

مؤسسات تلقي الشكاوى
في العالم العربي

الشبكة العربية لمكاتب الأمبودزمان

مؤسسات تلقي الشكاوى
في العالم العربي
(القاهرة ٢٠٠٧)

إعداد
محسن عوض

الناشر : الشبكة العربية لمكاتب الأمدوزمان
الطبعة الأولى - نوفمبر/تشرين ثان ٢٠٠٧
تصميم الغلاف : هشام بهجت
رقم الإبداع بدار الكتب والوثائق القومية ()
حقوق الطبع محفوظة

قائمة المحتويات !

	· تقديم
٧	محمد فائق : منسق الشبكة الإقليمية لمكاتب الأمدوزمان العربية
٩	· مقدمة
	· الخبرة الدولية لمؤسسات تلقي الشكاوى
١٣	- تطور مؤسسات تلقي الشكاوى.....
١٤	- تنوع مؤسسات تلقي الشكاوى.....
٢١	- خلاصة.....
	· واقع مؤسسات تلقي الشكاوى في العالم العربي
	○ مؤسسات التوفيق والوساطة
٢٥	- الموقف الإداري - تونس.....
٣١	- ديوان المظالم - المغرب.....
٣٦	- وسيط الجمهورية - موريتانيا.....
٣٩	- وسيط الجمهورية - جيبوتي.....
	○ مؤسسات تجمع بين إختصاص المؤسسات الوطنية ومؤسسات الأمدوزمان
٤٣	- الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن.....
	- اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية حقوق الإنسان وحمايتها - الجزائر.....
	○ مكاتب الشكاوى في المؤسسات الوطنية العربية
٥٤	- المجلس القومي لحقوق الإنسان - مصر.....
٦١	- المركز الوطني لحقوق الإنسان - الأردن.....
٧٢	- اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان - قطر.....

○ مكانب الشكاوى في المجالس المنخصة

٧٩ - المجلس القومي للمرأة في مصر "نموذجاً".....

٨٢ الخلاصة.

· الملاحق

٩١ - النصوص القانونية لمصالح الموفق الإداري (تونس).....

١٠٧ - النصوص القانونية لديوان المظالم (المغرب).....

١٥٣ - النصوص القانونية لوسيط الجمهورية (موريتانيا).....

١٥٧ - النصوص القانونية لوسيط الجمهورية (جيبوتي).....

ترجمة عربية غير رسمية للنصوص الصادرة بالفرنسية

- النصوص القانونية للهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن

١٦٧ (فلسطين)

نقدیم

یتابع هذا الكتاب الجهد الذي بدأتہ الشبكة الإقليمية لمكاتب الأمبودرمان العربية للتعريف بواقع مؤسسات تلقي الشكاوى في العالم العربي، وتقاسم الخبرات بين المؤسسات المماثلة على الصعيدين العربي والدولي، وتوفير قدر كاف من المعلومات والتحليلات للمهتمين، والرأي العام العربي يساعد على تقويم دور هذه المؤسسات كآلية لإزالة المظالم وصور الإجحاف التي قد يتعرض لها بعض المواطنين من جانب السلطة، وتعزيز احترام حقوق الإنسان.

ويحفر هذا الجهد ما حققته مؤسسات تلقي الشكاوى (الأمبودرمان) في العالم العربي من انتشار مطرد في العقدين الأخيرين إذ امتدت بشكلها التقليدي إلى خمسة بلدان عربية هي: المغرب وتونس وموريتانيا وجيبوتي والسودان وتدعم بعضها بالانتشار الإقليمي داخل البلد الواحد، وما شرعت فيه بلدان أخرى من جهود تأسيس مثل هذه المؤسسات، حيث تم تقديم مشروع قانون في مجلس النواب في الأردن لإنشاء مؤسسة، وأعدت لبنان مشروعاً للعرض على مجلس الوزراء أعده مسئولون حكوميون بمشاركة منظمات غير حكومية، وتبنت مصر، بين تعهداتها لتعزيز حقوق الإنسان أمام مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة، تعزيز مكاتب الشكاوى القائمة في المجلس القومي لحقوق الإنسان والمجلس القومي للمرأة كمكاتب أمبودرمان.

وبينما يتركز اهتمام هذا النمط من المؤسسات على الشق الإداري في علاقة المواطنين بأجهزة الدولة فإن هذا الشق الإداري يتسع في كثير من

الأحوال لجوانب عديدة من مجالات حقوق الإنسان، كما تذهب بعض المؤسسات لتفسير ولاية هذه المؤسسات بحيث تشمل كل المقيمين في الدولة، وليس فقط مواطنيها. كذلك يتكامل هذا النمط من المؤسسات مع الدور الذي تؤديه مكاتب الشكاوى في المؤسسات الوطنية، وإن ظلت هذه الأخيرة تتمتع بولاية أوسع، وتختص أساساً بمجال حقوق الإنسان. وتتوافر هذه المكاتب التابعة للمؤسسات الوطنية في ثلاثة بلدان عربية هي: مصر والأردن وقطر، فضلاً عن اثنتين تجمعان بين اختصاص المؤسسات الوطنية ومؤسسات الأُمبودرمان في فلسطين والجزائر. كما يتوافر بعضها في المجالس القومية مثل مكتب الشكاوى التابع للمجلس القومي للمرأة في مصر.

ورغم أهمية الدور الذي تلعبه مؤسسات تلقي الشكاوى في نموذجها النمطي، أو في إطار المؤسسات الوطنية والمجالس القومية، فلا زالت لا تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام الذي يتناسب مع الدور المهم الذي تؤديه في مجال العدل والإنصاف، ولا تزال تثور بعض التباسات لدى الرأي العام بينها وبين مكاتب تلقي الشكاوى التابعة لبعض الأجهزة الحكومية.

وقد حرص الكتاب، أن يوفر في ملاحقه القوانين المنشئة لمؤسسات تلقي الشكاوى (الأمبودرمان)، كما وفر ترجمة للعربية (غير رسمية) لقانون وسيط الجمهورية في جيبوتي الصادر باللغة الفرنسية. وسوف توفر الشبكة العربية نسخة إلكترونية من الكتاب على موقعها على شبكة المعلومات الدولية.

محمد فائق

مقدمة

تعد مؤسسات تلقي الشكاوى إحدى الآليات المهمة لحماية الناس من انتهاك حقوقهم من إساءة استخدام السلطة، ورغم أنها تجد جذورها الأولى في عمق التراث العربي الإسلامي فيما كان يعرف بديوان المظالم، واستلهمتها أوروبا في بداية القرن التاسع عشر، وطورتها وأكسبتها طابعاً عصرياً، وامتدت عبرها إلى العديد من بلدان العالم، فلم تحظ بعد لا بالاهتمام الواجب، ولا بالذبول الكافي في العالم العربي.

وتأخذ مؤسسات تلقي الشكاوى أسماء متعددة، وأشكالاً متنوعة كذلك، ربما يكون أكثرها شيوعاً مكاتب "الأمبودزمان"^(١) على نحو ما هو شائع في بلدان أوروبا الشمالية، والمدافع عن الشعب على نحو ما يطلق على بعض المؤسسات في أسبانيا والدول الناطقة بالأسبانية، والمفوض البرلماني للإدارة كما يطلق عليه في المملكة المتحدة وسيريلانكا. ووسيط الجمهورية كما يطلق عليه في فرنسا واليابون والسنغال ولجنة الشكاوى العامة، كما يطلق عليها في نيجيريا... وغيرها^(٢)، وقد أخذت هذه المؤسسات أسماء متنوعة على الساحة العربية وهي ديوان المظالم كما هي الحال في المغرب،

(١) لفظ "Ombudsman" من أصول سويدية ويعني ممثل "Representative".

(٢) موقع المنظمة العالمية "للأمبودزمان".

والموفق الإداري كما هي الحال في تونس، ووسيط الجمهورية كما هي الحال في موريتانيا وجيبوتي.

وتتمثل مهمة مؤسسات تلقي الشكاوى في التعامل مع الشكاوى المقدمة من الجمهور اعتراضاً على قرارات أو أفعال من جانب الإدارة العامة، وحماية الناس من انتهاك حقوقهم من إساءة استخدام السلطات، أو الأخطاء والإهمال، والقرارات الجائرة وسوء الإدارة، وذلك بغية رفع هذه المظالم، وتحسين الإدارة العامة، وإضفاء قدر أكبر من العلانية على تصرفات الحكومة، وإخضاع الحكومة والعاملين بها إلى قدر أكبر من المساءلة من جانب الجمهور.

ويتم النص أحياناً على تأسيس مؤسسة تلقي الشكاوى في دستور البلد، ودعمه بتشريع قانوني، وأحياناً ما تنشأ بقانون يصدره البرلمان، كما يتم اختيار رئيس هذه المؤسسة من جانب البرلمان، أو من جانب رئيس الدولة أو رئيس الحكومة بالتشاور مع البرلمان، وتتيح قوانين إنشاء هذه المؤسسات لها عادة سلطات تمكنها من إجراء تحقيق موضوعي في شكاوى الجمهور ضد الحكومة، وفي كثير من الأحيان يكون لها سلطات تمكنها من بدء التحقيق حتى إذا لم يتم تسجيل أي شكوى، وتصدر توصيات من أجل التغيير في هذا الشأن لكنها لا تملك عادة سلطة إصدار قرارات ملزمة للحكومة.

ويكمن حجر الزاوية بالنسبة لمؤسسة تلقي الشكاوى في استقلالها عن الفرع التنفيذي والإداري للحكومة، والمحافظة على حياديتها ونزاهتها، حتى تحظى بتحقيقاتها بثقة كل من الجمهور والحكومة.

وتعتبر بعض المصادر مؤسسات - تلقي الشكاوى (Ombudsman) "مؤسسات وطنية"^(٣) لكن تمايز مصادر أخرى^(٤) بين مفهوم "مؤسسات تلقي الشكاوى" و"المؤسسات الوطنية" باعتبار أن معظم مؤسسات تلقي الشكاوى تعتبر أكثر تخصصاً ولا تستوفي معيار "التمتع بأوسع ولاية ممكنة" الذي تفترضه مبادئ باريس لعام ١٩٩٣ في المؤسسات الوطنية. حيث تعتمد مؤسسات تلقي الشكاوى ولاية ضيقة تركز على مشروعية الإجراءات الإدارية في إدارة الدولة وقضايا معينة مثل تكافؤ الفرص ومواجهة التمييز وحماية المستهلك وغيرها من المجالات المتخصصة، كما تستهدف جماعات معينة مثل النساء والأقليات، وذوي الإعاقات، والسكان الأصليين.

ورغم أن هذا التمييز قد يكون له مغزاه من الناحية النظرية، إلا أن بعض الدراسات تذهب إلى معالجة المؤسسات في سياق معالجتها لمكاتب تلقي الشكاوى حيث تتمتع ببعض اختصاصاتها، وتأخذ هذه الدراسة بهذا المنحى.

وتصدر هذه الدراسة في إطار الشبكة العربية للأمبودزمان، وتهدف إلى إتاحة الملامح الرئيسية للخبرة الدولية في مجال مؤسسات تلقي الشكاوى للجمهور العربي، وفحص الجهود القائمة على الساحة العربية للاستفادة من

(١) ماتيس ملين، مداخلة حول مفهوم الأمبودزمان في: فاطمة خفاجي وآخرون، ورشة عمل إقليمية حول دور مكاتب الأمبودزمان في العالم العربي، مؤسسة سيداء، والمعهد السويدي بالإسكندرية القاهرة ٢٠٠٤، ص ٨٥.

(٢) Peter Vedel Kessing ,Impelemation of Western Ombudsman Model in Countries in Democratic Transition in ,National Human Rights Instututions , Articles and Working Papers , the Danish center for human rights ,Danemark , 2001 p.126

هذه الآلية المهمة لحماية الأفراد من سوء استخدام السلطة، وحماية حقوق الإنسان، وتتناول الدراسة موضوعها تحت خمسة عناوين رئيسية:

* الخبرة الدولية لمؤسسات تلقي الشكاوى.

* واقع مؤسسات تلقي الشكاوى في العالم العربي.

- مؤسسات التوفيق والوساطة

- مؤسسات تجمع بين اختصاص المؤسسات الوطنية

ومؤسسات الأمبودزمان

- مكاتب الشكاوى في المؤسسات الوطنية العربية.

- مكاتب الشكاوى في المجالس المتخصصة.

* * *

لهجبة المذولهملا سسات تلقي المتلكاو !

١- تطور مؤسسات تلقي الشكاوى

تذهب بعض المصادر إلى تقسيم تطور مؤسسات تلقي الشكاوى بشكل تقريبي إلى ثلاث فترات:

يبدأ أولها بتأسيس مكتب الأمبودزمان (أمين المظالم) في السويد عام ١٨٠٩، وقد احتاج الأمر أكثر من قرن قبل أن تنتقل الفكرة منه إلى فنلندا حيث تم إنشاء مؤسسة لتلقي الشكاوى عام ١٩١٩، ثم إلى الدانمارك عام ١٩٥٥، ثم إلى النرويج عام ١٩٦٢. وقد اقتصر وجود هذه المؤسسات حتى العام ١٩٧٠ على بلدان شمال أوروبا.

وتمتد الفترة الثانية من ١٩٧٠ إلى ١٩٨٥ حيث تم تأسيس مؤسسات لتلقي الشكاوى في عدد من بلدان الكومنولث في نيوزيلاندا وكندا وأستراليا، وبلدان غرب أوروبا: في المملكة المتحدة وفرنسا والبرتغال والنمسا وأسبانيا وهولندا.

واعتباراً من منتصف الثمانينيات حظي نموذج مؤسسات تلقي الشكاوى باعتراف عالمي، وانتشر في أنحاء أخرى من العالم في أمريكا اللاتينية وأفريقيا، ووسط وشرق أوروبا، والبلدان الآسيوية المطلّة على المحيط الهادي. وقفز عدد البلدان التي أنشأت مؤسسات لتلقي الشكاوى من ٢١ دولة عام ١٩٨٥ إلى أكثر من مائة دولة عام ٢٠٠٤، وتزامن مع ذلك تأسيس عدد كبير من المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، التي يتولى كثير

منها أيضا التعامل مع الشكاوى المشابهة لتلك التي تتعامل معها مؤسسات تلقي الشكاوى^(٥).

ويعزى السبب الأساسي في هذه الطفرة إلى موجة التحول إلى الديمقراطية التي شهدتها كثير من بلدان العالم في هذه الفترة، حيث لجأت إلى إنشاء هذه المؤسسات كجزء من عملية التحول الديمقراطي، ورغبتها في تحسين إدارة الحكومة، وإضفاء قدر أكبر من العلانية على تصرفات الحكومة، وإخضاع الحكومة والعاملين بها إلى قدر أكبر من المساءلة من جانب الجمهور.

٢- تنوع مؤسسات تلقي الشكاوى

عندما بدأت البلدان في إقامة مؤسسات تلقي الشكاوى، تبنت النموذج التقليدي لشمال أوروبا ومهامه بأشكال متنوعة. لكن مع مضي الوقت ظهرت أنواع ونماذج كثيرة ومختلفة من مؤسسات تلقي الشكاوى، كما اتخذت أسماء متعددة على نحو ما جرت الإشارة إليه وقد جرت محاولات لتصنيف هذه المؤسسات إلى مجموعات لتوضيح الفروق بينها وفحص اتجاه تطورها:

أ- ذهب تصنيف عام إلى التمييز بينها على أساس المنشأة^(١) بين:

(١) مكاتب تلقي الشكاوى المنشأة بقرار من البرلمان أو الهيئة التشريعية، أي تلك التي تستمد شرعيتها من القرارات البرلمانية، وتتم مساءلتها أمام البرلمان وينطبق هذا على غالبية مكاتب تلقي الشكاوى.

(١) موقع المنظمة العالمية للأموذمان، مصدر سبق ذكره.

(٢) Peter Vedel Kessing , op-cit., P. 126

(٢) ومكاتب الشكاوى المنشأة بقرار من السلطة التشريعية، وتضم مفوضين تعينهم الحكومة، ولا تتمتع بمستوى الاستقلال ذاته الذي تتمتع به المكاتب المنشأة بقرار من الهيئة التشريعية، إذ تعتمد إلى حد ما على أولئك الذين عينوها مثلاً في إقالة أعضائها أو إعادة تعيينهم والاستقلال المالي، وبعض الأمور الأخرى.

ب- وذهب تصنيف آخر إلى التركيز على جوهر الموضوع الذي تتعامل معه المؤسسة والطريقة التي تؤدي بها مهامها، فصنفتها على النحو التالي^(٧):

النموذج المشابه للمحكمة:

وهو موجود منذ فترة طويلة جداً في بلدان شمال غرب أوروبا؛ الدانمرك والنرويج وأيسلندا وجرين لاند. وتشبه المهام المنوطة بهذه المؤسسات والأساليب المتبعة فيها، إلى حد كبير، تلك المتبعة في المحاكم. ففي الدانمرك مثلاً لا توجد محكمة إدارية خاصة. وتضطلع مكاتب تلقي الشكاوى المنشأة بقرار من البرلمان بنفس المهام تقريباً التي تضطلع بها أعلى محكمة إدارية في بعض البلدان الأوروبية الأخرى.

ويحتل المكتب الدانمركي لتلقي الشكاوى (The Danish Ombudsman) موقعاً وسطاً بين البرلمان الدانمركي، وجهاز الخدمة المدنية أو الوزراء، والمواطنين. وتشمل سلطاته القانونية ضمان الممارسة "الصحيحة" للسلطات الإدارية. وعقب كل انتخابات برلمانية يختار البرلمان الجديد مكتب تلقي الشكاوى، ليتولى بالنيابة عنه الرقابة على

(١) Ibid., P.126

تصرفات الحكومة. وعلى المكتب أن يطلع البرلمان على ما يطرأ من مستجدات، في شكل تقرير سنوي، فضلاً عن التقارير المتصلة بحالات معينة يجد فيها المكتب أخطاءً أو قصوراً على وجه كبير من الأهمية.

ويتمتع المكتب بالاستقلال عن البرلمان، فهو الذي يقرر ما إذا كانت الشكاوى التي يتلقاها يتم التحقيق فيها أم لا، كما يختص بتعيين وفصل العاملين به، لكن تظل سلطته الحقيقية تتبع من علاقته بالبرلمان الذي عينه، وأولاه ثقته، كما يعتمد نجاحه على مساندة البرلمان له.

النموذج المشابه للنيابة أو جهاز الرقابة الإدارية

يوجد هذا النموذج في السويد وفنلندا، وقد ابتكرته السويد قبل أن تصبح دساتير القرن التاسع عشر - التي تضمنت مبدأ الفصل بين السلطات - جزءاً أساسياً من القواعد الدستورية في البلدان الغربية. وإذا أخذنا "المؤسسة السويدية لتلقي الشكاوى" Parliamentary, Ombudsman Institution؛ Swedish- مثلًا. سنجد أنها تأسست بموجب الدستور السويدي كآلية من آليات الرقابة البرلمانية وتتمثل مهمتها الأساسية في ممارسة الإشراف القانوني على الأجهزة الحكومية المركزية والمحلية (بما فيها المحاكم) والعاملين بها. ويقع على عاتقها في المقام الأول التأكد من أداء الوظائف الإدارية وفقاً للقوانين وغيرها من التشريعات، وبإمكانها أن تدلي بآراء انتقادية (غير ملزمة) وأن تقترح إدخال تعديلات على أنظمة العمل الحكومية، كما يحق لها أيضاً أن تبادر باتخاذ إجراءات قانونية ضد

مسؤولين حكوميين بسبب جرائم جنائية ارتكبوها أثناء ممارسة واجباتهم الرسمية. ومع ذلك لا تتمتع المؤسسة بسلطة تمكنها من تغيير الأحكام التي تصدرها المحاكم أو غيرها من القرارات.

وتضم المؤسسة السويدية لتلقي الشكاوى أربعة مكاتب يشرف كل منها على مجال محدد بواسطة البرلمان السويدي بناء على اقتراح من لجنة الدستور، ويُعين مسئولو مؤسسة تلقي الشكاوى لمدة أربع سنوات، ويمكن أن يعاد اختيارهم مرة أخرى.

نموذج الوساطة

لا يختلف هذا النموذج كثيراً عن النموذجين السابقين من حيث الاختصاصات الرسمية، ولكنه يختلف عنهما في الأسلوب الذي تتبعه المؤسسات. ففي النموذج المشابه للمحكمة، وكذلك المشابه للنيابة (إلى حد ما) يوضح مكتب الشكاوى عادة الأسس القانونية ذات الصلة التي يستند إليها في تحقيق شكاواه، ويعلن بطريقة رسمية عن الكيفية التي يرى أن على الحكومة أن تتصرف بها حيال قضية ما، فضلاً عن كيفية حلها. لكن بخلاف ذلك يكون الوسيط أقل تقيداً بالأسس القانونية الصارمة، كما يكون أكثر ميلاً إلى المبادئ العامة للعدل والسلوك الإداري الجيد. ويستطيع أن يغلق القضية عن طريق الوصول إلى شكل من أشكال التسوية بين الأطراف المعنية (المواطن والحكومة).

وإن كان بعض الباحثين لا يجدون فارقاً كبيراً بين هذا النموذج ونموذج مؤسسة تلقي الشكاوى المشابه للمحكمة، حيث يظهر الأخير أيضاً مرونة في محاولات إيجاد حل قائم على "التسوية" بين الأطراف

المعنية قبل أن يتخذ الموضوع شكل تحقيق أقرب إلى التحقيقات الرسمية يهدف إلى الوصول إلى رأى ذي طبيعة قانونية صارمة. ويوجد نموذج الوساطة في فرنسا والمملكة المتحدة، وإذا ما أخذنا "الوسيط في الجمهورية الفرنسية" "Mediateur de la Republique" مثلاً، نجد أنه يتدخل في النزاعات التي تنشأ بين الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين، وبين السلطات القانونية أو أجهزة الخدمة العامة، أو الأجهزة المحلية في حالات سوء الإدارة أو القرارات الجائرة، أو في حالات رفض تنفيذ قرارات صادرة عن محاكم.

ولا يعد الوسيط قاضياً أو محكماً، لأنه لا يستطيع أن يفرض قرارات على السلطة العامة، أو يتدخل في دعوى قضائية، أو يبطل حكم محكمة، ومع ذلك يمكنه أن يقدم توصيات إلى الجهاز المعني من أجل التفاوض للوصول إلى تسوية، حتى بعد أن يرفع الأمر إلى محكمة، وبإمكان أصحاب الشكاوى، إذا رغبوا، أن يرفعوا الأمر إلى المحكمة إذا أثار النزاع نقطة قانونية.

وينبغي قبل رفع شكوى إلى "الوسيط" أن يطرح الأمر أولاً على السلطة العامة المعنية بالشكوى، وفي حالة استمرار الخلاف مع هذه السلطة العامة، واندرج الشكوى في اختصاص "الوسيط" ينبغي أن تقدم الشكوى عن طريق عضو في البرلمان أو مجلس الشيوخ، يختاره صاحب الشكوى بحرية، وعندما يتبين للوسيط أن الشكوى لها أساس من الصحة، عليه أن يسعى إلى إيجاد حل عادل لها بالاتصال بالجهات المسؤولة، وأن يقترح حلاً للمشكلة، وإذا لم يحظ برد مرض فبإمكانه أن يقدم توصيات يمكن نشرها فيما بعد لا سيما في تقريره

السنوي الذي يقدمه إلى رئيس الجمهورية والبرلمان. وإذا ثبت للوسيط أثناء التحقيق أن نصاً أو إجراءً إدارياً لم يعد متمشياً مع تطور المجتمع، فبوسعه تقديم اقتراح بتعديله إلى الجهة العامة. وبهذه الطريقة يستطيع أن يساعد على منع نشوء نزاعات جديدة.

(٤) نموذج المؤسسات المتخصصة لتلقي الشكاوى

بدأ ظهور هذه المؤسسات في غرب أوروبا في ستينيات القرن العشرين، وتوجد الآن في أجزاء كثيرة من العالم، ويقتصر عملها على التعامل مع مجال أو نوع معين من الشكاوى، مثل مؤسسات تلقي شكاوى المستهلكين، أو الشكاوى الخاصة بالمساواة في الحقوق، أو تلك المتعلقة بالأطفال. ويمكن لكل من الهيئة التشريعية والتنفيذية أن تعين هذه المؤسسات. وهناك مؤسسات أخرى لا تتعامل فقط مع الأجهزة العامة، ولكن أيضاً مع الشكاوى المتعلقة بأمر خاص، ومنها كذلك مؤسسات لا تبحث الشكاوى الفردية، ولكن تأخذ الحالات الفردية كأساس لإبداء وجهات نظرها وإصدار توصيات واقتراحات عامة لتغيير التشريعات والممارسات الإدارية .. الخ.

وتعد "المؤسسة السويدية لتلقي الشكاوى المتعلقة بالأطفال" The Swedish Children's Ombudsman "أحد الأمثلة المهمة لهذا النموذج، وقد تأسست بموجب قانون برلماني عام ١٩٩٣، وهي عبارة عن جهاز مستقل غير سياسي، وإن كانت تتبع من الناحيتين الإدارية والمالية البحتة وزارة الصحة والشؤون الاجتماعية، وتتولى الحكومة تعيين مسؤولي تلك المؤسسة كل ست سنوات.

ويغطي نطاق مسؤولية المؤسسة كل الموضوعات المتعلقة بالأطفال والشباب، ويرتكز أساس عملها على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، ومن ثم يندرج في اختصاصها كل ما يتعلق بنطاق الاتفاقية، لكن لها أيضا أن تتعامل في مسائل تقع خارج نطاق الاتفاقية إذا كانت تشمل الحقوق ومجالات الاهتمام التي تراقبها المؤسسة.

وتعمل المؤسسة السويدية لتلقي الشكاوى المتعلقة بالأطفال على مستوى إستراتيجي، مما يعنى أنها تراقب تطبيق الاتفاقية على كل الأطفال السويديين بوصفهم مجموعة واحدة ، وتقدم توصيات حول إدخال تغييرات في التشريعات بهدف إحداث توافق أكبر بين القانون السويدي والاتفاقية، ولا تشرف المؤسسة على الأجهزة الأخرى أو تتدخل في الحالات الفردية ومع ذلك تستطيع أن تأخذ حالة فردية كنقطة بداية لتفسير الاتفاقية حتى تبرز بشكل أكبر المبادئ التي يمكن أن تشكل أساساً لوجهات النظر والتوصيات والاقتراحات الرامية إلى التغيير. وتقدم المؤسسة النصائح القانونية والمعلومات، كما تعمل بصفة استشارية في عملية صياغة التشريعات التي تشمل الأطفال والشباب.

(٥) النموذج المختلط الذي يجمع بين تلقي الشكاوى الإدارية وشكاوى

حقوق الإنسان

ظهر هذا النموذج خلال العقدين الأخيرين في البلدان التي كانت تمر بمرحلة انتقالية في مناطق أمريكا اللاتينية، ووسط وشرق أوروبا وأفريقيا، ومنطقة آسيا والباسفيك في سياق توجه هذه الدول لتعزيز

الإصلاحات الديمقراطية والحكم الرشيد، وكان من بين السبل التي سلكتها للوصول إلى هذا الهدف وضع نموذج لمؤسسات تلقي الشكاوى تمنح فيه تلك المؤسسات في الغالب تفويضاً صريحاً لحماية حقوق الإنسان.

ويتعارض هذا التوجه مع وضع المؤسسات الأكثر رسوخاً والتي يقتصر إطارها التشريعي غالباً على ذكر صريح للسلوك الإداري فحسب، في حين كان ينظر لموضوعات حقوق الإنسان بوصفها خارج اختصاصها، ومع ذلك أدرك عدد متزايد من المؤسسات التقليدية لتلقي الشكاوى أن موضوعات حقوق الإنسان تظهر أثناء التحقيقات، وأن هذه الموضوعات يمكن تأويلها في معظم الأحيان بوصفها تقع في اختصاصها وأن لقواعد حقوق الإنسان صلة وثيقة بحل هذه الموضوعات. وقد تأسست العديد من هذه المؤسسات استناداً إلى مبادئ باريس وتمشياً معها.

الخلاصة:

تعكس الخبرة الدولية لمؤسسات تلقي الشكاوى (ombudsman) قدراً كبيراً من التنوع في نمط التأسيس، والولاية، وصلاحيات هذه المنظمات وأشكالها التنظيمية، لا ترتبط فحسب بمستوى التطور القانوني - السياسي، والإداري في الدول المختلفة، ولكن أيضاً بالتفضيلات الوطنية تجاه كيفية نهوض هذه المؤسسات بالدور المرغوب منها وخبراتها العملية في الإشراف والرقابة، ورفع المظالم وصور الاحجافات الأخرى، والمحافظة على ثقة

الشعب في النظام الإداري للدولة، لكن لا يحجب هذا التنوع الشديد المبادئ الرئيسية التي تركز عليها هذه المؤسسات.

وأول هذه المبادئ هو استقلالية هذه المؤسسات، وهناك إجماع على اعتبار استقلالية هذه المؤسسات الركيزة الأساسية، بما في ذلك عدم فرض قيود على عمل المؤسسة، وتمتعها بميزانية مستقلة، وأن يكون لها الحق في التحقيق في القضايا التي تقرر نظرها، وتوافر ضمانات تحول دون عزل المسئول عن منصبه حتى نهاية فترة ولايته. ولا يعني هذا الاستقلال، استقلالاً عن السلطة التنفيذية والسلطة القضائية بل وعن البرلمان كذلك. على نحن ما تعكس التجربة السويدية التي لا تتيح للبرلمان إعطاء المحامي العام البرلماني تعليمات محددة عن عمله على الرغم من أن البرلمان هو الذي ينتخبه ويعينه حيث لا يعتبر جزءاً منه.

ورغم أن الخبرة الدولية توضح كذلك تمايز مجال عمل مؤسسات تلقي الشكاوى عن المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وتركيز ولاية هذه المؤسسات على الشق الإداري في علاقة المواطنين بالدولة، يظل هناك ميداناً مشتركاً لعمل كلا هذين النمطين من المؤسسات يصعب فصله مثل مكافحة التمييز، أو مدى التزام المؤسسات العقابية في تطبيق قوانين ولوائح السجون. كما تتعدد أشكال ولاية هذه المؤسسات، فهناك مؤسسات تملك ولاية مركزية شاملة، وهناك مؤسسات تملك ولايات متخصصة في قضايا مثل منع التمييز، أو رعاية الأطفال إلخ.. وتجمع كثير من البلدان بين هذه النماذج.

ورغم تباين الصلاحيات الموكلة إلى هذه المؤسسات، تشير الخبرة الدولية إلى أنها تملك صلاحيات النظر في الشكاوى والتحقيق فيها، وحقها في الحصول على المعلومات، وإلزام مؤسسات الدولة في إتاحة هذه المعلومات

لها، وحقها في استدعاء الشهود، ولا يحول الطابع غير الإلزامي لقراراتها من وجود صلاحيات تمثل وسائل ضغط لإلزام الحكومة بتصحيح الأخطاء من بينها رفع تقارير إلى رئيس الحكومة، وبعضها يملك رفع دعوى قضائية على الموظف المخطئ. كما أن بعضها يملك حق المبادرة في العمل من أجل تصحيح التوجه العام لبعض الهيئات العمومية دون انتظار ورود شكاوى منها.

وتعطي تحليلات الخبرة الدولية لمؤسسات تلقي الشكاوى اهتماماً كبيراً لكفاءة مؤسسة تلقي الشكاوى وأسلوب إدارتها للشكاوى، فتنظيم وإدارة المؤسسة لا يخضع للتشريعات القانونية فحسب، وإنما يتأثر كذلك بسيكلوجية المجتمع والتقاليد الإدارية والتفكير الإداري. وقد أصبحت مؤسسة تلقي الشكاوى وموظفيها جزءاً لا يتجزأ من التفكير النموذجي للعديد من هذه المؤسسات ولا سيما مكاتب المحامين العموم بدول الكومنولث التي قامت بتبني الأفكار الجديدة، وأصدرت مجموعة من القيم والخطط الاستراتيجية لطريقة عملها. وترتكز عملية التطوير على عاملين هما مدى القدرة على قياس جودة عمل المحامي العام بطريقة مباشرة، ووضع أولويات واضحة في عملية التخطيط الاستراتيجي لتتيح للمحامي العام أن يتحول من التصرف بطريقة "رجعية" أي بعد وقوع الحدث، إلى التصرف بطريقة "مرتبعة"، أي يتوقع الحدث ويتصرف على أساسه، وهو ما يتيح للمحامي العام والعاملين معه تركيزاً أكبر في تأدية مهامهم.

* * *

واقع مكاتب تلقي الشكاوى في العالم العربي

تزخر البلدان العربية بأنماط عديدة من مكاتب تلقي الشكاوى في إطار الهياكل الحكومية واللجان البرلمانية، ولجان حقوق الإنسان المتخصصة، لكن يصعب تصنيفها كمؤسسات لتلقي الشكاوى "أمبودزمان" وفقاً للمعايير والصلاحيات السابق تناولها. وتندرج أربعة نماذج منها فحسب في إطار هذا المفهوم. ويضم النموذج الأول، النموذج التقليدي لمكاتب الأمبودزمان، وتتمثل في مؤسسة "الموفق الإداري" في تونس، وديوان المظالم في المغرب ووسيط الجمهورية في كل من موريتانيا وجيبوتي والهيئة العامة للحسبة في السودان، وقدمت الحكومة الأردنية مشروع قانون للبرلمان لإنشاء "ديوان مظالم"^(١) كما أعدت لجنة خاصة في لبنان مشروع بقانون "وسيط الجمهورية" إلى مجلس الوزراء في ٦ نوفمبر/تشرين ثان ٢٠٠٣.

ويجمع النموذج الثاني بين اختصاصات مؤسسات تلقي الشكاوى (الأمبودزمان) والمؤسسات الوطنية، ويشمل الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، واللجنة الوطنية الاستشارية لترقية حقوق الإنسان وحمايتها في الجزائر.

ويشمل النموذج الثالث مكاتب الشكاوى في المؤسسات الوطنية العربية المستقلة لحقوق الإنسان، وهي مكاتب الشكاوى في المجلس القومي لحقوق الإنسان (مصر)، والمركز الوطني لحقوق الإنسان (الأردن)، واللجنة الوطنية لحقوق الإنسان (قطر)، وتتداخل اختصاصاتها في بعض المجالات مع اختصاصات مؤسسات الأمبودزمان، لكن تظل في كل الأحوال ولاياتها أوسع، وإجراءاتها أقل تحديداً.

(١) عطف رضوان، عقبات دستورية متوقعة أمام ديوان المظالم، عمان ٢٠٠٧/٢/١ على موقع عمان نت.

أما النموذج الرابع فهو مكاتب الشكاوى في المجالس المتخصصة مثل مكتب الشكاوى في المجلس القومي للمرأة (مصر).

أولاً : ملاسقات المتيفيق والميسلجى ١- الموفق الإداري (تونس)

أنشئت مهمة الموفق الإداري بموجب أمر مؤرخ في ١٠ ديسمبر ١٩٩٢، وتم توسيع هذه المهمة بمقتضى القانون في ٣ مايو ١٩٩٣، أحدث مؤسسة عمومية أطلق عليها اسم "مصالح الموفق الإداري"^(١). وتتمثل مهمة الموفق الإداري في النظر في الشكاوى الفردية الصادرة عن الأشخاص الماديين والمتعلقة بالمسائل الإدارية التي تخصهم، والتي ترجع بالنظر لمصالح الدولة والجماعات العمومية المحلية، والمؤسسات العمومية ذات الصلة الإدارية، والمنشآت العمومية وغيرها من الهياكل المكلفة بمهمة تسيير مرفق عمومي. كما ينظر الموفق الإداري في الشكاوى الصادرة عن الذوات المعنوية المتعلقة بالمسائل الإدارية التي تخصها على أن تقدم الشكاوى من قبل شخص مادي وله مصلحة مباشرة. وللموفق الإداري مجال اختصاص رحب لا يستثنى منه إلا النزاعات التي قد تطرأ بين الهياكل المكلفة بمهمة تسيير مرفق عمومي وأعوانها فيما يتعلق بحياتهم المهنية، ويرفع هذا الاستثناء بعد الانقطاع عن الوظيفة أو في صورة عدم تنفيذ حكم قضائي.

(١) تونس موقع رئاسة الجمهورية.

www.carthage.tn/ar/index.php=com_content&lask=view&id=68&itemid=131

ولا يجوز للموفق الإداري أن يتدخل في القضايا المنظورة أمام المحاكم ولا أن يعيد النظر في حكم قضائي. وتيسيراً لمهمة الموفق الإداري وضمان نجاعتها، أوجب القانون على الوزراء وكل السلطات الإدارية أن يأذنوا للأعوان الخاضعين لسلطتهم بالرد على أسئلة الموفق الإداري وعلى استدعاءاته عند الاقتضاء وأن يأذنوا لهيئات الرقابة بالقيام، في حدود مشمولاتهم، بالتحقيقات والأبحاث التي يطلبها الموفق الإداري.

ويحرص الموفق الإداري لهذا الغرض، على تطبيق القوانين والتراتيب الجاري العمل بها، وبإمكانه طالما أن الشكوى قائمة على سند وجيه، أن يرفع كل التوصيات اللازمة لفض النزاع إلى الجهة المعنية. وقد أنتخبت تونس رئيساً للمنظمة الإفريقية للموفقين، كما ترأس المجموعة الأفريقية في مجلس المعهد الدولي للموفقين.

ويصدر الموفق الإداري تقريراً سنوياً، وقد تناولت التقارير الأولى لنشاط الموفق الإداري (١٩٩٣ - ١٩٩٦) دور الموفق الإداري ومجال اختصاصه وصلاحياته، وموقعه بين هياكل الإصلاح الإداري وهيئات حماية حقوق الإنسان في تونس، لكن اعتباراً من تقريره الخامس اعتمد الموفق الإداري محاور أساسية تسير الحدث الوطني سواء كان سياسياً أو اقتصادياً، انطلاقاً من حجم العرائض المطروحة عليه. فركز التقرير الخامس الذي يغطي نشاط العام (١٩٩٧) على "دور الموفق الإداري في حماية الحقوق المتصلة بالبيئة"، وركز التقرير السادس (١٩٩٨) على مساهمة الموفق الإداري في توطيد الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للمواطن، وركز التقرير السابع (١٩٩٩) على مساهمة الموفق الإداري في تأهيل البلديات ومواكبه

الإدارة لمستلزمات التنمية والإصلاح الإداري، وركز التقرير الثامن (٢٠٠٠) على "مساهمة الموفق الإداري في تجسيم انخراط الإدارة في مسيرة العصر"، وركز التقرير التاسع (٢٠٠١) على "مساهمة الموفق الإداري في كسب رهان التنمية" وركز التقرير العاشر (٢٠٠٢) على مساهمة الموفق الإداري في تحسين المصالحة بين الإدارة والمواطن". وركز التقرير الحادي عشر (٢٠٠٣) على "مساهمة الموفق الإداري في تكريس ثقافة الجودة" وركز التقرير الثاني عشر (٢٠٠٤) على دور الموفق الإداري في إرساء إدارة عصرية تخدم المواطن وتستجيب لمتطلبات العمل التنموي"^(٨).

