

التحليل المؤسسي لنظم الوساطة الإدارية

دراسة مقارنة بين السويد والمغرب وتونس)

**Institutional analysis of administrative mediation systems:
(A Comparative Study of Sweden .Morocco .and Tunisia)**

دندوقي سمية*

طالبة دكتوراه، الجزائر، dendougui.soumia@univ-ouragla.dz

قاسم ميلود

أستاذ التعليم العالي، الجزائر، kacem.miloud@univ-ouargla.dz

تاريخ الإرسال: 2020 / 09 / 29 * تاريخ المراجعة: اليوم / الشهر / السنة * تاريخ القبول: اليوم / الشهر / السنة

ملخص:

يتعلق النطاق العام لورقة البحث بما أطلقنا عليه الأمبودسمان للخدمات العامة أو ما يعرف تحديداً بالوسيط الإداري لكن سنركز عليه بشكل فردي ونحدد ميزاته الأساسية في الجزء الثاني من الدراسة، فكثيراً ما يتخذ الوسيط الإداري دور المراقب وفي هياآت أخرى قد يكون تطبيق المصطلح فيها أقل ذي شأن ونظراً لإعتبار الأمبودسمان السويدي مهدياً للنموذج الغربي تبنته العديد من الهيئات الإدارية، لذا ستحاول الدراسة التطرق لفكرة كيف يمكن إستخدام الوساطة الإدارية لتحليل ممارسات الإدارة والوسائل التي يعتمد عليها كل نموذج على المستوى التنظيمي والمؤسسي. كما تستند المقالة على معرفة مدى الاختلاف والتشابه بين مؤسسات الوسيط وفق المقارنة بين مؤشرات الأداء وطبيعة علاقاته بالإدارة، كما سنتطرق إلى إبراز عمله وفق التقارير السنوية الرائدة في كل دولة على حدة، والمقارنة بين المؤسسات الثلاث لمعرفة النقاط المشتركة في كيفية معالجة القضايا والشكاوى وطلبات التسوية وحل النزاعات العالقة في كل من السويد وتونس والمغرب.

الكلمات المفتاحية: الأمبودسمان ، الوساطة الإدارية ، الموفق الإداري ، ديوان المظالم ، المواطن.

Abstract:

The general scope of the research paper concerns to what we have termed the public services ombudsmen, specifically about the administrative mediator, but we will focus on it individually and define its main features in the second part. we found in the scope of these organization which the mediator takes the role of an observer ,supposed that the Swedish Ombudsman, which is the cradle by the Western model , has been applied and adopted to a large number of administrative structure .thus this research traces the analytical management practices by each model at institutional level , and to determine the extent of the difference and similarity between them by reference to performance indicators and the relationship with The administration. we will also display the mediator's work by analyzing according to Annual reports in each country, and comparing from to find out the common points of how to treat, the cases and grievance offer by the mediator and the requests for arrangement and Solution which concerning to disputes in Sweden, Tunisia and Morocco.

Keywords: Ombudsman, Administrative mediation, citizen, diwan elmadalem, Administrative Conciliator.

مقدمة:

في العديد من النظم المختلفة بالخصوص الغربية وعلى رأسها السويد تم إنشاء مؤسسات الرقابة والمساءلة من بينها إحداث مؤسسة الوسيط أو ما يعرف بنظام **Ombudsman** كأول نموذج مستقل عن الإدارة، لمحاولة مواكبة الساحة الدولية في مجال حقوق الانسان سمةً ومعياراً للدولة الديمقراطية، وغالبا ما إستشهدت ظاهرة "الوساطة" في الميدان الإداري كصورة بديلة لحل الخلافات القائمة بين المواطن والأجهزة الإدارية وحتى بين مختلف المتنازعين أفراداً أو مؤسسات كانوا في محاولة لتصدي وكبح هيمنة الإدارة وفي أوجه القصور التي كانت تعاني منها الرقابة التقليدية من قبل السلطة وحتى المحاكم في الدفاع على الناس خاصةً من تأثروا بالإجراءات الإدارية المتعسفة والغير منصفة. لهذا حاول المقال تسليط الضوء على الوساطة الإدارية في النموذج السويدي وما أفاد التجربة التونسية والمغربية في معرفة مدى نجاح الوساطة في إصلاح العلاقة بين المواطن والإدارة.

• أهمية البحث :

- إختبار الدور الهام الذي تلعبه نماذج الوساطة الإدارية من خلال تحليل الظاهرة المدروسة في الميدان الإداري كآلية بديلة لحل المشاكل القائمة بين المواطن والأجهزة الإدارية.
- أن الحاجة الملحة للمؤسسات الإدارية في مساعدتها على صياغة الاستراتيجيات السياسية والإدارية من قبل السلطة وحتى المحاكم في الدفاع على الناس خاصةً من تأثروا بالإجراءات الإدارية المتعسفة والغير المنصفة خاصةً تلك النظم الإدارية في الدول النامية.
- تعالج هذه الدراسة مشكلة قصور الجهاز البيروقراطي في العلاقة المتأزمة بين المواطن والإدارة في تادية مهامه والتي تؤثر بشكل مباشر على المواطن في تعامله مع المرافق الإدارية.

