عبد الرفيع عمور
باحث في القانون
(محاسب عمومي سابق بالخزينة العامة للمملكة)

دليل الشكايات والتبليغات الموجهة إلى السلطات والمؤسسات العمومية

دراسة وتحليل للنصوص القانونية المنظمة لها

DAR AL AFAK

- التعريف بالشكاية وبأنواعها وكيفية كتابتها.
- الشكايات الموجهة إلى الإدارات والمؤسسات العمومية.
- الشكايات المقدمة إلى مؤسسة الوسيط.
- الشكايات الخاصة بحماية المستهلك.
- الشكايات المعروضة على مجلس المنافسة.
- الشكايات المرتبطة بالوقاية من الرشوة ومحاربتها.
- الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الإنسان.
- الشكايات الخاصة بالمحاكم المالية.
- الشكايات والمطالبات في الميدان الجبائي.
- الشكايات المرفوعة إلى النيابة العامة.
- بعض العقوبات المترتبة عن الشكايات في القانون المغربي.
- عدة نماذج لشكايات ذات صلة.
- أسئلة وأجوبة تطبيقية.

الفهرس

- مقدمة 5

القسم الأول
التعريف بالشكاية وبأنواعها وبشكلها وكيفية كتابتها

1. التعريف بالشكاية 9
2. الشكايات العادية والمألوفة الموجهة الى عدة جهات 9
3. الشكايات الموجهة الى محاكم المملكة 10
4. كيفية كتابة الشكاية 10
5. الشكاية المجهولة 12
6. الوشاية الكاذبة 13

- وسائل الاثبات 15
1. كيفية اثبات الحقوق والأضرار 15
2. وسائل الاثبات المحظورة بالقانون الجنائي 16

القسم الثاني
الشكايات الموجهة الى الادارات والمؤسسات العمومية

- المرسوم رقم 2.17.265 الصادر في 32 يونيو 2017 بتحديد كيفيات تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم وشكاياتهم وتبليغها ومعالجتها 21
1. أحكام عامة 21
2. مسطرة تلقي ملاحظات المرتفقين واقتراحاتهم بشأن الخدمة العمومية 22
3. مسطرة تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها 22
4. وحدات تلقي الشكايات وتتبعها ومعالجتها 24
5. مقتضيات مختلفة وختامية 25

- البوابة الوطنية الالكترونية للشكايات Chikaya.ma 27
1. التعريف بالبوابة 27
2. نموذج تقديم شكاية 28

DAR AL AFAK
COPY

3. نموذج اشعار بالتوصل بشكاية 31
- أسئلة وأجوبة مختلفة 32
- القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والاجراءات الادارية 38
1. أحكام ومبادئ عامة 38
2. اعداد مصنفات القرارات الادارية 40
3. ايداع الطلبات المتعلقة بالقرارات الادارية 41
4. آجال معالجة الطلبات وتسليم القرارات الادارية 43
5. اعتبار سكوت الادارة بمثابة موافقة 44
6. طرق الطعن الاداري 44
7. تبادل الوثائق والمستندات بين الادارات 45
- اللجنة الوطنية للطلبيات العمومية 47
1. التعريف باللجنة وبمهامها 47
2. كيفية وشروط الاتصال باللجنة 48
- مواد مختارة من المرسوم رقم 2.14.867 الصادر في 21 سبتمبر 2015 المتعلق باللجنة الوطنية للطلبيات العمومية 49
1. مهام اللجنة الوطنية للطلبيات العمومية 49
2. مسطرة دراسة شكايات المتنافسين 51
3. مسطرة دراسة طلبات الرأي المقدمة من طرف أصحاب الطلبيات العمومية 53
4. مقتضيات متفرقة 54

القسم الثالث
الشكايات المقدمة الى مؤسسة الوسيط

- مهام واختصاصات مؤسسة الوسيط 57
1. كيفية تقديم الشكايات والتظلمات 57
2. مراحل دراسة الشكايات والتظلمات 57
3. طريقة البث في الشكايات والتظلمات 59
4. معالجة طلبات التسوية 59
5. مجالات عدم اختصاص مؤسسة الوسيط 60
6. القوة الاقتراحية للمؤسسة 60
7. مواقع الاتصال بمختلف مراكز الوسيط 60

DAR AL AFAK
COPY

- أهم مواد القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط 63
1. أحكام عامة 63
2. النظر في تصرفات الادارة المخالفة للقانون 63
3. تلقي التظلمات ومعالجتها واجراء الأبحاث في شأنها 64
4. الوساطة والتوفيق بين الادارة والمرتفقين 66
5. التواصل بين الادارة والمرتفقين 67
6. المندوبون الجهويون والمندوبون المحليون 67
7. المخاطبون الدائمون للمؤسسة بالإدارة 68
8. مآل التظلمات المحالة على الادارة 68
9. أحكام مختلفة وختامية 70
- أسئلة وأجوبة مختلفة 71

