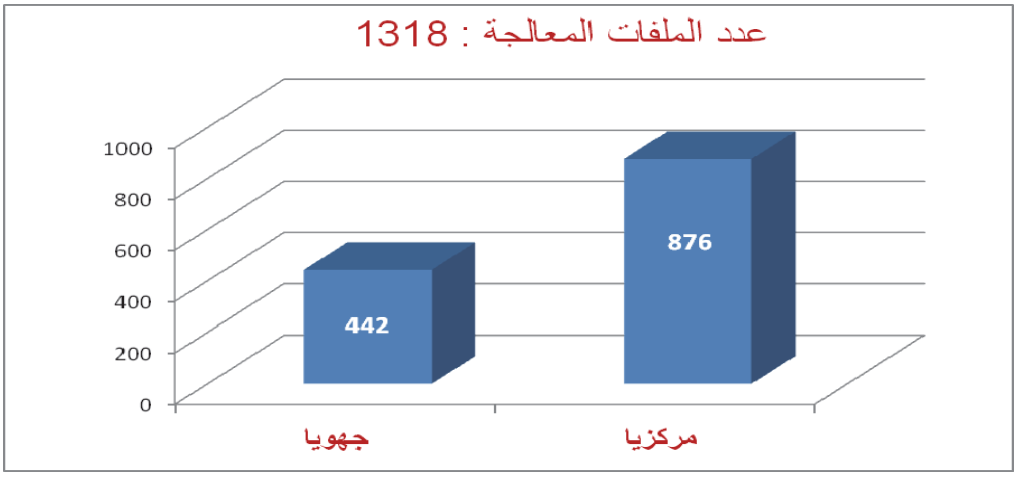
ونشر ثقافة التوفيق كآلية مثلى لفض النزاعات الإدارية. ومزيد التعريف بدور ومهام الموفق الإداري في فض الإشكاليات والنزاعات الطارئة بين الإدارة والمواطن وذلك باعتماد أسلوب الحوار والتوفيق عوض الإلتجاء للمحاكم.

ومزيد العمل على استعمال وسائل التواصل الحديثة لتبليغ عرائض المواطنين إلى المصالح المركزية والجهوية للموفق الإداري عن طريق موقع الواب www.médiateur.tn الذي يتضمن كافة المعلومات والمعطيات التي تتعلق بنشاط التوفيق وكيفية التواصل مع مصالحه المركزية والجهوية وعن طريق البريد الإلكتروني médiateur.administratif@médiateur.tn.
كما يمكن التفاعل والتواصل عن طريق موقع التواصل الإجتماعي " فايسبوك " الخاص بالموفق الإداري.

7 ـ الملفات المعالجة :

بلغ العدد الجملي للملفات المعالجة ملفا من جملة **1318** ملفا بعد حفظ الملفات الخارجة عن الاختصاص وتلك المتعلقة بطلب غير وجيه لتكون بذلك نسبة الملفات المعالجة في حدود **86%**.

حيث تقلص عدد الملفات المعالجة بنسبة **6 %** مقارنة بالسنة المنقضية **(1318 -1417) (-89)**.

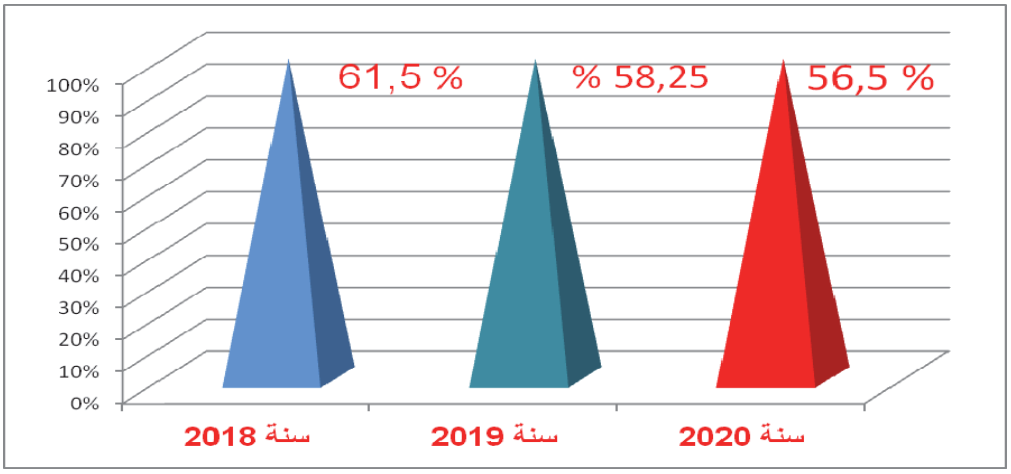


8 ـ الإنجاز على المستوى الوطني :

تم خلال سنة **2020** تحقيق **نسبة إنجاز وطنية** قدرها **56.5%**، أي استجابة لطلب تدخلاتنا من قبل الإدارة. (**51.29 %** على المستوى المركزي **16.7 %** على المستوى الجهوي). مقابل **58%** في السنة المنقضية.

مع الملاحظة أن الملفات التي لازالت في طور المتابعة وقع اعتمادها في الاحصائيات واعتبارها رفضا ضمنيا نتيجة لعدم رد الإدارة على تدخلات مصالح الموفق الإداري لمدة فاقت الـ 6 أشهر بالرغم من التذاكير المتعددة.

9 ـ تطور نسبة الإنجاز أوالإستجابة على المستوى الوطني:



نلاحظ أن هناك تراجع طفيف في **نسبة الإنجاز** أو الاستجابة لتدخلاتنا من قبل الإدارة بين سنتي 2020 و2019 بفارق (-1.75%) وذلك بسبب التراجع في نسبة الإنجاز على المستوى المركزي من 56 % إلى 51.29 % بفارق (-4.71 %).

وذلك مرتبط أساسا بجائحة كورونا وتأثيرها المباشر على مردودية الإدارة خاصة في مجال تنفيذ القرارات والأحكام الإدارية والقضائية والحسم في عديد الإشكاليات العالقة وهو ما نلاحظه غالبا في مجال التراتيب العمرانية وفي بعض المسائل التي تتسم بتعقيد وطول الإجراءات على غرار المسائل العقارية و نتيجة لذلك يبقى الملف في طور المتابعة

وتجدر الإشارة إلى أن تقييم نتائج تدخل مصالح الموفق الإداري وضبط ردود الإدارة يتطلب مهلة إضافية خلال الثلاثي الأول على الأقل للسنة الموالية، وتتلخص النتيجة في ثلاثة فرضيات :

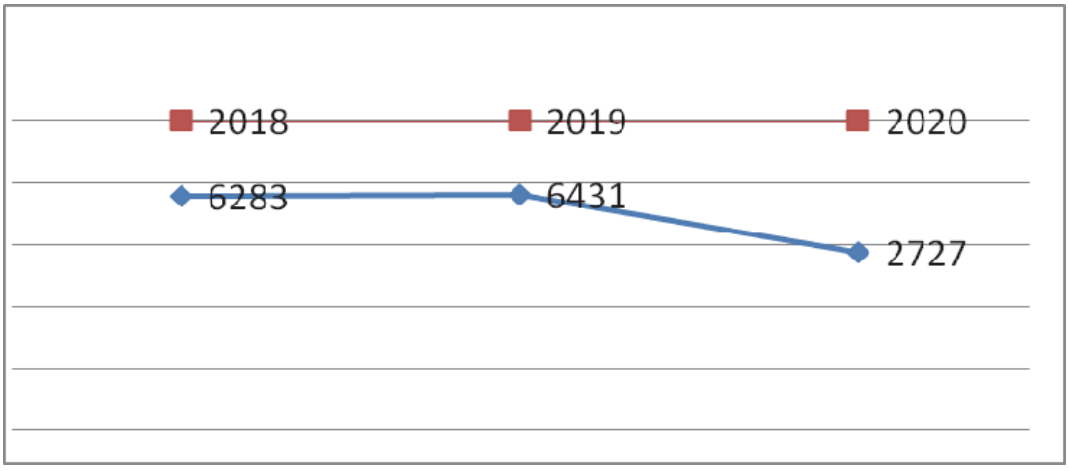
- **الإنجاز** بمعنى الإستجابة،
- عدم الإستجابة سواء **برفض مبرر** أو **غير مبرر**،
- **المتابعة**.

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

المعطيات الإحصائية
على المستوى المركزي

1 ـ تطورعدد المتصلين :

بلغ عدد المتصلين على المستوى المركزي خلال سنة 2020 : **2727** متصلا مسجلا تطورا سلبيا مقارنة بسنة 2019 (6431 متصلا / 136% -) وسنة 2018 (6283 متصلا 130 % -).



2 ـ توزيع عدد المتصلين حسب وسائل الاتصال :

مثل الوافدون مباشرة على مصالحنا المركزية أعلى نسبة بمصالحنا المركزية المرتبة الأولى بعدد جملي قدره **1175** وافدا في سنة 2020، يليه عدد الاتصال الهاتفي **1048**. ويأتي البريد العادي والإلكتروني في المرتبة الثالثة بعدد **504** عريضة كتابية.

ومثل عدد الوافدين مباشرة أو الزائرين نسبة **43 %** (1175/ 2727).

1048 متصلا ← **% 38**

1175 وافدا ← **% 43**

504 متصلا ← **% 19**

3 ـ العدد الجملي للعارضين أو المرتفقين على المستوى المركزي

بلغ العدد الجملي للعارضين سنة 2020 على المستوى المركزي **6589** عارضا مقابل **3074** في سنة 2019 بفارق (3515 +) وذلك بسبب العرائض الجماعية التي تم تسجيلها حسب ما تم الإشارة إليه في الفقرة 2 ص 7 و8. حيث تجاوز عدد العارضين بصفة إستثنائية ولأول مرة عدد المتصلين إجمالا (5722).

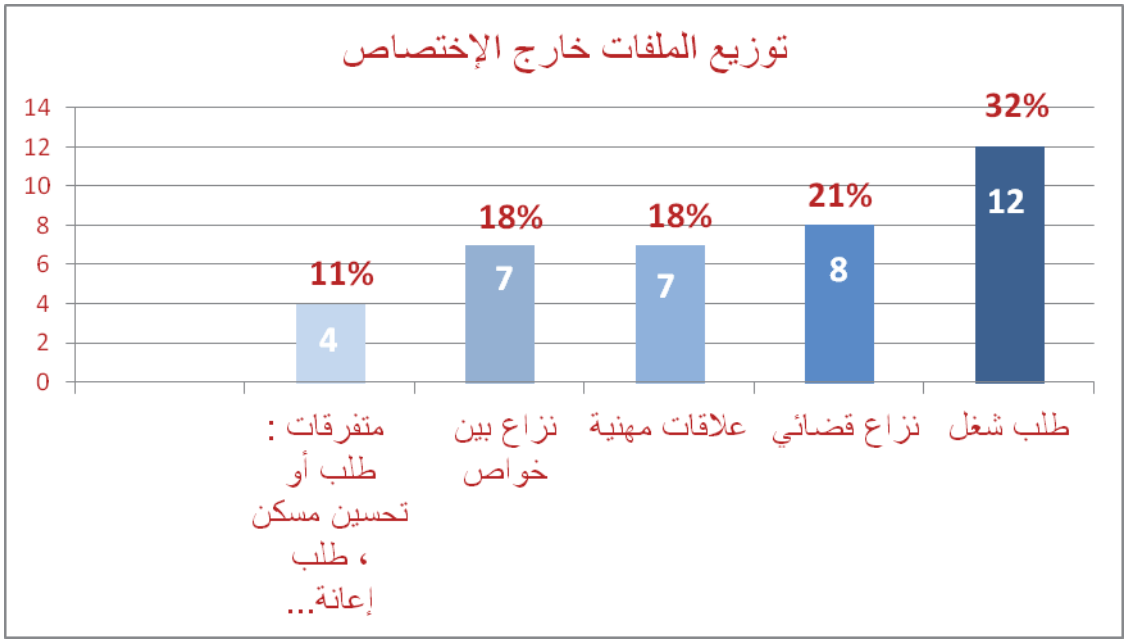
4 ـ الملفات المفتوحة :

بلغ عدد الملفات المفتوحة سنة 2020 على المستوى المركزي **951** ملفا، **مقابل 1023** ملفا في سنة 2019.

وتم حفظ 38 ملفا لعدم الإختصاص . وبذلك تكون نسبة الملفات المعالجة مركزيا **96%** (951/913) بعد طرح الملفات الخارجة عن الاختصاص.

وتمثل الملفات الخارجة عن الإختصاص **4 %** (951/38). وتأتي الملفات المتعلقة **بطلب شغل** في صدارة الملفات الخارجة عن الاختصاص بنسبة **32%** (38/12). وتليها الملفات المتعلقة **بنزاع قضائي** بنسبة **21%** (38/8). ثم تليها الملفات المتعلقة **بنزاع بين خواص وبعلاقات مهنية بنسبة متساوية لكل**

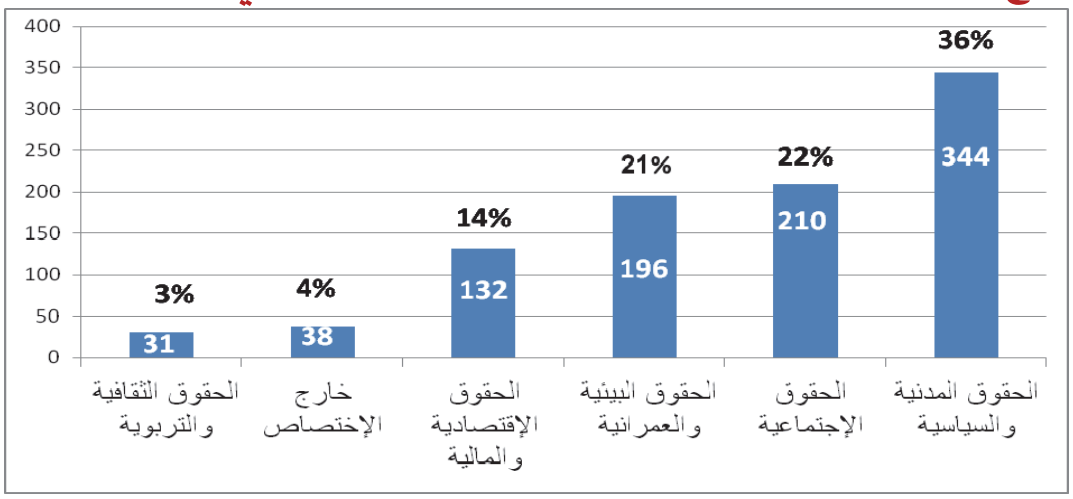
منهما **18%** (38/7). ثم تليها الملفات المتعلقة **بمتفرقات** (طلب أوتحسين مسكن، طلب إعانة..) **بنسبة 11%** (38/4).



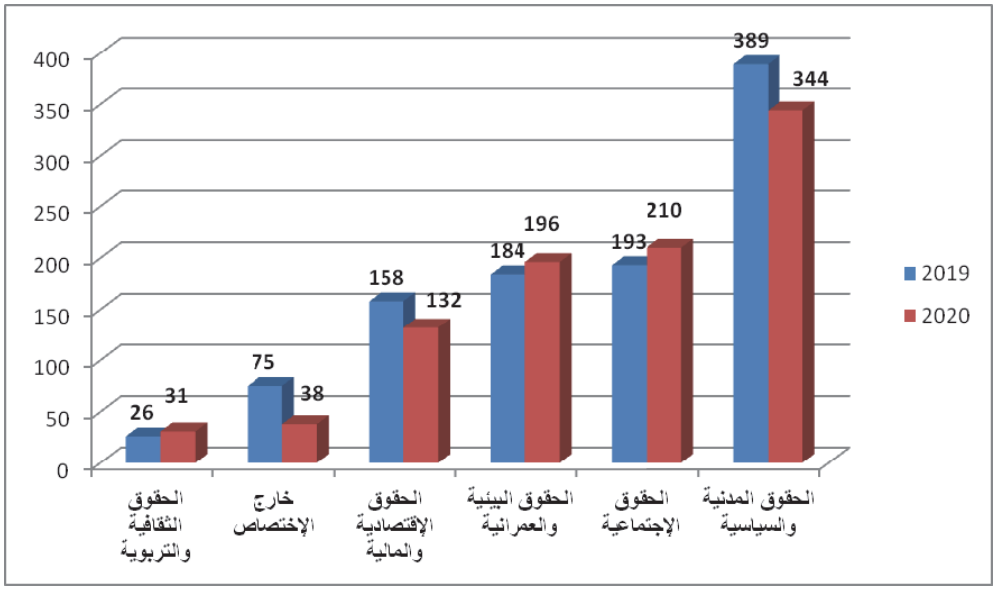
5 ـ إحصائيات ديمغرافية

- نسبة الذكور الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **78 %**
- نسبة الإناث الذين تقدموا بعرائض إلى مؤسسات التوفيق : **22 %**
- 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 ـ توزيع الملفات حسب القطاعات على المستوى المركزي :



7 ـ جدول مقارن لتوزيع الملفات حسب القطاعات على المستوى المركزي خلال سنتي 2020 و2019 :

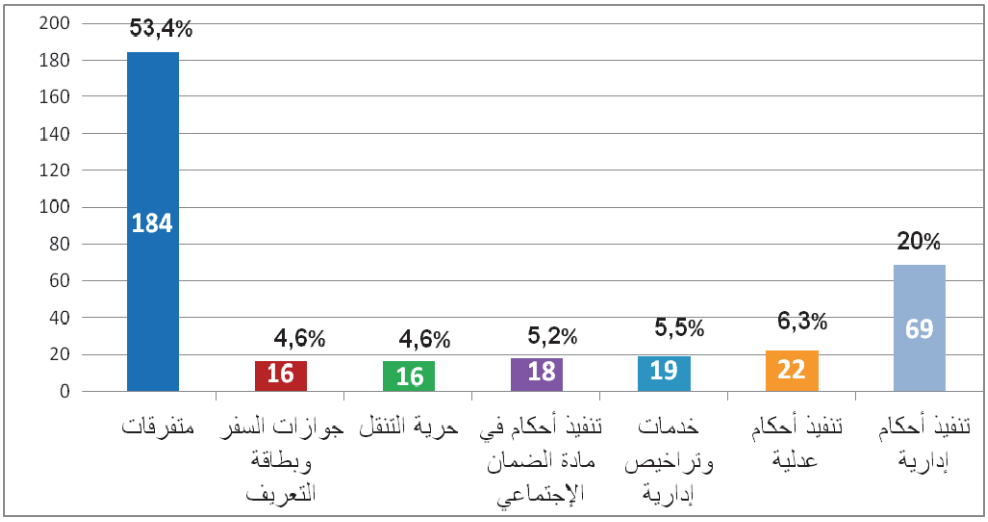


يبرز الجدول المقارن لتوزيع الملفات خلال سنتي 2020 و2019 أن قطاع **الحقوق المدنية والسياسية** يمثل أهم قطاع من حيث عدد الملفات مع تقلص ملحوظ لعدد الملفات (45-). يليه قطاع **الحقوق الإجتماعية** الذي شهد إرتفاعا

نسبيا (17+)، ثم يليه ثالثا قطاع **الحقوق البيئية والعمرانية** الذي شهد إرتفاعا نسبيا (12+) ويليه رابعا قطاع **الحقوق الإقتصادية والمالية** الذي شهد إنخفاظا نسبيا (26-) وأخيرا قطاع **الحقوق الثقافية والتربوية** المستقر نسبيا.

كما نلاحظ تقلصا ملحوظا في عدد الملفات خارج الإختصاص (37-)

8 ـ توزيع ملفات الحقوق المدنية والسياسية حسب أهم المواضيع:

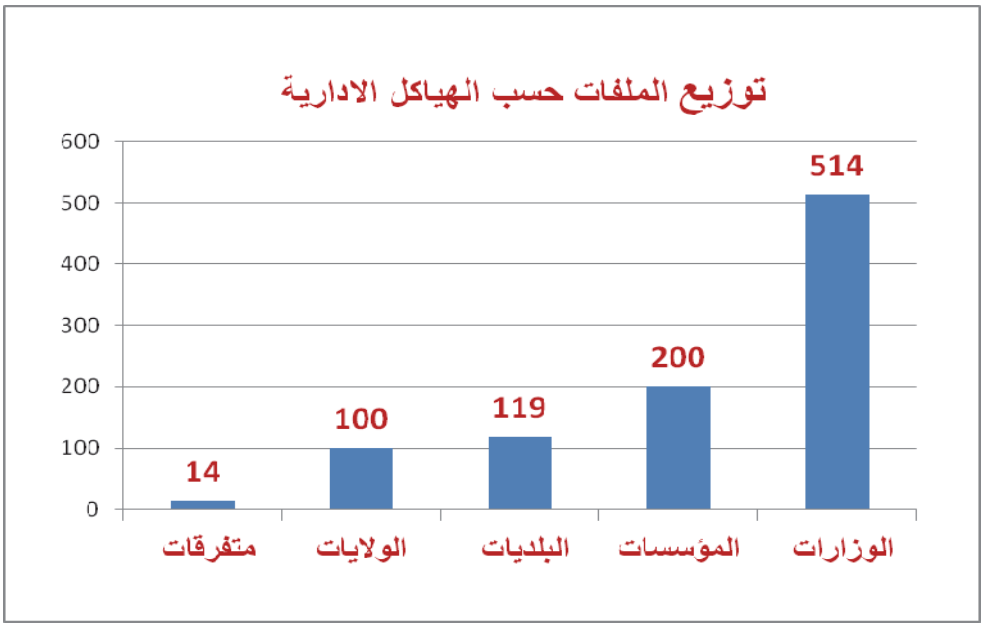


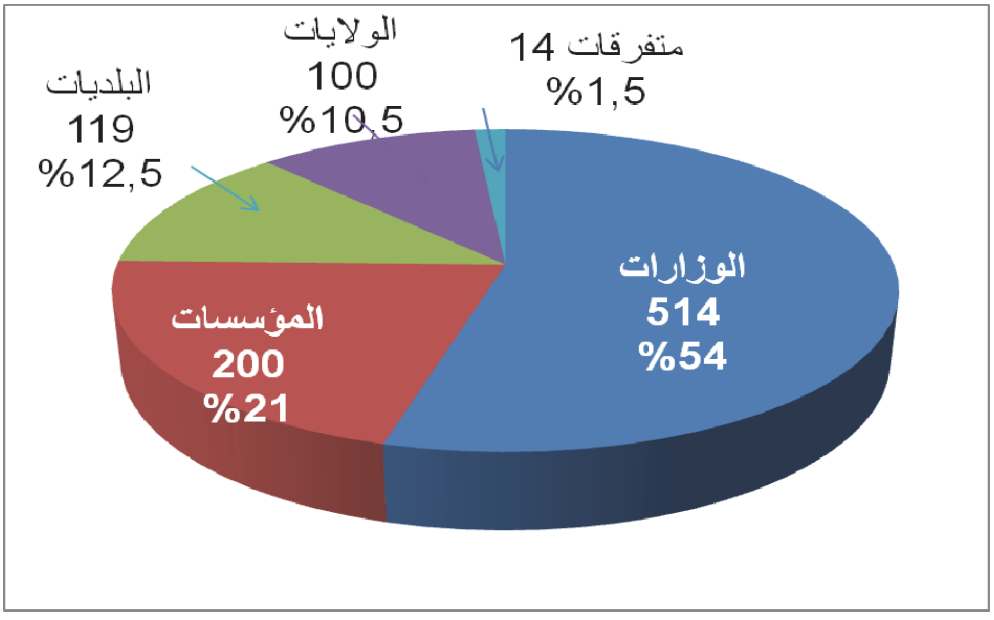
نلاحظ من خلال جدول توزيع **الحقوق المدنية والسياسية** خلال سنة 2020 على المستوى المركزي، أن هذا القطاع يمثل أعلى نسبة **36 %** (344 ملفا/951) مقارنة بالقطاعات الأخرى.

وتحتل الملفات المتعلقة **بتنفيذ الاحكام** بصفة عامة أهم نسبة في هذا المجال (**91** ملفا/ بنسبة **27 %**) وتتفرع هذه الأحكام بدورها إلى **أحكام إدارية** (69) بنسبة 20 % **وأحكام عدلية** (22 ملفا) بنسبة 6.3 % **وخدمات وتراخيص الإدارية** (19 ملفا) بنسبة 5.5 % و تليها **أحكام في مادة الضمان الإجتماعي** (18) بنسبة 5.2 %. وتليها حقوق التنقل (16 ملفا) بنسبة 4.6 %. ثم تليها جوازات السفر وبطاقة التعريف الوطنية (16 ملفا) بنسبة 4.6 %.

وتشمل بقية الملفات مواضيع تتعلق بالمرفق القضائي وتنفيذ أذون قضائية وطلب العفو والحرمة الجسدية والعمل الجمعياتي وغيرها....

9- توزيع الملفات حسب الهياكل الإدارية





- **عدد الملفات المفتوحة على المستوى المركزي** : **951** ملفا بنسبة **62.4 %** من عدد الملفات على المستوى الوطني 1522.

نلاحظ من خلال تحليل المعطيات الإحصائية، أن 54 % من الملفات تهم **الوزارات** (514 ملف) و21 % من الملفات تهم **المؤسسات** (200 ملف). بينما تمثل الملفات على المستوى اللامركزي، **بلديات** (119 ملف) و**ولايات** (100 ملف) نسبة 23 %. وإن دل ذلك على شيء فإنما يدل على تمركز الهياكل الإدارية بتونس العاصمة (وزارات ومؤسسات عمومية) وضعف اللامركزية.

وتمثل بعض **المتفرقات** نسبة (1.5 %) من الملفات (14 ملف) و3 ملفات مجهولة المصدر وملف واحد مع معتمدية.

10- نسب الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية على المستوى المركزي

الهياكل الإدارية	عدد الملفات	حفظ الطلب وعدم اختصاص	الملفات المعالجة	نسبة الملفات المعالجة
وزارات	514	48	**466**	**%91**
المؤسسات	200	10	**190**	**%95**
الولايات	100	6	**94**	**%94**
البلديات	119	3	**116**	**%97**
متفرقات	18	08	**10**	**%56**
المجموع العام	**951 (%100)**	**75 (%8)**	**876 (% 92)**	**%92**

تمثل نسبة **الملفات المعالجة** على المستوى المركزي مقارنة بالملفات المفتوحة **92 %** (951/876) وذلك بعد فرز العرائض التي تحفظ لعدم الإختصاص أو لعدم وجاهة الطلب أولإفتقاد السند الوجيه التي تمثل بدورها نسبة **8 %** (951/75).

11- نتائج الملفات المعالجة حسب الهياكل الإدارية على المستوى المركزي بعد طرح الملفات قيد المتابعة

الهياكل الإدارية	عدد الملفات المعالجة	إجابة الطلب - إنجاز-	عدم إجابة الطلب رفض مبرر/ رفض غير مبرر	متابعة
وزارات	466	143 %51	135 %49	188 %40
المؤسسات	190	76 %57	58 %43	56 %29
البلديات	94	21 ٪38	35 ٪62	38 ٪40
الولايات	116	33 %49	34 %51	49 %42
متفرقات	10	4 ٪80	1 ٪20	5 ٪50
المجموع العام	876	277 % 51	263 % 49	336 % 38

- تمثل نسبة **إجابة الطلب 51 %** من مجموع الملفات المعالجة على **المستوى المركزي**. وتتراوح هذه النسبة حسب الهياكل الإدارية بين (38 % و57 %).

وتحتل المؤسسات العمومية، أعلى نسبة 57 % في إجابة الطلب، تليها الوزارات 51 % ثم تليها الولايات 49 % وأخيرا البلديات الولايات بنسبة 38 %.

- تمثل نسبة **عدم إجابة الطلب 49%** من مجموع الملفات المعالجة على **المستوى المركزي**. وتتراوح هذه النسبة **حسب الهياكل الإدارية** بين (43% و51 %).

وتحتل البلديات أعلى نسبة 62 % في عدم إجابة الطلب، تليها الولايات بنسبة 51% ثم تليها الوزارات بنسبة 49 %، ثم المؤسسات العمومية بنسبة 43 %.

- تمثل نسبة **الملفات قيد المتابعة** **38 %** من مجموع الملفات المعالجة على **المستوى المركزي**. وتتراوح هذه النسبة **حسب الهياكل الإدارية** بين (29 % و42 %).

وتحتل الولايات والبلديات، أعلى نسبة في حجم **الملفات قيد المتابعة** بين 42 % و40 %، تليها الوزارات بنسبة 40 % ثم تليها المؤسسات العمومية بأقل نسبة 29 %.

مع الإشارة وأن هناك عديد الردود من مختلف 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 إتخذته.

<u>ملا حظة هامة</u> : يجدر التوضيح أن نسبة إجابة الطلب الفعلية بالإيجاب وكذلك عدم إجابة الطلب الفعلية بالرفض للملفات يتم إحتسابها على مستوى <u>الملفات المغلقة</u> دون سواها بعد طرح الملفات قيد المتابعة.

معطيات الجهات خلال سنة 2020

1- العدد الجملي للمتصلين بالجهات

بلغ العدد الجملي للمتصلين بالتمثيليات الإقليمية للموفق الإداري **2995** متصلا، ما بين وافدين بصفة مباشرة أو عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد.

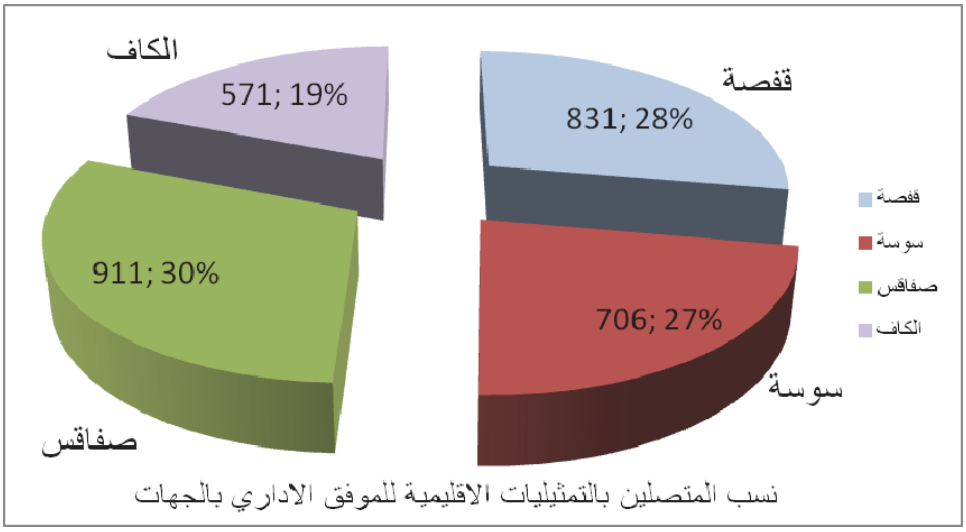
1505 وافدا ← **% 50**

1120 متصلا ← **% 37**

370 متصلا ← **% 13**

ويتوزع المتصلين بالتمثيليات الإقليمية للموفق الإداري كما يلي :

صفاقس	قفصة	سوسة	الكاف	مجموع عدد المتصلين
911	831	682	571	2995
%30	%28	%23	%19	%100



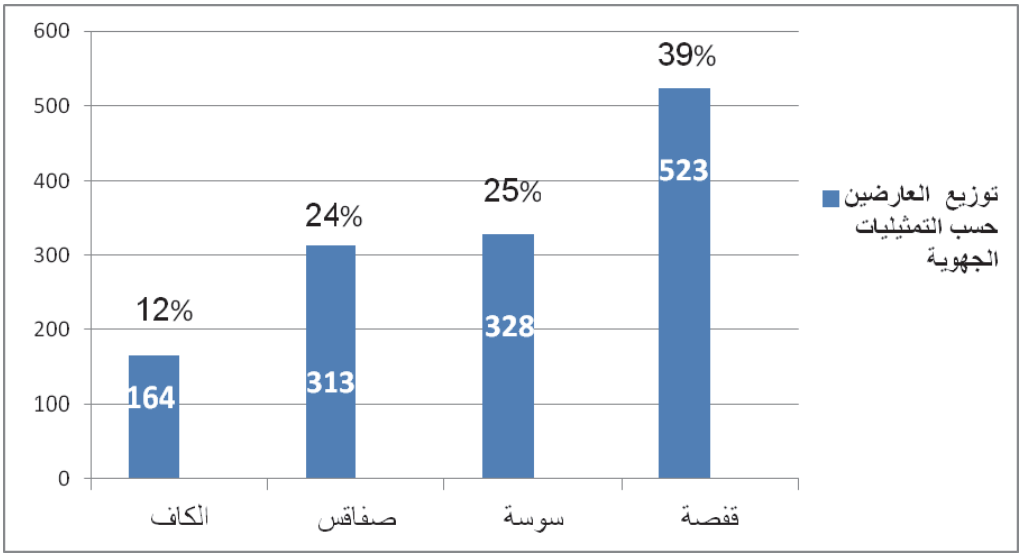
نسب المتصلين بالتمثيليات الاقليمية للموفق الاداري بالجهات

2- العدد الجملي للعارضين بالجهات

بلغ العدد الجملي للعارضين بالجهات **1328** عارضا موزعين حسب الجدول التالي :

سوسة	قفصة	صفاقس	الكاف	المجموع
328	523	313	164	**1328**
25%	39%	24%	12%	**100%**

تم تسجيل أكبر عدد للعارضين بالتمثيلية الجهوية **بقفصة**،حيث بلغ عدد العارضين **523** عارضا بنسبة **39%**. يليه في المرتبة الثانية التمثيلية الجهوية **بسوسة 328** عارضا بسبة **25 %**. يليه في المرتبة الثالثة التمثيلية الجهوية **بصفاقس313** عارضا بنسبة **24 %**. يليه في المرتبة الرابعة التمثيلية الجهوية **بالكاف 164** عارضا بنسبة **12%**.



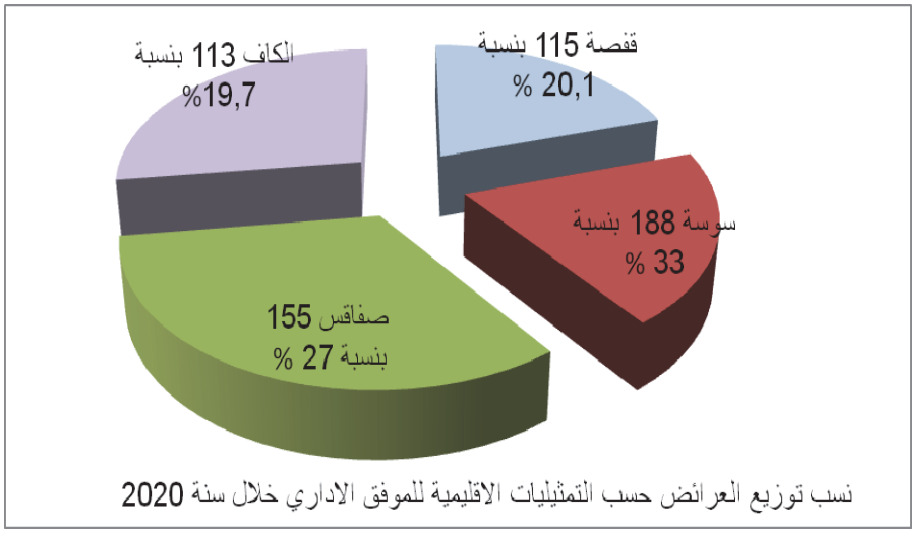
3- العدد الجملي للملفات المفتوحة بالجهات

بلغ العدد الجملي للعرائض أو الملفات بالجهات **571** ملفا في سنة 2020، مقابل **674** ملفا في سنة 2019 (بفارق 103-) بسبب تأثير جائحة كوفيد 19.