• تتلخص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف إلى مؤسسات الوساطة الإدارية في إبراز أهم الصلاحيات والدور الذي تنتشه في حماية المواطن من تعسفات البيروقراطية من خلال مراقبة عمل الإدارة.
- هدف الدراسة بالمقارنة بين نموذج رائد في الوساطة مثل السويد وبين دول حديثة صاعدة كتونس والمغرب، محاولة منا في قياس مؤشرات الأداء و معرفة الصلاحيات والمهام المخولة لكل منهما.
- معرفة مدى مكانم ضعف مؤسسة الوسيط في الدول النامية كالمغرب وتونس من حيث الأداء والإستفادة من مكانم قوته في النموذج السويدي.

• **تحديد المشكلة:** يُشّاع أن عمل الإدارة يتسم بالبطء والتعقيد خصوصاً في الإجراءات القانونية وهي وضعية تشكل مصدر إستياء للأفراد مما يفتح المجال في خلق حالة التراكم والإنسداد والتعسف وهو الطابع الغالب للإدارة، و في ضوء إستعراض الحاجة التي أدت إلى إستحداث مؤسسة الوساطة الإدارية ووسائل الوساطة التي يعتمد عليها كل نموذج على الصعيد التنظيمي والمؤسسي. سنحاول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى نجاعة نموذج (الأمبودسمان) الوسيط الإداري في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن في السويد، المغرب، وتونس؟

• **فرضية البحث:** سنحاول الإجابة على التساؤل الرئيسي في ضوء الفرضيتين التاليتين.
- "يؤدي تبني نظام الأمبودسمان في تكريس سيادة المواطن أمام تعسف الإدارة وذلك من خلال الوظيفة الرقابية المسلطة على الجهاز البيروقراطي، وما أفاد التجربة التونسية والمغربية هو الإنطلاقة من خلال المقارنة المرجعية للنموذج السويدي الذي استطاع ان يمتد تأثيره إلى العديد من الدول بما فيهم الغربية المتطورة".

- " بالرغم من النموذج السويدي كان في جوهره واضح المعالم إستطاع أن يصنع مكانة دستورية وإدارية وسياسية ضمن المؤسسات التقليدية للدولة إلا أن الإستثناء وقع على الدول النامية بما فيهم التجربة التونسية والمغربية اللتان بقيتا ضمن نطاق مؤسساتي ضيق ولم تساهم في تكريس مبدأ السيادة- الدستوري للمواطن".

• **منهج البحث:** للتحقق من الفرضيات سألنا الذكر والإجابة عن الإشكالات المطروحة تمّ اعتماد في هذه الدراسة المنهج المقارن من خلال إتباع أسلوب المقارنة التحليلية و توظيف المقاربة المؤسساتية والقانونية في كل من: السويد كونها تمتلك النموذج الرائد في تجربة مجال الهيئات الإدارية المستقلة لنظم الإدارة، و بعدها المغرب وتونس كدول صاعدة في مجال مؤسسة الوساطة.

• محاور الدراسة:

- 1- اللّمة التاريخية في ظهور الأمبودسمان.
- 2- التّنظيم المؤسسي والهيكل لمؤسسات الوساطة الإدارية في الدول الثلاث.
- 3- الوسيط الإداري وعلاقته بالإدارة.
- 4- مؤشرات أداء الوسيط لدول محل الدراسة وفق المقارنة.

1. اللّمة التاريخية في ظهور " الأمبودسمان "

إنّ مفهوم مؤسسة الأمبودسمان يقتضي منا البحث عن نشأته في البلدان محل الدراسة ببلد المنشأ السويدي المغرب وتونس، سيكون الفرع الأول بالتطرق إلى أصل المصطلح و ظروف إنشاء هذه المؤسسة ثم محاولة التعريف بهذه الهيئة، أما الفرع الثاني الإنتشار العالمي للنموذج السويدي.

