

نصوص عامة

• وتعزيزا لدور الآليات الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، وذلك بإحداث وسطاء جهويين، من أجل ترسيخ الحكامة الترابية الجيدة وتقريب الإدارة من المواطن، في نطاق جهوية متقدمة حقوقيا وإداريا ؛

• وحرصا على تمتيع هذه المؤسسة الوطنية بالاستقلال اللازم عن السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، لتمكينها من التجرّد التام، عند النظر في الشكايات والتظلمات المحالة إليها ؛

• واقتناعا منا بضرورة الارتقاء بهذه المؤسسة إلى مصاف الهيئات المماثلة، العاملة بالدول المتطورة في مجال الديمقراطية والحكامة في ميدان الحقوق ؛

• وانسجاما مع الدور الفاعل الذي تضطلع به الملكة المغربية على مستوى الأمم المتحدة من أجل تفعيل وتعزيز مكانة ودور مؤسسات الأمبودسمان في حماية الحقوق ونشر ثقافة الحكامة ،

لهذه الأسباب ،

وبناء على الفصل 19 من الدستور ،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

الباب الأول

أحكام عامة

المادة الأولى

تعتبر "مؤسسة الوسيط" مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة تتولى، في نطاق العلاقة بين الإدارة والمرتفقين، مهمة الدفاع عن الحقوق، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، والعمل على نشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية، والسهر على تنمية تواصل فعال بين الأشخاص، ذاتين أو اعتباريين، مغاربة أو أجانب، فرادى أو جماعات، وبين الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية وباقي المنشآت والهيئات الأخرى الخاضعة للمراقبة المالية للدولة، والتي يشار إليها في هذا الظهير الشريف باسم "الإدارة".

تجري على مؤسسة "الوسيط" أحكام هذا الظهير الشريف، وأحكام نظامها الداخلي، والنصوص المتخذة لتطبيقهما عند الاقتضاء.

المادة الثانية

يعين "الوسيط" بظهير شريف لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة.

ويختار من بين الشخصيات المشهود لها بالنزاهة والكفاءة والتجرّد والتشبث بسيادة القانون وبمبادئ العدل والإنصاف.

ويعهد إليه بممارسة الاختصاصات المسندة لمؤسسة الوسيط.

ظهير شريف رقم 1.11.25 صادر في 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011) بإحداث مؤسسة الوسيط

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف - بداخله :

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماء الله وأعز أمره أننا :

بيان الأسباب الموجبة :

• نهوضا بأمانتنا الدستورية في صيانة حريات المواطنين والجماعات والهيئات، وإحقاق الحقوق ورفع المظالم ؛

• وتجسيديا لإرادتنا في توطيد ما تحقق لبلادنا من تقدم موصول في تكريس سيادة القانون، وتحقيق العدل والإنصاف، وجبر الأضرار ورفع المظالم التي قد يعانيها المواطنون من جراء الاختلالات في سير بعض الإدارات، أو سوء تطبيقها للقانون، بما قد يصدر عن بعض المسؤولين الإداريين من تعسف أو شطط أو تجاوز في استعمال السلطة ؛

• وحرصا على ترسيخ مكاسب بلادنا في مجال حماية حقوق وحريات الأفراد والجماعات، بجعل رعاية مصالح المواطن وصون حقوقه، والتواصل معه، قوام مفهوما المتجدد للسلطة ؛

• واستجابة لما يتطلع إليه المواطنون من تقوية تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف، في معاملاتهم مع الإدارة وسائر المرافق العمومية، بالنظر لما يطبع بعض القضايا المطروحة عليها من تعقيد، وما تتسم به من صعوبات، قد تحول دون تحقيق متطلبات العدالة واحترام حقوق الإنسان ؛

• وعملا على تحديث مؤسسة ديوان المظالم، من خلال ترسيخ عملها كمؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة تحمل اسم "الوسيط"، توطيدا لما حققته من مكتسبات، وتأهيلا لها للنهوض بمهام موسعة وهيكلية جديدة، لمواكبة الإصلاح المؤسسي العميق الذي تعرفه بلادنا، والانسجام مع المعايير الدولية ؛

• والالتزاما بما يقتضيه مبدأ فصل السلط من احترام اختصاصات السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية ؛