ويمثل عدد الملفات المفتوحة نسبة **43 %** (1328/571) من عدد العارضين على المستوى الجهوي. وذلك باعتبار العرائض الجماعية.

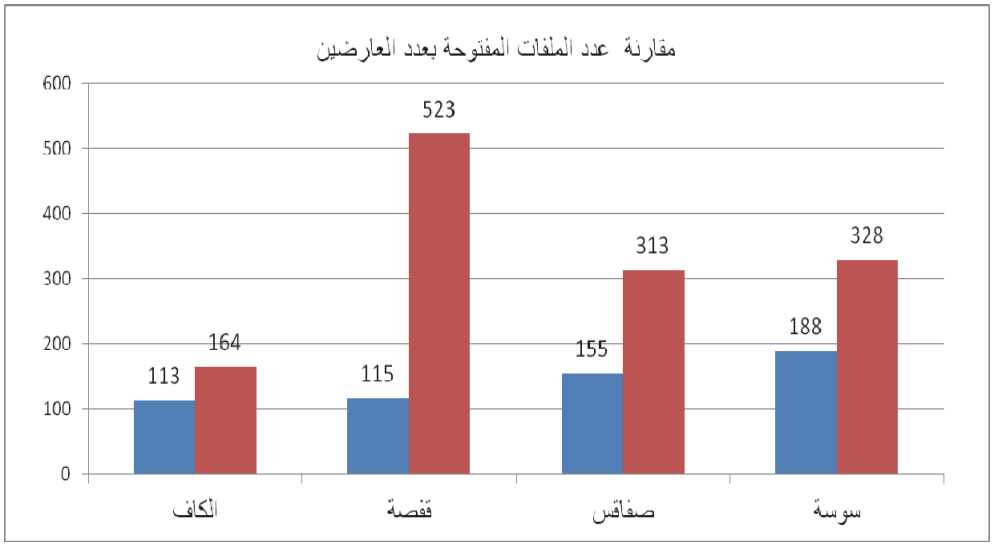
سوسة	صفاقس	قفصة	الكاف	المجموع
188	155	115	113	**571**
%33	%27	% 20.1	% 19.9	**%100**

يحتل **إقليم سوسة** الذي يشمل ولايات سوسة والمنستير والقيروان المرتبة الأولى في عدد العرائض 133 بنسبة 33 % ويليه في المرتبة الثانية **إقليم صفاقس** الذي يشمل ولايات صفاقس وقابس وتطاوين ومدنين 155 عريضة بنسبة 27 % ثم يليه في المرتبة الثالثة الرابعة **إقليم قفصة** الذي يشمل ولايات قفصة والقصرين وسيدي بوزيد وتوزر وقبلي 115 عريضة بنسبة 20.1 % بصفة شبه متساوية **بإقليم الكاف** الذي يشمل ولايات الكاف وجندوبة وسليانة 113 عريضة بنسبة 19.9 %.



نسب توزيع العرائض حسب التمثيليات الاقليمية للموفق الاداري خلال سنة 2020

4- مقارنة عدد الملفات المفتوحة بعدد العارضين

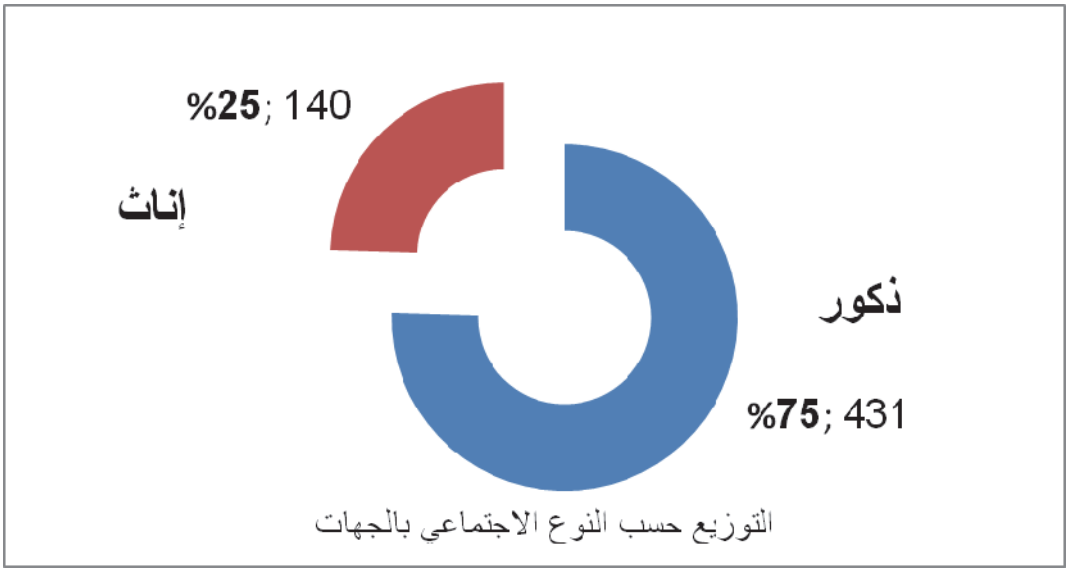


ويلاحظ من خلال مقارنة الملفات المفتوحة بعدد العارضين أن معدل نسبة الملفات المفتوحة مقارنة بعدد العارضين في حدود 43 % (571 / 1328). كذلك فإن نسب التفاوت متقاربة نسبيا بين أقاليم سوسة وصفاقس والكاف باستثناء إقليم قفصة الذي تمثل فيه نسبة الملفات المفتوحة 22 % مقارنة بعدد العارضين وذلك بسبب بعض العرائض الجماعية.

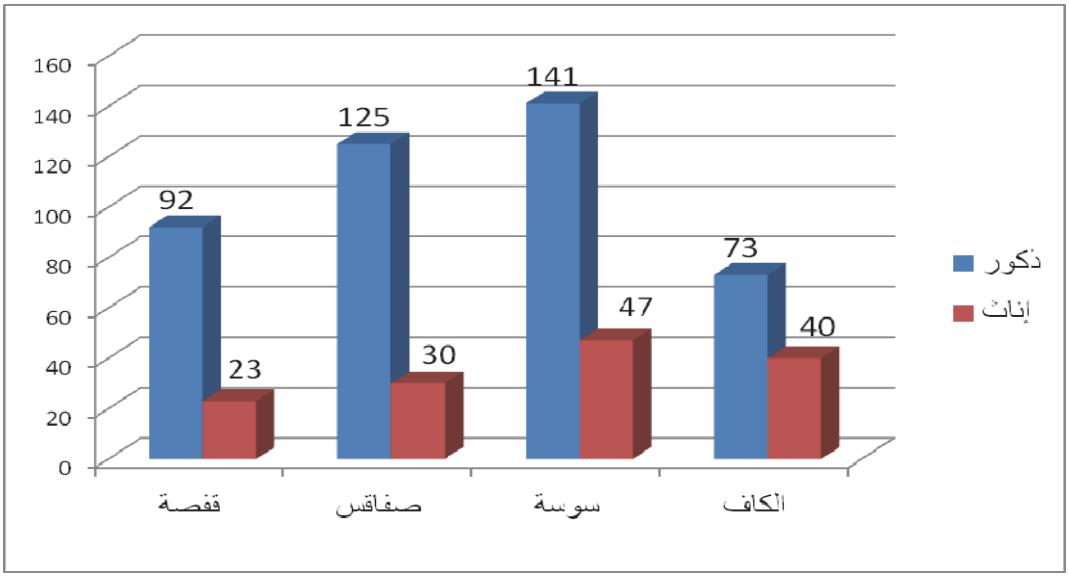
5- عدد العارضين حسب النوع الإجتماعي بالجهات.

الولايات	صفاقس	سوسة	قفصة	الكاف	المجموع
عدد العرائض	155	188	115	113	**571**
ذكور	125	141	92	73	**431**
إناث	30	47	23	40	**140**

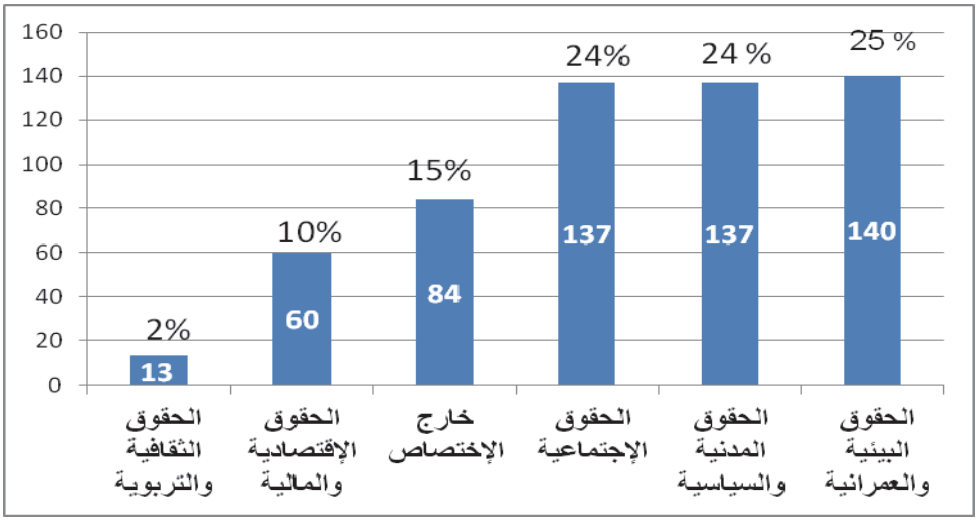
يمثل معدل عدد العارضين الذكور بالجهات **%75** **(431)** بينما تمثل الإناث **25%** **(140)** من العدد الجملي للعارضين.



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 البيئية والعمرانية** تمثل أعلى نسبة 40% من جملة الملفات (571/140) وذلك مؤشر لحجم الإشكاليات العمرانية والبيئية بالجهات.

ويليها ثانيا في الترتيب وبالتساوي **الحقوق المدنية والسياسية والحقوق الإجتماعية** بنسبة 24 % من جملة الملفات (571/137).

ثم يليها ثالثا الملفات المتعلقة **بالحقوق الإقتصادية والمالية** نسبة 10 % من جملة الملفات (571/60) وهو مؤشر على ضعف التنمية والمشاريع بالجهات وكذلك بسبب تمركز الوزارات وأغلب الهياكل والمؤسسات العمومية بتونس العاصمة.

وتمثل الملفات المتعلقة **بالحقوق الثقافية والتربوية** أضعف نسبة 2 % (571/60) بالجهات بصفة تكاد تكون منعدمة 2 %.

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** و**قفصة** و**سوسة** و**الكاف**. ولكن ذلك لا يمنع ورود عرائض بصفة مباشرة من الولايات التابعة لهذه الأقاليم على مصالحنا المركزية.

التمثيلية الإقليمية بصفاقس

الولايات	صفاقس	قابس	تطاوين	مدنين	المجموع
عدد العرائض	150	3	1	1	**155**

التمثيلية الإقليمية بقفصة

الولايات	قفصة	القصرين	توزر	سيدي بوزيد	قبلي	المجموع
عدد العرائض	88	13	9	1	4	**115**

التمثيلية الإقليمية بسوسة

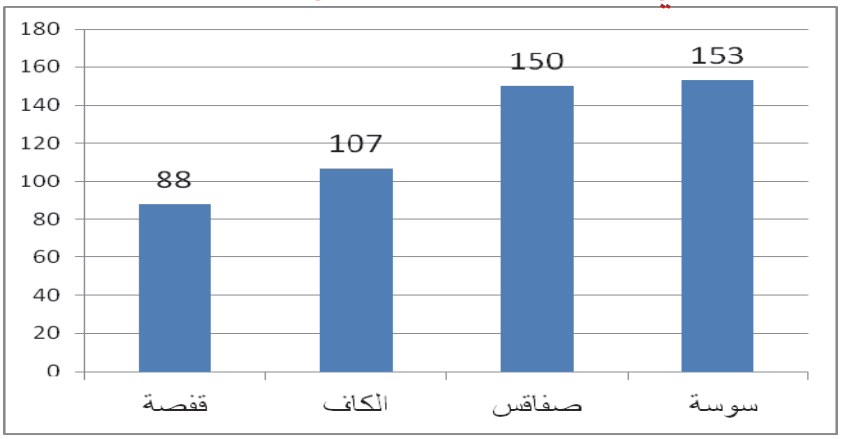
الولايات	سوسة	المنستير	القيروان	المهدية	المجموع
عدد العرائض	153	23	7	5	**188**

التمثيلية الإقليمية بالكاف

الولايات	الكاف	سليانة	جندوبة	المجموع
عدد العرائض	107	5	1	**113**

8- ترتيب الولايات حسب عدد العرائض

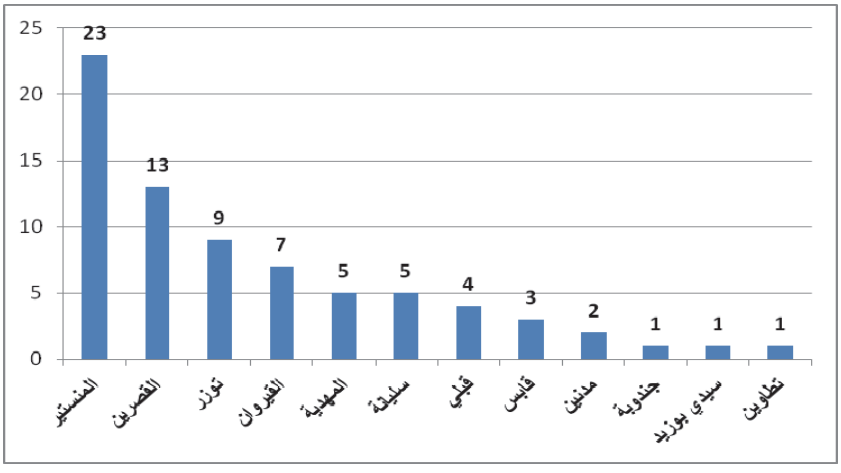
8-1- الولايات التي تحتل المستوى الأعلى في الترتيب



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

وتحتل ولاية **سوسة** التي تمثل إقليم الوسط المستوى الأعلى في عدد العرائض(153) ويليها في الترتيب ولاية **صفاقس** (150).

8-2- ترتيب بقية الولايات حسب عدد العرائض



- تحتل بقية الولايات نسب ضعيفة في عدد العرائض مقارنة بالولايات التي تحتضن مقر التمثيلية الجهوية لمصالح الموفق الإداري. وتمثل ولايات **المنستير والقصرين وتوزر والقيروان** مستوى أفضل نسبيا في الترتيب مقارنة ببقية الولايات وذلك باعتبارها ولايات مجاورة لمقرات الأقاليم.

- تحتل ولايات **المهدية وسليانة وقبلي وقابس ومدنين وجندوبة وسيدي بوزيد وتطاوين** المستوى الأدنى في الترتيب من حيث عدد العرائض المتدنية جدا وشبه منعدمة.

ويعتبر البعد الجغرافي عن مقرات التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري من بين أهم أسباب تدني عدد العرائض بهذه الولايات على غرار ولايات قبلي وقابس ومدنين وتطاوين ومن بين أهم معوقات الإتصال بمصالحنا الجهوية.

- وبالرغم من ذلك فإن عديد العرائض من هذه الولايات ترد إلى مصالحنا المركزية عن طريق البريد العادي بنسب متفاوتة :

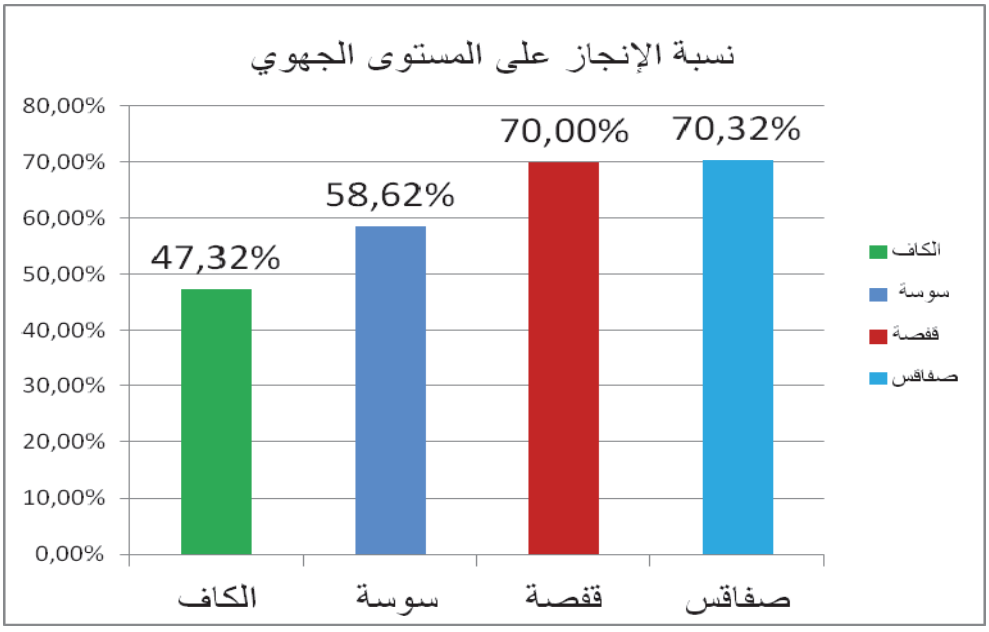
قبلي (10)، توزر (5)، مدنين (13)، تطاوين (1)، القصرين (69)، سيدي بوزيد (46)، القيروان (36)، المهدية (12)، سليانة (27)، جندوبة (38)، وذلك باعتبار وأن العرائض المتصلة بها ترجع بالنظر للوزارات والهياكل المركزية التي تتعهد بها المصالح المركزية للوفق الإداري. بينما تتعهد التمثيليات الإقليمية للموفق الإداري بالهياكل الجهوية المعنية سواء كانت هياكل لامركزية مثل البلديات أو هياكل لامحورية مثل الإدارات الجهوية التابعة للوزارات أو مؤسسات عمومية تسدي خدمات ومرافق عمومية.

إلا أنه يمكن تجاوز العوائق الجغرافية عن طريق التراسل الإلكتروني لمصالح الموفق الإداري على العنوان الألكتروني www.médiateur.tn. كما يتضمن الموقع الإلكتروني للموفق الإداري كافة المعلومات والمعطيات التي تتعلق بنشاط التوفيق وكيفية التواصل مع مصالحنا المركزية والجهوية. كما يمكن التفاعل والتواصل عن طريق موقع التواصل الإجتماعي الخاص بالموفق الإداري.

ومن بين أهم المقترحات العملية لمزيد تفعيل دور مصالح التوفيق بكافة الولايات العمل على دعم المنسقين الجهويين وهم رؤساء **مكاتب العلاقة مع المواطن** ليضطلعوا بهذا الدور الهام لتمثيل مصالح الموفق الإداري بولاياتهم ومزيد التعريف بمؤسسة الموفق الإداري وبفروعه الإقليمية إضافة الى الدور التنسيقي الذي يضطلعون به لمعالجة ومتابعة عرائض المواطنين على مستوى الولاية ومع الهياكل الجهوية المعنية مرجع نظرها الترابي.

ويتعين الإشارة في هذا الصدد إلى الدراسة الإستراتيجية التي إنطلقنا في إعدادها في إطار إتفاقية تعاون مع مؤسسة هانس سيدل الألمانية لتطوير مؤسسة الموفق الإداري وتعزيز دورها التوفيقي في المنظومة الإدارية التونسية كآلية مثلى لفض النزاعات بين الإدارة والمواطن وكمرصد لمختلف الإشكاليات والإخلالات الإدارية وسبل تلافيها عبر تطوير المنظومة القانونية والحوكمة الإدارية 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 : 61.56 %**

يحتل اقليم **صفاقس** أعلى نسبة إنجاز محققة 70.32 % **ثم** يليه إقليم **قفصة** بنسبة 70 % ثم يليهما ثالثا في الترتيب إقليم **سوسة** بنسبة 58.62 % ثم رابعا إقليم **الكاف** بنسبة 47.32 %.

نماذج من الملفات المعالجة
حسب أهمّيّة القطاعات

الحقوق المدنية والسياسية

الحقوق و الحريات
في مهب المطبات الإدارية
التربية
التعليم
الحق في التعلم
حرية التنقل
الحق في العمل
القيم الكونية
المواطنة
الثقافة
الضمير
الأخلاق
تنفيذ الأحكام ضد الإدارة
الحق في الصحة
الحق في الثقافة

الحقوق المدنية والسياسية

الحق في العمل

الملف عدد 732

تلقت مصالح الموفق الإداري من مواطن، عريضة جاء فيها بالخصوص أنّه يلتمس التدخل لدى وزارة الاقتصاد والمالية ودعم الاستثمار بما يكفل إطلاعه على مآل ملفه موضوع مراسلته الموجهة إليها بشأن طلب تمكينه من نسخة من قرار اللجنة الإدارية المتناصفة المنعقدة بتاريخ 07 ديسمبر 2020 بالإدارة العامة للتصرف في الموارد البشرية.

في جوابه أفاد وزير الاقتصاد والمالية ودعم الاستثمار أنّ المصالح المعنية وبعد أن استوفت جميع مراحل التثبت في الوضعية الجزائية للمعني بالأمر بما في ذلك نهائية الأحكام الجزائية الصادرة ضدّه وصيرورتها باتة، تولت عرض ملفه على أنظار مجلس التأديب الذي إقترح في شأنه حفظ الملف التأديبي وتأيد هذا المقترح بقرار السيد وزير الاقتصاد والمالية ودعم الاستثمار المؤرخ في 02 فيفري 2021 وتسلّم المعني بالأمر قرار سقوط الدعوى التأديبية بحفظ ملفه وأمضى على تسلمه بتاريخ 05 فيفري 2021 واستأنف عمله.

كما وردت على مصالح الموفق الإداري عديد العرائض من المعطلين عن العمل خاصة أصحاب الشهائد العليا وحاملي شهادة الدكتورا

المعتصمين بوزارة التعليم العالي يتذمرون صلبها من عدم تكافئ الفرص ومن عدم نزاهة وشفافية المناظرات. وقد تولى الموفق الإداري إحالة تلك الملفات على رئاسة الحكومة والوزارات المعنية. كما ساهم في إيجاد الحلول بالنسبة للمتحصلين على شهادة الدكتورا.

الإستنتاجات :

- إن المبادئ التي يضمنها الدستور كالحق في العمل وتكافئ الفرص والتمييز الإيجابي بقيت كلها مجرد شعارات ولم يقع تفعيلها على أرض الواقع وحتى الفصل 40 من الدستور الذي ينص على أن العمل حق لكل مواطن ومواطنة وأن الدولة ملزمة باتخاذ التدابير اللازمة لضمانه على أساس الكفاءة والإنصاف, بقي سرابا خلّبا فالدولة لم تتخذ اية تدابير لضمانه كما أن الانتدابات لم تكن على أساس الكفاءة. إذ أن عديد الإدارات منذ سنة 2011 وقع إغراقها بأعداد مهولة من العمال والموظفين على أساس الولاءات وقد استفادات من تلك الوضعيات خاصة قبل المصادقة على الدستور الأحزاب الحاكمة آنذاك.

التوصيات :

- العمل على تفعيل أحكام الدستور فيما يتعلق بالحق في العمل وشفافية المناظرات وتكافؤ الفرص في الانتدابات للحد من تفاقم البطالة.

- فتح تحقيق حول كلّ الإنتدابات التي حصلت بالإدارة والمؤسسات التي تدير مرافق عمومية منذ سنة 2011 وحتى قبل ذلك لتحقيق العدل والإنصاف نظرا لوجود شبهات في عملية الانتداب.

- دعم الإستثمار لخلق مواطن شغل

- إصلاح المنوال التنموي

- إصلاح المنظومة الفلاحية بالبلاد والحرص على حماية وحسن استغلال الأراضي الدولية وعدم التفريط فيها بالبيع وتمكين الكفاءات الفنية في الميدان الفلاحي من مقاسم فلاحية مع إحكام التوجيه والمرافقة والدعم في التصرف والمساءلة عند الإقتضاء.

حرية التنقل

الملف عدد 43

تلقت مصالح التوفيق من مواطن ملفا مفاده أنه تسرب خطأ مادي عند كتابة لقبه باللغة الفرنسية صلب جواز سفره إذ تمت كتابة HABOUBI عوضا عن HABBOUBI باعتبار أن كتابة لقبه بالطريقة الثانية معمول به بكافة وثائقه الرسمية، ويتطابق مع لقبه باللغة العربية "حبّوبي"، ورغم تقدم العارض إلى المصالح المعنية قصد تفادي هذا الخطأ إلا أنه لم يتمكن من ذلك حسب قوله، وعليه فهو يطلب التدخل للغرض لإصلاح الخطأ بجواز سفره وحتى يتمكن من السفر إلى الخارج دون تضييقات.

قامت مصالح الموفق الإداري بمساعيها التوفيقية الضرورية لدى وزارة الداخلية للفت نظرها إلى المسألة. جاء بردها أن المصالح المعنية أفادت أنه تمت الموافقة على تجديد جواز السفر وتصحيح الخطأ الوارد به. كما وردت على مصالح التوفيق عديد الملفات تتعلق بإستخراج أو تجديد جواز سفر أو رفع إجراء حدودي (S17) أو الحصول على بطاقة عدد 3 وبفضل تدخل الموفق الإداري تمكن أصحاب الملفات من الحصول على مبتغاهم بالنظر إلى التعامل الإيجابي لإدارة الحدود والأجانب. إلا أن الإجراءات الحدودية بقيت تخضع للسلطة التقديرية للإدارة والتي ينجرّ عنها التعسّف.

الإستنتاجات

لقد سجلنا هذه السنة على غرار السنوات السابقة حسن تعامل إدارة الحدود والأجانب بوزارة الداخلية مع الملفات الواردة عليها من قبل مصالح الموفق الإداري وتسوية أغلبها.

التوصيات

- تنقيح القوانين المنظمة لجوازات السفر وجعلها متطابقة مع الفصلين 24 و 49 من الدستور.

- جعل مسألة المنع من السفر سواء بالإجراء الحدودي أو غيره من اختصاص القضاء.

الحق في الصحة

الملف عدد 591

تلقت مصالح الموفق الإداري من المكتب الجهوي لجمعية الوفاء للمقاومين والمناضلين وشهداء الحركة الوطنية بقابس، عريضة جاء فيها بالخصوص عرض لتدهور الوضعية الصحية للمستشفى المحلي بالحامة وخلوه من المعدات والتجهيزات الطبية وغياب شبه كلي لأعوان الصحة والإطارات الطبية مما يجعل الوضعية الصحية بمعتمدية الحامة كارثية خاصة مع تزايد عدد مرضى Covid 19، ومطالبة بتركيز مصحة عسكرية بالحامة.

وجوبا على تدخلنا لديها أفادت المصالح المعنية بوزارة الصحة أن الوزارة قد أولت الموضوع أهمية كبرى وحرصت على الاطلاع عن كثب على وضعية المستشفى المحلي بالحامة وإيجاد الحلول المناسبة لكل الإشكاليات التي ساهمت جائحة كورونا في ظهورها.

ومن هذه الإشكاليات النقص في بعض المعدات والتجهيزات والتي تسعى وزارة الصحة جاهدة إلى توفيرها في إطار ميزانية 2021 وبرمجة ما يتعذر اقتناؤه هذه السنة للسنة القادمة.

كما تتوجه الوزارة بالشكر الجزيل لمنظمات المجتمع المدني بالجهة التي ساهمت من خلال مجهوداتها الرائدة في اقتناء وتزويد المستشفى بأسرة إنعاش ومعدات التوقي وبعض الآلات الطبية.

كما شهد المستشفى المحلي في بداية أزمة الكوفيد عدم استقرار إداري سرعان ما تم تداركه وأبدى أعوان الصحة المباشرين بالمستشفى وبكافة أصنافهم تفانيا في العمل وإصرارا على تأمين الرعاية الصحية لكافة المواطنين.

هذا وقد وردت على مصالح الموفق الإداري إشعارات مماثلة من المواطنين والإطار الطبي بعديد جهات البلاد حول الوضعية المزرية للمستشفيات العمومية وتدخل الموفق الإداري في الإبان عبر الهاتف أو من خلال إجراء تنقلات ميدانية.

الإستنتاجات

لقد كشفت جائحة كوفيد 19 أنّ المنظومة الصحية أصبحت مترديّة وأنّ المستشفيات أصبحت في حالة سيئة من حيث البنية التحتية والمعدات والأدوية والتجهيزات وخاصة معدّات الأكسيجين وأسرة الإنعاش، كما أن الحادثة الأليمة للمصعد المعطل بجندوبة أكدت الوضعيّة المتردية **للمستشفيات العمومية بحيث أصبح الحق في الصحة المضمون بالدستور مجرد سراب.**

- غياب إستراتيجية وطنية لمجابهة الجوائح خاصة الصحية مثل جائحة كورونا.

- ما زال الإطار الطبي وشبه الطبي يشهد هجرة مكثفة إلى خارج الوطن مما أدى إلى نقص في مختلف انحاء البلاد في الكفاءات وفي الإختصاصات.

ـ النقص الفادح في الأدوية

ـ أثبتت جائحة كورونا أن العديد من المصحات الخاصة تسعى إلى إنتهاز المأسات الإنسانية للترفيع في مصاريف الإقامة والأدوية وتحقيق الأرباح على حساب صحة البشر.

التوصيات

ـ الإصلاح الجذري للمنظومة الصحية وإعداد استراتيجية وطنية.

ـ إنشاء مستشفى جامعي بكل ولاية وبكل جهة تشهد كثافة سكانية.

ـ تجهيز المستشفيات العمومية بالوسائل والمعدات الطبية اللازمة كالأكسجين وأسرة الإنعاش والأدوية بمختلف أنواعها وتوفير الإطار الطبي وشبه الطبي.

ـ الحد من هجرة الإطار الطبي وشبه الطبي إلى الخارج من خلال التحفيز وفي حالة التصميم على الهجرة وجب عليهم دفع مبلغ مالي لخزينة الدولة مقابل تكوينهم.

ـ إلزام المصحات الخاصة بالإنخراط في دعم المجهود الوطني لمجابهة الكوارث الصحية.

معضلة عدم تنفيذ الأحكام الإدارية

الملف عدد 189

جاء في هذا الملف أن العارض استصدر في 14 جويلية 2017 حكما عن المحكمة الإدارية يقضي بأن تؤدي له بلدية حمام الأنف عدة مبالغ بعنوان أجور مستحقة ومصاريف قانونية وأتعاب تقاضي، وقد أصبح هذا الحكم باتا وقام العارض بإعلام البلدية المذكورة به إلاّ أنه لم يتمكن من تنفيذه رغم المحاولات المتكررة.

في جوابها على تدخلنا افادت بلدية حمام الأنف بأنه سيتم خلاص المعني بالأمر عند توفر الاعتمادات. إلا أن تلك الإعتمادات لم تتوفر رغم مرور أربع سنوات كاملة وهو ما يعتبر مماطلة وتفصي من تنفيذ الحكم وهي نفس الإجابة المعتمدة من جلّ الإدارات.

الملف عدد 724

يذكر المعني بالأمر أنه استصدر عن الدائرة الإبتدائية بسيدي بوزيد للمحكمة الإدارية بتاريخ 13 جوان 2018 حكما يقضي بإلغاء القرار الصادر عن والي سيدي بوزيد بصفته رئيس اللجنة الاستشارية الجهوية للنقل بتاريخ 18 سبتمبر 2014 والقاضي برفض مطلب العارض الرامي إلى الحصول على رخصة نقل عمومي. وقد تأيد هذا الحكم إستئنافيا وقام العارض بإعلام المصالح المعنية به إلا أنه لم يتمكن من تنفيذه رغم عديد المحاولات.

كانت مساعي مصالح التوفيق بادئ الأمر لدى ولاية سيدي بوزيد للفت نظرها إلى الموضوع وقد جاء ردّها بما مفاده أنّ الولاية قامت بالطعن في الحكم بالتعقيب لدى المحكمة المختصة. وهو ما تمّ إعلام العارض به في إبانه.

غير أنه عاود الإتصال بنا وأمام تقديمه ما يفيد أنّ الحكم أصبح نهائيا قامت مصالح التوفيق بمكاتبة المصالح المختصة برئاسة الحكومة التي أجابت بما مفاده أنه تمت إحالة مكتوبنا إلى وزارة الداخلية باعتبارها الجهة المعنية بموضوع النزاع... وفي الأثناء وردت علينا عبر الفاكس عريضة جديدة من المعني بالأمر يؤكد فيها أنه وقعت جلسة جديدة للجنة الجهوية الاستشارية للنقل بسيدي بوزيد يوم 06 أكتوبر 2020 والسيد الوالي لم ينظر في ملفه ولم يمتثل إلى ما صدر بالحكم الإداري. حيث أجابت وزارة الداخلية إثر تدخلنا لديها بأنه تمّ إدراج ملف العارض ضمن أشغال اللجنة الجهوية التي سيتم تحديد موعد انعقادها إثر اكتمال أشغال اللجنة الجهوية المصغرة للنقل.

الملف عدد 864

في إطار متابعة عريضة أحد المواطنين، بشأن طلب المساعدة على رفع العراقيل التي حالت دون تنفيذ حكم إداري بات صادر لفائدته ضد بلدية سيدي بوزيد والقاضي بتمكينه من عدة مبالغ مالية.

جوابا على تدخلنا لديه جاء رد رئيس البلدية بما فحواه أن صعوبة الظرف الذي تمرّ به البلدية والمدينة والبلاد نتيجة لتداعيات جائحة كوفيد 19 لا تسمح بذلك. إذ تراجعت مداخيل البلدية إلى حوالي الثلث في

مقابل تزايد نفقاتها نتيجة للإعتمادات المخصصة لمجابهة الجائحة. وهو ما يجعل ميزانية البلدية عاجزة عن دفع آية تعويضات أو مبالغ اضافية، وتقترح إرجاء الاستجابة لوقت لاحق

وهو ما تمّ إعلام العارض به في إبانه، غير أنه عاود الإتصال بنا مؤكدا أنه تمّ الإتفاق على تقسيط المبلغ بعد موافقته على ذلك كتابيا غير أن البلدية لم تفي بإلتزامتها حسب قوله.

تولت مصالح الموفق الإداري مراسلة بلدية سيدي بوزيد مجددا ومراسلة وزارة الشؤون المحلية للمساعدة على رفع العراقيل لكن دون جدوى.

