

## نصوص عامة

• تعزيزاً لدور الآليات الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، وذلك بإحداث وسطاء جهويين، من أجل ترسير الحكامة الترابية الجيدة وتقريب الإدارة من المواطن، في نطاق جهوية متقدمة حقوقياً وإدارياً؛

• وحرصاً على تetting هذه المؤسسة الوطنية بالاستقلال اللازم عن السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، لتمكنها من التجرد التام، عند النظر في الشكيات والتظلمات المحالة إليها؛

• واقناعاً منا بضرورة الارتقاء بهذه المؤسسة إلى مصاف الهيئات المماثلة، العاملة بالدول المتقدمة في مجال الديمقراطية والحكامة في ميدان الحقق؛

• وانسجاماً مع الدور الفاعل الذي يتطلع به المملكة المغربية على مستوى الأمم المتحدة من أجل تعزيز مكانة ودور مؤسسات الأممودسمان في حماية الحقوق ونشر ثقافة الحكامة،

### لهذه الأسباب،

وبناءً على الفصل 19 من الدستور،

أصدرنا أمراًينا الشريفي 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 ترسير سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، والعمل على نشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية، والسهور على تنمية تواصل فعال بين الأشخاص، ذاتيين أو اعتباريين، مغاربة أو أجانب، فرادى أو جماعات، وبين الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية وبباقي 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 التجديد مرة واحدة.

ويختار من بين الشخصيات المشهود لها بالنزاهة والكفاءة والتجدد والتشيّب بسيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

ويتعهد إليه بممارسة الاختصاصات المنسنة 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 أنتا :

بيان الأسباب الموجبة :

• نهوضاً بـأmantنا الدستورية في صيانة حريات المواطنين والجماعات والهيئات، وإحقاق الحقوق ورفع المظالم؛

• وتجسيداً لإرادتنا في توطيد ما تحقق بلادنا من تقدم موصول في تكريس سيادة القانون، وتحقيق العدل والإنصاف، وعبر الأضرار ورفع المظالم التي قد يعانيها المواطنين 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؛

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

• واستجابة لما يتطلع إليه المواطنين 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؛

• وعملاً على تحديد مؤسسة ديوان المظالم، من خلال ترسير عملها كمؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة تحمل اسم "الوسيط"، توطيداً لما حققته من مكتسبات، وتأهيلها للنهوض بمهام موسعة وهيكلة جديدة، لواكبة الإصلاح المؤسسي العميق الذي تعرفه بلادنا، والانسجام مع المعايير الدولية؛

• والتزاماً بما يقتضيه مبدأ فصل السلطة من احترام اختصاصات السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية؛

• وتدعمياً للمهام التي تقوم بها العدالة عامة والقضاء خاصة في ترسير الحقوق وحمايتها، بالرغم من مساطرها المعقدة بطيئتها؛

• وتحقيقاً 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 السابعة**

يمكن للوسيط رفع توصية إلى الجهة القضائية المختصة، لتمتيع المشتكين الذين يوجدون في وضعية صعبة لأسباب مادية، ولاسيما منهم النساء الأرامل والمطلقات واليتامى والأشخاص من ذوي الإعاقة، وسائر فئات الأشخاص في وضعية هشة، 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 التقاضي أو الطعن المنصوص عليها في القانون.

**الفصل الثاني****ثقي الشكايات والتظلمات ومعالجتها وإجراء الأبحاث والتمريضات في شأنها****المادة التاسعة**

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

ويشترط لقبول الشكايات والتظلمات :

- أن تكون مكتوبة، وإذا تعذر تقديمها كتابة، فإن المشتكى أو المتظلم أن يقدمها شفهيا. وفي هذه الحالة، يتعين تدوينها وت تسجيلها من قبلصال المحافظة لمؤسسة الوسيط وتسلم نسخة منها للمعنيين بالأمر ؛
- أن تكون موقعة من صاحب الملتبس شخصيا، أو من ينفيه عنه من أجل ذلك ؛
- أن تكون مدعومة بالحجج والوثائق المبررة لها، إن كانت متوفرة لدى المشتكى أو المتظلم ؛
- أن توضح ما يكون قد قام به المشتكى أو المتظلم من مساع لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبته، عند الاقتضاء.