• وتدعيما للمهام التي تقوم بها العدالة عامة والقضاء خاصة في ترسيخ الحقوق وحمايتها، بالرغم من مساطرها المعقدة بطبيعتها ؛

• وتحقيقا للتكامل المنشود بين الدور الذي يقوم به المجلس الوطني لحقوق الإنسان، في نطاق الاختصاصات الموكولة إليه، وبين المهام المسندة إلى هذه المؤسسة الوطنية الجديدة، من أجل حماية حقوق الإنسان في إطار العلاقة القائمة بين الإدارة والمرتفقين ؛

المادة الثالثة

يساعد الوسيط في أداء مهامه مندوبون خاصون يعملون تحت سلطته، ومندوبون جهويون تابعون له يدعون الوسطاء الجهويين، بالإضافة إلى مندوبين محليين، عند الاقتضاء، تحدد وضعيتهم وكيفيات تعيينهم واختصاصاتهم في النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الرابعة

يعد الوسيط عضواً بحكم القانون في المجلس الوطني لحقوق الإنسان، طبقاً لمقتضيات المادة الثانية والثلاثين من ظهيرنا الشريف رقم 1.11.19 الصادر في 25 من ربيع الأول 1432 (فاتح مارس 2011) المتعلق بإحداث هذا المجلس.

الباب الثاني

اختصاصات الوسيط

الفصل الأول

النظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون

أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف

المادة الخامسة

تتولى مؤسسة الوسيط بمبادرة منها، وفق الكيفيات التي يحددها نظامها الداخلي، أو بناء على شكايات أو تظلمات تتوصل بها، النظر في جميع الحالات التي يتضرر فيها أشخاص ذاتيون أو اعتباريون، مغاربة أو أجانب، من جراء أي تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قراراً ضمناً أو صريحاً، أو عملاً أو نشاطاً من أنشطتها، يكون مخالفاً للقانون، خاصة إذا كان متسماً بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافياً لمبادئ العدل والإنصاف.

المادة السادسة

لا يجوز للوسيط أو للوسطاء الجهويين النظر في القضايا التالية :
- التظلمات الرامية إلى مراجعة حكم قضائي نهائي ؛
- الشكايات المتعلقة بالقضايا التي وكل البت فيها للقضاء ليتخذ فيها ما يلزم من إجراءات أو مقررات طبقاً للقانون ؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان.

وفي حالة ما إذا تبين للوسيط أو للوسطاء الجهويين أن الشكاية أو التظلم المعروض عليهم يدخل في اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان، ولا يتعلق بعلاقة الإدارة بالمرتفقين، قاموا بإحالة فوراً، إلى رئيس المجلس المذكور، أو رؤساء اللجان الجهوية لهذا المجلس، حسب كل حالة على حدة، ويخبرون المشتكين أو المتظلمين المعنيين بذلك.

المادة السابعة

يمكن للوسيط رفع توصية إلى الجهة القضائية المختصة، لتمتع المشتكين الذين يوجدون في وضعية صعبة لأسباب مادية، ولاسيما منهم النساء الأرمال والمطلقات واليتامى والأشخاص من ذوي الإعاقة، وسائر فئات الأشخاص في وضعية هشّة، من المساعدة القضائية، في حالة ما إذا كان المشتكون المعنيون يرغبون في اللجوء إلى القضاء الإداري، وذلك وفق الإجراءات المنصوص عليها في التشريع الجاري به العمل.

وتحدد الفئات المذكورة، وضوابط إصدار توصية الوسيط، من أجل الاستفادة من المساعدة القضائية، وفق أحكام النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الثامنة

لا يقطع ولا يوقف اللجوء إلى مؤسسة الوسيط أجال التقادم أو الطعن المنصوص عليها في القانون.

الفصل الثاني

تلقي الشكايات والتظلمات ومعالجتها
وإجراء الأبحاث والتحريات في شأنها

المادة التاسعة

توجه الشكايات والتظلمات إلى الوسيط أو إلى الوسطاء الجهويين بصفة مباشرة من طرف المشتكي، أو بواسطة من ينييه عنه من أجل ذلك.