الملف عدد 290

تلقت مصالح الموفّق الإداري من أحد المواطنين عريضة جاء فيها بالخصوص أنّ المعني بالأمر استصدر مع مجموعة من زملائه في 01 نوفمبر 2018 حكما عن المحكمة الإدارية يقضي بإلغاء قرار إدماجهم الوجوبي من سلك موظفي الشركة التجارية لمنتوجات الصناعات التقليدية إلى سلك موظفي الصحة، وقد قام العارض بإعلام مصالح وزارة التجارة إلاّ أنه لم يتمكن من تنفيذه رغم المحاولة.

قامت مصالح التوفيق بالمساعي التوفيقية الضرورية لدى وزارة التجارة للفت نظرها إلى الموضوع. جاء ردّ السيد الوزير أن قرار الإلحاق الوجوبي لدى وزارة الصحة العمومية موضوع القضية المرفوعة صدر عن الوزير الأول، وأنّ وزارة التجارة والصناعات التقليدية سابقا، وإن كانت تمثل سلطة الإشراف بالنسبة لشركة "سوكوبا" التي كان العارضون يعملون

بها ووقع حلها، فإنها لم تصدر قرارات بشأن الوضعية الإدارية للقائمين بالدعوى حرية الطعن بالإلغاء أمام المحكمة الإدارية وهو ما حرصت على إبرازه والتأكيد عليه بكافة تقارير إجابتها في القضية إلا أنّ المحكمة الإدارية لم تأخذ بعين الإعتبار تلك الدفوعات.

الملف عدد 25

تلقت مصالح الموفّق الإداري عريضة جاء فيها بالخصوص أنّ المعني بالأمر استصدر في 04 ديسمبر 2015 حكما عن المحكمة الإدارية يقضي بإلغاء قرار الرفض الضمني المتولد عن سكوت رئيس النيابة الخصوصية لبلدية التضامن المنيهلة عن مطلب العارض الرامي إلى تنفيذ قراري الهدم الصادرين لفائدته بتاريخ 12 فيفري 2010 و02 جويلية 2011، وقام العارض باعلام البلدية إلاّ أنه لم يتمكن من التنفيذ رغم المحاولات.

وبتدخل مصالح التوفيق جاء بردّ رئيس البلدية بالخصوص أن البلدية أصدرت قرار هدم بتاريخ 12 فيفري 2010 وقرار ثان بتاريخ 02 جويلية 2011 وتولت تكليف أعوان الحرس البلدي لتنفيذ القرارات وإثر المعاينة الفنية تبين استحالة التنفيذ نظرا لتلاصق العقار موضوع قراري الهدم بالبناءات المجاورة بما من شأنه أن يتسبب لها في أضرار علاوة على عدم شغور الطابق الأرضي والطابق الأول من المحل المذكور.

كما أفادت أن المشتكى به قام برفع قضية لدى المحكمة الإدارية التي ألغت قراري الهدم المذكورين أعلاه.

عاودت مصالح التوفيق بعد دراسة هذا الردّ مكاتبة البلدية وأعلمتها بأنه خلافا لما ورد بمكتوبها المعني, فإن نص الحكم الصادر عن المحكمة الإدارية تحت عدد 122342 بتاريخ 2015 بخصوص طلب العارض الرامي إلى تنفيذ قراري الهدم الصادرين عنه بتاريخ 12 فيفري 2010 وبتاريخ 2 جويلية 2011 تحت عدد 290. يتضمن بأن الحكم المشار إليه أعلاه **لا يتعلق بإلغاء قراري الهدم** وإنما **يتعلق بإلغاء قرار الرفض الضمني المطعون فيه** المتولد عن سكوت رئيس النيابة الخصوصية لبلدية التضامن عن مطلب المدعي الرامي إلى تنفيذ قراري الهدم ودفع البلدية بتعذر التنفيذ نظرا لعدم شغور البناء ولما يمكن أن تحدثه أعمال الهدم من أضرار بالبناءات الملاصقة له فيه.

وقد جاء ردّ البلدية هذه المرة بما مفاده، أنه يتعذر التنفيذ وذلك للأسباب التالية:

- عدم شغور العقار المشمول بقراري الهدم إذ أنه يتكون من طابقين، طابق أرضي وطابق علوي وكل منهما يقطن به عائلة متعددة الأفراد.

- ان العقار المعني كائن بنهج ضيق به عقارات سكنية كلها متلاصقة وهو ما من شأنه أن يشكل خطرا على كافة العقارات الملاصقة وعلى السلامة الجسدية لبقية المتساكنين في حال تنفيذ قرار الهدم وبالتالي المس من استقرار مدينة التضامن وسلمها الإجتماعي.

- ستقع مراسلة السلط الجهوية قصد استشارتها في خصوص تبعات تنفيذ قرار الهدم.

أ- تنفيذ الأحكام الصادرة في مادة الضمان الإجتماعي بالنسبة لعملة الحضائر

الملف عدد 87

تقدمت إلى مصالح التوفيق مواطنة من مدينة وذرف ولاية قابس بعريضة جاء فيها بالخصوص أنّ المعنية بالأمر استصدرت في 06 جوان 2018 حكما في مادة الضمان الإجتماعي عن المحكمة الإبتدائية بقابس يقضي بإلزام المجلس الجهوي بولاية قابس في شخص ممثله القانوني بالتصريح بأجور المدعية عن فترة عملها لديه الممتدة من غرة أوت 1990 إلى 4 افريل 1995 وبأن يؤدي لفائدتها ولدى الدخيل الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة في شخص ممثله القانوني عدة مبالغ لقاء المساهمات المستوجبة وغير المدفوعة بعنوان التغطية الإجتماعية عن فترة المدة المذكورة وحمل المصاريف القانونية عليه وإخراج كل من المكلف العام بنزاعات الدولة في حق وزارة الصحة وصندوق الضمان الإجتماعي من نطاق المطالبة، ورغم المحاولة فإنها لم تتمكن من تنفيذ حكمها.

وبعد التدخل والتذكير جاء برد ولاية قابس أن الولاية سجلت عديد الملفات المتعلقة بأحكام تخص نظام التغطية الاجتماعية حيث تعذر الخوض في تسوية هذه الوضعيات وذلك بعد أن تم تداول هذه النقطة بتاريخ 19 مارس 2019 ضمن الدورة العادية لسنة 2019 لأعمال النيابة الخصوصية للمجلس الجهوي. كما تمت بتاريخ 23 أفريل 2019 مراسلة كل من مصالح رئاسة الحكومة، وزارة التنمية والتعاون الدولي، وزارة الداخلية، وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الشؤون المحلية والبيئة، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية للنظر

في معالجة هذه الملفات باعتبار وأن ملف الحضائر له بعد وطني ويتجاوز الإمكانيات المالية للمجلس الجهوي.

الملف عدد 723

اتصل مواطن بمصالح الموفق الإداري ملتمسا التدخل لفائدته لدى الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية حتى يتمّ النظر في تنفيذ الاحكام الصادرة لفائدته في الطورين الإبتدائي والإستئنافي والتي نصت على مايلي،

- إعتبار الأقدمية العامة في العمل 25 عاما و 6 أشهر، عوضا عن 24 عاما.

- تفعيل الإرتقاء من الصنف السابع إلى الصنف الثامن ودفع المتخلدات عن الفترة من سبتمبر 1992 إلى حدود سنة 2000 تاريخ تقديمه الشكاية إلى المحكمة الإدارية.

مؤكدا أن مصالح الصندوق لم تقم بتسوية وضعيته وفقا للتفصيل المذكورة أعلاه.

وقد جاء ردّ الصندوق على تدخلنا في وقت قياسي في نفس شهر التدخل، حيث أفاد بما يلي :

- تم ضم فترات العمل المتراوحة بين غرة جانفي 1967 وموفى جوان 1972 واحتسابها ضمن الأقدمية الصالحة في التقاعد في تاريخ إحالة المعني بالأمر على التقاعد لبلوغه السن القانونية بداية من غرة جوان 1992. تمت تصفية جرايته طبقا للبيانات المضمنة بقائمة الخدمات المعدة في الغرض من قبل المؤسسة المشغلة سابقا على أساس رتبة عامل صنف 7 وأقدمية جملية في التقاعد ضبطت بـ 24 سنة وشهرين مفصلة كما يلي :

- خدمات فعلية وقع ضمها من 01/01/1967 إلى 30/06/1972.

- خدمات خضعت فعليا للحجز بعنوان التقاعد من 01/07/1973 إلى 31/05/1992

وقد خولت للمعني بالأمر هذه الأقدمية حق الانتفاع بجراية حددت نسبتها بـ 58,5٪

- تم منذ شهر أوت 1992 مراجعة جراية المعني بالأمر على أساس الصنف الثامن عوضا عن الصنف السابع كما تم خلال نفس الشهر صرف المخلفات الراجعة للعارض بهذا العنوان لشهري جوان وجويلية 1992. وبالتالي فقد استوفى بذلك جميع حقوقه في التقاعد.

واستنادا على اعتراض تقدم به المعني بالأمر على هذه الإجابة، عاودت مصالح التوفيق مساعيها التوفيقية لدى الصندوق، إلا أنّ هذا الأخير تمسّك بذات الإجابة.

- في ما يلي ندرج جدولا حول مآل الملفات المتعلقة بتنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة:

الهيئات	عدد الحالات	حالات مسوّاة	النسبة %	حالات الرفض	النسبة %	المتابعة %	النسبة %
الوزارات	56	11	17.64	13	23.21	32	57.14
الولايات	19	04	21.05	06	.5731	09	47.36
البلديات	18	05	27.72	06	33.33	07	38.88
الصناديق	04	03	75	01	25	00	00.00
الهيئات والشركات العموميّة	17	05	29.41	05	29.41	07	41.17
المجموع	114	28	24.56	31	27.19	55	48.24

الإستنتاجات

إن أغلب ردود الإدارة غير معللة وغير مقنعة وتهدف في الأساس إلى التفصي من تنفيذ الأحكام الصادرة ضدها. إنّ الجدول المدرج آنفا يبين أن نسبة الإنجاز المتعلقة بتنفيذ الأحكام لم يتجاوز 24.56 بالمائة أما حالات الرفض فقد بلغت 27.19 بالمائة نصفها رفض غير مبرر أما الملفات التي بقيت رهن المتابعة ولم يقع فصلها رغم التذاكير المتعددة فقد بلغت 48.24 بالمائة أي قرابة نصف الملفات الواردة على مصالح الموفق الإداري.

التوصيات

لقد أوردنا بالتقرير السنوي عدد 26 وما سبقه عديد التوصبات التي تلزم الإدارة باحترام القرارات والأحكام القضائية وتقلص من معاناة المتقاضين وتدعم ثقتهم في القضاء ونتمسك بتلك التوصيات ولا فائدة من إعادة التنصيص عليها.

ب- المرفق القضائي

الملف عدد 245

تقدم مواطن من ولاية القصرين بعريضة إلى مصالح الموفق الإداري يلتمس بمقتضاها التدخل لفائدته قصد معرفة مآل القضية الجنائية المتعلقة بابنه الموقوف بالسجن المدني بمدنين.

وجوابا على تدخلنا أفاد وزير العدل أن ابن العارض كان قد أحيل من طرف دائرة الاتهام بمحكمة الاستئناف بمدنين بموجب قرارها عدد 11129 بتاريخ 20 أوت 2019 بحالة إيقاف على الدائرة الجنائية بالمحكمة

الابتدائية بمدنين لمقاضاته من أجل تكوين وفاق قصد الاعتداء على الأملاك والسرقة من داخل محل مسكون باستعمال التسور والخلع، والقضية معينة لجلسة يوم 17 نوفمبر 2020.

كما أفاد السيد الوزير أنه تجدر الإشارة أن ابن العارض كان قد أفرج عنه بجلسة يوم 07 ماي 2020.

الملف عدد 1022

تلقت مصالح الموفق الإداري من مواطن عريضة تفيد بأنه تولى بواسطة محاميه استئناف حكم طلاق صادر عن المحكمة الإبتدائية بسوسة وقد مرّ على تاريخ الطعن عدّة أشهر ولم يتمكن من معرفة مآله.

وفي ردّه على مراسلة الموفق الإداري حول مآل تلك القضية وتعيين جلسة لها، أرجع السيد الرئيس الأول لمحكمة الإستئناف بسوسة المراسلة مطالبا بتوضيح السند القانوني الذي يخوّل للموفق الإداري التدخل في مثل هذه الحالات وهو ما تم توضيحه للجهة المعنية بناء على النصوص القانونية المنظمة لمصالح الموفق الإداري.

الملف عدد 358

تلقت مصالح الموفّق الإداري من مواطنة قاطنة بولاية سليانة عريضة جاء فيها بالخصوص أنّ ابنها محال على القطب القضائي لمكافحة الإرهاب وقد صدر في شأنه قرار إيداع في قضية تحقيقية، وقد تولى السيد حاكم التحقيق إصدار مكتوب لعرض المعني بالأمر على الفحص الطبي وأرسل ذلك المكتوب إلى السيد المدير العام لمستشفى الرازي وإلى السيد

المدير المعام بالسجن المدني بالمرناقية منذ 30 سبتمبر 2019 لنقل الموقوف إلى مستشفى الرازي قصد إجراء الإختبار الطبي غير أنه ولحدّ التاريخ لم يتم إجراء اللازم بقولها.

في مدّة زمنية وجيزة جاء ردّ ثان من وزارة العدل تضمن أنه تمّ عرض إبن العارضة يوم 04 جوان 2020 على لجنة طبية مختصة بمستشفى الأمراض النفسية والعقلية بالرازي كما أن ابن العارضة مازال موقوف على ذمة السيد قاضي التحقيق لدى المحكمة الابتدائية بتونس.

الإستنتاجات

إن وزارة العدل وجلّ المحاكم تتعامل إيجابيا مع مراسلات الموفق الإداري المتعلقة بالإدارة القضائية كمعرفة مآل شكاية أو مآل قضية أو المطالبة بالإسراع بالبت في قضايا طال نشرها أو رقن حكم صادر منذ مدة أو إجراء بحث حول عريضة تتعلق بفقدان مؤيدات أو ملفات من المحكمة.

وما يلفت الانتباه أن بعض القضاة ليسوا على دراية بدور الموفق الإداري ومجالات تدخله لمساعدة المتقاضين في الحصول على المعلومة اللازمة حول ملفاتهم القضائية وشكايتهم الجزائية مثل السيد الوكيل العام لدى محكمة الإستئناف بسوسة الذي يطالب بالسّند القانوني الذي يسمح للموفق الإداري معالجة الملفات المتعلقة بالإدارة القضائية.

التوصيات

إن الأمر عدد 1126 لسنة 1996 والصادر بتاريخ 15 جوان 1996 والمتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله وبضبط التنظيم الإداري والمالي

لمصالح الموفق الإداري. يحجر على الموفق الإداري التدخل في قضيّة جارية أو المطالبة بمراجعة حكم إلا أنه يتيح للموفق الإداري التدخل في مسار الإدارة القضائية وتقديم التوصيات اللازمة. لذلك لابدّ من تنقيح ذلك الأمر وذلك بتوضيح كيفية تدخل الموفق الإداري في الإدارة القضائية لأن تدخله يساعد المتقاضي على معرفة مآل ملفاته ويحميه من التعسف الإداري.

الحوكمة الإدارية ومكافحة الفساد

إنّ الإدارة التونسية أصبحت تشكو من عدّة إخلالات أهمّها تفشي ظاهرة الفساد في عديد القطاعات خاصة الحيوية منها كشركة الفسفاط أو الإدارة العامة للديوانة... كما تشكو الإدارة من ضعف الحوكمة كغياب الشفافية وانعدام المساءلة وتكريس ظاهرة الإفلات من العقاب وعدم تبني استراتيجية إصلاح شاملة وجوهرية.

أ- مكافحة الفساد الإداري

الملف عدد 789

تلقت مصالح الموفق الإداري عن طريق الفاكس عريضة تمحورت حول التبليغ عن شبهة فساد تخص بلدية سبيطلة موضوعها التلاعب بعقار على ملك الدولة.

تولت مصالح التوفيق إحالة هذه العريضة على وزارة أملاك الدولة ولم تتلقى جوابا لحدّ كتابة هذا التقرير رغم التذاكير، كما قامت بتوجيه نسخة من العريضة على الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد.

الملف عدد 795

وردت على مصالح التوفيق عريضة من مواطن يبلغ بمقتضاها عن شبهة فساد بشركة "البنيان"، تمت إحالتها إلى الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد قصد إجراء أبحاث وما يتعين في الغرض.

لم تتلقى مصالح التوفيق أي ردّ من الهيئة حول مآل الشكاية علما بأن المصالح المركزية والجهوية تتلقى سنويا عديد العرائض موضوعها شبهات فساد تتعلق بالأعوان أو الإطارات التابعة للمؤسسات التي تدير مرافق عمومية وتحيلها على الجهات المعنيّة.

الإستنتاجات

مثلما لاحظنا في التقرير السنوي عدد 26 فإن الإرادة السياسية لمقاومة الفساد مفقودة كما أن الإدارة لا تتفاعل إيجابيا مع العرائض الواردة عليها والمتعلقة بشبهات فساد أو تضارب مصالح.

لمكافحة الفساد لا بدّ من اعتماد الشفافية وإعتماد الإدارة الإلكترونية للحد من التدخلات في المعاملات الإدارية.

إنّ الفساد عبارة عن مرض عضال لا يمكن القضاء عليه إلا بالاستئصال.

التوصيات

- لا بدّ من توفر إرادة سياسية صادقة لقطع دابر الفساد ومعالجة أسبابه وإزالة جذوره كتفعيل القانون عدد 46 لسنة 2018 المتعلق بالتصريح على المكاسب والمصالحة ومكافحة الإثراء غير المشروع وهو قانون من شأنه أن يكشف مصادر الثروات والتمويلات المشبوهة لمساءلة أصحابها ومحاسبتهم شرط ألا يستعمل لتصفية الحسابات والتنكيل بالخصوم السياسيين بل لتطهير البلاد من منظومة الفساد ومن الفاسدين والقطع مع الإفلات من العقاب.

توحيد هياكل التفقد والرقابة في جهاز واحد وإخراجها من الوزارات وتمكينها من الموارد البشرية والمادية اللازمة للقيام بواجبها.

ب- الحوكمة الإدارية

وردت على مصالح الموفق الإداري عديد الإشعارات والتظلمات من المواطنين حول تقاعس الأعوان والموظفين بعديد الإدارات والمؤسسات العمومية عن أداء واجبهم خاصة بعد انتشار وباء كورونا وخلال إقرار الحجر الصحي الشامل أو حتى بعده حيث لم يتطور العمل الإداري بصفة ملموسة في اتجاه تكريس العمل عن بعد واستخراج الوثائق وإرسالها عبر البريد الإلكتروني وكذلك استخلاص الأجور والمنح وخلاص معاليم استهلاك الماء والكهرباء و الاداءات بمختلف أنواعها ومعاليم الجوالان وغيرها من الدفوعات. حيث بقيت الطوابير طويلة ومملة وناقلة للعدوى بجل المؤسسات التي تدير مرافق عمومية كالبريد والقباضات المالية والبلديات وفروع الشركة التونسية للكهرباء والغاز وفروع الديوان الوطني للتطهير والشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه وإدارات الملكية العقارية والمحاكم والصناديق الاجتماعية.

لقد تمت الإشارة صلب التقارير السنوية السابقة أن عديد الادارات والمؤسسات العمومية لا تتعامل بجدية مع مطالب المواطنين ولا تمكنهم من المعلومة في إبانها وقد وصل الأمر ببعض الإدارات إلى المماطلة في إجابة مصالح الموفق الإداري بل أن بعضها يخير الصمت ولا يتفاعل جديا مع مؤسسة التوفيق. إن هذا العدد محدود إلا أنه مثير للقلق لذلك أحدث الموفق

الإداري تطبيقة تمكنه من معرفة مدى تفاعل المؤسسات العمومية مع مراسلاته وأعد سنة 2019 جدولا تفصيليا تضمن أن نسبة استجابة وزارة الشؤون الإجتماعية بلغت 91 % في حين كانت نسبة إستجابة رئاسة الحكومة 8 %.

وفي بادرة أولى من نوعها واعتمادا على الإحصائيات الرسمية لمؤسسة التوفيق قرر الموفق الإداري تكريم المؤسسات العمومية التي تفاعلت أيجابيا معها وشمل التكريم المؤسسات المركزية (وزارة الشؤون الإجتماعية، الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية والصندوق الوطني للضمان الإجتماعي) المؤسسات الجهوية (ولاية تونس)، والمؤسسات المحلية (بلدية قليبية) وتم تنظيم حفل تكريم بمقر جامعة تونس للتعليم مدى الحياة.

أما بالنسبة لسنة 2020 فإن الإحصائيات الرسمية أثبتت أن المؤسسات العمومية التي تفاعلت إيجابيا هي وزارة الشؤون الاجتماعية بنسبة 90 % ووزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري بنسبة بلغت 89 % تليها ولاية سيدي بوزيد سنبة 91 % وكل من الصندوق الوطني للتأمين على المرض والشركة التونسية للكهرباء والغاز وبلدية تونس بنسبة 63 %، أما رئاسة الحكومة فلم ترتفع نسبة تجاوبها مع مصالح التوفيق سوى من 8 إلى 15 % فقط.

التوصيات

- **تعميم الإدارة الإلكترونية مركزيا وجهويّا ومحليّا**
- **التحفيز عن العمل الإداري عن بعد بالإعتماد على التقنيات الحديثة وجعلها مواكبة لتحديات وتطلعات الفترة الحالية وهو ما يوفر الإقتصاد في**

الموارد المالية ويقلص من الدفعات واستهلاك الطاقة ويوفر على المواطن مصاريف ومعاناة التنقل.

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

- تحفيز المواطنين باعتماد الدفع الإلكتروني من خلال إقرار نسبة تخفيض على فواتيرهم وتصاريحهم.

- الحرص على تخفيض تكلفة الوظيفة العمومية من خلال تعميم وإجبارية الإدارة الإلكترونية.

- وضع معايير موضوعية ودقيقة لتقييم أداء الموظف وإعتمادها عند الترقية حتى تكون مبنيّة على الكفاءات وليس على الولاءات والانتماءات الحزبية أو العشائريّة.

- تحديث الإدارة يجعلها إدارة تنظيم وضوابط بدلا من إدارة التعليمات والتقدير الشخصي.

- تحسين الاعمال الرقابية لمختلف أجهزة الرقابة والسعي إلى إحكام التنسيق بينها.

- تجذير قيم العمل والنزاهة والحياد والانضباط والاستجابة بما يساهم في ترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة والمحاسبة. وهو ما يقطع مع المحسوبية والرشوة وعقلية التراخي وإهدار المال العام.

- الرفع من كفاءة الأعوان والموظفين وتحسين مستمر للقدرات البشرية عبر الرسكلة والتكوين المستمر وضبط حوافز لذلك تقطع مع الترقية الآلية.

- تحسين الاستثمار في العنصر البشري وذلك بتخليص الإدارات من الأعوان والإطارات الزائدة عن حاجياتها في إطار إعادة التوظيف عملا بالقاعدة من لا يساعد يعطل إجراء تحقيق في الانتدابات بالمؤسسات العمومية والتي تمت بناءا على الولاءات ضربا للكفاءات ومبدأ تكافؤ الفرص.

- إحكام الشفافية في المناظرات والصفقات والحدّ من البيروقراطية لإضفاء المرونة اللازمة والقانونية.

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

- دعم قدرات مكاتب العلاقة مع المواطن وتوسيع مجال عملها وتمكينها من الموارد البشرية واللوجستية والتجهيزات والمعدات اللازمة لأداء واجبها وإحكام التنسيق بينها وبين المكتب المركزي برئاسة الحكومة.

- نشر التحقيقات التي تقوم بها هياكل الرقابة وكذلك تقارير الهيئات المستقلة بما في ذلك الموفق الإداري بالرائد الرسمي على غرار ما هو معمول به بعديد البلدان.

ج- ضعف التنسيق بين المصالح الوزارية

الملف عدد 763

تلقّت مصالح الموفق الإداري من مواطن من سكان ولاية زغوان، عريضة جاء فيها بالخصوص أنّ المعني بالأمر تقدم بمطلب إلى السلط الأمنية بزغوان قصد الحصول على بطاقة عـ3ـدد لإتمام ملف انتدابه وإجراءات تعاقده مع مؤسسة بنكيّة، غير أنه لم يتحصل على مبتغاه على حدّ قوله.

وبتدخلنا لدى المصالح المختصة بوزارة الداخلية جاء بردّها بالخصوص أنّه بدراسة الوضعية الجزائية للعارض تبيّن أنه تعلقت به قضية ذات صبغة إرهابية رسمت تحت عدد 34888/18 بتاريخ 2 مارس 2015 لدى المحكمة الابتدائية بتونس، لم يرد مآلها إلى المصالح المعنيّة.

وبعرض جواب الإدارة على المعني بالأمر افاد بأنّ القضيّة الجزائية تم الحكم فيها بعدم سماع الدعوى.

كما وردت على مصالح الموفق الإداري عدة تظلمات من محامين ومتقاضين حول مآل قضاياهم التي كانت منشورة خلال فترة الحجر الصحي الشامل أو حتى بعده إذ كثيرا ما تعطل العمل بعديد المصالح وأصبح المتقاضون يجهلون مآل ملفاتهم.

الإستنتاجات

إنّ عدم تحيين المعطيات المتعلقة بالسجل العدلي للمواطن بسبب عدم التنسيق بين مصالح وزارة الداخلية ووزارة العدل يؤدي حتما إلى

التعسف الإداري والمسّ من الحقوق المشروعة كالحق في العمل بتعلة وجود قضيّة جزائيّة جارية والحال أن تلك القضية تمّ الحكم فيها بالبراءة ولم تتولى مصالح وزارة العدل تبليغ ذلك إلى المصالح المعنية بوزارة الداخلية.

غياب آلية ناجعة تمكن المحامين والمتقاضين من معرفة مآل شكياتهم وملفاتهم القضائية عن بعد والإقتصار على المعلومات التي تقدمها كتابة المحاكم والتي تكون غالبا غير محيّنة أو غير مدرجة بالإعلامية. كما أنّ المنظومة الالكترونية المعتمدة من قبل وزارة العدل غير محيّنة.

التوصيات

يجب إحكام التنسيق بين وزارتي العدل والداخلية وذلك بتوفير المعلومات حول الأحكام والقرارات القضائية من الهيئات العدلية إلى مصالح وزارة الداخلية في الإبان ودون تأخير.

المحافظة على الأرشيف القضائي وحمايته أثناء الولوج إليه حتى لا يقع إتلاف بعض محتوياته.

إرساء منظومة معلوماتية متطورة تمكن المحامين والمتقاضين من الولوج إليها للوصول إلى المعلومة بسهولة ومعرفة مآل ملفاتهم المدنية والجزائية والإدارية والعقارية والاقتصادية والمالية.

إلحاق الشرطة العدلية بوزارة العدل.

د- معالجة بعض الملفات الخارجة عن اختصاص مصالح التوفيق وتفاعل الإدارة إيجابيا في اتجاه تسويتها

الملف عدد 361

تقدم مواطن إلى مصالح التوفيق مدليا بعريضة جاء فيها بالخصوص أنه كان يشغل خطة مدير دار الشباب بمنزل بوزيان، وعلى إثر خلاف تسببت فيه إحدى الموظفات بدار الشباب تمت نقلته تحفظيا إلى دار الشباب بالمكناسي وتمت إحالته على مجلس التأديب الذي تولى بتاريخ 12 مارس 2020 حفظ الملف. كما أن المحكمة أصدرت في شأنه بتاريخ 11 أفريل 2020 حكما بعدم سماع الدعوى العامة والتخلي عن الدعوى الخاصة وعلى أساس ذلك فهو يلتمس إنصافه بإرجاعه إلى سالف خطته بدار الشباب منزل بوزيان، خاصة وأن الطرف الثاني للنزاع وقع التراجع في نقلتها.

وجوابا على تدخلنا لدى وزارة الشباب والرياضة والإدماج المهني رغم أنّ المسألة خارجة عن إختصاص مصالح التوفيق، أفادت بأنه قد تمت تسوية وضعية المعني بالأمر وذلك بإعادة تكليفه بمهام مدير دار الشباب بدون مركز إقامة بالمندوبية الجهوية للشباب والرياضة بسيدي بوزيد.

الملف عدد 85

جاء بملف أحد المواطنين أنه متصرف بالمركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا النووية وقع إعلامه من طرف الإدارة باعتباره متخليا عن وظيفته بالمركز لغياب غير شرعي، قد قام بمراسلة المركز في عدة مناسبات تبريرا لفترة الغياب المعتمدة خاصة أنها كانت لأسباب طارئة وقاهرة خارجة عن إرادته حسب قوله، و يلتمس إستعمال المرونة التي يسمح

بها القانون قصد تسوية وضعيته وإرجاعه إلى سالف عمله. عالج الموفق الإداري هذا الملف المتعلق بالمسار المهني رغم أنّ المسألة خارجة عن اختصاصه.

وقد جاء بردّ المركز أن مصالحه المختصة تقترح أن يتقدم المعني بالأمر بملف مكتمل الشكل والمحتوى و يعرض هذا الملف على أنظار لجنة خاصة تتكون للغرض وتضم:

- ممثل عن مؤسسة الموفق الإداري
- ممثل عن رئاسة الحكومة (وحدة متابعة تنظيم المؤسسات والمنشآت العمومية)
- ممثل عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي باعتبارها سلطة الإشراف
- ممثل عن المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا النووية.

ويفوض لهذه اللجنة اتخاذ ما تراه صالحا في شأن العارض، وسيلتزم المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا النووية بإنفاذ ما توصي به هذه اللجنة.

وهو ما تمّ القيام به بالمصالح المركزية للموفق الإداري بتاريخ 23 جوان 2020 وحصل الاتفاق بين جميع الأطراف على تسوية هذه الوضعية وإنصاف العارض بإرجاعه إلى عمله.

الاستنتاجات :

- اجتهد الموفق الإداري في معالجة بعض الملفات المتعلقة بالمسار المهني والتي هي خارجة عن اختصاصه لما إتضح له أنّ تلك الملفات تحتوي على تجاوزات وتعسف من قبل الإدارة.

ـ تفاعلت الإدارة إيجابيا مع مصالح الموفق الإداري سواء بتمكينه من المعلومات أو تفويضه للتوفيق بين الطرفين

ـ إن تدخل الموفق الإداري في المسار المهني للموظف العمومي من شأنه أن يؤدي إلى تفادي وإصلاح الأخطاء الإدارية والحدّ من تعسف الإدارة تجاه منظوريها أو بإيجاد حلّ صلحي في إطار القانون والعدل والإنصاف بين العون والإدارة.

التوصيات :

تنقيح القوانين والأوامر المنظمة لمصالح الموفق الإداري وذلك بتمكين المؤسسة من معالجة الملفات المتعلقة بالمسار المهني قصد الحد من تعسّف الإدارة وتقليص من عدد القضايا المعروضة على المحكمة الإدارية.

الحقوق الثقافية والتربويّة

الحقوق التربوية والثقافية

الحق في التعليم والحقوق الثقافية مكفولة بدستور الجمهورية التونسية بمقتضى الفصلين 39 و42 منه، وفي هذا الإطار فقد وردت على مصالح التوفيق خلال سنة التقرير هذه عدة عرائض في هذا الإتجاه نورد عليكم عيّنة منها.

الملف عدد 762 :

وردت على **مصالح الموفق الإداري** عريضة من باحثة متعاقدة بكلية الطب تلتمس فيها التدخل لدى مصالح وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قصد مزيد التحري والتثبت في النتيجة المعلنة لمناظرة إنتداب أستاذ مساعد بالتعليم العالي في إختصاص معالجة الإشارة والصورة لسنة 2018. وذلك على إثر تفطنها لعديد الأخطاء في الأعداد المسندة لها إستنادا إلى شبكة التقييم المعدة من لدن أعضاء اللجنة المكلفة بالمناظرة، وذلك في ضوء **محضر المداولات النهائي** الخاص بملف ترشحها حيث أسند إليها عدد **69,025** من مائة (مرتبة 6) بينما يفترض أن تحصل على **80** نقطة من مائة لتكون صاحبة المرتبة الأولى.

وتتمثل هذه الأخطاء حسب ما هو مبين ومفصل بعريضتها وبالوثائق المرفقة في ما يلي :

- تحصلت على عدد 2,5 عوضا عن 9 من عشرة في جدول الملتقيات الدولية "communications " خلافا للعدد الحقيقي للمداخلات.

- تحصلت على عدد 11,72 في عقود التدريس عوضا عن 14 نقطة والحال أنها درست سنتين متتاليتين في المعهد الوطني للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا كباحث متعاقد مسجل بالدكتوراء.

- تحصلت على عدد 1,33 في المشاريع عوضا عن 4 نقاط من عشرة في بحث أول يتعلق بمرض السرطان وبحث ثاني يتعلق بالجينات البشرية.

- تحصلت على عدد 1 عوضا عن 2 في إحتساب عدد نشاطات إدماج داخل الحياة الجامعية وتفيد العارضة أنها ساهمت في تنظيم ملتقيين (02).

- تحصلت على عدد 4.5 عوضا عن 5 نقاط من عشرة في تقييم سند بيداغوجي شخصي.

- تحصلت على عدد 9.7 فقط على 20 نقطة في المناقشة والتمكن البيداغوجي وذلك بالرغم من ملاحظة "حسن " لمقرري اللجنة

- تحصلت على عدد 1 عوضا عن 2 بالنسبة للنقاط المتعلقة بالماجستير وتفيد العارضة أنها متحصلة على ماجستير قديم بنظام سنتين ومتخرجة بملاحظة حسن جدا.

تمت مراسلة الوزارة ولم يرد جوابها إلى حدّ كتابة هذا التقرير.

الإستنتاجات :

كان على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الإسراع في الإجابة على العريضة قصد إقناع المتظلمة بصحة الأعداد المسندة إليها أو إنصافها وذلك بإصالح الأخطاء المرتكبة ضدها وتمكينها من الأعداد الصحيحة التي تستحقها حتى لا تصبح المناظرات محل شك وتذمر وريبة.

الملف عدد 512 :

وردت على مصالح التوفيق عريضة عن مواطن قاطن بولاية **مدنين** يلتمس فيها التدخل لدى المعهد الوطني للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا بتونس قصد تمكين إبنته من شهادة مهندس في اختصاص كيمياء صناعية وذلك على إثر ضياع تقرير اللجنة العلمية التي تولت مناقشة بحث ختم الدروس بتاريخ 08 ماي 2019 والتصريح بنجاح إبنته بملاحظة حسن جدا.

وقد تعذر على المعنية بالأمر الحصول على شهادتها العلمية بسبب ضياع التقرير المذكور بالرغم من ترددها في عديد المناسبات على مكتب التربصات وأبحاث ختم الدروس بالمعهد. وهو ما كلفها خسارة سنة كاملة حسب قولها.

وجوبا على تدخلنا أفاد السيد مدير المعهد بما مفاده أنه عملا بالنصوص القانونية المتعلقة بنظام الدراسات والإمتحانات والتربصات وشروط إسناد الشهادة الوطنية لمهندس في العلوم التطبيقية والتكنولوجيات بالمعهد المذكور فإنه لا يمكن إسناد هذه الشهادة إلى حين مصادقة اللجنة العلمية على التربص.