وقد قدمت السيدة أليفة فاروق التي تشغل هذا المنصب أحدث تقرير سنوي في ٢٢ يونيو/حزيران ٢٠٠٧ بعنوان "مساهمة الموفق الإداري في تعزيز التنمية الإدارية والانخراط في الحداثة".

وطبقاً للمصادر الرسمية التونسية يبرز التقرير التطور المطرد في نسبة ردود الإدارة على تدخلات الموفق الإداري، والدور المهم الذي يضطلع به الممثلون الجهويون للموفق في هذا المجال. ويرصد تقرير لصحيفة الصباح على شبكة الإنترنت^(١) أهم المؤشرات الواردة في هذا التقرير، ومعطيات إضافية حول الملفات الواردة والمدونة من قبل هذه المؤسسة، ونسب الاستجابة من الأطراف الإدارية، ونوعية المواقف وتوزيعها حسب القطاعات، كما سلط التقرير الضوء على نشاط المصالح الجهوية للموفق، ونشاطه الخارجي ومشاركته في التنظيمات الإفريقية والأوروبية والعربية ويوضح ما يلي :

(١) رئاسة الجمهورية الموفق الإداري بالجمهورية التونسية، ٢/١١/٢٠٠٥، تونس ص ٨ - ١٠.

(١) صحيفة الصباح، النسخة الإلكترونية

- تشير المؤشرات المسجلة إلى تقلص عدد العرائض الواردة إلى مصالح الموفق عام ٢٠٠٦ مقابل ارتفاع فاق كل المستويات السابقة في نسبة الردود على المساعي التوفيقية

- على المستوى المركزي استقبلت مصالح الموفق الإداري ٥٢١٧ زائراً، وبلغت الملفات المفتوحة والمدروسة ١٩٨٨ ملفاً منها ٣٩ ملفاً مرحلة من السنة السابقة، فيما استقر عدد الملفات عام ٢٠٠٥ في حدود ١٩٨٥ ملفاً كما تلقى ٧٣٥٠ اتصالاً من الراغبين في الحصول على إرشادات أو ممن تم توجيههم مباشرة إلى الجهات المعنية لتسوية وضعياتهم ثم تسجيلهم. وقد سجلت نسبة الرد على مساعي الموفق من قبل الأطراف الإدارية أعلى نسبة، كما سجلت استجابة الإدارة لتوصيات الموفق أعلى نسبة تسجيل في تاريخ هذه المؤسسة.

- وعلى الصعيد الجهوي، استقبلت المصالح الجهوية ٢٧٢٦ زائراً فتح بشأنهم ١٢٤٢ ملفاً تخص ٢٤٣٢ عارضاً، وبلغت نسبة الرد على تدخلات الممثلين الجهويين من قبل الإدارات العمومية ٢٢,٨٥ %، وبلغ المعدل العام لنسبة الاستجابة ٢٤,٥٤ % بتفاوت بين الممثلين الجهويين، وقد بلغت هذه النسبة في قفصة ٨٠,٧٦ %، وفي صفاقص ٣٩,٥٧ %، وفي الكاف ١٧,٥٥ %، وفي سوسة ٤٧ %.

- وبالنسبة لتوزيع العرائض المدروسة حسب القطاعات، فقد جاءت المعاملات الإدارية في المرتبة الأولى بعدد ٦٣٢ ملفاً بنسبة ٧٩,٣١ % من مجموع العرائض مقابل ٧٦٣ عريضة سنة ٢٠٠٥، وتمت الاستجابة بنسبة تزيد على ٧٤ % من قبل الإدارة، وبررت الإدارة موقفها فيما يتعلق بعدد (١٢٦) عريضة، وظلت (٧) ملفات فقط في المتابعة لدى الإدارة العمومية.

- واحتلت العرائض المتعلقة بقطاع التغطية الاجتماعية المرتبة الثانية باستقطابها ٢٢٣ ملفاً بما يوازي ٢٢,١١ % من مجموع العرائض، استجابت خلالها إدارة الصناديق الاجتماعية لتوصيات الموفق الإداري بنسبة ٨١%، ولم يبق في المتابعة سوى ملف واحد.
- واحتلت العرائض المتعلقة "بالتهيئة الترابية والتعمير" المرتبة الثالثة بعدد (٢١٤) ملفاً مقابل ١٩٨ ملفاً في سنة ٢٠٠٥، وبلغت نسبة استجابة الإدارة في هذا المجال ٣٥,٦٣%، وظل ملف واحد في المتابعة.
- واحتلت العرائض المتعلقة بالنشاط الاقتصادي المرتبة الرابعة بعدد (١٨٢) ملفاً، وتمت الاستجابة لتوصيات الموفق الإداري بنسبة ٦٢,٥٩%، وبقي ملفان عالقان.
- أما المجال الخامس الذي استهدفته العرائض فيتعلق بالمسائل العقارية بعدد (١٣٧) ملفاً. وتمت الاستجابة من جهة الإدارة بنسبة تفوق ٦٦%، ولم يبق في المتابعة سوى ملف واحد.
- وعلى صعيد آخر شكلت ملفات طلب بطاقات علاج مجاني، ومنح قروض جامعية أبرز العرائض في مجال المسائل الاجتماعية التي تتدرج ضمن مشمولات الموفق الإداري. وبلغ عددها ٢٣ عريضة مقابل ١٨ عريضة عام ٢٠٠٥.
- أما توزيع العرائض حسب الهياكل الإدارية فيظهر أن الوزارات جاءت في المرتبة الأولى بعدد ٨٩٠ عريضة مقابل ٩٣٩ عريضة سنة ٢٠٠٥، وقد تمت دراستها، واستبعد نصفها تقريباً لافتقادها للسند الوجيه، وفاقته نسبة الاستجابة ٧١% ولم يبق قيد المتابعة سوى سبع ملفات.

وجاء في المرتبة الثانية المؤسسات العمومية بعدد ٤٥٠ عريضة، تعلق ٢٠٠ عريضة منها بالصناديق الاجتماعية التي استجابت لتوصيات الموفق بنسبة تزيد على ٨٧%، وتوزعت بقية الملفات على البنوك وشركات التأمين والمرافق العمومية الأساسية والمؤسسات السكنية بتفاوت في عدد الملفات.

- استهدفت عرائض المواطنين أيضاً البلديات، وبلغ عددها (٢٣٩) عريضة توجه النصيب الأكبر منها إلى بلديات ولاية تونس بعدد (١١٢) عريضة، تليها بلديات ولاية نابل بعدد (٣٥) عريضة، ثم بلديات بن عروس، بعدد ٣٢ عريضة، وتوزعت بقية العرائض على باقي البلديات. وقد بلغت نسبة استجابة البلديات أكثر من ٦٤% .

- وفي المرتبة الرابعة جاءت الولايات كهيكل إداري معني بالعرائض، وبلغ عددها (٢٢٦) عريضة تصدرتها ولاية تونس وبنزرت، تليها ولاية نابل ثم ولاية سليانة. وسجلت نسبة الاستجابة على هذا المستوى أكثر من ٧٣%.

٢- ديوان المظالم (المغرب)

تأسس ديوان المظالم في المغرب بموجب الظهير رقم ١/١٠١/٢ المنظم لمؤسسة ديوان المظالم، والصادر بتاريخ ١٠/١٠/٢٠٠١، ويقع الظهير

في ديباجة و١٧ مادة. ^(١) وتوضح الديباجة الأسباب الموجبة لإنشاء المؤسسة في ثلاثة محاور كبرى وهي: إحقاق الحقوق ورفع المظالم، وتدعيم أعمال المؤسسات ذات الصلة والتي حددها بتكامل المهام التي يقوم بها الجهاز القضائي، ودعم الدور الذي يقوم به المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، وإيجاد محاور متدخل لدى المصالح الحكومية من خلال اتصال مباشر بمصالح الوزير الأول وأعضاء الحكومة من خلال مندوبين معينين لديها، وعند الاقتضاء من خلال مندوبين بمراكز الجهات، ويتولون معالجة ما يعترض بعض المواطنين من صعوبات خاصة في علاقاتهم بالإدارات.

وبناء على هذه الأسباب الموجبة حدد الظهير المنشئ لديوان المظالم طبيعته "كمؤسسة مكلفة بتنمية التواصل بين كل المواطنين، أفراداً أو جماعات، وبين الإدارات أو أي هيئة تمارس صلاحيات السلطة العمومية، ويحثها على الالتزام بضوابط سيادة القانون والإنصاف" وطبقاً للمادة الثانية من الظهير، يُعين الملك، بظهير، والياً للمظالم، لمدة ست سنوات قابلة للتجديد، ويعهد إليه بممارسة الاختصاصات المسندة لديوان المظالم.

أما الاختصاصات فتشمل الآتي :

- النظر في شكايات وتظلمات المواطنين الذي يعتبرون أنفسهم ضحايا أي قرار أو عمل يتنافى مع مبادئ سيادة القانون والإنصاف صدر عن إدارات الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية، أو أي هيئة عُهد إليها بصلاحيات السلطة العمومية.

(١) انظر نص الظهير في موقع ديوان المظالم على شبكة الانترنت.

http://www.diwan-almadhali/ma/arab/index.php?id-page=52&id_sous_page=0

- كما يختص بما يحال إليه من طرف رئيس المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان في نطاق اختصاصاته، ويحيل إليه بدوره الشكايات والتظلمات المتعلقة بخروق حقوق الإنسان.

- يستبعد الظهير من اختصاص والي المظالم (م ٦) الشكايات المتعلقة بالقضايا التي يرجع البت فيها للقضاء، والتظلمات الرامية إلى معالجة حكم قضائي نهائي، والملمات المتعلقة بقضايا من اختصاص البرلمان، والقضايا التي تدخل في اختصاص المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، والقضايا التي لم يقم صاحب التظلم في شأنها بأي مساع رسمية أو التماس للعفو، ولم يستنفذ كافة الطعون القانونية لاسترجاع حقوقه المهضومة.

وإن كان الظهير قد أتاح لوالي المظالم حتى في هذه الحالات أن يبحث مع الأطراف المعنية بطلب منها، عن الحلول الكفيلة بإيجاد تسوية عاجلة ومنصفة للخلاف، كما أتاح له أن يرفع تقريراً للوزير الأول إذا اتضح له تمادي جهة معنية في الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي نهائي.

وبخصوص إجراءات التظلمات والشكايات فهي توجه إلى والي المظالم أو مندوبيه الوزاريين والجهويين بصفة مباشرة من طرف المتضرر، أو بواسطة من ينيبه عنه في هذا الشأن، ويشترط لقبول التظلمات والشكايات أن تكون مكتوبة ومبررة، وموقعة من صاحب الملتمس شخصياً، كما يجب أن توضح ما قام به المتظلم من مساع لاسترجاع حقوقه لدى السلطة التي يتظلم منها. وإذا تعذر تقديم شكاية مكتوبة فإن للمتظلم أن يقدم شكواه شفاهة مدعومة بالحجج والوثائق المبررة لها. ويتم تسجيل الشكوى وتدوينها من قبل مندوب والي المظالم ولا يقطع، أو يوقف اللجوء إلى والي المظالم آجال التقادم المنصوص عليها في القانون .

ويقوم والي المظالم، بالتحريات اللازمة للتأكد من حقيقة الأفعال التي بلغت إلى علمه، والوقوف على مدى خطورة الحيف الذي تعرضت له حقوق صاحب التظلم، وكذا التكيف الذي يقتضيه، كما يستفسر من السلطات المعنية حول الأفعال موضوع التظلم. ويتعين على رؤساء الإدارات وغيرها من المؤسسات العمومية التي تعرض عليها قضايا من قبل والي المظالم أو مندوبيه تقديم الدعم لهم لتمكينهم من الإحاطة بكافة جوانب النزاع وتيسير مهمتهم في التحريات. كما يجوز لوالي المظالم أو لمندوبيه الحصول على الوثائق المتعلقة بالتظلم موضوع التحقيق إلا تلك المعتبرة من أسرار الدولة.

كما يقوم الي المظالم بكل مساعي الوساطة - خاصة التوفيقية - التي يرى أن من شأنها أن ترفع ما ثبت لديه من حيف، وذلك بالاستناد إلى سيادة القانون والإنصاف. ويوجه اقتراحاته وتوصياته وملاحظاته إلى الجهة المعنية. وعلى الإدارة أو المؤسسة المعنية أن تقوم داخل أجل محدد بالمبادرات والإجراءات اللازمة لتسوية ما أحيل إليها من قضايا، وأن تحيط والي المظالم أو مندوبيه علماً وكتابةً بالنتائج التي توصلت إليها، وعلى والي المظالم أو مندوبيه، بدورهم تبليغ المتظلم كتابةً بمآل تظلمه.

ويرفع والي المظالم إلى الملك تقريراً سنوياً عن حصيلة أعماله، ينشر كلياً أو جزئياً بأمر ملكي، كما يقدم للوزير الأول توصيات عامة بشأن التدابير الكفيلة بإحقاق الحق بخصوص التظلمات المرفوعة إليه، كما يقدم له اقتراحات بشأن التدابير الكفيلة بتحسين فعالية الإدارات التي تصدر بشأنها شكايات، وتصحيح الاختلالات والنقائص التي تعترى سير المرافق التابعة لها، وإصلاح القوانين المنظمة لها، ويطلع الوزير الأول - عند الاقتضاء - على امتناع الإدارات المعنية عن الاستجابة لتوصياته.

ويعرض والي المظالم نظاماً داخلياً للملك للمصادقة عليه يحدد الهيكلية الإدارية والمالية لديوان المظالم، والاختصاصات والتفويض المخول للمندوبين الوزاريين والجهويين، ومسطرة وشروط تقديم التظلمات والشكايات والبت فيها^(١).

- تدخل الاعتمادات المخصصة لتسيير وتجهيز ديوان المظالم ضمن ميزانية البلاط الملكي، ويتولى والي المظالم مهمة الأمر بالصرف للاعتمادات المخصصة لديوان المظالم، وله أن يفوض أحد الموظفين مهمة الأمر بالصرف المساعد.

أما بخصوص الشكاوى التي نظرها ديوان المظالم، فالواقع أن الديوان لم يوفر معلومات كافية عنها على موقعه الإلكتروني، وغاية ما أتاحة موجز لتقرير رفعه والي المظالم إلى الملك محمد السادس عن عامي ٢٠٠٤، ٢٠٠٥^(١) ذكر أن التقرير، تعرض لما قامت به المؤسسة من أنشطة في ظل المرجعية القانونية التي توطر عملها، والتدابير المتخذة لإقامة البنيات التنظيمية للمؤسسة، والتجهيزات الأساسية والموارد البشرية. فيما تتناول القسم الثاني من التقرير حصيلة أنشطة المؤسسة بخصوص الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي عالجتها، والتقارير التي رفعها والي المظالم إلى الوزير الأول حول عدد من القضايا والمشاكل التي يعاني منها

(١) انظر أيضاً في عرض مهام واختصاصات والي المظالم : د. أحمد شوقي بنيوب، دليل حول المؤسسات والآليات الوطنية لحماية حقوق الإنسان ، منشورات مركز التوثيق والإعلام والتكوين في مجال حقوق الإنسان، الرباط ديسمبر ٢٠٠٢ ص ٣٧ - ٤٢.

(١) تقرير والي المظالم المرفوع إلى الملك محمد السادس عن حصيلة نشاط مؤسسة ديوان المظالم برسم سنتي ٢٠٠٤، ٢٠٠٥، مجلة ديوان المظالم عدد مزدوج ٤، ٥، ديسمبر ٢٠٠٦ ص ١١٧ و ١١٨.

المشتكون، مع اقتراح إجراءات لتسوية هذه القضايا والمشاكل، وتطوير أداء الجهاز الإداري وتبسيط المساطر.

وبالتوازي مع هذه المعطيات ركز التقرير - بناء على تحليل القضايا المعروضة على المؤسسة على ضرورة القيام بتحليل عميق للقضايا الواردة من قبل الجهات المختصة والسلطات العمومية المعنية، حتى يتسنى إيجاد الحلول الكفيلة بمساعدة المواطنين، دون التقييد بالإجراءات والمساطر الواجب اتباعها.

ونفس الأمر ينطبق على ظاهرة الترامي والاعتداء المادي على ملكيات بعض العقارات المملوكة للخوادم من قبل بعض الإدارات، دون التقيد بالمساطر القانونية، والضوابط المرعية في نزاع الملكية من أجل المنفعة العامة، بل إن عدداً من الحالات انتزعت فيها أراض من أصحابها لأكثر من عشرين سنة دون استغلال ودون تعويض أصحابها، ودون إعادتها إليهم، وهو عمل مخالف للقانون، ومتعارض مع مبادئ العدل والإنصاف.

ويشير موجز التقرير كذلك إلى أنه رغم المجهودات التي بذلها الوزير الأول بناء على التقارير الدورية التي رفعت إليه بشأن امتناع الإدارات عن تنفيذ بعض الأحكام القضائية، ونزع بعض الملكيات دون سلوك المساطر القانونية المرعية، فإن المؤسسة لم تلق التجاوب الكامل من قبل بعض الإدارات العمومية المعنية بشكايات عديدة، رغم عدالة مطالب أصحابها، وإصدار توصيات من قبل المؤسسة في شأنها، بقيت دون تنفيذ.

وعلى صعيد الآفاق المستقبلية تضمن التقرير محاور برنامج عمل المؤسسة على المدى القصير والمتوسط في مجال معالجة الشكايات، والتواصل والتكوين والتعاون، وورشات عمل سيتم إنجازها في إطار خطة

عمل للتعاون والتنسيق مع القطاعات الحكومية المعنية إلى جانب تقوية علاقات التعاون مع المؤسسات الوطنية والدولية ذات الاهتمام المشترك.

٣- وسيط الجمهورية (موريتانيا)

تأسس بموجب قانون رقم ٩٣-٢٧ في ٧ يوليو/تموز ١٩٩٣، وصدر في ٢٨ أغسطس ١٩٩٤ مرسوم رقم ٩٤-٨٢ بتنظيم وعمل المؤسسة^(١). ويمثل وسيط الجمهورية، وفقاً للقانون المنظم له، سلطة مستقلة لدى رئيس الجمهورية، ويتم تعيينه بمرسوم، ويستقبل شكاوى المواطنين المتعلقة بنزاعات غير مسواة في إطار علاقاتهم مع إدارات الدولة والجماعات العمومية والإقليمية والمؤسسات العمومية، وكل هيئة يناط بها مهام المرفق العمومي.

ويمكن لرئيس الجمهورية أن يطلب من وسيط الجمهورية رأيه بشأن النزاعات بين المواطنين والإدارة، ويجب إرسال هذا الرأي في ظرف ١٥ يوماً.

ويقدم وسيط الجمهورية لرئيس الجمهورية تقريراً سنوياً عن حصيلة نشاطه، ويجوز نشر هذا التقرير وتعميمه.

ويتبع وسيط الجمهورية ثلاثة مساعدين، يختص أحدهم بقضايا الإدارة المركزية، ويختص آخر بقضايا الإدارة الإقليمية والمجموعات المحلية، بينما يختص الثالث بالدراسات القانونية. كما يتبعه وكيل محاسب،

(١) انظر نص المرسوم والقانون بالملحق (ج) من هذا الكتاب، وقد وفره السيد وسيط الجمهورية في موريتانيا للشبكة الإقليمية لمكاتب الأمبودمان العربية.

مقرر من وزير المالية، يتولى تنفيذ الميزانية طبقاً للمعايير والإجراءات المعمول بها.

كما يستخدم الوسيط أسلاك تفتيش تابعة للإدارة للقيام بتحقيقات وتحريات كلما كان ذلك ضرورياً. ويجوز له أن يستدعي أخصائيين يعملون وقتاً جزئياً من خارج الإدارة في بعض القضايا، أو المسائل التي تتطلب تحقيقاً عالي المستوى.

وتتعارض وظيفة وسيط الجمهورية مع العضوية في الحكومة ومزاولة أي انتداب انتخابي وكذلك مع أي عمل حكومي أو خاص بصفة عامة.

إجراءات الشكاوى:

ويضع قانون وسيط الجمهورية في موريتانيا الشروط التالية لاستقبال

الشكاوى:

- ألا تقدم إليه شكاوى المواطنين مباشرة، بل تحال إليه من البرلمانين والعمد إذا كانت تدخل في اختصاصه، وتستحق في نظرهم تدخله.
- ويجوز للبرلمانين والعمد القيام من تلقاء أنفسهم بإنفاذ مسألة بعهدة وسيط الجمهورية تستحق في نظرهم تدخله.
- تكون الشكاوى فردية، وتقدم من شخص طبيعي، وفق الشروط السابقة، ويعتبر القانون الشكاوى المقدمة من شخص اعتباري فردية إذا كان للشخص الطبيعي الذي يقدمها مصلحة مباشرة في ذلك.
- يشترط القانون أن تسبق الشكاوى استنفاد كل أشكال الطعن الإداري لدى الإدارات المعنية. ولا توقف الشكاوى آجال الطعن أمام المحاكم المختصة

- لا يجوز لوسيط الجمهورية أن يتدخل في نزاع معروض على القضاء، ولا أن يطعن في صحة قرار قضائي، لكن يجوز له في حالة عدم تنفيذ قرار قضائي حائز على قوة الشيء المقضي به أن يأمر الهيئة المهتمة بالامتثال في الأجل المحدد، وإذا لم تنفذ ذلك الأمر يعد تقريراً خاصاً يرفع إلى رئيس الجمهورية.
- ويدرس وسيط الجمهورية الشكوى المقدمة إليه، وإذا بدا له أنها مبررة يقدم تقريراً مكتوباً يتضمن التوصيات التي من شأنها تسوية النزاع، كما له أن يتقدم باقتراحات حول تحسين سير العمل في الهيئة المعنية.
- ويلزم القانون الوزراء والسلطات العمومية بالمساهمة في تسهيل مهمة وسيط الجمهورية والسماح لوكلائهم بالرد على أسئلته وبالاستجابة - عند الاقتضاء - لاستدعاءاته، كما يلزم هيئات التفتيش الإدارية بالقيام - في إطار اختصاصها - بالمراجعات والتحريات التي يطلبها منها وسيط الجمهورية، كما يلزمها بالرد عليها أو إحالتها.
- ويجيز القانون لوسيط الجمهورية أن يطلب من الوزير المسئول ومن السلطة المختصة موافاته بأية وثيقة أو ملف يتعلق بالنزاع الذي يجري التحقيق بشأنه، "واستدعاء" ما يتعلق منها بسر من أسرار الدفاع الوطني أو الأمن الوطني أو السياسة الخارجية. وفي الوقت نفسه يلزمه القانون بالسهر على الترتيبات الخاصة بسر المهنة. ويعاقب القانون بالحبس (سنة أشهر) وبالغرامة كل شخص أمر أو ترك اسم وسيط الجمهورية يظهر في أي وثيقة للدعاية أو الإشهار مهما كانت طبيعتها.

وقد دعت الورشات الجهوية المعنية بالإصلاحات التي عقدت خلال فترة الحكم الانتقالي إلى مراجعة النصوص المنظمة لوظيفة وسيط الجمهورية لتمكين كل مواطن ومنظمة من الاتصال به^(٩).

!!

٤- وسيط الجمهورية (جيبوتي)

نظم مؤسسة وسيط الجمهورية في جيبوتي المرسوم الرئاسي رقم ٦٠١ - ٩٩ الصادر في ١٢ مايو ١٩٩٩ الخاص بوسيط الجمهورية، والقانون رقم ٥١ لسنة ١٩٩٩، والمرسوم رقم ١٤٩ لسنة ٢٠٠٠ المنظم للخدمات التي يقوم بها وسيط الجمهورية، والمرسوم رقم ١٥٠ لسنة ٢٠٠٠ بشأن الاعتمادات المالية لوسيط الجمهورية^(١٠).

ويحدد القانون "وسيط الجمهورية" كسلطة مستقلة تتلقى الشكاوى التي تخص علاقات الإدارة بالمواطنين، وسير العمل في الإدارات الحكومية والمؤسسات اللامركزية والمنشآت العامة وأي منظمة أخرى تقوم بعرض الخدمة العامة، ولا يأخذ الوسيط أية تعليمات من أي سلطة أخرى. ويعين وسيط الجمهورية بمرسوم من قبل رئيس الجمهورية لمدة ست سنوات، ويكفل له القانون عدة حصانات، فهو لا يترك وظيفته قبل انتهاء ولايته إلا في حالة وجود عائق يصادق عليه مجلس القضاء الأعلى، ولا

(١) إسلاموا ولد محمد ، مداخله في الورشات الجهوية والاستراتيجيات الرامية إلى بلوغ الأهداف الإنمائية للألفية.

www.forummauritania2015.mr/docforum/comA1posb.doc

(٢) تتوافر هذه النصوص باللغة الفرنسية على موقع <http://www.mediateur.dj/loi.htm>

ويتضمن الملحق (د) ترجمة غير رسمية لها بالعربية.

يجوز تتبعه أو تفتيشه أو القبض عليه أو حجزه أو محاكمته بخصوص الآراء التي يعبر عنها أو أي فعل يفعله أثناء ممارسته المهام الموكلة إليه.

ويختص الوسيط بالمهام التالية:

١ - مصالحة المواطنين مع الإدارة: إذ إن مهمته الأساسية هي فحص الشكاوى التي ترد إليه من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين الخاصة بتصرفات أو سير العمل في الإدارات العامة. فهو يحلل موضوع الخصومة ويقترح حلولاً. باختصار يحاول مصالحة الشاكي مع الإدارة.

٢ - تقديم توصيات: على أساس ما قام به من دراسة وتحقيق بالنسبة للشكاوى المقدمة إليه. إذ يستطيع "الوسيط" أن يقدم توصيات يوجهها إلى الإدارة المعنية أو الوزير المختص بالموضوع. وحين يتضح له أن تطبيق النصوص القانونية أو التنظيمية قد يؤدي إلى ظلم يستطيع أن يوصي الإدارة المختصة بكل الحلول التي تعمل على الوصول إلى حل عادل للموضوع.

٣ - في حالة ما إذا وجد أن بعض الطلبات سببها تقصير في لائحة أو عدم ملاءمة قانون يستطيع تقديم اقتراحات بتعديلات معينة وذلك للسلطات العامة.

إجراءات الشكاوى:

- توجه الشكاوى من خلال نائب أو عضو في المجالس الإقليمية أو البلدية، يقومون بتحويل الشكاوى لوسيط الجمهورية إذا وجدوها تدخل في اختصاصه وتقتضي تدخله.

- يجب أن يسبق تقديم الشكوى الإجراءات الضرورية في مواجهة الإدارات المعنية، ولا يؤثر ذلك على المواعيد المحددة للطعون أمام القضاء المختص.

- يستبعد القانون نظر الوسيط للشكاوى التي قد تحدث بين إدارات وهيئات الدولة والوكلاء التابعين لها. (وإن كان يستثنى من ذلك الوكلاء بعد انتهاء مدة خدمتهم) أو التدخل في أي مسائل منظورة أمام القضاء، أو إعادة بحث ما اتخذ فيه قرار قضائي، لكنه يستطيع، في حالة عدم تنفيذ قرار قضائي حائز على قوة الأمر المقضي به، أن يأمر الهيئة المعنية بالامتثال لهذا القرار في مدة يحددها، وإذا لم يتم التنفيذ يعد تقريراً خاصاً بخصوص عدم تنفيذ القرار ويقدمه إلى رئيس الجمهورية والمجلس الوطني وينشره في الجريدة الرسمية.

- وعندما يرى وسيط الجمهورية أن شكوى معينة تبدو مبررة، فإنه يضع جميع التوصيات التي يرى أنها تؤدي إلى تسوية النزاع، كما أن له أن يقدم اقتراحات تؤدي إلى تحسين أداء الكيان المعني. وإذا تبين له، بمناسبة شكوى قدمت له أن تطبيق الأحكام القانونية أو اللائحية قد يؤدي إلى ظلم، فإنه يستطيع أن يوصي الهيئة المعنية بالحل الذي يسمح بمراعاة تسوية عادلة للموضوع الوارد في الشكوى. ويفرض على السلطة المختصة كل الإجراءات التي تؤدي إلى علاج الوضع، ويقترح التعديلات التي يراها مناسبة بالنسبة للنصوص القانونية واللائحية.

- ويُخَطَر "وسيط الجمهورية" بنتيجة ما تدخل فيه، وفي حالة عدم تلقيه رداً مقنعاً في المدة التي حددها يستطيع أن يجعل توصياته علنية، وفي هذه الحالة تستطيع الهيئة المعنية الرد علناً، وأن تعلن أيضاً عن القرار الذي اتخذته في أعقاب المساعي التي اتخذها وسيط الجمهورية.

- ويلزم القانون هيئات الدولة المعنية بتسهيل مهمة وسيط الجمهورية بالسماح للمندوبين الواقعين تحت رئاستهم أن يردوا على أسئلته واستدعاءاته، كما يلزم أفرع المراقبة بإجراء التحقيقات التي يطلبها وسيط الجمهورية.
- ويستطيع وسيط الجمهورية أن يطلب من الوزير المسئول أو من الهيئة المعنية الاطلاع على أي مستند يتعلق بالموضوع الذي يقوم بالتحقيق فيه، ولا تحول الصبغة السرية أو الخصوصية لهذه الأوراق دون الاطلاع عليها إلا إذا تعلق بالدفاع الوطني أو أمن الدولة أو السياسة الخارجية.
- ولفرض مراعاة الأحكام الخاصة بأسرار المهنة، يعمل الوسيط على عدم ذكر أي شيء في الوثائق التي تنشر تحت مسؤوليته وتؤدي إلى التعرف على الأشخاص الذين قد تكون كشفت له أسماءهم.
- وتدخل الاعتمادات اللازمة "لوسيط الجمهورية" لإتمام مهامه في ميزانية الدولة، وتتمتع بالاستقلال الذاتي، وتدرج هذه الاعتمادات جملة لا تفصيلاً، ويقوم وسيط الجمهورية بإدارتها، وله الحق في تعيين وكيل من بين مساعديه لينوب عنه، عند الضرورة، في إدارة حساب الوديعة المخصصة له.
- وعند انتهاء كل مدة إدارية يقدم وسيط الجمهورية لغرفة الحسابات في المحكمة العليا حساباً سنوياً ويرفق به جميع المستندات التي تيرره.

ثانياً: ملامسات تجمع بلى اختصاصات مؤسسات الأمدبذما ههلامسات الميجني

يشمل النموذج الثاني لمؤسسات تلقي الشكاوى (Ombusman) مؤسسات تجمع بين اختصاصات هذه المؤسسات والمؤسسات الوطنية،

وأوضح أمثلته على الساحة العربية: الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، التي يعهد إليها نظامها الأساسي بالمهمتين معاً، كما يدرج بينها أيضاً اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية حقوق الإنسان وحمايتها في الجزائر، التي يعهد إليها مرسوم تأسيسها أيضاً بمهام "الوساطة" في إطار عهدها لتحسين العلاقات بين الإدارة العمومية والمواطنين جنباً إلى جنب مع مهام حماية حقوق الإنسان وترقيتها.

١- الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن

تأسست الهيئة رسمياً في ٣٠ سبتمبر ١٩٩٣، بعد التوقيع على إعلان المبادئ (اتفاقية أوسلو) في واشنطن مباشرة قبل بدء عمل السلطة الفلسطينية، كتأكيد على الالتزام الفلسطيني الرسمي بالديموقراطية كشكل للحكم، وباحترام حقوق الإنسان والمواطن الفلسطيني. وقد نشر مرسوم الإنشاء لاحقاً في الجريدة الرسمية للسلطة الوطنية الفلسطينية، الوقائع الفلسطينية، تحت رقم (٥٩) لعام ١٩٩٥.

وقد جاء قرار تأسيس الهيئة مقتضباً، تضمن أربع مواد، أشارت أولاً إلى إعلان تشكيل الهيئة، وفوضت المادة الثانية الهيئة بوضع دستورها وقوانينها وتشريعاتها الأساسية التي تحكم عملها بطريقة تضمن استقلالها وفعاليتها في أقرب وقت ممكن، وحددت المادة الثالثة مهمة الهيئة بمتابعة وضمان وجود المتطلبات اللازمة لحماية حقوق الإنسان ضمن القوانين والتشريعات والأنظمة الفلسطينية المختلفة، بالإضافة للإدارات والهيئات والمؤسسات المختلفة بدولة فلسطين ومنظمة التحرير الفلسطينية، وتتعلق

المادة الرابعة والأخيرة بسريان القرار من تاريخه، وإعلام الأفراد المعنيين بتنفيذه.

وبناء على ذلك لم تأت اللائحة الداخلية للهيئة إجرائية وتنظيمية على النحو المألوف، ولكنها جاءت بمثابة النظام الأساسي للهيئة^(١١)، وتحدد اللائحة الداخلية طبيعة المؤسسة باعتبارها مؤسسة فلسطينية مستقلة، كما حددت مهامها بغرض القيام بأعمال "المحامي العام أو ديوان المظالم"، والسعي لضمان الحقوق الأساسية للمواطنين وحررياتهم، ومراقبة أنشطة السلطة الوطنية الفلسطينية وجميع الهيئات والمؤسسات العامة الأخرى لتجنب استغلال السلطة وسوء استخدام الأموال العامة، وانتهاك الحقوق والحرريات الأساسية. وحددت اللائحة الداخلية الهيكل التنظيمي للهيئة من مجلس مفوضين يقوم بصياغة السياسة العامة للهيئة والإشراف على عملها وتقاريرها، ومكتب تنفيذي للإشراف على تنفيذ سياسات المجلس والإعداد لاجتماعاته ومتابعة تنفيذ قراراته، ومفوض عام ينتخبه مجلس المفوضين من بين أعضائه لفترة محددة ليكون مسؤولاً عن الإشراف المباشر على أنشطة الهيئة كما يقوم بتمثيلها رسمياً أمام الأطراف المعنية. ويتكون المجلس من عدد لا يتعدى (١٧ عضواً) معروفين باستقلالهم ونزاهتهم، مع الاهتمام بضم أعضاء لديهم تجارب في مجال عمل الهيئة. كما حظرت اللائحة على أعضاء المجلس أن يعملوا أو يحصلوا على أي أموال من السلطة التنفيذية أو أي من مؤسساتها لمنع أي تضارب في المصالح، باستثناء مشروط بإمكان

(١) لمزيد من التفصيل انظر: محسن عوض وعبد الله خليل، تطور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في العالم العربي، المجلس القومي لحقوق الإنسان وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، القاهرة ديسمبر ٢٠٠٥ ص ٣١ - ٣٤.

القيام بمهمة محدودة مقابل أجر بموافقة المجلس بأغلبية الثلثين، ولكل حالة على حدة. كما نصت اللائحة على انتهاء عضوية المجلس الأول بمجرد تعيين المجلس الدائم عن طريق المجلس التشريعي المنتخب.

وحددت اللائحة ست مهام للهيئة هي :

١ - مراجعة التشريعات المقترحة لضمان اتفاقها مع المبادئ العالمية لحقوق الإنسان والحريات العامة، واعتبار الهيئة مخولة باقتراح تشريعات جديدة، والتوصية بتشكيل أو تطوير الهياكل التنظيمية والأدوات الفعالة بما يتماشى وأهداف الهيئة.

٢ - مراقبة ومتابعة أنشطة الهيئات والمؤسسات العامة الرسمية وغير الرسمية وجميع العاملين في المجال القانوني لضمان الالتزام التنفيذي والإداري بالمبادئ المذكورة، وضمان سيادة القانون، ولها حق اتخاذ مبادرات في حالات الظلم أو التنفيذ الخاطئ.

٣ - تلقي الشكاوى والمظالم، بعد استنفاد الشاكي جميع وسائل الصلح المتبعة ومتابعتها مع الأطراف المعنية، واقتراح الحلول المناسبة.

٤ - نشر تقرير سنوي لأنشطتها العامة، بالإضافة إلى تقارير خاصة عند الضرورة.

٥ - نشر الوعي القانوني وتوعية المواطنين بحقوقهم وكيفية حمايتهم.

٦ - تتمتع الهيئة بالوضع القانوني للأفراد أمام القانون، ويحق لها اللجوء إلى المحاكم عندما تقتضي المصلحة العامة ذلك.

وقد اعتبرت اللائحة الهيئة، كياناً قانونياً يتمتع بالاستقلال التام إدارياً ومالياً، ويحمي القانون حرية أنشطتها وعدم إعاقتها أو التدخل فيها. كما وفرت حصانة لأعضائها، حيث نصت على عدم جواز رفع دعوى أو اتهام

أعضاء اللجنة أو العاملين فيها أثناء تأدية عملهم إلا بتصريح من المحكمة العليا، كما خولت للهيئة عدة صلاحيات عند متابعة الشكاوى المقدمة ضد السلوك الإداري للسلطة، أهمها:

١ - حق فحص الوثائق والملفات ذات الصلة وإجراء تحقيق، بالإضافة إلى اقتراح الحلول المناسبة.

٢ - مخاطبة الأطراف المعنية المقدم ضدها شكوى مباشرة.

٣ - حظرت اللائحة على الهيئة نشر أي وثائق أو معلومات تحصل عليها من خلال التحقيق في إحدى القضايا إلا إذا كانت مرتبطة بصورة مباشرة بالقضية محل النظر، وعندما لا يؤثر النشر سلبياً على الأمن القومي والعلاقات الدولية.