القسم الرابع
الشكايات الخاصة بحماية المستهلك

- أهم مواد القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك 77
I. نطاق التطبيق 77
II. اعلام المستهلك 78
III. حماية المستهلك من الشروط التعسفية 80
IV. الممارسات التجارية 80
V. أنواع وأشكال الضمان 86
VI. القروض الاستهلاكية 87
VII. جمعيات حماية المستهلك 88
VIII. مسطرة البحث عن المخالفات واثباتها والعقوبات الزجرية 88
- مواد مختارة من القانون رقم 28.07 المتعلق بالسلامة الصحية للمنتجات الغذائية .. 92
1. الأهداف ونطاق التطبيق 92
2. الشروط العامة للعرض في السوق 93
3. اعلام المستهلك 94
4. الاختصاص والبحث عن المخالفات ومعاينتها 94
5. العقوبات 95
- الضمان المتعلق بعيوب الشيء المبيع بقانون الالتزامات والعقود 97

DAR AL AFAK
COPY

- قوانين وتدابير أخرى تتعلق بحماية المستهلك 102
1. نصوص تشريعية 102
2. منصات الكترونية 102
3. جمعيات حماية المستهلك 103
4. أسئلة وأجوبة ذات صلة 104
- قرارات صادرة عن محكمة النقض حول نزاعات خاصة بحماية المستهلك 106

القسم الخامس
الشكايات المعروضة على مجلس المنافسة

- التعريف بمجلس المنافسة 111
- أهم مواد القانون رقم 104.12 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة 112
1. نطاق التطبيق 112
2. حرية الأسعار 112
3. الممارسات المنافية لقواعد المنافسة 113
4. الاجراءات المتبعة أمام مجلس المنافسة 115
5. شفافية العلاقات التجارية بين المهنيين 117
6. الادخار السري 120
7. أحكام خاصة تتعلق بالسلع والمنتوجات والخدمات المنظمة أسعارها 120
8. الابحاث والعقوبات 121
9. احكام متعلقة بالسلع والمنتوجات والخدمات المنظمة أسعارها والمصالحات والعقوبات 123
10. أحكام متفرقة وانتقالية 124
- أسئلة وأجوبة مختلفة 125

القسم السادس
الشكايات المرتبطة بالوقاية من الرشوة ومحاربتها

- التعريف بالهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها 129
- أهم مواد القانون رقم 46.19 المتعلق بالهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها 131
1. أحكام تمهيدية 131

2. مهام الهيئة 132
3. اجهزة الهيئة 132
4. تلقي التبليغات والشكايات والمعلومات والقيام بإجراءات البحث والتحري..... 132
- التبليغ عن الفساد والرشوة لدى رئاسة النيابة العامة 141

القسم السابع
الشكايات المحالة على المجلس الوطني لحقوق الانسان

- التعريف بالمجلس الوطني لحقوق الانسان وباختصاصاته 145
-أهم مواد القانون رقم 76.15 المتعلق بإعادة تنظيم المجلس الوطني لحقوق الانسان 147
1. أحكام عامة 147
2. صلاحيات المجلس 148
3. الآليات الوطنية المحدثة لدى المجلس..... 150
أ- الآلية الوطنية للوقاية من التعذيب 150
ب- الآلية الوطنية للتظلم الخاصة بالأطفال ضحايا انتهاك حقوق الطفل 151
ت- الآلية الوطنية الخاصة بحماية حقوق الأشخاص في وضعية اعاقة..... 152
4. أحكام مشتركة خاصة بالآليات الوطنية 152
5. صلاحيات المجلس في مجال النهوض بحقوق الانسان 153
6. اللجان الجهوية لحقوق الانسان..... 153
- اسئلة وأجوبة مختلفة 154

القسم الثامن
الشكايات الخاصة بالمحاكم المالية

- مواد مختارة من الدستور تتعلق بمراقبة المال العام 161
- التعريف بالمحاكم المالية وباختصاصاتها..... 163
1. التعريف بالمحاكم المالية..... 163
2. اختصاصات ومهام المجلس الأعلى للحسابات 163
3. اختصاصات المجالس الجهوية للحسابات..... 164
4. التوزيع الجغرافي للمجالس الجهوية..... 165
5. الشكايات والابلاغات الواردة من قبل المواطنين على المحاكم المالية..... 166
6. وسائل الاتصال بالمجالس..... 166

