

دور مؤسسة وسيط المملكة المغربية في تعزيز الحكامة الجيدة وحماية حقوق الانسان

Doi: 10.23918/ilic9.44

عبد اللطيف ازبور

طالب باحث في سلك الدكتوراه، مختبر الأبحاث في القانون العام والعلوم السياسية، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بأيت ملول، جامعة ابن زهر أكادير-المغرب-

abdellatif.zbour@edu.uiz.ac.ma

The role of the Mediator of the Kingdom of Morocco in promoting good governance and protecting human rights

Abdellatif Zbour

PhD research student, Research Laboratory in Public Law and Political Science, Faculty of law, Economic and Social Sciences of Ait Melloul, Ibn Zohr University, Agadir, Morocco.

المخلص

تركز هذه الدراسة على تحليل دور مؤسسة وسيط المملكة المغربية في تعزيز الحكامة الإدارية وحماية حقوق الإنسان. وتبين من خلال استعراض السياق التاريخي لوظيفة الوساطة، وتحليل إطارها القانوني والمؤسسي، ودراسة تجليات تدخلاتها، أن المؤسسة تؤدي دورا محوريا في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة وحماية حقوق الإنسان بالمغرب، وذلك بتوفير آلية فعالة لتسوية المنازعات بين الإدارة والمواطنين، وإصدار توصيات تساهم في تحسين أداء الإدارة وتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين. وتشير الدراسة إلى أن فعالية دور مؤسسة وسيط المملكة تتطلب تجاوز بعض التحديات، أبرزها إشكالية ضعف تنفيذ توصياتها من قبل الإدارات العمومية. ويتطلب ذلك تضام جهود جميع الأطراف المعنية، لتعزيز ثقافة الامتثال للقانون وتوصيات المؤسسة، وتكريس دورها الفاعل في ترسيخ الحكامة الجيدة وحماية حقوق الإنسان في المغرب.

الكلمات المفتاحية: وسيط المملكة المغربية، الوساطة المؤسسية، دولة الحق والقانون، الحكامة الارتفاقية، حقوق الإنسان، العدل والإنصاف.

Abstract

This study focuses on analyzing the role of the Mediator of the Kingdom of Morocco in promoting administrative governance and protecting human rights. Through reviewing the historical context of the mediation function, analyzing its legal and institutional framework, and examining the manifestations of its interventions, the study demonstrates that the institution plays a pivotal role in consolidating the principles of good governance and protecting human rights in Morocco. This is achieved by providing an effective mechanism for resolving disputes between the administration and citizens, and issuing recommendations that contribute to improving administrative performance and the quality of services provided to users.

The study indicates that the effectiveness of the role of the Kingdom Mediator institution requires overcoming certain challenges, most notably the issue of weak implementation of its recommendations by public administrations. This requires concerted efforts by all stakeholders to strengthen a culture of compliance with the law and the institution's recommendations, and to consolidate its active role in establishing good governance and protecting human rights in Morocco.

Keywords: Mediator of the Kingdom of Morocco, institutional mediation, the rule of law, easement governance, human rights, justice and equity.

المقدمة

شهدت الدول الحديثة تحولا جذريا في نطاق تدخلاتها، إذ تجاوزت أدوارها التقليدية المتمثلة في إدارة المرافق الأساسية كالأمن والدفاع، وامتدت لتشمل مختلف جوانب الحياة، من المجال الاقتصادي والاجتماعي إلى المجال الثقافي والبيئي. وقد أسفر هذا التحول عن تضخم ملحوظ في الجهاز الإداري للدولة، وتعقيد متزايد في هيكله. وعلاوة على ذلك، أفرز هذا التوسع صعوبات جمة في ضبط عمل الإدارة ومراقبته، وضمان حقوق المواطنين.

وفي ضوء هذه المتغيرات، برزت الحاجة إلى انبثاق أنماط جديدة من الأجهزة المعاصرة القادرة على تفعيل الدور الرقابي على العمل الإداري وحماية حقوق المرتفقين. وتكمن أهمية هذه الأجهزة في كونها، من جانب، تمارس دورا رقابيا فعالا، ومن جانب آخر، ترشد إلى مواطن الخلل في العمل الإداري، سعيا إلى إصلاح الجانب الهيكلي في جهاز الدولة التنفيذي، وتحديد أوجه القصور في أساليب العمل المتبعة، بهدف تحديثها وتطويرها.

وتبرز أهمية الرقابة كعنصر ملازم للعمل الإداري، حيث تتخذ أساليب وأشكالا مختلفة. فقد تكون سابقة للنشاط الإداري، أو مسايرة له، أو لاحقة لممارساته. وبغض النظر عن طبيعة هذه الأشكال، فإن الرقابة على النشاط الإداري تهدف في مجملها إلى تحقيق متطلبات حسن

سير المرفق العام ومنع تجاوزات الإدارة والحيلولة دون تعسفها في استخدام امتيازاتها وسلطاتها إضافة إلى تقويم فاعلية الأداء في العمليات الإدارية.

وفي ضوء هذه المتطلبات، نجد أن مظاهر الرقابة على أعمال الإدارة تنفوت في فاعليتها. وينعكس هذا التباين في إشكالية التوفيق بين حركة الإصلاح الإداري الرامية لتحقيق أهداف دولة الرفاهية من جهة، وبين ما يوضع من قيود وضوابط على العمل الإداري لمنع التجاوز والتعسف من جهة أخرى. وإن ما يهمنا في هذا المقام ليس العمل الإداري في ذاته، ولا الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه، وإنما قيام أجهزة الدولة بمهامها الرقابية بهدف منع التجاوز في ممارسة تلك النشاطات وضمان مطابقتها لما هو مرسوم للإدارة من ضوابط إجرائية. وإذا كان الفقه يجمع على أن مبدأ المشروعية بمدلوله العام يعني سيادة حكم القانون في الدولة، فإن هذا المبدأ يقتضي خضوع الجميع، حكامًا ومحكومين، له. ولعل أهم ما يميز نطاق تطبيق هذا المبدأ هو الخضوع والاحترام المطلوب من الهيئات الحاكمة في إطار العمل القانوني.

ويعزى ذلك لكون الدولة تملك العديد من الوسائل التي ترغم الأفراد من خلالها على الخضوع للقانون، إن لم يخضعوا له بمحض إرادتهم واختيارهم. وهكذا نجد هنا أن الفرد - في علاقته مع السلطة - يواجه صراعا غير متكافئ، مما يجعله بمثابة الطرف الضعيف أمام قوة هذه السلطة وجبروتها. وهو ما يدعو للبحث عن أنجع الوسائل لتنظيم هذه العلاقة وتطويرها، سيما وأن وظيفة الدولة المعاصرة لم تعد وظيفة عابرة، وإنما هي - بصفاتها التدخلية - دائمة الاتصال بحياة الأفراد، العامة منها والخاصة.

وضمن هذا السياق، تبرز أهمية الوسائل الفاعلة في تنظيم العلاقة القائمة بين الدولة والأفراد، حيث تحتل الرقابة الرسمية مركز الصدارة فيها. وفي المقامة، نجدها إما أجهزة قضائية، وهنا نكون أمام الرقابة القضائية، سواء أكانت رقابة القضاء الإداري أو رقابة القضاء العادي، أو رقابة برلمانية أو سياسية يمارسها البرلمان على النشاط العام في الدولة، أو رقابة إدارية تمارسها الإدارة ذاتها بصورة آلية أو بناء على تظلم، أو تلك الرقابة التي تمارسها الأجهزة أو الهيئات المستقلة التي ظهرت بحلتها الجديدة في النصف الثاني من هذا القرن. وتجدر الإشارة إلى أن لهذه الهيئات أساس تاريخي موغل في القدم، كما هو الشأن بالنسبة لنظام الحسبة في الإسلام.

وفي هذا الإطار، فإننا سنسلط الضوء على مهمة وسيط المملكة في النظام المغربي، مع إبراز دوره في تعزيز الحكامة الجيدة وحماية حقوق المرتفقين من جانب، وكشف التحديات التي تواجهها المؤسسة في تحقيق الأدوار المنوطة بها من جانب آخر.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه المقالة أهميتها من خلال سعيها إلى تسليط الضوء على دور مؤسسة وسيط المملكة المغربية كأحد أهم آليات الحكامة الارتفاقية في تعزيز دولة الحق والقانون. وتتمثل هذه الأهمية في إبراز دور المؤسسة في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن عبر توفيرها لآليات فعالة لتسوية المنازعات، ودعمها لمرتكزات الحكامة الجيدة وحماية حقوق المرتفقين، وذلك من خلال تحليل اختصاصاتها ومهامها وخصوصيات عملها، فضلا عن استعراض وسائل تأثيرها على الإدارة المغربية، مع الوقوف على تجليات تدخلاتها في إطار ترسيخ قيم الحكامة الرشيدة وحماية الحقوق والحريات. وتكمن قيمة المقالة أيضا في استنادها إلى مقاربة علمية تعتمد على تحليل المعطيات الإحصائية الواردة في تقارير المؤسسة وتوصياتها، مما يضيف على النتائج التي توصلت إليها مزيدا من الدقة والموضوعية.

أهداف المقالة

تهدف هذه المقالة إلى تحقيق ما يلي:

- فهم دور مؤسسة الوسيط كمؤسسة وطنية ومتخصصة، وذلك من خلال التعرف على إطارها القانوني.
- بيان آليات اشتغال مؤسسة الوسيط ووسائلها في معالجة شكاوى وتظلمات المواطنين ضد الإدارة.
- تحليل دور مؤسسة الوسيط في تجاوز إشكاليات العلاقة بين الإدارة والمواطن ودعمها لمرتكزات الحكامة الجيدة وحماية حقوق الانسان.

الإشكالية

انطلاقا من الدور المحوري الذي تضطلع به مؤسسة وسيط المملكة في تعزيز الحكامة الإدارية والدفاع عن الحقوق الارتفاقية، يطرح هذا المقال إشكالية جوهرية تتمثل في قياس مدى فاعلية هذه المؤسسة في تجاوز إشكاليات العلاقة بين الإدارة والمواطن، ودعمها لمرتكزات الحكامة الجيدة وحماية حقوق الإنسان، وذلك من خلال تحليل دورها في تحقيق العدالة ورفع المظالم الناتجة عن تعسف بعض الإدارات، مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات التي قد تواجهها المؤسسة في تحقيق أهدافها، لاسيما فيما يتعلق بمدى إلزامية توصياتها وتنفيذها من قبل الإدارات العمومية.

