

تدبير شكايات المغاربة المقيمين بالخارج

الحصيلة والإكراهات

يوليوز 2024

## الإحداث

- أحدثت مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج بمقتضى القانون رقم 19.89 الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.90.79 المؤرخ في 20 ذي الحجة 1410 (13 يوليوز 1990) .
- من أهدافها: "ضمان استمرار العلاقات الأساسية التي تربطهم بوطنهم، وإلى مساعدتهم على تذليل الصعوبات التي تعترضهم بسبب اغترابهم وتقديم المساعدة القضائية لهم".

# الخطاب الملكي ل 20 غشت 2001 بمناسبة ثورة الملك والشعب

«وفي ما يخص التناسق والتكامل، اللذين نحرص على أن يطبعا عمل المؤسسات المعنية بقضايا المغاربة المهاجرين؛ فقد أصدرنا توجيهاتنا السامية، قصد إعادة النظر في هياكل ومهام، وطرق تسيير مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج، كي تجعل في طليعة أعمالها، المساعدة على التسوية السريعة للمنازعات الإدارية والقضائية، التي تهم أفراد جاليتنا، ومساعدتهم القانونية على صون حقوقهم وحماية ممتلكاتهم، والتنسيق في ذلك مع السلطات العمومية، الوطنية والمحلية لإمدادهم بالإرشادات والتوجيهات، الكفيلة بجعلهم، يتجنبون ما يحدث لهم من مشاكل، وما يصدر عنهم من شكايات، يمكنهم تفاديها، بحسن استعمالهم للخدمات والإرشادات المقدمة لهم».

# مهام بنية المساعدة القانونية والاجتماعية

- دراسة التظلمات والطلبات الإدارية الخاصة بأفراد الجالية المغربية القاطنين بالخارج، والتدخل بشأنها لدى الإدارات العمومية المعنية قصد إيجاد الحلول الممكنة لها، صونا لحقوقهم وحفاظا على ممتلكاتهم.
- استقبال الشكايات والملمات المتعلقة بالقضايا الراجعة لأفراد الجالية المغربية بالخارج ودراستها وإحالتها على السلطات القضائية المختصة
- تقديم خدمات الاستشارة والمساعدة القانونية وتوجيه أفراد الجالية المغربية إلى الإجراءات والمساطر الإدارية والقضائية الواجب إتباعها.
- العمل على توعية أفراد الجالية المغربية بالمساطر المتبعة في مجالات مختلفة وإشارة انتباههم إلى الاحتياطات الواجب اتخاذها والضمانات المطلوب مراعاتها عند الإقدام على المعاملات أو انجاز مشاريع وهو ما سيمكنهم من تفادي المشاكل والمنازعات.

## الأدوار الأساسية لبنية المساعدة القانونية

تقديم خدمات  
الإرشاد والتوجيه  
والاستشارة  
القانونية من أجل  
الوقاية من المشاكل

التدخل لدى  
الجهات الإدارية  
والقضائية فيما  
يخص الطلبات  
والمستندات  
والتظلمات

## التدخل لدى الجهات الإدارية والقضائية فيما يخص الطلبات والملتزمات والتظلمات

بمجرد تسجيلها بمكتب الضبط وبقاعدة المعطيات الخاصة بالشكايات بالمؤسسة، تخضع هذه الشكايات والطلبات للدراسة من طرف أطر مختصة، ويتم على ضوء ذلك اتخاذ إحدى الإجراءات التالية:

\* مراسلة المعني بالأمر لطلب معلومات إضافية أو وثائق ضرورية، عند الاقتضاء،

\* توجيه المعني بالأمر لسلوك مسطرة إدارية أو قضائية.

\* مراسلة المعني بالأمر لإخباره بحفظ شكايته، وذلك في حالة عدم اختصاص المؤسسة.

\* رسالة التدخل لدى الجهة الإدارية أو المؤسساتية المعنية، مع مراسلة صاحب الشكاية أو الطلب لإخباره بتتبع قضيته.

\* مراسلة المعني بالأمر لإخباره بمال شكايته أو طلبه، بمجرد ما تتوصل المؤسسة بجواب الجهة المخاطبة.

\* رسالة تذكير توجه عند الاقتضاء إلى الجهة المخاطبة، عند التأخر في الجواب،

## تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه والاستشارة القانونية

تنبص خدمة الإرشاد والتوجيه والاستشارة القانونية على تزويد أفراد الجالية بنصائح ومعلومات تمكنهم من اتخاذ الاحتياطات الضرورية عند الاقدام على أي معاملة وتجنب الوقوع في أي مشكل.