وقد بدأت الهيئة تمارس نشاطها في بداية عام ١٩٩٤، وتسعى منذ ذلك الوقت لتعزيز وضعها القانوني. وكان أهم تطور في هذا الشأن النص على تأسيس الهيئة في القانون الأساسي الفلسطيني الذي أقره المجلس التشريعي عام ١٩٩٧، وصدر ونشر في الوقائع الفلسطينية عام ٢٠٠٢، وعُدل في العام ٢٠٠٣، حيث نصت المادة (٣١) على أن تنشأ بقانون هيئة مستقلة لحقوق الإنسان، ويحدد القانون تشكيلها ومهامها واختصاصها، وتقدم تقريرها لكل من رئيس السلطة الوطنية والمجلس التشريعي الفلسطيني.

واعتماداً على ما جاء في القانون الأساسي، عملت الهيئة على إعداد مسودة مشروع قانون خاص بها يوضح أهدافها وإدارتها، والمهام والصلاحيات المنوطة بها، وتم تقديم مسودته إلى المجلس التشريعي في مايو/أيار ٢٠٠٥ لمناقشته وإقراره. وتؤكد هذه المسودة على دور الهيئة الثنائي كديوان للمظالم/محقق للشكاوى (Ombudsman)، وكمؤسسة وطنية

لحقوق الإنسان في فلسطين، مهمتها الجوهرية متابعة وضمان توافر متطلبات حقوق الإنسان كما اعتمدت هذه المسودة القانون الأساسي ومبادئ باريس ١٩٩٣ كمرجعية قانونية لها وأكدت على أهمية ضمان استقلال الهيئة، والتمثيل الواسع (التعددية) في تكوين مجلس الهيئة بحيث يتوافق مع ما يمنح لمثيلاتها الدولية في هذا الشأن. وهذا يشمل التعامل مع قضايا انتهاكات حقوق الإنسان الفردية والجماعية، والشكاوى التي يقدمها المواطنون بشأن سوء الإدارة أو سوء استخدام السلطة وهدر المال العام، ونشر الوعي القانوني والحقوق بين مختلف القطاعات الفلسطينية، والمراقبة. وبشكل عام تضمين حقوق الإنسان في التشريعات والممارسات الفلسطينية، وإصدار تقرير سنوي حول حالة حقوق الإنسان في فلسطين^(١٢).

وبالإضافة إلى ذلك يمنح مشروع القانون الهيئة الحق في اللجوء إلى القضاء والاطلاع على المعلومات واستدعاء وسماع الشهود، والتفتيش على المؤسسات العامة كالسجون ومراكز التوقيف ومؤسسات الأحداث والعجزة، والمعاقين.

ومن الجدير بالذكر أن الهيئة عضو مشارك في كل من منتدى آسيا والمحيط الهادي لمؤسسات حقوق الإنسان الوطنية (APF) ولجنة التنسيق الدولية في جنيف (ICC)، وستطلب عضوية كاملة حالما يتم إقرار قانونها من المجلس التشريعي الفلسطيني.

وتتبع الهيئة في معالجة ومتابعة الشكاوى التي تتلقاها من المواطنين

الآلية التالية :

(١) تقرير مقدم من الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن إلى المؤتمر الثاني للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في المنطقة العربية الذي عقد في الدوحة في الفترة من ٤ - ٦ مارس/آذار ٢٠٠٦ ص ٢ - ٣.

أ- التحقق من اختصاص الهيئة: ويتم في هذه المرحلة التحقق من أن الشكوى تدخل ضمن اختصاص الهيئة والحصول على المعلومات والوثائق اللازمة، وإجراء التحريات.

ب- مخاطبة الجهة المسؤولة: ويتم في هذه المخاطبات الاستفسار عن صحة إدعاء الشاكي والطلب من الجهة المعنية اتخاذ الإجراءات المناسبة، أو الطلب من الجهة المسؤولة وقف الانتهاك إذا كانت هناك أدلة قاطعة على وجوده (كاعتقال مواطن دون اتباع الإجراءات القانونية) وتنتظر الهيئة من ثلاثة أسابيع إلى شهر لتلقي الرد على المخاطبات.

ج- مخاطبة الجهات الأعلى: في حالة عدم تلقي أي رد على رسالتي الهيئة (الرسالة الأصلية والتذكيرية) يتم في بعض الأحيان مخاطبة الجهة الإدارية الأعلى، ويتم الانتظار من ثلاثة أسابيع إلى شهر حتى ترد هذه الجهة وبعدها يتم الاتصال مع الجهة العليا المسؤولة وتحديد لقاء مع المدير العام أو المفوض العام من أجل مناقشة الشكوى العالقة.

د- إغلاق الشكوى وإعداد تقرير عن نتائج المتابعة: يتم إغلاق الشكاوى عند تحقيق إحدى النتائج التالية:

- (١) الوصول إلى نتيجة مرضية بمعالجة موضوع الشكوى.
- (٢) عدم اعتراف الجهة المتابع معها بوجود الانتهاك، أو عدم القيام بما هو مطلوب منها لمعالجته ومحاسبة مقترفيه، وأكثر ما تواجه الهيئة في هذا المجال يكون مع الأجهزة الأمنية، فرغم تعاونها في الرد على مكاتبات الهيئة، لا تحقق أي نتائج لوقف الانتهاكات.
- (٣) عدم تعاون الجهة المخاطبة مع الهيئة، رغم انتهاء الإجراءات المذكورة سابقاً من مراسلات واتصالات وغيرها. وهذا الأمر تواجهه الهيئة مع جهاز الاستخبارات العسكرية الذي لم يتعاون مع الهيئة طيلة السنوات السابقة.

أما بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالمعتقلين السياسيين، فتبقى الشكاوى مفتوحة إلى حين الإفراج عن المعتقل أو صدور حكم بحقه. وفي حالة ظهور مستجدات تستدعي فتح الشكاوى، فإن الهيئة تقوم بإعادة فتحها. هذا وتقوم الهيئة بإعداد تقرير سنوي عن الشكاوى المتابعة وعن نتائج المتابعات.

وقد تابعت الهيئة خلال العام ٢٠٠٦ (٩٧٥) شكاوى جديدة من بينها ٥٥٥ شكاوى ضد الأجهزة المدنية، أي بنسبة ٥٧% من مجموع الشكاوى، و٤٣٢ شكاوى ضد الأجهزة الأمنية بنسبة ٣٥% من مجموع الشكاوى، في حين بلغ مجموع الشكاوى ضد النيابة العامة ٧٨ شكاوى بنسبة ٨% من مجموع الشكاوى. وقامت بإغلاق ٢٦٨ شكاوى من الشكاوى المتابعة، وتكون الهيئة بذلك قد أغلقت خلال العام ٢٠٠٦ ما نسبته ٦٥% من مجموع الشكاوى المتابعة.

وفي سياق متابعتها للشكاوى الواردة إليها في العام ٢٠٠٦، أرسلت الهيئة (٦١٤) كتاباً للجهات المختلفة، وتلقت (٣١٢) رداً مكتوباً من هذه الجهات على مكاتباتها، أي أن الهيئة تلقت ردوداً بواقع ٥١% على مخاطباتها، إضافة إلى تلقيها عشرات الردود الشفهية^(١) وفي تحليلها للشكاوى والردود التي تلقتها الهيئة في مناطق السلطة الوطنية أوضحت ما يلي:

(١) انظر في تفصيل الشكاوى التي تابعتها الهيئة، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن التقرير السنوي الثاني عشر، وضع حقوق المواطن الفلسطيني خلال عام ٢٠٠٦. ص ص ٢٢٧-٢٣٧.

- تمكنت الهيئة من علاج ما نسبته (٤٠%) من الشكاوى التي تلقتها بصورة فعلية أرضت مقدمي الشكاوى أنفسهم، بعد أن حصلوا على حقوقهم كاملة، بفعل الدور الذي لعبته الهيئة، ومتابعتها لشكاواهم.

- توصلت الهيئة إلى حلول وسط للعديد من القضايا، فقد تمكنت من حل ما نسبته ٢٤% من القضايا بحل وسط أفنع طرفي النزاع، وذلك بفعل جهود الوساطة التي بذلتها الهيئة.

- تلقت الهيئة ردوداً أخرى نسبتها ٢٩%، لكنها افتقرت لاتخاذ إجراءات فعلية لمحاسبة مرتكبي الانتهاكات، ويتعلق هذا النوع من الردود بدرجة أكبر بشكاوى التوقيف دون اتباع الإجراءات القانونية، وفي ادعاءات مواطنين بتعرضهم للتعذيب.

- تقدر الهيئة أن هناك ما نسبته ٧% من الجهات المشتكى منها، مازالت تتجاهل انتهاكات حقوق المواطنين وترفض حتى الرد على رسائل الهيئة حول شكاوى المواطنين.

وترى الهيئة أن متابعة شكاوى المواطنين مازالت تشكل الآلية الأكثر فاعلية خاصة فيما يتعلق بمعالجة الانتهاكات التي يتعرض لها المواطنون، كما ترى أن إقرار قانون ينظم أعمالها، ويوضح صلاحيتها واختصاصها من شأنه أن يعزز دورها في معالجة أشمل لانتهاك حقوق المواطن الفلسطيني.

وجدير بالذكر أن معالجة الشكاوى التي تتلقاها الهيئة، ليس هو المظهر الوحيد لجهودها في معالجة انتهاكات حقوق المواطنين، حيث تتولى الهيئة أيضاً الرقابة على حقوق المحتجزين في سجون ومراكز توقيف السلطة. وقد قامت خلال العام ٢٠٠٦ بأكثر من (٣٦٠) زيارة لمراكز الإصلاح والتأهيل ومراكز التوقيف التابعة للأجهزة الأمنية، ومراكز

الرعاية، والمراكز الإيوائية. وقد بلغ عدد المراكز التي قامت بزيارتها أكثر من (٦٠) مركزاً، وتابعت الهيئة في زيارتها المتكررة لهذه المراكز الإجراءات القانونية المتبعة عند إلقاء القبض، أو توقيف المحتجزين وضمان محاكمتهم وفق إجراءات قضائية عادلة، إضافة إلى أوضاع وحقوق نزلاء مراكز الرعاية والمراكز الإيوائية الصحية والمعيشية.

٢- اللجنة الوطنية الاستشارية لترقية حقوق الإنسان وحمايتها (الجزائر)

أنشئت اللجنة في سياق تطورين تنظيميين مهمين في الجزائر، فهي من ناحية جاءت بعد تجربة وجيزة لمؤسسة "وسيط جمهورية" شهدتها الجزائر في التسعينيات كانت تضم وسيطاً مركزياً، ووسطاء جهويين في ولايات الجزائر الـ٤٨، وتم حلها، كما أنها جاءت لتحل محل "المرصد الوطني لحقوق الإنسان" في الجزائر الذي كان قد تأسس في العام ١٩٩٢. وقد تأسست اللجنة بمرسوم رئاسي (رقم ٠١ - ٧١) في ٢٥ مارس ٢٠٠١ كمؤسسة عمومية مستقلة تتمتع بالاستقلال المالي والإداري، وتوضع لدى رئيس الجمهورية ومقرها الجزائر العاصمة، وتشتمل على خمس مندوبيات جهوية.

وحدد مرسوم تأسيسها صفتها كجهاز ذي طابع استشاري للرقابة والإنذار المبكر والتقييم في مجال احترام حقوق الإنسان، وكلفها - بهذه الصفة - بدراسة جميع الوضعيات المتعلقة بانتهاك حقوق الإنسان التي تعنيها أو تطلع عليها، والقيام بكل عمل ملائم في هذا المجال بالتشاور والتنسيق مع السلطات المختصة، وذلك دون المساس بالصلاحيات المسندة إلى السلطات القضائية والإدارية. كما أوكل إليها تحديداً ست مهام تتناول: (١) القيام

بالتوعية والإعلام والاتصال الاجتماعي لتعزيز حقوق الإنسان، (٢) ترقية البحث والتربية والتعليم في مجال حقوق الإنسان، (٣) دراسة التشريعات الوطنية وإبداء الآراء فيها عند الاقتضاء بقصد تحسينها في مجال حقوق الإنسان، (٤) المشاركة في إعداد التقارير التي تقدمها الدولة إلى أجهزة الأمم المتحدة والمؤسسات الجهوية تطبيقاً لالتزاماتها المتفق عليها، (٥) تطوير التعامل مع هذه الهيئات وغيرها من المنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية، (٦) القيام بنشاطات الوساطة في إطار عهدها بتحسين العلاقات بين الإدارات العمومية والمواطنين.

وتعد اللجنة تقريراً سنوياً عن حالة حقوق الإنسان في البلاد، وتبلغه إلى رئيس الجمهورية، وينشر بعد شهرين من هذا التبليغ بعد تصفيته من القضايا التي كانت محل تسوية.

ويقرر مرسوم تشكيل اللجنة أن يقوم تشكيلها على مبدأ التعددية الاجتماعية والمؤسسية، من بين المواطنين ذوي الكفاءة والخلق الرفيع، والمعروفين باهتمامهم بالدفاع عن حقوق الإنسان والحريات العامة. ويقوم رئيس الجمهورية بتعيين أعضاء اللجنة لولاية مدتها أربع سنوات بناء على اقتراح من المؤسسات الوطنية وجمعيات المجتمع المدني التي يتصل عملها بحقوق الإنسان حسب نسب تشمل المؤسسات العمومية، والمنظمات الوطنية والمهنية والمجتمع المدني، وممثلي عدد من الوزارات ذات الصلة تكون مشاركتهم بصفة استشارية وبدون صوت تداولي. وتجتمع اللجنة بانتظام في جلسات عامة، وتشكل لجاناً فرعية ودائمة. وتصادق اللجنة على نظامها الداخلي الذي يحدد كفاءات تنظيمها وعملها ونظام التعويضات. وتتبع اللجنة أمانة عامة، وتضع الدولة تحت تصرف اللجنة الوسائل البشرية والمالية التي

تطابق مهامها وتحمل النفقات المتصلة بذلك. ويعد رئيس اللجنة الأمر الرئيسي بصرف ميزانيتها.

وقد تشكلت في إطار اللجنة الوطنية خمس لجان داخلية إحداهما للشئون القانونية وأخرى للعلاقات الخارجية وثالثة للتربية على حقوق الإنسان ورابعة للحماية، وخامسة للوساطة.

ويعيننا في سياق موضوعنا هنا لجنتا الحماية والوساطة، وتتدخل الأولى عبر الأطر الاستعجالية مثل إضراب سجين عن الطعام في أحد السجون، ولها أن تتدخل مباشرة دون شكاية، كما أن لها معاينة أوضاع السجن وإصدار تصريحات. وتتكفل لجنة الوساطة بمهمة وسيط الجمهورية التي كانت قائمة في الجزائر من قبل، وطبقاً لمصادر اللجنة ذاتها^(١٣) فقد أدمجت وظيفة الوسيط في أشغال اللجنة، وإن كانت اللجنة لها دور أكبر من الدور الذي كان يضطلع به الوسيط الذي كان ينحصر فقط في مجال الإدارة، حيث يمكن للجنة أن تتدخل في جميع الشكاوى. وتذكر المصادر ذاتها بين الإنجازات التي حققتها لجنة الوساطة، إجراء العديد من التعديلات التشريعية بناء على توصياتها.

* * *

ثالثاً: مكاتب المتكلمين و طاهلا سسات الياجنيي

(١) أ.حسين خلدون، ممثل اللجنة الاستشارية العليا لترقية حقوق الإنسان وحمايتها، مداخلة في الاجتماع التشاوري لرؤساء مؤسسات الأمبودزمان العربية الذي عقد في إطار الشبكة الإقليمية لمكاتب الأمبودزمان العربية في القاهرة يوم ٥ ديسمبر/كانون أول ٢٠٠٧.

تتوافر في العالم العربي ثماني مؤسسات وطنية تقترب بدرجات متفاوتة من مبادئ باريس لعام ١٩٩٣ التي وضعت المعايير الأساسية لهذه المؤسسات. وتوجد هذه المؤسسات في المغرب والجزائر وتونس وموريتانيا ومصر والأردن وفلسطين وقطر. لكن يحوز نصفها فقط على اختصاص تلقي الشكاوى.

ولن يتوقف هذا القسم عند التفاصيل الخاصة بهذه المؤسسات إلا بمقدار صلتها باختصاص الشكاوى. ويعني هذا تحليل الإطار القانوني والتنظيمي للمؤسسة لبيان مدى استقلاليتها وصلاحيتها، وموقع مكتب الشكاوى فيها، وصولاً إلى تحديد طبيعة هذه المكاتب ودورها وأدواتها، ومدى فعاليتها في أداء المهام الموكلة إليها، ومدى استجابة أجهزة الدولة لتوصياتها حيال الشكاوى التي تحيلها إليها.

١- المجلس القومي لحقوق الإنسان (مصر)

تأسس المجلس القومي لحقوق الإنسان بموجب قانون صادر عن مجلس الشعب في منتصف يونيو/حزيران ٢٠٠٣، يقضي بتبعيته لمجلس الشورى، كما وافق مجلس الشورى في ١٩ يناير ٢٠٠٤ على تشكيل المجلس الذي ضم رئيساً، ونائباً للرئيس، وخمسة وعشرين عضواً من الشخصيات العامة. وينص قانون تأسيسه على أن للمجلس الشخصية الاعتبارية، ويتمتع بالاستقلال في ممارسة نشاطه واختصاصاته. ويختص المجلس طبقاً لقانون إنشائه بما يلي^(١٤):

١- وضع خطة عمل قومية لتعزيز وتنمية حقوق الإنسان في مصر، واقتراح وسائل تنفيذ هذه الخطة.

(١) انظر نص قانون المجلس على موقع المجلس على شبكة الإنترنت <http://www.nchr.org.eg>

- ٢- تقديم مقترحات وتوصيات إلى الجهات المختصة في كل ما من شأنه حماية حقوق الإنسان ودعمها وتطويرها إلى نحو أفضل.
- ٣- إبداء الرأي والمقترحات والتوصيات اللازمة فيما يعرض عليه أو يحال إليه من السلطات والجهات المختصة بشأن المسائل المتعلقة بحماية حقوق الإنسان وتعزيزها.
- ٤- تلقي الشكاوى في مجال حماية حقوق الإنسان، ودراستها، وإحالة ما يرى إحالته منها إلى جهات الاختصاص مع متابعتها، أو تبصير ذوي الشأن بالإجراءات القانونية واجبة الاتباع ومساعدتهم في اتخاذها، أو تسويتها وحلها مع الجهات المعنية.
- ٥- متابعة تطبيق المعاهدات والاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان والتقدم إلى الجهات المعنية بالملاحظات والتوصيات اللازمة لسلامة التطبيق.
- ٦- التعاون مع المنظمات والجهات الدولية والوطنية المعنية فيما يسهم في تحقيق أهداف المجلس وتنمية علاقاته به، والمشاركة ضمن الوفود المصرية في المحافل الدولية.
- ٧- الإسهام بالرأي في إعداد التقارير التي تلتزم الدولة بتقديمها دورياً إلى لجان وأجهزة حقوق الإنسان تطبيقاً لاتفاقيات دولية.
- ٨- التنسيق مع مؤسسات الدولة المعنية بحقوق الإنسان، والتعاون مع المجلس القومي للمرأة، والمجلس القومي للطفولة والأمومة وغيرها من المجالس والهيئات ذات الشأن.

٩- العمل على نشر ثقافة حقوق الإنسان وتوعية المواطنين بها، وذلك بالاستعانة بالمؤسسات والأجهزة المختصة بشؤون التعليم والتنشئة والإعلام والتثقيف.

١٠- عقد المؤتمرات والندوات وحلقات النقاش في الموضوعات المتعلقة بحقوق الإنسان، وتقديم المقترحات اللازمة لدعم القدرات المؤسسية والقيم في مجالات حقوق الإنسان بما في ذلك الإعداد الفني والتدريب للعاملين في المؤسسات ذات الصلة.

١١- إصدار النشرات والمجلات والمطبوعات المتصلة بأهداف المجلس واختصاصاته.

١٢- إصدار تقارير عن أوضاع وتطور جهود مصر في مجال حقوق الإنسان على المستويين الحكومي والأهلي.

لجنة/ومكتب الشكاوى بالمجلس

يخول قانون المجلس له على نحو ما سبقت الإشارة، تلقي الشكاوى في مجال حماية حقوق الإنسان وتسويتها وحلها مع الجهات المعنية، وإحالة ما يرى إحالته منها إلى جهات الاختصاص مع متابعتها، وتبصير ذوي الشأن بالإجراءات القانونية الواجبة الاتباع ومساعدتهم في اتخاذها، بالإضافة إلى تقديم مقترحات وتوصيات إلى الجهات المختصة في كل ما من شأنه حماية حقوق الإنسان ودعمها وتطويرها إلى نحو أفضل (المادة الثالثة).

بيد أن قانون تأسيس المجلس جاء خلواً من تحديد الجهاز أو اللجنة التي يناط بها تلقي الشكاوى والانتصاف لأصحابها. وعالج المجلس هذه المسألة في أول اجتماع له عقب تشكيله في ١٩ يونيو/حزيران ٢٠٠٣ حيث

كلف مجموعة من أعضائه بدراسة اقتراح إنشاء لجنة للشكاوى، انتهت إلى أن قانون إنشاء المجلس أجاز له (م ٨) إنشاء لجان دائمة أخرى من أعضائه على أن يصدر القرار بأغلبية ثلثي أعضائه ، وعرض الاقتراح على المجلس في اجتماعه في ١٨ فبراير / شباط ٢٠٠٤ فأجازه.

وقد حددت اللائحة الداخلية للمجلس اختصاصات لجنة الشكاوى (م ١٥) في الآتي: تلقي الشكاوى الخاصة بانتهاك حقوق الإنسان المدنية والسياسية، والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وإحالة الشكاوى التي ترد إلى المجلس بعد تحقيقها وتوثيقها إلى الجهات المختصة، وذلك في ضوء توجيهات المجلس. ولضمان سرعة وفعالية قيام اللجنة بهذه المهمة قررت المادة ١٦ من اللائحة إنشاء مكتب لتلقي الشكاوى، يضم عدداً كافياً من المحامين والقانونيين المؤهلين في مجال حقوق الإنسان، يتولى استيفاء المستندات المطلوبة وجمع المعلومات بشأن الشكاوى، تحت إشراف عضو أو أكثر من أعضاء لجنة الشكاوى، كما أجازت المادة ذاتها إنشاء مكاتب فرعية لتلقي الشكاوى في المحافظات.

ويسمح المجلس بتلقي الشكاوى بكل الوسائل المتاحة تيسيراً على المواطنين فالإلى جانب استقباله أصحاب الشكاوى أو من ينوب عنهم، يقبل الشكاوى بكل وسائل الاتصال من بريد وفاكس وتلغراف، وببريد إلكتروني، كما يقبل الشكاوى من الأفراد الذين يعجزون عن تقديمها كتابة، بشكل شفهي ويقوم الباحثون بتسجيلها على أن يقوم الشاكون بتوقيعها، كما يقبل الشكاوى من خلال جهات وسيطة مثل أعضاء البرلمان والمنظمات غير الحكومية المعنية.

وتشترط اللجنة في الشكاوى المقدمة لها أن تكون معلومة المصدر، وتكفل لأصحاب الشكاوى ضمانات السرية، وعدم تعرضهم للإضرار بسلامتهم من قبل الأجهزة أو الأفراد المشكو في حقهم. وتضع اللجنة عدة مبادئ توجيهية لتحديد مدى ملاءمة قبول الشكوى، ومنها أن يكون صاحب الشكوى قد أضر شخصياً من جراء الانتهاك المدعى حدوثه^(١٥).

وتستبعد من اختصاصها الشكاوى المتعلقة بالعلاقات بين الأفراد، أو المنظورة أمام القضاء، أو التي صدر بشأنها حكم قضائي بات ونهائي، ما لم يكن الأمر يتعلق بالعمل على تنفيذ الحكم.

وأجمل التقرير السنوي الثالث^(١٦) للمجلس القومي لحقوق الإنسان تحليلاً للشكاوى التي تلقاها خلال دورة عمله الأولى (٢٠٠٧/٢٠٠٤) أظهرت الآتي:

- بلغ عدد الشكاوى التي تلقاها المجلس خلال دورته الأولى ١٧٢٠٤ شكوى، استبعد منها ٤٥٦٩ شكوى جاءت خارج اختصاصه، وتم تحويلها للجهات المختصة وتصل هذه النسبة إلى نحو ٢٦,٥% من إجمالي الشكاوى التي تلقاها.
- استأثرت الحقوق المدنية والسياسية بعدد ٥٠٣١ شكوى بنسبة ٢٩,٢٤% من إجمالي الشكاوى، والحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بعدد ٥٨٢٣ شكوى بنسبة ٣٤,٨٥% بينها ١٨ شكوى تتعلق

(١) رضا محمد هلال، وسائل وسلطات ولمان ومكاتب حقوق الإنسان في التعامل مع الشكاوى عالمياً وعربياً، المجلس القومي لحقوق الإنسان. ص ١٠٨.

(٢) انظر التقرير السنوي الثالث للمجلس على موقع المجلس على شبكات الإنترنت ص ٢٧٩.

<http://www.nchr.org.eg>

بالحقوق الثقافية لا تكاد تمثل نسبة تذكر بين الشكاوى، كما بلغ عدد الشكاوى التي تتعلق بقضايا عامة ٤٥٤ شكوى بنسبة ٢,٦٤%، وهى شكاوى متعلقة بجموع من المواطنين ولا تخص أفراداً، بينما توزعت الشكاوى المتبقية تحت تصنيفات متنوعة مثل الشئون التشريعية وشكاوى المصريين العاملين بالخارج.

- وجه المجلس هذه الشكاوى إلى ٧٧ جهة مختصة في الدولة، بدءاً من رئاسة مجلس الوزراء، إلى الوزارات وما في حكمها من هيئات الدولة، إلى شركات القطاع العام وقطاع الأعمال العام، والبنوك والجامعات. وقد بدأ مجمل ردود هذه الجهات ضعيفاً للغاية في السنة الأولى من عمل المجلس، لكنه تحسن في العامين التاليين.

- يظهر تحليل طريقة وصول هذه الشكاوى إلى المجلس نمطاً ثابتاً، حيث يأتي وصولها بالبريد في مقدمة الوسائل، يليها استخدام الفاكس والتلغراف، بينما يظل البريد الإلكتروني في ذيل القائمة بمفردات لا تكاد تذكر. وكل هذه الوسائل تسبب تأخيراً في التعامل مع الشكاوى، سواء بسبب تأخر وصولها - كما في حالة البريد لفترة تتراوح من خمسة إلى عشرة أيام، أو الحاجة لاستكمال البيانات. بينما تظل الوسيلة المثلى وهى حضور الشاكي أو من ينوب عنه تصل إلى ربع الشكاوى تقريباً. وقد سبق للمجلس أن قدم في تقريره الأول والثاني تحليلاً لهذا النمط.

- كما يظهر تحليل التوزيع الجغرافي للشكاوى أيضاً نمطاً ثابتاً، إذ تأتي محافظة القاهرة الكبرى في المقدمة بنسبة تزيد على ٣٠% تليها محافظات الوجه البحري ثم محافظات الوجه القبلي، بينما تأتي في

الترتيب الأخير المحافظات الساحلية والحدودية.

- لكن لا يُظهر تحليل نوعية الشكاوى الواردة للمجلس طبقاً لنمط الادعاءات نفس السمة، إذ احتلت الشكاوى المتعلقة بالحقوق المدنية والسياسية المرتبة الأولى في السنة الأولى لعمل المجلس، بينما تقدمت عليها في السنتين التاليتين الشكاوى المتعلقة بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية، وظلت الشكاوى المتعلقة بالحقوق الثقافية في أدنى مستوياتها في كل الحالات.

وقد عُني المجلس في إطار سعيه المستمر لتطوير أدائه بتحديد مؤشرات لتقييم مدى استجابة الجهات المعنية للتجاوب مع الشكاوى التي يحيلها المجلس إليها كالتالي^(١٧):

المؤشر الأول : معيار المدة الزمنية

تقسيم المخاطبات المرسلة من المجلس إلى الجهات المختلفة وفقاً

للمعيار الزمني إلى ثلاثة أنواع:

أ- مخاطبات فورية، وهي تلك التي تحتاج إلى تدخل فوري من الجهة المختصة لإزالة أسباب الشكوى، ويتطلب الرد عليها أسبوعاً على الأكثر.
ب- مخاطبات عاجلة، وتختص بالحالات التي لا تحتمل الانتظار، ويتطلب الرد عليها أسبوعين أو أكثر.

ج- مخاطبات عادية، مع مراعاة نوع الإجراء المطلوب، وما إذا كان يقتصر على إجراء إداري أو فني، أو أعباء مالية من قبل الدولة لإزالة أسباب الشكوى.

(١) التقرير السنوي الثالث للمجلس، (موقع المجلس على الإنترنت) ص ٢٧.

المؤشر الثاني : معيار البدء في التحقق
يعتمد هذا المعيار على قيام الجهة المعنية بالبدء في بحث وتحقيق الشكوى المرسله لها من المجلس، ويعد قيام الجهة بالبحث خطوة إيجابية من الجهة للاستجابة للشكوى وإمكانية حلها أو طرح حل لها. كما يجب الأخذ في الاعتبار قيام الجهة المختصة في بعض الأحيان بحل جزئي للشكوى، كوقف الانتهاك، وتأخير أو ترك باقي أجزاء الشكوى مثل التعويض أو جبر الضرر.

المؤشر الثالث : معيار حل الشكوى (النتيجة النهائية التي يتم التوصل إليها)
ويعد هذا المعيار مكملاً لمعيار البدء في التحقيق للارتباط بينهما، ويتم بالبت في موضوع الشكوى إما باتخاذ قرار بإزالة أسبابها، أو بحفظها مع بيان الأسباب والإفادة بها.

المؤشر الرابع : الوزن النسبي للمعايير
طرح المؤشر الأخير إعطاء أوزان نسبية للمعايير الثلاثة السابقة لكي تصبح عملية التقييم ذات دلالة واضحة، على أن تتم عملية التقدير بدرجة عالية من المرونة بالنظر لظروف كل شكوى.

٢- المركز الوطني لحقوق الإنسان في (الأردن)

تأسس المركز الوطني لحقوق الإنسان في أواخر عام ٢٠٠٢ بموجب القانون المؤقت رقم (٧٥) لعام ٢٠٠٢، والذي أصبح قانوناً دائماً (بالقانون رقم (٥١) لسنة ٢٠٠٦) كمؤسسة وطنية مستقلة تتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري، واستقلال تام في ممارسة الأنشطة والفعاليات الفكرية والسياسية والإنسانية المتعلقة بحقوق الإنسان.
حدد قانون تأسيس المركز أهدافه فيما يلي:

أ- تعزيز مبادئ حقوق الإنسان في المملكة باسئلهام رسالة الإسلام السمحة، وما تضمنه التراث العربي الإسلامي من قيم، وما نص عليه الدستور من حقوق، وما أكدته العهود والمواثيق الدولية من مبادئ.

ب- الإسهام في ترسيخ مبادئ حقوق الإنسان في المملكة على صعيدي الفكر والممارسة، وعدم التمييز بين المواطنين بسبب العرق أو اللغة أو الدين أو الجنس.

ج- تعزيز النهج الديمقراطي في المملكة لتكوين نموذج متكامل ومتوازن، يقوم على إشاعة الحريات وضمان التعددية السياسية، واحترام سيادة القانون، وضمان الحق في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

i. السعي لانضمام المملكة إلى المواثيق والاتفاقيات العربية والدولية الخاصة بحقوق الإنسان.

كما حدد قانون تأسيس المركز وسائل تحقيق هذه الأهداف بما يلي:

أ- التحقق من مراعاة حقوق الإنسان في المملكة، لمعالجة أي تجاوزات أو انتهاكات، ومتابعة اتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية بما في ذلك تسويتها، أو إحالتها إلى السلطة التنفيذية، أو التشريعية أو المرجع القضائي المختص لإيقافها وإزالة آثارها.

ب- إعلان المواقف وإصدار البيانات المتعلقة بقضايا حقوق الإنسان في المملكة وإصدار التقارير والنشرات الدورية وغير الدورية.

ج - وضع التوصيات وتقديم الاقتراحات اللازمة لصون حقوق الإنسان في المملكة، واقتراح التشريعات ذات العلاقة بأهداف المركز.

- د- إجراء الدراسات والبحوث القانونية والسياسية والاجتماعية والتربوية والفكرية المتعلقة بأهداف المركز .
- هـ- تبادل المعلومات والخبرات مع الجمعيات والمنظمات الوطنية والعربية، والمؤسسات الإقليمية والدولية المماثلة.
- و- السعي لتدريس مبادئ حقوق الإنسان في مستويات التعليم المختلفة، وتنظيم الدورات التدريبية والحلقات الدراسية والتنقيفية، وتأليف الكتب وإصدارها ونشرها، وتنظيم المحاضرات والندوات والمؤتمرات المتعلقة بأهداف المركز، مع التقيد بأحكام التشريعات النافذة، والإسهام في البرامج الإعلامية في التلفزيون والإذاعة والصحافة.

وحدة الشكاوى والخدمات القانونية

- تعد إحدى المكونات الرئيسية في الهيكل التنظيمي للمركز، وتضم عدداً من المحامين والمحاميات وتقوم بما يلي:
- تلقي الشكاوى والبلاغات والمناشدات وبيانات الرأي المتعلقة بأي انتهاك لحقوق الإنسان أو اعتداء على الحريات العامة، يقع في المملكة.
 - إجراء التحريات وجمع المعلومات والبيانات اللازمة حول الشكاوى والبلاغات المقدمة إلى المركز ومتابعتها مع/ولدى الجهات المعنية، والعمل على تسويتها، وإزالة آثار الانتهاكات بالسرعة الممكنة.
 - تقديم الإرشاد والمشورة والمساعدة للمتضرر، وذوي المصلحة بخصوص الإجراءات الواجب اتباعها والجهات الواجب مراجعتها لإزالة الانتهاك ومعالجة آثاره.
 - التحقق من مراعاة حقوق الإنسان في المملكة لمعالجة أي تجاوزات أو انتهاكات لها ومتابعة اتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية، بما في ذلك

- تسويتها أو إحالتها إلى السلطة التنفيذية أو التشريعية، أو المرجع القضائي المختص لإيقافها وإزالة آثارها.
- متابعة التطورات التي تطرأ على التشريعات الوطنية ذات العلاقة بحقوق الإنسان وبحث مدى انسجامها مع الاتفاقيات والمعايير الدولية التي التزم بها الأردن بالتنسيق مع الوحدات الأخرى في المركز والاسترشاد في هذا الخصوص بالتوصيات الصادرة عن لجان منظمات الأمم المتحدة المختصة.
- ويمكن أن تضاف وحدة "شئون مراكز الإصلاح والتأهيل" إلى المجال المتعلق بالشكاوى وقد تم استحداث هذه الوحدة بتاريخ ٢٠٠٦/٨/١ وتتولى المهام التالية:
- تنفيذ الزيارات إلى مركز الإصلاح والتأهيل، وأماكن التوقيف المؤقتة من أجل رصد وتقييم أوضاع هذه الأماكن.
 - مراقبة التجاوزات التي تقع على فئة النزلاء والموقوفين والسعي لوقف أي تجاوز عليها .
 - الإسهام في وضع التوصيات وتقديم الاقتراحات اللازمة لحماية حقوق النزلاء والموقوفين .
 - تحليل التشريعات الوطنية ذات العلاقة بموضوع مراكز الإصلاح والتأهيل وأماكن التوقيف المؤقتة وبحث مدى انسجامها.
- وقد وضع المركز نظاماً لمعالجة الشكاوى، أقره مجلس الأمناء، ويقوم على الفصل بين معالجة الانتهاكات والتماسات المعونة، ونظم استقبال الشكاوى، وبحث قبولها، ووسائل البحث والتحقيق والمعالجة، وحماية

الشاكى، وفوض المفوض العام في التصرف في الشكاوى واللجوء لطرق الإنصاف القضائي^(١٨).

أورد المركز في تقريره السنوي الأول الصادر عام ٢٠٠٥ (ويغطي الفترة من ٢٠٠٣/٦/١ - ٢٠٠٤/١٢/١٣) كشفاً بالشكاوى التي تلقاها مصنفة طبقاً لطبيعة الحقوق المدعى انتهاكها، وموضوع الانتهاك، والنتائج التي توصل إليها وآخر بالجهات التي خاطبها، ونسبة الردود التي تلقاها. ويمكن استخلاص النتائج التالية من هذه الكشوف.

٢- تلقي المركز (٣٦٢) شكوى من بينها (١٦) شكوى تتطوي على أكثر من انتهاك. واستبعد المركز هذه الشكاوى (١٠) شكوى لعدم الاختصاص^(١٩).

٣- خاطب المجلس بشأن هذه الشكاوى (٢٨) جهة حكومية وعسكرية وأمنية وقضائية ونقابية ودبلوماسية ودولية وأجنبية وشركات وأفراد، بلغت في مجموعها ٣٥٨٠ مخاطبة^(٢٠).

٤- تفاوتت نسبة ردود الحكومة، فردت رئاسة مجلس الوزراء على ٦٦% من المخاطبات، ووزارة الخارجية بنسبة ٨٥% والصحة ٦٥%، والثقافة ٥%، والبلديات ٥٠%، وتدنت ردود عشر وزارات أخرى دون ٥٠% من بينها العدل ٣٥%، والداخلية ٢٠%، وانعدمت

(١) انظر الهياكل المنظمة للمركز على موقع المركز.

(٢) المركز الوطني لحقوق الإنسان، التقرير السنوي الأول، الملحق رقم (١) كشف الشكاوى الواردة للمركز موزعة حسب طبيعة الحق وموضوع الانتهاك، موقع المركز على شبكة الإنترنت، المصدر السابق.

(٣) المصدر نفسه، الملحق رقم (٢) ويتضمن توزيع الشكاوى والبلاغات الواردة للمركز على الجهات المعنية، وردودها.

الردود كلية في ثلاث وزارات وهي "الصناعة"، و"الأشغال العامة والإسكان" و"الشئون البلدية والقروية".

٥- بلغت ردود القيادة العامة للقوات المسلحة ٤٠%، والأمن العام ٣٥%، والمخابرات العامة ٦٢%، والقضاء ٣٠%، والإدارات العامة المستقلة ٥٧%، والمؤسسات التعليمية الخاصة ٥٠%، والجامعات الرسمية ٤٥%.

٦- وبينما عزفت النقابات المهنية والعمالية عن الرد كلية، فقد وصلت ردود الجمعيات والمنظمات إلى ٦٠%، والشركات ٢٥%، والأفراد ٧%.