فرضيات المقالة

ينطلق هذا المقال من الفرضيات البحثية التالية:

١. ساهمت مؤسسة الوسيط، منذ تأسيسها، في إحداث تحول إيجابي في العلاقة بين الإدارة والمواطن.
٢. تمثل تدخلات مؤسسة الوسيط رافعة أساسية لترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة وتعزيز أداء الإدارة المغربية وحماية حقوق الانسان.
٣. تواجه مؤسسة الوسيط جملة من التحديات التي قد تعيق تحقيق أهدافها بشكل كامل وفعال.

مناهج الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذا المقال سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي، والاعتماد على مصادر بيانات أولية وثانوية، بما في ذلك التشريعات، التقارير الرسمية والدراسات الأكاديمية.

التصميم

وبناء على ما سبق، فإن معالجة الموضوع تستدعي التعرض إلى ثلاث نقط رئيسية:

المطلب الأول: اختصاصات ومهام مؤسسة الوسيط

المطلب الثاني: خصوصيات تدخل مؤسسة الوسيط

المطلب الثالث: وسائل تأثير مؤسسة الوسيط

المطلب الرابع: مظاهر تدخل مؤسسة الوسيط في تعزيز الحكامة الجيدة وحماية حقوق الانسان

المطلب الأول

اختصاصات ومهام مؤسسة الوسيط

يعتبر نظام الأومبودسمان النموذج الحديث للوساطة المؤسساتية. فعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تحديد النشأة الحقيقية لهذا النظام، يرى كثيرون أن ظهوره كان في السويد عام ١٨٠٩م، في حين يعتقد آخرون أن جذوره أقدم من ذلك بكثير، مستدلين بوجوده في شكل "اليوان الرقابي (Control Yuan) "في الصين القديمة، ومكتب الشعب الثلاثي (tribuni plebis) في روما القديمة^(١) و"ديوان المظالم" في الحضارة الإسلامية.

ويعبر مصطلح أومبودسمان (Ombudsman)، ذو الأصل السويدي، عن مفهوم موكل الشعب الذي يتولى تمثيلهم، على غرار دور المحامي أمام القضاء. فهو يمثل جهازا رقابيا مستقلا ينادي به ضمان حقوق الشعب وحرياتهم، والتحقق من حسن تطبيق القانون وحماية مبدأ المشروعية^(٢)، وتتمثل مهمته الأساسية في مراقبة أعمال السلطة التنفيذية والإدارات الحكومية، بما يحفظ توازن السلطات، وذلك نيابة عن البرلمان الذي يقدم له تقريرا سنويا حول نتائج هذه الرقابة^(٣).

كما يتميز نظام الأومبودسمان بكونه قريب من المؤسسات والقطاعات الإدارية التي تقع ضمن نطاق صلاحياته، ويعد حاميا للحقوق ومدافعا عنها، فضلا عن كونه حارسا آمينا للعدالة الإدارية. ويعزى ذلك إلى أن ضمان الوصول إلى هذه الحقوق يشكل أساسا للعيش الكريم لمواطن^(٤).

وقد شهد هذا النظام انتشارا واسعا في مختلف دول العالم، متأثرا بالتطبيق السويدي الرائد. وقد تباينت طرق تطبيقه من دولة لأخرى تبعا لنظامها السياسي. كما سارت بعض الدول العربية والأفريقية على نهج الدول المتقدمة في مجال الوساطة المؤسساتية، وعملت على تكيف التجارب العالمية لتتناسب مع خصوصياتها المحلية.

وعلى الصعيد الوطني، أولت الدول التي حكمت المغرب، وخاصة الدولة العلوية، اهتماما بالغا بمهمة النظر في شكاوى المواطنين، سواء أطلق على الجهة المسؤولة عن ذلك اسم ولاية المظالم أو وزارة الشكايات. إلا أن هذه المهمة عانت من التهميش خلال فترة الحماية في النصف الأول من القرن العشرين. ثم عادت للظهور بعد استقلال البلاد في عهد الملك الراحل محمد الخامس، حيث أنشئ مكتب الأبحاث والإرشادات لتوجيه شكاوى المواطنين إلى الإدارات المختصة^(٥).

وشهدت البلاد منذ مطلع التسعينيات تحولات حقوقية متتالية، تجسدت في إحداث مؤسسات تعنى بتعزيز دولة الحق والقانون، مثل المحاكم الإدارية والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان. ثم جاءت فكرة إحياء مؤسسة ديوان المظالم^(٦) بهدف توفير آلية وقائية تعنى بإرشاد المواطنين وحماية حقوقهم من الضياع في تعقيدات الإجراءات القانونية والإدارية.

واستمرارا على نفس النهج، عمل المغرب على تطوير آليات حماية حقوق الإنسان من خلال إحداث مؤسسة وسيط المملكة^(٧) التي حلت محل ديوان المظالم وذلك استجابة للحاجة إلى بلورة مفهوم جديد للسلطة يقوم على أساس الإدارة المواطنية التي تضع مصلحة المواطن في صلب اهتماماتها، متجاوزة بذلك حدود الوسائل التقليدية للرقابة على الإدارة.

وقد حظيت مؤسسة وسيط المملكة بتعزيز مكانتها في المنظومة المؤسساتية المغربية، إثر الدعم الدستوري الذي نالته بموجب دستور ٢٠١١^(٨)، حيث تم الارتقاء بها إلى مصاف الهيئات الدستورية المستقلة^(٩). وتعزز هذا التوجه بإصدار القانون رقم ١٤.١٦^(١٠) الذي منحها إطارا قانونيا متقدما، لتضاهي بذلك نظيراتها في الدول الديمقراطية الرائدة في مجال حماية حقوق الإنسان وترسيخ مبادئ الحكامة الرشيدة.

وتتمثل هذه المؤسسة آلية مؤسساتية نوعية، تعكس تبني مقاربة حضارية بديلة عن الحلول القضائية التقليدية لتسوية النزاعات الناشئة عن علاقة المرتفق بالإدارة، حيث تهدف إلى تكريس الحكامة الجيدة، وتعزيز تطبيق مبادئ العدل والإنصاف^(١١)، من خلال ممارسة صلاحياتها باستقلالية تامة على كامل التراب الوطني. وتشمل هذه الصلاحيات الإدارات المركزية واللامركزية للدولة، والجماعات الترابية بمختلف مستوياتها (الجهات، العمالات، الأقاليم، والجماعات)، بالإضافة إلى المؤسسات العمومية المنشأة بموجب قوانين أو قرارات صادرة عن مجالس الجماعات الترابية أو مجموعاتها. ولا تقف صلاحيات المؤسسة عند هذا الحد، بل تمتد لتشمل الهيئات ذات الطبيعة العمومية أو تلك الخاضعة للقانون الخاص والتي تمارس صلاحيات السلطة العمومية أو مهام تدرج ضمن المرفق العام، سواء في إطار التدبير المفوض

(1) Sir Brian Elwood, "The Classical Ombudsman—an Effective Reviewer of Administrative Decisions by Government Agencies—a New Zealand Perspective", *International Ombudsman Institute*, n 2, 2001, p76.

(2) ليلي نكلا، الأومبودسمان دراسة تحليلية مقارنة لنظام المفوض البرلماني، المطبعة الفنية الحديثة (مصر، ١٩٧١)، ص ١١.

(3) الحكيم سعيد، الرقابة على أعمال الإدارة في الشريعة الإسلامية والنظم الوضعية (دار الفكر العربي، ١٩٨٧)، ص ٢٥.

(4) رايموند سان جرمان، حامية المواطن بكبيك، الوساطة المؤسساتية: مرافقة للممارسات الجيدة داخل الإدارة، ترجمة بشرى لوسا، مجلة وسيط المملكة المغربية، عدد ٤، ٢٠١٥، ص ٣٤.

(5) عبد العزيز بن زاكور، مؤسسة وسيط المملكة وتخليق الإدارة، "مجلة مؤسسة وسيط المملكة المغربية"، عدد ١ (أبريل، ٢٠١٤)، ص ١٥.

(6) "ظهر شريف رقم ١٠.١.٢٩٨، صادر في ٢٣ رمضان ١٤٢٢ (٠٩ دجنبر ٢٠٠١) بإحداث مؤسسة ديوان المظالم، جريدة رسمية عدد ٤٩٦٣ بتاريخ ٠٨ شوال ١٤٢٢ (٢٤ ديسمبر ٢٠٠١)".

(7) "ظهر شريف رقم ١١.١.٢٥، صادر في ١٢ من ربيع الآخر ١٤٣٢ (١٧ مارس ٢٠١١) بإحداث مؤسسة الوسيط، جريدة رسمية عدد ٥٩٢٦ بتاريخ ١٢ ربيع الآخر ١٤٣٢ (١٧ مارس ٢٠١١)، ص ٨٠٢.

(8) "ظهر شريف رقم ١١.١.٩١، بتنفيذ نص الدستور صادر في ٢٧ من شعبان ١٤٣٢ (٢٩ يوليوز ٢٠١١)، جريدة رسمية عدد ٥٩٦٤ مكرر، ٢٨ شعبان ١٤٣٢ (٣٠ يوليو ٢٠١١)".

(9) ينص الفصل ١٦٢ من الدستور المغربي لسنة ٢٠١١ على أن الوسيط مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، مهمتها الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتكبين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية.

(10) "القانون رقم ١٤-١٦، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم ٤٣-١٩-١-١ صادر في ٤ رجب ١٤٤٠ (١١ مارس ٢٠١٩) المتعلق بمؤسسة الوسيط، جريدة رسمية رقم ٦٧٦٥ بتاريخ ٢٥ رجب ١٤٤٠ (فاتح أبريل ٢٠١٩)، ص ١٧٢٢.

(11) محمد بنعليو (وسيط المملكة المغربية)، كلمات ومدخلات وحوارات وسيط المملكة، الموقع الإلكتروني لمؤسسة وسيط المملكة المغربية، www.mediateur.ma/ar/interventions_du_mediateur، تاريخ الزيارة ٠٥، ٠٩، ٢٠٢٤.

أو أي شكل آخر يمكنها من ممارسة تلك المهام. وأخيراً، تخضع لرقابة مؤسسة الوسيط جميع الهيئات الخاضعة للمراقبة المالية للدولة، بغض النظر عن طبيعتها القانونية أو نمط اشتغالها^(١).

وفي سبيل أداء مهامه على النحو الأمثل، يستعين الوسيط بشبكة من المندوبين الخاصين^(٢)، بالإضافة إلى مندوبين جهويين ومحليين يتم تعيينهم في مختلف جهات المملكة^(٣). وتأكيداً على مبدأ حق التقاضي للجميع، تتيح مؤسسة الوسيط، وفقاً للمواد ٤٤، ٤٥، و ٤٦ من نظامها الداخلي، لكافة الأشخاص، طبيعيين كانوا أو معنويين، أفراداً أو جماعات، مغاربة أو أجانب، مقيمين أو غير مقيمين بالمغرب، إمكانية تقديم تظلماتهم لرفع الضرر الذي لحق بهم أو بغيرهم. ويشترط لقبول هذه التظلمات أن يكون الضرر ناتجاً عن قرار أو إجراء إداري مخالف للقانون، أو متسم بالتجاوز أو تعسف السلطة، أو محل بمبادئ العدل والإنصاف.