يتم تقديم هذه المساعدة بوسائل متعددة؛ سواء بمقر المؤسسة لدى استقبال أفراد الجالية أو عن طريق الهاتف، والبريد الإلكتروني أو عن طريق المراسلة العادية.

تتنوع مضامين خدمة الإرشاد والتوجيه والاستشارة القانونية، وتأخذ أشكالاً متعددة:

\* مد المعنيين بالأمر بتفاصيل الإجراءات أو المسطرة الواجب إتباعها والوثائق التي يتعين الإدلاء بها في ضوء المقتضيات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل.

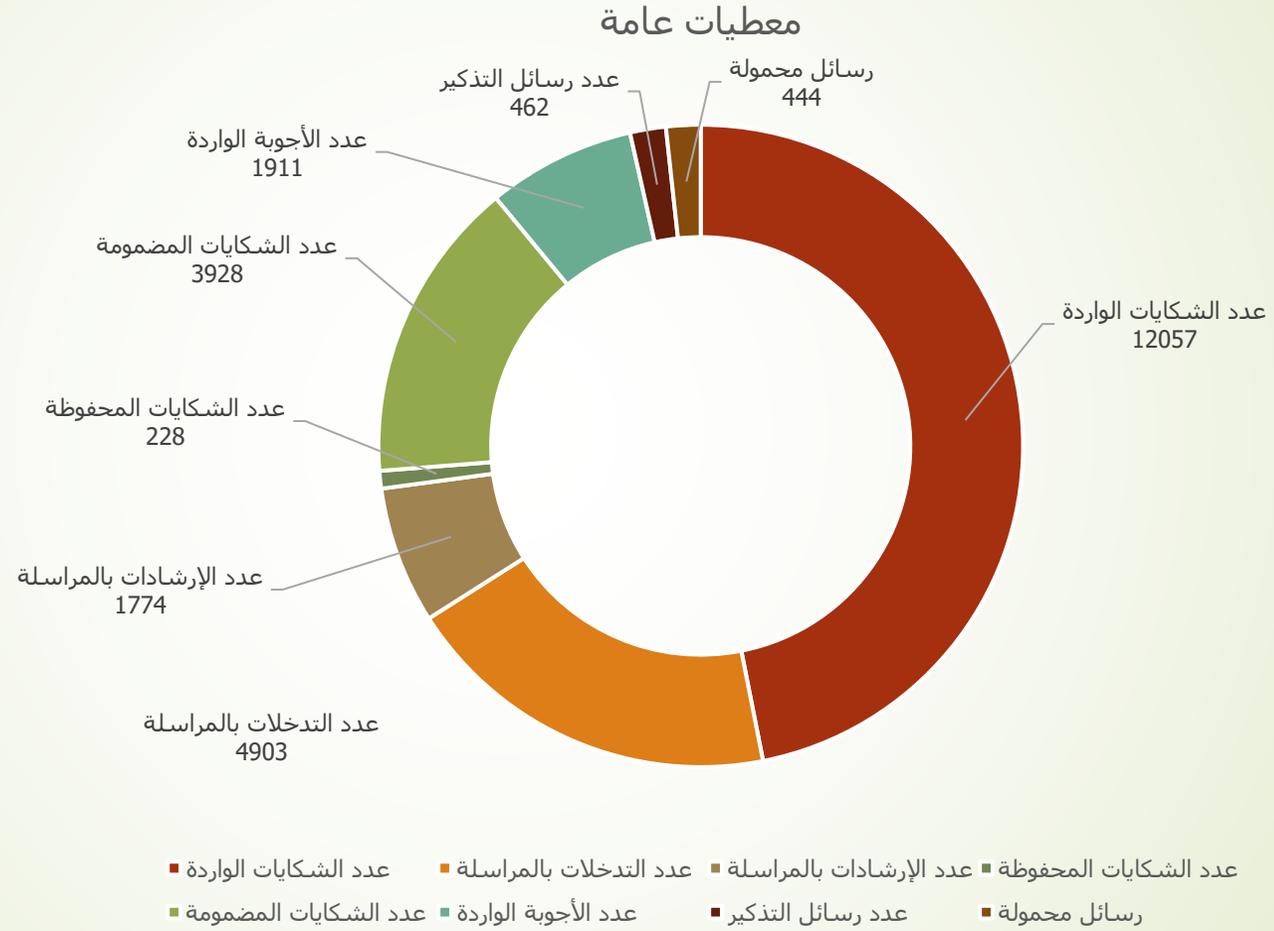
\* توجيههم إلى الاحتياطات والتدابير الواجب اتخاذها لتفادي مشاكل أو لتيسير إثبات حقوقهم أو ما لحقهم من أضرار كطلب شواهد إدارية أو اللجوء إلى خبرة أو معاينة،

\* توجيههم إلى سلوك تفضيل خيار الصلح متى كان ممكناً (سيما في قضايا الأسرة).