٧- بلغت ردود البعثات الدبلوماسية ٦٦%، والمنظمات الدولية ٧٠%، والسلطات غير الأردنية ٣٤%.

٨- وتوضح البيانات الواردة في التقرير نفسه، أن المركز توصل إلى حلول مرضية لعدد (٨٩) شكوى من الشكاوى التي تلقاها، بينما أغلق ١٥٨ شكوى دون الوصول إلى نتيجة.

٩- كذلك يستخلص من تحليل بيانات الشكاوى التي أورها المركز ما يلي^(٢١):

أ- احتلت الشكاوى الخاصة بانتهاك الحقوق المدنية والسياسية المرتبة الأولى في الشكاوى وبلغت (٢٥٤) شكوى. وتعلق أكثرها بانتهاك حق الاعتراف بالشخصية القانونية (٦٥) شكوى، يليه الحق في السلامة البدنية (٥٣) شكوى، يليه الحق في الحرية (٤٣) شكوى،

(١) استند هذا التحليل على البيانات الواردة في الجدولين السابق الإشارة إليهما.

يليه الحق في حرية التنقل والإقامة (٢٥) شكوى، فالحق في المساواة وعدم التمييز أمام القانون (١٦) شكوى، فمقتضيات العدالة والإنصاف (١٢) شكوى، فالحق في الحياة (٧) شكوى، والحق في اللجوء (٧) شكوى، بينما جاء انتهاك الحقوق المدنية والسياسية الأخرى دون خمس شكوى، وتتعلق بالحق في الخصوصية، والتفاضي، وعدم تنفيذ أحكام قضائية، والتعويض، وحرية الرأي والتعبير، والدين والمعتقد.

ب- واحتلت الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المرتبة الثانية في عدد الشكاوى وبلغ عددها (٩١) شكوى. تتعلق نسبة كبيرة منها بالحق في العمل (٣٣) شكوى، يليها الحق في التأمينات الاجتماعية (٢٠ شكوى)، فالحق في الصحة (١٢) شكوى، فالحق في التعليم (١١) شكوى، فالحق في مستوى معيشي ملائم (٧) شكوى، فالحق في حماية الملكية (٦) شكوى، بينما اقتضت الشكاوى المتعلقة بالحق في السكن على شكوتين، وتلك المتعلقة بالحق في بيئة سليمة على شكوى واحدة.

ج- اقتضت الشكاوى المتعلقة بحقوق الفئات الخاصة على (٧) شكوى تتعلق بحقوق الطفل.

لم يتابع المركز في تقاريره اللاحقة إعطاء بيانات تفصيلية عن الشكاوى التي تلقاها وكيفية التعامل معها، ونمط الاستجابة على النحو الذي عرضه في تقريره الأول، فاعتباراً من تقريره الثاني، وظّف هذه البيانات في

إطار تحليله لحالة حقوق الإنسان في المملكة. ويمكن إيجاز ما أورده في غضون ذلك في الآتي:

١ - يفيد تقرير المركز عن العام ٢٠٠٥^(٢٢) ما يلي:

أ- تلقي المركز (٥٤) شكوى تمس الحق في السلامة الجسدية، وقام بالتحقيق في هذه الشكاوى ومخاطبة الجهات المعنية في شأن الشكاوى التي تبين له أن لها أساساً منطقياً وقانونياً يستدعي المتابعة. وقد وردت للمركز إجابات عن العديد من هذه الشكاوى من الجهات الأمنية المختصة أوضحت إنزال عقوبات جزائية وتأديبية على بعض مرتكبي هذه التجاوزات، وبلغت نسبة الردود التي وردت إلى المركز من مديرية الأمن العام والتي تضمنت اتخاذ إجراءات محددة بخصوص شكاوى التعرض للضرب ٧٤% من مجموع الشكاوى التي خاطب بشأنها الأمن العام.

ب- تلقي المركز شكاوى (لم يحدد عددها) من أفراد أفرج عنهم من قبل القضاء أو انتهاء مدة عقوبتهم، وأعيدوا ثانية إلى السجون عن طريق توقيفهم إدارياً بحجة أن تركهم أحراراً يشكل خطراً على السلامة العامة.

ج- تناقص عدد الشكاوى التي تلقاها المركز بشأن سوء المعاملة أو التعذيب من (٢٥٠) شكوى عام ٢٠٠٤ إلى (٧٠) شكوى عام ٢٠٠٥. ويعزو المركز ذلك إلى اختيار إدارات جديدة أكثر قدرة لإدارة بعض مراكز الإصلاح والتأهيل.

(١) التقرير السنوي الصادر عن المركز، موقع المركز، مصدر سبق ذكره.

د- تلقي المركز شكوى من أحد الأفراد تفيد أن شقيقه حكم عليه بالإعدام من قبل محكمة الجنايات الكبرى عام ١٩٩٩ بتهمة قتل أحد الأشخاص، ونفذ فيه حكم الإعدام، وفي عام ٢٠٠٥ أصدرت محكمة الجنايات الكبرى حكماً بالإعدام على شخص آخر بتهمة قتل نفس الشخص الذي أدين شقيقه بقتله، وأضاف الشاكي أن اعتراف شقيقه انتزع منه بالإكراه، وذكر ذلك أمام المحكمة، لكنها أصدرت رغم ذلك قرارها بإعدامه.

تلقي المركز عدداً من الشكاوى (لم يحددها) تتعلق بتوقيف عدد من الأشخاص إدارياً في نظارات البحث الجنائي للتوسع في التحقيق معهم، وبعد أسبوعين تم الإفراج عنهم، ولم تتم إحالتهم لأي جهة قضائية. كما تلقي المركز شكاوى من أشخاص، تم وضعهم تحت رقابة الشرطة بعد حصولهم على أحكام بالبراءة من المحاكم، وخاطب المركز الجهات المعنية حيث تم رفع الإقامة الجبرية عن بعضهم.

حظيت الشكاوى التي وردت للمركز خلال ٢٠٠٥ والمتعلقة بسحب وثائق إثبات الجنسية استناداً إلى قرار فك الارتباط، والتعليمات الصادرة بموجبه بأكبر نسبة من مجموع الشكاوى التي وردت للمركز، ولم تتغير ردود وزارة الداخلية بهذا الشأن.

تلقي المركز شكاوى من مواطنين متزوجين من أجنبيات، رفضت وزارة الداخلية منح زوجاتهم إذن الإقامة السنوية، وذكر أن هذه الشكاوى تتكرر وبشكل مستمر، وتقوم الأجهزة الأمنية بإبعاد الأجانب وحتى المتزوجين من أردنيات في حال صدور حكم قضائي بحق أي منهم بغض النظر عن نوع الجرم.

تلقي المركز ٥٧ شكوى تتعلق بالأحداث المحتجزين انصبت على أمد التقاضي، وطول مدة التوقيف، وعدم توافر التمثيل القانوني لبعض الأحداث لدى النظر في قضاياهم أو سوء المعاملة، كما تلقي خلال الفترة نفسها (٣٠) طلب مساعدة من الأحداث انصب معظمها على إبداء رغبة الأحداث في مشاهدة أسرهم وذويهم. وخاطب المركز بشأنها الجهات المعنية فكانت ردودها إيجابية بوجه عام.

وتابع المركز في تقريره السنوي الثالث عن العام ٢٠٠٦^(٢٣) المنهج ذاته في توظيف الشكاوى ومدى تجاوب السلطات المختصة تجاهها في تحليله للأوضاع دون تفصيل، لكنه أوضح في غضون ذلك ما يلي:

تلقي المركز (٥١) شكوى تمس حقوق الإنسان في السلامة الجسدية، وقام بالتحقيق في جميع هذه الشكاوى، ومخاطبة الجهات المعنية في شأن الشكاوى التي تبين له أن لها أساساً منطقياً وقانونياً يستدعي المتابعة.

بتدقيق وتحليل الشكاوى التي تلقاها المركز (لم يحددها) يتضح أن "قانون منع الجرائم" بالصورة التي يتم بها يشكل إخلالاً واضحاً بالمعايير الدولية والوطنية وتعسفاً من قبل أفراد الضابطة العدلية.

بلغت أعداد شكاوى نزلاء (السجون) الفردية المقدمة للمركز عام ٢٠٠٦ (٤٦) شكوى، تم مخاطبة مديرية الأمن العام بخصوصها، وقد تم إدانة ٢٥ شخصاً وحفظ ٨ شكاوى، وظلت ١٣ شكوى قيد التحقيق.

تلقي المركز العديد من الشكاوى المتعلقة بالحقوق الجنسية، ويتضح منها أن هناك انتهاكات واضحة تقع على حق الأفراد في الجنسية يترتب

(١) التقرير السنوي الثالث للمركز، موقع المركز على شبكة الإنترنت.

عليها العديد من الآثار والنتائج الوخيمة أبرزها حرمان أشخاص من جنسيتهم، وحرمان أطفال من التعليم، وحرمان أشخاص من العمل. وردت إلى المركز شكاوى تفيد منع بعض أعضاء "حزب العمل الإسلامي" من العمل، وعدم الموافقة على تعيينهم بسبب انتمائهم الحزبي، بناء على توجيه دائرة المخابرات العامة، كما شمل المنع تعيين أبنائهم. تلقى المركز شكاوى من "حزب الوحدة الشعبية" تفيد بتعرض بعض أعضائه للفصل من العمل بسبب انتمائهم الحزبي بناء على توجيه من دائرة المخابرات العامة وعدم تجديد رخص عمل خمسة من الأدلاء السياحيين بسبب انتمائهم إلى حزب الوحدة الشعبية أيضاً، وقد تم رفع الحظر عنهم إثر تدخل المركز.

تلقى المركز عدداً من الشكاوى من بعض العاملين في المنازل، والعاملين في المناطق الاقتصادية المؤهلة تنطوي على استغلال وقسوة وإساءة معاملة، مما يدخل في تصنيف الاتجار في البشر كما عرفته الاتفاقية الدولية المعنية.

تلقى المركز العديد من الشكاوى من مواطنات أردنيات متزوجات من غير أردنيين يطالبن بمنحهن حق إعطاء جنسيتها لأطفالهن، وقد أوصى المجلس بتعديل التشريعات الوطنية وبخاصة قانون الجنسية ليتلاءم مع أحكام اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، ورفع التحفظ الذي يمنع المرأة من ممارسة حقها في منح جنسيتها لأطفالها.

تلقى المركز (٢٣) شكوى من أطفال تعرضوا للتعذيب لإرغامهم على الاعتراف بالجرائم المنسوبة إليهم أو تعرضوا لسوء المعاملة في مراكز

الاحتجاز، وقام المركز بمخاطبة وزير الداخلية ومدير الأمن العام للوقوف على هذه التجاوزات ومعالجتها.

٣- اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان (قطر)

أنشئت اللجنة بموجب مرسوم أميري في ١٢ نوفمبر/تشرين ثان ٢٠٠٢ أعطاهها شخصية اعتبارية وموازنة مستقلة. وتهدف اللجنة طبقاً لقانون تأسيسها^(٢٤) إلى حماية حقوق الإنسان وحياته، ولها في سبيل ذلك ممارسة الاختصاصات التالية:

- ١- العمل على تحقيق الأهداف الواردة في الاتفاقيات والمواثيق الدولية المعنية بحقوق الإنسان والتي أصبحت الدولة طرفاً فيها.
- ٢- النظر في التجاوزات التي تقع على حقوق الإنسان وحياته - إن وجدت - واقتراح السبل الكفيلة بمعالجتها وتفادي وقوعها.
- ٣- رصد ما قد تثيره المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية من ملاحظات في مجال حقوق الإنسان والتنسيق مع الجهات المعنية للرد عليها.
- ٤- المساهمة في إعداد التقارير التي تعدها الدولة في شأن حقوق الإنسان وحياته.
- ٥- التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية المعنية بحماية حقوق الإنسان وحياته .
- ٦- تعزيز الوعي والتنقيف بحقوق الإنسان وحياته.

(١) انظر نص القانون الأساسي للجنة على موقعها على شبكة الإنترنت (www.nhrc.org.qa).

وتتشكل اللجنة من عدد لا يقل عن خمسة أعضاء يمثلون المجتمع المدني، ويختارون من بين المهتمين بحقوق الإنسان، وممثل عن كل من وزارات الخارجية، والداخلية، وشنون الخدمة المدنية والإسكان، والعدل، والصحة، والتربية والتعليم، والأوقاف والشنون الإسلامية، والمجلس الأعلى لشنون الأسرة، وترشح كل جهة من هذه الجهات من يمثلها في عضوية اللجنة ويصدر ببقية الأعضاء قرار أميري. وتكون عضوية اللجنة ثلاث سنوات قابلة للتجديد. وتختار اللجنة رئيساً ونائباً للرئيس، كما تعين مقررًا لها.

تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها مرة كل شهر، وكلما دعت الضرورة إلى ذلك، ويكون اجتماعها صحيحاً بحضور أغلبية أعضائها، وتصدر توصياتها بأغلبية أصوات الحاضرين، وعند التساوي في الأصوات يرجح الجانب الذي منه الرئيس، وترفع اللجنة إلى مجلس الوزراء، أو كلما طلب منها ذلك، كل ثلاثة أشهر تقريراً بنتائج أعمالها مشفوعاً باقتراحاتها. ويجوز لها أن تدعو لحضور اجتماعاتها خبراء مختصين وغيرهم للاستعانة بأرائهم، والمشاركة في مناقشات اللجنة دون أن يكون لهم حق التصويت.

وللجنة أن تشكل من أعضائها أو من غيرهم من الفنيين والمختصين لجاناً فرعية أو مجموعات عمل لدراسة أي من الموضوعات المتعلقة باختصاصها.

ويكون للجنة أمانة عامة تتألف من أمين عام، وعدد كاف من الموظفين، يصدر بتعيينهم وتحديد اختصاصاتهم ومكافاتهم، قرار من رئيس اللجنة وفقاً لأحكام اللائحة التنفيذية لقانون اللجنة.

وتتكون موارد اللجنة من الإعانات والتبرعات والمنح والهبات والوصايا.

وتتعاون الوزارات والأجهزة الحكومية والهيئات والمؤسسات العامة مع اللجنة، وتقدم لها المعلومات والبيانات اللازمة لأداء مهمتها. وقد صدر قرار أميري بتشكيل اللجنة برقم ١٥ لسنة ٢٠٠٣.

ويعد تلقي الشكاوى ومتابعتها واحداً من أهم آليات عمل اللجنة، وتلقت في عامها الأول عدد (٤٥) شكوى تغطي مساحة واسعة من القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان، سواء المدنية والسياسية، أو الاقتصادية والاجتماعية، وقد تم معالجة هذه الشكاوى بوسائل متنوعة:

- مخاطبة المسؤولين المعنيين، وفقاً لطبيعة الشكوى المقدمة.
- توثيق المعلومات بكافة الوسائل.
- تقصي الحقائق - إذا لزم الأمر - للوقوف على مصداقية الشكوى وصحة المعلومات الواردة بها.
- حضور المحاكمات القضائية والتحقيقات.
- تبصير الشاكين الذين تقع شكاواهم خارج اختصاص اللجنة بالطرق القانونية التي يتعين عليهم أن يسلكوها.
- إحاطة القيادة السياسية بأي صورة من صور انتهاكات حقوق الإنسان، من خلال التقارير والاتصالات المستمرة.
- إحاطة الرأي العام بأوضاع الحقوق والحريات من خلال الندوات واللقاءات والبيانات والتقارير.

وقد أوضحت اللجنة أنها لقيت تعاوناً ملموساً وفعالاً من جانب الوزارات والمصالح الحكومية، وخاصة وزارة الداخلية، مما ساعدها في أدائها لعملها. كما قامت بإصدار مطبوعات إرشادية بعدة لغات لتوعية العمال الأجانب والنساء والعمالة المنزلية بكيفية التصرف في حالة تعرضهم لسوء المعاملة أو الاعتداء الجسدي أو الجنسي.

ومن جهة أخرى قام مندوبون عن اللجنة بمتابعة وتقصي الحقائق، وتوثيق المعلومات من مختلف الجهات، والتي تعلق بوقائع احتجاز غير قانوني، أو احتجاز وثائق سفر، أو إبعاد، أو أوضاع العمال ومستحقاتهم وأماكن معيشتهم.

كما قامت اللجنة بمراقبة ومتابعة تحقيقات النيابة، والمحاكمات في بعض القضايا، وذلك في إطار اهتمامها بمدى توافر ضمانات المحاكمة العادلة والمنصفة وسرعة اتخاذ إجراءات القبض والتحقيق والمحاكمة.

كما قامت وفود من اللجنة بزيارة سجون، ومراكز حجز الإبعاد، ودور رعاية الأحداث، ومستشفى الأمراض النفسية والعصبية، وبعض مستشفيات الأطفال. وأصدرت في شأن هذه الزيارات تقارير تضمنت ملاحظاتها، وشفعتها بتوصياتها.

وخلال العام ٢٠٠٥ زادت الشكاوى التي تلقتها اللجنة إلى ٥٨٥ شكاوى، بالإضافة إلى ١٥ شكاوى جماعية تتعلق بالتأخير في صرف رواتب العمال وسوء أحوالهم المعيشية، وتتوجه غالبية هذه الشكاوى ضد شركات المقاولات، وقد نجحت اللجنة، بالتنسيق مع إدارة العمل، في حل غالبية هذه

- الشكاوى، وتم إحالة الباقي للقضاء للفصل فيه. وقد فصل التقرير السنوي للجنة^(٢٥) هذه الشكاوى والإجراءات التي تمت بشأنها على النحو التالي:
- (٨٤) شكوى تتعلق بطلب إلغاء قرار الإبعاد تمت دراستها، ومخاطبة وزارة الداخلية بشأنها، وتم إلغاء ٤٨ قرار إبعاد، ورفض الباقي "للسالء العام" دون إبداء أسباب.
- (١٦٢) طلباً لنقل الكفالة، قامت اللجنة بدارساتها ومخاطبة وزارة الداخلية بشأنها، وتمت الموافقة على نقل كفالة ٥٢ عاملاً، ورفض طلب الباقيين.
- (١٠) شكاوى تتعلق بتوقيف أشخاص في حجز الإبعاد، وقد تم مخاطبة وزارة الداخلية بشأنهم، وتم الإفراج عنهم، وتقوم اللجنة بزيارات دورية لحجز الإبعاد لرصد الأعداد الموجودة بالحجز.
- (٢٩) شكاوى تتعلق إما بتحديد الإقامة، أو منح إقامة للزوجة والأطفال، أو تحويل تأشيرة الزيارة إلى تأشيرة إقامة، وقد تمت مخاطبة وزارة الخدمة المدنية والإسكان، وتمت الموافقة على ١٥ طلباً، ورفضت الطلبات الباقية لعدم توافر الشروط.
- (٦) شكاوى تتعلق بالحق في السكن، وقد تم مخاطبة وزارة الخدمة المدنية والإسكان" وتمت الموافقة على طلب واحد ورفض باقي الطلبات.
- (٢١) شكاوى خاصة بالحق في العمل، وقد تم مخاطبة "وزارة الخدمة المدنية والإسكان" وإدارة العمل، وتمت الاستجابة لعدد ٤ طلبات ورفض الباقي لعدم توافر الشروط اللازمة لشغل الوظائف.

(١) التقرير السنوي الثاني للجنة عن العام ٢٠٠٥. موقع اللجنة على الإنترنت، مصدر سبق ذكره.

- شكوتان تتضمنان ادعاءات بوقوع تعذيب، وتم مخاطبة وزارة الداخلية بشأنهما وتم التحقيق فيهما.

- (٤) شكاوى خاصة باحتجاز أشخاص بجهاز أمن الدولة، وقد رصدت الدولة أعداداً أخرى من حالات الاحتجاز بأمن الدولة لتصل هذه الحالات إلى (١٢) حالة، وتمت متابعتها، وتم الإفراج عن (١٠) حالات وبقيت حالتان.

- (٣) شكاوى خاصة بالحق في التعليم، واستكمال البعثات، وتم مخاطبة الجهات المعنية بشأنها وحلها.

- شكوتان تتعلقان بالحق في الصحة، وقد تم مخاطبة الهيئة وإزالة أسباب الشكوى.

- (٣) شكاوى تتعلق بطلب سرعة الانتهاء من التحقيقات أمام النيابة العامة، وسرعة الفصل في القضايا أمام القضاء، وتم مخاطبة الجهة المعنية، وتمت إزالة أسباب الشكوى.

- شكوتان تتعلقان بسرعة تنفيذ حكم نهائي مقضي به، وتم مخاطبة الجهات المعنية وتنفيذ الحكمين.

- (١٤) رسالة تتضمن طلب الإفراج تحت شرط، أو الإفراج الطبي، وقامت اللجنة بدراسة هذه الحالات، وتم العفو عن بعضها، كما تم الإفراج عن الحالات التي توافرت بها اشتراطات الإفراج تحت شرط.

- شكوتان من ذوي نزلاء في مؤسسات عقابية، لزيارة النزلاء، وتم مخاطبة الجهة المعنية والسماح لهم بالزيارة.

- (١٣) رسالة تتعلق بحقوق المرأة، وتمت دراسة الحالات، وإزالة أسباب بعضها وتوجيه البعض الآخر للجهات المختصة.

- شكوتان تتعلقان بالحق في الزواج، وتمت مخاطبة لجنة الموافقة على الزواج من الأجانب، وجارٍ متابعة هاتين الشكوتين حيث لم توافق اللجنة عليهما.

- شكوى تتعلق بانتهاك حق ٣ أشخاص من ذوي الإعاقة في وزارة الزراعة، حيث تم نقلهم بسبب الإعاقة، وهو ما ينطوي على انتهاك حقهم في المساواة وعدم التمييز بسبب الإعاقة، وقد خاطبت اللجنة وزير الزراعة.

- شكوتان تتعلقان بالعنف ضد الأطفال، وتم تشكيل لجان بشأنهما من إدارة الشئون القانونية والبحث الاجتماعي، قامت بتقصي الحقائق وتوثيق المعلومات والزيارات ومتابعة حالتها بصفة دورية.

- تلقت اللجنة عدداً كبيراً من الرسائل تتعلق بطلب مساعدة قانونية تتمثل في تقديم رأي قانوني أو تحديد الجهة صاحبة الاختصاص، أو كتابة عريضة أو دعوى أو كتابة مذكرة دفاع، وقد تم تقديم الخدمات القانونية لكل هؤلاء.

- وأخيراً تلقت اللجنة عدداً من الشكاوى المتنوعة حول طلب استخراج شهادة ميلاد أو رخصة سيارة، أو نقل ملكية، أو نزاع مدني، أو طلب مساعدة مالية، أو ارتفاع القيمة الإيجارية للوحدات السكنية، وتحاول اللجنة في هذه الحالات تقديم المساعدة قدر المستطاع رغم خروج هذه الموضوعات عن اختصاصها.

* * *

رابعاً: لعائبة المتكافؤة طالمجالس طه تفهصوى المجلس الملق يمى الى م زلة لظا ص ز! يم ينجأ! !

أنشئ المجلس القومي للمرأة في ٨ فبراير/شباط ٢٠٠٠، بالقرار الجمهوري رقم ٩٠ لسنة ٢٠٠٠، كمؤسسة متخصصة تتبع رئيس الجمهورية، وتهدف إلى النهوض بالمرأة المصرية والعمل على تنظيم مشاركتها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في المجتمع عن طريق برامج عمل تشارك في تنفيذها المؤسسات الحكومية ذات الصلة بقضايا المرأة.

وللمجلس فروع في المحافظات تتكون من ٩-١٨ عضواً من المقيمين إقامة دائمة بالمحافظة أو العاملين بها، يصدر بتشكيلها قرار من الأمين العام بعد موافقة رئيس المجلس، وذلك لمدة سنتين يجوز تجديدها. ويكون لكل فرع أمانة فنية يشرف عليها مقرر الفرع. وتختص فروع المحافظات بتنفيذ التوصيات الصادرة عن المجلس، ودراسة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تنفيذ سياسة المجلس وتوصياته، ومتابعة تنفيذ سياسات التنمية المتعلقة بالمرأة في المحافظة واقتراح السياسات والأساليب الملائمة لإدماج المرأة في برامج التنمية، وعقد الندوات وحلقات النقاش حول الموضوعات التي تخص المرأة، خاصة فيما يتعلق بمجتمع المحافظة، فضلاً عما يحيله المجلس من موضوعات أخرى. ويتشكل مؤتمر عام على مستوى كل محافظة يتولى رئاسته المحافظ، ويتولى أمانته مقرر فرع المجلس بالمحافظة، ويجتمع هذا المؤتمر على الأقل سنوياً^(٢٦).

(١) اللائحة الداخلية للمجلس القومي للمرأة، صادرة عن المجلس. ومتوفرة أيضاً على موقع المجلس على الإنترنت (<http://www.ncwegypt.com>)

ومنذ افتتاح المجلس، استقبل آلافاً من النساء الباحثات عن حلول لمشاكلهن، وبناء على ذلك تقرر في العام ٢٠٠١ تأسيس مكتب شكاوى المرأة للمساواة بين الجنسين، وتم تأسيسه بدعم من المفوضية الأوروبية، والحكومة البريطانية، واستغرقت عملية التأسيس عاماً واحداً تم خلاله وضع نظام العمل، وتعيين موظفي المكتب وتدريبهم، وإعداد خطوط هاتف مجانية، وتأسيس شبكة من المحامين المتطوعين، ووضع نظام لتحويل الشكاوى إلى الوزارات والمؤسسات الأخرى. وتم الافتتاح الرسمي للمكتب في يونيو/حزيران ٢٠٠٢ في مقر المجلس بالقاهرة بالتوازي مع محافظة أسوان.

ويقدم مكتب الشكاوى الخدمات التالية:

- ١- المشورة الأسرية: ويتم التحقيق فيها وتحويلها إلى المنظمات غير الحكومية أو وزارة الشؤون الاجتماعية.
 - ٢- شكاوى العنف: ويتم التحقيق فيها وتحويلها إلى ملاجئ ضحايا العنف.
 - ٣- الشكاوى المتعلقة بعدم تنفيذ قرارات وأحكام المحاكم، ويتم التحقيق فيها مع وزارة الداخلية، وكذا من خلال الدراسات القانونية والاجتماعية بالتنسيق مع اللجنة التشريعية بالمجلس القومي للمرأة وبقية وسائل الإعلام.
- وقد بلغ عدد الشكاوى واستفسارات الخط الساخن التي تلقاها المكتب في الفترة من (٢٠٠٢/٦/١٥ - ٢٠٠٣/٨/٣١) ٦٧٥٠ شكوى واستفسار استبعد منها ٤٠,٣% لعدم الاختصاص، وأظهر تصنيف الشكاوى التي تعامل معها المجلس خلال هذه الفترة ما يلي^(٢٧):

(١) د. فاطمة خفاجي، مكتب شكاوى المرأة، المجلس القومي للمرأة، في ورشة عمل إقليمية حول مكاتب الأمبودزمان في العالم العربي، المجلس القومي للمرأة والهيئة الدولية للمعونة السويدية، والمعهد السويدي بالإسكندرية، القاهرة ٢٠٠٤ ص ٤٢.

بلغ إجمالي الشكاوى التي تلقاها المجلس ١٠٣٠ شكاوى تختص بالعمل (٣٤,٥%) والأحوال الشخصية (٢٦,٨%)، فالتأمينات والمعاشات (٨,٦%)، الجنسية (٦,٩%)، فالمشاركة السياسية (٥,٥%)، فالعنف (٣,٨%) وتناولت باقي الشكاوى البالغ نسبتها (١٣,٩%) موضوعات متنوعة. وقد أوضحت الردود المختلفة التي تلقاها المكتب على تدخلاته حل ١٨٨ شكاوى، وعدم حل ٢٠١ شكاوى بسبب قصور في التشريعات والقوانين. ورفع دعاوى قضائية بشأن ٣٨٩ شكاوى، وبحث ٦٧ شكاوى، والشروع في بحث ٥٦٣ شكاوى.

وطبقاً لموقع المجلس على شبكة المعلومات الدولية^(٢٨) فقد تلقى المكتب ما يقرب من ٥٠٠٠ شكاوى تنوعت بين شكاوى الأحوال الشخصية، والعمل، وتنفيذ الأحكام، والعنف، والجنسية، والمشاركة السياسية، وأخرى. وطبقاً للموقع نفسه، فقد استطاع أن يحل ٤٠% من شكاوى التمييز في مجال العمل، وأكثر من ٥٠% من شكاوى عدم تنفيذ الأحكام، كما تمكن المكتب عن طريق التعاون مع ١٤٠ مكتب محاماة متطوع أن يرفع حوالي ٨٠٠ دعوى قضائية.

ويتعاون المكتب مع الجمعيات الأهلية، والمحافظين وفروع المجلس في المحافظات، والمحامين المتطوعين، ووحدات تكافؤ الفرص في الوزارات، لعرض الشكاوى المختلفة وخاصة ذات الطبيعة المتكررة والعمل على حلها.

* * *

(٢) موقع المجلس على شبكة الإنترنت، مصدر سبق ذكره.

الخلاصة

توضح هذه الدراسة الدور المهم الذي تلعبه مؤسسات تلقي الشكاوى في البلدان المختلفة، ومدى انتشارها في العقدين الأخيرين مع توجه العديد من البلدان إلى التحول الديمقراطي.

ورغم أن الانتشار السريع لمثل هذه المؤسسات لا يعني بالضرورة تطور قناعات النظم الآخذة في التحول نحو الديمقراطية بالقيمة المضافة التي تمثلها هذه المؤسسات، وأخذها بالجدية الواجبة، حيث تستنسخ هذه النظم العديد من الأشكال التنظيمية للديموقراطية دون فحواها، تظل الظاهرة في كل الأحوال مؤشراً على الجاذبية التي حققها نجاح التجربة في البلدان الديمقراطية وخطوة مهمة على طريق هذا التحول.

وتعكس الدراسة درجة عالية من التنوع بين مؤسسات تلقي الشكاوى سواء في الأطر القانونية، أو الهياكل التنظيمية، أو الوظائف والاختصاصات أو الصلاحيات. ويمثل هذا التنوع ميزة لهذه المؤسسات، إذ يتيح لها التكيف مع البيئة القانونية - السياسية في البلدان المختلفة، والاتساق مع الاحتياجات النابعة عنها، ودرجة تطور نظمها السياسية والإدارية، إذ المهم في النهاية المبادئ التي تحكم هذه المؤسسات، وليس أشكالها على نحو ما عبر عنه أحد المسؤولين في مؤسسة بارزة.

لكن رغم ذلك تظل الوظائف والصلاحيات ذات تأثير بالغ على أداء هذه المؤسسات. فرغم أنها جميعاً لا تملك حق إصدار قرارات ملزمة، تستوي في ذلك المؤسسات القائمة في الدول الديمقراطية الراسخة أو تلك التي تمر بمرحلة الانتقال إلى الديمقراطية، فإن حجم صلاحياتها في التحقيق والحصول على الوثائق اللازمة، واستدعاء الشهود وغيرها من الصلاحيات

تؤثر بالضرورة على درجة الاستجابة التي تجدها من المؤسسات العامة وغيرها من الجهات المشكو في حقها.

كما أن البيئة السياسية المحيطة بهذه المؤسسات تمثل عاملاً حاسماً في فعاليتها وقدرتها على إنجاز مهماتها، وحل مشكلات المواطنين الذين يتضررون من انتهاك حقوقهم واقتراح تعديل القوانين واللوائح المعرقله لمصالح المواطنين. ففي سياق النظم التي تقوم على المؤسسية، والتعددية السياسية والاجتماعية والإعلامية تأخذ المؤسسات العامة وغيرها من الجهات المشكو في حقها آراء وتوصيات مؤسسات تلقي الشكاوى مأخذ الجد، وتتفاعل معها سواء بإزالة أسباب الشكوى أو بيان صواب موقفها، أو الوصول إلى تسوية توفيقية. ويبقى في يد مؤسسة تلقي الشكاوى في كل الأحوال وسائل قوة متعددة في حال تجاهل المؤسسات العامة أو الجهات المشكو في حقها توصياتها، يأتي في مقدمتها دعم الهيئات التمثيلية المنشئة لها، أو الداعمة لجهودها، ورسوخ قيم سياسية ديموقراطية تتعلق بالعلاقة بين السلطة والمجتمع، وسيادة حكم القانون، واحترام الرأي العام.

بينما يختلف الأمر في سياق بيئة سياسية في بلدان لا تزال في مرحلة الانتقال الديموقراطي، حيث تعاني النظم القائمة فيها من هشاشة التعددية، وهيمنة السلطة التنفيذية على سلطات الدولة الأخرى، وامتلاك الحكومة أغلبية مصطنعة في المجالس التمثيلية تتيح لها استصدار تشريعاتها بشكل تلقائي، وتضعف من دورها الرقابي، وتُفشي قيماً سياسية سلبية تبرر الإقصاء والتهميش والتمييز، وتجعل من الحكومة سيده للشعب وليست خادمة له، وتستهبين بقوة الرأي العام. وفي مثل هذا السياق لا تأخذ المؤسسات العامة بجدية آراء وتوصيات مؤسسات تلقي الشكاوى، ولا تملك هذه

المؤسسات ذاتها إلا الشكوى من تجاهل دورها.

وإذا ما انتقلنا من النظرة العامة إلى فحص واقع هذه المؤسسات في العالم العربي يمكننا أن نلاحظ السمات التالية :

تتركز مؤسسات تلقي الشكاوى (Ombudsman) في الدول العربية الأفريقية حيث توجد في المغرب وتونس وموريتانيا وجيبوتي والسودان، وظهرت في الجزائر على نحو مستقل تارة، ودمجة في المؤسسة الوطنية تارة أخرى. وبينما تظل الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن نموذجاً فردياً لمؤسسة تملك اختصاصات الأمبودزمان في بلدان المشرق والخليج العربيين ظهرت مساع جديدة لتأسيس مؤسسات مماثلة في الأردن، حيث وصل مشروع تأسيسها بالفعل إلى مجلس النواب ولبنان، حيث أعدت لجنة خاصة مشروع قانون وقدمته إلى مجلس الوزراء.

وتملك المؤسسات الوطنية اختصاص تلقي الشكاوى في ثلاثة بلدان عربية، هي مصر والأردن وقطر. وهي متفاوتة في طبيعة القوانين المنشئة لها ودرجة استقلاليتها ومدى انطباق معايير باريس عليها^(٢٩) لكنها تلعب دوراً متزايداً في سد هذا الاحتياج المجتمعي الضروري. وتخلو نصف البلدان العربية تقريباً من وجود أي من النمطين من هذه المؤسسات.

وتتشابه **صلاحيات** مؤسسات الأمبودزمان، والمؤسسات الوطنية طبقاً للقوانين المنشئة لها في عدة أوجه، فجميعها مؤسسات منشأة بقانون، وتتمتع

(١) عبد الله خليل، مدى مواءمة قوانين المؤسسات الوطنية في الدول العربية لمبادئ باريس ١٩٩٣ المتعلقة بمركز المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، في: محسن عوض وعبد الله خليل، تطور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، مصدر سبق ذكره، ص ١٧٣ ، ١٧٤.

بدرجة من الاستقلال الإداري والمالي، وتملك اختصاصات شبه قضائية، لكنها ليست بديلاً للمحاكم، وقراراتها غير ملزمة لكنها تملك سلطة أدبية، ولا يقتصر دورها على إصدار توصيات بشأن الشكاوى التي تنظرها ولكن تمتد صلاحياتها إلى إمكان التوصية بتطوير اللوائح والقوانين. وجميعها مطالبة بإصدار تقارير سنوية يجوز نشرها، كما تصدر تقارير خاصة ببعض الحالات التي نظرتها.

لكن تتباين صلاحيات هذه المؤسسات في عدة مجالات، فمؤسسات الأمدوزمان تركز أساساً على الشق الإداري في علاقة الأفراد بالدولة، ويلزم القانون بعض هذه المؤسسات بإحالة ما يصل إليها من شكاوى وبلاغات تتعلق بحقوق الإنسان إلى المؤسسة الوطنية، بينما تتمتع المؤسسات الوطنية بولاية أوسع، إذ تنظر في كل الشكاوى التي تدخل في اختصاصها، وإن كانت بعض المؤسسات الوطنية ملزمة أيضاً بإحالة ما يصل إليها من شكاوى تتعلق باختصاصات مؤسسة الأمدوزمان إلى تلك المؤسسة.

وفي الإجراءات تتميز القوانين المنشئة لمؤسسات الأمدوزمان بقدر أعلى من التحديد في إجراءات نظر الشكاوى عن المؤسسات الوطنية، فهي تحدد طبيعة الشكاوى التي يمكن قبولها، مثل أن تكون فردية وأن تقدم من شخص طبيعي، أو أن يكون مقدم الشكاوى قد استنفد وسائل الطعن الإداري المتاحة. وتفترض جميعها ألا يقطع نظر الشكاوى الآجال المحددة للطعن أمام المحاكم. كما تحدد القضايا التي لا يجوز لها التدخل فيها مثل أن تكون هذه القضايا منظورة أمام القضاء، أو أن يكون قد صدر بشأنها حكم بات ونهائي (عدا التدخل لتنفيذ أحكام صدرت) أو النظر في شكاوى بين أجهزة تابعة للدولة.

بينما لا تحدد القوانين المنشئة للمؤسسات الوطنية مثل هذه الشروط، وتترك إجراءات القبول والمتابعة لاجتهادات هذه المؤسسات.

وإذا كان هذا يعني تنوع إجراءات التعامل مع الشكاوى في المؤسسات الوطنية فإنه لا يعني تماثل هذه الإجراءات بالضرورة بين مؤسسات الأمبودزمان، فبعضها على سبيل المثال لا يقبل الشكاوى مباشرة، بل يتعين أن تحال إليه من ممثلين برلمانيين أو محليين مثلما هي الحال لدى وسيطي الجمهورية في موريتانيا وجيبوتي، بينما يسمح بعضها بتلقي الشكاوى من الشاكين مباشرة مثلما هي الحال في ديوان المظالم في المغرب أو الموفق الإداري في تونس.