وتأكيداً على أهمية الالتزام بالإجراءات القانونية، تنص المادة ١٧ من القانون رقم ١٦، ١٤ على أن قبول التظلمات من قبل مؤسسة الوسيط يبقى مشروطاً بتوافر مجموعة من الشروط الموضوعية والإجرائية التي يتعين استيفائها.

فمن الناحية الموضوعية، يشترط أن تكون الوقائع محل التظلم حديثة، بحيث تتيح إجراء التحقيقات اللازمة، وأن تقع ضمن نطاق اختصاص المؤسسة الذي حدده القانون. أما من الناحية الإجرائية، فيشترط أن تكون التظلمات مكتوبة وموقعة من صاحب الشأن شخصياً أو من يمثله قانوناً، وأن تقدم إلى مؤسسة الوسيط مباشرة في مقرها المركزي أو في أي من مندوبياتها الجهوية أو المحلية أو مكاتبها، أو عن طريق الإيداع الإلكتروني أو البريد أو أي وسيلة أخرى توثق التظلم كتابياً. وتشترط المؤسسة أيضاً إرفاق التظلمات بالمستندات المؤيدة لها إن وجدت، وأن يتبين من خلالها قيام المتظلم بمساعي لدى الجهة الإدارية المعنية لحل الموضوع قبل اللجوء إلى المؤسسة^(٤).

وقبل الشروع في دراسة موضوع التظلم، تجري المؤسسة فحصاً أولياً للتأكد من أن التظلم يقع ضمن نطاق اختصاصها، وخلوه من العيوب الشكلية. فإذا تبين لها أن التظلم لا يدخل ضمن اختصاصها، أو تعلق بأحد المواضيع المستثناة، كالقضايا المعروضة على القضاء أو تلك التي تختص بها هيئات دستورية أخرى، تُصدر المؤسسة قراراً مسبباً برفض التظلم خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه، وتحيل المتظلم إلى الجهة المختصة. وفي حال وجود عيوب شكلية في التظلم، تخطر المؤسسة المتظلم كتابياً بطبيعة تلك العيوب وتمنحه مهلة لإصلاحها، فإن لم يفعل تصدر المؤسسة قراراً برفض التظلم^(٥).

أما في حالة خلو التظلم من العيوب الشكلية والموضوعية المذكورة سابقاً، تحيل المؤسسة التظلم إلى الجهة الإدارية المعنية به، مطالبة إياها بتقديم تقرير يتضمن موقفها من التظلم والإجراءات التي اتخذتها بشأنه والحلول التي تقترحها على المتظلم. ويحدد الأجل الممنوح للجهة الإدارية للرد على تظلم المرتفق بشهرين، ويمكن تقليصه إلى شهر واحد في الحالات المستعجلة^(٦).

وتجدر الإشارة إلى أن دور مؤسسة الوسيط لا يقتصر على دراسة التظلمات المقدمة إليها فقط، بل يجوز لها، بموجب المادة ٧٨ من نظامها الداخلي، أن تبادر تلقائياً إلى التحرك عند علمها بأية وقائع أو إجراءات إدارية مخالفة للقانون أو مخلة بمبادئ العدل والإنصاف، أو تؤثر سلباً على حقوق المرتفقين، وذلك بهدف إيجاد حلول منصفة تزيل الضرر الذي لحق بالمرتفق. وتقوم المؤسسة، سواء في إطار المبادرة التلقائية أو بناء على طلب تسوية مقدم من المرتفق أو الإدارة، ببذل كافة مساعي الوساطة والتوفيق من أجل التوصل إلى حلول ودية تراعي سيادة القانون وتضمن حقوق جميع الأطراف.

وتبرز هذه الوسيلة الدور المحوري الذي يمكن أن يؤديه الوسيط في التوصل إلى حل فعال للنزاع المعروض عليه، وذلك من خلال الإنصات لكافة الأطراف المعنية، ودراسة جميع الحجج والوثائق والمعلومات التي تقدم إليه.

واستناداً إلى ذلك، يعرض الوسيط اجتهاداته واقتراحاته التي يراها مناسبة وعادلة ومنصفة، ساعياً بذلك إلى تقريب وجهات نظر الأطراف المتنازعة وتحقيق الصلح بينهم.

وهكذا، أصبحت مؤسسة الوسيط ركناً أساسياً في ترسيخ دولة الحق والقانون، حيث تتيح للمتضررين من تجاوزات الإدارة ممن تعذر عليهم سلوك المسالك القضائية، فرصة للحصول على إنصافهم، وذلك من خلال النظر في الشكاوى التي تقع خارج نطاق اختصاص المحاكم الإدارية^(٧). ويبرز القانون رقم ١٦، ١٤ ونظامها الداخلي أهم الأدوار المنوطة بالمؤسسة، والتي تتمثل فيما يلي:

أولاً. تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والمرتفقين

تعتبر مؤسسة الوسيط عنصراً محورياً في تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والمواطنين. ولتحقيق هذه الغاية، تسهر المؤسسة على ضمان حوار مسؤول ومستمر بين الطرفين^(٨)، ويتجلى ذلك من خلال دعوة مختلف الإدارات إلى وضع تقارير سنوية بخصوص ما اتخذته من تدابير وقرارات بشأن التظلمات وطلبات التسوية المحالة عليها^(٩). إضافة إلى وضع برامج للتواصل مع المرتفقين. ولا تقتصر هذه البرامج على تنظيم فعاليات تقليدية، مثل الأبواب المفتوحة والأيام المفتوحة، بل تتجاوزها لتشمل تدابير عملية تضمن تواصل فعالاً بشأن الخدمات المقدمة، وشروط الاستفادة منها، وآليات تقديم الشكاوى، وأسماء المسؤولين المختصين بتلقيها ومعالجتها^(١٠).

(١) المادة الثانية من "النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، جريدة رسمية عدد ٧٠٦٠ بتاريخ ٢٤ جمادى الآخرة ١٤٤٣ (٢٧ يناير ٢٠٢٢): ص ٤١٥".

(٢) المادة ٢٨ من القانون ١٤، ١٦، مرجع سابق.

(٣) المادة ٢٩، نفس المرجع.

(٤) تنص المادة ١٧ من القانون ١٤، ١٦ المتعلق بمؤسسة الوسيط على: "يشترط لقبول التظلمات:

- أن تكون مكتوبة، وإذا تعذر تقديمها كتابة، بدلي المتظلم بتصريح يتم تدوينه وتسجيله من قبل المصالح المختصة للمؤسسة وتسلم فوراً نسخة منه للمعني بالأمر؛

- أن تكون موقعة من صاحب الطلب شخصياً، أو ممن ينوب عنه؛

- أن تكون مرفقة بالحجج والوثائق المبررة لها، إن كانت متوفرة لدى المتظلم؛

- أن تتضمن ما قام به المتظلم من مساعي لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبه، عند الاقتضاء؛

- ألا ترجع الوقائع موضوع التظلم إلى تاريخ قديم يحول دون إمكانية إجراء الأبحاث والتحريات اللازمة.

(٥) المادة ٥٥ من "النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢٣.

(٦) المادة ٥٧، نفس المرجع.

(٧) أحمد بوعشيق، ديوان المظالم والمفهوم الجديد للسلطة، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة مواضيع الساعة، عدد ٣٤، ص 69.

(٨) المادة ٢٧ من القانون ١٤، ١٦، مرجع سابق.

(٩) المادة ٣٣، نفس المرجع.

(١٠) المادة ٨٦ من النظام الداخلي لمؤسسة وسيط المملكة، مرجع سابق، ص ٤٢٦.

ثانيا. ترسيخ قيم الحكامة الرشيدة وتعزيز الأداء الإداري

تؤدي مؤسسة الوسيط دورا محوريا في ترسيخ قيم الشفافية والنزاهة ومبادئ الحكامة الرشيدة، سعيها منها إلى الارتقاء بأداء الإدارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ويتجلى ذلك من خلال تنظيمها لملتقيات وفعاليات على مختلف المستويات (الوطنية، الإقليمية، الدولية) تعنى بإثراء النقاش حول قضايا الحكامة وحقوق الإنسان، وآليات تطوير العلاقة بين المواطن والإدارة، وتحديث أساليب عمل المرافق العامة^(١). ولا تقتصر جهود المؤسسة على تنظيم الفعاليات فحسب، بل تتعداها لتشمل إعداد دراسات معمقة واقتراحات عملية تهدف إلى تحسين أداء المرافق العامة ورفع مستوى الخدمات المقدمة. ويتم رفع نتائج هذه الدراسات والتوصيات إلى رئيس الحكومة، كما يتم نشرها على نطاق واسع لضمان تعميم الفائدة^(٢).

ثالثا. إبداء الرأي في التشريعات والسياسات

تتمتع مؤسسة الوسيط بسلطة استشارية واسعة تمكنها من إبداء رأيها في مختلف القضايا المتعلقة بتحسين أداء الإدارة وتعزيز الحكامة الرشيدة. ويتمثل ذلك في قدرتها على مراجعة مشاريع القوانين والأنظمة المحالة إليها من قبل رئيس الحكومة أو رئيس أحد مجلسي البرلمان، وإبداء ملاحظاتها وتوصياتها بشأنها. ولا يقتصر دورها على الاستجابة للطلبات المحالة إليها فحسب، بل يمكنها أيضا اتخاذ مبادرات تلقائية لإبداء رأيها في أي قضية تتعلق بتحسين الأداء الإداري، حتى وإن لم تتلق طلبا رسميا بذلك^(٣). وتمتد المهام الاستشارية لمؤسسة الوسيط، استنادا إلى مقتضيات المادتين ٩٥ و ٩٦ من نظامها الداخلي، لتشمل مجالات أوسع، من بينها إبداء الرأي في المشاريع والبرامج التي تعدها الإدارات بهدف تحسين أدائها، وتبسيط الإجراءات الإدارية، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين. وتضطلع المؤسسة كذلك بدراسة شكاوى المواطنين المحالة إليها من قبل الإدارة، وإبداء رأيها فيها بحيادية وموضوعية. وتأكيدا على التزامها بسرعة البت في القضايا المحالة إليها، خاصة في الحالات التي تتطلب التدخل العاجل، تحرص المؤسسة على احترام آجال محددة لإبداء رأيها في كافة القضايا المطروحة عليها.