ويشترط لقبول الشكايات والتظلمات :

- أن تكون مكتوبة، وإذا تعذر تقديمها كتابة، فإن للمشتكي أو المتظلم أن يقدمها شفويًا. وفي هذه الحالة، يتعين تدوينها وتسجيلها من قبل المصالح المختصة لمؤسسة الوسيط وتسلم نسخة منها للمعنيين بالأمر ؛

- أن تكون موقعة من صاحب الملتزم شخصياً، أو من ينييه عنه من أجل ذلك ؛

- أن تكون مدعومة بالحجج والوثائق المبررة لها، إن كانت متوفرة لدى المشتكي أو المتظلم ؛

- أن توضح ما يكون قد قام به المشتكي أو المتظلم من مساع لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبه، عند الاقتضاء.

المادة العاشرة

يمكن لأعضاء البرلمان، ورؤساء سائر الإدارات، ورؤساء المجلس الوطني لحقوق الإنسان واللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي والهيئة العليا للاتصال السمعي البصري والهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ومجلس المنافسة، وغيرها من المؤسسات والهيئات، والجمعيات المؤسسة بصفة قانونية والمسيرة طبقاً لأنظمتها الأساسية، أن يحيلوا على مؤسسة الوسيط الشكايات الموجهة إليهم، والتي لا تدخل في اختصاصهم، وتختص المؤسسة بالنظر فيها.

المادة الخامسة عشرة

يمكن للوسيط في حالة اقتناعه، بناء على الأبحاث والتحريات التي يقوم بها، بأن التطبيق الصارم لقاعدة قانونية من شأنه خلق أوضاع غير عادلة أو ضارة بالمرتفقين، أن يعرض على الوزير الأول اقتراحا باتخاذ الإجراءات والمساعي اللازمة لإيجاد حل عادل ومنصف واقتراح تعديل القاعدة المذكورة.

المادة السادسة عشرة

إذا تبين من خلال البحث والتحري أن مصدر التشكي أو التظلم ناتج عن خطأ أو سلوك شخصي لأحد الموظفين أو الأعوان، رفع الوسيط ملاحظاته واستنتاجاته في الموضوع إلى رئيس الإدارة المعنية لاتخاذ الإجراءات المناسبة، ومطالبته بإخباره بما اتخذته من قرارات في الموضوع.

كما يمكنه أن يوجه إلى الإدارة المعنية توصية بالمتابعة التأديبية، وإن اقتضى الحال، توصية بإحالة الملف على النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في القانون.

الفصل الثالث

الوساطة والتوفيق بين الإدارة والمرتفقين

المادة السابعة عشرة

يقوم الوسيط، بمبادرة منه أو بناء على طلب تسوية تقدمه الإدارة أو المشتكي، بكل مساعي الوساطة والتوفيق، قصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة لموضوع الخلاف القائم بين الأطراف، تكفل رفع الضرر الذي أصاب المشتكي من جراء تصرفات الإدارة، وذلك بالاستناد إلى ضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

المادة الثامنة عشرة

يقوم الوسيط بمساعي الوساطة والتوفيق المشار إليها في المادة السابقة، من خلال الاستماع إلى الأطراف، ودراسة جميع الحجج والوثائق والمعطيات التي يدلون بها لديه، بخصوص موضوع الشكاية المعروضة عليه، أو استنادا إلى الطلب المقدم إليه من قبل الإدارة أو المشتكي.

وبناء على ذلك، يمكن للوسيط أن يعرض على الأطراف جميع الاقتراحات التي يراها مناسبة من أجل التوصل إلى حلول منصفة ومتوازنة لموضوع الخلاف المعروض عليه.

يتعين أن تدون الحلول المتوافق بشأنها، والتي تم التوصل إليها نتيجة مساعي الوساطة والتوفيق التي قام بها الوسيط، في محضر رسمي توقع عليه الأطراف.

ولا يمكن للوسيط في كل الأحوال الاحتجاج بالحلول المتوصل إليها، من قبل الغير أو في مواجهته.