وتظهر الدراسة المقارنة كذلك تمايزاً واضحاً في سلطات التحقيق التي يتمتع بها كلا النمطين من المؤسسات، حيث تتمتع مؤسسات الأمبودزمان بسلطات أوسع بشأن التحقيق والاطلاع على الوثائق والمستندات، واستدعاء الشهود. وتشدّد قوانينها على ضرورة تجاوب الأجهزة الإدارية في التعاون مع إجراءات التحقيق التي تجريها، بينما لا تحدد القوانين المنشئة للمؤسسات الوطنية سلطاتها في التحقيق، ولا تظهر هذه الدرجة من الإلزام الواجب في تعاون السلطات المختصة مع المؤسسات الوطنية فيما تجريه من تحقيقات. كذلك تظهر تمايزات بين هذين النمطين من المؤسسات في متابعة الشكاوى وإجراءات غلقها.

وتظهر الدراسة المقارنة كذلك فارقاً مهماً في نتائج عمل مؤسسات الأمبودزمان ومكاتب الشكاوى في المؤسسات الوطنية والمجالس القومية. ورغم أن الإحصائيات التي تنشرها هذه المؤسسات عن نتائج تعاملها مع الشكاوى، وتباين منهج تحليلها للشكاوى لا تسمح باستخلاص نتائج يمكن

قياسها كميًا فإن القدر المتاح منها يوضح أن نسبة ما يتم حله من القضايا أو الشكاوى التي تتدخل فيها مؤسسات الأمدوزمان أعلى بكثير من نظيرتها التي تتعامل فيها المؤسسات الوطنية.

ومع أنه يمكن إرجاع جانب من ذلك إلى طبيعة الصلاحيات المخولة لمؤسسات الأمدوزمان أو الشروط المحددة لقبول الشكاوى والتدخل فيها، أو درجة التشديد على أجهزة الدولة للتفاعل مع توصيات مؤسسات الأمدوزمان، يرجح الباحث أن مصدر التباين هنا يكمن في طبيعة الشكاوى ذاتها. إذ بينما تركز مؤسسات الأمدوزمان على جوانب إدارية تتعلق بعلاقة المواطنين بالأجهزة الإدارية للدولة وما يمثلها، وهو أمر لا يثير أي حساسية لدى الدولة، تتعلق الشكاوى التي تتدخل فيها المؤسسات الوطنية بقضايا حقوق الإنسان التي تتميز بحساسية عالية مثل قضايا التعذيب وإساءة المعاملة أو مدى امتثال نظام التقاضي لشروط المحاكمات العادلة، أو انتهاك الحريات العامة التي تقع في المساحة المتنازع عليها بين الأمن والحريات.

ولا تهدف هذه الدراسة المقارنة للمفاضلة بين هذين النمطين من المؤسسات، فكلاهما يهدف إلى إزالة المظالم التي قد يتعرض لها بعض المواطنين، وتصويب أداء الدولة في علاقاتها بمواطنيها أو المقيمين فيها، وتسييد حكم القانون ومبادئ العدل والإنصاف، ومنع التمييز، وكلاهما يمثل في اختصاصه آلية مهمة لتعزيز احترام حقوق الإنسان وتحسين أداء الدولة. وتجمع بلدان عربية بين هذين النمطين من المؤسسات، كما تجمع بعض المؤسسات بين اختصاصات الأمدوزمان واختصاصات المؤسسات الوطنية. فيما يظل الهدف الأساسي لهذه الدراسة المقارنة هو تسليط الضوء على أسباب القوة النسبية لهذه المؤسسات لتعزيزها، والصعوبات لتذليلها،

وهو أمر منوط بعوامل عديدة تتصل بالنظم القانونية والسياسية والإدارية في الدولة، لكن يظل العامل الحاسم بينها هو الإرادة السياسية، ليس للسلطة فحسب ولكن أيضاً للقائمين على هذه المؤسسات.

* * *

طـمـلـأـحـق

مطلّح (أ): المصير ض القا ذين في صال ح طه يفق الإدارة (تيزس)
أمر عدد ٢١٤٣ لسنة ١٩٩٢ مؤرخ في ١٠ ديسمبر ١٩٩٢
يتعلّق بإحداث خطّة الموفّق الإداري

إنّ رئيس الجمهورية،

بعد الاطلاع على القانون عدد ١١٢ لسنة ١٩٨٣ المؤرّخ في ١٢ ديسمبر ١٩٨٣ المتعلّق بضبط النظام الأساسي العام لأعوان الدولة والجماعات العمومية المحليّة والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإداريّة.

وعلى القانون عدد ٧٨ لسنة ١٩٨٥ المؤرّخ في ٥ أوت ١٩٨٥ والمتعلّق بضبط النظام الأساسي العام لأعوان الدواوين والمؤسسات العموميّة ذات الصبغة الصناعية والتجارية والشركات التي تملك الدولة كامل رأس مالها بصفة مباشرة أو عن طريق الجماعات العمومية المحليّة.

وعلى القانون عدد ٩ لسنة ١٩٨٩ المؤرّخ في أول فيفري ١٩٨٩ والمتعلّق بالمساهمات والمنشآت العمومية.

وعلى رأي وزير المالية.

وعلى رأي المحكمة الإداريّة

يصدر الأمر الآتي نصه :

الفصل الأوّل : أحدثت لدى مصالح رئيس الجمهورية خطّة الموفّق الإداري.

الفصل (٢) : يعيّن الموفّق الإداري بأمر.

وهو مكلف بالنظر في الشكاوى الفرديّة الصادرة عن الأشخاص الماديّين و المتعلّقة بالمسائل الإداريّة التي تخصّهم والتي ترجع بالنظر لمصالح الدولة والجماعات العمومية المحليّة والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإداريّة والمنشآت العمومية وغيرها من الهياكل المكلفة بمهمة تسيير مرفق عمومي.

وينظر كذلك في الشكاوى الصادرة عن الذات المعنويّة المتعلّقة بالمسائل الإداريّة التي تخصّها على أن تقدّم الشكاوى من طرف شخص مادي له مصلحة مباشرة.

الفصل (٣) : لا يمكن أن ترفع للموفّق الإداري شكاوى تخصّ النزاعات المتعلّقة بالحياة المهنية التي تطرأ بين الهياكل المشار إليها بالفصل الثاني وأعاونها.

ولا تنطبق مقتضيات هذا الفصل على هؤلاء الأعاون بعد انقطاعهم عن الوظيفة أو عندما يتعلّق الخلاف بامتناع الهياكل المذكورة من تنفيذ حكم قضائي.

الفصل (٤) : لا يجوز للموفّق أن يتدخّل في القضايا المنشورة أمام المحاكم ولا أن يعيد النظر في حكم قضائي ويخول له أن يرفع توصيات إلى السلطة الإدارية ذات النظر.

كما يمكنه في صورة تعذّر تنفيذ حكم اتّصل به القضاء أن ينظر في المسألة مع الهيكل الإداري المعني بالأمر وأن يقترح كل الحلول التي من شأنها رفع العراقيل التي حالت دون تنفيذ الحكم المعني.

الفصل (٥) : على الوزراء وكل السلطات الإدارية أن تيسّر مهمّة الموفّق الإداري وعليهم أن يعيّنوا من بين الإطارات العليا الراجعة لهم بالنظر منسّقاً مع الموفّق الإداري يتولّى البت فيما ترفع إليه من شكاوى.

كما عليهم أن يأذنوا للأعاون الخاضعين إلى سلطتهم بالردّ على أسئلة الموفّق الإداري وعلى استدعاءاته عند الاقتضاء وبأن يأذنوا لهيئات الرقابة بالقيام في حدود مشمولاتهم بالتحقيقات والأبحاث التي طلبها الموفّق الإداري.

الفصل (٦) : إذا ما تبين للموفّق الإداري أن الشكاوى قائمة على سند وجيه فله أن يرفع كلّ التوصيات اللازمة لفضّ النزاع إلى الجهة المعنية.

ويجب على هذه الجهة في جميع الحالات إعلام الموفّق الإداري بمآل المساعي التي بذلها.

وفي غياب الردّ في الأجل التي يعينها، يمكن للموفّق الإداري أن يرفع تقريراً في الغرض إلى رئيس الجمهورية مشفوعاً باقتراحاته.

الفصل (٧) : وفقاً للقوانين الجاري بها العمل يلتزم الموفّق الإداري بواجب كتمان السرّ المهني في كل ما يتعلّق بالوقائع والمعلومات التي تحصلّ لعلمه أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبة مباشرته لها. ويبقى ملزماً بهذا الواجب حتى بعد انتهاء مهامه.

الفصل (٨) : يرفع الموقِّق الإداري إلى رئيس الجمهورية تقريرا سنويا يتضمَّن نتائج نشاطه والإجراءات التي من شأنها تحسين عمل الإدارة وكذلك التتقيحات التي يرى من الصالح إدخالها على القوانين والتراتبين الجاري بها العمل.

الفصل (٩) : الوزير الأول ووزير الدولة والوزراء وكتّاب الدولة مكلفون كلّ في ما يخصّه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في ١٠ ديسمبر ١٩٩٣

زين العابدين بن علي

**قانون عدد ١٦ لسنة ٢٠٠٠ مؤرّخ في ٧ فيفري ٢٠٠٠
يتعلّق بإتمام القانون ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرّخ في ٣ ماي ١٩٩٣**

باسم الشعب،

وبعد موافقة مجلس النواب،

يصدر رئيس الجمهورية القانون الآتي نصه،

فصل وحيد : أضيف للقانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرّخ في ٣ ماي ١٩٩٣ المتعلّق بمصالح الموقِّق الإداري فصل ٢ مكرر كما يلي :

الفصل ٢ مكرر : يكون للموقِّق الإداري ممثلون جهويون. ويتمّ تعيين الممثلين الجهويين للموقِّق الإداري وضبط مهامهم بمقتضى أمر.

ينشر هذا القانون بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية وينفّذ كقانون من قوانين

الدولة.

تونس في ٧ فيفري ٢٠٠٠

زين العابدين بن علي

قانون عدد ٢١ لسنة ٢٠٠٢ مؤرخ في ١٤ فيفري
٢٠٠٢ يتعلق بإتمام القانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣
والمتعلق بمصالح الموفق الإداري

باسم الشعب،

وبعد موافقة مجلس النواب،

يصدر رئيس الجمهورية القانون الآتي نصه :

فصل وحيد : تضاف إلى القانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣
والمتعلق بمصالح الموفق الإداري فقرة ثانية للفصل الأول، وفقرة ثالثة للفصل الثاني كما
يلي :

الفصل ٢ : (الفقرة الثانية)

ويعين الموفق الإداري لمدة خمس (٥) سنوات قابلة للتجديد.

الفصل ٢ : (الفقرة الثالثة)

أثناء نظره في هذه الشكاوى لا يتلقى الموفق الإداري تعليمات من أي سلطة عمومية.
ينشر هذا القانون بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية وينفذ كقانون من قوانين
الدولة.

تونس في ١٤ فيفري ١٩٩٣

زين العابدين بن علي

قانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ مؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣

يتعلق بمصالح الموفق الإداري

باسم الشعب،

وبعد موافقة مجلس النواب،

يصدر رئيس الجمهورية القانون الآتي نصه،

الفصل الأول : أحدثت مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية، تتمتع بالشخصية
المعنوية والاستقلال المالي، أطلق عليها اسم "مصالح الموفق الإداري" مقرها

بتونس العاصمة ويديرها الموقِّق الإداري الذي يتمّ تعيينه بأمر.

الفصل (٢) : الموقِّق الإداري مكلف في حدود شروط تضبط بأمر بالنظر في الشكاوى الفرديّة الصادرة عن الأشخاص الماديّين و المتعلّقة بالمسائل الإدارية التي تخصّهم والتي ترجع بالنظر لمصالح الدولة والجماعات العمومية المحليّة والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإداريّة والمنشآت العمومية وغيرها من الهياكل المكلفة بمهمة تسيير مرفق عمومي.

وينظر كذلك في الشكاوى الصادرة عن الذوات المعنوية المتعلّقة بالمسائل الإدارية التي تخصّها على أن تقدّم الشكاوى من طرف شخص مادي له مصلحة مباشرة.

الفصل (٣) : يضبط التنظيم الإداري و المالي لمصالح الموقِّق الإداري وطرق عمل الموقِّق الإداري بأمر.

الفصل (٤) : تكون ميزانية مصلح الموقِّق الإداري ملحقة ترتيبيا بالميزانية العامة للدولة وتكون تابعة لميزانية رئاسة الجمهورية. و الموقِّق الإداري هو الأمر بالصرف وله أن يفوض إمضاءه. ينشر هذا القانون بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية وينفّذ كقانون من قوانين الدولة.

تونس في ٣ ماي ١٩٩٣
زين العابدين بن علي

أمر عدد ١٢٠٤ لسنة ١٩٩٣ مؤرخ في ٢٥ مايو

١٩٩٣ يتعلّق بضبط قانون إطارات مصالح الموقِّق الإداري

إن رئيس الجمهورية،

بعد الإطلاع على القانون عدد ١٢٢ لسنة ١٩٨٣ المؤرخ في ديسمبر ١٩٨٣ المتعلق بضبط النظام الأساسي العام لأعوان الدولة والجماعات العمومية المحليّة والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية.

وعلى القانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرخ في ٣ مايو ١٩٩٣ والمتعلق بمصالح الموفق الإداري،
وعلى الأمر عدد ٥٢٦ لسنة ١٩٨٠ المؤرخ في ٨ مايو ١٩٨٠ والمتعلق بالنظام المنطبق على المكلفين بمأمورية في الدواوين الوزارية،
وعلى الأمر عدد ٢٦٧ لسنة ١٩٨٥ المؤرخ في ١٥ فيفري ١٩٨٥ المتعلق بضبط النظام الأساسي الخاص بالسلك الإداري المشترك للإدارات العمومية،
وعلى الأمر عدد ١٢١٥ لسنة ١٩٨٥ المؤرخ في ٥ أكتوبر ١٩٨٥ المتعلق بضبط النظام الأساسي الخاص بسلك عملة الدولة و الجماعات العمومية المحلية والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية،
وعلى الأمر عدد ٢١٤٣ لسنة ١٩٩٢ المؤرخ في ١٠ ديسمبر ١٩٩٢ والمتعلق بإحداث خطة الموفق الإداري،

وعلى رأي وزير المالية.

يصدر الأمر الأتي نصّه :

الفصل الأول: ضبط قانون إطارات مصالح الموفق الإداري على النحو الأتي :

١	موفق إداري
٥	مكلف بمأمورية
١	متصرف
١	ملحق مديريّة
٢	كاتب مديريّة
٢	كاتب راقن
١	مستكتب
١٠	عامل

الفصل (٢): الوزير مدير الديوان الرئاسي ووزير المالية والموفق الإداري مكلفون كلّ في ما يخصه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في ٢٥ ماي ١٩٩٣

زين العابدين بن علي

أمر عدد ١١٢٦ لسنة ١٩٩٦ مؤرخ في ١٥ جوان ١٩٩٦
يتعلق بمشمولات الموقف الإداري وطرق عمله
وبضبط التنظيم الإداري والمالي لمصالح الموقف الإداري

!!

إنّ رئيس الجمهورية،

بعد الإطلاع على القانون عدد ٥٣ لسنة ١٩٦٧ المؤرخ في ٨ ديسمبر ١٩٦٧
والمتعلق بالقانون الأساسي للميزانية وعلى مجموع النصوص التي نقّحته أو تمّمته،
وعلى القانون عدد ٨١ لسنة ١٩٧٣ المؤرخ في ٣١ ديسمبر ١٩٧٣ والمتعلق
بمجلة المحاسبة العمومية،
وعلى القانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣ والمتعلق
بمصالح الموقف الإداري،
وعلى الأمر عدد ٥٢٦ لسنة ١٩٨٠ المؤرخ في ٨ ماي ١٩٨٠ بالنظام
المنطبق على المكلفين بأمورية في الدواوين الوزارية،
وعلى الأمر عدد ١٨٨ لسنة ١٩٨٨ المؤرخ في ١١ فيفري ١٩٨٨، والمتعلق
بضبط شروط إسناد الخطط الوظيفية لكاتب عام وزارة، ولمدير عام إدارة مركزية،
ولمدير إدارة مركزية، ولكاهية مدير إدارة مركزية ولرئيس مصلحة إدارة مركزية
وشروط الإعفاء من هذه الخطط،
وعلى الأمر عدد ٢١٤٣ لسنة ١٩٩٢ المؤرخ في ١٠ ديسمبر ١٩٩٢ والمتعلق
بإحداث خطة الموقف الإداري،
وعلى رأي وزير المالية،
وعلى رأي المحكمة الإدارية،
يصدر الأمر الآتي نصّه

الباب الأول

مشمولات الموقف الإداري وطرق عمله

الفصل الأول : الموقف الإداري مكلف بالنظر في الشكاوى المنصوص عليها بالفصل ٢ من القانون المشار أعلاه عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣. يعين الموقف الإداري بأمر ويباشر خطته لدى رئيس الجمهورية.

الفصل (٢): يتولى الموقف الإداري تسيير مصالح الموقف الإداري. يساعد الموقف الإداري على أداء مهامه مكلفون بمأمورية والمصالح المذكورة بالباب الثاني من هذا الأمر.

يمكن للموقف الإداري أن يفوض جانبا من صلاحياته إلى أحد مساعديه. كما يمكن للموقف الإداري أن يعهد للمكلفين بمأمورية بتسيير إحدى خلايا التوفيق المنصوص عليها بالفصل ١٣ من هذا الأمر.

الفصل (٣): تضمن الشكاوى الموجهة للموقف الإداري بعرائض ممضاة من طرف أصحابها تبين بوضوح أطراف النزاع وطلبات المتظلم ومصالحته المباشرة في النزاع. ويجب أن تكون الشكاوى مؤيدة بالوثائق المثبتة للطلبات واستنفاد المساعي الإدارية الأولية.

الفصل (٤): لا يمكن أن ترفع للموقف الإداري شكاوى تخص النزاعات المتعلقة بالحياة المهنية التي تطرأ بين الهياكل الإدارية العمومية وأعاونها. ولا تنطبق مقتضيات هذا الفصل على هؤلاء الأعوان بعد انقطاعهم عن الوظيفة أو عندما يتعلّق الخلاف بامتناع الهياكل المذكورة من تنفيذ حكم قضائي.

الفصل (٥): لا تجوز للموقف الإداري أن يتدخل في القضايا المنشورة أمام المحاكم ولا أن يعيد النظر في حكم قضائي ويخول له أن يرفع توصيات إلى السلطة الإدارية ذات النظر. كما يمكنه في صورة تعذر تنفيذ حكم اتصل به القضاء أن ينظر في المسألة مع الهيكل الإداري المعني بالأمر وأن يقترح كل الحلول التي من شأنها رفع العراقيل التي حالت دون تنفيذ الحكم المعني.

الفصل (٦): على الوزراء وكل السلطات الإدارية أن تيسر مهمة الموقِّق الإداري وعليهم أن يعيّنوا من بين الإطارات العليا الراجعة لهم بالنظر منسقا مع الموقِّق الإداري يتولّى البت فيما ترفع إليه من شكاوى.

كما عليهم أن يأذنوا للأعوان الخاضعين إلى سلطتهم بالردّ على أسئلة الموقِّق الإداري وعلى استدعاءاته عند الاقتضاء وبأن يأذنوا لهيئات الرقابة بالقيام في حدود مشمولاتهم بالتحقيقات والأبحاث التي طلبها الموقِّق الإداري.

الفصل (٧): يمكن للموقِّق الإداري دعوة العارضين للاستماع إليهم لمزيد التحري واستكمال الملفات قبل الشروع في الدراسة وبذل المساعي التوفيقية كما يمكن له، وفقا للصيغ الواردة بالفصل (٦) من هذا الأمر، دعوة الإطارات والأعوان العموميين لنفس الغرض.

الفصل (٨): إذا ما تبين للموقِّق الإداري أنّ الشكاوى قائمة على سند وجيه فله أن يرفع كلّ التوصيات اللازمة لفضّ النزاع إلى الجهة المعنية. ويجب على هذه الجهة في جميع الحالات إعلام الموقِّق الإداري بمآل المساعي التي بذلها.

وفي غياب الردّ في الآجال التي يعينها، يمكن للموقِّق الإداري أن يرفع تقريرا في الغرض إلى رئيس الجمهورية مشفوعا باقتراحاته.

الفصل (٩): يرفع الموقِّق الإداري إلى رئيس الجمهورية تقريرا سنويا يتضمّن نتائج نشاطه والإجراءات التي من شأنها تحسين عمل الإدارة وكذلك التتقيحات التي يرى من الصالح إدخالها على القوانين والتراتب الجاري بها العمل.

الفصل (١٠): يمكن للموقِّق الإداري أن يعقد جلسات عمل دورية مع المنسقين المنصوص عليهم بالفصل (٦) من هذا الأمر لإحكام عمليات الاتصال وتوحيد المناهج المتبعة لتعجيل البت في القضايا المطروحة،

الفصل (١١): وفقا للقوانين الجاري بها العمل يلتزم الموقِّق الإداري والأعوان الراجعون له بالنظر بواجب كتمان السرّ المهني في كل ما يتعلّق بالوقائع والمعلومات التي تحصل لعلمهم أثناء ممارسة وظيفتهم أو بمناسبة مباشرتهم لها. ويبقون ملتزمين بهذا الواجب حتى بعد انتهاء مهامهم.

الباب الثاني

مشمولات الموفّق الإداري وطرق عمله

الفصل (١٢): تتركب مصالح الموفّق الإداري من :

- خلايا التوفيق،
- وحدة الشؤون الإدارية والمالية،
- مكتب الاستقبال،
- مكتب الضبط،

الفصل (١٣): تتكون خلايا التوفيق من :

- ١ - خلية التوفيق مع وزارات السيادة والجماعات المحلية والمصالح والمؤسسات والمنشآت العمومية التابعة لها أو الراجعة لها بالنظر.
- ٢ - خلية التوفيق مع الوزارات ذات الاختصاص الاقتصادي والمالي والمصالح والمؤسسات والمنشآت العمومية التابعة لها أو الراجعة لها بالنظر.
- ٣ - خلية التوفيق مع الوزارات ذات الاختصاص الاجتماعي والثقافي والمصالح والمؤسسات والمنشآت العمومية التابعة لها أو الراجعة لها بالنظر.
- ٤ - خلية التوفيق مع الوزارات ذات الاختصاص الفني التقني والمصالح والمؤسسات والمنشآت العمومية التابعة لها أو الراجعة لها بالنظر.

الفصل (١٤): تتولى كل خلية توفيق مساعدة الموفّق الإداري بالخصوص على دراسة العرائض والشكاوى المقدمة وتقديم التوصيات واقتراح الحلول بشأنها ومتابعتها. كما تساهم كل خلية في إعداد التقرير السنوي للموفّق الإداري.

الفصل (١٥): وحدة الشؤون المالية والقانونية مكلفة خاصّة بـ :

- التصرف في الشؤون الإدارية والمالية لأعوان مصالح الموفّق الإداري،
- إعداد وتنفيذ ميزانية التصرف،
- اقتناء التجهيزات والأثاث والمعدات الإدارية،
- تعهد التجهيزات والبناءات والمحافظة عليها،
- مسك المحاسبة،

ويتولى تسيير هذه الوحدة موظف تتوفر فيه شروط التكليف بخطة رئيس مصلحة مركزية طبقا لمقتضيات الأمر المشار إليه أعلاه عدد ١٨٨ لسنة ١٩٨٨ المؤرخ في ١١ فيفري ١٩٨٨.

الفصل (١٦) : مكتب الاستقبال والتوجيه مكلف خاصة بـ:

- قبول المواطنين الوافدين على مصالح الموقف الإداري وتلقي عرائضهم وتنظيم مقابلاتهم مع الموقف الإداري ومساعدته.
- الاستماع إلى أصحاب الشكاوى الشفاهية للثبوت من وجهة عرائضهم ومدى اندراجها ضمن اختصاص الموقف الإداري.
- إرشاد المواطنين وتوجيههم عند الاقتضاء إلى المصالح المختصة.

ويتولى تسيير هذه الوحدة موظف تتوفر فيه شروط التكليف بخطة رئيس مصلحة مركزية طبقا لمقتضيات الأمر المشار إليه أعلاه عدد ١٨٨ لسنة ١٩٨٨ المؤرخ في ١١ فيفري ١٩٨٨.

الفصل (١٧) : مكتب الضبط مكلف خاصة بـ :

- تقبل البريد الوارد على مصالح الموقف الإداري وتجميعه وتسجيله وتنظيمه وكذلك الشأن بالنسبة للبريد الصادر عنها.
- حفظ وثائق مصالح الموقف الإداري وجميع المراسلات الصادرة عنها والإشراف بصفة عامة على محفوظات الموقف الإداري وتضمينها وإعداد فهرسة لها،
- رصد وتجميع المعطيات الإعلامية ومعالجتها بالتنسيق مع مختلف خلايا مصالح الموقف الإداري.

ويتولى تسيير هذه الوحدة موظف تتوفر فيه شروط التكليف بخطة رئيس مصلحة مركزية طبقا لمقتضيات الأمر المشار إليه أعلاه عدد ١٨٨ لسنة ١٩٨٨ المؤرخ في ١١ فيفري ١٩٨٨.

الفصل (١٨) : تتكون ميزانية الموقف الإداري من المقابيض المتأتية من الإعتمادات المرصودة من الميزانية العامة للدولة ومن المصاريف المتعلقة بنفقات التصرف وخاصة منها :

- المرتبات والأجور والمنح لفائدة الأعوان،
- نفقات التسير الإداري.

الفصل(١٩): تلغى أحكام الأمر المشار إليه أعلاه عدد ٢١٤٣ لسنة ١٩٩٢ المؤرخ في ١٠ ديسمبر ١٩٩٢.

الفصل(٢٠): الوزير الأول ووزير الدولة والوزراء وكتّاب الدولة مكلفون كل في ما يخصّه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في ١٥ جوان ١٩٩٦

زين العابدين بن علي

أمر عدد ٨٨٤ لسنة ٢٠٠٠ مؤرخ في ٢٧ أفريل ٢٠٠٠
يتعلق بضبط مشمولات الممثل الجهوي للموفق الإداري
وطرق عمله والتنظيم الإداري والمالي للمصالح الجهوية للتوفيق

إنّ رئيس الجمهورية،

بعد الإطلاع على القانون عدد ٥٣ لسنة ١٩٦٧ المؤرخ في ٨ ديسمبر ١٩٦٧ والتعلّق بالقانون الأساسي للميزانية وعلى مجموع النصوص التي نقحته أو تممته.
قانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ مؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣ يتعلّق بمصالح الموفق الإداري مثلما تم إتمامه بالقانون عدد ١٦ لسنة ٢٠٠٠ المؤرخ في ٧ فيفري ٢٠٠٠.
وعلى الأمر عدد ١٨٨ لسنة ١٩٩٨ المؤرخ في ١١ فيفري ١٩٨٨ والمتعلّق بضبط شروط إسناد الخطط الوظيفية لكاتب عام وزارة ولمدبر عام إدارة مركزية ولمدبر إدارة مركزية ولكاهية مدير إدارة مركزية ولرئيس مصلحة إدارة مركزية وشروط الإغفاء من هذه الخطط الوظيفية مثلما وقع تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد ١٨٧٢ لسنة ١٩٩٨ المؤرخ في ٢٨ سبتمبر ١٩٩٨.

أمر عدد ١١٢٦ لسنة ١٩٩٦ مؤرخ في ١٥ جوان ١٩٩٦ يتعلّق بمشمولات الموقّق الإداري وطرق عمله وبضبط التنظيم الإداري والمالي لمصالح الموقّق الإداري،

وعلى رأي وزير المالية،

وعلى رأي المحكمة الإدارية،

يصدر الأمر الآتي نصّه

الفصل الأوّل : الممثل الجهوي للموقّق الإداري مكلف بالنظر في الشكاوى الفردية ذات الصبغة الجهوية والمحلية المتصلة بالمسائل المنصوص عليها بالفصل ٢ من القانون المشار أعلاه عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ مؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣ .

وهو يمارس مهامه في إطار المهام الموكولة للموقّق الإداري وطرق عمله المنصوص بالفصل ٣ و ٤ و ٥ من الأمر عدد ١١٢٦ لسنة ١٩٩٦ مؤرخ في ١٥ جوان ١٩٩٦ المذكور أعلاه.

الفصل (٢) : يعين الممثل الجهوي للموقّق الإداري بأمر، من بين الأعوان الذين تتوفر فيهم على الأقل شروط التعيين في خطة مدير إدارة مركزية حسب الحالة برتبة وامتيازات مدير أو مدير عام إدارة مركزية حسب ما نص عليه الأمر عدد ١٨٨ لسنة ١٩٩٨ المؤرخ في ١١ فيفري ١٩٨٨ المشار أعلاه.

الفصل (٣) : يتولى الممثل الجهوي للموقّق الإداري تسيير المصالح الجهوية للتوفيق. وترتكب هذه المصالح من :

- . مكتب التوفيق
- . مكتب الاستقبال والتوجيه
- . مكتب الضبط

الفصل (٤) : يخول للممثل الجهوي للموقّق الإداري في إطار أداء مهامه القيام بكل المساعي التي يراها صالحة لدى الإدارات والسلطات الجهوية والمحلية.

وعلى كافة السلطات الإدارية الجهوية والمحلية تسيير مهمة الممثل الجهوي للموقّق الإداري، وعليهم في هذا الإطار، أن يقوموا في حدود مشمولاتهم بكل التحريات والتحقيقات التي يطلبها الممثل الجهوي للموقّق الإداري.

كما عليهم أن يقوموا أو يأذنوا للأعوان الخاضعين إلى سلطتهم بالرد على أسئلة الممثل الجهوي للموفق الإداري وعلى استدعاءاته عند الاقتضاء.

الفصل (٥) : يمكن للممثل الجهوي للموفق الإداري دعوة العارضين للاستماع إليهم لمزيد التحري واستكمال الملفات المقدمة قبل الشروع في دراسة الشكوى المعروضة عليه وبذل المساعي التوفيقية.

الفصل (٦) : إذا ما تبين للممثل الجهوي للموفق الإداري أن الشكوى قائمة على سند وجيه، فله أن يرفع كل التوصيات اللازمة لفض النزاع إلى الجهة المعنية. ويجب على هذه الجهة في جميع الحالات إعلام الممثل الجهوي للموفق الإداري بمآل المساعي التي بذلها.

وفي غياب الرد في الأجل التي يعينها الممثل الجهوي للموفق الإداري يمكن لهذا الأخير أن يرفع تقريراً في الغرض إلى الموفق الإداري.

الفصل (٧) : إذا ما تبين للممثل الجهوي للموفق الإداري أن موضوع الشكوى لا يكتسي صبغة جهوية أو محلية فهو يتولى حتما توجيه العارض إلى الموفق الإداري.

الفصل (٨) : يرفع الممثل الجهوي كل ستة أشهر تقريراً للموفق الإداري يتضمن حصيلة نشاطه و نتائج تدخلاته و كذلك جملة ملاحظاته و مقترحاته.

الفصل (٩) : يخضع التنظيم المالي للمصالح الجهوية للتوفيق لأحكام الأمر عدد ١١٢٦ لسنة ١٩٩٦ المؤرخ في جوان ١٩٩٦ طبقاً لأحكام القانون المشار إليه أعلاه عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ مؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣.

وترسم مقاييس ونفقات التصرف لهذه المصالح بميزانية مصالح الموفق الإداري.

الفصل (١٠) : الوزير الأول ووزير الدولة المستشار الخاص لدى رئيس الجمهورية والوزراء وكتاب الدولة والموفق الإداري مكلفون كل فيما يخصه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية

تونس في ٢٧ أفريل ٢٠٠٠

زين العابدين بن علي

أمر عدد ٣٢٢١ لسنة ٢٠٠٥ مؤرخ في ١٢ ديسمبر ٢٠٠٥
يتعلق بضبط الاختصاص الترابي للممثلين الجهويين للموفق الإداري

إن رئيس الجمهورية،

بعد الإطلاع على الأمر العلي المؤرخ في جوان ١٩٥٦ المتعلق بالتنظيم الإداري لتراب الجمهورية التونسية المنقح خاصة بالقانون عدد ٧٨ لسنة ٢٠٠٠ المؤرخ في ٣١ جويلية ٢٠٠٠،

وعلى القانون عدد ٥١ لسنة ١٩٩٣ المؤرخ في ٣ ماي ١٩٩٣ والمتعلق بمصالح الموفق الإداري مثلما تم إتمامه بالقانون عدد ١٦ لسنة ٢٠٠٠ المؤرخ في ٧ فيفري ٢٠٠٠ وبالقانون عدد ٢١ لسنة ٢٠٠٢ المؤرخ في ١٤ فيفري ٢٠٠٢، وعلى الأمر عدد ١١٢٦ لسنة ١٩٩٦ المؤرخ في ١٥ جوان ١٩٩٦ المتعلق بمشمولات الموفق الإداري وطرق عمله وبضبط التنظيم الإداري والمالي لمصالح الموفق الإداري،

وعلى الأمر عدد ٨٨٤ لسنة ٢٠٠٠ المؤرخ في ٢٧ أفريل ٢٠٠٠ المتعلق بضبط مشمولات الممثل الجهوي للموفق الإداري وطرق عمله والتنظيم الإداري والمالي للمصالح الجهوية للتوفيق، وعلى رأي وزير المالية، وعلى رأي المحكمة الإدارية، يصدر الأمر الآتي نصه

الفصل الأول : يضبط الاختصاص الترابي للممثلين الجهويين للموفق الإداري ابتداء من أول جانفي ٢٠٠٦ على النحو التالي :

- ١ - الممثل الجهوي للموفق الإداري بسوسة: مقره سوسة ويشمل اختصاصه الترابي ولايات سوسة والمنستير والمهدية والقيروان،
- ٢ - الممثل الجهوي للموفق الإداري بصفاس: مقره صفاس ويشمل اختصاصه الترابي ولايات صفاس وقابس ومدنين وتطاوين،

- ٣ - الممثل الجهوي للموفق الإداري بقفصة: مقره قفصة ويشمل اختصاصه التراي ولايات قفصة وتوزر وقبلي وسيدي بوزيد والقصرين،
- ٤ - الممثل الجهوي للموفق الإداري بالكاف: مقره الكاف ويشمل اختصاصه التراي ولايات الكاف وسليانة وجندوبة.

الفصل (٢) : الوزير الأول ووزير المالية المستشار الخاص لدى رئيس الجمهورية والوزراء وكتاب الدولة والموفق الإداري مكلفون، كل فيما يخصه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في ١٢ ديسمبر ٢٠٠٥
زين العابدين بن علي

ويقينا منا بأن إحداه المؤسسة المزمع إنشاؤها بجانب جلالتنا الشريفة وتحت رعايتنا السامية، من شأنه أن يوفر لها الاستقلال اللازم عن الأجهزة التنفيذية والتشريعية والقضائية ويمكنها من التجرد التام في البت في التظلمات المحالة عليها.

وحيث إن ممارسة هذه المؤسسة لمهامها عن قرب من كافة رعايانا الأوفياء، تتطلب أن تكون على اتصال مباشر مع مصالح وزيرنا الأول وأعضاء حكومتنا، من خلال مندوبين معينين لديهم وكذا، عند الاقتضاء، من خلال مندوبين بمراكز الجهات أو مندوبين خاصين يتولون معالجة ما قد يعترض بعض الفئات المعينة من رعايانا الأوفياء من صعوبات خاصة في علاقاتها بالإدارات؛

واقتراناً من جلالتنا الشريفة بأن المسؤولين عن هذه المؤسسة سينهضون بمسؤوليتهم، على الوجه الأمثل ليجمعوا بين مهمة رفع المظالم، من خلال تخويلهم تقديم الاقتراحات والتوصيات الكفيلة بإحقاق الحقوق إلى الإدارات المعنية وبين الإسهام في تحسين سير الجهاز الإداري لخدمة المواطن في إطار سيادة القانون والإنصاف، وذلك عن طريق رفع تقرير سنوي شامل لجلالتنا الشريفة وتقديم تقارير لكل من الوزير الأول والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان تتضمن اقتراح ما من شأنه أن يحقق هذه الغاية المثلى؛

لهذه الأسباب،

وبناء على الفصل 19 من الدستور،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

المادة الأولى

تحدث بجانب جلالتنا الشريفة مؤسسة "ديوان المظالم"، مكلفة بتنمية التواصل بين كل من المواطنين أفراداً أو جماعات وبين الإدارات أو أي هيئة تمارس صلاحيات السلطة العمومية، وبحثها على الالتزام بضوابط سيادة القانون والإنصاف.

المادة الثانية

تعين جلالتنا الشريفة بظهير شريف لمدة ست سنوات قابلة للتجديد واليا للمظالم يعهد إليه بممارسة الاختصاصات المسندة لديوان المظالم، بمساعدة مندوبين له يتولى تعيينهم بمقتضى المادة الرابعة أدناه.

كما تعين جلالتنا الشريفة بديوان المظالم عند الاقتضاء، مندوبين مكلفين بتنمية التواصل بشأن القضايا ذات الصلة بما قد يعترض بعض الفئات من رعايانا الأوفياء من صعوبات خاصة في علاقاتهم بالإدارة.

المادة الثالثة

طبقا لمقتضيات الفقرة "د" من المادة الرابعة من ظهيرنا الشريف رقم 1-00-350، المتعلق بإعادة تنظيم المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان والصادر بتاريخ 15 من محرم 1422 (10 أبريل 2001) يعد والي المظالم، بهذه الصفة، عضوا ذا صفة تقريرية في المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.

المادة الرابعة

يقوم والي المظالم، بموافقة جلالتنا الشريفة، بتعيين وإنهاء مهام مندوبين له في كل من الوزارة الأولى والقطاعات الوزارية؛ ويمكنه أيضا تعيين مندوبين جهويين في المراكز الرئيسية للجهات. ويحرص على أن يؤديوا مهامهم بكامل الاستقلالية والتجرد.

المادة الخامسة

يقوم والي المظالم، بأمر من جلالتنا، بالبحث في القضايا التي تدخل في مجال اختصاصاته ويقدم لجلالتنا تقريرا بنتائج تحرياته.

ويتولى والي المظالم النظر في شكايات وتظلمات رعايانا الأوفياء الذين يعتبرون أنفسهم ضحايا أي قرار أو عمل يتنافى مع مبادئ سيادة القانون والإنصاف صادر عن إدارات الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية أو أي هيئة عهد إليها بصلاحيات السلطة العمومية.

ويمكن لرئيس المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان أن يحيل على والي المظالم الشكايات الموجهة إليه التي تدخل ضمن اختصاصات والي المظالم والمستوفية للشروط المنصوص عليها في المادتين السادسة والسابعة أدناه.