\* في الحالات النادرة التي تتطلب تخصصاً دقيقاً، تربط المؤسسة الاتصال بالجهة المختصة قصد استفسارها في الموضوع.

# معطيات إحصائية

## \* الحصيلة الإجمالية لتدبير الشكايات ما بين 2019-2023

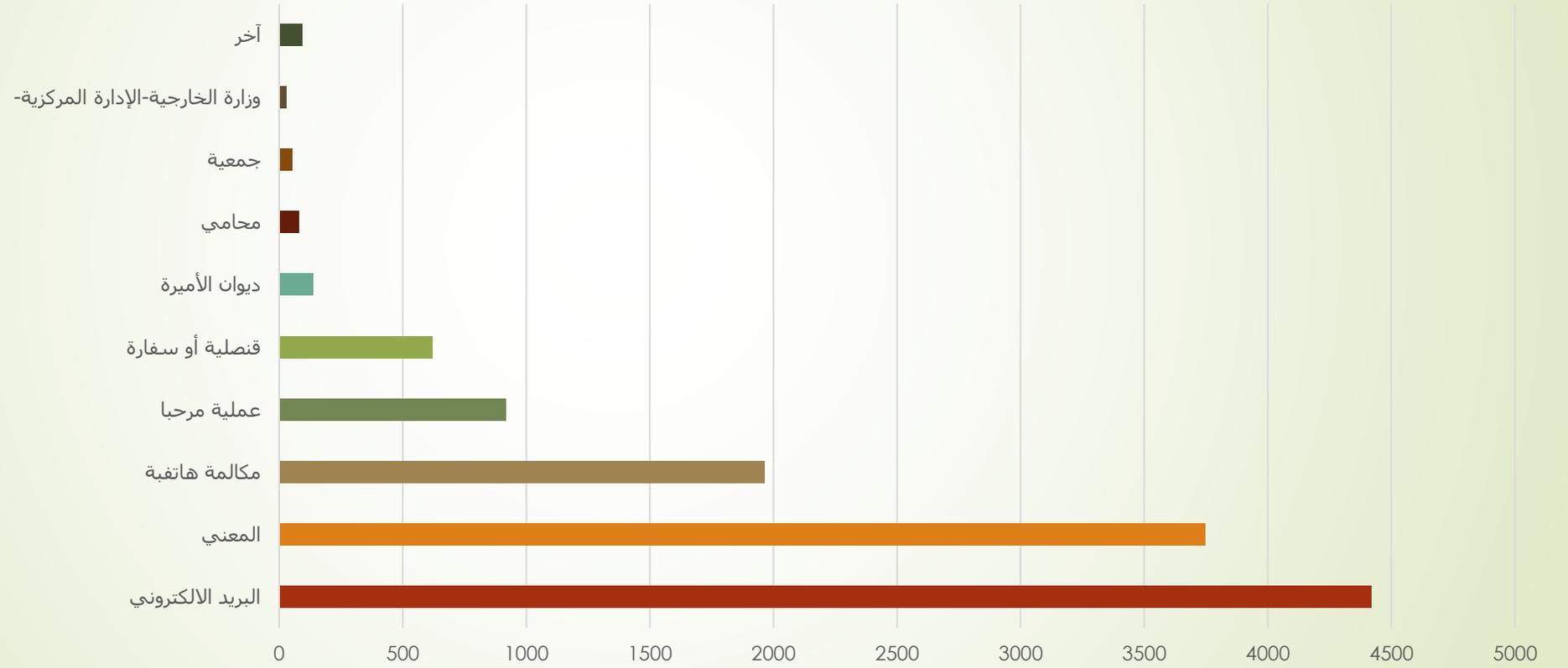