المادة الحادية عشرة

يقدم الوسيط ومندوبه الخاصون والوسطاء الجهويون، في نطاق اختصاصهم، جميع أنواع المساعدة القانونية والإدارية اللازمة للمشتكين الموجودين في وضعية صعبة لأسباب مادية، أو الموجودين في وضعية إعاقة، من أجل تمكينهم من تقديم شكاياتهم أو تظلماتهم الرامية إلى رفع الضرر اللاحق بهم من جراء أي تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قرارا ضمنيا أو صريحا، أو عملا أو نشاطا من أنشطتها، يكون مخالفا للقانون، خاصة إذا كان متسما بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف.

وإذا تبين للوسيط أن موضوع الشكاية أو التظلم لا يدخل في اختصاصه، قام بتوجيه المشتكي إلى الجهة المختصة أو إرشاده حسب كل حالة على حدة، ووفق ما يتضمنه موضوع الشكاية أو التظلم.

المادة الثانية عشرة

إذا اتضح للوسيط أن الشكاية المعروضة عليه قائمة على أسس قانونية سليمة، وتهم الدفاع عن مصلحة مشروعة، أو ترمي إلى رفع ضرر من جراء تصرف مخالف للقانون، خاصة إذا كان متسما بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف، قام بجميع المساعي والاتصالات اللازمة مع الإدارة المعنية قصد حثها على الاستجابة لمطلب المشتكي، في إطار الاحترام التام لضوابط سيادة القانون.

المادة الثالثة عشرة

يؤهل الوسيط، في نطاق اختصاصاته، للقيام بإجراء أبحاث وتحريات، من أجل التأكد من حقيقة الأفعال والوقائع التي بلغت إلى علمه، والوقوف على الضرر الذي تعرض له صاحب الشكاية أو التظلم، وكذا القيام بالتكليف القانوني لطبيعة الضرر المذكور.

وعلاوة على ذلك، يمكنه استفسار الجهات المعنية حول الأفعال التي كانت موضوع الشكاية أو التظلم، ومطالبتها بموافاته بالتوضيحات اللازمة بشأنها، وبالوثائق والمعلومات المتصلة بها.

المادة الرابعة عشرة

إذا تأكد الوسيط، بعد البحث والتحري في الشكايات والتظلمات المعروضة عليه، من صحة الوقائع الواردة فيها، وحقيقة وجود الضرر اللاحق بالمشتكي أو المتظلم، قدم نتائج تحرياته إلى الإدارة المعنية، بكل تجرد واستقلال، استنادا إلى سيادة القانون ومبادئ العدالة والإنصاف.

ولهذه الغاية، يمكنه توجيه توصياته واقتراحاته وملاحظاته إلى الإدارة المعنية، التي يتعين عليها داخل أجل ثلاثين (30) يوما، قابلة للمتמיד لمدة إضافية يحددها، القيام بالإجراءات اللازمة للنظر في القضايا المحالة عليها، وأن تخبره كتابة بالقرارات أو الإجراءات التي اتخذتها بشأن توصياته واقتراحاته.

المادة الثالثة والعشرون

يمارس الوسطاء الجهويون في حدود دائرة اختصاصهم الترابي، ووفق المساطر المحددة في النظام الداخلي للمؤسسة، المهام الموكولة إلى مؤسسة الوسيط، كما هي منصوص عليها في المادة الأولى من هذا الظهير الشريف.

ولهذه الغاية، يضطلع الوسطاء الجهويون، على الخصوص، بالمهام والصلاحيات التالية :

- تلقي الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي يرفعها الأشخاص الذاتيون أو الاعتباريون، مغاربة أو أجانب، فرادي أو جماعات، إلى الوسيط، والنظر فيها في حدود الاختصاصات، وطبقا للشروط والإجراءات المنصوص عليها في النظام الداخلي للمؤسسة، باستثناء تلك المتعلقة بقضايا ذات طابع وطني، أو التي تستلزم اتخاذ مواقف مبدئية :

- القيام بأعمال البحث والتحري في الشكايات والتظلمات التي ترفع إليهم، إذا كان الأمر يقتضي ذلك، بناء على تكليف خاص من الوسيط، بالنسبة لكل حالة على حدة :

- إعادة توجيه الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي ترد عليهم، والخارجة عن نطاق اختصاصهم، وإحالتها على الجهات المعنية عند الاقتضاء ؛