القسم التاسع
الشكايات والمطالبات في الميدان الجبائي

- بالنسبة للمدونة العامة للضرائب 169
- بالنسبة لمدونة تحصيل الديون العمومية 171

القسم العاشر
الشكايات الموجهة الى النيابة العامة

- أنواع الشكايات وكيفية تقديمها ومعالجتها 175
1. التعريف بالنيابة العامة 175
2. انواع الشكايات 175
3. كيفية تقديم الشكاية 176
4. البيانات الواجب تضمينها بالشكاية 176
5. معالجة الشكاية 177
6. حفظ الشكاية 178
- اختصاصات النيابة العامة في الشكايات الواردة عليها بقانون المسطرة الجنائية 179
- الشكايات المتعلقة بالمخالفات التأديبية ضد المنتسبين والممارسين للمهن القانونية والقضائية (المحامون/الموثقون/الخبراء/العدول/المترجمون/المفوضون القضائيون/النساخون) 182
- أسئلة وأجوبة مختلفة 185

القسم الحادي عشر
بعض العقوبات المترتبة عن الشكايات في القانون المغربي

- عقوبات منصوص عليها بالقانون الجنائي 191
1. في الرشوة واستغلال النفوذ 191
2. في اهانة الموظف العمومي والاعتداء عليه 192
3. في تزوير الأوراق الرسمية أو العمومية 193
4. في تزوير أنواع خاصة من الوثائق الادارية والشهادات 194
5. في انتحال الوظائف أو الألقاب أو الأسماء أو استعمالها بدون حق 196
6. في الاعتداء على الشرف أو الاعتبار الشخصي وإفشاء الأسرار 196

DAR AL AFAK
COPY

7. في السرقات وانتزاع الأموال 198
8. في النصب واصدار شيك بدون رصيد 198
- عقوبات واردة في قانون الصحافة والنشر 200
1. الاشهار في الصحافة المكتوبة أو الالكترونية 200
2. في القذف والسب 200
3. في حماية الحياة الخاصة والحق في الصورة 201
4. في المتابعات 201

القسم الثاني عشر
عدة نماذج لشكايات ذات صلة

- نماذج لشكايات تتعلق بالجماعات الترابية 205
- نماذج لشكايات خاصة بالسلطات المحلية 210
- نماذج لحالات معروضة على مؤسسة الوسيط 213
- نماذج شكايات موجهة الى النيابة العامة 217

DAR AL AFAK
COPY



عبد الرفيع عمور

الشكاية حق يضمنه القانون ويحميه الدستور، وبواسطتها يمكن لكل مواطن متضرر أن يلتجئ إلى الجهات المسؤولة في الدولة والمؤسسات المختصة قصد الحصول على المساعدة والإنصاف والتعويض.

وتختلف الشكايات في نوعها وشكلها وكيفية كتابتها وإرسالها ؛ حيث يمكن للمشتكي أن يستخدم الطريقة التقليدية في تحريرها بنفسه أو بواسطة محام (إن اقتضى الأمر ذلك)، أو أن يستعمل الوسائل الإلكترونية الحديثة عبر المنصات الرقمية المحدثة لهذا الغرض.

ويهدف هذا الكتاب إلى :

- تقديم دراسة تحليلية وشاملة للنصوص القانونية التي تنظم كيفية تقديم الشكايات والتظلمات والتبليغات إلى السلطات العمومية.
- ابراز أهمية الاجراءات المتخذة لضمان الشفافية والعدالة والمسؤولية في إدارة الشؤون العامة، وكذا الحفاظ على حقوق المشتكين والتزامات السلطات وتعزيز مبدأ الحكامة الجيدة.
- ربط الجانب النظري بالتطبيقي، وذلك بالحرص على تقديم مساعدة تقنية وميدانية، تسعى بالأساس إلى تقريب وتسهيل فهم للمقتضيات والمساطر القانونية والإدارية الواجب معرفتها قبل توجيه شكاية أو تبليغ من طرف أي فرد، سواء كان هذا الأخير شخصا ذاتيا أو اعتباريا أو مهنيا أو باحثا أو طالبا.

DAR AL AFAK

صدر للمؤلف :

- عقود كراء العقارات والأصول التجارية مع الضرائب والرسوم المترتبة عنها
- تحصيل الديون العمومية والمدنية والتجارية في القانون المغربي
- نماذج وتحليل لعقود بيع وكراء العقارات والأصول التجارية



ISBN 9920-24-080-X
9 789920 240802

الثمن 130 د.