الملف عدد 624

وردت على مصالح الموفق الإداري عريضة من تلميذة في البكالوريا تلتمس فيها التدخل لدى مصالح وزارة التربية، قصد الإذن بإجراء تحقيق في إتهامها بالغش في مادة العربية في امتحان البكالوريا شعبة العلوم التجريبية بمعهد القصرين ورفتها من قبل وزارة التربية بحجة الغش في الإمتحان منذ الدورة الأولى وتفيد العارضة أن الاتهام بالغش تعلق

بالفقرة الاخيرة في مادة العربية والتي كانت قد اطلعت عليها مسبقا في فضاء الانترنات بتاريخ 07 ماي 2020 على الساعة 14 و19 دق على حسن نية وعلى سبيل المراجعة ومزيد إثراء رصيدها اللغوي (مثل ما هو مدون ومثبت بصورة مرفقة من الفايسبوك). وليس هناك أي دليل مادي أو وسيلة غش أثناء الامتحان تثبت حالة التلبس. كما أنه ليس لها ادنى سوابق أو ما يدعو التجاءها للغش باعتبار حسن سلوكها وتفوقها في الدراسة مثلما يثبت ذلك ملفها الدراسي وجداول أعدادها وشهائد الشرف والتقدير التي تحصلت عليها في مشوارها الدراسي.

واعتبارا لما تمثله هذه الحادثة من انعكاسات وأثار سيئة على مستقبل هذه التلميذة تمت مراسلة وزارة التربية.

وجوابا على تدخل مصالح التوفيق جاء برد السيد الوزير ما مفاده أنه استنادا إلى قراره المؤرخ في 25 سبتمبر 2020 فقد تم تكليف لجنة للتحري والتدقيق في وضعيات الغش الخاصة بموضوع فقرة مادة العربية (للشعب العلمية) خلال إمتحان الباكلوريا دورة 2020 وسوف يتم الإبلاغ بنتائج البحث في الإبان.

إلا أنه لحد كتابة هذا التقرير لم يقع إبلاغ العارضة ومصالح الموفق الإداري بنتائج أعمال اللجنة.

الإستنتاجات :

من غير المعقول أن تتأخر اللجنة كثيرا في التحري والتدقيق ولا تسرع في تقديم تقريرها حتى تتضح الحقيقة، فإن ثبت الغش تنال العارضة

العقاب الذي تستحقه وذا انتفى الغش يتم إنصاف العارضة حتى لا يتم القضاء على مستقبلها. إنّ عديد العرائض التي وردت على مصالح الموفق الإداري تتعلق بنفس الموضوع.

التوصيات :

على السلطة السياسية السعي جديا وفوريا إلى إصلاح المنظومة التربوية لتحقيق الإنتقال الثقافي لأنه دون ثقافة يصبح الإنتقال الديمقراطي سياسيا واقتصاديا مجرد خرافة.

ويعتبر التعليم أحد أبرز رهانات الصراع الفكري والسياسي في مختلف أرجاء المعمورة لذلك فإن إصلاحه وتطويره يكتسي صبغة هامة باعتباره يصنع أجيال المستقبل.

فإذا كان الإصلاح جيدا فإنه يصنع أجيال للبذل والعمل وإذا كان أعرجا فإنه يصنع أجيال كسل وفشل. ولا بدّ أن يكون الإصلاح الجوهري في إطار تشاركي من خلال حوار وطني يضم أهل الاختصاص من خبراء وأساتذة ومعلمين وممثلي الإدارات المركزية والجهوية المسؤولية عن الثقافة والتربية والتكوين.

الحقوق العمرانيّة والبيئيّة

الحقوق العمرانية والبيئية

التحديات والرهانات

تكتسي الحقوق العمرانية والبيئية حيزا هاما من عمل مصالح الموفق الإداري وهي تشتمل على العرائض المتصلة بالمسائل العمرانية والبيئية بما في ذلك المسائل العقارية. بحكم ترابطها العضوي. حيث بلغت نسبة الملفات التي تم تناولها بالدرس في سنة 2020 في هذه المجالات : **22%** (336/ 1522) منها 12% عمراني و8 % عقاري و 2 % بيئي وذلك بزيادة حجم الملفات بنسبة 3 % مقارنة بسنة 2019 : **19%** (321/ 1697). وهو ما يبرز مدى الإشكاليات والإخلالات العمرانية والبيئية التي تفاقمت خاصة منذ سنة 2011 لتسجل أرقاما مفزعة حول تفشي ظاهرة

البناء الفوضوي والتوسع العمراني في أحواز المدن على حساب الأراضي الفلاحية. حيث بلغت التجمعات السكنية الغير منظمة 1400 حي شعبي وبناء ما يزيد على 350 محل بدون ترخيص قانوني مما جعل نسبة البناء الفوضوي تتجاوز 40% من النسيج العمراني في كامل البلاد.

وقد تعرضنا في تقريرنا السابق لسنة 2019 بالتحليل المستفيض لأسباب ومسببات حالة التردي البيئي والعمراني ومعضلة البناء الفوضوي الذي إكتسح المدن والسواحل.

وابرزنا من خلاله أن السبب الرئيسي لإنفلات هذه الظاهرة هي إنعدام التنسيق والإنسجام والتكامل في السياسات والقوانين والتراتيب العمرانية والبيئية بين مختلف الهياكل العمومية والمتدخلين العموميين وكذلك تعقد وتشعب القوانين والإجرءات الإدارية في كل ما يتصل بأمثلة التهيئة العمرانية والتقسيمات العمرانية ورخص البناء وتداخل عديد الأطراف. وكذلك الإشكاليات العقارية التي تعتبر من بين أهم الأسباب الرئيسية للبناء الفوضوي. من حيث طول وتعقد إجراءات المسح العقاري وترسيم العقارات وتطهير السجلات العقارية والخروج من حالة الشيوع مما يعيق الحصول على شهائد الملكية وعدم القدرة على السيطرة والتحكم في تطور النسيج العمراني.

مما أفرز مشهدا عمرانيا غير متناسق وغير منسجم في غياب أهم المرافق الحيوية والبنى التحتية الضرورية، متسما بالهشاشة الإجتماعية وضعف الإندماج الإقتصادي. نتيجة لسياسات إقتصادية ركزت أغلب

المنشآت الإدارية والصحية والتعليمية و الأقطاب الصناعية والسياحية بالعاصمة والسواحل وأهملت الجهات الداخلية وخاصة القطاع الفلاحي الذي يمثل الركيزة الأساسية للإقتصاد التونسي وما يمثله من فرص إستثمار وتنمية ومن طاقة إستيعاب كبيرة لليد العاملة. بما ساهم في إستفحال ظاهرة النزوح من الأرياف إلى المدن والجهات الساحلية بحثا عن الشغل. والعزوف عن الأعمال الفلاحية والتشبث بالأرض.

وقد اسهم التنظيم الإداري المركزي والمنوال التنموي الذي تم إعتماده، في هذا المنحى الذي تفاقم منذ ثمانيات القرن الماضي، وزاد من الكثافة العمرانية بجهات الساحل على حساب الجهات الداخلية، في غياب رؤيا إستشرافية ومستقبلية وعدم تفعيل أسس اللامركزية الإدارية والترابية التي بقيت لعقود ومنذ الإستقلال مجرد عنوان وشعار بدون مضمون وترجمة على أرض الواقع.

وقد تم تدارك هذا الخلل في هذا التوجه المركزي، بالنظر إلى النتائج السلبية التي أفرزها. وخصوصا في الإنفجار والإنتفاضة الشعبية التي شهدتها تونس في 17 ديسمبر 2010 وتغيير منظومة الحكم في 14 جانفي 2011.

وتم بمقتضى ذلك سن دستور 27 جانفي 2014 الذي كرس الحقوق الأساسية للمواطن في الشغل والصحة والبيئة... وتخصيص الباب السابع منه للامركزية والسلطة المحلية في إطار وحدة الدولة وذلك بالإعتماد على ثلاثة مستويات من اللامركزية : محلي وجهوي وإقليمي. حيث تم

تركيز المجالس البلدية المحلية المنتخبة في سنة 2017 وتم تعميم النظام البلدي وإصدار مجلة الجماعات المحلية بمقتضى القانون الأساسي عدد 29- 2018 بتاريخ 9 ماي 2018.

إلا أنه في غياب إنتخاب وتركيز المجالس الجهوية والمجالس الإقليمية بقيت أحكام ومقتضيات الدستور ومجلة الجماعات المحلية مبتورة وبدون تفعيل لمقتضياتها واستكمال عناصرها ومتطلباتها وتعطيل مسار اللامركزية الذي يفترض إرساؤه واستكمال بنائه في فترة تسعة سنوات وفقا لرزنامة محددة. وهذا المسار حاليا بصدد التقييم في نطاق إستشارة موسعة من طرف الخبراء والمختصين وجميع الأطراف والهياكل المتداخلة.

وقد وجدت المجالس البلدية الحالية نفسها في وضع لا تحسد عليه من حيث عدم الإيفاء باستحقاقات ومتطلبات اللامركزية ووسائل عملها ودعمها بالموارد المادية والبشرية الضرورية لممارسة صلاحياتها في مجال التراتيب البلدية والحوكمة العمرانية والبيئية. وافتقادها خاصة لسلطة الضبط الإداري في مجالها الترابي ولجهاز رقابي وتنفيذي في مجال التراتيب العمرانية الذي بقي من مشمولات الشرطة البلدية التي تخضع لإشراف وزارة الداخلية في غياب التنسيق والتكامل بين الطرفين من جهة وفي غياب سلطة الوالي كسلطة إشراف وممثل للسلطة التنفيذية في التنسيق بين رؤساء البلديات والشرطة البلدية في مراقبة المجال الترابي والسهر على فرض إحترام القانون والتراتيب العمرانية وتنفيذ قرارات رؤساء البلديات ذات الصلة.

كما شهد العمل البلدي خلال الفترة النيابية الحالية تشتتا وعدم إستقرار المجالس البلدية من حيث عدم التوافق والإنسجام بين أعضاءها بحكم التجاذبات السياسية التي أفرزتها المجلة الإنتخابية وطريقة الإنتخاب التي إعتمدتها بأعتماد أكبر البقايا. مما أفرز مشهدا سياسيا متناقضا ومظطربا تطغى عليه الخلافات وعدم الجدوى والفعالية حيث تم حل عديد المجالس البلدية.

فضلا على ضعف التكوين القانوني لأعضاء المجالس البلدية وعدم درايتهم بمقتضيات العمل البلدي وعدم تكريس جهودهم بالقدر اللازم لخدمة متساكنيهم ومواكبة مشاغلهم مما فاقم من تردي الوضع البيئي والعمراني بصفة خاصة. في غياب المرافقة والدعم والتأطير بالقدر اللازم من طرف وزارة الشؤون المحلية والبيئة.

وكان من أشد العوامل تأثيرا في تأزم هذا الوضع وترديه بالإضافة إلى الأسباب التي ذكرت هو عدم وضوح العلاقة بين السلط اللامركزية واللامحورية والتداخل في المهام والمشمولات وخصوصا بين سلطة الوالي بصفته ممثلا للحكومة وسياسة الدولة والضامن لوحدة الدولة وبين سلطة رؤساء البلديات.

وتجلى ذلك بالخصوص في السلطة الترتيبية لرؤساء البلديات الفاقدة لسلطة الضبط الإداري ووسائل المراقبة للمجال الترابي وتنفيذ القرارات البلدية ذات الصلة من جهة ومن حيث عدم وضوح وفهم مبدأ التدبير الحر

الذي نص عليه الدستور بالقدر الكافي مما أدى الى بعض الإنفلاتات والإختلافات في الرؤى والإجتهاد في تفسير للقوانين بين الولاة وممثلي السلط اللامحورية ورؤساء البلديات ومرد ذلك هو الفراغ القانوني المتأتي من عدم إكتمال سن النصوص القانونية والترتيبية ذات العلاقة بمجلة الجماعات المحلية.

وألقت كل هذه العوامل و التناقضات بضلالها على الشكايات والعرائض التي وردت على مصالح الموفق الإداري بأكثر حدة وأثرت على حقوق المواطنين في مختلف مظاهر المخالفات العمرانية والبيئية والتعدي على حقوق الأجوار. بدون تنفيذ للقرارات البلدية ذات الصلة وردع للمخالفين مما أفرز شعورا بالظلم والغبن لمن وقع التعدي على حقوقهم في غياب ميزان للعدل والإنصاف.

وانطلاقا من هذا الكم الكبير للعرائض والشكايات وعدم التوصل إلى إنفاذ القرارات البلدية وعدم إتخاذها أصلا في عديد من الحالات بادرنا إلى تنظيم 3 ندوات إقليمية تحسيسية وورشات تفكير حول "**تحديات ورهانات الحوكمة العمرانية والبيئية** ". لفائدة رؤساء البلديات والكتاب العامين للولايات ورؤساء دوائر الشؤون البلدية بالولايات وممثلي الوزارات والمنشآت والمؤسسات العمومية المعنية وممثلين عن بعض الجمعيات والمجتمع المدني وذلك بدعم ومساهمة من مؤسسة "هانس زيدل الألمانية ".

وتم خلال هذه الندوات تقديم مداخلات قيمة من طرف خبراء وأساتذة جامعين. وتنظيم وورشات عمل تم خلالها بسط مختلف الإخلالات والإشكاليات المعترضة وتشخيص الواقع العمراني والبيئي وتقديم المقترحات والحلول الممكنة.

وقد تم تجميع وتدوين أشغال ومخرجات هذه الندوات في كتاب قيم من طرف خبيرين مختصين وذلك بمساهمة مؤسسة "هانس زيدل الألمانية ".

ونأمل أن يساهم هذا المؤلف في إعتماده والإستئناس به من طرف جميع الأطراف المعنية بالتصرف في المجالين العمراني والبيئي والقيام بكل ما تقتضيه هذه المنظومة من إصلاحات جذرية في سبيل إرساء مقومات حوكمة عمرانية وبيئية سليمة وناجعة ومستدامة.

تضطلع مصالح الموفق الإداري بدور هامّ وأساسي في معالجة الشكاوى والعرائض التي ترد عليها في مجالي الحقوق العمرانية والبيئية وهي تستحوذ على باب قار ضمن التقرير السنوي للموفق الإداري منذ إحداثه سنة 1992 وتمثل حوالي 20 % من مجموع عرائض المواطنين بما يعكس حجم الإخلالات والإشكاليات البيئية والعمرانية والتعدي على هذه الحقوق التي ما فتئت تتفاقم وتزداد تعقيدا خاصة منذ سنة 2011 .

لذلك بادرت مؤسسة الموفق الإداري بتنظيم ثلاث ندوات إقليمية حول "الحوكمة البيئية والعمرانية : التحديات والرهانات" ضمت جميع الأطراف والهياكل المعنية من بلديات وولايات ووزارات ومؤسسات عمومية، وجامعيين وخبراء مختصين وجمعيات ..

وكان هذا المؤلف حصيلة لأعمال هذه الندوات تم فيها التطرق إلى الإشكالات المطروحة والتي تمحورت حول :

- تقييم السياسة العمومية في مجال التعمير
- البلديات والبيئة على ضوء مجلة الجماعات المحلية
- إشكالية البناء الفوضوي
- الأعوان المكلفون بالتراتيب البلدية والشرطة البيئية : تشخيص الوضع والحلول الممكنة
- توجهات وملامح مجلة التعمير الجديدة

كما يتضمن هذا المؤلف توصيات هامة ومقترحات عملية كانت نتيجة حوار صريح و بناء من خلال تشخيص الاخلالات العمرانية و المخالفات البيئية بكل موضوعية و تحديد المسؤوليات بكل شفافية. وعسى أن تساهم في إصلاح منظومة التهيئة الترابية و التعمير والإرتقاء بجودة الحياة بفضل حوكمة عمرانية و بيئية مستدامة تقطع مع كل الممارسات المخلة بالعمران و البيئة .

الموفق الإداري
عبد الستار بنموسى

978-9938-39-692-3

وسنسلط الضوء في هذا الجزء من التقرير على الإستنتاجات والتوصيات التي إنبثقت عن هذه الندوات وتم تضمينها بهذا المؤلف.

وهي كما يلي :

1- الاستنتاجات العامة المشتركة

2- الاستنتاجات في علاقة بأعوان الشرطة البلدية

3- الاستنتاجات في علاقة بالشرطة البيئية

4- الاستنتاجات في علاقة بإحكام منظومة التصرف في النفايات والنظافة

5- الاستنتاجات في علاقة بمنظومة التصرف في الشريط الساحلي

6- الاستنتاجات في علاقة بشبكات مياه الصرف الصحي والوضع البيئي بمحطات التطهير

7- الاستنتاجات في علاقة بجمالية المدن والمناطق الخضراء والمنتزهات.

8- الاستنتاجات في علاقة البلديات بالمجتمع المدني المتخصص في المجال البيئي

9- الاستنتاجات الخاصة بالمجال العمراني

10- أهم التوصيات

1- الاستنتاجات العامة المشتركة

1- 1- الاستنتاجات العامة في علاقة بالسياسات العامة

- عدم وجود وثيقة مرجعية وطنية تحدد الرؤية التي تتبناها الدولة في إطار تجسيد اللامركزية والديمقراطية المحلية وفق مقاربة تشاركية فعلية في إطار نقاش عام لرسم التصور العام للجماعات المحلية في أفق 2050.

- غياب مشروع لإنقاذ البلديات التي تمر بصعوبات مالية هيكلية ولمعاضدة البلديات المحدثة في ترسيخ مبدأ التدبير الحر،

- عدم وجود قاعدة بيانات رقمية ومنصة إلكترونية تفاعلية مكونة من خبراء لتقديم إجابات واستشارات حينية للمسائل القانونية والمالية التي تطرح على المجالس في الواقع العملي.

- عدم تركيز المجلس الأعلى للجماعات المحلية

- غياب برنامج وطني موحد لتكوين أعضاء المجالس المحلية وعدم حصرها في رئيس البلدية والكتاب العامين وعزوف المستشارين عن المشاركة في التكوين.

- عدم اعتماد اللامركزية في التكوين بعدم حصرها في مركز التكوين ودعم اللامركزية (يمكن استغلال الفضاءات الجامعية المنتشرة بالبلاد خلال نهاية الأسبوع لتنظيم دورات تكوينية).

1- 2- الاستنتاجات العامة في علاقة بالمنظومة التشريعية

- ضرورة إعادة النظر في التشريع القائم، المجلة، وفق النتائج العملية التي أفضت عليها منذ دخولها حيز التنفيذ ووفق مقاربة أشمل

يدمج فيها التشريع المتعلق بالإدارة اللامحورية الترابية منها (الولاية، المعتمدية والعمد) والمصلحية (الإدارات الجهوية التابعة للوزارات).

- عدم صدور التشريعات المتعلقة بالإدارة اللامحورية والنصوص التطبيقية لمجلة الجماعات المحلية.

- عدم اصدار مجلة التهيئة والتعمير والتنمية المحلية الجديدة في إطار رؤية شاملة للشأن اللامركزي لا وفق مقاربة قطاعية.

- ضرورة مراجعة قاعدة التفرغ الكلي لرؤساء البلديات بالنظر إلى الاجحاف الذي آل إليه، وعزوف الكفاءات على خدمة الشأن البلدي.

2- الاستنتاجات في علاقة بأعوان الشرطة البلدية

- ضرورة إعادة النظر في جهاز التراتيب البلدية باعتبار أهميته في انفاذ قرارات المجالس المحلية، خاصة بعد ادماج الجهاز القديم في الشرطة والحرس الوطنيين.

- ضرورة توحيد المسؤولية فيما يخص الجهة المسؤولة عن عمليات الرقابة وتنفيذ القرارات بنصوص صريحة وواضحة بإقرار سلك مختص ومتفرغ للرقابة والمعاينة تحت سلطة محددة في قضية الحال رئيس البلدية.

- ضرورة تفادي كثرة الاجهزة (شرطة بلدية، شرطة بيئية، أعوان المراقبة الاقتصادية)، وان اقتضى الامر الإبقاء عليها فيجب إحكام التنسيق لكي لا يتم اجراء نفس الأعمال الرقابية من مختلف الأجهزة.

- ضرورة تكوين الأعوان بصفة مستمرة من الناحية القانونية (مسك المحاضر) وخاصة في مجال تقنيات التواصل في محيط متشنج وحل الأزمات وتوقيها.

- ضرورة تجهيز الشرطة البلدية بمختلف المعدات المادية واللوجستية وبالموارد البشرية اللازمة.

- غياب أطر مؤسساتية دائمة للتشاور المستمر والتنسيق بين مختلف المتداخلين من بلدية وشرطة بلدية وبيئية وأعوان المؤسسات العمومية والإدارات الجهوية كالتجهيز والبيئة والتجارة وذلك مثلا بإحداث لجنة خاصة متعددة الاطراف لمتابعة تنفيذ القرارات البلدية تجتمع بصفة دورية مرة في الأسبوع.

- غياب قاعدة بيانات في مجال مخالفة قواعد البناء ويمكن النظر في اصدار احكام استثنائية لتسوية البناءات العشوائية على غرار القانون عدد 11 لسنة 2015 المؤرخ في 27 أفريل 2015 المتعلق بتسوية وضعية المباني المنجزة والمخالفة لرخص البناء.

- عدم انخراط المؤسسات الإعلامية في التوعية والتحسيس باحترام التراتيب العمرانية.

- ضرورة مراجعة العقوبات في صورة مخالفة القواعد المتعلقة بالبناء دون رخصة.

- ضرورة اعداد دليل تفصيلي للإجراءات المستوجبة في مراقبة استغلال المجال الترابي المحلي وتحديد المسؤوليات في المعاينات والمخالفات.

- ضرورة إحالة البلديات للملفات للشرطة البلدية في أسرع وقت وعدم ترك الوقت يمر لغاية ضمان نجاعة التدخل.

- ضرورة تجاوب مصالح الشرطة البلدية في أسرع الآجال لمطالب التدخل من قبل رؤساء البلديات.

- ضرورة تبسيط الإجراءات الادارية للحصول على مختلف الرخص في المجال العمراني.

- فتح مراحل تكوين أساسية لأعوان الشرطة البلدية على غرار ما كان معمولا به سابقا، لتكوين أعوان التراتيب البلدية بمدارس التكوين المختصة بوزارة الداخلية. وذلك من أجل تعزيز سلطة البلديات ونفوذها للتصدي لكل مظاهر البناء الفوضوي ومخالفة الترتيب العمرانية وفقا لما نص عليه القانون الأساسي للجماعات المحلية في إطار دعم مسار اللامركزية والحوكمة المحلية التي أقرها الدستور الجديد،

- النظر في إمكانية تطبيق الأمر الحكومي عدد 504 لسنة 2018 المتعلق بضبط صيغ وشروط تسوية وضعيات التجمعات السكنية القديمة المقامة على ملك الدولة الخاص قبل سنة 2000 والأمر الحكومي عدد 505 لسنة 2018 المتعلق بإحداث وحدة تصرف حسب الأهداف لتسوية وضعيات التجمعات السكنية القديمة المقامة على ملك الدولة الخاص. والتوصية بضرورة أن يتم تنقيحهما لينسحبا كذلك على التجمعات السكنية المقامة إلى حدود سنة 2010 لضمان الجدوى في تطبيق مقتضيات هذين الأمرين قصد التوصل إلى حلول جذرية وغير منقوصة،

على إعتبار كثافة هذه التجمعات المنتشرة بعد سنة 2000 والتي تفاقمت بصفة خاصة بعد سنة 2010.

3- الاستنتاجات في علاقة بالشرطة البيئية

- عدم ادراج الشرطة البيئية ضمن التنظيم الهيكلي للبلديات مما ترتب عنه عدم وضوح شبكة العلاقات بين مختلف الإدارات والمصالح.

- عدم تخصيص وزارة العدل لكتابة خاصة أو دفتر خاص لتلقي محاضر أعوان الشرطة البيئية لغاية تيسير متابعة الملفات ومآل المحاضر وتمييزها عن بقية المحاضر البيئية المتأتية من غير أعوان الشرطة البيئية.

- غياب تدقيق المهام الراجعة بالنظر إلى الشرطة البيئية (فيما يخص القانون عدد 30 لسنة 2016 والمنظم لجهاز الشرطة البيئية والأمر عدد 433 لسنة 2017 والمتعلق بضبط الخطايا والمخالفات المتعلقة بتراتيب حفظ الصحة والنظافة العامة.

- غياب أي تقييم أولي للشرطة البيئية وتشخيص المشاكل التي تعترضها.

- ضرورة اعتماد البلديات لمخطط تواصلي لغاية إطلاق نقاش عام حول المسائل البيئية.

- ضرورة اعتماد رؤية واضحة في خصوص علاقة البلدية بالشرطة البلدية فيما يخص التدخل في المسائل البيئية وعلاقتها بسلك الشرطة البيئية.

- محدودية التنسيق بين عمل الشرطة البيئية والأطباء البياطرة وبقية الأسلاك الرقابية الأخرى كالشرطة البلدية والأعوان المكلفين قانونا بوظائف المراقبة الاقتصادية والصحية والبيئية للقيام بمعاينة مخالفات التراتيب البلدية.

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

4- الاستنتاجات في علاقة بإحكام منظومة التصرف في النفايات والنظافة

- ضرورة مراجعة علاقة البلديات بالوكالة الوطنية للتصرف في النفايات المحدثة بمقتضى الأمر عدد 2005- 2317 في 12 لسنة 2005 المتعلق بإحداث وكالة وطنية للتصرف في النفايات.

- ضرورة مراجعة بصفة شاملة للتشريع المتعلق بالنفايات (القانون عدد 96- 41 لسنة 1996، الأمر عدد 1102 لسنة 1997 المتعلق بضبط شروط وطرق استعادة أكياس اللف والمعلبات المستعملة والتصرف فيها)

- غياب تحفيز مشاريع الشراكة والتعاون بين البلديات المجاورة (وكالات، منشآت عمومية، عقود.....)

- ضرورة وضع إستراتيجية وطنية للتصرف في النفايات بجميع أنواعها ورسكلتها وتثمينها على مستوى رئاسة الحكومة في إطار لجنة

وطنية تمثل جميع الأطراف المعنية بالشأن البيئي وضبط برنامج عملي لفرز الفضلات المنزلية من المصدر ورسكلتها وتثمينها. وذلك بالنظر لحجم المشاكل المترتبة على ردم النفايات وما تمثله من هدر لثروة وطنية يفترض إعادة رسكلتها وتثمينها وإعادتها للدورة الإقتصادية كمواد أولية وكذلك الشأن بالنسبة إلى إعادة رسكلة فضلات البناء.

- ضرورة وضع دليل اشراك الخواص في الجمع والنقل وتثمين الفضلات وتشديد الرقابة على كل المسالك (مركز تجميع النفايات القابلة للرسكلة والتثمين، وحدة لإنتاج السماد العضوي، برامج لفرز النفايات من المصدر....)

- محدودية تشبيك العلاقة بين البلديات والجمعيات في هذا المجال وتشريك الجمعيات في تقييم الوضع والآليات المتبعة للغرض.

5- الاستنتاجات في علاقة منظومة التصرف في الشريط الساحلي

- ضرورة إصدار القانون المتعلق بممارسة الصلاحيات المشتركة المتعلقة بالتصرف في الشريط الساحلي بما يكفل تحديد العلاقة بين البلديات ووكالة حماية وتهيئة الشريط الساحلي وكل الهياكل الأخرى التي تتدخل بصفة مباشرة أو غير مباشرة (الوكالة الوطنية لحماية المحيط، الغابات والمعهد الوطني لتكنولوجيا وعلوم البحار)

- حتمية مراجعة شاملة للإطار القانوني المتعلق بمنظومة التصرف في الشواطئ والمناطق الرطبة والغابات المتاخمة للمدن والمنتزهات الحضرية (القانون عدد 95- 72 لسنة 1995 المتعلق بإحداث وكالة حماية وتهيئة

الشريط الساحلي، القانون عدد 73- 95 لسنة 1995 والمتعلق بالملك العمومي البحري والأمر عدد 1847 لسنة 2014 المعلق بالأشغال الوقتي للملك العمومي البحري...) بما يضمن تلائمه مع مجلة الجماعات المحلية.

- ضرورة احكام حوكمة التصرف في المناطق الرطبة والسباخ (فيما يخص مراقبة التلوث وحمايتها).

- ضرورة إيجاد الحلول المناسبة لمشكل الانجراف البحري والطحالب البحرية في الشواطئ.

- حتمية العمل على تنفيذ برامج نموذجية مشتركة لحماية الكثبان الرملية من أجل حماية الشريط الساحلي.

- ضرورة دعم البلديات للجمعيات طبق الفصل 111 من (م.ج.م) في مجال التوعية والتحسيس وحماية ونظافة الشواطئ.

- ضرورة إعادة احياء تجربة برنامج اللواء الأزرق بالشواطئ العمومية لتطوير منظومة التصرف في الشواطئ بالنظر إلى مردوديته من خلال ابرام الشراكات بين البلديات والجمعيات.

6- الاستنتاجات في علاقة بشبكات مياه الصرف الصحي والوضع البيئي بمحطات التطهير

- ضرورة إصدار القانون المتعلق بالصلاحيات المشتركة في مجال انجاز شبكات التطهير وتعهدها لحل مشكل العلاقة بين البلديات والديوان الوطني للتطهير.

- ضرورة تجديد الشبكات الرئيسية لمياه التطهير وفق شراكة بين البلديات وديوان التطهير.

- حتمية مراجعة شاملة للإطار القانوني المتعلق بمنظومة التصرف في منظومة التطهير بالبلديات (الأمر عدد 73- 74 لسنة 1974 والمتعلق بإحداث الديوان الوطني للتطهير، القانون عدد 93- 41 لسنة 1993 والمتعلق بتحديد مهام ودور ديوان الوطني للتطهير كمسؤول رئيسي على كل مصادر التلوث للمياه...) بما يضمن تلائمه مع مجلة الجماعات المحلية.

- غياب الحلول لمشكل تداخل شبكات مياه الأمطار بشبكات مياه الصرف الصحي بالبلديات. وضرورة إيجاد حلول وتصور لتصريف مياه الأمطار وتثمينها وحماية المدن والأحياء الشعبية من الفيضانات.

- ضرورة وضع سياسة عامة لمشكل تلوث مياه البحر في العديد من المناطق من جراء تسربات لمياه التطهير فيها بدون معالجة.

7- الاستنتاجات في علاقة بجمالية المدن والمناطق الخضراء والمنتزهات

- ضرورة تقييم مجهودات البلديات في مجال العناية بمداخل المدن وجمالية المدينة.

- عدم المبادرة بمراجعة دور صندوق القروض والبرنامج الوطني للنظافة وجمالية المحيط في دعم البلديات في هذا المجال.

- ضرورة مراجعة القانون عدد 90 لسنة 2005 والمتعلق بالمنتزهات الحضرية، على ضوء مجلة الجماعات المحلية وقرار السيد وزير البيئة

والتنمية المستديمة في 18 أوت 2008 المتعلق بالمصادقة على كراس الشروط وطرق تهيئة وإنجاز واستغلال المنتزهات الحضرية من قبل الخواص.

- غياب اعتماد مؤشر علمي موحد لتحديد نسبة الغطاء الأخضر للفرد الواحد بالبلديات ومتابعته وتطويره.

- عدم اعتماد إجراءات وقائية من سوسة النخل التي تهدد أشجار نخيل الزينة في تونس (الخنفساء الحمراء الفتاكة للنخيل) من خلال تشبيك العمل بين البلديات ومصالح وزارة الفلاحة (تكوين خلية مركزية ذات تمثيل محلي لتشخيص الوضع والتدخل السريع).

- ضرورة العمل على مزيد دعم البلديات لإيجاد الصيغ الكفيلة لتنشيط المنتزهات والفسحات الشاطئية بالمدن بما يضمن ديمومتها في إطار شراكة مع القطاع الخاص.

- ضرورة بعث محطات قارة لمراقبة نوعية الهواء بالمدن (الصناعية والسياحية).

- ضرورة وضع الآليات القانونية واللوجستية لتحفيز البلديات للإنخراط في البرامج المتعلقة بإنتاج الطاقات النظيفة والمتجددة.

8- الاستنتاجات في علاقة البلديات بالمجتمع المدني المتخصص في المجال البيئي

- ضرورة تكثيف الدورات التكوينية في مجال التواصل البيئي وإنجاز المشاريع المشتركة بين البلديات من جهة ومكونات المجتمع المدني وتطوير الحملات التحسيسية في مجال احترام البيئة لدى الناشئة بين البلديات والمدارس والمعاهد الثانوية.

- ضرورة تركيز تطبيقة تونس النظيفة لغاية اشراك المواطن في ضبط الاخلالات واعلام الشرطة البيئية.

- عدم مبادرة اللجان المتعلقة بالديمقراطية التشاركية بوضع خطة محلية تهدف إلى تنمية الوعي المواطني بالمسألة البيئية.

9- الاستنتاجات الخاصة بالمجال العمراني

9- 1- الاستنتاجات ذات الصبغة العامة

- عدم تفعيل دور الجماعة المحلية ومكونات المجتمع المدني في وضع خيارات تهيئة المدينة والتصرف في مواردها باعتماد منهج تشاركي عند إعداد أدوات التخطيط العمراني بما يدعم تماسك فضائها العمراني،

- غياب أي مبادرة فعالة لتحقيق التوازن بين الجهات بدعم التماسك الاجتماعي والمجالي من خلال العمل على خلق ديناميكية للتنمية الشاملة والمندمجة والمستدامة،

- عدم وجود أي سياسة حضرية جديدة تعمل على تفادي اختلال وظائف المدينة،

- غياب ضمان التوزيع المتوازن للأنشطة داخل المناطق العمرانية، باعتماد التنسيق بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتوازن البيئي،

- محدودية ضمان الاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية واستغلال الطاقات المتجددة والتصرف الرشيد في المياه والنفايات لضمان السلامة والصحة العامة وجودة الحياة عموما.

- محدودية ملاءمة أدوات تخطيط استراتيجي للمعايير الدولية بهدف جعلها أكثر نجاعة وديناميكية وتهدف لتحسين جودة الحياة بالمدن،

- ضرورة الرفع من القدرة التنافسية للمدن والتجمعات العمرانية بدعم آليات التسويق الترابي، وإرساء مفهوم الحوكمة في التصرف العمراني بتوضيح ومتابعة مختلف التدخلات في المجال،

- ضرورة وضع آليات عملية لتمويل التهيئة العمرانية بما يضمن تنفيذ مقتضياتها،

- ضرورة توفير آليات للتنسيق والتعاون بين البلديات في ميدان التهيئة والتنمية الترابية والعمرانية،

9- 2- الاستنتاجات ذات البعد العملي

- ضرورة إقرار آلية الغرامة الإكراهية التي يدفعها المخالف في البناء عن كل يوم تأخير من تطبيق القرارات الصادرة عن الإدارة أو المحاكم كوسيلة ضغط للامتثال للقانون.