- إرشاد المواطنين وتوجيههم، وحث الإدارة على التواصل الفعال معهم ؛

- اقتراح التدابير والإجراءات الكفيلة بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، ورفعها إلى الوسيط قصد عرضها على الإدارات والسلطات المعنية ؛

- اقتراح كل تدبير عملي ملائم، من شأنه أن يساهم في تبسيط المساطر الإدارية ويمكن المواطنين من الاستفادة من خدمات الإدارة في أحسن الظروف ؛

- رفع كل اقتراح أو توصية إلى الوسيط، من شأنها تحسين سير أجهزة الإدارة وتذليل الصعوبات التي قد تعترض المواطنين المغاربة والأجانب في علاقاتهم بالإدارة ؛

- إعداد تقارير خاصة بشأن بعض الشكايات أو التظلمات التي قد تعرض عليهم مباشرة، وتكتسي طابعا خاصا، أو التي تحال عليهم للنظر فيها بتكليف خاص من الوسيط ؛

- رفع تقارير دورية كل ثلاثة أشهر إلى الوسيط حول حصيلة نشاطهم.

يمكن للوسيط، عند الاقتضاء، إحداث مندوبيات محلية على صعيد العمالات والأقاليم، لمساعدة الوسطاء الجهويين في أداء مهامهم، تكون تابعة لهم.

الباب الثالث

اختصاصات المندوبين الخاصين

والوسطاء الجهويين

الفصل الأول

المندوبون الخاصون لدى الوسيط

المادة التاسعة عشرة

يقوم المندوبون الخاصون المشار إليهم بعده بمساعدة الوسيط على أداء مهامه :

- المندوب الخاص بتسيير الولوج إلى المعلومات الإدارية ؛
- المندوب الخاص بتتبع تبسيط المساطر الإدارية وولوج الخدمات العمومية ؛
- المندوب الخاص بتتبع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة.

المادة العشرون

يعين المندوبون الخاصون بظهير شريف باقتراح من الوسيط، من بين الشخصيات المشهود لها بالخبرة والكفاءة في مجالات القانون والتدبير والإدارة.

المادة الحادية والعشرون

يمارس المندوبون الخاصون مهامهم تحت سلطة الوسيط، ويحدد نطاق الاختصاصات الموكولة إليهم، وكيفية ممارستها، في النظام الداخلي للمؤسسة.

الفصل الثاني

الوسطاء الجهويون

المادة الثانية والعشرون

يعين الوسطاء الجهويون بظهير شريف، باقتراح من الوسيط، من بين الأطر العليا التابعة للدولة أو المؤسسات العامة أو الجماعات المحلية أو القطاع الخاص، المتوفرين على مستوى عال من التكوين، وتجربة مهنية في مجالات الإدارة أو القضاء أو القانون، والمشهود لهم بالكفاءة والخبرة والاستقامة والنزاهة.

ويعتبر الوسطاء الجهويون أعضاء في اللجان الجهوية لحقوق الإنسان طبقا لأحكام المادة 41 من الظهير الشريف رقم 1.11.19 الصادر في 25 من ربيع الأول 1432 (فاتح مارس 2011) بإحداث المجلس الوطني لحقوق الإنسان.

المادة السادسة والعشرون

. يتعين على المخاطبين الدائمين لمؤسسة الوسيط إنجاز تقرير سنوي، يمكن من تتبع عمل الإدارة في مجال الشكايات والتظلمات، وطلبات التسوية المحالة عليها، يوجه إلى كل من الوزير الأول والوسيط، تحت إشراف الوزير التابع له المخاطب الدائم المعني.

الفصل الثاني

مآل الشكايات والتظلمات المحالة على الإدارة

المادة السابعة والعشرون

يتعين على الإدارة المعنية بالشكايات أو التظلمات المحالة عليها من قبل الوسيط أو أحد مندوبيه الخاصين أو من الوسطاء الجهويين، أن تحيط المؤسسة علما بموقفها إزاء مطالب المشتكين أو المتظلمين، وبجميع الإجراءات والتدابير التي اتخذتها في الشكايات المعروضة عليها، أو حسب الحالة بالحلول التي تقترحها على المشتكي أو المتظلم، حتى يتسنى رفع ما لحقه من ضرر أو تعسف أو شطط.