**المادة العاشرة**

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

**المادة الثالثة**

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

**المادة الرابعة**

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

**باب الثاني****اختصاصات الوسيط****الفصل الأول****النظر في تصرفات الإدارة المخالف للقانون أو المنافية لمبادئ العدل وإنصاف****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 قرارا ضمنيا أو صريحا، أو عملا أو نشاطا من أنشطتها، يكون مخالف للقانون، خاصة إذا كان متسبما بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافية لمبادئ العدل وإنصاف.

**المادة السادسة**

لا يجوز للوسيط أو للوسطاء الجهويين النظر في القضايا التالية :

- التظلمات الرامية إلى مراجعة حكم قضائي نهائي ؛
- الشكايات المتعلقة بالقضايا التي وكلت فيها للقضاء ليتخذ فيها ما يلزم من إجراءات أو مقررات طبقا للقانون ؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان.

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

**المادة الخامسة عشرة**

يمكن لل وسيط 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 اقتراحات باتخاذ الإجراءات والمساعي اللازم لإيجاد حل عادل ومنصف واقتراح تعديل القاعدة المذكورة.

**المادة السادسة عشرة**

إذا تبين من خلال البحث والتحري أن مصدر الشكوى 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 اتخذه من قرارات في الموضوع.

كما يمكنه أن يوجه إلى الإدارة المعنية توصية بـالمتابعة 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 المشتكى، بكل مساعي الوساطة والتوفيق، فصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة لموضوع الخلاف القائم بين الأطراف، تكفل رفعضرر الذي أصاب المشتكى 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 الحاجات والوثائق والمعطيات التي يدلون بها لديه، بخصوص موضوع الشكوى المعروضة عليه، أو استنادا إلى الطلب المقدم إليه من قبل الإدارة أو المشتكى.

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

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

ولا يمكن لل وسيط في كل الأحوال الاحتياج بالحلول المتوصل إليها، من قبل الغير أو في مواجهته.

**المادة الحادية عشرة**

يقدم الوسيط ومندوبيه الخاصون والوسطاء الجهويون، في نطاق اختصاصهم، جميع أنواع المساعدة القانونية والإدارية الازمة للمشتكيين الموجودين في وضعية صعبة لأسباب مادية، أو الموجودين في وضعية إعاقة، من أجل تمكينهم من تقديم شكایاتهم 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 مخالفًا للقانون، خاصة إذا كان متسمًا بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيًا لمبادئ العدل والإنصاف.

وإذا تبين لل وسيط أن موضوع الشكوى أو التظلم لا يدخل في اختصاصه، قام بتوجيه المشتكى إلى الجهة المختصة أو إرشاده حسب كل حالة على حدة، ووفق ما يتضمنه موضوع الشكوى أو التظلم.

**المادة الثانية عشرة**

إذا اتضح لل وسيط أن الشكوى المعروضة عليه قائمة على أساس قانونية سليمة، وتهم الدفاع عن مصلحة مشروعة، أو ترمي إلى رفع ضرر من جراء تصرف مخالف للقانون، خاصة إذا كان متسمًا بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيًا لمبادئ العدل والإنصاف، قام بجميع المساعي والاتصالات الازمة مع الإدارة المعنية قصد حثها على الاستجابة لطلب المشتكى، في إطار الاحترام التام لضوابط سيادة القانون.

**المادة الثالثة عشرة**

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

وعلاوة على ذلك، يمكنه استفسار الجهات المعنية حول الأفعال التي كانت موضوع الشكوى أو التظلم، ومطالبتها بمواقفها بالتوضيحات الازمة بشأنها، وبالوثائق والمعلومات المتصلة بها.