- ضرورة تجميع النصوص التشريعية والترتيبية والتفسيرية المتعلقة بالبناء والرقابة صلب مدونة مكتوبة أو مدرجة في المواقع المعنية بالموضوع (البلديات والوزارات وغيرها من المواقع المختصة) لتلافي الوضعية الحالية لمختلف النصوص المتعلقة بالموضوع،

- ضرورة اعتماد دليل إجراءات لكامل مراحل الرقابة والتتبع يكون ملزما ترتيبيا، مما يضفي على عملية الرقابة النجاعة والشفافية والمسؤولية ويؤدي عدم احترامه إلى المساءلة المباشرة،

- حتمية صياغة منظومة ناجعة تضمن التنفيذ الحقيقي لقرارات إيقاف الأشغال وهدم البناء المخالف وتتضمن بالخصوص الإمكانات المادية واللوجستية (الآليات) والاعتمادات الضرورية لتغطية مصاريف الهدم في إطار هيكل محدد يُسأل مساءلة فعلية عند الخطأ،

- محدودية تطبيق الأحكام المتعلقة باسترجاع مصاريف الهدم من الشخص المخالف،

- محدودية تطبيق الأحكام المتعلقة بمسؤولية المشاركين في البناء (المقاول والمهندس المعماري) (الفصل 86 مجلة التهيئة الترابية والتعمير) وتطويرها بخصوص واجباتهم المهنية،

- ضرورة إقرار أحكام تضبط آجال قصوى للمحاكم للبت في القضايا المعروضة عليها،

- ضرورة عقد جلسات عمل أسبوعية مع الجهات الأمنية وجميع الأطراف المتدخلة الأخرى لتحديد جدول زمني لتنفيذ القرارات المتخذة على ألا يتجاوز الـعشرة أيام،

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

- أهمية تمكين البلديات من حلول قانونية لتجاوز مسألة البنايات الفوضوية من خلال التسوية الاستثنائية لما هو موجود.

- ضرورة احداث قاعدة بيانات للاماكن السوداء وإحداث منصة إلكترونية قصد تبادل المعلومات بصفة حينية واحداث أو تفعيل اللجان المحلية لمتابعة القرارات البلدية.

- تعميم منظومة الجغرفة الرقمية والتقنيات الحديثة في هذا المجال في البلديات كقاعدة بيانات وآلية فضلى للتخطيط العمراني وتنسيق مختلف التدخلات والشبكات العمومية ومراقبة المجال العمراني والمساعدة على إتخاذ القرار.

- حتمية مراجعة الرؤية المعتمدة في التخطيط العمراني واعتماد مقاربات الهندسة الاجتماعية والمعرفية.

- ضرورة تحيين أمثلة التهيئة العمرانية الخاصة بالعقارات الفلاحية التي فقدت صبغتها تلك والرجوع في التخصيصات المسندة لبعض الأراضي بالنظر إلى محدودية مردوديتها.

- ضرورة احكام اعتماد المسار التشاركي بما يضمن حسن التوظيف المعماري للفضاء المحلي دون السقوط في الترضيات للطلبات المتناقضة المقدمة من المتساكنين.

- طول آجال وإجراءات إسناد مختلف التراخيص العمرانية،

- غياب تصور واضح "للعمليات الجماعية والمشاريع الكبرى" واقتراح آليات قانونية مرنة لإنجازها ترتكز على مقاربة تشاركية بين القطاع العام والخاص،

- ضرورة تنفيذ مقتضيات أمثلة التهيئة العمرانية عبر آليات سيطرة عقارية مرنة في إطار مقاربة تشاركية مع المواطنين لتفادي ظاهرة تجميد العقارات،

ضرورة التصدي للتمدّد العمراني غير المنظم والتوسّع المتنامي للمدن على حساب الأراضي الفلاحية،

- ضرورة إحداث هيكل لدى كل بلدية لمراقبة البناء غير المنظم للقيام بمعاينة المخالفات المتعلقة به واتخاذ الإجراءات الميدانية والقانونية اللازمة والردعية عند الاقتضاء.

- ضرورة مراجعة النظام النزاعي العمراني لغاية التخفيف من الإجراءات والآجال واستحداث آليات بديلة لفض النزاعات (المصالحة والتحكيم)،

- ضرورة العمل على إيجاد حلول جذرية للمشاكل العقارية التي تتسم بصعوبات جمة وطول أمد في الإجراءات القانونية والإدارية التي تستغرقها من أجل تسوية الوضعيات العقارية والحصول على شهادات الملكية. وفي هذا المجال يقترح مزيد الحرص على تفعيل مقتضيات الأمر الحكومي عدد 504 لسنة 2018 مؤرخ في 7 جوان 2018 المتعلق بضبط صيغ وشروط تسوية وضعيات التجمعات السكنية القديمة المقامة على ملك الدولة الخاص قبل سنة 2000 والأمر الحكومي عدد 505 لسنة 2018 مؤرخ في 7 جوان 2018 المتعلق بإحداث وحدة تصرف حسب الأهداف لإنجاز مشروع تسوية الوضعيات العقارية للتجمعات السكنية

القديمة المقامة على ملك الدولة الخاص وضبط تنظيمها وطرق سيرها، والعمل على التمديد في أحكام هذين الأمرين إلى سنة 2010 على الأقل حتى يشمل عديد التجمعات السكنية المقامة وتوخي مزيد من المرونة في تنفيذ هذه الأحكام. من أجل تحقيق الجدوى المرجوة منها.

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

- غياب التعاون بين المعهد الوطني للتراث والمصالح المعنية بوزارة الثقافة ووزارة أملاك الدولة والسعي إلى التنصيص بالرسوم العقارية ذات الصلة على الصبغة التاريخية للعقارات التي تشملها حتى يكون المشترون على بيّنة من أمرهم.

- ضرورة إيلاء موضوع المخططات المرورية بالبلديات المزيد من الإهتمام في إطار رؤية واقعية ومستقبلية وذلك في إطار مقاربة تشاركية مع المواطنين والمجتمع المدني وممثلي وسائل النقل العام والخاص والسلط الأمنية والعمل على إيجاد حلول لمشاكل النقل والإكتضاض المروري.

10- أهم التوصيات

صياغة وثيقة مرجعية وطنية تحدد الرؤية التي تتبناها الدولة في إطار تجسيد اللامركزية والديمقراطية المحلية وفق مقاربة تشاركية فعلية في إطار نقاش عام لرسم التصور العام للجماعات المحلية في أفق 2050.

- وضع قاعدة بيانات رقمية ومنصة إلكترونية تفاعلية مكونة من خبراء لتقديم إجابات واستشارات حينية للمسائل القانونية والمالية التي تطرح على المجالس البلدية في الواقع العملي.

- تركيز المجلس الأعلى للجماعات المحلية وإصدار التشريعات المتعلقة بالإدارة اللامحورية ومراجعة مجلة الجماعات المحلية وفق مقاربة تشاركية وإصدار النصوص التطبيقية بصفة متزامنة.

- اصدار مجلة التهيئة والتعمير والتنمية المحلية الجديدة في إطار رؤية شاملة للشأن اللامركزي لا وفق مقاربة قطاعية.

- مراجعة قاعدة التفرغ الكلي لرؤساء البلديات بالنظر إلى الاجحاف الذي آل إليه، وعزوف الكفاءات على خدمة الشأن البلدي.

- توحيد المسؤولية فيما يخص الجهة المسؤولة عن عمليات الرقابة وتنفيذ القرارات بنصوص صريحة بإقرار سلك مختص ومتفرغ للرقابة والمعاينة تحت سلطة رئيس البلدية.

- تفادي كثرة الاجهزة (شرطة بلدية، شرطة بيئية، أعوان المراقبة الاقتصادية)، وان اقتضى الامر الإبقاء عليها فيجب احكام التنسيق لكي لا يتم اجراء نفس الأعمال الرقابية من مختلف الأجهزة.

- مراجعة شاملة للتشريع المتعلق بالنفايات (القانون عدد 96- 41 لسنة 1996، الأمر عدد 1102 لسنة 1997 المتعلق بضبط شروط وطرق استعادة أكياس اللف والمعلبات المستعملة والتصرف فيها). وذلك بالتخلي نهائيا عن ردم النفايات وتبني منظومة عصرية وجديدة تعتمد نظام الفرز

من المصدر والرسكلة والتثمين وإنتاج الطاقة كما هو معمول به في كل الدول المتقدمة.

- مراجعة علاقة البلديات بالوكالة الوطنية للتصرف في النفايات المحدثة بمقتضى الأمر عدد 2005- 2317 في 12 لسنة 2005.

- العمل على إحداث وكالات بلدية متخصصة يعهد إليها بالتصرف في بعض المرافق البلدية الأساسية : النظافة والتصرف في النفايات - تعهد وصيانة الطرقات – تعهد وصيانة شبكات التنوير - تعهد وصيانة المناطق الخضراء - ... بما يساهم في تحسين جودة الخدمات ونجاعة التصرف وخلق مواطن الشغل.

- مراجعة النظام النزاعي العمراني لغاية التخفيف من الإجراءات والآجال واستحداث آليات بديلة لفض النزاعات (المصالحة والتحكيم)،

- اصدار القانون المتعلق بالصلاحيات المشتركة في مجال انجاز شبكات التطهير وتعهدها لحل مشكل العلاقة بين البلديات والديوان الوطني للتطهير.

- إيجاد حلول لمشكل تداخل شبكات مياه الأمطار بشبكات مياه الصرف الصحي بالبلديات. وضرورة إيجاد حلول جذرية وتصور لتصريف مياه الأمطار وتثمينها وحماية المدن والأحياء الشعبية من الفيضانات.

- العمل على إيجاد حلول جذرية للمشاكل العقارية التي تتسم بصعوبات جمة وطول أمد في الإجراءات القانونية والإدارية التي تستغرقها.

بعض الإشكاليات والمشاهد من الإخلالات العمرانية والبيئية وآثارها في تشويه جمالية المدن والتعدي على حقوق الغير.

- **الملف عدد 870 /2020 :**

*** تقسيم عمراني مرخص فيه ومستوفى الشروط ومعطل الترخيص فيه بالبناء منذ سنة 2002 بسبب البيرقراطية الإدارية.**

وردت على مصالحنا عريضة صادرة عن مجموعة مواطنين أصحاب مقاسم تابعة لتقسيم عقاري بجهة قمرت مرخص فيه ومستوفى الشروط من طرف بلدية المرسى ومصالح التجهيز وتم تهيئة بنيته التحتية بالتطهير ومد الطرقات والأرصفة وتزويده بجميع المرافق الحيوية من ماء صالح للشراب وكهرباء منذ سنة 2002. ولم يقع الترخيص لهم بالبناء بسبب إعتراض **إدارة الغابات بوزارة الفلاحة** لوجود جزء من التقسيم داخل منطقة كثبان رملية لا تزيد مسافتها على 4 أمتار ؟ وذلك بعد أن تكبد اصحاب هذه المقاسم خسائر كبيرة من جراء الحصول على قروض لتسديد أثمان هذه المقاسم وخلاص فوائد الدين ولم يتمكنوا من البناء طيلة فترة 18 سنة وما إنجر عن ذلك من غلاء في أسعار مواد البناء والتجهيز. وقد عبرت إدارة الغابات عن إستعدادها لتسوية هذه الوضعية بمقتضى مكتوب موجه إلى بلدية المرسى بتاريخ 10 ديسمبر 2013.

وقد جاء برد المصالح المختصة بوزارة الفلاحة بأن تسوية الجزء المشمول من المقاسم بحدود منطقة تثبيت كثبان الرمال يستوجب

إصدار أمر جديد في مراجعة حدود منطقة تثبيت كثبان الرمال بقمرت ومراجعة خريطة حماية الأراضي الفلاحية لولاية تونس ومثال التهيئة العمرانية لبلدية المرسى. وقد تم في الغرض عقد جلسة عمل على مستوى ديوان السيد وزير الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري وإقرار جملة من المقترحات لتسوية الوضعيات العالقة إما بالتعويض أوالانتزاع أو مراجعة الحدود على أن يتم اتخاذ القرار المناسب في شأنها على مستوى رئاسة الحكومة.

ويستخلص من هذه الحالة عدم التنسيق بين البلدية وبقية الأطراف المعنية في ضبط وتحديد صبغة الأراضي على مستوى مثال التهيئة العمرانية. بما سمح بهذا الخطأ وما إنجر عنه من تعقيدات إدارية وآثار قانونية ليس للمواطن ذنب فيها ولا يتحمل المسؤولية، وكذلك الشركة العقارية التي تحصلت على الترخيص القانوني في هذا التقسيم، بعد إستيفاء الشروط القانونية للمصادقة عليه وتهيئته.

وفرضا تم التسليم بهذا الخطأ في ضبط الحد الفاصل بين التقسيم ومنطقة الكثبان الرملية. فهل أن 4 أمتار تستوجب كل هذه التعقيدات الإدارية. أليس بالإمكان إيجاد حل فني يتمثل في بناء جدار فاصل لوقف زحف الرمال !.

ويبقى موضوع تحيين أمثلة التهيئة العمرانية من أبرز العوائق والإشكاليات التي تواجه البلديات والمواطنين على حد السواء في تبسيط إجراءات الترخيص في التقسيمات العمرانية ورخص البناء. برغم ما تضمنته مجلة الجماعات المحلية من إجراءات وصلاحيات للبلديات في

مجال مراجعة وتحيين أمثلة التهيئة العمرانية. إلا أنها بقيت متعارضة مع أحكام المجلة العمرانية التي لم يقع تحيينها وملائمتها إلى اليوم مع أحكام مجلة الجماعات المحلية وأحكام الدستور.

*** معضلة تنفيذ قرارات رئيس البلدية في مجال مخالفة التراتيب العمرانية والتعدي على حقوق الأجوار.**

كثيرة هي الشكايات والعرائض المتعلقة بتنفيذ قرارات رئيس البلدية في مجال مخالفة تراتيب البناء أو تغيير صبغة العقار التي ينجر عنها تعدي على حقوق الأجوار. وبرغم كل المساعي التي تقوم بها مصالح الموفق الإداري سواء لدى البلديات أو لدى وزارة الداخلية لتنفيذ هذه القرارات، التي لا تجد طريقها إلى التنفيذ لأسباب ضعف التنسيق في ما بينها وعدم توفر الإرادة الحقيقية لتنفيذ هذه القرارات من هذا الطرف أو ذاك وتحمل المسؤولية في ذلك. إلا في بعض الحالات الإستثنائية. وتتسم الإجابات غالبا بأنه قد تم إتخاذ قرارات في الهدم أو السدم أو الغلق وتم إحالتها إلى السلط الأمنية للتنفيذ. ويجيب الطرف الآخر بأنه قد تم مراسلة البلدية لتحديد موعد للتنفيذ وتوفير الآليات والموضوع بصدد المتابعة.. أو تعذر التنفيذ بسبب غياب صاحب المحل أوبسبب عدم شغور البناء.. أو أن البناء قد إكتمل وليس هناك أشغال تذكر... أو أنه قد تم التنفيذ وبعد ذلك يتبين أن التنفيذ قد تم بصفة شكلية وجزئية لم تمس بهيكل البناء ويعيد المخالف البناء وكأن شيئا لم يكن. ويبلغنا أصحاب هذه العرائض شفويا عن وجود شبهات في المعاملات ينجر عنها غض الطرف عن هذا وذاك وعدم المعاملة بالمثل بين هذا وذاك ولكن بدون إثبات. ولكن الواقع يؤكد ذلك. حين نلاحظ

بالعين المجردة بناءات مخالفة بدون تراخيص بلدية لم يتعرض أصحابها إلى أي مخالفة، وبناءات مخالفة بجوارها يتم ردعها والتعامل معها بكل صرامة. حين نتسائل ونسأل لماذا هذا التمييز بين هذا وذاك ؟ تكون الإجابة بأن البناء مخالف فعلا ولكنه قديم ولم يتم التشكي منه والإبلاغ عنه من طرف الأجوار ! بينما البناء الآخر فقد تم التشكي والإبلاغ عنه من طرف الأجوار.

وتبقى الغلبة للمخالف والمعتدي على الحق العام أو على حقوق أجواره على حساب المتضرر والملتزم بالقانون. بما يعمق الشعور بالقهر والغبن لدى أصحاب هذه الحقوق الذي ينتهي بهم الأمر بالتسليم والقبول بالأمر الواقع وفي ذلك ضياع للحقوق وافتقاد لميزان العدل والإنصاف وافتقاد لهيبة ومصداقية الدولة والسلط العمومية.

فمتى يتم التعامل بنفس الميزان بين جميع المخالفين واتخاذ الإجراءات القانونية إزاء كل مواطن مخالف حسب القانون، وأن يتحمل كل طرف مسؤوليته في دولة يسودها العدل والقانون.

ونسوق في هذا الصدد بعض الحالات والأمثلة على ذلك :

الملف عدد 963 /2020 (في علاقة بالملفين عدد 2018/2019.715/31)

*** معضلة تنفيذ 5 قرارات هدم وسدم في بلدية حمام الأنف تتعلق بتعدي مواطن مخالف على حقوق جاره بإقامة بناء مخالف للتراتيب القانونية واستيلاء على جزء من عقاره أثناء غيابه.. !**

تعرضنا في تقريرينا السابقين لسنتي 2018 و2019 لهذه الحالة الشاذة لعدم رغبة والتزام من طرف رئيس بلدية حمام الأنف في إنفاذ القانون

وردع مواطن مخالف تعمد الإستيلاء على ساحة خلفية تابعة لمسكن جاره وكذلك جزء من الساحة الأمامية للمنزل وسدم بعض نوافذه في سنة 2011 على إثر وفاة والدته التي كانت تقطن بهذا المسكن القديم، مستغلا فترة غيابه عن أرض الوطن.

حيث تعمد بمعية أشقائه بناء طابقين علويين بدون ترخيص في البناء في تحدي للقانون والسلط العمومية برغم إتخاذ 5 قرارات هدم و سدم باب. وقد أفادنا العارض بأنه تم تنفيذ جزئي لأحد قرارات الهدم على مستوى الطابق الثاني وذلك بإحداث بعض الثقوب في الجدران وإزالة درج مخالف على مستوى الطابق الأرضي، ما لبث المخالف أن أعاد بناء الدرج وترميم البناء. وقد سعت مصالحنا لإيجاد حل يحفظ حقوق جميع الأطراف بحضور ممثلين عن بلدية حمام الأنف وعن جهاز الشرطة البلدية بوزارة الداخلية وتم في الغرض عقد جلسة عمل بتاريخ 30 أفريل 2019 بإشراف الموفق الإداري وتم بمقتضاها الإتفاق 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 والإلتجاء 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 بمحضرالإتفاق المذكورفي أقرب الأجال. إلا أن شيئا من ذلك لم يحدث إلى حد هذا التاريخ بالرغم من التذاكير التي قمنا بها !

وبرغم متابعتنا لهذا الملف مع مصالح وزارة الداخلية فقد تم إفادتنا أنه تمت مراسلة بلدية حمام الأنف في مناسبتين للوقوف على ما تم

إنجازه في موضوع الحال طبقا لمخرجات الجلسة التوفيقية، غير أنه لم يتم التوصل برد من قبلها !

وبناءا على هذا الموقف السلبي بعدم الرغبة في تسوية هذا الإشكال من طرف السيد رئيس بلدية حمام الأنف. بادرنا إلى فتح ملف جديد مع وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية قصد إدراج الوضعية العقارية لهذه الحالة ضمن تسوية التجمعات السكنية القديمة وفقا لمقتضيات الأمر عدد 504 لسنة 2018 أو غيره من النصوص القانونية والترتيبية الجاري بها العمل لضمان العدل والإنصاف والمحافظة على حقوق جميع الطراف. علما وأن العارض قد ورث هذا المسكن عن والدته التي إنجر لها بالإرث عن طريق والده بمقتضى شهادة حوز وتصرف منذ سنة 1959 مسلمة له من معتمدية حمام الأنف بتاريخ 1999/06/82. وقد تسلم والده هذا المسكن من شركة الإسمنت الصناعي" CAT" الفرنسية بعد 30 سنة عمل بها.

ويستخلص من هذه الوضعية الشبيهة بعديد الحالات التي تتقاعس فيها البلدية عن تنفيذ قرارات الهدم والحسم فيها بما يضمن فرض إحترام القانون والتراتيب العمرانية وعدم التعدي على حقوق الأجوار. بما يساهم في إستفحال مخالفات البناء والمشاكل بين الأجوار ويكتفي رئيس البلدية باتخاذ القرارات الإدارية وإحالتها إلى إدارة الشرطة البلدية للتنفيذ، بدون متابعة وتنسيق لهذه القرارات مع السلط الأمنية والوالي من أجل تنفيذها.

برغم تدخلات مصالح الموفق الإداري والتذاكير العديدة التي نقوم بها سواء لدى البلديات أو مصالح وزارة الداخلية نلاحظ أن كلا الطرفين يحمل المسؤولية للطرف الآخر برغم ما تضمنه الفصل 259 من أحكام مجلة الجماعات المحلية المنصوص عليها بالقانون الأساسي عدد 29 لسنة 2018 المؤرخ في 9 ماي 2018 الذي ينص بكل وضوح على أنه " يتعين على رئيس البلدية إصدار قرارات هدم البناءات غير المرخص فيها أو المخالفة للرخصة المسلمة بعد القيام بإجراءات التنبيه وبناء على محاضر قانونية.

ويتعين على رئيس الوحدة الأمنية المختصة ترابيا توجيه تقرير لرئيس البلدية حول مآل تنفيذ قرارات الهدم المشار إليها بالفقرة الأولى في أجل شهرين من تاريخ توصله بالقرار المذكور ".

كما يلاحظ غياب سلطة رقابة حقيقية على البلديات من طرف سلطة الإشراف المتمثلة سواء في سلطة الوالي الذي يمثل الحكومة أو في سلطة وزارة الشؤون المحلية والبيئة. كما كان سابقا قبل إصدار مجلة الجماعات المحلية الجديدة حين كانت البلديات تخضع لسلطة إشراف الوالي ووزير الداخلية.

ورغم ما تضمنه الفصل 266 من المجلة الجديدة لمجلة الجماعات المحلية الذي ينص على أنه " في صورة عدم الإمتثال للقرارات الصادرة عن رئيس البلدية، يلتزم الوالي بالإذن بتنفيذ القرارات المتخذة في نطاق التراتيب البلدية. ويعلم رئيس البلدية كتابيا بمآل القرارات المتخذة في

أجل لا يتجاوز شهرين ويعلل عدم التنفيذ عند الإقتضاء. ولرئيس البلدية الطعن في رفض السلطة المركزية تنفيذ القرارات البلدية أمام القضاء الإداري. ويعتبر عدم إتخاذ قرارات الهدم أو تنفيذها من قبل من له النظر خطأ جسيم موجبا للمسائلة".

وتم تعويض السلطة الرقابية لسلطة الإشراف بالرقابة القضائية اللاحقة لقرارات رئيس البلدية في إطار تعزيز إستقلالية البلديات عن السلطتين المركزية والجهوية، حيث تم تعزيز القضاء الإداري بإحد عشرة دائرة قضائية جهوية (11 دائرة). مما أدى إلى تراكم القرارات البلدية بدون تنفيذ وضياع حقوق المواطنين. كما أن البلديات تعزف في عديد الحالات عن التدخل للفصل في مخالفات البناء بين الأجوار مما يضطرهم للجوء إلى القضاء. وكثيرة هي الحالات التي تلتجىء فيها البلديات إلى رفع دعاوى قضائية إزاء بعض المخالفين للتراتيب العمرانية في بعض الحالات التي تتسم بالتعقيد والخلاف بين الأجوار وعدم قدرة البلدية على ردعها والفصل فيها.

الملف عدد 808 /2020

*** إعتراض على تغيير صبغة محل سكني وتحويله إلى مدرسة حرة بصفة غير قانونية وإلحاق ضرر بالغير.**

تلقت مصالحنا عريضة من مواطن يعترض فيها على تغيير صبغة محل سكني ملاصق له بصفة غير قانونية وتحويله إلى مدرسة ابتدائية بوسط منطقة سكنية بمدينة مما تسبب له في إزعاج متواصل من جراء الضجيج والإكتضاض المروري والتعدي على حرمة مسكنه. ويفيد العارض ان

بلدية نابل سبق وان رفضت الموافقة على الترخيص بفتح هذه المدرسة وممارسة نشاطها، مع التنبيه على صاحبة المحل بكف الشغب واحترام كراس الشروط الخاص بالتقسيم وإرجاع العقار إلى صبغته الأصلية، إلا أنه وبصفة فجئية تبين حصول المعنية على ترخيص من وزارة التربية لفتح هذه المدرسة ومواصلة نشاطها بناءا على موافقة لاحقة من بلدية نابل بما يتعارض والتراتيب العمرانية والصبغة السكنية للمنطقة حسب مثال التهيئة العمرانية باعتبار وأن البناء ملاصق " habitat en bande continue et jumelé" مخالف لمقتضيات الفصل 14 من لأمر عدد 486 لسنة 2008 مؤرخ في 12/22/ 2008 الذي يتعلق بضبط شروط الترخيص في إحداث مؤسسات تربوية خاصة والذي ينص على ضرورة أن تكون المؤسسة التربوية في بناية مستقلة ومسيجة ومهيأة خصيصا للتربية والتعليم ومخصصة حصريا للأنشطة التربوية، وهو ما يتعارض وهذه الحالة.

وبناءا على ذلك، تم إفادتنا من طرف بلدية نابل أن صاحبة المؤسسة المكترية لهذا المسكن لم تتقدم بأي ملف في تغيير صبغة المحل قبل قيامها بعملية التهيئة والإستغلال ولم تتحصل على قرار بلدي في ذلك؟ وأحالت في الغرض عريضة المواطن إلى ولاية نابل باعتبار وأن فتح وغلق المؤسسات التربوية يعود إليها.

وفي رده أفادنا السيد الوالي بعد التحري في الموضوع مع **مصالح بلدية نابل ومصالح المندوبية الجهوية للتربية** بأن العقار يشمله مثال التهيئة العمرانية لمدينة نابل وصبغته عمرانية وهو مخصص للسكن طبقا لتراتيب المنطقة UB، مع إمكانية برمجة بعض المؤسسات ذات الصبغة

الجماعية والاجتماعية والتي تشمل إمكانية بناء مدرسة ابتدائية خاصة التي تندرج في هذا الإطار. وبخصوص ما نسب للمشتكى بها من إقامة أشغال بناء لتغيير صبغة محل سكني إلى مؤسسة تربوية بدون الحصول على ترخيص من البلدية لتغيير صبغة عقار، مخالفة بذلك مجلة التهيئة والتعمير أفادنا بان المعترض عليها تقدمت بطلب في الغرض إلى بلدية نابل وتم تمكينها من ذلك.

كما أفادنا السيد الوالي، بأن المندوبية الجهوية للتربية أبلغته أن اللجنة الاستشارية الجهوية للمؤسسات التربوية الخاصة. وافقت على إسناد الباعثة الترخيص في بعث مؤسسة تربوية بعد استيفائها لجميع الشروط اللازمة وحصولها على التراخيص القانونية عند الاستغلال.

ويستخلص من هذه الحالة التناقض بين موقف البلدية والولاية فيما يتعلق بحصول الموافقة على الترخيص من عدمه من طرف البلدية! بينما تؤكد البلدية في إجابتها لمصالحنا أن صاحبة المدرسة لم تتحصل على ترخيص في تغيير صبغة المحل وإنما تقدمت لاحقا بملف لتسوية وضعيتها ولم يتم البت فيه !!.

فضلا على أن المؤسسات ذات الصبغة الإجتماعية يتم الترخيص فيها في مقاسم مخصصة لها ومستقلة.

ويتبين مما سبق مدى الضرر الذي لحق العارض من جراء تغيير صبغة المحل السكني الملاصق له وتعسف البلدية والولاية في فرض هذا الأمر بصفة غير قانونية.

الحقوق الإجتماعيّة

الحقوق الاجتماعية

ملف عدد 2020/201: الحق في السكن

العارض صاحب شهادة جامعية عاطل عن العمل تقدم بطلب للتمتع بمقسم بسوق الملاسين "سوق ليبيا" لدى بلدية تونس منذ سنة 2000.

وقد أفادنا أن اللجنة المعنية المنتصبة ببلدية تونس قد وافقت على طلبه وإثر ذلك قام بتسديد دفعة التسبقة المقدرة بـ 792د يوم 12 فيفري 2000 لفائدة البلدية بمصلحة الأداءات بسيدي البشير والحصول على وصل في الغرض.

ورغم مضي عشرون سنة كاملة ورغم العديد من التذاكير لم يحصل سوى على وعود رغم أن العديد من أمثاله تحصلوا على مقسم.

كما أعلم البلدية أنه مستعد لقبول أي مقسم بمكان آخر حيث أنه الآن متزوج وهو رب عائلة وفي حاجة ماسة إلى مورد رزق يحفظ له كرامته.

وباتصالنا برئيسة بلدية تونس في الغرض تمت إفادتنا أن ملفات التهيئة المسوكة بأرشيف دائرة السيجومي بما فيها ملف العارض تعرضت للحرق خلال أحداث الثورة 2011 كما أن التفقدية البلدية قامت ببحث مدقق حول إسناد قطع أرض بيضاء في نطاق مشروع تهيئة منطقة الملاسين ورفعت تقريرا مفصلا في الغرض بتاريخ 29 مارس 2004 تم على إثره إلغاء جميع الإجراءات الخاصة بعمليات التفويت في قطع الأراضي بالمنطقة المعنية لجميع المنتفعين بمن فيهم المعني بالأمر.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن إجابة البلدية غير منطقية فمن ناحية تعلمنا أن جميع الملفات قد تم إتلافها خلال الثورة (2011) ولم يعد هناك أي أثر لأي ملف، ومن ناحية ثانية تفيدنا أنه بتاريخ 29 مارس 2004 تم إلغاء جميع الإجراءات الخاصة بعمليات التفويت.

فالسؤال المطروح على أي أساس تم إلغاء العملية خاصة وأن المعنيين بالأمر قد قاموا بدفع التسبقة المقدرة بـ 792د، ولماذا لم يتم إعلامهم بذلك؟

ملف عدد 2020/219: الجراية الوقتية للأيتام

المواطنة يتيمة الأب بقيت تتمتع بجراية الباقين على قيد الحياة منذ سنة 1990 تاريخ وفاة الأب وفي سنة 2017 أمضت عقد شغل "عقد الكرامة" مع إحدى الشركات، لكن فترة العمل لم تدم طويلا، حيث انقطعت عن العمل وانقطعت معها جراية الأيتام وفقدت بالتالي دفتر علاجها.

وقد التجأت إلى مصالحنا طالبة التدخل لفائدتها حتى تتمكن من استرجاع جراية الأيتام ودفتر العلاج.

فأفادتنا المصالح المعنية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي أنه تم رفض مطلبها وذلك على إثر التصريح بالأجور سنة 2017 في إطار "عقد الكرامة" الذي تجاوز سقف 5000د المحدد بأحكام الفصل 73 من قانون المالية لسنة 2014 والفصل 14 من قانون المالية لسنة 2017 المتعلقين بشرط إسناد الجراية الوقتية للأيتام.

الاستنتاجات:

فقدت المعنية بالأمر حقها في الجراية الوقتية للأيتام رغم أنها عملت لفترة قصيرة ولم تتمكن من استرجاعها.

الاقتراح:

يقترح تغيير شرط إسناد الجراية الوقتية للأيتام وذلك بإعادة الانتفاع بها في حالة توقف المنتفع عن العمل مهما كانت الأسباب صحية أو شغلية.

ملف عدد 2020/135: تسوية مساهمات

التمس العارض التدخل لفائدته لدى وزارة الدفاع الوطني قصد دفع مساهمات لفائدة الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية حتى يتمكن من الحصول على جراية تقاعده بصفته أنه تم إطلاق سراحه من صفوف الجيش الوطني.

وباتصالنا بالوزارة المعنية تمت إفادتنا أنه :

- سبق وأن تقدم المعني بالأمر بقضية لدى المحكمة الإدارية، قصد إلغاء القرار القاضي بإطلاق سراحه من صفوف الجيش الوطني والتعويض له عن الأضرار اللاحقة به، فقضت لصالح دعواه بتاريخ 10 جويلية 2014، وذلك لإلزام المكلف العام بنزاعات الدولة في حق وزارة الدفاع الوطني بأن يؤدي له مبلغا جمليا قدره 465,00037.د وقد تم خلاصه في المبالغ المحكوم بها لفائدته.

- استقر فقه قضاء المحكمة الإدارية على أن محو الآثار المالية للقرار الملغى يتخذ شكل غرامة جملية يصرح بها القاضي الإداري ويأخذ

التعويض شكل غرامة تقديرية إجمالية ونهائية تشمل التعويض على الأجور وما فات العون من سنوات في احتساب جراية تقاعده وغيرها من العناصر وتؤديها الإدارة بثبوت مسؤوليتها عن فقدان العون لمورد رزقه ومرتباته بموجب قرارها الغير شرعي.

- قدرت المحكمة بمقتضى الحكم الصادر لفائدة المعني بالأمر، الضرر المادي اللاحق به استنادا إلى جملة من المعايير أهمها سنه ووضعيته الإدارية وأقدميته إبان صدور قرار إحالته على الإعفاء لأسباب تأديبية مستأنسة في ذلك بالأجر الذي كان يتقاضاه قبل إنهاء مهامه، بما يضمن للعارض تعويضا كاملا وشاملا بما في ذلك التي لها صلة بالمنافع الاجتماعية.

كما أفادتنا أن المعني بالأمر قام بقضية لدى المحكمة الابتدائية بتونس ضد المكلف العام بنزاعات الدولة في حق وزارة الدفاع الوطني قصد الحصول على مستحقات بعنوان التغطية الاجتماعية ولا تزال القضية في طور التحقيق.

<u>الاستنتاجات</u>:

نلاحظ أن موضوع العارض قد اتصل به القضاء لذا فإنه لم يعد بإمكان مصالح الموفق الإداري التدخل لفائدته وذلك عملا بأحكام الأمر عدد 1126 لسنة 1996 المؤرخ في 15 جوان 1996.

ملف عدد 2020/329: وقف صرف مرتب إثر مواكبة تكوين بالخارج

العارض مهندس أول بمركز تكوين المكونين وهندسة التكوين منذ جولية 2013، تم قبوله لمواكبة تكوين بكندا ضمن البرنامج الكندي

للمنح الفرنكفونية وذلك تبعا لفتح باب الترشح من قبل وزارة التكوين المهني والتشغيل ومركز تكوين المكونين وهندسة التكوين في الغرض.

وحيث قبل سفره إلى كندا تم إعلامه من قبل المسؤولين المتعهدين بمتابعة الموضوع أنه سيتم تمتيعه بأجره الاساسي والإبقاء على جميع المنافع الاجتماعية المترتبة عليه وذلك وفق القوانين والتراتيب الجاري بها العمل في هذه الوضعية.

وقد أفادنا أن عددا من موظفي الوكالة التونسية للتكوين المهني شاركوا في نفس البرنامج بكندا وتم تمتيعهم بأجرهم الأساسي ومنافعهم الاجتماعية، في حين أنه الوحيد الذي طبق في شأنه الفصل 111 من النظام الأساسي الخاص بأعوان المركز وذلك بإحالته على عدم المباشرة، الوضعية التي لا تسمح له بالتمتع بأي منفعة كانت مالية أو اجتماعية.