## \* العدد الإجمالي للشكايات بين 2019-2023

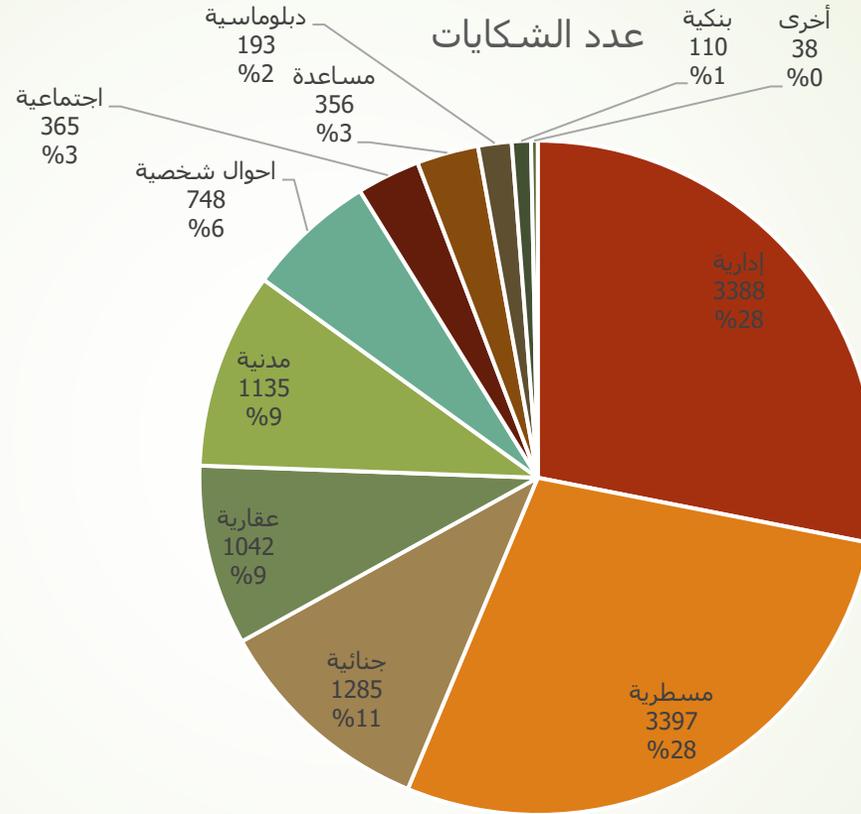


## \* توزيع الشكايات بحسب مصدرها بين 2019-2023

### الشكايات حسب المصدر



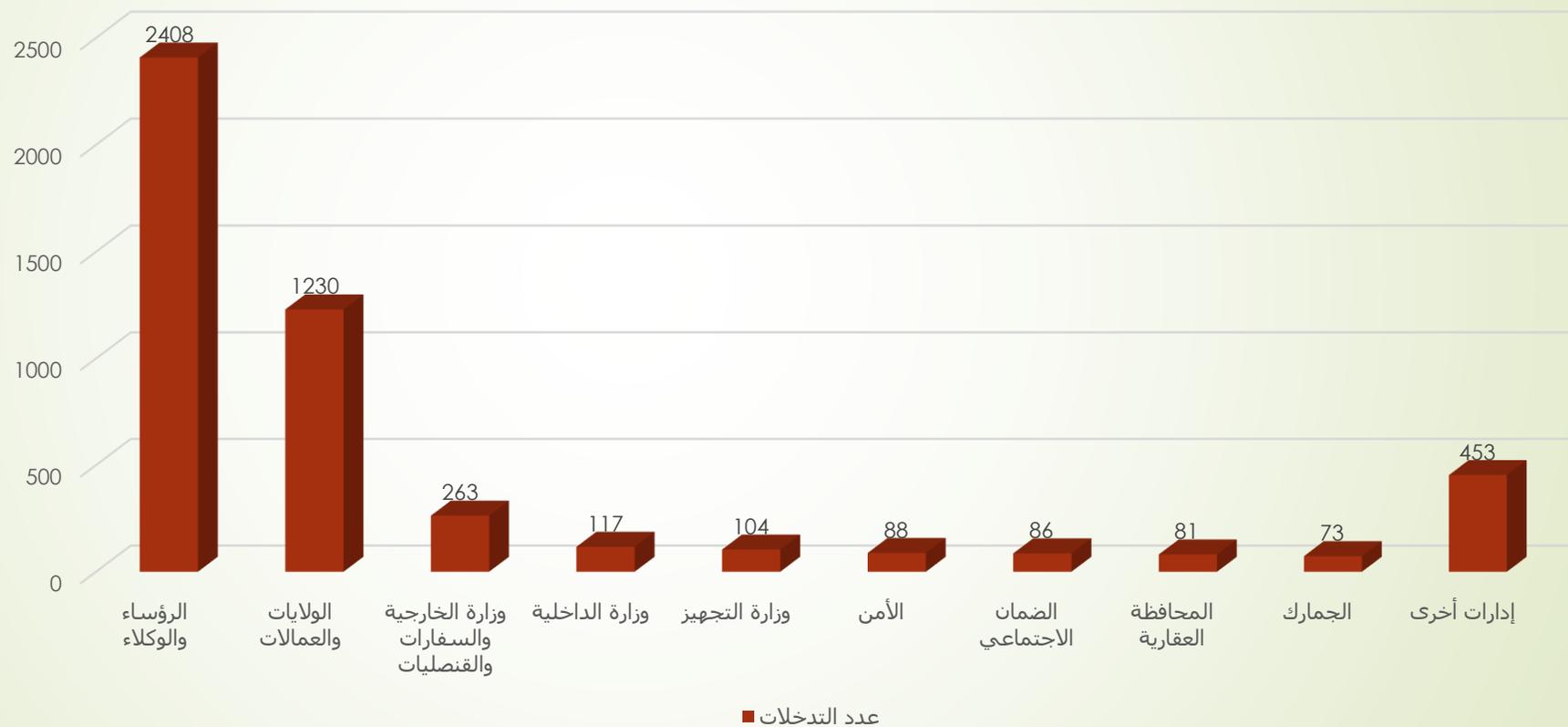
## \* توزيع الشكايات بحسب طبيعتها بين 2019-2023