ويجب أن تقوم الإدارة بذلك خلال الأجل الذي يحدده الوسيط أو مندوبه الخاص أو الوسيط الجهوي، وإذا تعذر عليها ذلك في الأجل المحدد، جاز لها أن ترفع طلبا إلى المؤسسة من أجل تمديده قصد إعداد الجواب، شريطة ذكر الأسباب الداعية إلى ذلك.

المادة الثامنة والعشرون

يتعين على الإدارة أن تقدم الدعم اللازم للوسيط ولندوبيه الخاصين وللوسطاء الجهويين في المساعي التي يقومون بها، وأن تقوم بالتعاون الوثيق معهم من أجل ذلك، من خلال تيسير مأموريتهم، فيما يقومون به من أبحاث وتحريات، ومددهم بجميع الوثائق والمعلومات المتعلقة بالشكايات أو التظلمات المحالة عليها، باستثناء ما يعتبر منها سريريا بحكم القوانين الجاري بها العمل.

المادة التاسعة والعشرون

إذا تبين للوسيط أو لمندوبه الخاص أو للوسيط الجهوي أن موقف الإدارة إزاء الشكايات أو التظلمات المحالة عليها غير معقل، أو غير قائم على أسس قانونية سليمة، أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف، جاز له مطالبة الإدارة المعنية بمراجعة موقفها، وتبليغها بملاحظات ومقترحاته، قصد إيجاد حل منصف وعادل. وفي حالة رفض مقترحاته أو الاعتراض عليها، يمكنه حسب كل حالة على حدة، إصدار توصية تتضمن الحلول التي يقترحها لإنصاف المشتكي أو المتظلم.

وفي كل الأحوال، يتعين على الوسيط أو مندوبه الخاص أو الوسيط الجهوي، أن يبلغ المشتكي أو المتظلم بمآل شكايته وبموقف الإدارة وكل الإجراءات والتدابير التي اتخذتها إزاء الشكاية أو التظلم، أو بالتوصية التي أصدرها في الموضوع عند الاقتضاء.

الباب الرابع

العلاقة بين الوسيط والإدارة

الفصل الأول

مخاطبو مؤسسة الوسيط بالمصالح العمومية

المادة الرابعة والعشرون

تعين الإدارة، من أجل ضمان حسن التنسيق والتواصل والتتبع بينها وبين مصالح مؤسسة الوسيط، مخاطبين دائمين لهذه الأخيرة، من بين المسؤولين التابعين لها، الذين يتمتعون بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال عليهم من شكايات وتظلمات من لدن المؤسسة.

كما تحدث بين المؤسسة وسائر الإدارات لجان دائمة للتنسيق والتتبع، تضم ممثلين عنهما. وتحدد اختصاصات وكيفيات عملها في النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الخامسة والعشرون

يتولى المخاطبون الدائمون لمؤسسة الوسيط المعينون من قبل الإدارات التابعين لها، القيام بالمهام التالية :

- تتبع الدراسة والبت في الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية الواردة من مؤسسة الوسيط، والحرص على الإجابة عنها داخل الأجل المحددة لها، طبقا لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة ؛
- تتبع القرارات والإجراءات والتدابير الإدارية التي يتم اتخاذها على صعيد الإدارة المعنية، أو من قبل الحكومة في مجال الاستجابة للشكايات أو التظلمات وطلبات التسوية، وإخبار المؤسسة كتابة بالنتائج المتوصل إليها ؛
- دراسة الملاحظات وتتبع التوصيات والاقتراحات التي يقدمها الوسيط أو الوسطاء الجهويين إلى الإدارة المعنية، قصد إيجاد حل منصف وعادل لمطالب المشتكي أو المتظلم ؛
- اقتراح كل تدبير أو إجراء كفيل بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، وتبسيط المساطر الإدارية، بما يمكن من تفادي تظلمات المواطنين، وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات العمومية في أحسن الظروف ؛
- حث مختلف المصالح التابعة للإدارة، التي يعمل بها المخاطب الدائم، على التقيد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع مؤسسة الوسيط ومندوبيه الخاصين والوسطاء الجهويين ؛
- مسك وضبط قاعدة للمعطيات تخص الشكايات والتظلمات والتدابير المتخذة بشأنها.