وتخول المادة ٩٧ للوسيط، في حال ثبوت قناعته بناء على ما يجريه من أبحاث وتحريات، بأن التطبيق الحرفي لقاعدة قانونية معينة قد يفضي إلى خلق أوضاع غير عادلة أو غير منصفة أو ضارة بالمرتفقين، صلاحية التقدم بمقترح إلى رئيس الحكومة يهدف إلى تعديل القاعدة القانونية المذكورة. كما منحت المادة ذاتها للوسيط، عند الاقتضاء، إمكانية إبلاغ رئيسي مجلسي البرلمان بالاقتراح عنه. ولا يقتصر دور مؤسسة الوسيط على الفصل في شكاوى الأفراد فحسب، بل يتجاوز ليشمل تحسين أداء الجهاز الإداري ككل. وتتجلى مساهمة المؤسسة في هذا الجانب من خلال رصد الاختلالات التنظيمية والإجرائية التي تعيق عمل الإدارة، واقتراح الحلول المناسبة الكفيلة بتبسيط الإجراءات الإدارية وترسيخ مبادئ الشفافية والفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين^(٤).

رابعا. دور التوجيه والإرشاد

لا يقل دور مؤسسة الوسيط في مجال التوجيه والإرشاد أهمية عن دورها في معالجة الشكاوى التي تندرج ضمن نطاق اختصاصها. فهي تسهم في تخفيف العبء عن الإدارات العامة، لا سيما في مجال توعية المواطنين وإرشادهم بشأن السبل والإجراءات الواجب اتباعها لقضاء مصالحهم، أو الحصول على حقوقهم، أو الاستفادة من بعض الخدمات العامة. وفي هذا السياق، تضطلع مؤسسة الوسيط بمهام هامة، تشمل إعادة توجيه التظلمات وطلبات التسوية التي ترد إليها، متى ما تبين أنها خارجة عن نطاق اختصاصها، وإحالتها إلى الجهات المعنية عند الاقتضاء، تحت إشراف مباشر من الوسيط، مع إخطار المعنيين بالإجراءات المتخذة. وتقوم هذه المؤسسة كذلك بمهمة إرشاد المرتفقين، أو توجيههم، وحث الإدارة، عند الضرورة، على التواصل الفعال معهم^(٥).

المطلب الثاني**خصوصيات تدخل مؤسسة الوسيط**

تعد مؤسسة الوسيط لبنة أساسية في بناء ثقافة المسؤولية والمراقبة، وتكمن وظيفتها في حماية الحقوق والحريات العامة، ومراقبة أداء الإدارات العامة، وذلك من خلال حماية المواطن من تعسف السلطة ومن تجاوزات الإدارة التي باتت أكثر حضورا وتدخلًا في الشأن العام. ونظرا لتضخم الجهاز البيروقراطي وتعقد المسالك القضائية، قد يفضل المواطن اللجوء إلى الوسيط لاختصار الوقت والجهد، والحصول على حقوقه في أقرب الآجال وبأسهل الإجراءات.

وبات يتقاطع ويتكامل عمل كل من القضاء الإداري ومؤسسة الوسيط، حيث نجد أن اجتهادات المؤسسة تحيل على المبادئ التي كرّسها القضاء الإداري، في حين أن هذا الأخير يحيل في أحكامه وقراراته على قرارات وتوصيات الوسيط^(٦). غير أن تدخل مؤسسة الوسيط في معالجتها للشكاوى والتظلمات يتميز بعدد من المميزات والخصوصيات التي تميزها عن القضاء الإداري، والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

أولا: التميز في المسطرة

إن تميز المسطرة المتبعة أمام مؤسسة الوسيط عن تلك المتبعة أمام القضاء الإداري تشمل مستوى تقديم الشكايات ومستوى البت فيها فعلى مستوى تقديم الشكايات تتميز المسطرة بما يلي:

أ. على مستوى تقديم الشكايات

✓ مسطرة سهلة وبسيطة لا تستلزم لا شكليات ولا إجراءات، فالتظلمات والشكايات وطلبات التسوية توجه إلى الوسيط أو الوسيط الجهوي أو المندوب المحلي سواء بالبريد العادي أو المضمون أو بأي وسيلة أخرى، كما يجوز إيداعها لديهم مباشرة^(٧). وقبول الشكاية أو التظلم لا يتطلب إلا استيفاء بعض الشروط البسيطة التي يستلزمها فصل السلط طبقا لمقتضيات المادة ١٢ من القانون ١٤,١٦ أو الحرص على جدية شكاية المتظلم^(٨). والتأكد من أن موضوعها يندرج ضمن اختصاصها وأنه لا يتعلق بالقضايا التالية:

(١) المادة ٨٩، من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، ص ٤٢٦.

(٢) المادة ٩١، نفس المرجع السابق،

(٣) المادتان ٩٣ و ٩٤ من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢٦.

(٤) محمد أشركي، حول مؤسسة الوسيط، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، مواضيع الساعة. عدد ٢٠، ص ٢٣.

(٥) المادة ٣٠ من القانون ١٤,١٦، مرجع سابق.

(٦) أحمد أجمعون، "مؤسسة وسيط المملكة والاعتداء المادي على الملكية العقارية"، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، عدد ١٢٥ (نوفمبر، ٢٠١٥): ص ١٤٠.

(٧) المادة ٤٥ من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢١.

(٨) المادة ٤٨، نفس المرجع، ص ٤٢٢.

- التظلمات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء؛
- التظلمات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية؛
- القضايا التي يوجب فيها القانون اللجوء إلى لجن مختصة قبل اللجوء إلى القضاء؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص إحدى مؤسسات أو هيئات حماية حقوق الانسان والنهوض بها^(١).
- ✓ مسطرة لا تستلزم وسيط ولا تشتط المؤازرة بالمحامي؛
- مسطرة مجانية وبدون صوائر: فالمتظلم لا يتحمل أي صائر، مما يجعلها وسيلة فعالة وناجعة ومفضلة عن الطرق القضائية؛
- مسطرة شفافة وواضحة مادام تسجيل الشكاية يكون مقابل وصل يتضمن تاريخ ورقم التسجيل يمكن المشتكي أيضا من تتبع مآل شكايته^(٢).
- ب. على مستوى البت في الشكايات
- تتميز مسطرة البت في الشكايات لدى المؤسسة بعدة خصائص جوهرية تضمن تحقيق العدالة والإنصاف، وتتمثل هذه الخصائص في:
- ✓ السرعة: تسعى المؤسسة إلى البت في الشكايات المقدمة إليها بأقصى سرعة ممكنة. ويتجلى ذلك من خلال:
- تحديد آجال زمنية واضحة: يتم تحديد مهل زمنية محددة لدراسة الشكوى، واستيفاء شروط قبولها، والحصول على ردود الإدارة المعنية على ألا يتجاوز هذا الرد مدة شهرين^(٣)؛
- استخدام تقنيات المعلومات الحديثة: يتم تسخير تكنولوجيا المعلومات لتسهيل معالجة الشكايات وتتبع مسارها بشكل فعال؛
- التتبع الدقيق: بفضل توظيف تقنيات المعلومات المتطورة، تتمكن المؤسسة من متابعة مسار كل شكوى بدقة عالية، مما يضمن الشفافية ويحد من البيروقراطية^(٤).
- ✓ الفعالية والنجاعة: يتمتع الوسيط أو المندوبون المكلفون بالبت في الشكاوى بصلاحيات واسعة للتحقيق في الوقائع وتقصي الحقيقة. ولا يقتصر دورهم على الاستماع لادعاءات الأطراف المعنية، بل يمكنهم طلب البيانات والتوضيحات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب؛
- ✓ الحياد والاستقلالية: يبت الوسيط في الشكاوى بكل تجرد واستقلالية، ملتزما بسيادة القانون ومبادئ العدالة والإنصاف. ويضمن ذلك اتخاذ قرارات عادلة بعيدة عن أي تأثير أو تدخل خارجي، وذلك كلما اتضح أن الشكاية قائمة على أسس قانونية سليمة، كما يمكنه إجراء أبحاث وتحريات من أجل التأكد من حقيقة الأفعال والوقائع التي بلغت إلى علمه^(٥)؛
- ✓ الشفافية والتواصل: تتميز جميع القرارات الصادرة عن الوسيط أو المندوبين بالوضوح والتعليل، ويتم إبلاغ الأطراف المعنية بها كتابة فور صدورها^(٦)؛

ثانيا: العمل على المزاجية بين الرقابة التقييمية والوساطة التوفيقية

اتجهت مؤسسات الوساطة الإدارية نحو تطوير آليات الرقابة الإدارية عبر اعتماد مقاربة مدمجة تجمع بين الرقابة التقييمية والوساطة التوفيقية. ويهدف هذا النهج إلى تجاوز الإشكاليات الناجمة عن توزيع مسؤولية تسوية التظلمات على قطاعات إدارية متعددة. وتتيح جلسات البحث التوفيقية^(٧)، التي تجمع الأطراف المعنية، إمكانية التوصل إلى حلول منصفة وعادلة لكل من الإدارة والمرتفق. وفي هذا الإطار، يضطلع الوسيط بدور المحكم الذي يستند إلى مبدأ الحياد في معالجة النزاعات المعروضة أمامه. وانطلاقا من هذا المبدأ، يتجلى دور المؤسسة في ضمان السلم الاجتماعي والتوصل إلى حلول مرضية لجميع الأطراف، بما يجنب الدولة مخاطر إهدار فرص التنمية^(٨). ويسهم هذا التوجه كذلك في تعزيز القوة الاقتراحية للمؤسسة في مجالات الإصلاح التشريعي والقضائي والإداري^(٩)، مما يؤهلها لتكون مصدرا لتعديل القواعد والمساطر التي قد تلحق الضرر بالمرتفقين. وبذلك، تدعم المؤسسة مبادئ الحكامة الإرتفاقية وتعزز آليات حماية حقوق الإنسان.

ثالثا: تبني مؤسسة الوسيط لمبادئ العدل والإنصاف

تتجاوز مؤسسة وسيط المملكة في مناهجها للتعامل مع الشكايات والتظلمات مبدأ المشروعية والالتزام القانوني، لتتبنى مبادئ العدل والإنصاف بوصفهما ركيزتين رئيسيتين لعملها، إذ تدرك أن النصوص القانونية قد لا تحقق دائما العدالة المنشودة، وتؤكد على أهمية تجاوز التفسير الضيق للقانون لتتلافى الأوضاع المجحفة^(١٠). وقد تجسد هذا الموقف من خلال تبنيها لمفهوم الإنصاف قبل تكريسه في الدستور، مما يؤكد التزامها بالعدالة والإنصاف على مستوى الممارسة العملية^(١١).

(١) المادة ٥٤، نفس المرجع.

(٢) المادة ٥٣، نفس المرجع.

(٣) المادة ٥٧، من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢٣.

(٤) تشير المادة ٢٨ من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط إلى أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يضم شعبة متخصصة تعنى بنظم المعلومات والتكنولوجيات الحديثة، وتضطلع هذه الشعبة بمهام تحديث طرق تدبير عمل المؤسسة...