**المادة الرابعة عشرة**

إذا تأكد الوسيط، بعد البحث والتحري في الشكوى والظلمات المعروضة عليه، من صحة الواقع الوارد فيها، وحقيقة وجود الضرر اللاحق بالمشتكى أو المتظلم، قدم نتائج تحرياته إلى الإدارة المعنية، بكل تجرد واستقلال، استنادا إلى سيادة القانون ومبادئ العدالة والإنصاف. وللهذه الغاية، يمكنه توجيه توصياته واقتراحاته وملحوظاته إلى الإدارة المعنية، التي يتبعن عليها داخل أجل ثلاثة (30) يوما، قابلة للتمديد لمدة إضافية يحددها، القيام بالإجراءات الازمة 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، فرادى 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 موافق 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، والخارجية 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 يسهم 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 تعرّض 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

###### المندوبيون الخاصون لدى الوسيط

###### المادة التاسعة عشرة

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

- المندوب الخاص بتيسير اللوچ 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، وكيفيات 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 المعنى.

**الفصل الثاني****مآل الشكايات والتظلمات المحالة على الإدارة****المادة السابعة والعشرون**

يتعين على الإدارة المعنية بالشكوى أو التظلمات المحالة عليها من قبل الوسيط أو أحد مندوبيه الخاصين أو من الوسطاء الجهويين، أن تحيط المؤسسة علماً بموقفها إزاء مطالب المشتكى أو المتظلمين، وبجميع الإجراءات والتدابير التي اتخذتها في الشكايات المعروضة عليها، أو حسب الحال بالحلول التي تقتربها على المشتكى أو المتظلم، حتى يتضمن رفع ما لحقه من ضرر أو تعسف أو شطط.

ويجب أن تقوم الإدارة بذلك خلال الأجل الذي يحدده الوسيط أو مندوبيه الخاص أو الوسيط الجهوي، وإذا تعذر عليها ذلك في الأجل المحدد، جاز لها أن ترفع طلباً 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 ولمندوبيه الخاصين والوسطاء الجهويين في المساعي التي يقومون بها، وأن تقوم بالتعاون الوثيق معهم من أجل ذلك، من خلال تيسير مأمورياتهم، فيما يقومون به من أبحاث وتحريات، ومدتهم بجميع الوثائق والمعلومات المتعلقة بالشكوى أو التظلمات المحالة عليها، باستثناء ما يعتبر منها سرياً بحكم القوانين الجاري بها العمل.

**المادة التاسعة والعشرون**

إذا ثبت للوسيط أو مندوبيه الخاص أو للوسيط الجهوي أن موقف الإدارة إزاء الشكوى أو التظلمات المحالة عليها غير معلم، أو غير قائم على أساس قانونية سليمة، أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف، جاز له مطالبة الإدارة المعنية بمراجعة موقفها، وتبلغها بملحوظاته ومقرراته، قصد إيجاد حل منصف وعادل. وفي حالة رفض مقترناته أو الاعتراض عليها، يمكنه حسب كل حالة على حدة، إصدار توصية تتضمن الحلول التي يقترحها لإنصاف المشتكى أو المتظلم.

وفي كل الأحوال، يتعين على الوسيط أو مندوبيه الخاص أو الوسيط الجهوي، أن يبلغ المشتكى أو المتظلم بمآل شكايته وي موقف الإدارة وكل الإجراءات والتدابير التي اتخذتها إزاء الشكوى أو التظلم، أو بالتوصية التي أصدرها في الموضوع عند الاقتضاء.

**الباب الرابع****ال العلاقة بين الوسيط والإدارة****الفصل الأول****مخاطبو مؤسسة الوسيط بالمصالح العمومية****المادة الرابعة والعشرون**

تعين الإدارة، من أجل ضمان حسن التنسيق والتواصل والتتابع 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 والتتابع، تضم ممثلين عنهم. 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 الأجال المحددة لها، طبقاً لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة :

- تتبع القرارات والإجراءات والتدابير الإدارية التي يتم اتخاذها على صعيد الإدارة المعنية، أو من قبل الحكومة في مجال الاستجابة للشكوى أو التظلمات وطلبات التسوية، وإخبار المؤسسة كتابة بالنتائج المتوصل إليها :

- دراسة الملاحظات وتتبع التوصيات والاقتراحات التي يقدمها الوسيط أو الوسطاء الجهويون إلى الإدارة المعنية، قصد إيجاد حل منصف وعادل لطالب المشتكى 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 :

- مساعدة قاعدة المعطيات تخص الشكايات والتظلمات والتدابير المتخذة بشأنها.