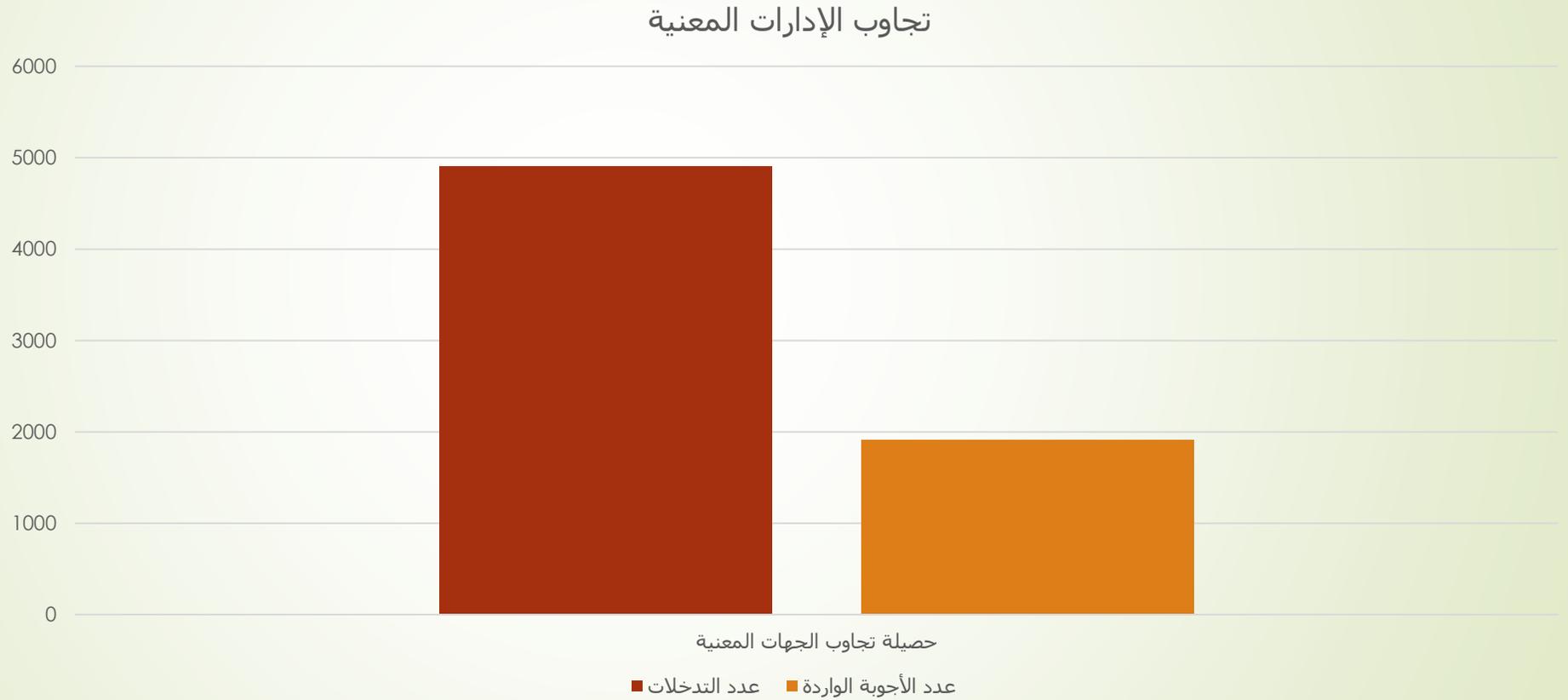
■ إدارية ■ مسطرية ■ جنائية ■ عقارية ■ مدنية ■ احوال شخصية ■ اجتماعية ■ مساعدة ■ دبلوماسية ■ بنكية ■ أخرى