(٥) حسن طارق: "هيئات الحكامة في الدستور: السياق البنائي والوظائف" منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية سلسلة "مؤلفات وأعمال جامعية" العدد ١١٠ سنة ٢٠١٦ ص ١٨٤.

(٦) تنص المادة ٧٤ من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط على أن تبلغ القرارات والتوصيات الصادرة عن المؤسسة، بجميع الوسائل الممكنة، إلى كل من الإدارة المعنية والمتظلم، وذلك في غضون ١٥ يوما من تاريخ صدورهما. ويحدد الوسيط للإدارة أجلا أقصاه ٣٠ يوما لتنفيذ توصياته، مع إمكانية تمديد هذا الأجل لمدة معقولة بناء على طلب من الإدارة.

(٧) المادة ٨٢ النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢٥.

(٨) محمد بنعليو، مرجع سابق.

(٩) المادة ٩٣، نفس المرجع، ص ٤٢٧.

(١٠) عبد العزيز بن زاكور، مؤسسة وسيط المملكة وتخليق الإدارة، مجلة مؤسسة وسيط المملكة المغربية، العدد الأول، أبريل ٢٠١٤، ص ١٧.

(١١) أحمد أجعون، مرجع سابق، ص ١٤٢.

فقد جاء في توصية وسيط المملكة المرفوعة إلى السيد رئيس الحكومة في الملف عدد ٢٤٦٣٠/٠٨^(١) ما يلي: «إن السعي إلى الإنصاف، الذي يعتبر من القيم التي يجب أن تتقيد بها الإدارة المواطنة، هو الذي أتاح لكل نظام ديمقراطي اللجوء إلى أذن خاصة أو مساطر لتسوية وضعيات حالت إجراءات قانونية شكلية دون التوصل بما يثبت استحقاقه، ولا سيما عندما تكون الإدارة هي المستفيدة.

رابعاً: المبادرة التلقائية للمؤسسة

يمكن للوسيط أن يقوم تلقائياً، بتحريك مسطرة النظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية للعدل والإنصاف، إذا علم بهذه التصرفات مباشرة، أو عن طريق أحد المندوبين الخاصين أو الوسطاء الجهويين أو المندوبين المحليين^(٢). كما يقوم الوسيط سواء تعلق الأمر بطلب تسوية تقدم بها المرتفق أو الإدارة أو في إطار المبادرة التلقائية، بجميع مساعي الوساطة والتوفيق بهدف الوصول إلى حلول منصفة^(٣).

المطلب الثالث

وسائل تأثير مؤسسة الوسيط

تعد تقارير مؤسسة الوسيط ركيزة أساسية في تعزيز مبادئ الحوكمة الإدارية، إذ تسلط الضوء على الممارسات الإدارية السلبية، وتقدم توصيات ومقترحات تهدف إلى تطوير أداء الأجهزة الإدارية وترسيخ قيم الشفافية والحوكمة. وتحرص المؤسسة على نشر هذه التقارير على نطاق واسع. فكما ساهمت الجلسات العلنية في الحد من تعسف القضاة في النظام القضائي، تؤدي العلنية في تقارير مؤسسة الوسيط دوراً مشابهاً في كبح جماح تعسف الإدارة^(٤).

وعلى الرغم من افتقار وسيط المملكة إلى سلطة تنفيذية مباشرة، إلا أنه يتمتع بمجموعة من الأدوات المؤثرة التي قد تضمن فاعليته في تحقيق العدالة والإنصاف وتعزيز الأداء الإداري. وتستند هذه الفاعلية إلى طبيعة الدور المنوط بالمؤسسة ضمن الهيئات الدستورية المكلفة بالحوكمة وحماية حقوق الإنسان والنهوض بها، بالإضافة إلى مكانته المستقلة وحياده، واعتماده على أساليب غير تصادية. ومن خلال تحليل مضمون النصوص المنظمة لعمل مؤسسة الوسيط، يمكن تحديد وسائل تدخل المؤسسة الفعالة والمؤثرة في عمل الإدارة العامة كما يلي:

أولاً. التقارير التي يرفعها الوسيط إلى جلالة الملك

أ. التقارير الخاصة

تمثل التقارير الخاصة ركيزة أساسية في مهام الوسيط، إذ تعتبر نتاجاً لدراسات وتحقيقات معمقة يجريها بتكليف من الملك، بهدف كشف حقائق وتأسيس قضايا محددة. وتكتسب هذه التقارير أهميتها من حيادية واستقلالية الوسيط، التي تمكنه من تقديم عرض دقيق وشامل للمعطيات والمعلومات التي توصل إليها، مدعومة باستنتاجات وتوصيات واضحة ومنهجية^(٥).

ب. التقرير العام السنوي الذي يرفع إلى جلالة الملك وينشر بالجريدة الرسمية

يشكل التقرير السنوي الذي يرفعه وسيط المملكة إلى جلالة الملك، وفقاً للمادة ٣٧ من الظهير المحدث لمؤسسة الوسيط والمادة ٤٩ من قانونها، أداة رقابية فاعلة تسعى إلى تعزيز العلاقة بين الإدارة والمواطنين. ويسلط هذا التقرير الضوء على أوجه القصور والثغرات التي تشوب أداء الإدارة، مقدماً الحلول والتوصيات اللازمة لمعالجتها^(٦). وتتجلى أهمية هذا التقرير في وظيفته التثقيفية، حيث ينشر كليا أو جزئياً في الجريدة الرسمية، مما يتيح للرأي العام الاطلاع على ممارسات الإدارات وتقييم مدى استجابتها لتوصيات الوسيط. ويسهم هذا النشر في ردع التجاوزات وتحفيز المسؤولين على الالتزام بالقانون في تعاملاتهم مع المواطنين ومؤسسات الوسيط، على غرار النظام الإسباني الذي يتيح للمدافع عن الشعب فضح الممارسات السلبية للإدارات والمسؤولين على حد سواء^(٧).

ثانياً. الملخص التركيبي المقدم أمام البرلمان

يمثل العرض العلني للتقارير أمام البرلمان ومناقشتها عملية بناءة لتعزيز ممارسة الوظائف البرلمانية، لا سيما فيما يتعلق بتعزيز ومراقبة السلطة التنفيذية. إذ تتيح هذه العملية الكشف عن المجالات التي تتطلب تدخلاً تشريعياً محدداً لتعديل القوانين التي لم تعد تلبّي متطلبات العصر أو تلك التي تفضي إلى نتائج سلبية^(٨).

ويعد الملخص التركيبي الذي يقدمه الوسيط حول مضمون تقريره السنوي أمام البرلمان، والذي يكون موضوعاً للمناقشة، آلية هامة لتفعيل المساءلة السياسية للحكومة. إذ يمكن هذا الملخص نواب الأمة من ممارسة رقابة فاعلة على أداء الإدارة الخاضعة لإشراف الحكومة^(٩).

ثالثاً. التقارير الخاصة والمقترحات المرفوعة إلى رئيس الحكومة

طبقاً لمقتضيات المادة ١٠١ من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط يعد الوسيط تقارير خاصة يوجهها إلى رئيس الحكومة في المجالات والحالات التالية:

(١) توصية مرفوعة إلى السيد رئيس الحكومة "مجلة مؤسسة وسيط المملكة المغربية"، مرجع سابق، ص ١١٣.

(٢) المادة ٧٨ النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢٥.

(٣) المادة ٨٢، نفس المرجع.

(٤) Abdelhamid Rkioua, "El Ombudman Marroquí o Diwan al Madalim a La Luz de La Experiencia Española", *Teoría y Realidad Constitucional* 26, 2010, p ٥٢٥, <https://doi.org/10.5944/trc.26.2010.6932>.

(٥) عبد الإله فونتير، دور والي المظالم ووسائل تدخله من أجل ترسيخ مفهوم الإدارة المواطنة "مجلة ديوان المظالم"، عدد ٣، (ديسمبر ٢٠٠٥)، ص ٤٩.

(٦) حميد أربيعي، قراءة في تقرير مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة ٢٠١١، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، عدد ١٠٧، نونبر- دجنبر ٢٠١٢، ص ٤٩.

(٧) محمد أشركي، حول مؤسسة الوسيط، تجربة المدافع عن الشعب في إسبانيا، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة مواضيع الساعة، عدد ٢٠٠٠، ص ٢٣.

(٨) Rafael Ribó, Joan Vintó Castells, Ignacio Aragonés Seijo, *Le Cadre International De L'institution De L'ombudsman (Espagne: Sindic de Greuges, 2014)*, p 29, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org.

(٩) الحسين سيمو، القوة الملزمة للتوصيات الصادرة عن وسيط المملكة واليات تنفيذها، مجلة مؤسسة وسيط المملكة، عدد ١٠، أبريل ٢٠١٧، ص ٣٩.

أ. التقارير المتعلقة بعرقلة عمل الوسيط

تسلط هذه التقارير الضوء على أية ممارسات إدارية من شأنها عرقلة عمل الوسيط أو مساعديه. وتتضمن هذه الممارسات: عرقلة أو الاعتراض على إجراءات البحث والتحقيق، أو عدم تقديم الدعم اللازم لإتمامها، أو التأخير في الاستجابة للتوصيات، أو الامتناع عن التعاون مع مؤسسة الوسيط وعدم تزويدها بالوثائق والمعلومات المطلوبة^(١).

ب. التقارير المتعلقة بالتقاعس عن تنفيذ الأحكام القضائية

تسلط هذه التقارير الضوء على حالات امتناع الإدارة عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضدها، سواء بسبب موقف غير مسوغ من قبل مسؤول أو موظف تابع لها، أو بسبب التقصير في اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تنفيذ تلك الأحكام^(٢).

رابعاً. التقارير المتعلقة بتحسين أداء الإدارة

تهدف هذه التقارير إلى الارتقاء بأداء الجهاز الإداري وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين. وتتضمن توصيات ومقترحات محددة تركز على تعزيز التواصل بين الإدارة والمواطنين، وترسيخ مبادئ الشفافية والحكامة في العمل الإداري^(٣).

خامساً. تقارير خاصة موجّهة للمرافق العمومية

من بين المواضيع التي تتناولها التقارير الخاصة أيضاً، حالات تنبيه المرافق العمومية إلى إخلالها بمبادئ المساواة وتكافؤ الفرص بين المرتفقين. وتتضمن هذه التقارير عرضاً مفصلاً لحالات الإخلال، مع بيان التدابير العاجلة المقترحة لتصحيح الوضع، وتقديم توجيهات للإدارة حول ما يجب عليها اتباعه في المستقبل، بالإضافة إلى تذكيرها بالإجراءات التي اتخذتها فعلياً^(٤).