### الفصل الثالث

#### **دور الوسيط في ترسیخ مبادئ الحکامة الإدارية**

##### **وتحسين أداء الإداره**

###### **المادة الثالثة والثلاثون**

يرفع الوسيط، في إطار اختصاصاته، وبصفته قوة اقتراحية لتحسين أداء الإداره والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، تقارير خاصة إلى الوزير الأول تتضمن توصياته ومقترحاته الهدفه إلى :

- ترسیخ قيم الشفافية والتخلیق والحكامة في تدبیر المرافق العمومیة، والعمل على نشرها بين الموظفين والمرتفقین :
- التقدیم بقيم حقوق الإنسان كما هو متعارف عليها عالميا، والالتزام بمراعاتها، والنهوض بها في علاقه الإداره بالمرتفقین :
- إصلاح ومراجعة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمهام الإداره وسائل المرافق العمومية، من أجل تحسين فعالیتها وتنسيق مجالات تدخلها :
- تصحيح الاختلالات التي قد تعری سير المرافق العمومية وتطوير أدائها :
- تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية لتيسير ولوچ المواطنین إلى الخدمات التي تقدمها الإداره في أحسن الظروف :
- تحسين الخدمات العمومية وضمان جودتها وتقربها من المرتفقین :
- تحسين بنية الاستقبال والاتصال بمختلف مرافق الإداره من أجل تواصل فعال مع المرتفقین.

###### **المادة الرابعة والثلاثون**

إذا تبين للوسيط أن مرفقا من المرافق العمومية لا يراعي مبادئ المساواة وتکافؤ الفرص، وعدم التمييز بين المرتفقین الذين يتوفرون على نفس الشروط المطلوبه، فيما يتذہ من خدمات، وجهه إلى إدارة المرفق المعنی مذکرة تنبيه قصد إشارة انتباھا إلى الإخلال الحالی في معاملتها مع المرتفقین، وطالبتها باتخاذ جميع الإجراءات والتدابیر العاجلة الكفیلہ بتصحیح الوضع، وفق ما تقتضیه المبادئ العامة للقانون وقواعد العدل والإنصاف.

###### **المادة الخامسة والثلاثون**

يمکن للوسيط أن يقدم مشورته وأن يبدي رأيه في كل قضية تعرضها عليه الإدارات المعنیة، بمناسبة شکایة أو تظلم أحیل عليها، أو بخصوص المشاريع والبرامج التي تعدّها قصد تحسين أدائها، وبصفة خاصة من أجل تبسيط المساطر الإدارية أو تحسين جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.

كما يتعین على الإداره تبليغ الوسيط أو مندوبيه الخاص أو الوسيط الجھوي بما اتخذه من إجراءات لتنفيذ توصیته.

###### **المادة الثالثون**

يطلع الوسيط، بكیفیة منتظمة، الوزیر الأول بجميع حالات امتناع الإداره عن الاستجابة لتوصیاته، مرفقة بملحوظاته في شأن موقفها والإجراءات التي يقترح اتخاذها.

###### **المادة الخامسة والثلاثون**

يتتعین أن يكون موضوع تقریر خاص، يرفع إلى الوزیر الأول، بعد إبلاغ الوزیر المسؤول أو رئيس الإداره المعنیة، قصد اتخاذ الجزاءات اللازمه والتدابیر الضروريه، كل سلوك من قبل الإداره من شأنه أن يحول دون قيام الوسيط أو مندوبيه الخاصين أو الوسطاء الجھويين بمهامهم، ولاسيما الأعمال التالية :

- كل عرقلة للأبحاث والتحريات التي يقوم بها الوسيط أو مندوبيه الخاصون أو الوسطاء الجھويون، أو كل اعتراض على القيام بها من لدن مسؤول أو موظف أو شخص يعمل في خدمة الإداره بأي شكل من الأشكال :

- كل تهاون عن قصد صادر عن مسؤول بالإداره في الجواب عن مضمون الشکایة الموجهة إليه، أو الملاحظات أو التوصیات أو المقترحات المتعلقة بها :

- كل تهاون عن قصد صادر عن مسؤول بالإداره في تقديم الدعم اللازم للقيام بالأبحاث أو التحريات التي تعتمد مؤسسة الوسيط القيام بها، أو الامتناع عن التعاون معها، أو عدم مدها بالوثائق والمعلومات المطلوبة، مع مراعاة أحكام المادة 28 أعلاه.