فتسببت له هذه الوضعية في العديد من المشاكل المادية مما اضطره إلى بيع سيارته وعدم قدرته على خلاص المساهمات الاجتماعية.

وباتصالنا بوزارة الإشراف وزارة التكوين المهني والتشغيل تمت إفادتنا أنه على إثر قبوله لمتابعة شهادة الماجستير بالجامعات الكندية خلال السنة الجامعية 2016- 2017 في اختصاصات تكنولوجيات الاتصال والإعلامية والبيوتكنولوجيا والطاقات المتجددة ضمن البرنامج الكندي للمنح الفرنكفونية، وإثر التحاقه بالجامعة المعنية قام المركز بإحالته على عدم المباشرة عوض تمتيعه بأجره الأساسي والتغطية الاجتماعية في إطار التكوين والتربصات.

كما أفادنا أن إحالة المعني بالأمر على عدم المباشرة قد تم تطبيقا لأحكام الفصل 111 من النظام الأساسي الخاص بأعوان المركز وذلك بعد استشارة وحدة متابعة تنظيم المؤسسات والمنشآت العمومية برئاسة الحكومة.

الاستنتاجات:

- نستنتج أن الموظف فقد جميع امتيازاته من أجر أساسي وتغطية اجتماعية في حين أنه ذهب في إطار عمله وإثر اختياره من قبل المركز للمشاركة في هذا التكوين.

- إن وضعية عدم المباشرة تطبق على الأعوان الذين يشاركون في مثل هذه البعثات بمحض إرادتهم وليس بدافع من الإدارة المشغلة وخاصة أن نفس التكوين شارك فيه زملاء آخرون وتمتعوا بجميع مستحقاتهم.

- إن هذا القرار يعتبر تعسفي ويتجه على إدارته رد الاعتبار له وإصلاح الخطأ الطارئ في حقه وذلك بتسوية وضعيته.

ملف عدد 2020/336: دفع متخلدات جراية تقاعد

العارض متقاعد لم يقم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بتسوية وضعيته إزاء التقاعد.

حيث أنه تم احتساب جرايته ابتداء من 2019/12/1 عوضا عن تاريخ بلوغه سن التقاعد وتمتعه بالجراية بتاريخ 2013/09/1 وتمكينه من مستحقاته المالية منذ سنة 2013.

وباتصالنا بالمصالح المختصة للصندوق تمت إفادتنا أن العارض قام بإيداع مطلب جرايته بالمكتب الجهوي بمنوبة بتاريخ 2019/11/23 أي بعد أكثر من خمس سنوات من اليوم الذي بلغ فيه السن القانوني لاستحقاق الجراية.

كما أضافت أنه نظرا للتأخير المسجل في تقديم مطلب تصفية الجراية سقط الحق في مطالبة الحصول على متأخرات الجراية وذلك طبقا لمقتضيات الفصل 46 من القسم السابع للقانون عدد 33 لسنة 1960 بتاريخ 14 ديسمبر 1960.

<u>الاستنتاجات</u>:

نستنتج أن العارض فقد حقوقه بسبب جهله للقوانين المنظمة للتقاعد حيث أنه لم يتقدم بمطلب في الغرض إلا بعد مضي سنوات فسقط حقه بالتقادم.

ملف عدد 2020/578: سقوط الحق بمضي الزمن.

تقدم مواطن بعريضة إلى مصالح الموفق الإداري يلتمس فيها جبر الضرر الحاصل له جراء تعرضه لانفجار لغم سنة 1972 مما تسبب له في سقوط بدني بنسبة 100%.

وباتصالنا بوزارة الدفاع الوطني تمت إفادتنا أن الفصل 402 من مجلة الالتزامات والعفو بوصفه النص العام الذي يتعين اعتماده في مسألة سقوط الحق نص على أن الدعوى الناشئة عن تعمير الذمة لا تسمع بعد مضي خمس عشرة سنة.

وحيث تعرض العارض للحادث سنة 1972 ولم يتقدم بطلب قصد جبر الضرر الناجم عن ذلك، كما أنه لم يتقدم لاحقا بقضية لدى المحكمة الإدارية أو لدى أي جهة قضائية أخرى، وبالتالي فقد فقد هذا المواطن حقه في المطالبة بجبر الضرر بمرور الزمن.

كما أفادتنا ذات المصالح أن هذه الألغام والقذائف يرجع عهدها إلى الحرب العالمية الثانية وهي منتشرة بكامل تراب الجمهورية ومغمورة ومتفرقة ويصعب العثور عليها وليس بوسع مصالح وزارة الدفاع الوطني التنبؤ بجميع أماكن وجودها حتى تبادر بإزالتها.

وبناء على ما تقدم رفضت وزارة الدفاع جبر ضرر العارض خاصة لانتفاء مسؤوليتها.

<u>الاستنتاجات</u>:

إن المواطن في هذه الوضعية أيضا فقد حقه في جبر الضرر بسبب عدم تقديم مطلبه في الآجال القانونية وفي هذه الحالة تتمثل المدة في 15 سنة.

ملف عدد 2020/592: مراجعة جراية

العارض موظف سابق بوزارة المالية التجأ إلى مصالحنا قصد التدخل لدى وزارة المالية لتسوية وضعية تقاعده وذلك باحتساب جرايته على أساس آخر وضعية إدارية له بصفة عدل خزينة وليس مأمور ضابطة عدلية ويؤكد العارض أنه تم تصنيفه صلب مجموعة مأموري المصالح المالية الذي لا تتوفر فيهم الشروط القانونية لتسوية تقاعدهم كعدول خزينة حسب مقتضيات

الفصل 4 من القانون عدد 18 لسنة 2012 المؤرخ في 25 سبتمبر 2012 وحرمانه من المنافع والحقوق التي يخولها له القانون في تنظير مأموري المالية بعدول الخزينة المباشرين الذين لم يتجاوزا سقف 65 سنة.

كما أعلمنا المعني بالأمر أنه لم يتجاوز هذا السقف قبل أن يحال على التقاعد ولكن الإدارة العامة للمحاسبة العمومية التي ينتمي إليها تعسفت عليه وأصدرت قرار إحالته على التقاعد ابتداء من غرة فيفري 2012 قبل بلوغه سن 65 سنة وهو مازال مباشرا فعليا لعمله حسب ما تؤيده شهادة العمل التي تحصل عليها بتاريخ 24 أفريل 2012، مما أدى إلى حرمانه من كافة الحقوق والمنافع المنجرة عن هذا التصنيف في احتساب جراية تقاعده منذ تاريخ 16 فيفري 2016 وحرمانه كذلك من حقه في الزيادة في الأجور منذ سنة 2011 وبناء على ذلك تم الاتصال بمصالح وزارة المالية قصد حثها على إعادة دراسة طلب العارض من الناحيتين القانونية والإجرائية وأحقيته في إعادة تنظيره وتصنيفه كعدل خزينة.

فأفادتنا هذه المصالح أن العارض أنهى مهامه في موفى جانفي 2012 تاريخ بلوغه سن الخامسة والستين سنة في ظل التشريع القديم لمأموري المصالح المالية وذلك استنادا للوثائق التي أمد بها الإدارة عند تعيينه كحامل بطاقات الجبر ثم عند إدماجه في سلك مأموري المصالح المالية سنة 2003.

كما أكدت أن الفصل الرابع من القانون عدد 18 لسنة 2012 المؤرخ في 25 سبتمبر 2012 المتعلق بتنقيح بعض أحكام مجلة المحاسبة العمومية

قصد إحداث سلك خاص بعدول الخزينة تابع لوزارة المالية بعملية الإدماج في سلك عدول الخزينة مأموري المصالح المالية الذين بلغت أو تجاوزت سنهم الستون سنة في تاريخ دخول النظام الأساسي الخاص بسلك عدول الخزينة حيز التنفيذ.

كما أضافت أنه إثر صدور الأمر المتعلق بضبط النظام الأساسي الخاص بسلك عدول الخزينة التابع لوزارة المالية في 25 سبتمبر 2013 تحت عدد 3799 ودخل حيز التنفيذ طبقا للفصل 31 منه بعد شهرين من تاريخ نشره بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية فإنه قد تعذر الاستجابة لطلب العارض في إدماجه بسلك عدول الخزينة باعتبار شرط السن المنصوص عليه صراحة بمقتضى النص وبالتالي انتفاعه بالحقوق المنصوص عليها بالنظام الأساسي لعدول الخزينة.

<u>الاستنتاجات</u>:

نلاحظ أن إجابة وزارة المالية كانت مدعمة بنصوص قانونية وكانت مقنعة وإن لم تستجب لطلب العارض فإنه اقتنع بعدم أحقيته في الإدماج في رتبة عدل خزينة وبالتالي احتساب جرايته على ذلك الأساس.

ملف عدد 2020/401: الحصول على جراية تقاعد

العارض حارس سابق بالمنتزه الأثري بسبيطلة، التجأ إلى مصالحنا قصد التدخل لفائدته لتسوية وضعيته وتمكينه من جراية تقاعد.

وباتصالنا بالمعهد الوطني للتراث أفادنا هذا الأخير أنه:

- تمت تسوية الوضعية المهنية العرضية للمعني بالأمر بانتدابه في رتبة عامل صنف 1 ابتداء من 2011/11/1.

- تمت إحالته على التقاعد بتاريخ 2014/04/1 لبلوغه السن القانونية للتقاعد 60 سنة.

- تم إبقائه في حالة مباشرة لاستكمال شرط التربص لاستحقاق جراية شيخوخة أو تقاعد من الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية لمدة سنتين و07 أشهر ابتداء من 01 مارس 2015.

- تم إبقاء العارض في حالة مباشرة لاستكمال شرط التربص لاستحقاق جراية شيخوخة أو تقاعد من الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية لمدة سنة واحدة و06 أشهر ابتداء من 1 أكتوبر 2017.

- تمت إحالته على التقاعد بتاريخ 2019/04/1 عند بلوغه سن الـ65 سنة وبذلك يكون قد استوفى جميع حقوقه في العمل.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن المعهد الوطني للتراث قد راعى ظروف العارض ومكنه من جميع الامتيازات الممكنة في وضعيته حتى يتمكن من الحصول على منحة شيخوخة.

الحقوق الإقتصاديّة والماليّة

الحقوق الاقتصادية والمالية

ملف عدد 2020/899 : الاستثمار في المجال الصناعي.

العارض باعث مشروع، تقدم بعريضة لدى مصالحنا ملتمسا التدخل لفائدته قصد تسوية وضعية قطعة أرض كان قد اقتناها من ولاية بنزرت تحمل رقم 50 تمسح ثمانية آلاف وخمسمائة وسبعة وأربعين مترا مربعا ثمنها ثمانية آلاف وخمسمائة وسبعة وأربعين دينارا. وقد قام بخلاص المبلغ بمقتضى وصل عدد 163 مؤرخ في 1994/04/24.

وإثر تحوزه بالأرض شرع في إقامة مشروع صناعي غير أن العديد من العراقيل حالت دون إنجازه للمشروع وإرجائه إلى وقت لاحق.

وحيث أن العارض يعمل بالخارج فقد علم على سبيل الصدفة أن مجلس الولاية قرر فسخ عقد البيع خاصته كما تم التفويت في قطعة الأرض للغير.

وعلى هذا الأساس فإن العارض يطلب تسوية وضعية الأرض المذكورة إما بإرجاعها له حتى يتسنى له بعث مشروعه من جديد أو تعويضه بأخرى.

وبتدخلنا لدى المصالح المعنية بولاية بنزرت تمت إفادتنا أن المعني بالأمر لم يلتزم بالفصل الثالث من وعد البيع الذي ينص على تعهد الباعث بإقامة مصنعه الموافق عليه من قبل وكالة تطوير الصناعة في أجل قدره سنة من تاريخ حصوله على الأرض، وبالتالي انعقد المجلس الجهوي في دورته العادية

الأولى بتاريخ 20 فيفري 1999 وأقر استرجاع المقاسم التي لم يفي أصحاب المشاريع بإنجاز مشاريعهم في المدة المحددة وإعادة التفويت فيها من جديد، وقد كان العارض من بين أحد الباعثين الذين أخلوا بالإجراءات المتبعة وعليه فقد تم فسخ وعد البيع المبرم معه وتمت إعادة التفويت في المقسم.

الاستنتاجات:

- نستنتج من خلال رد الإدارة أن الإجراءات التي تم اتخاذها ليست مجانبة للصواب.

فالمستثمرون يتهافتون على الأراضي الصناعية لحوزة الأرض بأرخص الأسوام ثم يتلكؤون في بعث المشاريع معولين على تراخي وتهاون الإدارة في تطبيق القانون بكل صرامة.

ملف عدد 2020/837 : تفعيل أوامر وقرارات

التجأ صاحب العريضة إلى مصالحنا طالبا التدخل لفائدته قصد النظر في مطلبه المتعلق بتفعيل الأوامر والقرارات المتابعة للتكوين والتمويل لفائدته بصفته صاحب شهادة تقني وله مشروع مقاولة بناء.

وبتدخلنا لدى المصالح المختصة بوزارة الشباب والرياضة والإدماج المهني "قسم التكوين المهني والتشغيل" تمت إفادتنا أنه تم توجيه ملف المعني بالأمر للإدارة الجهوية للتكوين المهني والتشغيل ببنزرت لإجراء محادثة فردية والتي تمت بتاريخ 25 ديسمبر 2020، وقد تبين من خلالها أن المعني بالأمر يرغب في الحصول على امتيازات مالية لتجاوز الصعوبات التي تمر بها المؤسسة التي أحدثها في مجال المقاولات الصغرى.

كما أعلمنا أن العارض قد انتفع بتكوين في مجال التصرف من 16 جويلية 2018 إلى 26 جويلية 2018 ثم تمتع بمنحة المرافقة لمدة سنة بداية من 17 أوت 2018 إلى غاية 16 أوت 2019 طبقا للإجراءات الجاري بها العمل، كما أضافت الإدارة المعنية أن المعني بالأمر لا يمكنه الانتفاع بالمساعدات الاستثنائية والظرفية التي تم رصدها من قبل الوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل لفائدة الباعثين المتضررين من جائحة كورونا نظرا لأنها موجهة لفائدة الباعثين الذين هم بصدد الانتفاع بمنحة المرافقة.

الاستنتاجات:

نلاحظ أيضا أنه في هذه الحالة فإن الإدارة على حق وقامت بالإجراءات المطلوبة لفائدة العارض وبإعلامنا له بتصريحات الإدارة اقتنع العارض.

ملف عدد 2020/947: عدم استخلاص خطية

يلتمس عارض هذا الملف التدخل لفائدته لحل الإشكال المتعلق بتسليط غرامة قدرها 1500د من قبل بلدية حمام الشط بسبب قيامه بقطع 03 أشجار زينة كان قد غرسها بنفسه، بذكره، أمام منزله وحين نمت جذورها بصفة كبيرة أفقيا وعموديا لدرجة أنها ألحقت أضرارا بالغة بمنزله، كما أصبحت تمثل خطرا على أنبوب الغاز والأسلاك التي تقع على بضع عشرات من السنتيمترات منها، أعلم مصالح بلدية حمام الشط بهذا الخطر الداهم الذي يمكن أن تسببه هذه الأشجار، ولكن البلدية لم تأخذ مراسلته على مرمى الجدّ، فقام بقطعها بنفسه لتفادي الأضرار التي قد تحدث من جراء نموها المفرط.

وفي رده أفادنا رئيس البلدية، أن العارض عمد إلى اقتلاع شجرة زينة دون ترخيص مسبق مخالفا بذلك مقتضيات قرار المجلس البلدي عدد 2044/19 المؤرخ في 29 مارس 2019 والمتعلق بضبط قيمة الخطايا الإدارية للجنح المتعلقة بمخالفات حفظ الصحة والنظافة العامة، وذلك طبقا لمحضر معاينة الشرطة البيئية عدد 11 بتاريخ 26 نوفمبر 2020.

وقد قامت مصالح البلدية باستدعائه وسماعه بتاريخ 27 نوفمبر 2020، حيث أنه اعترف بتقليع شجرة مزروعة بالطريق العام بدون ترخيص مسبق وذلك لإضرارها بجدار منزله وبقناة الصرف الصحية وقناة الماء الصالح للشراب.

إلا أن مصالح البلدية أضافت أن العارض لم يكتف بذلك بل في مناسبة ثانية بتاريخ 30 نوفمبر 2020 قام باقتلاع شجرة زينة دون ترخيص مسبق، وقد تم تحرير محضر ثان من طرف الشرطة البيئية وضمن بحث عدد 12.

وعلى هذا الأساس وطبقا لأحكام قرار المجلس البلدي السالف الذكر تم تحرير قرار خطية مالية قدرها 1500د بحساب 500د عن كل شجرة وقامت مصالح البلدية بإعلامه بالقرار المنسوب إليه، إلا أنه لم يمتثل ولم يقم بخلاص الخطية المالية المطلوبة منه.

واتباعا للإجراءات المعمول بها في هذا الإطار عند انقضاء الآجال المطلوبة قامت البلدية بإحالة جملة من قرارات الخطايا الإدارية على أنظار السيد أمين المال الجهوي ببن عروس وذلك قصد التثقيل.

الاستنتاجات:

إن البلدية قامت بالإجراءات الصحيحة والمتلائمة مع نص القانون، والمواطن على خطأ عند قصه لأشجار الزينة حيث كان بإمكانه الحصول على الترخيص من البلدية أوّلا.

ملف عدد 2020/931: استرجاع محجوز

تظلم عارض هذا الملف من مصالح الحرس البحري بصفاقس التي قامت بحجز وثائقه المتمثلة في رخصة وشهادة الفحص الفني، حيث يذكر العارض أنه قام بشراء هيكل خشبي جديد من أحد البحارة بمبلغ قيمته 7 آلاف دينارا دون أن يتم توثيق عملية البيع والشراء، وذلك قصد تجديد مركب الصيد القديم الذي بحوزته المرسم تحت اسم "جوهر" عدد 6868 صفاقس، وقد تبين أن المركب "جوهر" شارك في عملية اجتياز الحدود البحرية خلسة نحو إيطاليا، وحيث أن العارض قام بعديد المساعي لاسترجاع رخصة صيده التي هي مصدر رزقه الوحيد، حيث أنه رجل فقير الحال وليس له مورد رزق آخر، إلا أنه لم يتوصل إلى حلّ لاسترجاع وثائقه.

وبمخاطبة وزير الداخلية في الموضوع، أفادنا أنه تعلقت بالعارض قضية عدلية موضوعها المشاركة في وفاق قصد مغادرة التراب التونسي بحرا خلسة، كما أنه تم حجز وثائق المركب بناء على تعليمات النيابة العمومية بصفاقس، كما أنه إثر التنسيق مع النيابة العمومية تم إسداء تعليمات لحجز المركب واتخاذ الإجراءات القانونية في شأنه.

الاستنتاجات:

إن موضوع العارض تعلقت به قضية عدلية فقد أصبح من أنظار القضاء ولم يعد بإمكان مصالحنا التدخل في النزاع المطروح.

ملف عدد 2020/924: مراجعة وجدولة ديون

تلقت مصالح الموفق الإداري من مواطن صاحب مشروع، عريضة يلتمس فيها التدخل لفائدته قصد جدولة الدين المتخلد بذمته، حيث أنه لم يتسلم المعدات الصالحة للعمل إلا بعد 4 أشهر بسبب جائحة "كورونا" ولم يتسنى له العمل خلال تلك الفترة، وعلى هذا الأساس فهو يطلب جدولة القرض المتحصل عليه من قبل البنك التونسي للتضامن.

وباتصالنا بالبنك المعني تمت إفادتنا أن العارض تحصل على قرض في شهر جانفي 2020 وبالتالي فإنه لا يستجيب لشروط الانتفاع بالإجراءات الاستثنائية حسب مقتضيات منشور البنك المركزي التونسي عدد 6 لسنة 2020 المؤرخ في 19 مارس 2020 والذي تم بمقتضاه إرجاء خلاص حرفاء البنك من صنف 0 و1 الذين لا تتخلد بذمتهم ديون تفوق 3 أشهر في موفى سنة 2019 وذلك بالنسبة لأقساط القروض المتعلقة بأشهر مارس إلى موفى شهر سبتمبر 2020.

الاستنتاجات:

رغم وجاهة طلب العارض فإن الإجراءات الاستثنائية لا تنطبق على مثل وضعيته وفقا لمنشور البنك المركزي الآنف الذكر، وعليه فإنه مضطر إلى إيجاد حلول أخرى بصفة فردية للخروج من المأزق المالي.

ملف عدد 2020/371: معاملات بنكية

يصرح عارض هذا الملف أنه طلب توضيحا من قبل البنك المركزي حول الإجراءات القانونية المزمع اتباعها للحصول على قروض من بنوك ومؤسسات مالية أجنبية غير منتصبة بالجمهورية التونسية إلا أنه إلى حد تقديم هذه العريضة لم ترد عليه مصالح البنك.

وأمام الصمت الرهيب للبنك، اتجه إلى مصالحنا للتدخل لفائدته والحصول على إجابة مقنعة ردا على مراسلاته التي آخرها بتاريخ 21 نوفمبر 2019.

وباستطلاعنا لرأي البنك المركزي التونسي تمت إفادتنا أنه ليست من مشمولات البنك تقديم استشارات للخواص حول كيفية تطبيق النصوص القانونية أو إجراء المعاملات المالية، إنما ذلك من مهام المحامين ومكاتب الاستشارات المختصة التي تسدي هذه الخدمات.

كما أفادت ذات المصالح أنه سبق للعارض أن تقدم سنة 2017 بطلب مماثل إلى البنك المركزي يلتمس فيه الاستشارة حول الإجراءات التي يتعين على شركة تابعة للعارض مراعاتها عند إنجاز عمليات اقتراض من ذوات خاصة وتم إعلامه بأن موضوع الطلب يخرج عن اختصاص البنك

كما أضاف أن البنك لا يبدي الرأي في مثل هذه المسائل وهو بالتالي غير ملتزم بالرد على مطلب المعني بالأمر وطلبات الاستشارة المماثلة التي قد ترد عليه لاحقا وذلك عملا بأحكام الفصل 16 من القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة.

الاستنتاجات:

إن البنك المركزي ذكر صراحة أن الاستشارات المالية خارجة عن نطاق اختصاصه، إلا أنه وفقا للإجراءات والنواميس الجاري بها العمل بالإدارات التونسية أنه يوجد دائما مصلحة أو خلية تجيب عن تساؤلات المواطنين كل في اختصاصه، والبنك المركزي يعتبر مرجعا وحيدا للمسائل المالية ومن غير المعقول عدم إحداث خلية أو مصلحة تعنى بالإشكاليات المالية التي تعترض طريق المستثمرين وخاصة منهم الذين لهم معاملات مالية مع الخارج.

الاقتراح :

إحداث خلية بالبنك المركزي التونسي تعنى بالإجابة على استفسارات الشركات والمؤسسات بخصوص معاملاتها المالية والجوانب القانونية المتعلقة بها.

ملف عدد 2020/275: تراخيص استغلال

تلقت مصالح الموفق الإداري من وكيل شركة، عريضة يلتمس فيها إعادة النظر وإلغاء قرارات سحب ترخيص وإزالة 06 علامات إشهارية من قبل بلدية الكرم.

وذكر العارض أن العلاقة التعاقدية بين العارض وبلدية الكرم تعود إلى سنة 2014 وهي علاقة اتسمت بالاحترام المتبادل بالنظر إلى الطبيعة التعاقدية ودون تجاوزات.

كما أضاف أن تجديد القرارات دليل على حسن العلاقة التعاقدية بين البلدية وشركته.

كما أكد أنه في هذا الإطار فإن وكيل الشركة يتعهد بحل جميع الخلافات بينه وبين المستشهرين في محاولة لعدم الزج بالمصالح البلدية في خلافات بين الشركات مع إبقاء حقوق البلدية محفوظة مهما كان الأمر.

وباتصالنا بمصالح بلدية الكرم أفادت هذه الأخيرة أن البلدية قامت بتنفيذ القرارات المعنية التي اتخذت بناء على عدم قيام العارض بخلاص الدين المتخلد بذمته والمقدر بـ 38.195,833 د، كما أضاف أن البلدية لا تتدخل في الخلافات الحاصلة بين المستشهرين وتعمل على أن لا تكون طرفا فيها للحفاظ على نفس المسافة بينها وبين مختلف المتعاملين معها مستندة في قراراتها على العلاقة التعاقدية التي تربطها بهم والتجاوزات التي يمكن أن تحدث بمناسبة إنجاز العقد.

إلا أن المسألة لم تقف على هذا المستوى بل اعترض المواطن على إجابة البلدية ذاكرا أن حجم المخالفات المتأتية من الأعمال التي أتى بها رئيس بلدية الكرم والمتعلقة أساسا بتراخيص لوحات إشهارية كبيرة.

إذ يذكر العارض أنه تعمد بعض الإداريين العاملين بالبلدية المختصين بدراسة المواقع القابلة للإشهار بها بواسطة لوحات إشهارية مقايضة أصحاب المؤسسات لمنحهم تراخيص بتقديم عطايا وإعانات للبلدية.

كما أفاد العارض أنه توجد هرسلة ونية مبيتة من رئيس البلدية.

وأما بخصوص عدم دفع الدين المتخلد بذمة العارض فقد أفادنا أنه عندما اتجه موظف من مؤسسته لخلاص المبلغ المطلوب والمتبقي إلى غاية 2019/12/31 تمت معاينة رفض مدير الشؤون الاقتصادية وتم في نفس الوقت إرسال فاكس للعارض لإعلامه بسحب الرخص وهو أمر خطير يدل على أن القرارات تتخذ حسب الأهواء، وهذا بذكر العارض.

كما واصلت بلدية الكرم تهجمها على شركة العارض وقامت بإزالة جميع اللوحات الإشهارية بطريقة تعسفية، حيث ألحق ضررا معنويا وماديا بالشركة.

كما أفاد العارض أنه عند إرسال إعلام لوزارة الشؤون المحلية وكذلك لوالي تونس فقد قام رئيس بلدية الكرم بالتشريع ببدء التنفيذ وإزالة عدد من اللافتات دون رفع الملف إلى إدارة التراتيب والشرطة البلدية بل قام بذلك مباشرة حتى يتم إيقاف قرار الإزالة من قبل الوالي.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن قضية العارض متشعبة وتتطلب إجراء بحث معمق في الموضوع لتحديد المسؤوليات كما أن المسألة أصبحت من منظور القضاء للوقوف على جميع الإخلالات والتجاوزات ومرتكبيها.

الاقتراحات:

مزيد تنظيم قطاع الإشهار وضبط مقاييس موضوعية لوضع اللوحات الإشهارية حتى لا يبقى أصحاب هذه المؤسسات عرضة للمساومات من قبل رؤساء البلديات وكذلك للمنافسة المحمومة فيما بينهم للظفر بأكثر ما يمكن من الأموال.

ملف عدد 2020/778: توظيف جبائي

التمس العارض من مصالح الموفق الإداري التدخل لفائدته لدى رئيس بلدية المرسى قصد تسوية وضعية عقارية بإعادة صبغته من عقار غير مبني إلى عقار مبني، حيث أنه شيد منزلا على هذا العقار منذ سنة 2007 ووقع ربطه بالكهرباء والماء الصالح للشراب بترخيص من بلدية المكان.

وباتصالنا بمصالح البلدية تمت إفادتنا أن العارض مطالب بخلاص المتخلدات الموظفة على العقار على أساس المعلوم على الأراضي البيضاء إلى حدود سنة 2020 ثم يتم تغيير الصبغة بداية من سنة 2021.

كما أضافت أن العارض لم يقم بواجب التصريح المحمول عليه زمن انتهاء الأشغال كما أنه لم يتقدم بطلب تسوية وضعيته بمناسبة قانون العفو الجبائي لسنة 2019 علاوة على أن الاستظهار بشهائد تركيز عداد الماء والكهرباء لا يعد قرينة على أن العقار جاهزا للسكن منذ سنة 2007.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن المواطن ليس على علم بالإجراءات المزمع إتباعها لتغيير صبغة عقاره من أرض بيضاء إلى أرض عليها بناية.

الاقتراح :

حث البلديات على تنظيم أيام اتصالية وتحسيسية يتم ضمنها إعلام المواطنين بالإجراءات التي يجب القيام بها في جميع المجالات الداخلة في اختصاص البلدية حتى يكون على علم بها وحتى لا يجبر على دفع مبالغ

مالية تكون أحيانا مرتفعة بسبب عدم علمه بالإجراءات والتراتيب المتبعة في المجال.

ملف عدد 2020/779: معاملات بنكية

صاحب العريضة مواطن تحصل على قرض عقاري من بنك الإسكان بمبلغ قدره 200.000 د منذ سنة 2015 وتبلغ الأقساط الشهرية مبلغ 1.858.924 د.

وحيث تبعا للإجراءات الاستثنائية التي أقرتها رئاسة الحكومة والبنك المركزي في إطار مجابهة فيروس كورونا والمتعلقة بمنشور البنك المركزي عدد 8-2020 الصادر في 01 أفريل 2020 فقد تمتع العارض بتأجيل تسديد أقساط القرض لمدة 3 أشهر إلا أنه بانتهاء مدة التأجيل وعند انقطاع قسط القرض المتعلق بشهر جويلية فقد فوجئ بزيادة قدرها 35,076 د وبذلك أصبح مبلغ القسط قدره 1.894.000 د.

وعند تساؤله لدى المصالح المعنية بالبنك تم إعلامه بأن المبلغ المذكور والمتعلق بالزيادة يتعلق بفوائض إعادة الجدولة.

لذا، فإن العارض يطلب إذا طرح الفوائض الإضافية صلب جدول الخلاص الجديد.

وعلى هذا الأساس تم التدخل لدى البنك الذي أفادنا أن الفقرة الثالثة من الفصل الثاني التي تنص على أنه " لا تعتبر إجراءات المساندة المنصوص عليها بهذا الفصل إعادة هيكلة للقروض ولا تؤخذ بعين الاعتبار في احتساب أقدمية المخلدات على معنى منشور البنك المركزي عدد

1991/24" لا تعنى بأي حال من الأحوال عدم المساس بمقدار القسط الشهري للقرض وإنما الغاية منها هو عدم اعتبار الحريف في وضعية عدم تسديد للقرض ولا يجب تصنيف القرض على أنه قرض غير خالص والدليل على ذلك هو الإشارة الصريحة إلى منشور البنك المركزي عدد 1991/24 وهو منشور يحدد الديون المصنفة وإجراءات تصنيفها.

كما أضافت هذه المصالح أن كل حريف كان مخيرا بين مواصلة تسديد قرضه أو الانتفاع بالإجراءات المنصوص عليه بالمنشور المشار إليه أعلاه، وأن الترفيع في أقساط قرض العارض ناتج عن احتساب فوائض تأجيل خلاص أقساط أشهر 4 - 5 و6 من سنة 2020 وهو إجراء قانوني لا يخالف النصوص التشريعية المعمول بها.

ملف عدد 2020/293: معاملات بنكية

توجهت عارضة هذا الملف إلى مصالحنا ملتمسة التدخل لفائدتها بما يكفل النظر في إمكانية استرجاع مصوغ مرهون لدى القباضة المالية بمنزل تميم، أحيلت ملكيته إلى الدولة بدون سابق إعلامها، بعنوان قرض عدد 29586 انتفعت به منذ سنة 2009.

وبتدخلنا لدى المصالح المختصة بوزارة المالية تمت إفادتنا أن استرجاع المصوغ يتم من قبل صاحب الرهن(حسب وثيقة إيداع المصوغ) بعد خلاص القرض مع الفوائد الموظفة عليه في الآجال القانونية لذلك.

وحيث أن العارضة لم تتقدم للوفاء بهذا الدين رغم مرور أكثر من 8 سنوات على انتفاعها بالقرض فإن المصوغ موضوع الطلب تمت إحالته لفائدة

الدولة طبقا لمقتضيات الفصل 62 ثالثا من مجلة المحاسبة العمومية، وذلك بعد نشر قائمات اسمية لأصحاب الرهون التي حل أجل إحالتها لفائدة الدولة بالرائد الرسمي للبلاد التونسية عدد 75 بتاريخ 18 سبتمبر 2018 (وقد ورد اسم المعنية بالأمر بالصفحة 3981 منه)

كما أضافت هذه المصالح أنه بناء على ما سبق فقد تم إعلام المعنية بالأمر بأنه يتعذر الاستجابة لطلبها وذلك بمقتضى المكتوب الموجه لها بتاريخ 22 جانفي 2020 تحت عدد 01/126.

الاستنتاجات:

نستنتج من خلال هذا الملف أن المواطن يفقد دائما حقوقه بسبب جهله للقوانين والتراتيب الجاري بها العمل في المجال المعني، ففي قضية الحال فقدت المواطنة مصوغها بسبب جهلها للآجال والإجراءات المتبعة في مجال الرهن.

الاقتراح:

يقترح إضافة إلى نشر قائمات اسمية لأصحاب الرهون حل أجل إحالتها لفائدة الدولة بالرائد الرسمي للبلاد التونسية، ضرورة إعلام المعنيين بالأمر بصفة فردية وعن طريق البريد مضمون الوصول، حيث أن المواطن العادي ليس له علم بهذه الإجراءات ولا يعرف أصلا ما معنى رائد رسمي.

ملف عدد 2020/202: معاملات بنكية

تلقت مصالح الموفق الإداري عريضة تلتمس فيها صاحبتها التدخل لفائدتها لحل الإشكال المتمثل في أنها قامت بغلق حسابها ببنك الإسكان فرع المهدية وتسلمت شهادة في رفع اليد بتاريخ 26 فيفري 2003، غير أنه

بعد 17 سنة من غلق حسابها بالبنك المذكور وجدت نفسها مطالبة بدفع غرامة مالية بما قيمتها 2.700 د بذكرها.

وعند تدخلنا لدى البنك المعني تمت إفادتنا أن المعنية بالأمر تحصلت على شهادة رفع اليد عن توطين مرتب ولم تقدم مطلبا لغلق حسابها وبالتالي فإنه لا يمكن للبنك غلق هذا الحساب ما لم تقدم مطلب في الغرض.

كما أضافت نفس المصالح أنها الآن مطالبة بخلاص الديون المتخلدة بذمتها ثم تقديم مطلب لغلق الحساب.

الاستنتاجات:

يلاحظ من باب الحرفية أنه على البنك إعلام العارضة آنذاك بتقديم مطلب لغلق الحساب حيث أنه من باب الموضوعية فإن وثيقة رفع اليد تلغي العلاقة بين الحريف والبنك، إذا فعلى البنك التأكيد على تقديم مطلب بصفته إجراء أساسي لغلق الحساب.

الاقتراح:

ضرورة إعلام المصالح المختصة للبنوك الحريف حين إسناده وثيقة رفع اليد بتقديم مطلب في غلق حسابه حتى لا يتفاجئ بديون متخلدة لسنوات لا علم له بها.

ملف عدد 2020/139: معاليم ديوانية.