سادساً. طلب ترتيب الآثار القانونية على بعض الموظفين

يخول الوسيط صلاحية التوصية باتخاذ إجراءات تأديبية أو قانونية في حال ثبوت مسؤولية موظف أو عون عن التظلم المقدم. فإذا أظهرت عمليات البحث والتحري وجود خطأ مهني أو سلوك شخصي وراء الشكوى، يجوز للوسيط أن يوصي الجهة الإدارية المختصة بإجراء متابعة تأديبية بحق الموظف المقصر. وفي الحالات التي تستدعي ذلك، يمكنه أيضاً التوصية بإحالة الملف إلى النيابة العامة لتولي التحقيقات واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة وفقاً للتشريعات النافذة^(٥).

المطلب الرابع

مظاهر تدخل مؤسسة الوسيط في تعزيز الحكامة الجيدة وحماية حقوق الانسان

تلقت مؤسسة الوسيط ما مجموعه ٢٢٠٤٤ تظلماً خلال الفترة الممتدة من سنة ٢٠١٩ إلى سنة ٢٠٢٢. وتشير بيانات الجدول (١) إلى اتجاه تصاعدي في عدد القضايا المسجلة خلال السنوات الأربع الماضية، حيث بلغ المتوسط السنوي لعدد القضايا ٥٥١١، بنسبة زيادة سنوية قدرها ٤١,٠٪.

الجدول (١): تطور عدد الملفات المسجلة لدى مؤسسة وسيط المملكة خلال الفترة (٢٠٢٢-٢٠١٩)

نوع الملف	2019	2020	2021	2022
ملفات التظلم	3339	3289	3547	4141
ملفات التوجيه	2503	1573	1834	1765
طلبات التسوية	1	7	21	3
المبادرات التلقائية	7	7	7	7
المسجل العام	5843	4876	5409	5916

المصدر: التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط لسنة ٢٠٢٢.

وتشكل ملفات التظلم النسبة الأكبر من مجموع الملفات المسجلة، وقد شهد عددها ارتفاعاً مطرداً. ففي سنة ٢٠١٩، بلغ عدد ملفات التظلم ٣٣٣٩ ملفاً، ليرتفع إلى ٣٢٨٩ عام ٢٠٢٠، ثم إلى ٣٥٤٧ سنة ٢٠٢١، وصولاً إلى ٤١٤١ ملفاً عام ٢٠٢٢. ويشير هذا الارتفاع المستمر إلى تزايد لجوء المواطنين إلى مؤسسة وسيط المملكة لرفع تظلماتهم، مما يعكس تنامي الوعي بدور المؤسسة وأهميتها.

وتشير ملفات التوجيه إلى الحالات التي تقدم فيها المؤسسة الإرشاد والتوجيه للمرتفقين دون أن تسجل كمرفق تظلم رسمي. ويلاحظ تقلب في عدد ملفات التوجيه خلال الفترة المحللة، حيث انخفض من ٢٥٠٣ عام ٢٠١٩ إلى ١٥٧٣ سنة ٢٠٢٠، ثم ارتفع إلى ١٨٣٤ عام ٢٠٢١، لينخفض مجدداً إلى ١٧٦٥ عام ٢٠٢٢.

وتعني طلبات التسوية بالحالات التي يطلب فيها المرتفق أو الإدارة التوصل إلى تسوية ودية للنزاع. ويلاحظ أن عدد طلبات التسوية بقي محدوداً للغاية خلال هذه الفترة، حيث تراوح بين طلب واحد سنة ٢٠١٩، و ٢١ طلباً عام ٢٠٢١، و ٣ طلبات عام ٢٠٢٢. ويعد ذلك مؤشراً دالاً على تراجع أعمال الأطراف المعنية لهذه المسطرة، بسبب عدم التفاعل الواضح من طرف الإدارات المعنية مع مثل هذه الطلبات، وإحجام هذه الأخيرة عن اللجوء لطلب تسوية ودية للنزاعات القائمة بينها^(٦).

أما المبادرات التلقائية، فتشير إلى الحالات التي تتدخل فيها المؤسسة من تلقاء نفسها، دون انتظار تقديم تظلم من الأطراف المعنية. ويلاحظ أن عدد هذه المبادرات بقي محدوداً وثابتاً عند ٧ مبادرات سنوياً طوال الفترة الممتدة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٢. ويمكن عزو هذا العدد المحدود إلى كثافة التظلمات التي تعالجها المؤسسة، مما قد يحد من قدرتها على تكثيف المبادرات التلقائية.

(١) المادة ١٠٢ من النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، مرجع سابق، ص ٤٢٨.

(٢) المادة ١٠٣، نفس المرجع.

(٣) المادة ١٠٤، نفس المرجع.

(٤) المادة ١٠٥، نفس المرجع. ص ٤٢٩.

(٥) المادة ١٠٩ من النظام الداخلي لمؤسسة وسيط المملكة، مرجع سابق، ص ٤٢٩.

(٦) التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة ٢٠٢٢، الموقع الإلكتروني لمؤسسة وسيط المملكة المغربية، www.mediateur.ma/ar/documents/3?Rapports%20Annuels، تاريخ الزيارة ٠٥/٠٨/٢٠٢٤، ص ١٦٩.

وتكشف المعطيات المتعلقة بتطور عدد الملفات المسجلة لدى مؤسسة وسيط المملكة خلال الفترة (٢٠١٩-٢٠٢٢) عن تنامي دور المؤسسة كفاعل رئيسي في معالجة تظلمات المواطنين وتوجيههم. ويعزى ذلك إلى عدة عوامل، أهمها الارتفاع المطرد في عدد ملفات التظلم، مما يعكس ازدياد وعي المواطنين بأهمية المؤسسة ودورها في إحقاق العدالة الإدارية. كما يشير تقلب عدد ملفات التوجيه إلى أن المؤسسة لا تقتصر على تلقي التظلمات فحسب، بل تمارس أيضا دورا استباقيا في توجيه المرتفقين وإرشادهم. ويمكن تفسير محدودية عدد طلبات التسوية والمبادرات التلقائية بعوامل متداخلة، تشمل نقص التفاعل من قبل الإدارات، وكثافة التظلمات التي تعالجها المؤسسة. وبشكل عام، تؤكد هذه المعطيات على أن مؤسسة وسيط المملكة تضطلع بدور متنام في تعزيز الحكامة الإدارية وحماية حقوق المواطنين في المغرب.

الجدول (٢): توزيع عدد ملفات التظلم المسجلة لدى مؤسسة الوسيط حسب طبيعة القضايا

التصنيف الموضوعاتي / السنة	2019	2020	2021	2022
تظلمات ذات طبيعة إدارية	1332	1148	1457	1599
تظلمات ذات طبيعة مالية	1076	759	1080	1427
تظلمات ذات طبيعة عقارية	695	576	657	749
تظلمات من عدم تنفيذ أحكام في مواجهة الإدارة	193	171	210	204
تظلمات مرتبطة بحقوق الإنسان	37	36	27	15
طلبات متعلقة بالمساعدة القضائية المؤقتة	6	3	5	2
تظلمات خاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19	**	588	45	32
تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية)	**	8	59	63
اختلالات مرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة	**	**	7	18
تظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية	**	**	**	32
مجموع التظلمات المسجلة	3339	3289	3547	4141

المصدر: التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط لسنة ٢٠٢٢

يكشف الجدول (٢) تنوعا في طبيعة التظلمات المسجلة لدى مؤسسة وسيط المملكة، حيث تصنف إلى فئات مختلفة تشمل الجوانب الإدارية والمالية والعقارية، إضافة إلى تظلمات تتعلق بعدم تنفيذ الأحكام القضائية، وأخرى ترتبط بحقوق الإنسان، وطلبات متعلقة بالمساعدة القضائية. وما يلفت النظر هو ظهور فئات جديدة من التظلمات تعكس مستجدات معاصرة، كحالة الطوارئ الصحية (covid19) وسوء الخدمات العامة والمطالب الاجتماعية، بالإضافة إلى الاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة، وغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية.

وتشكل التظلمات ذات الطبيعة الإدارية النسبة الأكبر من مجموع التظلمات المسجلة، حيث بلغ عددها ١٣٣٢ سنة ٢٠١٩، وارتفع إلى ١١٤٨ سنة ٢٠٢٠، ثم واصل ارتفاعه ليصل إلى ١٤٥٧ عام ٢٠٢١، وبلغ ذروته سنة ٢٠٢٢ بـ ١٥٩٩ تظلم. ويشير هذا الارتفاع المطرد إلى تنامي المشكلات ذات الطبيعة الإدارية التي يواجهها المواطنون في تعاملهم مع الإدارة. وتأتي التظلمات ذات الطبيعة المالية في المرتبة الثانية من حيث العدد، إذ سجل ١٠٧٦ تظلم سنة ٢٠١٩، وارتفع إلى ٧٥٩ عام ٢٠٢٠، ثم إلى ١٠٨٠ سنة ٢٠٢١، وبلغ ١٤٢٧ سنة ٢٠٢٢. ويعكس هذا الارتفاع المستمر تنامي القضايا ذات الطابع المالي، مما يستدعي إيلاءها اهتماما أكبر من قبل المؤسسة.

وتشير الأرقام المتعلقة بالتظلمات ذات الطبيعة العقارية إلى استقرار نسبي خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٢، حيث تراوح عددها بين ٥٧٦ و ٧٤٩ تظلم. أما التظلمات المتعلقة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، فيلاحظ انخفاض طفيف في عددها من ١٩٣ تظلم عام ٢٠١٩ إلى ١٧١ عام ٢٠٢٠، ثم ارتفع قليلا إلى ٢١٠ عام ٢٠٢١، ليستقر عند ٢٠٤ سنة ٢٠٢٢.

وتعكس الأرقام المتعلقة بالتظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان انخفاضا مستمرا، من ٣٧ تظلم عام ٢٠١٩ إلى ١٥ تظلم عام ٢٠٢٢، همت بالأساس تصنيفات فرعية، توزعت بين تلك المرتبة بالأوضاع داخل المؤسسات السجنية، والمتعلقة بتنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة والتظلمات المرتبطة بمزاعم الاعتقال التعسفي^(١). بينما يظهر الجدول تذبذبا في عدد طلبات المساعدة القضائية المؤقتة، حيث انخفضت من ٦ طلبات عام ٢٠١٩ إلى ٣ عام ٢٠٢٠، ثم ارتفعت إلى ٥ عام ٢٠٢١، لتتخفص مجددا إلى طليين فقط عام ٢٠٢٢.

وتشير فئة التظلمات الخاصة بحالة الطوارئ الصحية covid19 إلى تسجيل ٥٨٨ تظلم سنة ٢٠٢٠، ثم انخفض بشكل كبير إلى ٤٥ عام ٢٠٢١، و ٣٢ سنة ٢٠٢٢، مما يعكس تأثير الجائحة على طبيعة التظلمات المسجلة.