المادة السادسة

لا يجوز لوالي المظالم أو مندوبيه معالجة أو النظر في القضايا التالية:

- الشكايات المتعلقة بالقضايا التي وكل البت فيها للقضاء؛
- التظلمات الرامية إلى مراجعة حكم قضائي نهائي؛
- الملتزمات المتعلقة بقضايا من اختصاص البرلمان؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان. ويقوم والي المظالم على الفور، بإحالة الشكايات والتظلمات المتعلقة بخروقات حقوق الإنسان إلى المجلس؛
- القضايا التي لم يقم صاحب التظلم في شأنها بأي مساع رسمية أو التماس للعتفو، ولم يستنفذ كافة الطعون التي تتيحها القوانين الجاري بها العمل لرفع المظالم أو جبر الأضرار المزعومة، أو استرجاع حقوقه المهضومة.
- بيد أنه يمكن لوالي المظالم أو مندوبيه، في الحالات المذكورة أعلاه، أن يبحث مع الأطراف المعنية بطلب منها عن الحلول الكفيلة بإيجاد تسوية عاجلة ومنصفة للخلاف.

وإذا اتضح أن تمادي الجهة المعنية في الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي نهائي ناجم عن أفعال صادرة عن موظف أو عون تابع للجهة التي صدر الحكم في حقها أو عدم قيامه بالواجب؛ يرفع والي المظالم تقريراً في الموضوع إلى نظر الوزير الأول.

المادة السابعة

وجه التظلمات والشكايات إلى والي المظالم أو إلى مندوبيه الوزاريين والجهويين، بصفة مباشرة من طرف المتضرر أو بواسطة من ينوبه في هذا الشأن.

يشترط لقبول التظلمات والشكايات أن تكون مكتوبة ومبررة وموقعة من صاحب الملتمس شخصياً. كما يجب أن توضح ما قام به المتظلم من مساع لاسترجاع حقوقه لدى السلطة التي يتظلم منها. وإذا تعذر تقديم شكاية مكتوبة، فإن للمتظلم أن يقدم شكاية شفوية مدعومة بالحجج والوثائق المبررة لها، يتم تسجيلها وتدوينها من قبل مندوب والي المظالم.

المادة الثامنة

لا يقطع ولا يوقف اللجوء إلى والي المظالم آجال التقادم أو الطعن المنصوص عليها في القانون.

المادة التاسعة

يقوم والي المظالم بالتحريات اللازمة للتأكد من حقيقة الأفعال التي بلغت إلى علمه والوقوف على مدى خطورة الحيف الذي تعرضت لها حقوق صاحب التظلم وكذا التكييف الذي يقتضيه. كما يستفسر السلطات المعنية حول الأفعال موضوع التظلم.

يتعين على رؤساء الإدارات وغيرها من المؤسسات العمومية بمنطوق المادة الخامسة أعلاه الذين تعرض عليهم قضايا من طرف والي المظالم أو مندوبيه، تقديم الدعم لهم لتمكينهم من الإحاطة بكافة جوانب النزاع وذلك بأمر الموظفين والأعوان وأجهزة المراقبة، الموجودة تحت سلطتهم بتيسير مأمورية والي المظالم أو مندوبيه فيما يقومون به من تحريات. ويجوز لهم الحصول على الوثائق المتعلقة بالتظلم موضوع التحقيق إلا تلك المعتبرة في عداد أسرار الدولة.

المادة العاشرة

يقوم والي المظالم بكل مساعي الوساطة-خاصة التوفيقية- التي يرى أن من شأنها أن ترفع ما ثبت لديه من حيف وذلك بالاستناد إلى سيادة القانون والإنصاف. كما يوجه اقتراحاته وتوصياته وملاحظات إلى الإدارات والمؤسسات المشار إليها في المادة الخامسة أعلاه.

المادة الحادية عشرة

على الإدارة أو المؤسسة المعنية بتوصيات ومقترحات وملاحظات والى المظالم أو مندوبيه أن تقوم، داخل أجل يحدده، بالمبادرات والإجراءات اللازمة لتسوية ما أحيل عليها من قضايا وأن تحيطهم علما كتابة، بالنتائج التي توصلت إليها. وعلى والى المظالم أو مندوبيه تبليغ المتظلم كتابة، بمآل تظلمه.

المادة الثانية عشرة

يقدم والى المظالم للوزير الأول توصيات عامة بشأن التدابير الكفيلة بإحقاق الحق بخصوص التظلمات المعروضة عليه. كما يقدم له اقتراحات بشأن التدابير الكفيلة بتحسين فعالية الإدارات التي تصدر بشأنها شكايات وتصحيح الإختلالات والنقائص التي قد تعترى سير المرافق التابعة لها وإصلاح النصوص القانونية المنظمة لها، ويطلع الوزير الأول عند الاقتضاء، على امتناع الإدارات المعنية عن الاستجابة لتوصياته.

المادة الثالثة عشرة

يقدم والى المظالم للمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان تقريرا عن القضايا التي تهم النهوض بحقوق الإنسان في نطاق اختصاصاته.

المادة الرابعة عشرة

يرفع والي المظالم لجلالتنا الشريفة تقريرا سنويا عن حصيلة أعماله، ينشر بأمر من جلالتنا، كليا أو جزئيا، بالجريدة الرسمية.

المادة الخامسة عشرة

يعرض والي المظالم على مصادقة جلالتنا الشريفة نظاما داخليا يحدد على الخصوص:

- الهيكلية الإدارية والمالية والمحاسبية لديوان المظالم.
- الاختصاصات والتفويض المخول للمندوبين الوزاريين والجهويين لوالي المظالم.
- مسطرة وشروط تقديم التظلمات والشكايات والبت فيها.

المادة السادسة عشرة

تدخل الاعتمادات المخصصة لتسيير وتجهيز ديوان المظالم ضمن ميزانية البلاط الملكي.

يتولى والي المظالم مهمة الأمر بالصرف للاعتمادات المخصصة لديوان المظالم، وله أن يفوض لأحد الموظفين مهمة الأمر بالصرف المساعد.

ويجوز له توظيف المساعدين اللازمين لممارسة الصلاحيات المخولة لديوان
المظالم. كما يجوز له إلحاق موظفين وأعاون من الإدارات والمؤسسات العمومية
بديوان المظالم.

المادة السابعة عشرة

ينشر بالمجريدة الرسمية ظهيرنا الشريف هذا ، الذي ينسخ كلا من الظهير الشريف رقم:
1-56-279 المؤرخ بالسادس من ربيع الثاني 1376 (10 نوفمبر 1956) والظهير
الشريف رقم : 1-56-325 المؤرخ به 15 من رمضان 1376 (16 ابريل 1957)
المتعلقتين بإحداث وتنظيم مكتب الأبحاث والإرشادات لدى جلالة السلطان.

وحرر بالدار البيضاء في 23 من رمضان 1422 (9 ديسمبر 2001)

النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم

ظهير شريف رقم 1.03.240 صادر في 9 شوال 1424 (4 ديسمبر 2003)
بالمصادقة على النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم.

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف وبداخله

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)
يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماء الله وأعز أمره أننا :

بناء على أحكام الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر في 23 من رمضان 1422
(9 ديسمبر 2001) بإحداث مؤسسة ديوان المظالم ولا سيما المادة الخامسة عشرة منه،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

يصادق على النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، المرفق بظهيرنا الشريف هذا، الذي
ينشر بالجريدة الرسمية.

وحرر بمراكش في 9 شوال 1424 (4 ديسمبر 2003)

وقعه بالعطف :
الوزير الأول، إدريس جطو.

النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم

الباب الأول أحكام عامة

المادة الأولى : تطبيقاً لأحكام المادة 15 من الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر في 23 رمضان 1422 (9 ديسمبر 2001) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم، يتضمن هذا النظام الداخلي:

- الهياكل الإدارية لمؤسسة ديوان المظالم؛
- مبادئ التنظيم المالي والمحاسبي؛
- اختصاصات المندوبين والصلاحيات المفوضة إليهم؛
- شروط تقديم التظلمات والشكايات وطلبات التسوية ومسطرة البت فيها؛
- أحكام ختامية.

المادة 2 : يقصد بالعبارات الواردة في أحكام هذا النظام الداخلي الدلالات التالية:

- الإدارة أو المؤسسة المعنية: إدارات الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية أو الهيئات المعهود إليها بصلاحيات السلطة العمومية؛
- الهيئات المعهود إليها بصلاحيات السلطة العمومية : كل شخص معنوي مؤهل لاتخاذ قرار قابل للطعن أمام المحاكم الإدارية؛
- التظلمات والشكايات : الطلبات التي يرفعها الأشخاص الذاتيون أو الاعتباريون الخاضعون للقانون الخاص إلى والي المظالم والتي يلتمسون منه بواسطتها التدخل لدى الإدارة لرفع مظلمة أو حيف أو تعسف أو تجاوز مخالف للقانون أو لمبادئ الإنصاف، يعتقدون أنهم كانوا ضحيته نتيجة قرار أو تصرف صادر عن الإدارة؛

- طلبات التسوية : الطلبات الرامية إلى طلب تسوية ودية عاجلة ومنصفة لخلاف قائم بين الإدارة وطالب التسوية من بين الأشخاص الذاتيين أو الاعتباريين الخاضعين للقانون الخاص.

المادة 3 : يعتبر والي المظالم الممثل القانوني لمؤسسة ديوان المظالم و الناطق الرسمي باسمها. يمثلها إزاء الدولة وإزاء الغير. ويتصرف باسمها. وله أن يفوض تحت مسؤوليته جزءاً من سلطه وصلاحياته إلى مندوبيه الوزاريين أو الجهويين أو المندوبين المكلفين بقضايا خاصة أو إلى المستخدمين أو الموظفين العاملين تحت إمرته، لاسيما في ما يتعلق بالمبادئ الراجعة إلى اختصاصاتهم.

المادة 4 : يلزم المندوبون والمسؤولون وجميع المستخدمين والموظفين العاملين بمختلف مرافق مؤسسة ديوان المظالم، بواجب كتمان السر المهني في كل ما يتعلق بالوقائع والوثائق والمستندات التي يطلعون عليها وكذا سائر المعلومات التي قد تصل إلى علمهم أثناء ممارستهم لمهامهم.

ولا يعتبر هذا الإلزام قائماً في حق المكلفين بالملفات الراجعة بالمؤسسة إذا كان اطلاع الإدارة أو صاحب التظلم أو الشكاية أو طالب التسوية على المعلومات المذكورة ضرورياً من أجل تسوية الخلاف أو التوصل إلى حل منصف للأطراف.

الباب الثاني

الهيكل الإداري لمؤسسة ديوان المظالم

الفصل الأول

الإدارة المركزية

المادة 5 : تشمل مؤسسة ديوان المظالم، بالإضافة إلى الكتابة الخاصة لوالي المظالم على إدارة مركزية ومندوبيات وزارية ومندوبيات جهوية.

المادة 6 : تشتمل الإدارة المركزية لمؤسسة ديوان المظالم على :

- خلية للمشورة لدى والي المظالم ؛
- خلية للتنسيق بين المندوبيات ؛
- مصالح إدارية ومالية وتقنية.

أولا : خلية المشورة لدى والي المظالم

المادة 7 : تحدث لدى والي المظالم خلية للمشورة تكون تابعة له مباشرة.

المادة 8 : يعهد إلى خلية المشورة بالمهام التالية :

- إبداء الرأي حول القضايا التي يحيلها عليها والي المظالم وتقديم الاستشارات المطلوبة بخصوصها؛
- إعداد كل دراسة أو تقرير وإجراء كل بحث يطلب من والي المظالم حول ملفات معينة أو قضية ذات طابع خاص .

المادة 9 : تتكون خلية المشورة من مستشارين يختارون من بين الشخصيات المشهود لها بالكفاية والخبرة والتجربة في الميادين المتصلة باختصاص مؤسسة ديوان المظالم. تحدد وضعية المستشارين الأعضاء في خلية المشورة وعددهم بمقرر لوالي المظالم.

ثانيا : خلية التنسيق بين المندوبيات

المادة 10 : تحدث خلية التنسيق بين المندوبيات الوزارية والجهوية على صعيد الإدارة المركزية، تتولى القيام بمختلف أعمال التنسيق بين المندوبيات الوزارية من جهة، والمندوبيات الجهوية من جهة أخرى والسهر على توحيد مناهج عملها ومساعدتها على القيام بمهامها في أحسن الظروف.

المادة 11 : يترأس خلية التنسيق ويشرف على أعمالها والي المظالم.
وتتكون هذه الخلية من المستشار المنسق العام والمستشارين المكلفين بالشعب بالإدارة المركزية. ويمكن أن ينضم إليها، عند الاقتضاء بدعوة من والي المظالم، رئيس أو رؤساء الوحدات الإدارية العاملون بالمؤسسة بالإضافة إلى المندوبين المعنيين تبعاً لطبيعة القضايا المسجلة في جدول أعمالها.

ثالثاً : المصالح الإدارية والمالية والتقنية

المادة 12 : تتألف المصالح الإدارية والمالية والتقنية لمؤسسة ديوان المظالم من الشعب التالية :

- شعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية ؛
- شعبة الدراسات والتحليل والتتبع ؛
- شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق ؛
- شعبة التواصل والتعاون والتكوين.

شعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية

المادة 13 : يعهد إلى شعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية بالمهام التالية :

- تدبير الموارد البشرية العاملة بمختلف مرافق مؤسسة ديوان المظالم والسهر على ترشيد استعمالها ؛
- القيام بتحضير ميزانية المؤسسة وتنفيذها ومسك محاسبتها المالية والحرص على حسن استغلال معداتها وصيانة ممتلكاتها.

المادة 14 : تضم شعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية الوحدات التالية :

- وحدة تدبير الموارد البشرية ؛
- وحدة الميزانية والمحاسبة ؛
- وحدة المعدات والتجهيزات والشؤون العامة .

شعبة الدراسات والتحليل والتتبع

المادة 15 : يعهد إلى شعبة الدراسات والتحليل والتتبع بالمهام التالية :

- إعداد الدراسات والبحوث المتصلة بمجال عمل المؤسسة، أو المتعلقة بالقضايا المعروضة عليها وتحليل المعطيات المتعلقة بها ؛
- تتبع مآل التظلمات والشكايات التي تدخل والي المظالم لدى الإدارة بشأنها ؛
- إعداد التقرير السنوي الذي يرفعه والي المظالم إلى علم جلالة الملك والتقارير التي يقدمها إلى الوزير الأول والمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، وفقا لمقتضيات الباب الخامس من هذا النظام الداخلي ؛
- إنجاز التقارير الدورية والسنوية والخاصة حول أنشطتها.

المادة 16 : تضم شعبة الدراسات والتحليل والتتبع الوحدات التالية :

- وحدة الدراسات والبحوث ؛
- وحدة التحليل والتتبع ؛
- وحدة التقارير والدراسات التركيبية.

شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق

المادة 17 : يعهد إلى شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق بالمهام التالية :

- الإشراف على وضع مختلف قواعد المعطيات والبرامج والتطبيقات المعلوماتية وشبكة الربط المعلوماتي بين مختلف مصالح المؤسسة، وفق تصميم مديري معلوماتي ؛
- تقديم الدعم التقني للمصالح المذكورة في ميدان المعالجة المعلوماتية ؛
- القيام بتجميع المعطيات والبيانات وسائر المعلومات المتعلقة بأنشطة المؤسسة وإحصائها وتصنيفها ووضعها رهن إشارة الشعب المختصة لتحليلها وتقييمها ؛
- مسك المحفوظات والوثائق وسائر المستندات الأخرى المتعلقة بالمؤسسة.

المادة 18 : تضم شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق الوحدات التالية :

- وحدة المعالجة والبرامج والتطبيقات المعلوماتية ؛
- وحدة الإحصاءات وقواعد المعطيات ؛
- وحدة تدبير المحفوظات والوثائق.

شعبة التواصل والتعاون والتكوين

المادة 19 : يعهد إلى شعبة التواصل والتعاون والتكوين بالمهام التالية :

- تشجيع التواصل الداخلي بين مختلف مصالح المؤسسة ؛
- إنجاز برامج تكوينية ودورات لاستكمال الخبرة لفائدة العاملين بها ؛
- إعداد مختلف أنواع الوثائق الهادفة إلى التعرف بمجال عملها ؛
- تحديد الآليات العملية لتنمية التواصل بين الإدارة ومرتفقيها ؛

- توثيق علاقات التنسيق مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان والعمل على ربط علاقات التعاون مع المؤسسات المماثلة والهيئات ذات الأهداف المشتركة ؛
- تنسيق الاتصال بوسائل الإعلام العمومية والخاصة ؛
- القيام بترجمة الوثائق الصادرة عن المؤسسة وتيسير سبل التواصل باللغات المحلية.

المادة 20 : تضم شعبة التواصل والتعاون والتكوين الوحدات التالية :

- وحدة تنمية التواصل والتكوين والمشورات ؛
- وحدة العلاقة مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان ؛
- وحدة التعاون والعلاقات العامة ؛
- وحدة الاستقبال ومكتب الضبط.

المادة 21 : يعهد بمهمة التنسيق بين أعمال المصالح الإدارية والمالية والتقنية المشار إليها في المواد السابقة وتتبع أشغالها والسهر على تنفيذ التوجيهات التي يصدرها والي المظالم لمختلف هذه المصالح، إلى منسق عام يعين بمقرر لوالي المظالم، من بين المستشارين المكلفين بإحدى الشعب المشار إليها في المادة 12 أعلاه.

المادة 22: يحدد اختصاص الوحدات التابعة لكل شعبة بمقرر لوالي المظالم.

الفصل الثاني المندوبيات الوزارية والمندوبيات الجهوية

المادة 23 : تحدث لدى والي المظالم مندوبيات وزارية على صعيد كل قطاع وزاري أو مجموعة من القطاعات الوزارية. كما تحدث على صعيد كل إقليم أو عمالة مركز للجهة مندوبيات جهوية.

المادة 24 : يشرف على كل مندوبية وزارية مندوب وزاري لوالي المظالم. ويشرف على كل مندوبية جهوية مندوب جهوي لوالي المظالم.

المادة 25 : يمارس المنديون الوزاريون والجهويون مهامهم تحت سلطة والي المظالم، طبقاً لأحكام الظهير الشريف رقم 1.01.298 المشار إليه أعلاه، ووفقاً للاختصاصات والإجراءات والشروط المنصوص عليها في هذا النظام الداخلي.

المادة 26 : تضم كل مندوبية وزارية أو جهوية الوحدات التالية :

- وحدة الاستقبال ومكتب الضبط ؛
- وحدة تلقي التظلمات والشكايات وطلبات التسوية ؛
- وحدة البحث والتحري ؛
- وحدة الدراسات والتقارير ؛
- وحدة الشؤون الإدارية.

المادة 27 : يحدد اختصاص الوحدات التي تضمها كل مندوبية وتنظيمها الداخلي بمقرر لوالي المظالم.

المادة 28 : تساعد المنديون الوزاريين والجهويين في ممارسة مهامهم، أطر مكلفة بالدراسات وأطر إدارية وتقنية، يحدد عددها حسب كل حالة، بمقرر لوالي المظالم.

الباب الثالث
اختصاصات المندوبين الوزاريين و المندوبين الجهويين
والصلاحيات المفوضة إليهم

الفصل الأول
نطاق الاختصاص

المادة 29 : تناط بالمندوبين الوزاريين والمندوبين الجهويين مهمة مساعدة والي المظالم في ممارسة اختصاصاته المحددة بموجب الظهير الشريف رقم 1.01.298 المشار إليه أعلاه وطبقا لأحكام هذا النظام الداخلي.

المادة 30 : يمارس المندوبون الوزاريون مهامهم على صعيد القطاعات الوزارية والمؤسسات العامة الموضوعة تحت وصايتها، والهيئات المتمتعة بصلاحيات السلطة العمومية، على الصعيد المركزي.

تحدد القطاعات والمؤسسات والهيئات المذكورة، بالنسبة لكل مندوب وزاري بمقرر لوالي المظالم.

ويعمل كل مندوب جهوي مهامه على صعيد الجماعات المحلية ومجموع المصالح الخارجية لإدارات الدولة والمؤسسات العمومية والهيئات المتمتعة بصلاحيات السلطة العمومية، الواقعة في الدائرة الترابية للجهة المعين في مركزها.

تحدد الجماعات والمصالح المذكورة، بالنسبة لكل مندوب جهوي بمقرر لوالي المظالم.

الفصل الثاني مهام المندوبين الوزاريين والمندوبين الجهويين والصلاحيات المفوضة إليهم

المادة 31 : يسهر المندوبون الوزاريون والمندوبون الجهويون تحت سلطة والي المظالم، على تنمية التواصل بين الإدارة والمواطنين وتلقي التظلمات والشكايات وطلبات التسوية والبت فيها طبقا للشروط والإجراءات المنصوص عليها في هذا النظام الداخلي.

وعلاوة على ذلك، يمكن لهم أن يرفعوا إلى والي المظالم كل اقتراح أو توصية من شأنها تحسين سير الجهاز الإداري وتذليل الصعوبات التي قد تعترض المواطنين في علاقاتهم بالإدارة.

ولهذه الغاية، يضطلع المندوبون الوزاريون والمندوبون الجهويون بالمهام والصلاحيات التالية:

- تمثيل والي المظالم لدى الإدارة والقيام بدور حلقة الوصل بين مؤسسة ديوان المظالم وبين الإدارات والمؤسسات المعنية؛

- التعريف بمؤسسة ديوان المظالم لدى مرتفقي الإدارة، وحث هذه الأخيرة على إرشادهم وتوجيههم وتحسين أسلوب التواصل معهم ؛

- اقتراح التدابير والإجراءات الكفيلة بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، ورفعها إلى والي المظالم 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؛

- تلقي التظلمات والشكايات وطلبات التسوية، التي يرفعها المواطنون أفرادا أو جماعات إلى والي المظالم، والبت فيها في حدود الاختصاصات، وطبقا للشروط والإجراءات المنصوص عليها في هذا النظام الداخلي، باستثناء تلك المتعلقة بقضايا ذات طابع وطني أو التي تستلزم اتخاذ مواقف مبدئية؛

- القيام بأعمال البحث والتحري في التظلمات والشكايات التي ترفع إليهم إذا كان الأمر يقتضي ذلك؛
- تتبع جميع المراسلات بين الإدارة ووالي المظالم، والسهر على احترام الآجال الواردة فيها، وتتبع مآلها بتنسيق مع المصالح المركزية للمؤسسة؛
- مسك سجل خاص للتظلمات والشكايات وسجل خاص لطلبات التسوية الواردة عليهم، تحدد مواصفاتها وشروط مسكها بمقرر لوالي المظالم؛
- مسك المحاضر الخاصة بتلقي التظلمات والشكايات الشفاهية وتدوين هذه التظلمات والشكايات، وفق المواصفات والشروط المحددة بمقرر لوالي المظالم؛
- إعادة توجيه التظلمات والشكايات وطلبات التسوية التي ترد عليهم، والخارجة عن نطاق اختصاصهم، وإحالتها على الجهات المعنية، أو على المندوبين المختصين عند الاقتضاء؛
- رفع تقارير دورية كل ثلاثة أشهر، إلى والي المظالم حول حصيلة نشاطهم، تتضمن المعطيات التالية:
 - عدد التظلمات والشكايات وطلبات التسوية المتلقاة أو الموجهة إليهم وطبيعتها؛
 - عدد التظلمات والشكايات التي استجابت بشأنها الإدارة لطلبات المتظلمين والمشتكين بناء على تدخل من قبل والي المظالم؛
 - عدد التظلمات والشكايات التي لم يتمكنوا من إيجاد حل لها، وبيان الأسباب التي حالت دون ذلك، مع تحديد طبيعة هذه التظلمات والشكايات؛
 - عدد التظلمات والشكايات التي لم تستجب لها الإدارة، بسبب كون موقفها مرتكزا على أساس سليم، ومنسجما مع مبدأ سيادة القانون ومبادئ الإنصاف؛
 - عدد طلبات التسوية التي تم التوصل بشأنها إلى حلول منصفة، وطبيعة هذه الطلبات؛
 - عدد طلبات التسوية التي لم يتم التوصل بشأنها إلى حلول، مع تحديد طبيعتها وبيان الأسباب التي حالت دون ذلك.

ويتضمن كل تقرير الملاحظات المتعلقة بمواطن الخلل في سير الإدارة، والاقتراحات والتوصيات الهادفة إلى إصلاحها.

إعداد تقارير خاصة بشأن بعض التظلمات أو الشكايات التي قد تعرض عليهم مباشرة، وتكتسي طابعا خاصا، أو التي تحال عليهم للنظر فيها بتكليف خاص من والي المظالم.

الباب الرابع

شروط تقديم التظلمات والشكايات وطلبات التسوية ومسطرة البت فيها

المادة 32 : يعتبر اللجوء إلى والي المظالم أو مندوبه بغرض التظلم أو التشكي أو طلب التسوية مجانا ويدون صوائر.

المادة 33 : توجه التظلمات والشكايات وطلبات التسوية إلى والي المظالم أو مندوبه سواء بالبريد العادي أو المضمون أو بأي وسيلة أخرى للاتصال، كما يجوز إيداعها لديه مباشرة .

الفصل الأول

شروط تقديم التظلمات والشكايات ومسطرة البت فيها

أولا : تقديم التظلمات والشكايات

المادة 34 : يمكن لكل شخص ذاتي أو اعتباري خاضع للقانون الخاص، يتمسك بمصلحة مشروعة أن يتقدم بصفة مباشرة لدى والي المظالم أو مندوبه بتظلم أو شكاية.

المادة 35 : تطبيقاً للمادة السابعة من الظهير الشريف رقم 1.01.298 المشار إليه أعلاه، يشترط لقبول تظلم أو شكاية ما يلي :

- أن تكون مكتوبة ؛

- أن تتضمن البيانات الكاملة المتعلقة بهوية المشتكي: اسمه الشخصي والعائلي وعنوانه، وإن كان شخصية اعتبارية تعين عليها بيان اسمها وطبيعتها ومقرها وممثليها القانوني، ولا تقبل الشكايات والتظلمات المجهولة المصدر؛

- أن تتضمن بيان الإدارة أو المؤسسة المرفوع التظلم أو الشكاية بشأن قرار أو تصرف صادر عنها.

لا تقبل الشكايات المتعلقة بالخلافات القائمة بين الإدارات بعضها مع بعض ؛

- أن تتضمن بياناً موجزاً بالأسباب المبررة لها ؛

- أن توضح جميع المساعي التي يخولها القانون، والتي قام بها المتظلم أو المشتكي لاسترجاع حقوقه لدى الإدارة أو المؤسسة المعنية ؛

- أن تتضمن تصريحاً للمشتكي يفيد أن قضيته موضوع الشكاية غير معروضة على القضاء أو أنه لم يصدر حكم قضائي بشأنها ؛

- أن تذيّل بالتوقيع الشخصي للمشتكي، أو نائبه عند الاقتضاء مع وجوب الإدلاء بإشهاد الإنابة مصادق عليه من طرف السلطات المختصة ؛

- أن ترفق بالوثائق والمستندات اللازمة عند توفرها.

ينبغي أن يراعى في تقديم كل تظلم أو شكاية تفادي استعمال التعبيرات التي تنم عن القذف أو السب في حق أي شخص أو جهة معينة.

المادة 36: إذا قدم التظلم أو الشكاية من طرف مجموعة معينة من الأشخاص لهم مصلحة مشتركة، وجب أن تتضمن بالإضافة إلى ما ذكر في المادة السابقة، تحديد هوية جميع المشتكين وتوقيعاتهم مع تعيين من ينيبونه عنهم في هذا الشأن.

المادة 37 : إذا تعذر على المشتكي تقديم الشكاية كتابة، أمكنه تقديمها

شفاهيا ، ويحرر مضمونها حينئذ في محضر خاص من طرف المندوب المختص أو أحد مساعديه يوقع عليه المشتكي.

يجب أن يتضمن هذا المحضر جميع البيانات والتوضيحات المنصوص عليها في المادتين 35 و36 أعلاه مدعمة بالحجج والوثائق اللازمة.

المادة 38 : تسجل الشكايات والتظلمات المكتوبة أو الشفاهية بمكتب ضبط الوالي أو مندوبه بسجل يخصص لهذا الغرض ويعطى لها رقم ترتيبى .

المادة 39 : يحرر وصل استيلاء الشكاية يتضمن تاريخ ورقم تسجيلها ، ويسلم فورا أو يبعث إلى المشتكي حسب كل حالة على حدة.

ثانيا : الدراسة الأولية للتظلمات والشكايات

المادة 40 : تتم الدراسة الأولية للشكايات والتظلمات من طرف الوالي أو مندوبه للتأكد من اختصاصه بالنظر فيها ، ومن مدى استيفائها للشروط المطلوبة المشار إليها في المادتين 35 و36 أعلاه.

المادة 41 : إذا تبين أن الشكاية لا تدخل في نطاق اختصاص والى المظالم ، أو أنها لا تستوفي الشروط الشكلية المطلوبة لقبولها ، أصدر الوالي أو مندوبه موقرا معللا بعدم الاختصاص ، أو بعدم القبول حسب كل حالة على حدة يبلغه إلى المشتكي بمجرد صدوره.

يمكن للوالي أو مندوبه أن يرشد المشتكي إلى الجهة المختصة بالنظر في شكايته ، ما عدا إذا تعلق الأمر بشكايات خروقات حقوق الإنسان التي يقوم الوالي بإحالتها فورا إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان تطبيقا لأحكام الفقرة الأولى من المادة السادسة من الظهير الشريف رقم 1.01.298 أعلاه.

ثالثا : مسطرة البحث والتحري

المادة 42 : يقدر الوالي أو مندوبه مدى استيفاء الشكاية للشروط الكافية التي تبرر إجراء بحث أو تحريات بشأنها ، ويقوم بحفظها بمقتضى مقرر معلل إذا كانت العناصر المبررة لإجراء البحث غير متوافرة. ويخبر المشتكي بمقرره كتابة.

المادة 43 : يمكن للوالي أو مندوبه أن يطلب من الأطراف ما يراه لازما من البيانات والتوضيحات التكميلية والوثائق والمستندات الإضافية للنظر في التظلم أو الشكاية المعروضة عليه.

المادة 44 : يمكن للوالي كما يمكن لمندوبه مع مراعاة أحكام المادة 31 أعلاه، قبل البدء في البحث أو التحري، أن يحث الطرفين على اللجوء إلى جميع الطرق الودية لحل الخلاف، إذا كانت ظروف القضية المعروضة عليه تسمح بذلك، وله أيضا أن يتوسط بينهما لهذه الغاية باستعمال جميع المساعي التوفيقية قصد التوصل لحلول منصفة.

المادة 45 : إذا فشلت المساعي التوفيقية، ووجد الوالي أو مندوبه في الشكاية ما يبرر إجراء بحث فيها، فإنه يقوم بكل التحريات الممكنة واللازمة لتقصي الحقيقة بخصوص مدى صحة المعلومات والوقائع التي بلغت إلى علمه، وتسجيل استنتاجاته.

المادة 46 : يوجه الوالي أو مندوبه الشكاية المعروضة عليه، أو مضمونها إلى الإدارة أو المؤسسة المعنية، ويستفسرها حول الوقائع الواردة فيها، ويطلب منها موافاته داخل أجل أقصاه شهر واحد يمكن تمديده إذا استوجبت الظروف ذلك، بتقرير يتضمن موقفها بشأن موضوع التظلم أو الشكاية.

المادة 47 : يمكن للوالي أو مندوبه اللجوء إلى جميع الوسائل التي يراها مفيدة وضرورية لإجراء بحث أو للقيام بتحريات بكيفية سليمة وموضوعية، وخاصة منها الحصول على الوثائق اللازمة أو الاطلاع عليها وتفحصها. ويمكن للوالي أو مندوبه،

عند الاقتضاء، أن يحدد للإدارة أو المؤسسة المعنية أجلا أقصى، لموافاته بالوثائق المذكورة.

المادة 48 : إذا تبين أثناء النظر في التظلم أو الشكاية أن موضوعها يتعلق بنزاع معروض أمام القضاء، أصدر الوالي أو مندوبه مقررًا بوقف البحث فيها إذا كان قد شرع فيه، وبلغ المشتكي بذلك.

رابعاً: البت في التظلمات والشكايات

المادة 49 : إذا تأكد للوالي أو مندوبه بعد البحث والتحري في الشكاية المعروضة عليه، صحة الوقائع الواردة فيها، وحقيقة الحيف اللاحق بالمشتكي، بت في الشكاية أو التظلم المرفوع إليه بكل تجرد واستقلال استناداً إلى سيادة القانون وقواعد الإنصاف خدمة للحق. ولهذه الغاية يمكنه توجيه توصياته واقتراحاته وملاحظاته إلى الإدارة أو المؤسسة المعنية، وبطلب منها داخل أجل أقصاه شهر واحد القيام بالإجراءات اللازمة لتسوية القضايا المحالة عليها، وأن تخبره كتابة بالقرارات التي اتخذتها في الموضوع.

المادة 50 : إذا كشف البحث والتحري أن مصدر التظلم أو التشكي ناتج عن خطأ أو سلوك شخصي لأحد الموظفين أو الأعوان، يرفع الوالي أو مندوبه ملاحظاته واستنتاجاته في الموضوع إلى رئيس الإدارة المعنية لاتخاذ الإجراءات المناسبة، ومطالبته بإخباره بما اتخذته من قرارات في الموضوع.

المادة 51 : يمكن أن يكون موضوع تقرير خاص، يرفع إلى الوزير الأول تطبيقاً للمادة الثانية عشرة من الظهير الشريف رقم 1.01.298 أعلاه، كل سلوك من قبل إدارة أو مؤسسة من شأنه أن يحول دون قيام والي المظالم بمهامه، ولاسيما الأعمال التالية :

-1- كل عرقلة للتحريات التي يقوم بها الوالي أو مندوبه أو كل اعتراض على القيام

بها من طرف مسؤول أو موظف أو شخص يعمل في خدمة الإدارات أو المؤسسات المعنية بأي شكل من الأشكال.

2- كل تهاون أو موقف سلبي من جانب مسؤول إداري في الجواب عن مضمون الشكاية الموجهة إليه بعد مرور الأجل المنصوص عليه في المادة 46 أعلاه.

3- كل تهاون أو موقف سلبي من جانب مسؤول إداري في تقديم الدعم اللازم للقيام بالتحريات وفق الإجراءات والشروط المنصوص عليها في الظهير الشريف رقم 1.01.298 أعلاه، وفي هذا النظام الداخلي.

4- كل تهاون أو موقف سلبي من جانب مسؤول إداري في الجواب عن الملاحظات الموجهة إليه بعد مرور الأجل المنصوص عليه في المادة 46 أعلاه.

المادة 52 : يمكن للوالي في حالة اقتناعه بناء على التحريات التي يقوم بها ، أن التطبيق الصارم لقاعدة قانونية من شأنه خلق أوضاع غير عادلة أو ضارة بالمرتفقين أن يعرض على الوزير الأول اتخاذ الإجراءات والمساعي اللازمة لاقتراح تعديلها.

الفصل الثاني

شروط تقديم طلبات التسوية ومسطرة البت فيها

المادة 53 : تطبيقا للفقرة الثانية من المادة السادسة من الظهير الشريف رقم 1.01.298 المشار إليه أعلاه، يقدم طلب للتسوية العاجلة والمنصفة إلى الوالي أو مندوبه وفق الإجراءات المنصوص عليها في المواد 34 و35 و36 و38 و39 من هذا النظام الداخلي.

يمكن لطالب التسوية أن يعرض اقتراحاته لتسوية الخلاف.

المادة 54 : يبلغ الوالي أو مندوبه نسخة من الطلب إلى الجهة المعنية بموضوع التسوية، ويطلب منها عرض موقفها إزاء الطلب المذكور داخل أجل أقصاه شهر واحد يمكن تمديده عند الضرورة بصفة استثنائية.

المادة 55 : في حالة استجابة الإدارة المعنية لطلب التسوية الودية، يتعين على والي المظالم أو مندوبه، القيام فوراً باتخاذ الإجراءات والترتيبات اللازمة لربط الاتصال بين الإدارة المعنية وطالب التسوية، ومعرفة موقفهما، واقتراح الحلول الودية لتسوية الخلاف بينهما. ويتعين على الإدارة أن تبين في معرض جوابها من يتولى النيابة عنها في مساعي البحث عن التسوية الممكنة والالتزام بنتيجتها.

يحرر محضر بشأن اتفاق التسوية الذي يجب أن يتضمن ملخصاً لجوهر الخلاف والمقترحات التي تقدم بها كل طرف والحلول التي تم الاتفاق عليها، ويوقعه الطرفان إلى جانب توقيع الوالي أو مندوبه، وتسلم لهما نسخة منه.

الباب الخامس

التقارير التي يعدها والي المظالم

المادة 56 : تطبيقاً لأحكام الظهير الشريف رقم 1.01.298 ، المشار إليه أعلاه، وخاصة المواد 6 و12 و13 و14 منه، يعد والي المظالم التقارير التالية :

- التقرير السنوي الذي يرفعه إلى صاحب الجلالة ؛
- التقارير التي يقدمها إلى الوزير الأول ؛
- التقرير السنوي الذي يقدمه إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.

المادة 57 : يتضمن التقرير السنوي الذي يرفعه والي المظالم إلى صاحب الجلالة جرداً لعدد ونوع التظلمات والشكايات وطلبات التسوية، وبياناً لما تم البت فيه منها بعدم القبول أو بعدم الاختصاص أو بالرفض، ورصداً لما تم حفظه منها، وعدد الشكايات التي كانت موضوع بحث أو تحري، والنتائج المترتبة عنهما، والاقتراحات والتوصيات التي قبلتها الإدارة والمؤسسات المعنية.

ويتضمن من جهة أخرى برنامج العمل على المدى القصير والمتوسط، وموجزاً عن الوضعية المالية لديوان المظالم، وفق أحكام الباب السابع من هذا النظام الداخلي.

ينشر هذا التقرير السنوي، كلياً أو جزئياً، بأمر من جلالة الملك في الجريدة الرسمية.