العارض مقيم بالخارج تقدم بعريضة لدى مصالح الموفق الإداري يلتمس فيها التدخل لفائدته قصد التمديد له في طلب تحديد تاريخ عودته النهائية

إلى غاية 31 مارس 2020 عوضا عن 28 فيفري 2020 لأسباب إنسانية بحتة تخص مرض والدته المسنة.

وباتصالنا بالإدارة العامة للديوانة أفادتنا أنه بالرجوع إلى أحكام الأمر عدد 197 لسنة 1995 المؤرخ في 23 جانفي 1995 المتعلق بضبط الامتيازات الجبائية لفائدة التونسيين المقيمين بالخارج وشروط منحها والنصوص المنقحة له وخاصة الفصل 2 من الأمر الحكومي عدد 1376 لسنة 2015 المؤرخ في 15 أكتوبر 2015 لا تمنح مصالح الديوانة إمكانية التوسع والتمديد في الأجل المقرر في هذا الخصوص لما لذلك من أثر قانوني على بقية الإجراءات.

كما ذكرت أنه للانتفاع بالامتيازات الجبائية لفائدة التونسيين المقيمين بالخارج إثر العودة النهائية فإنه يستوجب توفر الشروط القانونية المنصوص عليها طبقا للتشريع والتراتيب الجاري بها العمل.

<u>الاستنتاجات</u>:

نستنتج أن الإدارة العامة للديوانة تطبق القانون بكل صرامة ولا مجال للأخذ بعين الاعتبار الظروف الإنسانية والاجتماعية.

ملف عدد 2020/76: الاستثمار في المجال الصناعي.

العارض باعث مشروع تقدم بعريضة إلى مصالح الموفق الإداري مفادها أنه قام بإيداع مطلب لدى مصالح الوكالة العقارية الصناعية بتاريخ 2019/01/03 لاقتناء قطعة أرض بالمنطقة الصناعية قلعة الأندلس بتونس، كما أضاف أن شركته تحصلت على الموافقة بإسنادها قطعة أرض

(الموافقة عدد 1902 بتاريخ 2019/05/27) ولكن دون إعلامها بالأمر مما أدى إلى انقضاء المدة المسموح بها لتسديد ثمن القطعة المعنية مما اضطره إلى تقديم مطلب في التمديد في أجل اقتناء الأرض والاستعداد للخلاص وذلك بتاريخ 2019/08/05 ثم مطلب ثاني بتاريخ 2019/12/03 غير أنه لم يتحصل على أي رد.

كما أضاف العارض أن الشركة في أمس الحاجة لاقتناء هذه الأرض نظرا لتوسع نشاطها وعدم استجابة مصنعها الحالي لحاجيات الشركة وإمكانية قبول طلبيات الحرفاء المتزايدة مما مثل لها عائقا في توسيع نشاطها.

وباستفسارنا لدى المصالح المختصة للوكالة العقارية الصناعية تمت إفادتنا أنه عملا بالإجراءات المعمول بها لدى الوكالة تم إعداد مثال التحديد الطوبوغرافي بتاريخ 09 مارس 2020 والذي بمقتضاه تم إعداد عقد البيع من قبل مصالح إدارة الشؤون التجارية وتم الاتصال بالعارض لتسلم العقد للإمضاء العديد من المرات إلا أنه تعذر عليه القدوم في فترة الحجر الصحي الذاتي بعد رجوعه من السفر من الخارج، ولم يتمكن العارض من إمضاء العقد إلا بتاريخ 29 ماي 2020، وقد أتمت الوكالة بقية إجراءات البيع، موضوع الحال وهي في انتظار حضور المعني بالأمر لتسلم أصل عقد البيع لدى مصالح إدارة الشؤون التجارية.

<u>الاستنتاجات</u>:

نلاحظ أن الوكالة العقارية الصناعية استجابت لتدخل الموفق الإداري بإعطاء العارض فرصة ثانية وآجال جديدة لإمضاء العقد وهو الآن في انتظار تسلم أصل عقد البيع من إدارة الشؤون التجارية بالوكالة.

ملف عدد 2020/271: معاملات بنكية

يتعلق هذا الملف بعريضة صادرة عن وكيل شركة يلتمس فيها التدخل من قبل مصالحنا لفائدته لدى بنك تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة حتى يتمكن من الحصول على إمهال في استرجاع مستحقاته.

حيث أن شركته حديثة العهد وتمر بصعوبات مالية ولكن رغم ذلك فقد ساهمت في مقاومة جائحة كورونا والتجأ العارض للغرض إلى شراء معدات جديدة وانتداب عدد آخر من العملة حتى يقوم بواجبه الوطني على أحسن وجه في معاضدة مجهودات الدولة في القضاء على فيروس كورونا.

ولكل هذه الأسباب تم التدخل لدى بنك تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة لفائدة العارض قصد تأخير تفعيل "شيك الضمان" الذي يغطي المصاريف البنكية مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الصعبة التي تمر بها مؤسسة العارض.

وأفادنا البنك المعني أن الشركة تحصلت على قرض متوسط المدى من بنك تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة قيمته 412.000 د وقرض مساهمة قيمته 108.000 د.

وفي إطار مساندة البنك للمؤسسات الصغرى والمتوسطة الممولة من طرفها، تمتعت أيضا المؤسسة سنة 2019 بإعادة جدولة وعلى هذا الأساس تم الاتفاق بالتراضي معها بدفع قسط من مديونيتها بصك قابل للدفع وقع إمهالها بطلب منها عدة مرات وليس بـ "صك ضمان" كما تراكمت بذمة الشركة مخلدات بعد إعادة جدولة متأتية من عدم خلاص مديونيتها بما قدره 103.963د على قرض متوسط المدى و27.300 د على قرض المساهمة.

كما أفادتنا ذات المصالح أن شركة العارض لم تقم بسداد أي قسط من أقساط قروضها منذ إنجاز المشروع رغم وفرة الطلب لمنتوجاتها وخاصة في هذه الجائحة العالمية وأن من حق البنك كمرفق عمومي القيام بالإجراءات اللازمة لاستخلاص ديونه حفاظا على استمراريته.

الاستنتاجات:

نلاحظ أن عدم استجابة البنك وتبريره كان مقنعا حيث أن الشركة لم تقم بسداد القرض منذ بعث المشروع وليس بسبب جائحة كورونا.

النشاط الوطني والدولي

للموفق الإداري

النشاط الوطني للموفق الإداري
خلال سنة 2020

- في إطار الإعداد للملتقى الوطني والملتقيات الاقليمية حول الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات، تحول الموفق الإداري العميد عبد الستار بن موسى إلى مدينة الكاف حيث تقابل مع السيد الوالى والسيد رئيس البلدية وتم التطرق إلى كيفية إعداد وإنجاح الملتقى الإقليمى الذي سينعقد بمدينة طبرقة خلال مارس 2020 وسيكون مخصصا إلى السادة رؤساء البلديات والكتاب العامين ببلديات الشمال الغربى.

- بمناسبة الإعداد للملتقى الوطنى حول الحوكمة العمرانية والبيئية: التحديات والرهانات، استقبل الموفق الإداري يوم 10 جانفى 2020 السيد رئيس الكنفدرالية الوطنية للبلديات وأمين مالها والكاتب العام وتغيب عن الحضور ممثل وزارة الشؤون المحلية الذي كان على علم.

- أدّى الموفق الاداري يوم الثلاثاء 21 جانفى 2020 زيارة عمل الى ولاية سوسة رفقة السيد محمد جمال الرويسى مكلف بمأمورية بالمصالح المركزية للموفق الاداري والسيدة نادية محجوب الممثلة الجهوية للموفق الاداري بسوسة وتم عقد جلسة عمل في الغرض مع السيد والى سوسة وذلك في إطار التحضير للندوة الإقليمية بسوسة يوم 04 مارس 2020 حول الحوكمة العرانية والبيئية : التحديات والرهانات لفائدة السادة رؤساء البلديات والكتاب العامين للبلديات وممثلي الهياكل الجهوية المعنية

بولايات سوسة والمنستير والقيروان والمهدية.كما تم في نفس اليوم عقد جلسة عمل مع السيد رئيس بلدية سوسة والسيد الكاتب العام للبلدية في نفس الإطار.

- في اطار التحضير للندوة الوطنية حول الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات التى يعتزم الموفق الاداري تنظيمها يوم 19 فيفري 2020 بتونس بالتعاون مع مؤسسة هانس زايدل للتعاون التونسى الألمانى لفائدة رؤساء البلديات والكتاب العامين لبلديات ولايات تونس واريانة وبنعروس ومنوبة وبنزرت ونابل وزغوان ومختلف الوزارات والهياكل المعنية التامت جلسة عمل في الغرض بمقر بلدية اريانة يوم 24 جانفى استقبل خلالها العميد الفاضل موسى رئيس بلدية اريانة الموفق الاداري بمعية السيد محمد جمال الرويسى مكلف بمأمورية بمصالح الموفق الاداري وتم التطرق خلالها لعديد الإشكاليات والصعوبات القانونية والاجراءية التى تواجهها البلديات في مجال التصرف العمرانى والبيئى في ضوء التشريع الحالى وسبل تجاوز هذه العراقيل وتعزيز دور البلديات من أجل الاضطلاع بدورها على احسن وجه.

- تبعا لقرار المنظمة الإفريقية للأمبودسمان تم عقد اجتماع يوم الإثنين 27 جانفى 2020 بالمقر المركزي لمصالح التوفيق حضره كل من رئيسة الأمبودسمان بالسودان الدكتورة إحسان محمد و رئيس هيئة الرقابة الإدارية بليبيا الأستاذ سليمان الشنطى والسيد طارق رمضان العلاقى مدير مكتب التعاون الدولى بليبيا والموفق الإداري بتونس. وتناولت الجلسة مسألة إنتخاب منسق الموفقين والأمبودسمان بشمال إفريقيا حيث قرر الحاضرون من الدول

الشقيقة وبعد موافقة الموفقين بكل من مصر وجيبوتى و موريطانيا تكليف الموفق الاداري بمهام التنسيق. كما تم فيما بعد التداول حول إمكانية عقد إجتماع المكتب التنفيذي للأمبودسمانيين والموفقين الأفارقة بتونس.

- ألقى الموفق الإداري بمقر المعهد الأعلى للقضاء محاضرة حول دور مؤسسة التوفيق و تنظيمها الإداري وتمثيلها الجهوي و ذلك يوم الجمعة 14 فيفري 2020 لفائدة طلبة المعهد.

- استقبل السيد نور الدين سالمى وزير التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية، يوم الاثنين 17 فيفري 2020 الموفق الإداري وذلك في إطار الاعداد والتنسيق المشترك للندوة الوطنية المبرمجة ليوم الأربعاء 19 فيفري 2020 بتونس العاصمة حول "الحوكمة العمرانية والبيئية: التحديات والرهانات".

وثمّن الوزير تنظيم الندوة ودورها في تكريس الدفاع عن الحقوق العمرانية والبيئية بالإضافة الى المساهمة في تكريس الشفافية والالتزام بتطبيق القوانين والتراتيب الإدارية في القطاع العمراني والبيئي، مشيرا الى انخراط الوزارة في هذا التمشي خاصة من خلال المشروع الجديد لمجلة التهيئة والتنمية الترابية والتعمير الذي بلغ اعداده أشواطا متقدمة.

الندوة الوطنية لفائدة رؤساء البلديات والكتاب العامين يوم 19 فيفري 2020 بتونس حول : الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات و الرهانات

في 19 فيفري 2020 التأمت بمدينة تونس الندوة الأولى حول الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات، أشرف عليها الموفق الإداري بحضور ومداخلات السيد وزير الداخلية والسيد وزير التجهيز والسيدة

رئيسة بلدية تونس شيخة المدينة والمستشار لدى رئاسة الجمهورية المكلف بالعلاقات مع المجتمع المدني السيد معز الورتاني وعديد الخبراء وممثلين عن بلديات إقليم تونس ونابل وزغوان وبنزرت.

شهدت الندوة مداخلات متميزة ونقاشا ثريا داخل الورشات وأقرّت توصيات هامة في مختلف المجالات العمرانية والبيئية.

ندوة إقليمية بسوسة بتاريخ 4 مارس 2020

حول " الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات"

إلتأمت بسوسة يوم الإربعاء 04 مارس 2020 " تحت إشراف الموفق الإداري ندوة إقليمية حول موضوع " :الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات لفائدة ررؤساء البلديات والكتاب العامين للبلديات والكتاب العامين للولايات ورؤساء الدوائر الشؤون البلدية وممثلى الشرطة والحرس البلدي والهياكل والإدارات الجهوية بولايات سوسة والمنستير والمهدية والقيروان وممثلى بعض المنظمات والجمعيات المعنية والمهتمة بالشأن العمرانى والبيئى.

وتخلّلت هذه الندوة مداخلات قيّمة ونقاش ثري ومعمق تمحور حول مختلف الإشكاليات والصعوبات التى يتعرض لها رؤساء البلديات في رصد ومعاينة وتنفيذ القرارات البلدية ذات الصلة بالمخالفات العمرانية والبيئة وذلك في غياب إحتكامهم لجهاز رقابى وتنفيذي تحت تصرفهم بعد أن تم إدماج سلك التراتيب البلدية في سلك الشرطة البلدية بوزارة الداخلية منذ

سنة 2012 مما أفقد رؤساء البلديات السلطة والنفوذ الحقيقي في مجال التراتيب العمرانية وفرض إحترام القانون وأقرّت الندوة توصيات هامة ومفيدة.

ندوة إقليمية بصفاقس بتاريخ 11 مارس 2020

حول " الحوكمة العمرانية والبيئية : التحديات والرهانات "

مواصلة للندوات الوطنية والاقليمية حول الحوكمة العمرانية والبيئية نظمت مصالح الموفق الإداري ندوة إقليمية ثانية اليوم الإربعاء 11 مارس 2020 تحت إشراف الموفق الإداري وبحضور والي صفاقس ورئيس بلديتها.

وكانت هذه الندوة مخصصة لفائدة السادة رؤساء البلديات والكتاب العامين للبلديات بكل من ولايات صفاقس وقابس ومدنين وتطاوين ومختلف الأطراف المتدخلة والفاعلة والمهتمة بالشأن العمراني والبيئي من ممثلي الولايات والهياكل الجهوية والمؤسسات العمومية والمنظمات والجمعيات وكذلك رؤساء فرق الشرطة والحرس البلدي بالولايات.

تخللت الندوة عديد المداخلات في موضوع الحوكمة البيئية والعمرانية واختتمت بعد النقاشات بتضمين المخرجات والتوصيات التي من شأنها إصلاح المنظومة العمرانية والبيئية بصفة جذرية. هذا وتعذر تنظيم ندوتي قفصة وطبرقة بسبب جائحة كورنا.

- جلسة عمل للموفق الإداري مع السيد وزير الوظيفة العمومية والحوكمة ومكافحة الفساد السيد محمد عبو يوم 5 جوان 2020.

أكد الوزير على أهمية دور مؤسسة الموفّق الإداري في تطوير أداءِ الهياكل الإدارية لافتا إلى أن الإدارة مُلزمة باحترام النصوص القانونية المنظّمة لعمل هذه المؤسسة ومُجدّدا التزام مصالح رئاسة الحكومة بالتفاعل إيجابيا مع المقترحات المقدمة لتعزيز اضطلاعِها بمهامِّها.

- أدى الموفق الاداري بمعية المكلفة بمهة السيدة نجاة الغربى المكلفة بمأمورية مساء يوم 9 جوان 2020 زيارة إلى مقر المعهد العربى لحقوق الإنسان حيث تقابل مع السيد عبد الباسط بن حسن رئيس مجلس إدارة المعهد ودار الحوار بينهما حول كيفية نشر ثقافة التوفيق باعتبارها تندرج ضمن الدفاع عن حقوق الإنسان وإنصاف المواطنين في تعاملهم مع مختلف المؤسسات التى تدير المرافق العمومية وتم في هذا الإطار الاتفاق على إبرام مذكرة تفاهم بين الطرفين في أقرب الاجال.

- جلسة عمل مع السيدة الوزيرة مديرة الديوان الرئاسي بتاريخ 08 جوان 2020

شارك الموفق في جلسة عمل مع السيدة نادية عكاشة الوزيرة مديرة الديوان الرئاسى حول النهوض بمؤسسة التوفيق وتطويرها وتسوية المسار المهنى لأعوانها وإطاراتها وذلك بالإسراع في إحالة مشروع الأمر المنقح للأوامر المنظمة لمصالح التوفيق على رئاسة الحكومة.

- استقبل الموفق الإداري صحبة السيدة نجاة الغربى القادري، الكاتبة العامة المكلفة بمهمة يوم الإربعاء 17 جوان 2020 بمقر مصالح الموفق الإداري الأستاذة نجوى ميلادي، الطبيبة المختصة في طب الأعصاب للأطفال، وكاتبة الدولة للصحة سابقا و"رئيسة الجمعية التونسية لطب

الأعصاب الأطفال واليافعين " وكذلك السيدة الهام بن يوسف التركى رئيسة قسم بمعهد الأعصاب منجى بن حميدة والرئيسة المساعدة بنفس الجمعية.

ويندرج هذا اللقاء في إطار الدور الهام الذي يلعبه الموفق الإداري للنهوض بذوي الإحتياجات الخاصة والفئات الهشة من خلال حل العديد من الإشكاليات الخاصة بهم سواء على المستوى الشخصى أو على مستوى الهياكل العمومية (وزارة الشؤون الإجتماعية، وزارة الصحة، الصناديق الاجتماعية، الولايات...).

- التقى يوم الاربعاء 17 جوان 2020، وزير أملاك الدولة والشؤون العقارية،السيد غازي الشواشى، الموفق الإداري صحبة السيد جمال الرويسى المكلف بمأمورية.

واندرج هذا اللقاء في إطار خطة العمل الإستراتيجية التى ضبطتها الحكومة لتطوير العمل التوفيقى الذي تقوم به مؤسسة الموفق الإداري، من خلال الاتصال المباشر بالوزراء والمسؤولين الإداريين بمختلف المؤسسات العمومية، بهدف إنصاف المتعاملين مع الإدارة.

وأكد وزير أملاك الدّولة والشؤون العقارية بالمناسبة استعداد الوزارة للتفاعل الايجابى مع الملفات المنشورة بمؤسسة الموفق الإداري بما من شأنه أن يؤصّل دعائم الثقة بين المواطن والإدارة.

- انعقدت صبيحة يوم الاربعاء 24 جوان 2020 بمقر مؤسسة هانس زايدل الألمانية جلسة عمل بين الموفق الإداري الذي كان مرفوقا بالسيد محمد جمال الرويسي مكلف بمأمورية والدكتور زيد الديلمي الممثل

الإقليمى للمؤسسة بشمال إفريقيا ومساعديه السيدة رجاء زيادي والسيد نبيل بن أبروج تمحورت حول :

- مواصلة الندوات الإقليمية حول الحوكمة الحضرية والبيئية انطلاقا من شهر سبتمبر 2020 لكل من مناطق الشمال الغربى والجنوب الغربى.

- إنجاز مؤلف يضم أعمال الندوات التى تم تنظيمها حول الموضوع ومخرجات ورشات العمل من المقترحات والتوصيات.

- تنفيذ وتفعيل الاتفاقية المبرمة بين هانس- زيدل والموفق الإداري بهدف تعزيز دور مؤسسة التوفيق وتطوير قدراتها.

- نظمت مصالح الموفق الإداري يوم الإثنين 29 جوان 2020 بمقرها المركزي يوما دراسيا لفائدة دارسى الدورة التكوينية الثالثة عشر لمعهد القيادة الإدارية تمحورت حول :

- التعريف بمؤسسة التوفيق.
- التعريف بخلايا التوفيق ونشاطها.
- مجالات تدخل الموفق الإداري في تسوية الخلافات.
- الوسائل و الآليات المعتمدة في مجال التوفيق الإداري.
- دور الموفق الإداري في ترسيخ الحوكمة الرشيدة داخل المؤسسات.
- مقترحات وتوصيات الموفق الإداري في إطار تطوير المنظومة القانونية و الترتيبية المتعلقة بتسوية الخلافات.
- جلسة عمل بوزارة الشؤون الثقافية

تحول الموفق الإداري مساء يوم الإربعاء 01 جويلية 2020 إلى مقر وزارة الثقافة حيث تقابل مع السيدة الوزيرة، وتناول اللقاء كيفية معالجة بعض الملفات المتعلقة بدعم الفنانين والمبدعين كما تم التطرق إلى أهمية الثقافة في النهوض بالشعوب وتوفير الضمانات اللازمة لدعم الثقافة وإعادة الإعتبار للمكتبات العمومية ومزيد الإعتناء بدور الثقافة.

- **مشاركة الموفق في حفل تكريم الإدارات الجهوية بسيدي بوزيد يوم الجمعة 24 جويلية** 2020

أشرف السيد محمد صدقى بوعون والى سيدي بوزيد يوم الجمعة 24 جويلية 2020 على حفل تكريم الإدارات الجهوية الذي نظّمته جمعية 17 ديسمبر بالمعهد العالى للدراسات التكنولوجية بحضور الموفّق الإداري وثلّة من المديرين المركزيين بالديوان الوطنى للبريد التونسى ومعتمد سيدي بوزيد الغربية ورئيس بلدية سيدي بوزيد والإطارات الأمنية الجهوية ورئيس جمعية 17 ديسمبر الذي سلّم الجائزة الوطنية للإدارة المثالية المسندة من طرف الجمعية إلى الإدارة الجهوية للبريد على المجهودات المبذولة في تطوير الإدارة وتحسين جودة الخدمات المسداة كما كرّم الموفق الإداري.

- استقبل الموفق الإداري يوم الثلاثاء 13 أكتوبر 2020 أول موفق إداري في البلاد التونسية السيد حسين الشريف ودار الحديث حول كيفية تطوير المؤسسة وإنشاء مجلس استشاري يتكون من الموفقين السابقين وكذلك من المكلفين بمهمة الذين قضوا على الأقل خمس سنوات عمل بمصالح الموفق واكتسب تجربة في مجال التوفيق وتم الاتفاق على ذلك لاحقا مع بقية الموفقين.

19 أكتوبر 2020

تحقيق التلفزة الوطنية حول عدم تطبيق قرارات الهدم والإزالة مع مداخلة السيد محمد جمال الرويسى المكلف بمهمة صلب مؤسسة الموفق الإداري في هذا الصدد.

- تحول الموفق الإداري يوم الخميس 12 نوفمبر 2020 إلى ولاية سليانة حيث عقد جلسة عمل مع السادة والى سليانة والكاتب العام والمعتمد الأول وتمحور اللقاء حول معالجة بعض الملفات الواردة على مصالح الموفق الإداري وحول الوضع الصحى بالولاية خلال جائحة كورونا المتسم بتفشى المرض وقلة مواد التعقيم والنقص الفادح في الأسرة وفي الاطار الطبى والشبه الطبى وخاصة بالمستشفى الجهوي بسليانة.

- استقبل السيد رئيس الجمهورية قيس سعيد صباح الجمعة 27 نوفمبر 2020 بقصر قرطاج الموفق الإدارى، السيد عبد الستار بن موسى.

ومثّل اللقاء مناسبة لتقديم التقرير السنوي عدد 26 لنشاط الموفق الإداري لسنة 2019 الذي تضمن توصيات المؤسسة ومقترحاتها لإصلاح عدد من الإجراءات الإدارية وتنقيح بعض القوانين حتى تكون في مستوى انتظارات الشعب التونسى.

كما أشتمل التقرير على تشخيص دقيق للنقائص والسلبيات التى مازالت تعانى منها الإدارة التونسية في عمقها وبما أن العبرة لا تكمن فقط في تشخيص الداء بل وأيضا في اقتراح الدواء.

تضمن التقرير في خاتمته توصيات ومقترحات تتعلق بالإجراءات التى من شأنها تحسين عمل الإدارة وتنقيح القوانين والنصوص الترتيبية.

وتضمنت الخاتمة التأكيد على ضرورة الاسراع في تنقيح الأمر المنظم للموفق الذي مرّ على صدوره ربع قرن واتضح جديا أنه لم يعد يتماشى والوضع الحالى وليس فيه إنصاف لأعوان وإطارات الموفق على غرار زملائهم في الوظيفة العمومية.

هذا وتطرق الموفق في لقائه مع السيد رئيس الجمهورية إلى الندوة العلمية التى نظمها الموفق الإداري حول الحوكمة العمرانية والبيئية وقدم له نسخة من الاستنتاجات والتوصيات كما عرض عليه بعض الملفات الواردة على الموفق ذات البعد الوطنى.

هذا وتم التأكيد على أهمية دور الموفق الإداري في فض النزاعات بين المواطن والإدارة من خلال إيجاد حلول للإشكاليات المطروحة، كما تم التعرّض إلى سبل دعم مؤسسة الموفّق الاداري عبر تطوير برامجها وإصلاح نظامها القانونى لترسيخ مقومات الحوكمة الرشيدة.

وأكد رئيس الجمهورية على أهمية توسيع تمثيلية الموفق الإداري لتشمل مختلف الجهات، بهدف تقريب خدمات هذا الهيكل من المواطن، وتقليص الضغط على الإدارة المركزية. كما شدد في هذا السياق على أهمية العمل الميدانى للموفق الإداري.

- بتاريخ 3 ديسمبر 2020 سلّم السيد عبد الستار بن موسى رئيس مجلس نواب الشعب التقرير السنوي لنشاط الموفق الإداري لسنة 2019، مستعرضا ابرز ما تضمّنه من مقترحات وتوصيات بخصوص عديد الإجراءات الإدارية وآليات تبسيطها، وتنقيح بعض التشريعات بما يسهم في تمتين علاقة المواطن بالإدارة ويسهّل تعامله معها .

- نظمت مصالح الموفق الإداري يومي 10 و11 ديسمبر 2020 ورشة تفكير حول تطوير مؤسسة الموفق الإداري ودعم قدراتها ونشر ثقافة التوفيق وقد ضمت الورشة الموفقين السابقين والمكلفين بمهمة وكافة أعوان وإطارات المصالح وممثلين عن القضاء الإداري عن المنظمات والهيئات المستقلة إضافة إلى خبراء مختصين في مجال التوفيق وانتهت أعمال الورشة إلى ضبط مخطط إستراتيجي سيتم عرضه على السلط المعنية قصد إصدار الأوامر والقوانين اللازمة.

- عقد الموفق الإداري جلسة عمل مع الرئيس الأول للمحكمة الإدارية السيد عبد السلام المهدي قريصيعة يوم 15 ديسمبر 2020 خصصت للنظر في مسألة التنسيق بين المؤسستين في المجال الصلحي قبل التقاضي وعند تنفيذ الأحكام الإدارية.

- تحول الموفق الإداري يوم الثلاثاء 15 ديسمبر 2020 إلى مقر وزارة العدل حيث عقد جلسة عمل مع السيد وزير العدل تمحورت حول معالجة بعض الملفات الواردة على الموفق الإداري والصعوبات التى يتعرض لها المتقاضون والمرتفقون في تعاملهم مع الإدارة القضائية في تلك المرحلة التى تشهد تدهورا للوضع الصحى.

- أشرف الموفق الإداري بمعية السيدة نجاة الغربى المكلفة بمأمورية يوم 22 ديسمبر 2020 زيارة دراسية ميدانية عن بعد إلى "مؤسسة الموفق الإداري" لفائدة تلاميذ الفترة الأولى من المرحلة العليا بالمدرسة الوطنية للادارة بواسطة المنصة الإلكترونية البيداغوجية الخاصة بالمدرسة.

النشاط الدولي للموفق الإداري
خلال سنة 2020

- **المشاركة في ندوة عبر الأنترنات عن طريق العرض الحي بعنوان "الاحتفال بأمين المظالم النساء"** منظمة من طرف المركز الإفريقي لأبحاث الأمبودسمان «CROA» ومنظمة الامبودسمان والوسطاء الافارقه «AOMA» وذلك يوم 31 أوت 2020

تمحورت حول مناقشة التحديات التي تواجهها أمينة المظالم (تختلف التسمية في تونس إذ نعتمد تسمية موفق إداري) في مجتمع إفريقي ذكوري وكيف يمكن للمرأة أن تأثر إيجابا في حياة الفقراء والمهمشين، من خلال مداخلات لأمناء مظالم نساء من ملاوي وأنغولا وجنوب إفريقيا.

- **المشاركة في ندوة عبر الأنترنات عن طريق العرض الحي بعنوان "مهارات كتابة التقارير"** منظمة من طرف مركز بحوث الرقابيين الأفارقة «CROA» وذلك يوم 3 سبتمبر 2020.

يسعى مركز بحوث الرقابيين الأفارقة دائما إلى تطوير مهارات الأمبودسمان الأفارقة وموظفيه، وتمحورت هذه الندوة حول مهارات كتابة التقارير، سنوية كانت أو سداسية، التي تنتجها المؤسسة كثمرة لمجهوداتها أو حتى التقارير التي تخص ملفات العارضين بإستعمال أساليب علمية سواء في الشكل أو المضمون.

- **المشاركة في ندوة عبر الأنترنات عن طريق العرض الحي بعنوان "الإحتفال بشهر أمين المظالم : أمين المظالم تحت التهديد"** منظمة من طرف مركز بحوث الرقابيين الأفارقة «CROA» وجامعة كوازولو ناتال وذلك يوم 27 أكتوبر 2020.

في إطار الإحتفال بشهر أمين المظالم ونشر ثقافة التوفيق المعتمدة من طرف مركز بحوث «CROA»، إنتظمت هذه الندوة وتمحورت حول التهديدات والتحديات التي تواجه مؤسسة أمين المظالم في إفريقيا من خلال تبادل التجارب وعرض بعض الصعوبات والعراقيل التي تحول دون القيام بواجب الأمبودسمان.

- **المشاركة في ندوة عبر الأنترنات عن طريق العرض الحي بعنوان "التعامل مع وسائل الإعلام"** منظمة من طرف مركز بحوث الرقابيين الأفارقة «CROA» يوم 26 نوفمبر 2020.

الـــخـــاتـــمـــة

الخاتمة

تضمنت خلاصة خاتمة التقرير السنوي عدد 26 لسنة 2019 بأننا في حاجة إلى نشر ثقافة المواطنة وتجذيرها لدى الجميع بدعم من المنظمات والهيئات والجمعيات المدافعة عن حقوق الانسان ومن بينها مصالح الموفق الإداري التي جعلت من الحوار المرجع ومن الإنصاف المنبع أوليست بالدعم والإنصاف أجدر وبخطى أسرع حتى يصير عملها أنجع ولفائدة المتظلمين أنفع وأنّ أملنا في ذلك أكيد ووطيد حتى لا نبقى نردّد قولة المتنبي،

عيد بأي حال عدت يا عيد ❖❖❖❖ بما مضى أم لأمر فيك تجديد

مضت سنة 2020 وجاء العيد ولم يهلّ أي جديد ولم يحصل أي إصلاح مفيد بقيت دار لقمان على حالها وتكاد تفقد أسرة الموفق الإداري آمالها.

لمّا عرضت عليّ مهمة الموفق نهاية سنة 2016 قبلتها بعد فترة تأمل وعن روية واقتناع وذلك لأمرين أساسين أولهما انطلاقا من إيماني الراسخ بأهميّة دور الموفق الإداري والأمبودسمان في الدفاع عن حقوق الإنسان على أساس العدل والإنصاف وحلّ الإشكاليات بالحوار بين الأطراف وهو إيمان ترسخ لديّ منذ أن كنت طالبا في كليّة الحقوق وتمكنت من الإطلاع على عديد التجارب الأجنبيّة في مختلف دول العالم بدءا بديوان المظالم في الحضارة العربية الإسلامية وصولا إلى الأمبودسمان في السويد وغير ذلك من التجارب في مناطق مختلفة من الكرة الأرضية.

أما السبب الثاني الذي شجعني على قبول المهمة هو منظومة القوانين والأوامر المنظمة لمصالح التوفيق التي تجعل من آلية التوفيق بديلا لحل النزاعات مع الإدارة عبر الحوار والصلح وكذلك القانون عدد 21 لسنة 2002 المؤرخ في 14 فيفري 2002 والذي نص فصله الثاني بأنه عند نظره في الشكاوى لا يتلقى الموفق الإداري تعليمات من السلط العمومية. إن ذلك القانون يضمن استقلالية المؤسسة طبقا للمعايير الدولية.

منذ مباشرتي للمسؤولية تقابلت مع الموفقين السابقين للإستفادة من تجاربهم واطلعت على كلّ التقارير السنوية التي كانت غنية بالأنشطة والتوصيات. إلا أني فوجئت بتراكم النقائص خاصة ضعف الموارد المالية والبشرية كما أن المجلس الوطني التأسيسي رفض سنة 2014 دسترة المؤسسة خلافا لما هو معمول به في جلّ بلدان العالم حيث تتمتع مؤسسات التوفيق والأمبودسمان بالصبغة الدستورية. وهو ما زاد في تهميش المؤسسة مقارنة بالهيئات الدستورية رغم أن كل منها يهتم بمحور واحد، أما مصالح الموفق فلها ولاية عامة.

من النقائص الأخرى التي تعاني منها المؤسسة التهميش الإعلامي نظرا لعدم توفر الإمكانيات ومكتب إعلام صلب هيكلية المؤسسة وكذلك النقص الفادح في الإطارات. فالقانون المنظم لمصالح التوفيق نص على وجود 5 مكلفين بمهمة إلا أنه منذ سنة 2011 أصبحت المؤسسة تشتغل بمكلفين بمهمة فقط.

نظرا لضعف انتشار ثقافة التوفيق توليت بداية من سنة 2017 القيام بزيارات ميدانية لكافة الولايات بمعية إطارات مؤسسة التوفيق وأشرفت

على جلسات عمل شملت المسؤولين الإداريين على النطاق الجهوي والمحلي وممثلين عن المنظمات والهيئات الوطنية والمجتمع المدني، وصدرت عن تلك الجلسات توصيات تنادي بإرساء تمثيليات جهوية لمصالح الموفق الإداري قصد نشر ثقافة التوفيق. كما تمّ بصفة تشاركيه مع مصالح رئاسة الجمهورية إعداد مشروع تنقيح الأمر عدد 1126 لسنة 1996 المؤرخ في 15 جوان 1996 وتمت المصادقة على المشروع ومنذ بداية سنة 2019 أرسل إلى رئاسة الحكومة ثمّ أعيد إلى رئاسة الجمهورية بعد تغيير رئيس الحكومة.