كما برزت فئة تظلمات متعلقة بسوء الخدمات العامة (مطالب اجتماعية) لأول مرة سنة ٢٠٢٠ بـ ٨ تظلمات، ثم ارتفعت بشكل ملحوظ سنة ٢٠٢١ إلى ٥٩ تظلم، وواصلت ارتفاعها عام ٢٠٢٢ لتصل إلى ٦٣ تظلم، مما يشير إلى تنامي الاستياء من جودة الخدمات العامة. وظهرت أنواع جديدة من التظلمات عامي ٢٠٢١ و ٢٠٢٢، تعكس مشكلات مستجدة، كالاختلالات المرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمة (١٨ تظلم سنة ٢٠٢١، و ٧ عام ٢٠٢٢)، وتظلمات مرتبطة بغلاء بعض المواد والخدمات الأساسية (٣٢ تظلم عام ٢٠٢٢).

(١) التقرير السنوي لمؤسسة وسيط المملكة برسم سنة ٢٠٢٢، مرجع سابق، ص ٢٦٠.

دور مؤسسة وسيط المملكة المغربية في تعزيز الحكامة الجيدة وحماية حقوق الانسان

وتؤكد هذه المعطيات على أن مؤسسة وسيط المملكة تعالج طيفا واسعا من القضايا التي تمس مختلف جوانب حياة المواطنين، مما يحتم عليها التكيف مع المستجدات وتطوير آليات عملها لضمان الاستجابة الفعالة لاحتياجات المرتفقين.

الجدول (٣): وضعية التوصيات الصادرة عن مؤسسة وسيط المملكة (٢٠١٩-٢٠٢٢)

2022	2021	2020	2019	وضعية التوصية
111	228	221	135	التوصيات المنفذة
1121	832	912	1011	التوصيات غير المنفذة
42	53	116	**	التوصيات المحفوظة

المصدر: التقرير السنوي الصادر عن مؤسسة الوسيط برسم سنة ٢٠٢٢

يظهر الجدول (٣) تذبذبا واضحا في عدد التوصيات المنفذة خلال الفترة المشار إليها. فبعد تنفيذ ١٣٥ توصية عام ٢٠١٩، ارتفع هذا العدد بشكل ملحوظ عام ٢٠٢٠ ليصل إلى ٢٢١ توصية، محققا زيادة تقارب ٦٣٪. واستمر هذا المنحى التصاعدي، وإن بوتيرة أقل، سنة ٢٠٢١، حيث بلغ عدد التوصيات المنفذة ٢٢٨ توصية. بيد أن عام ٢٠٢٢ شهد انخفاضا حادا في عدد هذه التوصيات، إذ لم يتجاوز ١١١ توصية، أي أقل من نصف عددها في العام السابق.

ويقابل هذا التذبذب في عدد التوصيات المنفذة تطور مقلق في عدد التوصيات غير المنفذة. فبعد أن بلغ عددها ١٠١١ توصية عام ٢٠١٩، انخفض قليلا سنة ٢٠٢٠ إلى ٩١٢ توصية، ليعود ويرتفع عام ٢٠٢١ إلى ١٠١١ توصية. ثم قفز هذا العدد بشكل ملحوظ عام ٢٠٢٢ ليبلغ ١١٢١ توصية، وهو أعلى رقم خلال هذه الفترة.

ويشير الجدول أيضا إلى فئة ثالثة من التوصيات، وهي تلك التي تم حفظها. وقد بلغ عددها ١١٦ توصية عام ٢٠٢٠، و٥٣ توصية سنة ٢٠٢١، و٤٢ توصية عام ٢٠٢٢. ويلاحظ انخفاض مستمر في عدد التوصيات المحفوظة خلال هذه الفترة، مما قد يشير إلى تحسن في تصنيف ومعالجة التوصيات.

ويمكن إرجاع هذه النتائج المتباينة إلى عدة عوامل متشابكة، منها التغيرات في السياسات العامة، ومدى التزام الإدارات بتنفيذ توصيات وسيط المملكة، بالإضافة إلى فعالية آليات المتابعة والتقييم المعتمدة.

ويثير الارتفاع المطرد في عدد التوصيات غير المنفذة تساؤلات جوهرية حول الأسباب الكامنة وراءه. ويتطلب ذلك ضرورة تعزيز آليات متابعة تنفيذ التوصيات، وتفعيل مبدأ المساءلة لضمان التزام الإدارات بتنفيذها. كما تحتتم معالجة التحديات التي تواجه هذه الظاهرة، تعزيز التعاون والتنسيق بين مؤسسة وسيط المملكة ومختلف الإدارات، ووضع آليات واضحة وفعالة لتسوية الخلافات، فضلا عن توفير الموارد اللازمة لتنفيذ التوصيات على أرض الواقع.

وقد رصدت مؤسسة الوسيط، منذ عام ٢٠٠٤، العديد من الاختلالات التي تعاني منها الإدارة المغربية، ولعل أبرزها تعثر تنفيذ الأحكام القضائية، كما سجلت المؤسسة إشكاليات في تطبيق مسطرة نزاع الملكية، وتحديات في تسوية المعاشات، وتعقيدات في المسار الإداري للموظفين فيما يتعلق بالترقية والمستحقات المالية، بالإضافة إلى شكاوى من سوء تطبيق القانون الضريبي، وعدم الاستفادة من برامج السكن اللائق للقضاء على مدن الصفيح وغيرها...

وعلى ضوء هذه الاختلالات، أصدر وسيط المملكة جملة من التوصيات الهادفة إلى معالجة الحالات التي لم تصل فيها الحقوق إلى أصحابها. ومن أبرز هذه التوصيات:

- في مجال تنفيذ الأحكام القضائية:
- أكدت مؤسسة وسيط المملكة على ضرورة وضع حد لتقاعس الإدارة عن تنفيذ الأحكام القضائية، مشددة على وجوب امتثال الإدارة للقانون ومبدأ المساواة أمامه، خاصة وأنها تتمتع بالملاءة المالية التي تمكنها من تنفيذ تلك الأحكام دون إبطاء.
- وأشارت المؤسسة، في توصية لها بخصوص ملف عدد ٢١/٢٨٤٠١^(١)، إلى أن استمرار إشكالية التنفيذ على الإدارات يثير الاستغراب، بالرغم من الانتقادات الموجهة لهذا التقاعس والدوريات والمناشير الصادرة عن رؤساء الحكومات والوزراء.
- وذكرت المؤسسة أن عدم تنفيذ الإدارة للأحكام القضائية يلحق أضرارا مادية ومعنوية بأصحاب الحقوق، ويعطي انطباعا غير لائق عن الإدارة، ويضعف من مصداقيتها. فالإدارة ليست فوق القانون، والمفروض فيها أن تنضبط للأحكام القضائية وتسارع إلى تنفيذها، تكريسا للمقتضيات الدستورية الواردة في الفصل ١٢٦ من الدستور الذي ينص على أن الأحكام ملزمة للجميع.
- وتؤكد هذه التوصية على أهمية تكثيف الجهود من أجل إلزام الإدارة بتنفيذ الأحكام القضائية، وضمان احترام مبدأ سيادة القانون وتكريس ثقافة الامتثال للأحكام القضائية داخل الإدارات العمومية.

- في مجال نزاع الملكية:

شددت مؤسسة وسيط المملكة، في إطار توصياتها الرامية لتعزيز الحكامة الجيدة وحماية حقوق الملكية، على ضرورة ربط إجراء نزاع الملكية من قبل الإدارة بتوفير تعويض عادل لأصحاب العقارات المنزوعة ملكيتها، وذلك بمراعاة الأسعار السائدة في السوق.

كما أبرزت توصيات مؤسسة الوسيط أهمية احترام الآجال القانونية لإجراءات نزاع الملكية، مشيرة إلى أن مشروع نزاع الملكية ينقضي بمرور المدة المحددة قانونا. وفي هذا السياق، أشارت التوصية ملف عدد ٢١٧٥٤/١٩^(٢) إلى أن مشروع نزاع الملكية، والذي تم تقييده بسجلات المحافظة العقارية، قد انقضى عليه أزيد من ثلاثين سنة دون أن تفعله الإدارة نازعة الملكية. ويأتي هذا في حين أن المشرع قد أكد على وجوب تنفيذ المشروع داخل أجل لا يتعدى سنتين، أو خمس سنوات في حالات استثنائية، وإلا اعتبر المشروع كأن لم يكن.

ويؤكد وسيط المملكة في توصيته على أنه من غير المستساغ أن يبقى هذا المشروع، الذي سقط بالتقادم، مقيدا بسجلات المحافظة العقارية، مُغلا يد المالكين عن التصرف التام والكامل في ملكهم. ويعد هذا الأمر غير مقبول في ظل التوجهات التي تبنتها بلادنا، والتي تضمن حماية دستورية للحقوق المكتسبة، إيمانا بمبدأ المشروعية كمسار لا محيد عنه.

(١) التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط برسم سنة ٢٠٢٢، مرجع سابق، ص ١٢٣.

(٢) نفس المرجع، ص ١١٩.

وفي هذا السياق، لم تأل المؤسسة جهدا في الدعوة إلى تعديل قانون نزع الملكية لأجل المنفعة العامة، والعمل على إيجاد حلول استثنائية لجبر الأضرار الناجمة عن الاعتداء المادي. ويشمل ذلك الدعوة إلى تضافر جهود بعض القطاعات أو تدخل رئاسة الحكومة لرصد اعتمادات استثنائية لبعض القطاعات ذات الصلة^(١).

وعلى الرغم من أهمية ما تبذله المؤسسة من جهود، إلا أن أثرها يبقى محدودا في ظل استفحال ظاهرة الاعتداء المادي إلى درجة أضحت معها ممارسة إدارية مقبولة ومبررة. وبينما لا تقع على عاتق المؤسسة مسؤولية تفاقم هذه الظاهرة، فإنها، في المقابل، مطالبة بمضاعفة جهودها سعيا للقضاء على هذه الممارسات المنافية للقانون.

• الحق في الصحة:

تظهر القضايا المتعلقة بالصحة التي عالجتها مؤسسة الوسيط تنوعا كبيرا، بدء من الممارسات غير القانونية، وصولا إلى قضايا تتعلق بالتغطية الصحية وتحديد صعوبات الاستفادة من خدماتها، مثل صعوبات استرجاع مصاريف العلاج أو التعويض عن الأدوية. كما تطرقت التوصيات الصادرة في هذا المجال إلى قضايا تتعلق بالحماية الاجتماعية للفئات الهشة، مثل الأطفال المكفولين أو الحرفيين^(٢).