المادة 58 : تتضمن التقارير التي يقدمها والي المظالم إلى الوزير الأول، فضلاً عن التوصيات العامة بشأن التدابير الكفيلة بإحقاق الحق بخصوص التظلمات المعروضة عليه، إطلاعاً، عند الاقتضاء، عن حالات امتناع الإدارات المعنية عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، وملاحظاته حول مواطن الخلل التي تعترى سير الإدارة، وحالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الحلول المقترحة، مرفقة بتوصياته واقتراحاته بشأن التدابير التي يرى ضرورة اتخاذها، والكفيلة بتحسين أداء الجهاز الإداري، وإصلاح النصوص القانونية ذات الصلة.

المادة 59 : يشمل التقرير الذي يقدمه والي المظالم إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان، عرضاً يتناول القضايا التي تهم النهوض بهذه الحقوق، في نطاق اختصاصه؛ متضمناً للإطار القانوني والمؤسسي الذي تدرج فيه، وبيانا للتقدم الحاصل، ورصدا للخروقات والتجاوزات المسجلة، واستخلاصاً للنتائج.

يقدم والي المظالم هذا التقرير إلى المجلس المذكور قصد الإخبار طبقاً للمادة الثالثة عشرة من الظهير رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422 (9 دجنبر 2001) المحدث لديوان المظالم، والمادة 2 من الظهير رقم 1.00.350 الصادر بتاريخ 15 محرم 1422 (10 أبريل 2001)، المتعلق بإعادة تنظيم المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.

الباب السادس الموظفون والمستخدمون

المادة 60 : يستعين والي المظالم في ممارسة مهامه، بمستخدمين يتم توظيفهم بموجب عقد، أو بموظفين يتم إلحاقهم لديه من إدارات الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية، أو بموظفين ومستخدمين يوضعون رهن إشارته.

المادة 61 : يتكون موظفو ومستخدمو مؤسسة ديوان المظالم من الهيئات التالية :

- هيئة المندوبين وتتضمن الفئات التالية :

- فئة المندوبين الوزاريين ؛
- فئة المندوبين الجهويين.

- هيئة المستشارين ؛

- هيئة المكلفين بمهمة ؛

- هيئة المكلفين بالدراسات ؛

- هيئة الأطر الإدارية والتقنية وتتضمن الفئات التالية :

• فئة الأطر الإدارية المشتركة بين الوزارات ؛

• فئة المهندسين ؛

• فئة الإعلاميين ؛

• فئة الإعلاميين ؛

• فئة التقنيين ؛

• فئة الأعوان العموميين.

المادة 62 : يعين المندوبون الوزاريون والجهويون من قبل والي المظالم بعد موافقة

جلالة الملك طبقا لأحكام المادة الرابعة من الظهير الشريف رقم 1.01.298 المشار إليه أعلاه، من بين الأشخاص المنتمين إلى الأطر العليا التابعة للدولة أو المؤسسات العامة أو القطاع الخاص، المتوفرين على مستوى عال من التكوين، وتجربة مهنية في المجالات القانونية أو القضائية أو الإدارية أو المالية والمشهود لهم بالاستقامة والكفاية والخبرة، أو من بين الشخصيات المتوفرة على نفس المؤهلات.

المادة 63 : تحدد الوضعية الإدارية للمندوبين الوزاريين والجهويين ونظام تعويضاتهم بمقرر لوالي المظالم.

المادة 64 : يعين المستشارون من بين :

- المترشحين من الأطر الإدارية أو التقنية العليا المرتبين على الأقل في سلم الأجور رقم 11 أو أحد الأطر المماثلة والذين قضوا عشر سنوات على الأقل من الخدمة الفعلية بإحدى الإدارات العمومية بهذه الصفة ؛

المترشحين من بين الأساتذة الباحثين بالتعليم العالي الذين قضوا خمس سنوات على الأقل من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

المادة 65 : يعين المكلفون بمهمة من بين المترشحين من الأطر العليا المرتبين على الأقل في سلم الأجور رقم 11 أو أحد الأطر المماثلة، والذين قضوا خمس سنوات على الأقل من الخدمة الفعلية بإحدى الإدارات العمومية بهذه الصفة.

المادة 66 : يعين المكلفون بالدراسات من بين :

- المترشحين الحاملين لشهادة عليا تخول ولوج أحد الأطر المرتبة في سلم الأجور رقم 11 على الأقل، أو أحد الأطر المماثلة ؛

- المترشحين من أطر الإدارات العمومية المرتبين في سلم الأجور رقم 11 على الأقل، والذين قضوا سنتين على الأقل من الخدمة الفعلية بإحدى الإدارات العمومية.

المادة 67 : تعين الأطر الإدارية والتقنية من بين المترشحين المتوفرين على نفس الشروط المطلوبة بالنسبة لنظرائهم العاملين بإدارات الدولة.

يعين رؤساء الشعب ورؤساء الوحدات على التوالي من بين المستشارين والمكلفين بمهمة، المشار إليهم في المادتين 64 و65 أعلاه.

المادة 68 : تطبق على المستخدمين والموظفين الملحقين العاملين بالمؤسسة نفس الأحكام المطبقة على الموظفين والأعوان العاملين بإدارات الدولة، المنتمين إلى أطر مماثلة، مع مراعاة أحكام هذا النظام الداخلي.

المادة 69 : تخول للمستخدمين المتعاقدين نفس الوضعية الإدارية الممنوحة لنظرائهم من الأطر النظامية العاملة بإدارات الدولة، مع الأخذ بعين الاعتبار الشهادات المحصل عليها والأقدمية في الإدارة عند الاقتضاء.

ويخول للموظفين الملحقين لدى المؤسسة نفس الوضعية الإدارية التي كانوا يتمتعون بها في إدارتهم الأصلية.

المادة 70 : تحدد الأجرة والتعويضات التي يتقاضاها المستخدمون المتعاقدون والموظفون الملحقون المعينون ضمن رؤساء الشعب ورؤساء الوحدات أو في إطار المكلفين بالدراسات أو هيئة الأطر الإدارية والتقنية بمقرر لوالي المظالم.

الباب السابع

مبادئ التنظيم المالي والمحاسبي

المادة 71 : تتضمن ميزانية مؤسسة ديوان المظالم، الاعتمادات المخصصة للتسيير والتجهيز، في حدود الاعتمادات المقيدة لفائدة المؤسسة ضمن ميزانية البلاط الملكي.

المادة 72 : يعدد والي المظالم مشروع ميزانية المؤسسة، ويسهر على تنفيذها وفق القواعد والإجراءات المنصوص عليها في النظام الخاص بالتنظيم المالي والمحاسبي لديوان المظالم وطبقا لمصنفة مخطط الحسابات الخاصة به.

المادة 73: والى المظالم هو الأمر بقبض موارد المؤسسة، وصرف نفقاتها، ويمكنه تحت مسؤوليته، أن يعين أمرين بالصرف مساعدين له من بين مستخدمي أو موظفي المؤسسة.

المادة 74: تحدث بمؤسسة ديوان المظالم شساعة للمصاريف. وتحدد النفقات التي يمكن الأمر بصرفها في إطار الشساعة، وحدود مبالغ هذه النفقات بمقرر لوالي المظالم.

المادة 75: يتم مسك محاسبة المؤسسة وفق دفتر للتنظيم والمساطر المحاسبية، يحدد بمقرر لوالي المظالم.

المادة 76: يحدد النظام الخاص بالتنظيم المالي والمحاسبي لديوان المظالم بمقرر لوالي المظالم.

المادة 77: يعين عون محاسب لدى والى المظالم، يكلف بالسهر على التقيد بالقواعد والإجراءات المالية والمحاسبية المنصوص عليها في النظام الخاص بالتنظيم المالي والمحاسبي وفي دفتر التنظيم والمساطر المحاسبية.

المادة 78: تعرض حسابات مؤسسة ديوان المظالم كل سنة على نظر لجنة للخبراء تعين من قبل والى المظالم، وتتكون من :

- خبير محاسب؛

- خبير في المجال المالي والمحاسبي.

وتكلف اللجنة المذكورة بإبداء ملاحظاتها حول ظروف تنفيذ ميزانية المؤسسة، وتقديم توصياتها واقتراحاتها من أجل تحسين أسلوب تدبير المؤسسة.

وتضمن أعمالها في تقرير يرفع إلى والى المظالم، الذي يدرج ملخصا عنه ضمن التقرير السنوي الذي يرفعه إلى علم جلالة الملك، حول حصيلة أنشطة المؤسسة وبرنامج عملها.

الباب الثامن أحكام ختامية

المادة 79: يجوز لوالي المظالم في حالة ما إذا تغيب أو عاقه عائق، أن ينيب عنه أحد مندوبيه أو المنسق العام للمصالح الإدارية والمالية والتقنية.

المادة 80: يدخل هذا النظام الداخلي حيز التنفيذ بصفة تدريجية، ابتداء من تاريخ المصادقة عليه من قبل جلالة الملك.

المادة 81: يمكن تغيير أحكام هذا النظام الداخلي وتتميمه باقتراح من والي المظالم بعد المصادقة عليه من قبل جلالة الملك.

مقرر لوالي المظالم بتحديد
اختصاصات الوحدات التابعة
لشعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية

والي المظالم

بناء على :

- مقتضيات الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422
(9 دجنبر 2001) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم؛

- أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و13 و14 و22 منه.

يقرر ما يلي :

المادة الأولى: تناط بوحدة تدبير الموارد البشرية المهام التالية:

- تدبير الحياة الإدارية للمستخدمين العاملين بالمؤسسة والموظفين الملحقين
لديها أو الموضوعين رهن إشارتها ؛

- ضبط وضعية المناصب المالية وتدبير قاعدة المعطيات الخاصة بالموارد البشرية ؛

- السهر على الانضباط المهني للعاملين بالمؤسسة والعمل على تحفيزهم وتحسين
مردوديتهم.

المادة الثانية: تناط بوحدة الميزانية والمحاسبة المهام التالية:

- إعداد مشروع الميزانية السنوية للمؤسسة وفق توجيهات والي المظالم والسهر
على تنفيذها بعد تمام المصادقة عليها ؛

- إنجاز جميع العمليات المتعلقة بالمصاريف على صعيد الإدارة المركزية ؛
 - تتبع العمليات المتعلقة بالمصاريف على صعيد المندوبيات الوزارية والجهوية ومراقبتها ؛
 - الإشراف على المحاسبة الخاصة بسائر مصالح المؤسسة ومسك السجلات والوثائق المحاسبية المتعلقة بها ؛
 - تدبير شساعة المصاريف ؛
 - إعداد الحساب الإداري للمؤسسة والبيانات التركيبية المتعلقة بتنفيذ الميزانية.
- المادة الثالثة: تناط بوحدة المعدات والتجهيزات والشؤون العامة المهام التالية:
- تدبير معدات وتجهيزات المؤسسة والعمل على صيانتها ؛
 - تدبير بنايات المؤسسة والبنائيات الموضوعة رهن إشارتها، والسهر على صيانتها وحسن استعمالها ؛
 - ضمان تزويد مختلف المرافق الإدارية بالمعدات اللازمة حسب الحاجة ؛
 - تنسيق الشؤون العامة ذات الطابع الإداري بين مختلف المرافق والعمل على تتبعها.

مقرر لوالي المظالم بتحديد
اختصاصات الوحدات التابعة
لشعبة الدراسات والتحليل والتتبع

والي المظالم
بناء على :

- مقتضيات الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422 (9 دجنبر 2001) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم؛
- أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و15 و16 و22 منه.

يقرر ما يلي :

المادة الأولى: تناط بوحدة الدراسات والبحوث المهام التالية:

- إعداد الدراسات والبحوث ذات الطابع القانوني والإداري والمالي المتعلقة بمجال عمل المؤسسة، أو المدرجة ضمن اهتماماتها، أو المتصلة بموضوع طلبات التسوية أو التظلمات أو الشكايات المعروضة عليها ؛
- طلب إنجاز بعض الدراسات من قبل خبراء متخصصين، إذا كانت بعض القضايا التي يعتزم والي المظالم التدخل بشأنها تستلزم ذلك ؛

- تنسيق أعمال البحث والتحريات والتحقيق التي تجربها المؤسسة والعمل على تتبع نتائجها ؛

- اقتراح التدابير اللازمة لتوحيد مناهج عمل المندوبين الوزاريين والجهويين ؛

- دراسة الملاحظات والتوصيات والمقترحات التي يرفعها المندوبون الوزاريون والجهويون إلى والي المظالم، وإعداد صياغتها النهائية، وإحالتها عند الاقتضاء على وحدة التقارير والدراسات التركيبية ؛

- اقتراح التدابير الواجب اتخاذها في الحالات الخاصة المعروضة على نظر والي المظالم مباشرة أو من قبل مندوبيه الوزاريين والجهويين.

المادة الثانية: تناط بوحدة التحليل والتتبع المهام التالية:

- تحليل المعطيات والبيانات المتعلقة بالتظلمات والشكايات وطلبات التسوية المعروضة على المؤسسة، وتحديد طبيعتها، وتقييمها، واقتراح التدابير الواجب اتخاذها في ضوءها، وإعداد لوحات للقيادة بشأنها، بتنسيق مع وحدة الإحصاء وقواعد المعطيات ؛

- تتبع مآل التظلمات والشكايات وطلبات التسوية المرفوعة إلى المؤسسة، وتتبع مدى التزام الإدارة بتطبيق المبادرات والتدابير اللازمة أو المقترحة لحلها ؛

- تتبع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة والمرفوع في شأنها تظلم أو شكاية، وذلك بتنسيق مع السلطات المختصة ؛

- تتبع عمليات تبليغ المتظلمين والمشتكين بمآل تظلماتهم وشكاياتهم من قبل المندوبين الوزاريين والجهويين المعنيين، والحرص على تذليل الصعوبات والعراقيل التي من شأنها أن تحول دون ذلك؛

- قياس مدى تجاوب الإدارات المعنية مع مبادرات والي المظالم من أجل التوصل إلى حلول بشأن التظلمات والشكايات وطلبات التسوية المرفوعة إلى المؤسسة ؛

- اقتراح جميع التدابير الكفيلة بتشجيع الإدارة ومساعدتها على تطبيق التزاماتها، بشأن الحلول والاقتراحات المتفق عليها بخصوص التظلمات والشكايات

وطلبات التسوية المرفوعة إلى المؤسسة، والسهر على تنفيذها بتنسيق مع المندوبين الوزاريين والجهويين المعنيين.

المادة الثالثة: تناط بوحدة التقارير والدراسات التركيبية المهام التالية

- تلقي التقارير التي ينجزها المندوبون الوزاريون والجهويون حول حصيلة الأعمال التي يقومون بها، وتجميعها، والسهر على توحيد مناهج إعدادها ؛

- تتبع أنشطة جميع المرافق التابعة للمؤسسة وتلقي البيانات والمعطيات المتعلقة بها وإعداد تقارير دورية بشأنها ؛

- إنجاز دراسات تركيبية حول القضايا المعروضة على المؤسسة، من خلال تصنيفها حسب موضوعها ومصدرها والإدارة المعنية بها، وتقديم الاستنتاجات المتعلقة بها ؛

- إعداد مشاريع التقارير التي يرفعها والي المظالم إلى الوزير الأول بشأن حالات امتناع بعض الإدارات عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، وتلك التي تتضمن ملاحظاته حول مواطن الخلل التي تعترى سير الإدارة، وحالات امتناع بعض الإدارات عن الاستجابة للحلول المقترحة، مرفقة بتوصياته واقتراحاته بشأن التدابير التي يرى ضرورة في اتخاذها والكفيلة بتحسين أداء الجهاز الإداري، وإصلاح النصوص القانونية ذات الصلة ؛

إعداد مشروع التقرير السنوي الذي يرفعه والي المظالم إلى علم جلالة الملك حول حصيلة نشاط المؤسسة وبرنامج عملها، وذلك بتنسيق مع جميع المصالح المعنية الأخرى.

المملكة المغربية
ديوان المظالم

مقرر لوالي المظالم بتحديد
اختصاصات الوحدات التابعة لشعبة
المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق

والي المظالم

بناء على :

- مقتضيات الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422 (9 دجنبر 2001) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم
- أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و17 و18 و22 منه.

يقرر ما يلي:

- المادة الأولى: تناط بوحدة المعالجة والبرامج والتطبيقات المعلوماتية المهام التالية:
- الإشراف على وضع تصميم مديري معلوماتي للمؤسسة، والسهر على تنفيذه ؛
 - تدبير الشبكة المعلوماتية للمؤسسة والإشراف على عملية الربط المعلوماتي بين المرافق المركزية والمندوبيات الوزارية والمندوبيات الجهوية ؛
 - إعداد البرامج والتطبيقات المعلوماتية لفائدة مرافق المؤسسة حسب حاجياتها ؛
 - وضع تصور ملائم لقواعد المعطيات المتعلقة بالمؤسسة وتحديد طرق استغلالها ؛
 - تدبير الجذاذات المعلوماتية المستعملة من قبل مختلف المصالح، والعمل على حفظها وتيسير سبل استغلالها ؛

- تقديم الدعم التقني للمرافق المذكورة في مجال المعالجة المعلوماتية، ومساعدتها على استعمال التكنولوجيا الحديثة في إنجاز مهامها.

المادة الثانية: تناط بوحدة الإحصاءات وقواعد المعطيات المهام التالية:

- تجميع المعطيات والبيانات حول التظلمات والشكايات وطلبات التسوية الواردة على المؤسسة، والتي تم التوصل بشأنها إلى حلول، والتي لا تزال جارية، وكذا التي لم تتم تسويتها ؛

- إنجاز الإحصاءات المتعلقة بأنشطة المؤسسة وحصيلة عملها، واستخلاص المؤشرات المتعلقة بذلك ؛

- الإشراف على قواعد المعطيات الإحصائية ووضعها رهن إشارة المصالح المعنية.

المادة الثالثة: تناط بوحدة تدبير المحفوظات والوثائق المهام التالية:

- مسك جميع محفوظات ووثائق المؤسسة وتصنيفها وتوثيقها من خلال المعالجة المعلوماتية لها والعمل على صيانتها ؛

- تدبير خزانة المؤسسة ورصيدها الوثائقي والعمل على صيانته وتنميته ؛

- إعداد نشرات إخبارية داخلية بخصوص الدراسات والبحوث والتقارير المنجزة على صعيد المؤسسة ووضع تعريفات مختصرة بضمونها ؛

- إعداد محاضر الاجتماعات التي تنعقد بالإدارة المركزية للمؤسسة، وتوثيقها وحفظها.

المملكة المغربية
ديوان المظالم

مقرر لوالي المظالم بتحديد
اختصاصات الوحدات التابعة
لشعبة التواصل والتعاون والتكوين

والي المظالم
بناء على :

- مقتضيات الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422 (9 دجنبر 2001) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم؛
- أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و19 و20 و22 منه.

يقرر ما يلي:

- المادة الأولى: تناط بوحدة تنمية التواصل والتكوين والمنشورات المهام التالية:
- تشجيع التواصل الداخلي بين مصالح المؤسسة بما فيها المندوبيات الوزارية والجهوية من خلال نشر المعلومات والمعطيات المتعلقة بنشاط المؤسسة، بتنسيق مع وحدة تدبير المحفوظات والوثائق؛
 - إعداد برامج للتكوين ودورات لاستكمال الخبرة لفائدة العاملين بالمؤسسة، والسهر على تنفيذها؛

- إعداد المنشورات والدلائل والوثائق التعريفية بالمؤسسة، وبمجال عملها، وبحصيلة نشاطها، ووضعها رهن إشارة العموم ؛
- اقتراح جميع التدابير الكفيلة بتعزيز سبل التواصل الدائم والمستمر بين الإدارة ومرتفقيها، وحث الإدارة على الالتزام بها ؛
- اقتراح الإجراءات الملائمة لتطوير بنيات الاستقبال والاتصال بالإدارات العمومية، وتشجيع الإدارات المعنية على تعميمها على جميع المرافق والمصالح التابعة لها؛
- اقتراح الوسائل المناسبة التي من شأنها أن تمكن الإدارة من التعريف بخدماتها، والمساطر والآجال المعمول بها، وحث الإدارة على التقيد بها ؛
- تيسير سبل التواصل باللغات واللهجات واللغات المحلية، ولاسيما منها الأمازيغية ؛
- القيام بترجمة الوثائق الصادرة عن المؤسسة، بناء على طلب من المصالح المعنية.

المادة الثانية : تناط بوحدة العلاقة مع المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان المهام التالية:

- إحالة التظلمات والشكايات الواردة على المؤسسة والمتعلقة بخروقات حقوق الإنسان، على المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان للاختصاص ؛
- تلقي التظلمات والشكايات الواردة على رئيس المجلس المذكور، وإحالتها على المندوبين الوزاريين والجهويين المعنيين ؛
- إعداد مشاريع التقارير التي يرفعها والي المظالم إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان بشأن القضايا التي تهم النهوض بحقوق الإنسان، وتخص العلاقة بين الإدارة والمرتفقين.

المادة الثالثة : تناط بوحدة التعاون والعلاقات العامة المهام التالية:

- تعزيز علاقات التعاون بين المؤسسة والمؤسسات الأجنبية المماثلة، وتوطيد علاقات التبادل العلمي والمهني والتقني معها ؛

- توثيق علاقات التنسيق بين المؤسسة والهيئات الأخرى الوطنية والأجنبية ذات الاهتمام المشترك، في إطار تبادل التجارب والخبرات ؛
 - تنظيم مختلف أشكال النشاط العلمي بتنسيق مع المؤسسات العلمية والإدارات المعنية حول مجالات اهتمام المؤسسة، ولاسيما في ميدان تنمية التواصل بين الإدارة والمرتفقين ؛
 - تنسيق الاتصال بوسائل الإعلام العمومي والخاصة.
- المادة الرابعة : تناط بوحدة الاستقبال ومكتب الضبط المهام التالية:
- مسك سجل عام مركزي للتظلمات والشكايات وطلبات التسوية الواردة على المؤسسة ؛
 - تلقي التظلمات والشكايات وطلبات التسوية الواردة على الإدارة المركزية، وإحالتها على المندوبين الوزاريين أو الجهويين المعنيين للاختصاص بما فيها الواردة مباشرة من الرعايا المغاربة المقيمين في الخارج وذلك وفق توجيهات والي المظالم ؛
 - إعادة توجيه التظلمات والشكايات وطلبات التسوية التي ترد على والي المظالم الخارجة عن اختصاصاته، وإحالتها على الجهات المختصة المعنية ؛
 - السهر على ضبط المراسلات الواردة أو الصادرة عن الإدارة المركزية للمؤسسة، والإشراف على المعالجة المعلوماتية لها.

ملحق (ج) المصير القانديني لسيط الحمة يبي (م يريتاها)

قانون رقم ٩٣ - ٢٧ صادر بتاريخ ٧ يوليو ١٩٩٣
يقضي بإنشاء وظيفة وسيط الجمهورية

بعد مصادقة كل من الجمعية الوطنية ومجلس الشيوخ، فإن رئيس الجمهورية
يصدر القانون التالي:

المصدر الأوم
في التنظيم

المادة الأولى: تنشأ لدى رئيس الجمهورية سلطة مستقلة تعرف بوسيط الجمهورية. يعين
وسيط الجمهورية بمرسوم.

المادة (٢): يستقبل وسيط الجمهورية وفقاً للشروط المحددة في هذا القانون شكاوى
المواطنين المتعلقة بنزاعات غير مسواة في إطار علاقاتهم مع إدارت الدولة والجماعات
العمومية الإقليمية والمؤسسات العمومية وكل هيئة تناط بها مهام المرفق العمومي.
ويمكن لرئيس الجمهورية أن يتعهد وسيط الجمهورية طالباً رأيه بشأن النزاعات
بين المواطنين والإدارة ويجب إرسال هذا الرأي في ظرف ١٥ يوماً.

المادة (٣): تتعارض وظيفة وسيط الجمهورية مع العضوية في الحكومة ومزاولة أي
انتداب انتخابي وكذا بصفة عامة مع كل عمل عمومي أو خصوصي.

المادة (٤): يقدم وسيط الجمهورية لرئيس الجمهورية تقريراً سنوياً عن حصيلة نشاطه
ويجوز نشر هذا التقرير وتعميمه.

المادة (٥): تسجل الاعتمادات اللازمة لإنجاز مهمة وسيط الجمهورية في ميزانية رئاسة
الجمهورية.

المادة (٦): ستحدد بموجب مرسوم قواعد تنظيم وسير عمل مؤسسة وسيط الجمهورية.

الموصل المثالي في الإجراءات

المادة (٧): لا يتم التعهد لدى وسيط الجمهورية إلا عن طريق البرلمانين والعمد ويحيل إليه هؤلاء شكاوى المواطنين إذا كانت داخلة في اختصاصه وتستحق تدخله.

المادة (٨): يجوز لكل شخص طبيعي المطالبة عن طريق شكوى فردية برفع قضية تعنيه لم تسو طبقاً للنصوص المعمول بها من قبل الهيئات المذكورة في المادة ٢ إلى علم وسيط الجمهورية وتعتبر الشكوى المقدمة باسم شخص اعتباري فردية إذا كان للشخص الطبيعي الذي يقدمها مصلحة مباشرة في ذلك.

المادة (٩): يجوز للبرلمانين والعمد القيام من تلقاء أنفسهم بإنابة مسألة بعهدة وسيط الجمهورية تستحق في نظرهم تدخله.

المادة (١٠): يجب أن تسبق كل شكوى بكافة طرق الطعن الإدارية والقيام بالتدابير اللازمة لدى الإدارات المعنية. ولا توقف الشكوى آجال الطعن خاصة أمام المحاكم المختصة. ولا يجوز أن تكون المراعاة القائمة بين الإدارات والهيئات المشار إليها في المادة ٢ ووكلائها العاميين موضوع شكوى لدى وسيط الجمهورية.

المادة (١١): يدرس وسيط الجمهورية الشكوى المقدمة إليه، وإذا بدا له أنها مبررة يقدم تقريراً مكتوباً يتضمن التوصيات التي من شأنها تسوية النزاع ويقدم باقتراحات حول تحسين سير عمل الهيئة المعنية. وإذا أبدى له النزاع عن جور وأصبح واضحاً بمقتضى الترتيبات التشريعية والقانونية المعمول بها يجوز له أن يقترح على السلطة المختصة إجراء من شأنه رفع هذا الجور وكذا التعديلات الضرورية.

المادة (١٢): يطلع وسيط الجمهورية باستمرار على نتائج تدخلاته.

المادة (١٣): إذا لم تتخذ السلطة المختصة إجراءات تأديبية اتجاه وكلائها الذين ارتكبوا خطأ فادحاً في حق المستفيدين من الإدارة يعد وسيط الجمهورية تقريراً مفصلاً حول القضية ويوجهه إلى رئيس الجمهورية.

المادة (١٤): لا يجوز لوسيط الجمهورية أن يتدخل في نزاع معروض أمام محكمة ولا أن يعطى في صحة قرار قضائي وله فقط أن يقدم توصيات للهيئة المهتمة ويجوز لوسيط

الجمهورية في حالة عدم تنفيذ قرار قضائي حائز على قوة الشيء المقضي به أن يأمر الهيئة المهتمة بالامتثال في الأجل المحدد لها. وإذا لم ينفذ ذلك الأمر، يعد تقريراً خاصاً بعد تنفيذ القرار القضائي يرفع إلى رئيس الجمهورية.

المادة (١٥): يجب على الوزراء والسلطات العمومية المساهمة في تسهيل مهمة وسيط الجمهورية والسماح لوكلائهم بالرد على أسئلته وبالاستجابة عند الاقتضاء لاستدعاءاته.

المادة (١٦): يجب على هيئات التفتيش الإدارية القيام في إطار اختصاصها بالمراجعات والتحريات التي يطلبها منها وسيط الجمهورية وهي ملزمة بالرد عليها أو إحالتها.

المادة (١٧): يجوز لوسيط الجمهورية أن يطلب من الوزير المسئول ومن السلطة المختصة موافاته بأي وثيقة أو ملف يتعلق بالنزاع الذي يجرى تحقيقاً بشأنه واستدعاء ما يتعلق منها بسر من أسرار الدفاع الوطني أو الأمن الوطني أو السياسة الخارجية.

المادة (١٨): يسهر وسيط الجمهورية من أجل الحفاظ على الترتيبات الخاصة بسر المهنة على تحاشي ورود أي بيان في الملفات المنشورة تحت سلطته من شأنه التعريف بالأشخاص الذين تم الكشف له عن أسمائهم.

المادة (١٩): يعاقب بالحبس من شهر إلى ستة أشهر وبغرامة من ٢٠,٠٠٠ إلى ١٠٠,٠٠٠ أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط، كل شخص أمر أو ترك اسم وسيط الجمهورية، متبوعاً أو غير متبوع بصفته. يظهر في أي وثيقة للدعاية أو الإشهار مهما كانت طبيعتها.

المادة (٢٠): ينشر هذا القانون وفق إجراءات الاستعجال وينفذ باعتباره قانوناً للدولة.

رئيس الجمهورية

معاوية ولد سيد أحمد الطايح

مرسوم رقم ٩٤ - ٠٨٢ صادر ٢٨ أغسطس ١٩٩٤
يتضمن تنظيم وسير عمل مؤسسة وسيط الجمهورية

المادة الأولى: في إطار ممارسته لصلاحياته فإن وسيط الجمهورية، يتبع له ٣ مساعدين ووكيل محاسب.

المادة (٢): يعين المساعدون بمقتضى مرسوم بناء على اقتراح من وسيط الجمهورية وعندهم رتبة مديري الإدارة المركزية.

المادة (٣): يوزع المساعدون على النحو التالي:

- مساعد مكلف بقضايا الإدارة المركزية
- مساعد مكلف بقضايا الإدارة الإقليمية والمجموعات المحلية.
- مساعد مكلف بالدراسات القانونية.

المادة (٤): يعين الوكيل المحاسب بمقتضى مقرر من وزير المالية ويتولى تنفيذ الميزانية طبقاً للمعايير والإجراءات المعمول بها.

المادة (٥): يستخدم وسيط الجمهورية طبقاً للمادة ١٦ من القانون رقم ٩٣-٢٧ الصادر بتاريخ ٧ يوليو ١٩٩٣ والمنشئ لوظيفة وسيط الجمهورية أسلاك تفتيش تابعة للإدارة للقيام بتحقيقات وتحريات كلما كان ذلك ضرورياً.

المادة (٦): يتراسل وسيط الجمهورية مباشرة مع الولاة والحكام والعمد ومديري المؤسسات العمومية، وكذا بصفة عامة المسؤولين عن الهيئات المنوطة بها مهمة ذات علاقة بالمرفق العمومي.

المادة (٧): يجوز لوسيط الجمهورية أن يستدعي مستشارين أخصائيين يعملون وقتاً جزئياً ويكونون من خارج الإدارة. وذلك بالنسبة للقضايا الخصوصية أو المسائل التي تتطلب تخصصاً عالي المستوى.

المادة (٨): يكلف الوزير الأمين العام لرئاسة الجمهورية ووسيط الجمهورية كل فيما يعنيه بتطبيق هذا المرسوم الذي سينشر في الجريدة الرسمية.

رئيس الجمهورية
معاوية ولد سيد أحمد الطابع

ملحق (د): المندوب القانديني لسيط الحمة يربي (جي دي تي)
(ترجمة غير رسمية)

مرسوم رقم ١٤٩ - ٢٠٠٠ / PRE
المنظم للخدمات التي يقوم بها "الوسيط"
في جمهورية "جيبوتي"

رئيس الجمهورية، رئيس الحكومة

بناء على:

- دستور ١٥ سبتمبر ١٩٩٢.
- قانون رقم ٥١/AN الصادر في أغسطس سنة ١٩٩٩ والخاص "بوسيط" الجمهورية.
- مرسوم رقم ٠٠٩١ - ٩٩ الصادر في ١٢ مايو سنة ١٩٩٩ والذي ينص على تعيين أعضاء الحكومة ويحدد المهام المنوطة بهم.
- مرسوم رقم ٠٠٦٠ - ٩٩ الصادر في ١٢ مايو سنة ١٩٩٩ والذي ينص على تعيين "وسيط للجمهورية".
- إقراره في مجلس الوزراء في جلسة ٦ يونيو سنة ٢٠٠٠.

ملزميننا !

مُلصَل الأوم : نصوص عامة

- المادة الأولى: يعتبر هذا المرسوم تطبيقاً لنص المادة ١٣ فقرة ٣ من القانون رقم ٥١ الصادر في ٣١ أغسطس لسنة ١٩٩٩ والخاص "بوسيط جمهورية" جيبوتي.
- المادة (٢): "وسيط الجمهورية" له الصلاحية في الإطلاع على الشكاوى المتعلقة بالعلاقات بين الموظفين والإدارة.
- المادة (٣): تنظيم وتفعيل واختصاص المهام التي يقوم بها "وسيط" الجمهورية يجرى تفعيلها عن طريق البناء التالي:
- السكرتارية الخاصة.
 - السكرتارية العامة.

. ثلاث إدارات للمعلومات.

. ثلاثة نواب إقليميين.

. الخدمة الإدارية والمالية الخاصة بالتوثيق والأرشيف.

المادة (٤): السكرتارية الخاصة "لوسيط" الجمهورية تديرها سكرتارية إدارية تكون مسئولة عن استقبال وتسجيل وإرسال البريد الخاص وكذلك عن الكتابة على الآلة الكاتبة والتصوير والترتيب والحفظ في الأرشيف لكل المستندات الخاصة بجدول أعمال مكتب "الوسيط".

ملخص الملئأئي:

المادة (٥): على السكرتارية العامة أن تعمل على تأكيد سير العمل الإداري بالنسبة للخدمات التي يقوم بها "وسيط الجمهورية":

فهي تقوم بمراجعة جميع الأعمال التي تدخل في اختصاصه في المجال الإداري والفني والمالي وذلك للتأكد من تطبيق السياسة التي وضعها "وسيط الجمهورية". وهي تتسلم بالإجابة جميع المراسلات والقرارات الإدارية أو أي عمل آخر يحدده "وسيط الجمهورية" ويحتاج للتوقيع عليه.

وهي تسهر على تتبع العلاقات مع المراسلين من جميع الوزارات والمؤسسات الأخرى التي تتعاون مع الخدمات التي يقدمها "وسيط الجمهورية". وهي تمثل في بعض المناسبات "وسيط الجمهورية" وقد تقوم ببعض المهام المرتبطة بذلك.

وهي تعمل على ضمان تحرير التقرير السنوي.

المادة (٦): يتسلم "وسيط الجمهورية" الشكاوى ويفحصها ويدرس مدى تجاوبها مع ما تنص عليه المادة الرابعة من قانون رقم ٥١ الصادر في أغسطس سنة ١٩٩٩ والخاص "بوسيط الجمهورية". ويقرر ما إذا كانت تدخل في مجال اختصاص "وسيط الجمهورية" الذي حددته المادة ١ من القانون رقم ٥١ السابق ذكره.

المادة (٧): في حالة عدم قبول الشكوى على "وسيط الجمهورية" أن يرد عليها في مدة أقصاها ١٥ يوماً من تاريخ استلامها وإعلام الشاكي بالخطوات اللازمة للقيام بالإجراءات القانونية عن طريق نائب أو أحد أعضاء المجالس الإقليمية أو المحلية.

المادة (٨): في حالة عدم قبول الشكوى على "وسيط الجمهورية" أن يرسل لمقدم الشكوى رداً يبين فيه أسباب عدم الملاءمة ويوجهه إلى الإجراءات الملائمة.

المادة (٩): الشكاوى المقبولة يجب أن تؤدي على توجيه اتهام لأعضاء البرلمان أو أي عضو في المجالس الإقليمية أو المحلية. ثم توجه بعد ذلك إلى جهة التحقيق المناسبة.

المادة (١٠): جهات التحقيق هي:

• الإدارة العامة.

• إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية.

• إدارة الشؤون الاجتماعية والمالية.

كل إدارة يديرها رئيس إدارة (رئيس خدمات)

المادة (١١): يدير جهات التحقيق رئيس الإدارة (رئيس الخدمات) ويقوم بالمهام الآتية:

• مساعدة الموظفين في التعرف على حقوقهم ومواجهة واجباتهم.

• تسلم الشكاوى الواردة من الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين والتحقيق فيها.

• إصدار توصيات بالتسوية السريعة والتحكيم بين الإدارة العامة والموظفين.

• تقديم اقتراحات بتعديلات خاصة بالنصوص التشريعية والتنظيمية والإدارية وذلك للمصلحة العامة.

• المساهمة في كل عمل يؤدي إلى تحسن الخدمات العامة وتشجيع أي جهود للمصالحة بين الإدارة العامة والقوى الاجتماعية والمهنية.

• تحضير التقارير الخاصة والتقارير السنوي الخاص بنشاط "وسيط الجمهورية".

المادة (١٢): حسب المادة السابعة الفقرة الرابعة يستطيع "وسيط الجمهورية" أن يقدم

اقتراحات بتعديلات في النصوص التشريعية والتنظيمية عن طريق نشرات توجه إلى

الوزراء أو الهيئات المختصة من أجل تطبيقات أكثر عدلاً. ويشارك معاونوا "الوسيط"

المختصون بتحرير الملفات في صياغة اقتراحات للتعديلات.

المادة (١٣): خدمة الإدارة والتوثيق والأرشيف تتعلق بالشئون المالية والإدارية من حيث جمع وحفظ المستندات والأرشيف.

هذه الخدمة تدار بواسطة رئيس الخدمات وتشمل قسمين:

- قسم الإدارة.
- قسم التوثيق والأرشيف.

المادة (١٤): قسم الإدارة مختص بالشئون الإدارية الخاصة "بوسيط الجمهورية". وهو يعمل على التأكد من وضع الميزانية وكذلك يقوم:

- بإدارة الائتمانات الخاصة "بوسيط الجمهورية".
- مسك الحسابات.
- إدارة الممتلكات المنقولة والعقارية والمحافظة عليها.
- إدارة الموارد البشرية ووضع الحسابات الخاصة بها.

المادة (١٥): يختص قسم التوثيق والأرشيف بجمع وحصر وحفظ مجموعة المستندات ذات الصبغة القانونية (قوانين، مراسيم...) والأوراق الأرشيفية العامة الخاصة "بالوسيط" (التقرير السنوي، تقارير المندوبين الإقليميين، أو أي مستندات أخرى خاصة بأعمال "الوسيط" والخدمات التي يقوم بها).