لقد تولينا إصلاح منهج وأساليب العمل في أعمال الموفق التي لا تستوجب تدخلا تشريعيا أو ترتيبيا وفق ما تمت الإشارة إليه بالمقدمة وهي الاصلاحات التي تضمنها محور التقييم والتدقيق لمؤسسة التوفيق، أما الإصلاح المتعلق بالهيكلة وتوسيع مجال التدخل وحمايته فهو من اختصاص السلطات التشريعية والتنفيذية ويستوجب ارادة قوية وجلية. سعينا بكلّ جهد إلى إصلاح المنظومة التشريعية والترتيبية. إلا أنه ما كل ما يتمناه المرء يدركه فقد تجري الرياح السياسية بما لا ينفع المؤسسات العمومية. فالمنظومة التشريعية والترتيبية بقيت على حالها منذ سنة 2005 رغم الهنات العديدة التي شابتها وأفرزتها الممارسة. كما أن رئاسة الحكومة لم تتفاعل جدّيا مع مصالح التوفيق ذلك أن نسبة استجابتها لتدخلات المؤسسة كانت هي الأدنى، ورغم تعهد رئاسة الحكومة بتفعيل لجنة متابعة الأحكام الصادرة ضد الإدارة والتي أنشئت سنة 2000 بمبادرة من الموفق الإداري ونجحت في تنفيذ عديد الأحكام وتذليل صعوبات التنفيذ فإنها لم تفعل شيئا. هكذا ظلت الأحكام الصادرة ضد الإدارة سواء في المادة

الإدارية أو في مادة الضمان الاجتماعي حبرا على ورق وهو ما ولد لدينا المرارة وجعلنا نعتقد جازما بأن الدولة أكبر مدين مماطل لا تحترم لا القوانين ولا أحكام القضاء، هذا وإن رئيس الحكومة لم يستقبل الموفق الإداري ولم يستلم التقرير السنوي لسنتي 2018 و2019.

قال شكسبير **"الإخلاص في العمل فعل خفي لا رقابة له إلا الضمير"**

حسبي إذا ما أديت عملي فإني كنت أبتغي من وراء ذلك إرضاء ضميري.

إيمانا مني بأن التداول على المسؤولية هو أساس ألديمقراطية فإني إذ أشكر كلّ من تعاملت معهم في مؤسسة الموفق أو في رئاسة الجمهورية أو في المؤسسات التي تدير مرافق عمومية سواء على النطاق المركزي أو الجهوي أو المحلي فإني أتمنى النجاح والتوفيق لمن سيخلفني على رأس مصالح الموفق، والله ولي التوفيق.

والسلام

الموفّق الإداري

العميد عبد الستار بن موسى

الملاحـــــق

توزيع ملفات سنة 2020 حسب القطاعات

القطاعات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
الحقوق المدنية والسياسية	22	7	315	105	68	9	124	9	344
الحقوق الاقتصادية والمالية	1	0	131	35	63	1	31	1	132
الحقوق الاجتماعية	1	1	208	78	73	0	57	0	210
الحقوق البيئية والعمرانية	5	0	191	47	34	3	107	0	196
الحقوق الثقافية لتربوية	1	0	30	11	12	0	7	0	31
خارج الاختصاص	0	37	1	1	0	0	0	0	38
المجموع العام	30	45	876	277	250	13	326	10	951

توزيع ملفات سنة 2020 حسب المؤسسات

المؤسسات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
مؤسسات عمومية	4	4	185	74	56	0	55	0	193
مؤسسات خاصة	0	0	1	0	0	0	1	0	1
المنظمات العمومية	0	0	1	1	0	0	0	0	1
المنظمات القومية	2	0	3	1	2	0	0	0	5
المجموع العام	6	4	190	76	58	0	56	0	200

توزيع ملفات سنة 2020 حسب الهياكل الإدارية

الهياكل الإدارية	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
وزارات	16	32	466	143	128	7	178	10	514
المؤسسات	6	4	190	76	58	0	56	0	200
ولايات	0	6	94	21	35	0	38	0	100
بلديات	2	1	116	33	28	6	49	0	119
معتمديات	0	0	1	1	0	0	0	0	1
متفرقات	6	2	6	2	0	0	4	0	14
مجهول	0	0	3	1	1	0	1	0	3
المجموع العام	30	45	876	277	250	13	326	10	951

توزيع ملفات سنة 2020 حسب الوزارات

الوزارات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
رئاسة الجمهوريّة	0	3	9	1	1	0	5	2	12
الموفق الإداري	1	0	0	0	0	0	0	0	1
رئاسة الحكومة	1	3	47	7	5	3	31	1	51
وزارة الداخلية والتنمية المحلية	3	2	69	33	14	2	20	0	74
وزارة العدل وحقوق الإنسان	3	10	18	5	4	0	5	4	31
وزارة الشؤون الخارجية	0	0	11	6	0	0	5	0	11
وزارة الدفاع الوطني	1	8	21	5	11	0	3	2	30
وزارة المالية	1	0	17	4	8	0	5	0	18
وزارة الإقتصاد الوطني	0	0	1	0	0	0	1	0	1
وزارة التنمية والتعاون الدولي	0	0	4	0	0	0	4	0	4
وزارة أملاك الدولة	0	0	3	1	1	0	1	0	3
وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية	0	0	4	1	0	0	3	0	4
وزارة النقل	0	0	1	0	0	0	1	0	1
وزارة السياحة	0	0	1	0	1	0	0	0	1
وزارة التربية	0	2	35	13	13	0	9	0	37

الوزارات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
وزارة الثقافة والمحافظة على التراث	0	0	4	1	1	0	2	0	4
وزارة الصحة العمومية	3	1	21	4	8	0	9	0	25
وزارة الشؤون الإجتماعية والتضامن والتونسين بالخارج	0	0	46	22	18	0	6	0	46
وزارة التكوين المهني والتشغيل	0	0	6	1	3	1	1	0	6
وزارة الشباب والرياضة والتربية البدنية	1	0	10	4	4	0	2	0	11
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيات الاتصال	0	0	17	5	7	0	5	0	17
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم	0	0	2	0	0	0	2	0	2
وزارة التجارة والصناعات التقليدية	1	0	2	1	1	0	0	0	3
المحكمة الإدارية	0	0	6	2	0	0	4	0	6
الإدارة العامة للديوانة	0	0	7	2	2	0	3	0	7
إدارة الملكية العقارية	0	0	6	2	1	0	3	0	6
الإدارة العامة للسجون والإصلاح	0	0	1	1	0	0	0	0	1
وزارة الوظيفة العمومية	0	0	2	0	2	0	0	0	2
وزارة شؤون المرأة والأسرة والطفولة والمسنين	0	0	4	1	0	0	2	1	4
وزارة الشؤون المحلية والبيئة	0	0	1	0	0	0	1	0	1

الوزارات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
وزارة الشؤون المحلية	0	0	6	1	1	0	4	0	6
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	1	0	41	6	7	0	28	0	42
وزارة الداخلية	0	0	3	2	0	0	1	0	3
وزارة الشؤون الإجتماعية	0	0	3	1	0	0	2	0	3
وزارة التعليم العالي	0	0	3	1	2	0	0	0	3
مجلس نواب الشعب	0	1	0	0	0	0	0	0	1
وزارة الفلاحة والموارد المائية	0	1	20	7	8	0	5	0	21
وزارة الفلاحة	0	1	3	0	2	0	1	0	4
وزارة الشؤون الاجتماعية	0	0	2	1	1	0	0	0	2
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	0	0	1	0	0	0	1	0	1
وزارة الوظيفة العمومية و الحوكمة و مكافحة الفساد	0	0	1	0	1	0	0	0	1
وزارة النقل و اللوجستيك	0	0	4	1	1	0	2	0	4
وزارة الصناعة و المؤسسات الصغرى و المتوسطة	0	0	2	1	0	1	0	0	2
المكلف العام بنزاعات الدولة	0	0	1	0	0	0	1	0	1
المجموع العام	16	32	466	143	128	7	178	10	514

توزيع ملفات سنة 2020 حسب الولايات

الولايات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
ولاية تونس	0	0	8	1	6	0	1	0	8
ولاية بنعروس	0	1	3	1	0	0	2	0	4
ولاية اريانة	0	0	3	0	3	0	0	0	3
ولاية زغوان	0	0	1	0	1	0	0	0	1
ولاية بنزرت	0	0	7	0	5	0	2	0	7
ولاية نابل	0	0	3	0	1	0	2	0	3
ولاية سوسة	0	0	1	0	1	0	0	0	1
ولاية صفاقس	0	0	4	2	1	0	1	0	4
ولاية قابس	0	0	6	0	2	0	4	0	6
ولاية مدنين	0	0	1	1	0	0	0	0	1
ولاية تطاوين	0	0	1	1	0	0	0	0	1
ولاية قفصة	0	2	2	0	0	0	2	0	4
ولاية سيدي بوزيد	0	1	11	3	7	0	1	0	12
ولاية القيروان	0	0	4	1	1	0	2	0	4
ولاية القصرين	0	0	12	1	0	0	11	0	12
ولاية باجة	0	1	6	4	0	0	2	0	7
ولاية جندوبة	0	0	7	2	3	0	2	0	7
ولاية الكاف	0	1	3	0	1	0	2	0	4
ولاية سليانة	0	0	8	3	1	0	4	0	8
ولاية منوبة	0	0	3	1	2	0	0	0	3
المجموع العام	0	6	94	21	35	0	38	0	100

توزيع ملفات سنة 2020 حسب مواضيع القطاعات :
الحقوق المدنية و السياسية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
طلب عفو	0	0	8	2	2	0	1	3	8
خدمات وتراخيص إدارية	1	0	18	11	3	0	4	0	19
المرفق القضائي	0	1	8	3	0	0	5	0	9
جوازات سفر وبطاقات التعريف	0	0	16	14	1	0	1	0	16
حرّية التنقّل	1	1	14	9	2	0	3	0	16
طلب إعانة عدلية	0	0	0	0	0	0	0	0	0
طلب جنسية	0	0	1	0	0	0	1	0	1
الحرمة الجسدية	3	0	8	4	0	0	2	2	11
الهجرة واللّجوء	0	0	3	3	0	0	0	0	3
العمل الجمعياتي	0	0	5	2	1	0	2	0	5
تنفيذ أحكام إدارية	0	0	69	15	17	5	31	1	69
تنفيذ أذون قضائية	2	0	2	1	0	0	1	0	4
تنفيذ أحكام عدلية ضد الإدراة	3	0	19	5	5	0	9	0	22
الإسعاف بالقوة العامة لتنفيذ أحكام	0	0	1	0	0	0	1	0	1
الحريات السياسية	0	0	0	0	0	0	0	0	0
متفرقات	9	5	125	33	35	4	50	3	139
تنفيذ حكم في مادة الضمان الاجتماعي	0	0	18	3	2	0	13	0	18
حق التقاضي	0	0	0	0	0	0	0	0	0
حق الدفاع	3	0	0	0	0	0	0	0	3
المجموع العام	22	7	315	105	68	9	124	9	344

توزيع ملفات سنة 2020 حسب مواضيع القطاعات :

الحقوق الاقتصادية والمالية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
تراخيص استغلال	0	0	29	5	20	0	4	0	29
تخصيص وتصفية الشركات	0	0	0	0	0	0	0	0	0
مراقبه وغلق محلات	0	0	0	0	0	0	0	0	0
استثمار في مجال الخدمات	0	0	5	1	3	0	1	0	5
استثمار في مجال الصناعة و ص ت	0	0	7	3	1	0	2	1	7
استثمار في مجال المهن الصغرى	0	0	0	0	0	0	0	0	0
استثمار في المجال الفلاحي	0	0	7	3	3	0	1	0	7
استثمار في المجال السياحي	0	0	1	0	1	0	0	0	1
استثمار في المجال التجاري	0	0	0	0	0	0	0	0	0
صفقات عمومية	0	0	7	3	2	0	2	0	7
توظيف جبائي	0	0	10	1	5	0	4	0	10
معاملات بنكية	0	0	17	7	8	0	2	0	17
مراجعة وجدولة معاليم	0	0	4	1	2	0	1	0	4
فوترة	0	0	7	0	5	0	2	0	7
استخلاص ديون ومستحقات	0	0	18	9	3	1	5	0	18
استرجاع محجوز	0	0	2	0	1	0	1	0	2
تأمينات	0	0	1	0	1	0	0	0	1
معاليم ديوانية	0	0	5	1	2	0	2	0	5
متفرقات	1	0	11	1	6	0	4	0	12
المجموع العام	1	0	131	35	63	1	31	1	132

توزيع ملفات سنة 2020 حسب مواضيع القطاعات :

الحقوق الاجتماعية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
الجرايات والمنح واسترجاع إعانة	0	0	69	28	22	0	19	0	69
ضم خدمات	0	0	5	2	0	0	3	0	5
تنسيق حقوق بين الصناديق	0	0	13	4	0	0	9	0	13
تسوية مساهمات	0	0	18	8	5	0	5	0	18
سقوط بدني والتعويض	0	0	4	1	3	0	0	0	4
تقاعد لأسباب إقتصادية	0	0	1	0	1	0	0	0	1
مصاريف علاج	0	0	15	10	4	0	1	0	15
إسترجاع مستحقات	0	0	2	2	0	0	0	0	2
إقتناء آلات ولوازم طبية	0	0	0	0	0	0	0	0	0
إيواء إجتماعي	0	0	0	0	0	0	0	0	0
حوادث الشغل والامراض المهنية	0	0	4	4	0	0	0	0	4
خدمات صحية	1	0	2	1	0	0	1	0	3
الطب المدرسي والجامعي	0	0	0	0	0	0	0	0	0
حقوق المرأة والطفل	0	0	2	0	0	0	2	0	2
حق السكن	0	0	13	3	5	0	5	0	13
متفرقات	0	1	60	15	33	0	12	0	61
المجموع العام	1	1	208	78	73	0	57	0	210

توزيع ملفات سنة 2020 حسب مواضيع القطاعات :
الحقوق البيئية والعمرانية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
الانتزاع والتعويض	0	0	18	3	4	1	10	0	18
أملاك الأجانب	0	0	1	0	0	0	1	0	1
ترسيم عقارات	0	0	12	4	1	0	7	0	12
سقوط حق	0	0	3	0	2	0	1	0	3
أحباس	0	0	3	2	1	0	0	0	3
إكتناف	0	0	2	1	0	0	1	0	2
استحقاق عقار	4	0	32	6	10	0	16	0	36
أراضي اشتراكية	0	0	2	1	1	0	0	0	2
رخص تقاسيم	0	0	2	0	0	0	2	0	2
عدم احترام مثال هندسي	0	0	1	1	0	0	0	0	1
رخص بناء	0	0	11	2	2	0	7	0	11
التلوث البيئي	0	0	13	6	1	0	6	0	13
عدم احترام مثال الت العمرانية	0	0	3	0	0	0	3	0	3
الملك العمومي البحري	0	0	0	0	0	0	0	0	0
مرافق عمومية أساسية	0	0	21	8	1	0	12	0	21
الملك العمومي للمياه	0	0	0	0	0	0	0	0	0
إصلاح وترميم عقار	0	0	0	0	0	0	0	0	0
تنفيذ قرارات الهدم	1	0	49	9	7	2	31	0	50
متفرقات	0	0	18	4	4	0	10	0	18
المجموع العام	5	0	191	47	34	3	107	0	196

توزيع ملفات سنة 2020 حسب مواضيع القطاعات :

الحقوق الثقافية و التربوية

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
الإسعاف المدرسي	0	0	3	1	2	0	0	0	3
المعادلات	0	0	2	0	1	0	1	0	2
النقل المدرسية والمساعدات	0	0	5	2	3	0	0	0	5
المنح المدرسية والجامعية	1	0	3	0	2	0	1	0	4
المحافظة على التراث والآثار	0	0	0	0	0	0	0	0	0
نشر الثقافة ودعمها	0	0	1	1	0	0	0	0	1
ترسيم أو تسجيل مدرسي	0	0	4	2	2	0	0	0	4
الامتحانات	0	0	3	1	0	0	2	0	3
المناظرات	0	0	2	0	0	0	2	0	2
مجالس التأديب	0	0	0	0	0	0	0	0	0
متفرقات	0	0	7	4	2	0	1	0	7
إعادة التوجيه و النقل الجامعية	0	0	0	0	0	0	0	0	0
المجموع العام	1	0	30	11	12	0	7	0	31

توزيع ملفات سنة 2020 حسب مواضيع القطاعات :

خارج الاختصاص

المواضيع	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
نزاع قضائي	0	8	0	0	0	0	0	0	8
نزاع بين خواص	0	7	0	0	0	0	0	0	7
علاقة مهنية	0	7	0	0	0	0	0	0	7
طلب إعانة	0	0	0	0	0	0	0	0	0
طلب شغل	0	11	1	1	0	0	0	0	12
متفرقات	0	4	0	0	0	0	0	0	4
المجموع العام	0	37	1	1	0	0	0	0	38

توزيع ملفات سنة 2020 حسب ولايات العارضين

الولايات	حفظ الطلب	خارج الاختصاص	الملفات المعالجة	النتائج				صمت الإدارة	المجموع
				إنجاز	رفض مبرر	رفض غير مقنع	متابعة		
تونس	6	5	209	69	58	2	79	1	220
أريانة	1	0	67	24	21	1	21	0	68
منوبة	1	1	24	4	13	1	6	0	26
بن عروس	1	2	68	26	14	0	27	1	71
نابل	5	1	38	11	10	3	14	0	44
بنزرت	1	2	25	7	9	0	9	0	28
زغوان	0	0	11	2	4	0	5	0	11
سوسة	0	1	27	7	3	0	16	1	28
المنستير	0	0	18	4	6	0	7	1	18
المهدية	1	1	10	4	3	0	3	0	12
صفاقس	1	1	82	38	16	2	25	1	84
باجة	1	4	17	5	4	0	7	1	22
جندوبة	1	5	32	8	9	0	15	0	38
الكاف	0	1	17	0	10	0	7	0	18
سليانة	1	3	23	8	3	0	12	0	27
القيروان	0	2	34	14	9	0	10	1	36
سيدي بوزيد	2	5	39	7	23	1	8	0	46
القصرين	2	4	63	18	18	0	27	0	69
قابس	4	0	27	10	5	1	9	2	31
مدنين	0	0	13	2	5	0	6	0	13
قفصة	2	4	17	6	4	2	4	1	23
توزر	0	1	4	0	2	0	2	0	5
تطاوين	0	0	1	1	0	0	0	0	1
قبلي	0	2	8	2	1	0	5	0	10
المجموع العام	30	45	876	277	250	13	326	10	951

توزيع العارضين سنة 2020 حسب القطاعات

القطاعات	عدد العارضين
الحقوق المدنية و السياسية	3721
الحقوق الاقتصادية والمالية	258
الحقوق الاجتماعية	382
الحقوق البيئية والعمرانية	2166
الحقوق الثقافية و التربوية	30
خارج الاختصاص	43
المجموع العام	6589

مدة الإستجابة سنة 2020 حسب الهياكل

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
شركة الخطوط الجوية التونسية	0	0%		1	100%	182	1
الوكالة العقارية للصناعة	1	100%	15	0	0%		1
بلدية حمام الغزاز	1	100%	12	0	0%		1
رئاسة الجمهوريّة	0	0%		5	100%	214	5
رئاسة الحكومة	7	15%	122	41	85%	221	48
وزارة الداخلية والتنمية المحلية	42	68%	85	20	32%	214	62
وزارة العدل وحقوق الإنسان	7	44%	46	9	56%	215	16
وزارة الشؤون الخارجية	4	33%	15	8	67%	218	12
وزارة الدفاع الوطني	13	72%	34	5	28%	183	18
وزارة المالية	6	32%	32	13	68%	273	19
وزارة الإقتصاد الوطني	1	100%	14	0	0%		1
وزارة التنمية والتعاون الدولي	1	25%	36	3	75%	325	4
وزارة أملاك الدولة	2	50%	106	2	50%	308	4
وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية	2	67%	36	1	33%	49	3
وزارة النقل	0	0%		1	100%	449	1
وزارة السياحة	1	100%	30	0	0%		1
وزارة التربية	18	55%	108	15	45%	255	33
وزارة الثقافة والمحافظة على التراث	1	25%	55	3	75%	219	4
وزارة الصحة العمومية	15	75%	103	5	25%	272	20
وزارة الشؤون الإجتماعية والتضامن والتونسين بالخارج	41	84%	61	8	16%	189	49
وزارة التكوين المهني والتشغيل	2	40%	49	3	60%	350	5
وزارة الشباب والرياضة والتربية البدنية	6	100%	81	0	0%		6

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيات الاتصال	12	57%	59	9	43%	215	21
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم	0	0%		2	100%	401	2
وزارة التجارة والصناعات التقليدية	2	50%	47	2	50%	309	4
المحكمة الإدارية	1	17%	7	5	83%	168	6
الإدارة العامة للديوانة	4	67%	37	2	33%	107	6
إدارة الملكية العقارية	1	50%	67	1	50%	65	2
الإدارة العامة للسجون والإصلاح	1	100%	14	0	0%		1
وزارة الوظيفة العمومية	2	100%	66	0	0%		2
وزارة شؤون المرأة والأسرة والطفولة والمسنين	1	33%	14	2	67%	348	3
وزارة الشؤون المحلية	2	33%	60	4	67%	178	6
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	14	39%	71	22	61%	185	36
وزارة الداخلية	0	0%		1	100%	53	1
وزارة التعليم العالي	3	100%	82	0	0%		3
وزارة الفلاحة والموارد المائية	14	74%	93	5	26%	146	19
وزارة الفلاحة	3	100%	35	0	0%		3
وزارة الشؤون الاجتماعية	2	67%	34	1	33%	85	3
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	0	0%		1	100%	53	1
وزارة الوظيفة العمومية و الحوكمة و مكافحة الفساد	1	100%	36	0	0%		1
وزارة النقل و اللوجستيك	4	50%	60	4	50%	177	8
وزارة الصناعة و المؤسسات الصغرى و المتوسطة	2	100%	26	0	0%		2
الشركة الجهوية للنقل بالقصرين	1	33%	114	2	67%	236	3
الوكالة العقارية للسكنى	1	100%	23	0	0%		1
الوكالة العقارية الصناعية	2	100%	64	0	0%		2
وكالة التهذيب والتجديد العمراني	1	100%	35	0	0%		1
الشركة التونسية للشحن والترصيف	0	0%		1	100%	220	1
بنك الاسكان	3	100%	9	0	0%		3

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
مؤسسة الاذاعة والتلفزة التونسية	3	75%	73	1	25%	148	4
ديوان الخدمات الجامعية للوسط	0	0%		1	100%	172	1
الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية	27	75%	15	9	25%	276	36
الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي	29	64%	114	16	36%	161	45
البنك الوطني الفلاحي	2	50%	37	2	50%	228	4
التجاري بنك	0	0%		1	100%	212	1
البنك المركزي التونسي	2	50%	211	2	50%	220	4
الصندوق الوطني للتأمين على المرض	5	63%	10	3	38%	340	8
الاتحاد البنكي للتجارة والصناعة	0	0%		1	100%	315	1
بنك الأمان	0	0%		1	100%	204	1
البنك التونسي للتضامن	2	67%	54	1	33%	315	3
الشركة الوطنية العقارية للبلاد التونسية	1	20%	77	4	80%	156	5
الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه	4	31%	79	9	69%	200	13
الديوان الوطني للتطهير	4	67%	77	2	33%	100	6
الخطوط التونسية	1	100%	83	0	0%		1
الشركة التونسية للكهرباء والغاز	5	63%	32	3	38%	293	8
ديوان الخدمات الجامعية للشمال	1	100%	71	0	0%		1
المطبعة الرسمية	1	33%	3	2	67%	327	3
ديوان قيس الاراضي والمسح العقاري	3	100%	126	0	0%		3
وكالة حماية وتهيئة الشريط الساحلي	1	100%	99	0	0%		1
الشركة الوطنية للسكك الحديدية التونسية	0	0%		2	100%	184	2
شركة نقل تونس	1	100%	249	0	0%		1
الشركة الجهوية للنقل بالقيروان	1	100%	111	0	0%		1
البنك العربي لتونس	0	0%		1	100%	114	1
إتصالات تونس	2	67%	48	1	33%	309	3
المعهد الوطني للتراث	0	0%		1	100%	63	1
الوكالة الفنية للنقل البري	0	0%		1	100%	247	1

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
الديوان الوطني للبريد	2	67%	51	1	33%	309	3
المكتب الموحد التونسي للسيارات	2	100%	3	0	0%		2
الوكالة الوطنية للتصرف في النفايات	0	0%		1	100%	65	1
جامعة تونس	1	33%	31	2	67%	262	3
المكلف العام بنزاعات الدولة	0	0%		2	100%	207	2
بنك تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة	0	0%		1	100%	309	1
المجمع الكيميائي التونسي	1	100%	91	0	0%		1
الديوان الوطني للحماية المدنية	2	100%	26	0	0%		2
الهيئة العليا لجرحى الثورة	0	0%		1	100%	105	1
رئاسة جامعة منوبة	1	100%	50	0	0%		1
شركة المرجى لتربية الماشية وتنمية الزراعة ببوسالم	0	0%		1	100%	442	1
المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا النووية	1	100%	25	0	0%		1
دار المعلمين العليا ببنزرت	0	0%		1	100%	315	1
مركز تكوين المكونين وهندسة التكوين	0	0%		1	100%	294	1
المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية	1	100%	19	0	0%		1
الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي	1	100%	63	0	0%		1
الهيئة العليا لحقوق الانسان والحريّات الأساسية	0	0%		1	100%	291	1
ديوان التكوين المهني والتشغيل	0	0%		1	100%	394	1
هيئة النفاذ إلى المعلومة	0	0%		1	100%	171	1
ولاية نابل	3	100%	30	0	0%		3
ولاية تونس	4	57%	49	3	43%	107	7
ولاية بنعروس	2	67%	29	1	33%	231	3
ولاية اريانة	3	100%	29	0	0%		3
ولاية زغوان	1	100%	56	0	0%		1
ولاية بنزرت	5	71%	56	2	29%	162	7
ولاية سوسة	0	0%		1	100%	389	1
ولاية صفاقس	2	50%	38	2	50%	116	4

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
ولاية قابس	3	43%	60	4	57%	216	7
ولاية مدنين	0	0%		1	100%	400	1
ولاية قفصة	0	0%		2	100%	286	2
ولاية سيدي بوزيد	10	91%	43	1	9%	315	11
ولاية القيروان	1	25%	-6	3	75%	320	4
ولاية القصرين	0	0%		12	100%	238	12
ولاية باجة	4	67%	78	2	33%	80	6
ولاية جندوبة	3	50%	46	3	50%	257	6
ولاية الكاف	2	67%	147	1	33%	322	3
ولاية سليانة	3	30%	49	7	70%	213	10
ولاية منوبة	2	67%	91	1	33%	396	3
بلدية تونس	8	50%	97	8	50%	219	16
بلدية صفاقس	1	50%	22	1	50%	93	2
بلدية تطاوين	2	100%	52	0	0%		2
بلدية سيدي بوزيد	1	50%	229	1	50%	198	2
بلدية توزر	1	50%	66	1	50%	122	2
بلدية القيروان	0	0%		1	100%	85	1
بلدية بن عروس	1	33%	38	2	67%	196	3
بلدية منزل بورقيبة	2	50%	19	2	50%	138	4
بلدية الحمامات	1	14%	61	6	86%	172	7
بلدية اريانة	0	0%		1	100%	133	1
بلدية قليبية	3	100%	162	0	0%		3
بلدية الشابة	0	0%		1	100%	331	1
بلدية باردو	2	29%	43	5	71%	205	7
بلدية جربة حومة السوق	2	100%	12	0	0%		2
بلدية نابل	1	100%	23	0	0%		1
بلدية المنستير	2	100%	41	0	0%		2

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
بلدية العالية	1	100%	-10	0	0%		1
بلدية قرطاج	1	100%	111	0	0%		1
بلدية المرسى	2	50%	21	2	50%	240	4
بلدية حمام الانف	0	0%		6	100%	246	6
بلدية قرمدة	0	0%		1	100%	92	1
بلدية الزهراء	0	0%		1	100%	261	1
بلدية سليمان	2	100%	49	0	0%		2
بلدية النفيضة	1	50%	70	1	50%	156	2
بلدية فريانة	1	50%	34	1	50%	182	2
بلدية حمام الشط	1	100%	23	0	0%		1
بلدية منزل تميم	1	100%	137	0	0%		1
بلدية المحمدية	0	0%		2	100%	247	2
بلدية فوشانة	1	50%	105	1	50%	400	2
بلدية سبيطلة	1	100%	74	0	0%		1
بلدية طبلبة	1	100%	36	0	0%		1
بلدية قصيبة المديوني	0	0%		1	100%	277	1
بلدية تاكلسة	1	100%	73	0	0%		1
بلدية الفحص	1	100%	56	0	0%		1
بلدية جرجيس	0	0%		1	100%	74	1
بلدية بني خيار	1	100%	22	0	0%		1
بلدية تونس دائرة الكبارية	0	0%		1	100%	49	1
بلدية منزل جميل	0	0%		2	100%	125	2
بلدية قربة	1	100%	40	0	0%		1
بلدية راس الجبل	0	0%		1	100%	204	1
بلدية قعفور	1	100%	56	0	0%		1
بلدية برقو	0	0%		1	100%	107	1
بلدية نصر الله	0	0%		2	100%	265	2

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
بلدية أوتيك	1	100%	39	0	0%		1
بلدية طينة	1	50%	125	1	50%	154	2
بلدية المنيهلة	0	0%		5	100%	192	5
بلدية الحامة	1	100%	70	0	0%		1
بلدية الكرم	1	50%	20	1	50%	331	2
بلدية بومهل البساتين	0	0%		1	100%	92	1
بلدية سكرة	0	0%		2	100%	360	2
بلدية رواد	1	100%	20	0	0%		1
بلدية التضامن	1	50%	128	1	50%	438	2
بلدية صفاقس	1	100%	36	0	0%		1
بلدية سيدي الجديد	1	100%	28	0	0%		1
بلدية العوابد	0	0%		1	100%	115	1
الهيئة العليا المستقلة للإنتخابات	0	0%		1	100%	231	1
الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد	1	50%	60	1	50%	140	2
سفارة إيطاليا بتونس	0	0%		1	100%	154	1

مدة الإستجابة سنة 2020 حسب الهياكل

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
ولاية سيدي بوزيد	10	91%	43	1	9%	397	11
وزارة الشؤون الإجتماعية والتضامن والتونسين بالخارج	44	90%	64	5	10%	340	49
وزارة الفلاحة والموارد المائية	17	89%	97	2	11%	327	19
ولاية بنزرت	6	86%	70	1	14%	265	7
وزارة الصحة العمومية	16	80%	112	4	20%	373	20
الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الإجتماعية	27	75%	15	9	25%	358	36
الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي	33	73%	115	12	27%	258	45
وزارة الدفاع الوطني	13	72%	34	5	28%	265	18
وزارة الداخلية والتنمية المحلية	43	67%	88	21	33%	275	64
الإدارة العامة للديوانة	4	67%	37	2	33%	189	6
الديوان الوطني للتطهير	4	67%	77	2	33%	182	6
ولاية باجة	4	67%	78	2	33%	162	6
وزارة النقل و اللوجستيك	5	63%	81	3	38%	286	8
الصندوق الوطني للتأمين على المرض	5	63%	10	3	38%	422	8
الشركة التونسية للكهرباء والغاز	5	63%	32	3	38%	375	8
بلدية تونس	10	63%	105	6	38%	340	16
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيات الاتصال	13	62%	70	8	38%	308	21
وزارة التربية	20	61%	110	13	39%	358	33
ولاية تونس	4	57%	49	3	43%	189	7
ولاية قابس	4	57%	49	3	43%	367	7
ولاية جندوبة	3	50%	46	3	50%	339	6
وزارة العدل وحقوق الإنسان	7	44%	46	9	56%	297	16

الهياكل	عدد الإستجابة	نسبة الإستجابة	معدل مدة الإستجابة	عدد عدم الإستجابة	نسبة عدم الإستجابة	معدل مدة عدم الإستجابة	المجموع
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	16	44%	93	20	56%	266	36
وزارة التكوين المهني والتشغيل	2	40%	49	3	60%	432	5
وزارة الشؤون الخارجية	4	33%	15	8	67%	300	12
وزارة شؤون المرأة والأسرة والطفولة والمسنين	1	33%	14	2	67%	430	3
وزارة الشؤون المحلية	2	33%	60	4	67%	260	6
وزارة المالية	6	32%	32	13	68%	355	19
ولاية سليانة	3	30%	49	7	70%	295	10
الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه	4	29%	79	10	71%	257	14
بلدية باردو	2	29%	43	5	71%	287	7
الشركة الوطنية العقارية للبلاد التونسية	1	20%	77	4	80%	238	5
المحكمة الإدارية	1	17%	7	5	83%	250	6
رئاسة الحكومة	7	15%	122	41	85%	303	48
بلدية الحمامات	1	14%	61	6	86%	254	7
رئاسة الجمهوريّة	0	0%		5	100%	296	5
ولاية قفصة	0	0%		2	100%	368	2
ولاية القصرين	0	0%		12	100%	320	12
بلدية حمام الانف	0	0%		6	100%	328	6
بلدية المنيهلة	0	0%		5	100%	274	5

نسب توزيع ملفات سنة 2020 حسب القطاعات

القطاعات	حفظ الطلب	النسبة %	خارج الاختصاص	النسبة %	الملفات المعالجة	النسبة %	النتائج								المجموع	النسبة %	صمت الإدارة	النسبة %
							إنجاز	النسبة %	رفض مبرر	النسبة %	رفض غير مقنع	النسبة %	متابعة	النسبة %				
الحقوق المدنية و السياسية	22	73.33	7	15.56	315	35.96	105	37.91	68	27.2	9	69.23	124	38.04	9	90	344	36.17
الحقوق الاقتصادية والمالية	1	3.33	0	0	131	14.95	35	12.64	63	25.2	1	7.69	31	9.51	1	10	132	13.88
الحقوق الاجتماعية	1	3.33	1	2.22	208	23.74	78	28.16	73	29.2	0	0	57	17.48	0	0	210	22.08
الحقوق البيئية والعمرانية	5	16.67	0	0	191	21.8	47	16.97	34	13.6	3	23.08	107	32.82	0	0	196	20.61
الحقوق الثقافية و التربوية	1	3.33	0	0	30	3.42	11	3.97	12	4.8	0	0	7	2.15	0	0	31	3.26
خارج الاختصاص	0	0	37	82.22	1	0.11	1	0.36	0	0	0	0	0	0	0	0	38	4
المجموع العام	30		45		876		277		250		13		326		10		951	

الـفـهـرس

الموضوع	الصفحة
1 المقدمة	05
2 التقييم والتدقيق لمؤسسة التوفيق	13
3 الموفق في أرقام	29
4 التحاليل الإحصائية	33
5 نماذج من الملفات المعالجة حسب أهمية القطاعات :	71
أ الحقوق المدنية والسياسية	73
❖ الحق في العمل	77
❖ الحق في التنقل	81
❖ الحق في الصحة	83
❖ معضلة عدم تنفيذ الأحكام الإدارية	87
❖ الحوكمة الإدارية ومكافحة الفساد	99
أ) مكافحة الفساد الإداري	99
ب) الحوكمة الإدارية	101

ج) ضعف التنسيق بين بعض المصالح الوزارية	105
د) تفاعل الإدارة إيجابيا لتسوية الملفات خارج الإختصاص	107
الحقوق التربوية والثقافية	111
الحقوق العمرانية والبيئية	119
الحقوق الإجتماعية	159
الحقوق الإقتصادية والمالية	173
6 النشاط الوطني للموفق الإداري	195
7 الخاتمة	211
8 الملاحق	217
ـ الجداول الإحصائية	219
9 الفهرس	245