###### **المادة الثانية والثلاثون**

إذا اتضح أن الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي نهائی صادر في مواجهة الإداره، ناجم عن موقف غير مبرر لمسؤول أو موظف أو عن تابع للإداره المعنی، أو إخلاله بالقيام بالواجب المطلوب منه، من أجل تنفيذ الحكم المذکور، قام الوسيط برفع تقریر خاص في الموضوع إلى الوزیر الأول، بعد إبلاغ الوزیر المسؤول أو رئيس الإداره المعنی، لاتخاذ ما يلزم من جراءات لازمة ومن إجراءات في حق المعنی بالأمر.

كما يمكنه أن يوجه إلى الإداره المعنی توصیة بتحريك مسطرة المتابعة التأديبية، وإن اقتضى الحال توصیة بإحاله الملف على النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في القانون، في حق المسؤول أو الموظف أو العون الذي تأکد أنه المسؤول عن الأفعال المذکورة. وفي هذه الحالة، يخبر الوسيط الوزیر الأول بذلك.

## الباب السادس

### التنظيم المالي والإداري لمؤسسة الوسيط

#### الفصل الأول

##### التنظيم المالي للمؤسة

###### المادة الأربعون

تتمتع مؤسسة الوسيط، بصفتها مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، ب الكامل الأهلية القانونية والاستقلال المالي.

###### المادة الخامسة والأربعون

ترصد مؤسسة الوسيط ميزانية خاصة يصرف منها على تسييرها وتجهيزها.

وتشتمل هذه الميزانية على ما يلي :

#### في الموارد :

- الإعانات المالية المخصصة لها من ميزانية الدولة :

- الإعانات المالية المقدمة من لدن أي هيئة وطنية أو دولية، خاصة كانت أو عامة ؛

- الدخائل المختلفة ؛

- الهبات والوصايا.

#### في النفقات :

- نفقات التسيير ؛

- نفقات التجهيز.

تسجل الإعانات المخصصة للمؤسسة باقتراح من الوسيط في الميزانية العامة للدولة.

يتولى محاسب عمومي القيام، لدى الوسيط، بالاختصاصات التي تخولها القوانين والأنظمة للمحاسبين العموميين.

###### المادة الثانية والأربعون

يتولى الوسيط، بصفته أمراً بالصرف تنفيذ ميزانية المؤسسة، وفق القواعد والإجراءات المنصوص عليها في التنظيم المالي والمحاسبي الخاص بها.

ويمكن له أن يعين الكاتب العام للمؤسسة أو أحد أطهرها أمراً بالصرف مساعداً له.

###### المادة الثالثة والأربعون

تعرض حسابات مؤسسة الوسيط كل سنة على نظر لجنة التدقيق والافتراض يعينها الوسيط تتالف من :

- خبير محاسب مقيد بجدول الهيئة الوطنية للخبراء المحاسبين ؟

- خبير في مجال التدبير المالي ؟

- خبير في المجال المحاسبي.

## المادة السادسة والثلاثون

تتولى مؤسسة الوسيط تنظيم منتديات وطنية أو إقليمية أو دولية لإغناء الفكر والحوار حول قضايا الحكامة الجيدة، وتحديث المرافق العمومية، في نطاق سيادة القانون، ومبادئ العدل والإنصاف.

وتساهم المؤسسة في تعزيز البناء الديمقراطي، من خلال العمل على تحديث وإصلاح هيكل ومساطر الإدارة، وترسيخ قيم الإدارة المواطن، والتشريع بأخلاقيات المرفق العمومي.

كما تساهم المؤسسة في إحداث شبكات للتواصل والحوار بين الجهات الوطنية والأجنبية، وكذلك بين الخبراء من ذوي الإسهامات الوارثة في مجال الحكامة الإدارية الجيدة، من أجل الانفتاح على مستجدات العصر.