وتبرز هذه التوصيات أهمية دور مؤسسة الوسيط في الدفاع عن حقوق المواطنين في الحصول على خدمات صحية عادلة ومنصفة. كما تسلط الضوء على التحديات التي يواجهها النظام الصحي في المغرب، سواء من حيث تعميم الاستفادة من التغطية الصحية أو من حيث ضمان جودة الخدمات المقدمة. وتؤكد هذه القضايا على ضرورة مواصلة الجهود لتحسين أداء النظام الصحي وتعزيز الحماية الاجتماعية لجميع فئات المجتمع.

• حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة:

عمل وسيط المملكة على تقديم توصيات تتعلق بتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية. وتشمل هذه المقترحات تعديل التشريعات المتعلقة بمعاش أبناء المصابين بإعاقة، بحيث يستمر صرف المعاش حتى بعد زواجهم. كما تتضمن هذه التوصيات منح هذه الفئة حقا قانونيا في الحصول على المنحة الجامعية. بالإضافة إلى ذلك، تدعو المقترحات إلى توسيع نطاق مراكز اجتياز المباريات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة على المستوى الجهوي، وتوضيح شروط استحقاقهم لمعاش الأيتام وفقا لقانوني المعاشات العسكرية والمدنية. وتؤكد هذه التوصيات على ضرورة إرساء حكمة دامجة ومنصفة لفائدة المكفولين وضعاف البصر في مجال الخدمات الارتفاقية^(٣).

الخاتمة

تشكل مؤسسة وسيط المملكة المغربية ركيزة أساسية في ترسيخ دعائم دولة الحق والقانون، وتعزيز الحكمة الارتفاقية، وحماية حقوق الإنسان. وذلك من خلال دورها في تسوية المنازعات بين الإدارة والمواطنين، وإصدار توصيات تروم تحسين أداء الإدارة وتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين. كما تساهم في ترسيخ ثقافة الحوار والتواصل بين الإدارة والمواطنين، وترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة في العمل الإداري.

ويمكن استخلاص جملة من النتائج الهامة التي تسلط الضوء على إنجازاتها والتحديات التي تواجهها.

- تلعب مؤسسة وسيط المملكة دورا محوريا في تعزيز الحكمة الإدارية وحماية حقوق الإنسان في المغرب.
- يتضح تنامي دور المؤسسة من خلال ازدياد عدد التظلمات المسجلة لديها وتنوع مجالات تدخلها.
- تعالج المؤسسة القضايا المتعلقة بالجوانب الإدارية والمالية والعقارية، بالإضافة إلى القضايا المستجدة كجائحة كوفيد-١٩ وسوء الخدمات العامة.
- تعتمد المؤسسة على آليات متنوعة تشمل الرقابة والتوجيه والوساطة والتوفيق.
- تتميز إجراءات المؤسسة بالسرعة والفعالية والشفافية.
- تسهم تقارير المؤسسة الدورية في تعزيز الشفافية والمساءلة ورصد الاختلالات واقتراح الإصلاحات.
- يواجه عمل المؤسسة تحديات تتعلق بضعف تنفيذ التوصيات من قبل الإدارات.

وبناء على هذه النتائج، تطرح هذه الدراسة مجموعة من المقترحات الرامية إلى تعزيز فعالية المؤسسة وتطوير آليات عملها، بما يضمن تحقيق الأهداف المنوطة بها على أكمل وجه. وتهدف هذه المقترحات إلى الارتقاء بأداء المؤسسة، وتمكينها من معالجة مختلف القضايا التي تهم المواطنين بكفاءة ونجاعة، تماشيا مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال.

المقترحات:

- تعزيز آليات ضمان تنفيذ توصيات المؤسسة من قبل الإدارات المعنية.
- منح المؤسسة صلاحيات تقريرية لضمان تنفيذ توصياتها.
- تكثيف الجهود للتوعية بدور المؤسسة وأهميتها لدى المواطنين.
- تمكين المؤسسة من الموارد البشرية والمالية اللازمة لأداء مهامها بفعالية.
- دعم استقلالية المؤسسة وحيادها في ممارسة اختصاصاتها.
- توسيع نطاق اختصاص المؤسسة ليشمل معالجة النزاعات الناشئة بين الإدارات العامة.
- تعزيز تعاون المؤسسة مع الهيئات الدستورية الأخرى ومنظمات المجتمع المدني.
- مواصلة تقييم أداء المؤسسة بشكل دوري وتطوير آليات عملها.
- منح المؤسسة صلاحيات أوسع للتدخل بشكل تلقائي في القضايا ذات الأهمية.
- تعزيز التنسيق بين المؤسسة ومختلف الإدارات لضمان سرعة معالجة التظلمات.
- إطلاق حملات توعوية تعرف المواطنين بحقوقهم وكيفية اللجوء إلى المؤسسة.

(١) أحمد أجعون، مرجع سابق، ص ١٤٤.

(٢) التقرير السنوي لوسيط المملكة المغربية لسنة ٢٠٢٢، مرجع سابق، ص ٣٧.

(٣) التقرير السنوي لوسيط المملكة المغربية لسنة ٢٠٢٢، مرجع سابق، ص ٣٧.

- تسهيل وصول المرتفقين إلى خدمات المؤسسة من خلال تغطية أوسع لكافة مناطق المملكة.
- نشر ثقافة الحوار والتواصل بين الإدارة والمواطنين لتعزيز الثقة وتحسين جودة الخدمات.

لائحة المراجع

بالعربية

❖ الكتب

- حسن طارق: "هيئات الحكامة في الدستور: السياق البنيات والوظائف" منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية سلسلة "مؤلفات وأعمال جامعية" العدد ١١٠ سنة ٢٠١٦.
- سعيد الحكيم. الرقابة على أعمال الإدارة في الشريعة الإسلامية والنظم الوضعية. دار الفكر العربي، ١٩٨٧.
- ليلى تكللا. الامبودسمان دراسة تحليلية مقارنة لنظام المفوض البرلماني. المطبعة الفنية الحديثة. مصر، ١٩٧١.

❖ المقالات

- أحمد أجعون، "مؤسسة وسيط المملكة والاعتداء المادي على الملكية العقارية"، *المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية*، عدد ١٢٥ (نوفمبر، ٢٠١٥).
- أحمد بوعشيق، ديوان المظالم والمفهوم الجديد للسلطة، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة مواضيع الساعة، عدد ٣٤.
- الحسين سيمو، القوة الملزمة للتوصيات الصادرة عن وسيط المملكة وآليات تنفيذها، مجلة مؤسسة وسيط المملكة، عدد ١٠، أبريل ٢٠١٧.
- حميد اربيعي، قراءة في تقرير مؤسسة وسيط المملكة برسم سنة ٢٠١١، *المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية*، عدد ١٠٧، نونبر- دجنبر ٢٠١٢.
- رايموند سان جرمان، حامية المواطن بكبيك «الوساطة المؤسساتية: مرافقة للممارسات الجيدة داخل الإدارة» ترجمة بشرى لوساو، *مجلة مؤسسة وسيط المملكة المغربية*، عدد ٤ (أبريل، ٢٠١٥).
- عبد الإله فونثير، دور والي المظالم ووسائل تدخله من أجل ترسيخ مفهوم الإدارة المواطنة "مجلة ديوان المظالم، عدد ٣، (ديسمبر ٢٠٠٥).
- عبد العزيز بن زاكور، مؤسسة وسيط المملكة وتخليق الإدارة، "مجلة مؤسسة وسيط المملكة المغربية"، عدد ١ (أبريل، ٢٠١٤).
- محمد أشركي، تجربة المدافع عن الشعب في إسبانيا، *المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية*، سلسلة مواضيع الساعة، عدد ٢٠، ٢٠٠٠.
- محمد أشركي، حول مؤسسة الوسيط، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، مواضيع الساعة. عدد ٢٠.

❖ القوانين

- ظهير شريف رقم ١،٠١،٢٩٨، صادر في ٢٣ رمضان ١٤٢٢ (٠٩ دجنبر ٢٠٠١) بإحداث مؤسسة ديوان المظالم، جريدة رسمية عدد ٤٩٦٣ بتاريخ ٠٨ شوال ١٤٢٢ (٢٤ ديسمبر ٢٠٠١).
- ظهير شريف رقم ١،١١،٢٥، صادر في ١٢ من ربيع الآخر ١٤٣٢ (١٧ مارس ٢٠١١) بإحداث مؤسسة الوسيط، جريدة رسمية عدد ٥٩٢٦ بتاريخ ١٢ ربيع الآخر ١٤٣٢ (١٧ مارس ٢٠١١).
- ظهير شريف رقم ١،١١،٩١، بتنفيذ نص الدستور صادر في ٢٧ من شعبان ١٤٣٢ (٢٩ يوليوز ٢٠١١)، جريدة رسمية عدد ٥٩٦٤ مكرر، ٢٨ شعبان ١٤٣٢ (٣٠ يوليو ٢٠١١).
- القانون رقم ١٦-١٤، الصادر بتنفيذ الظهير الشريف رقم ٤٣-١٩-١ صادر في ٤ رجب ١٤٤٠ (١١ مارس ٢٠١٩) المتعلق بمؤسسة الوسيط، جريدة رسمية رقم ٦٧٦٥ بتاريخ ٢٥ رجب ١٤٤٠ (فاتح أبريل ٢٠١٩).
- النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط، جريدة رسمية عدد ٧٠٦٠ بتاريخ ٢٤ جمادى الآخرة ١٤٤٣ (٢٧ يناير ٢٠٢٢).

❖ المواقع الإلكترونية

- التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط برسم سنة ٢٠٢٢، الموقع الإلكتروني لمؤسسة وسيط المملكة المغربية، www.mediateur.ma/ar/documents/3?Rapports%20Annuels
- محمد بنعليو (وسيط المملكة المغربية)، كلمات ومداخلات وحوارات وسيط المملكة، الموقع الإلكتروني لمؤسسة وسيط المملكة المغربية www.mediateur.ma/ar/interventions_du_mediateur

مراجع بلغات أجنبية

❖ Article

- Elwood, Sir Brian. "The Classical Ombudsman—an Effective Reviewer of Administrative Decisions by Government Agencies—a New Zealand Perspective". International Ombudsman Institute, n 76 (2001).
- Rafael Ribó, Joan Vintró Castells, Ignacio Aragonés Seijo. *Le Cadre International De L'institution De L'ombudsman. Espagne: Sindic de Greuges*, 2014. www.aomf-ombudsmans-francophonie.org.
- Rkioua, Abdelhamid. "El Ombudsman Marroquí o Diwan al Madalim a La Luz de La Experiencia Española". *Teoría y Realidad Constitucional* 26 : ٢٨-٥١١ (٢٠١٠) <https://doi.org/10.5944/trc.26.2010.6932>.