ويقوم قسم التوثيق والأرشيف بعمل جدول مفهرس لوضعه تحت تصرف الموظفين والمندوبين الإقليميين. وهو مسئول أيضاً عن النصح والمساعدة بالنسبة للمعلومات القانونية وذلك بالنسبة للعموم والإدارة وعليه إعلامهم بالقانون واختصاصات "وسيط الجمهورية".

المادة (١٦): المندوبون الإقليميون عددهم أربعة ومقرهم في أقاليم مختلفة،

Ali – Sabieh, Obock, Tadjovtah, Dikhil

المادة (١٧): يمنح "وسيط الجمهورية" لمندوبي الأقاليم تفويضاً فيما يتعلق بالسلطات المخولة له.

المادة (١٨): يقوم "وسيط الجمهورية" بتعيين المندوبين الإقليميين في كل إقليم وهم يتسلمون الشكاوى التي ترد إليهم ويقومون بفحصها بهدف البحث عن تسوية ودية تحكيمية

للمنازعات بين الإدارات المحلية والموظفين. وفي الأحوال المعقدة أو التي تكون خارج اختصاصهم عليهم تحويل الشكاوى إلى "وسيط الجمهورية".
وعليهم كذلك استقبال مقدمي الشكاوى وإعلامهم بكل ما يتعلق بخلافهم مع الإدارة ونصحهم ومساعدتهم في تحضير ملفاتهم التي قد تسلم إلى "وسيط الجمهورية".
وهم يتعاونون إلى حد كبير مع السكرتارية العامة "لوسيط الجمهورية" وعليهم توجيه تقرير "لوسيط الجمهورية" في مواعيد يحددها هو.
وذلك لبيان ما وصلوا إليه بالنسبة لفحص الملفات والملفات التي انتهوا من دراستها.

المادة (١٩): يكون المندوبون الإقليميون بدرجة مستشار فني للوزير.

مُلصَل المَلابَث: نصوص ختامية

المادة (٢٠): "وسيط الجمهورية" والوزراء كل حسب اختصاصه مسئولون عن تنفيذ هذا المرسوم الذي سينشر في الجريدة الرسمية لجمهورية جيبوتي.

تمت صياغته في جيبوتي في الحادي عشر من يونيو سنة ٢٠٠٠

رئيس الجمهورية، رئيس الوزارة

Ismail Omar Guelleh

المُأذِر رقم ٥١ لسنة ١٩٩٩

(القانون الرابع)

بناء على:

- دستور ١٥ سبتمبر لسنة ١٩٩٢.
- المرسوم رقم ٠٠٩١ - ٩٩ الصادر في ١٢ مايو سنة ١٩٩٩ والذي ينص على تعيين أعضاء الحكومة وتحديد اختصاصاتهم.

- المرسوم رقم ٠٠٦٠١ - ٩٩ PRE الصادر في ١٢ مايو سنة ١٩٩٩ والذي ينص على تعيين "وسيط" الجمهورية.

- قانون رقم ٥٠ لسنة ١٩٩٩ والصادر في ٣ يوليو ١٩٩٩ والذي يقرر إنابة الوكالة الدائمة ببعض السلطات المخولة للجمعية الوطنية وذلك لحين افتتاح الدورة العادية لسنة ١٩٩٩ والمسماة "بدورة الميزانية".

المادة الأولى: كسلطة مستقلة يتسلم "وسيط الجمهورية، في نطاق الشروط المنصوص عليها في هذا القانون، الشكاوى التي تخص، مع علاقتها بالموظفين، سير العمل في الإدارات الحكومية والمؤسسات اللامركزية والمنشآت العامة وأي منظمة أخرى تقوم بغرض الخدمة العامة.

في حدود اختصاصاته لا يأخذ "وسيط" الجمهورية أي تعليمات من أي سلطة أخرى.

المادة (٢): يُعيّن وسيط الجمهورية لمدة ست سنوات بمرسوم من رئيس الجمهورية ولا يترك وظيفته قبل هذه المدة إلا في حالة وجود عائق يصدق عليه مجلس القضاء الأعلى. وحكم المجلس لا يستأنف.

المادة (٣): "وسيط الجمهورية" لا يجوز تتبعه أو تفتيشه أو القبض عليه أو حجزه أو محاكمته بخصوص الآراء التي يعبر عنها أو أي فعل يفعله أثناء ممارسته للمهام الموكلة إليه.

المادة (٤): كل شخص طبيعي أو اعتباري يرى، فيما يتعلق بموضوع خاص به، أن أي هيئة من الهيئات المذكورة في المادة الأولى من هذا القانون لم تتصرف بما يتناسب مع الخدمة العامة التي يجب أن توفرها، يستطيع تقديم شكوى فردية ويطلب رفع طلبه إلى "وسيط الجمهورية" وتوجه الشكوى إلى نائب أو عضو في المجالس الإقليمية أو البلدية وهؤلاء يحيلون الشكوى "لوسيط الجمهورية" إذا وجدوها تدخل في اختصاصه ونقتضي تدخله.

يستطيع أعضاء البرلمان أن يحيلوا "لوسيط" أي موضوع يقع في اختصاصه ويقتضي تدخله.

بناءً على طلب اللجنة الدائمة "للجمعية الوطنية" يمكن أيضاً لرئيس الجمعية الوطنية أن يحيل إلى وسيط الجمهورية أي عريضة قدمت للجمعية.

المادة (٥): يجب أن تسبق تقديم الشكوى إجراءات ضرورية في مواجهة الإدارات المعنية. ولا يؤثر ذلك على المواعيد المحددة للطعون أمام القضاء المختص.

المادة (٦): الخلافات التي قد تحدث بين الإدارات والهيئات التي وردت في المادة الأولى من هذا القانون والوكلاء التابعين لهم لا يجوز أن ترفع في صورة شكوى أمام "وسيط الجمهورية".

أحكام هذه المادة لا تنطبق على هؤلاء الوكلاء بعد انتهاء خدمتهم.

المادة (٧): عندما يرى "وسيط الجمهورية" أن شكوى معينة تبدو مبررة فإنه يضع جميع التوصيات التي قد تؤدي بطبيعتها إلى تسوية النزاع وفي حالة حصول ذلك يقدم جميع الاقتراحات التي تؤدي إلى تحسين أداء الكيان المعني.

إذا تبين "لوسيط الجمهورية" بمناسبة شكوى قدمت له أن تطبيق الأحكام القانونية أو اللاتحفية تؤدي إلى ظلم، يستطيع أن يوصي الهيئة المعنية بالحل الذي يسمح بمراعاة تسوية عادلة للموضوع الوارد في الشكوى ويعرض على السلطة المختصة كل الإجراءات التي تؤدي بطبيعتها إلى علاج الوضع ويقترح التعديلات التي يراها مناسبة بالنسبة للنصوص القانونية واللاتحفية.

ويخطر "وسيط الجمهورية" بنتيجة ما تدخل فيه من أمور، وفي حالة عدم وصول رد مقنع في المدة التي حددها يستطيع أن يجعل توصياته علنية، وتستطيع الهيئة المعنية الرد علناً وفي هذه الحالة تعلن أيضاً عن القرار الذي اتخذته في أعقاب المساعي التي اتخذتها "وسيط الجمهورية".

المادة (٨): لا يستطيع "وسيط الجمهورية" التدخل في أي إجراءات أمام القضاء ولا إعادة بحث ما اتخذ فيه قرار قضائي. ولكن له أن يقدم توصيات للهيئة المعنية.

يستطيع مع ذلك في حالة عدم تنفيذ قراراً قضائياً حائزاً على قوة الأمر المقضي به أن يأمر الهيئة المعنية بالامتثال لهذا القرار في مدة يحددها. وإذا لم يتم التنفيذ يعد تقريراً خاصاً بخصوص عدم تنفيذ القرار القضائي ويقدمه إلى رئيس الجمهورية والمجلس الوطني وينشره في الجريدة الرسمية.

المادة (٩): عليهم السماح للمندوبين الذين تحت رئاستهم أن يردوا على أسئلة "وسيط الجمهورية" وفي بعض الأوقات استدعاءاته وكذلك على فرع المراقبة في حدود اختصاصه عمل المراجعة والتحقيقات التي يطلبها "وسيط الجمهورية". مندوبون وموظفون فرع المراقبة عليهم الرد على هذه الطلبات أو إحالتها، ويحرصون على أن يكون لهذه الأعمال نتائج ملموسة.

على الوزراء والهيئات العامة تسهيل مأمورية "وسيط الجمهورية" يعمل رئيس المحكمة العليا والدائرة المالية بناء على طلب "وسيط الجمهورية" على العمل على تسهيل القيام بالأبحاث اللازمة.

المادة (١٠): يستطيع "وسيط الجمهورية" أن يطلب من الوزير المسئول أو من الهيئة المعنية الإطلاع على أي مستند أو ملف يكون متعلقاً بالموضوع الذي يقوم بالتحقيق فيه. لا تحول الصفة السرية أو الخصوصية لهذه الأوراق دون الإطلاع عليها إلا إذا تعلقت بالدفاع الوطني أو أمن الدولة أو السياسة الخارجية.

لغرض مراعاة الأحكام الخاصة بأسرار المهنة، يعمل على عدم ذكر أي شيء في الوثائق التي تنشر تحت مسؤوليته يؤدي إلى التعرف على الأشخاص اللذين قد تكون كشفت له أسمائهم.

المادة (١١): يقدم "وسيط الجمهورية" لرئيس الجمهورية وللبرلمان تقريراً سنوياً يحتوي على حساب ختامي عن نشاطه ويتم نشر هذا التقرير.

المادة (١٢): يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المواد ٢١٦ و ٢١٧ من قانون العقوبات كل شخص يذكر بشخصه أو عن طريق غيره اسم "وسيط الجمهورية" متبوعاً أو غير متبوع بصفته وذلك للدعاية أو الإعلام.

المادة (١٣): ترد الأموال اللازمة "لوسيط الجمهورية" للقيام بما أسند إليه من مهام في ميزانية الدولة. ولا تنطبق على إدارة هذه الأموال الأحكام الواردة في القانون رقم ٨٩ لسنة ١٩٩٥ الذي عدل قانون ٧١ لسنة ١٩٨٩ الصادر في ١٩ يونيو سنة ١٩٨٩ الذي نص على مراقبة الحسابات والمادة ١٤ من القانون رقم ١٥ الصادر في ١٩٩٨/٤/١ والخاص بالتفتيش العام على الحسابات.

يقدم "وسيط الجمهورية" حساباته تحت إشراف غرفة الحسابات ويعين المساعدين في حدود مدة المهمة المسندة إليه.
وتحكمهم الالتزامات الواردة بالقانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٨٣ والصادر في ١٩٨٣/٦/٢٦ والذي يتعلق بالأحكام الخاصة بالموظفين. وعند وصولهم لدرجة موظف حكومي أو وكيل يتمتعون بضمانات خاصة برجعهم إلى إدارتهم الأصلية.
المادة (١٤): سينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية لجمهورية جيبوتي فور إقراره.

تمت صياغته في ٢١ أغسطس عام ١٩٩٩
بواسطة رئيس الجمهورية ورئيس الحكومة
Ismail Omar Guelleh

م/س/د زرقمة/PRES/ ١٥٠ - ٢٠٠٠

رئيس الجمهورية، رئيس الحكومة

بناء على:

- دستور ١٥ سبتمبر لسنة ١٩٩٢.
- قانون رقم ٥١ لسنة ١٩٩٩ الصادر في أغسطس سنة ١٩٩٩ والخاص "بوسيط الجمهورية".
- المرسوم رقم PRE ٠٠٧٩ - ٩٩ الصادر في ١٢ مايو سنة ١٩٩٩ والذي يحدد تعيين أعضاء الحكومة والمهام المكلفين بها.
- المرسوم رقم PRE ٠٠٦٠١ - ٩٩ الصادر في ١٢ مايو سنة ١٩٩٩ والخاص بتعيين "وسيط الحكومة".
- إقراره في مجلس الوزراء في جلسة ٦ يونيو سنة ٢٠٠٠.

!!
!!
!!

ملزميننا !

- المادة الأولى:** هذا المرسوم تطبيق للمادة ١٣ فقرة ١ من قانون رقم ٥١ لسنة ١٩٩٩ الصادر في ٢١ أغسطس سنة ١٩٩٩ والخاص بتعيين "وسيط للجمهورية".
- المادة (٢):** تدخل الاعتمادات اللازمة "لوسيط الجمهورية" لإتمام مهامه في ميزانية الدولة وتتمتع بالاستقلال الذاتي. وهذه الاعتمادات تنفرد بكونها مدونة جملة لا تفصيلاً. و"وسيط الجمهورية" هو الذي يقوم بإدارتها.
- المادة (٣):** هذه الاعتمادات يعاد وضعها في حساب خاص ويشمل: في المقترحات، رأس المال الذي وضع تحت تصرف "وسيط الجمهورية" وهو عبارة عن مبلغ يدفعه وزير المالية في بداية كل سنة مالية حسب المبالغ التي تحددها الدولة وتخصصها لذلك في صورة ودیعة في دفاتر أمين الخزانة العامة باسم "وسيط الجمهورية" بصفته هذه. في المصروفات، العمليات التي يقرها "وسيط الجمهورية".
- المادة (٤):** بناء على ما تنص عليه المادة ١٣ من القانون، هذه العمليات لا تخضع من الناحية المالية لرقابة وزير المالية.
- المادة (٥):** عند انتهاء كل مدة إدارية يقدم لغرفة الحسابات في المحكمة العليا حساب سنوي يشمل العمليات المنصوص عليها في المادة الثانية وترفق بها جميع المستندات التي تيررها.
- المادة (٦):** "لوسيط الجمهورية" الحق في تعيين وكيل من بين المساعدين المباشرين له أو الوكلاء المؤهلين الموجودين تحت قيادته لينوب عنه عند الضرورة في إدارة حساب الوديعة المخصصة له.
- المادة (٧):** وسيط الجمهورية ووزير الاقتصاد ووزير المالية ووزير التخطيط عليهم كل في حدود اختصاصه تنفيذ هذا المرسوم الذي سينشر في الجريدة الرسمية لجمهورية جيبوتي.

تمت صياغته في ١١ يونيو سنة ٢٠٠٠

رئيس الجمهورية، رئيس الحكومة

Ismail Omar Guelleh

ملحق (هـ): النص يرضى المقادير لسياسة المجلس الوطني لحق يكتمه ييجن (مجلس لى)

(قرار رقم (٥٩) لسنة ١٩٩٤)

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بناءً على الصلاحيات المخولة لنا. وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة. أقرر ما يلي:-

- مادة (١): تشكل الهيئة الوطنية الفلسطينية العليا لحقوق الإنسان.
- مادة (٢): تضع هذه الهيئة دستورها والقوانين والقواعد الأساسية التي تحكم عملها بما يضمن استقلاليتها وفعاليتها وذلك في أقرب وقت ممكن.
- مادة (٣): تكون مهمة هذه الهيئة متابعة وضمان توافر متطلبات صيانة حقوق الإنسان في مختلف القوانين والتشريعات والأنظمة الفلسطينية وفي عمل مختلف الدوائر والأجهزة والمؤسسات في دولة فلسطين ومنظمة التحرير الفلسطينية.
- مادة (٤): يسري هذا القرار اعتباراً من تاريخه ويبلغ من يلزم لتنفيذه.
- تونس في: ١٩٩٣/٩/٣٠ ياسر عرفات رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية
رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

(السلطة الوطنية الفلسطينية)

!!

رئيس المجلس الوزرائي!

مجلس الوزراء رقم (٢٧/١٣) / م.و. / أ.ق) لسنة ٢٠٠٤ بشأن اختصاصات هيئة حقوق الإنسان وشئون المنظمات الأهلية في مجال حقوق الإنسان بناء على الصلاحيات المخولة لنا قانوناً، وتنسيب هيئة حقوق الإنسان وشئون المنظمات الأهلية وبناء على مقتضيات المصلحة العامة، وبعد الإطلاع على المادة (١٠/٦٩) من القانون

الأساسي المعدل لسنة ٢٠٠٣ والإطلاع علي قرار مجلس الوزراء رقم (١١/٠٧) م. و / أ. ق) لسنة ٢٠٠٤، والإطلاع علي قرار مجلس الوزراء رقم (٢٣/٠٦) م. و / أ. ق) لسنة ٢٠٠٤، فقد قرر مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بمدينة رام الله بتاريخ (٢٠٠٤/٠٦/٢٨) ما يلي:

- ١- تمثيل فلسطين في المؤتمرات والمنظمات الإقليمية والدولية.
- ٢- متابعة أنشطة وأعمال منظمات حقوق الإنسان والمحلية والدولية العاملة في فلسطين.
- ٣- إعداد تقرير دوري حول أوضاع حقوق الإنسان ورفعها إلي مجلس الوزراء والمجلس التشريعي.
- ٤- متابعة قضايا حقوق الإنسان المتعلقة بالوضع الفلسطيني.
- ٥- الإشراف علي برامج تعليم ونشر ثقافة حقوق الإنسان في فلسطين.
- ٦- إعداد التقارير الدورية عن أوضاع حقوق الإنسان وتقديمها إلي المنظمات الإقليمية والدولية.
- ٧- استقبال المقررين الخاصين من الأمم المتحدة المعنيين بمجالات حقوق الإنسان.
- ٨- إعداد ما يلزم للاجتماعات الدورية للجنة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان.
- ٩- إنشاء موقع متخصص علي شبكة الإنترنت.
- ١٠- الترشيح والإشراف علي برامج تدريب حقوق الإنسان للأجهزة الأمنية.
- ١١- تنظيم وترسيخ العلاقة مع المؤسسات الدولية والإقليمية العاملة في مجال حقوق الإنسان.
- ١٢- تقديم المشورة والمساعدة في مجالات حقوق الإنسان للجهات الرسمية.
- ١٣- تنظيم العمل لجمع وأرشفة المعلومات الخاصة بالانتهاكات الإسرائيلية وإعداد التقارير المختصة وتوزيعها ونشرها.
- ١٤- تنظيم وعقد المؤتمرات الخاصة بحقوق الإنسان المحلية والدولية. علي جميع الجهات المختصة تنفيذ هذا القرار كل فيما يخصه. يسري هذا القرار اعتباراً من تاريخه وينشر في الجريدة الرسمية.

" صدر في رام الله بتاريخ (٢٠٠٤/٠٦/٢٨)

المنظما الأساسى

الهيئى الوطنى - بنيى طمس نظى لىق رىكلمه رىلجن

الباب الأول

التأسيس والأهداف

مادة (١) : تأسست الهيئة بموجب مرسوم رئاسى ينص على:

أ) تكون مهمة الهيئة متابعة وضمان توافر متطلبات صيانة حقوق الإنسان فى مختلف القوانين والتشريعات والأنظمة الفلسطينية وفى عمل مختلف الدوائر والأجهزة والمؤسسات فى دولة فلسطين ومنظمة التحرير الفلسطينية.

ب) تضع الهيئة دستورها والقوانين الأساسية التى تحكم عملها بما يضمن استقلالها وفعاليتها وذلك فى أقرب وقت ممكن.

مادة (٢): طبيعة الهيئة: مؤسسة رسمية مستقلة تراقب حقوق المواطن المنصوص عليها دستورياً وقانونياً فى فلسطين.

مادة (٣): مركز الهيئة المؤقت فى مدينة رام الله ويمكن أن تفتح مراكز أخرى لممارسة نشاطها فى أى موقع فى فلسطين.

مادة (٤) : أهداف الهيئة:

أ) النظر فى مشروعات القوانين الصادر عن السلطة الوطنية وإيداء الرأى فيها، ومراجعة القوانين والأنشطة واللوائح السارية فى فلسطين لضمان التزامها بمبدأ سيادة القانون ومبادئ العدالة وحقوق الإنسان.

ب) مراقبة ومتابعة أعمال السلطة الوطنية الفلسطينية وأية هيئات أو مؤسسات عامة رسمية وشبه رسمية لضمان التزامها بالأسس المذكورة.

الباب الثانى

هيئات المؤسسة واختصاصاتها

مجلس المفوضين:

مادة (٥): يشرف على شئون وأعمال الهيئة مجلس مفوضين مؤلف من ١٧ عضواً من فلسطينيي الداخل والخارج، وينتخب المجلس من بين أعضائه مفوضاً عاماً، ونائباً للمفوض العام، وأميناً للسر، ونائباً له، وأميناً للصندوق ويشكلون في مجموعهم المكتب التنفيذي للهيئة.

مادة (٦): مجلس المفوضين هو السلطة العليا في الهيئة ويعمل بموجب النظام الذي تقرره الهيئة ولا يتناقض مع نص عليه المرسوم الرئاسي.

مادة (٧): يشترط في عضو/عضوة مجلس المفوضين أن لا يقل سنه/سنها عن ثلاثين سنة وأن يكون/تكون ذا سمعة محترمة في المجتمع.

مادة (٨): تتحقق العضوية بقرار مجلس المفوضين.

مادة (٩): لا تستمر العضوية لأكثر من أربع سنوات، ويمكن إعادة تعيين عضو مجلس المفوضين بعد انقضاء عامين على الأقل.

مادة (١٠): يتم استبدال الأعضاء حسب جدول زمني ولا يجوز استبدال أكثر من ثلث الأعضاء في نفس الوقت.

يباشر المجلس العمل بموجب المادة ١٠ ابتداء من جلسة المجلس في العام

١٩٩٩ م.

مادة (١١): لا يجوز الجمع بين العضوية وأي وظيفة حكومية.

مادة (١٢): تنتهي العضوية في الحالات الآتية:

أ - الاستقالة.

ب- الوفاة أو حصول أي عارض من عوارض الأهلية.

ت- التغيب عن حضور ثلاث جلسات متتالية بدون عذر مقبول، ويستثنى من هذه المادة أعضاء الهيئة من خارج البلاد.

ث- إذا أقدم العضو على أي نشاط يتعارض مع رسالة الهيئة وأهدافها - في كل الحالات تنتهي العضوية بقرار من مجلس المفوضين.

مادة (١٣): يتم اختيار أعضاء جدد لملء أي فراغ في عضوية المجلس من خلال الترشيح من قبل أعضاء المجلس، ويتم القبول بقرار من غالبية أعضاء المجلس.

مادة (١٤): يعمل أعضاء مجلس المفوضين بشكل طوعي، على أن تقوم الهيئة بتعويضهم عن مصاريف التنقل والإقامة لحضور الجلسات الرسمية للهيئة.

مادة (١٥): يجوز للمفوضين أن يتقاضوا مكافأة مالية عند قيامهم بمهام محددة يتم تكليفهم بها من قبل المجلس بقرار رسمي.

مادة (١٦): يجتمع المجلس بكامل أعضائه من الداخل والخارج جلسة سنوية محددة في شهر أكتوبر من كل عام ويختص هذا الاجتماع بالمواضيع التالية:-

أ - المصادقة على المفوضين الجدد.

ب- انتخاب المكتب التنفيذي.

ت- وضع السياسة العامة للهيئة والإشراف على أعمالها ومراجعة تقاريرها.

ث- الإطلاع على الموارد وإقرار الموازنة السنوية ووضع الخطط المستقبلية.

ج- تصديق الحساب الختامي للميزانية السابقة وإقرار الميزانية الجديدة.

ح- اختيار مدقق للحسابات على ألا يكون عضواً في مجلس المفوضين.

خ- إقرار الهيكل التنظيمي للهيئة وتحديد وحداتها الرئيسية والمساعدة وتعيين اختصاصاتها.

مادة (١٧): يجتمع مجلس المفوضين اجتماعاً غير عادي في إحدى الحالات الآتية:

أ- بمبادرة من المفوض العام.

ب- بطلب كتابي من ثلث الأعضاء على الأقل، ويجب أن يضمن الطلب الموضوع المراد دراسته.

مادة (١٨): لا يكون اجتماع المجلس قانونياً إلا إذا توفر النصاب القانوني وهو نصف عدد الأعضاء زائد واحد، فإذا لم يتوفر النصاب القانوني يربح الاجتماع لفترة يحددها المكتب التنفيذي ويكون الاجتماع قانونياً بمن يحضر.

مادة (١٩): تصدر قرارات المجلس بأغلبية أصوات الحاضرين وعند تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي يصوت معه الرئيس. ويتم الاقتراع برفع الأيدي إلا إذا قرر الحضور خلاف ذلك.

مادة (٢٠): تكون اجتماعات المجلس مغلقة ويتولى أمين السر تدوين محاضر الجلسات وحفظها.

المفوض العام

مادة (٢١): ينتخب مجلس المفوضين المفوض العام من بين أعضائه وذلك لفترة سنتين قابلة للتجديد لفترة ثانية ويكون مسؤولاً مباشراً عن متابعة عمل المدير العام للهيئة وتنفيذ سياسة الهيئة ويقوم بدعوة المجلس للانعقاد في دوراته العادية وغير العادية ويقدم له التقارير وأوراق العمل والقضايا قيد البحث وهو الناطق الرسمي باسم الهيئة ويمثلها أمام المحافل الرسمية وأمام القضاء وفي علاقاتها مع الغير .

مادة (٢٢): يوجه الدعوة لانعقاد المجلس السنوي قبل شهر من موعد الاجتماع كما يوجه الدعوة للاجتماعات الأخرى للمجلس .

مادة (٢٣): يعد جدول أعمال المجلس بالتشاور مع المكتب التنفيذي والمدير العام، كما يتولى إدارة الاجتماع وحفظ نظامه والإشراف على التصويت واختتام المداولات.

مادة (٢٤): يتولى التنسيق والتشاور مع المدير العام حول إعداد التقرير السنوي عن نشاط الهيئة ويتولى تقديم التقرير بعد إعداده إلى السيد رئيس السلطة الوطنية.

المكتب التنفيذي

مادة (٢٥): يتم انتخاب أعضاء المجلس التنفيذي من قبل مجلس المفوضين بعد انتخاب المفوض العام .

مادة (٢٦): يتولى نائب المفوض العام مهام الرئيس في حالة غيابه أو عدم قدرته على مواصلة مهامه المنصوص عليها في هذا النظام .

مادة (٢٧): يتولى أمين السر تدوين محاضر جلسات المفوضين والمكتب التنفيذي وهو المسئول عن حفظها وحفظ جميع الأوراق الرسمية ومتابعة أعمال المكتب، وبتنسيق منظم مع المفوض العام .

مادة (٢٨): يقوم نائب أمين السر بمهام أمانة السر في حالة غياب أمين السر أو عدم قدرته على متابعة مهامه .

مادة (٢٩): يتولى أمين الصندوق الإشراف على تنفيذ السياسة المالية للهيئة .

مادة (٣٠): يقوم المكتب التنفيذي بتعيين المدير العام الذي يكون مسؤولاً عن سير أعمال الهيئة بكافة أقسامها القانونية والإدارية والمالية. وكذلك يتولى المكتب التنفيذي وبتنسيب من المدير العام تعيين كافة الموظفين للهيئة، وذلك بموجب نظام إداري ينظم شئون الموظفين من حيث التعيين، التدريب، الترقيات، الرواتب، إنهاء الخدمة وأحكام التأديب وغيرها.

مادة (٣١): يجتمع المكتب التنفيذي في جلسة عادية مرة على الأقل كل شهر في الموعد الذي يعينه، ويجتمع في جلسة غير عادية بدعوة المفوض العام أو يطلب من ثلاثة أعضاء من المكتب التنفيذي لموضوع معين.

مادة (٣٢): يتكون النصاب القانوني في اجتماعات المكتب التنفيذي بحضور المفوض العام أو نائبه واثنين على الأقل من أعضاء المكتب.

الباب الثالث

مالية الهيئة

مادة (٣٣): الهيئة شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي، ويضمن القانون حرية عملها وعدم التدخل في شئونها أو عرقلة أعمالها.

مادة (٣٤): تتألف ميزانية الهيئة من:

أ- التخصيصات الرسمية.

ب- أية هبات يوافق عليها مجلس المفوضين.

ت- ريع الوقفية.

مادة (٣٥): يضع المكتب التنفيذي نظاماً مالياً خاصاً للهيئة.

مادة (٣٦): يضع المفوض العام بالتعاون مع المدير العام موازنة تفصيلية للهيئة ويعرضها على مجلس المفوضين لإقرارها في الاجتماع السنوي.

النظا ذ المذاهي

الهيئى اهللس آنيي طمس قولى لحق يركلمه يلجون

!!

مللع زيف! الهيئى!! !

تأسست الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن في العام ١٩٩٣، وذلك بموجب القرار رقم (٥٩) لسنة ١٩٩٥، والصادر عن رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية ورئيس السلطة الوطنية الفلسطينية السيد/ياسر عرفات، والمنشور في الوقائع الفلسطينية (الجريدة الرسمية) معترفاً بها منظمة مستقلة لمراقبة أعمال وتصرفات السلطة الوطنية في إطار حقوق المواطنين.

ومن أجل ذلك، فإن الهيئة تعمل علي تحقيق مبدأ سيادة القانون والعدل، وذلك من خلال الإسهام في بناء الأجهزة القانونية واقتراح ومراجعة التشريعات التي تضمن الحقوق والحريات الأساسية للمواطن، ومراقبة أعمال السلطة الوطنية، وأية هيئات أو مؤسسات عامة أخرى ضد سوء استخدام السلطة والمال العام، وأية انتهاكات للحقوق والحريات الأساسية للمواطن.

كذلك فهي تقوم بمهام ديوان المظالم (الأمبودزمان) وهو مفهوم له وجود قديم في الثقافة العربية الإسلامية وكان معروفاً بديوان المظالم أو مجلس الشكاوى. والهيئة ليست من المنظمات غير الحكومية، حيث تأسست بقرار من الحكومة، ونظرياً يمكن حلها بواسطة الحكومة.

أما بخصوص الشكل القانوني للهيئة فكان من الضروري إنشاؤها بمرسوم من رئيس منظمة التحرير الفلسطينية وبعد الانتخابات ١٩٩٦/١/٢٠ سيكون للهيئة أساس تشريعي وستقدم تقاريرها للمجلس التشريعي.

تنتهج الهيئة في جميع أعمالها أسلوب المساءلة والشفافية والعلنية والسجلات المفتوحة ملتزمة بخدمة مصلحة المواطن وسيادة القانون.

!!

نم ييل! الهيئى!! !

تتمتع الهيئة الفلسطينية بالاستقلال، وتحافظ علي استقلالها بحيث تمول لتغطية التكاليف التأسيسية والميزانيات السنوية للهيئة من الخارج من مصادر غير حكومية ومن مساهمات دولية غير مشروطة ومن مصادر حيادية وأشخاص تتماشى اهتماماتهم مع اهتمامات الهيئة المستندة علي قيم الديمقراطية والتركيز علي احترام مبادئ حقوق الإنسان الراسخة عالمياً.

وفي المستقبل سوف تدعم الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن بواسطة منح تقدم لها لتؤسس عن طريق هبات مقدمة من فلسطينيي الداخل والخارج.

مواثيق الهيئة!

تعمل الهيئة بموجب القوانين التي تم التصديق عليها من قبل رئيس منظمة التحرير الفلسطينية، وتتشكل الهيئة من الدوائر التالية:

(١) مجلس المفوضين:-

من عدد من الأعضاء لا يزيد عددهم عن سبعة عشر مفوضاً من ذوى الكفاية والخبرة في مجالات عمل الهيئة، ويقوم المجلس بوضع السياسة العامة للهيئة، ويشرف علي أعمالها ويراجع تقاريرها. كما يشكل الإطار القانوني والمعنوي لها لحماية استقلاليتها ونزاهتها، ويجمع الموارد المالية ويقر الموازنة السنوية، ويضع الخطط المستقبلية لها.

(٢) المكتب التنفيذي:-

ينتخب مجلس المفوضين من بين أعضائه مكتباً تنفيذياً يقوم بمتابعة أعمال الهيئة والإشراف علي تنفيذ سياسة مجلس المفوضين، ودعوته للانعقاد، والإعداد لاجتماعاته، ومتابعة قراراته.

(٣) المفوض العام:-

يتم انتخابه من قبل مجلس المفوضين ومن بين أعضائه، ويكون متفرغاً لمدة سنة ميلادية واحدة ويكون مسئولاً مباشراً عن متابعة سير أعمال الهيئة وتنفيذ مهامها، كما يمثل الهيئة رسمياً لدي الجهات المعنية.

ملهذيز! المع أنأ !

يتم تعيينه من قبل المفوض العام وذلك بموافقة المكتب التنفيذي، ويرأس المدير العام كلا من القسم القانوني والقسم الإداري.

القسم! المق أنيني! !

ويضم مجموعة من المحامين والحقوقيين والباحثين من ذوى الكفاية والخبرة في مجالات عمل الهيئة، وهؤلاء يتم تعيينهم من قبل المفوض العام بموافقة المكتب التنفيذي. ومن مهام هذا القسم تقديم الاستشارات القانونية، التدخل القانوني، وإعداد الأبحاث القانونية والتطبيقية والتوعية الجماهيرية في مجال حقوق الإنسان والتنقيف بها، ومراقبة الانتخابات العامة وحقوق المرأة والأطفال.

القسم! الإسلر ة! !

ويرأسه مساعد إداري يكون مسئولاً عن إدارة المكتب، وشئون الموظفين واحتياجاته، ويعمل في هذا الجهاز محاسب ومساعدون بالإضافة إلي السكرتيرات.

مملكتبي! !

وهي مكتبة متخصصة في القوانين الفلسطينية السارية في فلسطين ومشاريع القوانين والقانون الدولي وحقوق الإنسان والديمقراطية، وتقدم المكتبة خدماتها لجميع المهتمين والباحثين والأكاديميين والحقوقيين والمحامين والطلبة.

*** آليات ومهام الهيئة:-**

- ١ - النظر في مشروعات القوانين الصادرة عن السلطة الوطنية وإبداء الرأي فيها وإعداد مشروعات القوانين، ومراجعة القوانين والأنظمة واللوائح السارية في فلسطين لضمان التزامها بمبادئ الديمقراطية والعدالة.
- ٢ - مراقبة ومتابعة أعمال السلطة الوطنية الفلسطينية وأية هيئات أو مؤسسات عامة رسمية وشبه رسمية لضمان التزامها بالأسس المذكورة أعلاه.

- ٣- استلام التظلمات والشكاوي والتحقيق فيها ومتابعتها مع الهيئات المعنية، واقتراح العلاج المناسب لها.
- ٤- نشر الوعي القانوني، وتعريف المواطن بحقوقه ووسائل الدفاع عنها.
- ٥- متابعة عملية الإعداد للانتخابات التشريعية العامة، والعمل على ضمان إجراء انتخابات حرة وديمقراطية واحترام نتائجها.
- ٦- تقديم الاستشارات القانونية والتدخل القانوني والمساعدة القانونية، كما أن لها حق المقاضاة في قضايا تتعلق بالمصلحة العامة.
- ٧- العمل على نشر وتوزيع المطبوعات والأبحاث التي تهدف إلى تحقيق برنامج وأهداف الهيئة.
- ٨- عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل المتعلقة بحقوق الإنسان والتتقيف بها.
- ٩- متابعة قضايا العقود والتعيينات لضمان التزامها بالعلانية ونظام المكاشفة والمساءلة، واعتماد الكفايات وعدم التمييز.
- ١٠- نشر التقرير السنوي لمعمل أعمال الهيئة، وبالإضافة إلى التقارير الخاصة حسب الحاجة.

* كيفية متابعة القضايا:-

تصل الشكاوي للهيئة عن طريق المشتكي شخصياً أو بواسطة أحد أقاربه وذلك إما بالذات إلى أحد مكاتب الهيئة أو بواسطة الفاكس أو البريد، ويتم التحقيق فيها من قبل القسم القانوني في الهيئة وذلك بعد أن يكون المشتكي قد استنفذ كافة الوسائل العلاجية المتوفرة لحلها، ومن ثم تقوم الهيئة بمتابعتها مع الهيئات المعنية بالأمر واقتراح العلاج المناسب لها.

وفي متابعتها لمثل هذه الشكاوي تعمل الهيئة للوصول إلى التراضي حيثما أمكن وتمنح الجهة المعنية مهلة زمنية مناسبة لمعالجة الشكوى وتصحيح الخطأ قبل أن تلجأ إلى السلطة التشريعية أو التعميم والنشر.

في الحالات الطارئة أو الحالات المتعلقة بالمصلحة العامة يمكن للهيئة أن تبادر من تلقاء نفسها لإجراء التحقيق دون انتظار شكوى فردية من أفراد الشعب.

*** ماهية الشكاوى التي تقوم الهيئة بمتابعتها:-**

تقوم الهيئة بالتحقيق في الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية والتي لها حق السلطة عليها، وذلك عندما يتم انتهاك الحقوق والحريات الأساسية للمواطنين من قبل السلطة الوطنية أو أحد أجهزتها الأمنية أو أية هيئات أو مؤسسات عامة أخرى. عمليا هذا يعني أن الهيئة يمكن أن تحقق في الادعاءات التي منها علي سبيل المثال :

- ١ - إيذاء جسدي وتعذيب في مراكز التوقيف أو السجون، إجراءات توقيف أو حجز غير قانونية أو حالات وفاه داخل مراكز التوقيف أو السجون.
- ٢ - الرشوة والمحسوبية في التعيينات، أو الفصل التعسفي من العمل.
- ٣ - التفرقة في تطبيق القانون حسب الجنس أو الديانة أو الأفكار السياسية.
- ٤ - سوء استخدام المال العام.
- ٥ - انتهاكات الحريات الأساسية للمواطن مثل حرية التعبير أو حق الاجتماع.
- ٦ - سوء الإدارة مثل "الإخفاق في شرح قرار، التأخير في تنفيذ قرار، التطبيق غير السليم للقانون.

*** ماهية الشكاوى التي تعتبر خارج نطاق عمل الهيئة:-**

بموجب الصلاحيات الممنوحة لها فإن الهيئة لا يمكنها التحقيق والمتابعة في الشكاوى التي تتضمن ما يلي:

- ١ - نزاع خاص بين أشخاص أو مجموعات أو منظمات أو النني تتطوي تحت ظل القانون المدني أو القانون الجنائي.
 - ٢ - القضايا السياسية.
 - ٣ - نزاعات مع حكومات أجنبية ويشمل ذلك إسرائيليين رسميين من عامة الشعب.
 - ٤ - طلب مساعدات إنسانية علي شكل وظائف أو مساعدات مالية.
- إذا قررت الهيئة بأن الشكاوى المقدمة إليها لا تدخل في نطاق عملها، فإن تقدم النصح والإرشاد لصاحب الشكاوى وتوجهه إلي الجهة المختصة بشكواه.

* * *