## الباب الخامس

### التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط

#### المادة السابعة والثلاثون

يرفع الوسيط لجلالتنا تقريراً سنوياً عن حصيلة نشاط المؤسسة وأفاق عملها. ويتضمن التقرير على وجه الخصوص، جرداً لعدد ونوع الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية، وبياناً لما تم البت فيه منها، وما قامت به المؤسسة من بحث أو تحرر، والنتائج المترتبة عنهم لمعالجة الشكايات والتظلمات، والدافع عن حقوق المستكين، ولما تم البت فيه منها بعدم الاختصاص أو عدم القبول أو الحفظ.

كما يتضمن هذا التقرير بياناً لأوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمواطنين، وتوصيات الوسيط ومقترحاته حول التدابير التي يتبعن اتخاذها لتحسين بنية الاستقبال، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحسين سير أجهزة الإدارة، وكذلك لترسيخ قيم الشفافية والحكامة وتحليلي المرافق العمومية وتصحيح الاختلالات التي تعاني منها، وإصلاح ومراجعة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمهام الإدارة، ومحاور برنامج عمل المؤسسة على المدى القصير والمتوسط، وموجزاً عن وضعية تدبيرها المالي والإداري.

ينشر هذا التقرير بالجريدة الرسمية ويتم تعميمه على نطاق واسع، بعد اطلاع جلالتنا عليه.

#### المادة الثامنة والثلاثون

تقوم الحكومة ومختلف أجهزة الإدارة المعنية، كل في نطاق اختصاصه، برفع تقارير خاصة لمؤسسة الوسيط، عن التدابير المتخذة من قبلها لتنفيذ التوصيات والاقتراحات الموجهة إليها من لدن المؤسسة. ويتضمن التقرير السنوي للمؤسسة بياناً صافياً بما تم تحقيقه من إصلاحات وتقديرات من طرف السلطات المختصة، لتنفيذ توصياتها ومقترحاتها.

#### المادة التاسعة والثلاثون

يقدم الوسيط عرضاً يتضمن ملخصاً ترتكيبياً لمضمون التقرير السنوي المشار إليه في المادة 37 أعلاه أمام البرلمان في جلسة عامة.

### المادة الخامسة

يؤهل الوسيط لإبرام اتفاقيات للتعاون والشراكة مع مؤسسات الوساطة والأمبودسمن وغيرها من المؤسسات الأجنبية المماثلة، بهدف تنسيق الإجراءات الكفيلة بمساعدة المواطنين المغاربة المقيمين بالدول الأجنبية المعنية، والأشخاص الأجانب المقيمين بالمغرب على تقديم شكایاتهم وتظلماتهم الرامية إلى رفع ما يلحقهم من ضرر من جراء تصرفات الإدارة، وعرضها على الجهات المختصة بالبلد الذي يقيمون فيه، وتتبعها والعمل على إخبارهم بما لها.

### الباب الثامن

#### أحكام ختامية

##### المادة الحادية والخمسون

يمتع على جميع المسؤولين وسائر العاملين بمؤسسة الوسيط، اتخاذ أي موقف أو القيام بأي تصرف أو عمل يمكن أن ينال من تجردهم أو من استقلالية المؤسسة.

كما يلزمون بواجب التحفظ والكتمان فيما يخص جميع الوثائق والمستندات والأسرار التي يطلعون عليها بمناسبة مزاولتهم لمهامهم.

##### المادة الثانية والخمسون

يتمتع الوسيط ومندوبيه الخاصون، والوسطاء الجهويون، بكافة الضمانات الضرورية، التي تكفل حمايتهم، وتتضمن استقلاليتهم أثناء مزاولتهم لمهامهم.

##### المادة الثالثة والخمسون

يتولى الوسيط إعداد مشروع نظام داخلي لمؤسسة الوسيط يعرض على مصادقتنا قبل نشره بالجريدة الرسمية، ويحدد على الخصوص بالإضافة إلى الأحكام التطبيقية لهذا الظهير الشريف :

###### - الهيئة التنظيمية للمؤسسة :

- الاختصاصات المخولة للمندوبيين الخاصين للوسيط، والوسطاء الجهويين، وكيفيات ممارستها :

- وضعية المندوبين المحليين وكيفية تعينهم واحتياصاتهم :

- مسطرة تقديم التظلمات والشكایات وتبعها والنظر فيها ومسطرة إجراء الأبحاث والتحريات التي يقوم بها.