## \* توزيع تدخلات المؤسسة بحسب الجهات المعنية بين 2019-2023

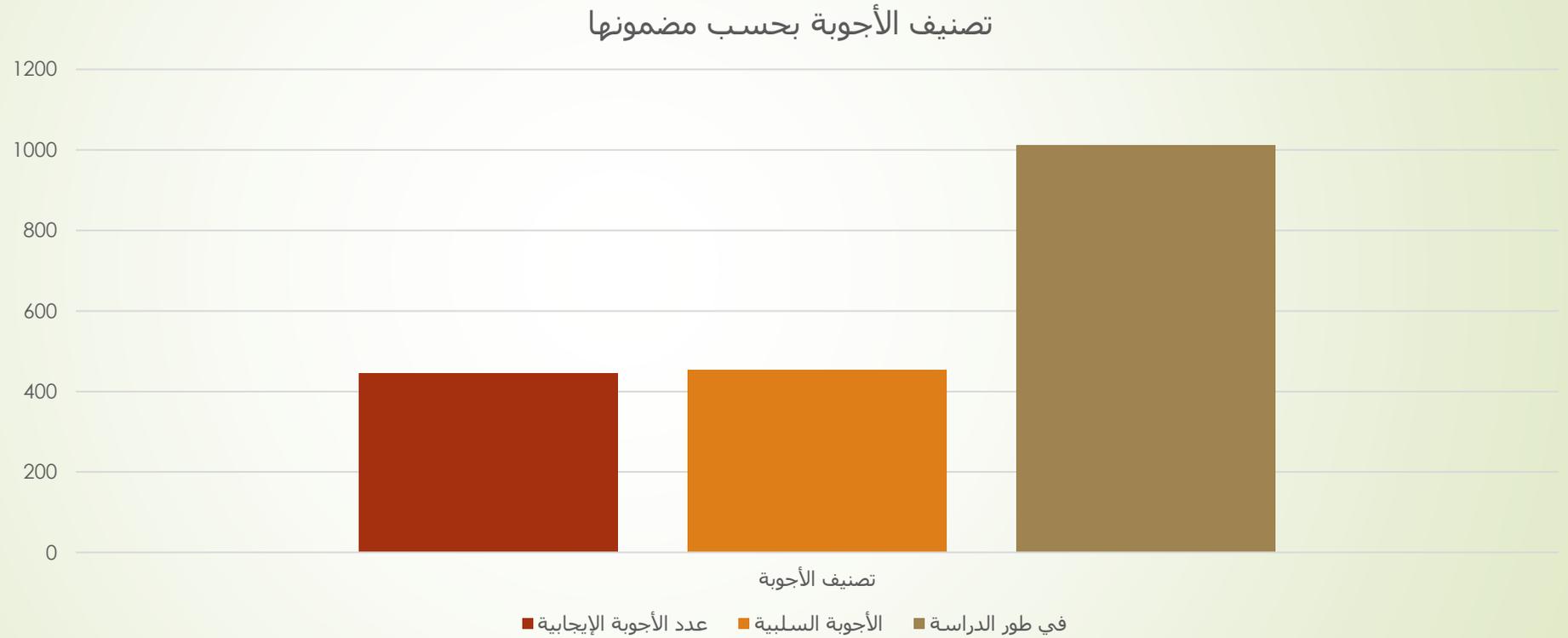
### التدخلات حسب الإدارة المعنية



## \* حصيلة عدد الأجوبة الواردة من الجهات المعنية بين 2019-2023



## تصنيف الأجوبة الواردة بحسب مضمونها بين 2019-2023



شكرا على حسن انتباهكم