##### المادة الرابعة والخمسون

ينشر هذا الظهير الشريف بالجريدة الرسمية، وتتنسخ ابتداء من تاريخ نشره أحكام الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر في 23 من رمضان 1422 (9 ديسمبر 2001) بإحداث مؤسسة ديوان المظالم، وتحل تسمية الوسيط محل تسمية ديوان المظالم والمؤسسة المكلفة بتنمية التواصل بين الإدارة والمواطن، في جميع النصوص الجاري بها العمل.

كما تحل مؤسسة الوسيط محل مؤسسة ديوان المظالم في جميع الحقوق والالتزامات.

وحرر بالرباط في 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011).

وتقدم اللجنة المذكورة تقريراً خاصاً عن مهامها للوسيط، يتضمن ملاحظاتها حول ظروف تنفيذ ميزانية المؤسسة، وتوصياتها واقتراحاتها من أجل تحسين أسلوب تدبير المؤسسة.

### الفصل الثاني

#### التنظيم الإداري للمؤسسة

##### المادة الرابعة والأربعون

توفر المؤسسة على هيكلة إدارية، تتكون من كتابة عامة وشعب ووحدات إدارية وتقنية، يحدد تنظيمها واحتياصاتها في النظام الداخلي للمؤسسة.

##### المادة الخامسة والأربعون

يعين الكاتب العام للمؤسسة بظهير شريف باقتراح من الوسيط، من بين الشخصيات التي تتوفر على تجربة مهنية مشهود بها في مجالات القانون والتسيير الإداري والمالي.

##### المادة السادسة والأربعون

يتولى الكاتب العام للمؤسسة مساعدة الوسيط في الأضطلاع بمهامه، وبهذه الصفة يسهر، تحت سلطة هذا الأخير، على حسن سير إدارة المؤسسة، وتنسيق أنشطة مصالحها، وأنشطة الوسطاء الجهويين، ويعلم على مسك وثائق المؤسسة ومستنداتها، ويسهر على حفظها.

##### المادة السابعة والأربعون

يمكن للوسيط أن يفوض للكاتب العام للمؤسسة، وللمندوبين الخاصين والوسطاء الجهويين، ورؤساء الشعب بالمؤسسة، جزءاً من اختصاصاته، وفق الشروط والكيفيات التي يحددها النظام الداخلي للمؤسسة.

##### المادة الثامنة والأربعون

يستعين الوسيط، من أجل ممارسة الصالحيات المخولة له، بموظفين وأعوان يتولى توظيفهم بموجب عقود، أو طلب إلحاقهم لدى مؤسسة الوسيط، أو طلب وضعهم رهن إشارتها، طبقاً للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

كما يمكنه أن يستعين بخبراء ومستشارين يتولى التعاقد معهم لإنجاز دراسات أو القيام بمهام محددة.

### الباب السابع

#### علاقات التعاون والشراكة

##### المادة التاسعة والأربعون

يتولى الوسيط تنمية علاقات التعاون والشراكة، خاصة في مجال التكوين وتبادل الخبرات، ونشر القيم والأهداف التي تسعى إليها مؤسسات الأمبودسمن والوساطة، وإشاعة ثقافة حقوق الإنسان في مجال اختصاصه، وتنسيق المجهودات الرامية إلى ذلك، لاسيما مع المؤسسات المماثلة للوساطة والأمبودسمن الأجنبية، وكذلك مع المنظمات والجمعيات والهيئات الوطنية والإقليمية والدولية المعنية.

استدراك خطأ وقع بالجريدة الرسمية عدد 5926 بتاريخ 12 ربيع الآخر 1432  
17 مارس 2011) الصفحة 804

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

**بدلاً من :**

المادة الثامنة عشرة

.....  
.....  
.....  
ولا يمكن للوسيط في كل الأحوال الاحتياج ..... أو في مواجهته.

**يقرأ :**

المادة الثامنة عشرة

.....  
.....  
.....  
ولا يمكن في كل الأحوال الاحتياج ..... أو في مواجهته.