1.1 مفهوم الامبودسمان وظروف نشأته:

كلمة إمبودسمان ombudsman من أصل سويدي تتكون من جزئين هما ombuds أي معنى "وكيل أو ممثل أو المتكلم بإسم الغير و Men تعني الرّجل بدون تحديد الجنس بمعنى الشعب، أما اصطلاحًا يراد بها الشّخص المفوض والمكلف من طرف البرلمان بمراقبة الإدارة والحكومة وحماية الأفراد وحرّياتهم (fowlie, 2008, p. 17) ، كما يشير مفهوم المصطلح على أنّه (موظف عام يتمتّع بسلطة مستقلة تم تعيينه قصد تلقي

الشكاوى المتعلقة بالتظلم في إدارة الخدمات العامة ليحقق فيها ويعمل على معالجتها كونه يمثل مصالح المواطنين لدى الإدارة وحمايتهم من التعسف وسوء استخدام السلطة (chimère diaw, 2008, p. 2).
إنَّ أصل مصطلح الأمبودسمان يعد مستعاراً من اللُّغة السُّويدية، ظل حكرًا لفترة طويلة بين بلدان الشَّمال الأوروبي. (Puget, 1965, p. 9)، ولقد عُرف بإسم المفوض البرلماني الشَّخص المكلف بالبرلمان بمراقبة الإدارة والحكومة من أجل حماية حقوق الأفراد (سيدا الشيخ، 2018، صفحة 107).

ويمكننا القول أنه عبارة عن جهاز إستثنائي لمراقبة العمل الإداري يتواجد خارج إطار المراجعة العادية والموافقة بعرض النزاعات التي يتواجه فيها الأفراد والإدارة بطريقة أسرع من أجل الحصول على نتائج مقنعة (عمار، 1996، صفحة 134)، "ولقد إتخذ هذا النظام تسميات مختلفة حسب طبيعة المُهمة التي يقوم بها " (الحسناوي، 2018، صفحة 310). نظام الأمبودسمان في حقيقته لا يشكل فقط دور رقابي جديد من وسائل بطريقة مستحدثة من وسائل رقابة السلطة التشريعية على السلطة التنفيذية والأجهزة الإدارية (تكلا ، 1971، صفحة 17)، قبل تواجد الأمبودسمان في دستور 1809 كان عبارة عن مراسل Mandataire تابعاً للبرلمان ومراقباً في تنفيذ القوانين من قبل المحاكم والإدارة.

أمَّا من النَّاحية التَّاريخية تُعد السِّمات الخاصة للتاريخ السُّويدي حدوث سلسلة من المحاولات الملكية لتأسيس الحكم المطلق (تشارلز الثاني عشر - غوستاف الثالث)، أنهت ثورة 1809 بالصراعات من خلال إيجاد نقطة التوازن بين السلطات العمومية، لذا فإن الفكرة ليست جديدة ولا لإجراء تغييرات أساسية في الهيكل الاقتصادي والاجتماعي، بحيث حدث ذلك بالتدرج، وفي سنة 1634 كانت رغبة الملك شارل الثاني عشر في إرساء الدولة والحكومة وفق نظام برلماني، وبالتالي فإن نموذج Regeringsform هو مجرد نص إضافي يعدل إلى حد ما التنظيم وأداء السلطات العامة ضمن هيكل إجتماعي معين.

وبعد وفاة الملك تشارلز تمَّ تغيير إسم المكتب كمستشار للعدل (Justitiekansler (JK) ، ولكن تمَّ الحفاظ على السِّمات الرئيسية Högste Ombudsmannen، و تمَّ تأسيس JK كجزء من السلطة التنفيذية، ويعتبر مشابهًا لـ النائب العام في بلدان القانون العام ". وبهذا تحوّل النظام السياسي السُّويدي من النظام الملكي المطلق إلى نظام ملكي مقيّد، و في هذه الحالة تمَّ تعيين JK من طرف الملك ولم يكن لدى البرلمان والشَّعب الثقة إتجاهه، و مع ذلك من سنة 1766 إلى غاية 1772 عيّن البرلمان JK بسبب تحوّل مؤقت في السلطة.

إلّا أنَّ هناك من يعتقد أن أصل ظهوره يرجع الى تأثر الملك تشارلز الثاني عشر بمكتب قاضي القضاة للإمبراطورية العثمانية عندما إنشق عن السويد بين عامي 1709-1713، والذي يبقى بقدر ما كان عليه في القرن الثامن عشر في النظم القضائية الإسلامية سيادة الشريعة الإسلامية. فيما يتعلق بأنشطة الموظفين العموميين للإستفادة من فحص الشكاوى المقدمة من الأشخاص ضد الموظفين العموميين (Mahito, 2013, pp. 196-197).

كذلك تعد أسباب الأطاحة بالملك Granstave Adolphe هو مشروع دستور 1809، بقيادة الجنيرال Arlerentz وإتهامه للملك في جر السويد الى الهاوية بسبب سياسته الخارجية، وفي 10 ماي من خلال إعلان

مصادرة غوستاف تم تشكيل لجنة كانت مهمتها صياغة مشروع دستور يوضح عن كيفية تنظيم السلطات العمومية و في 6 جوان 1809 "Regeringo Sfam" إندرجت وفق الدستور السويدي (Grundlag) أربعة نصوص أساسية كالآتي:

- la Regeringsform du 6 juin 1809 (شكل الحكومة)
- la Successionsordning du 26 sept. 1810 (القانون الأساسي لتعاقب الحكم)
- la Riksdagsordning du 22 juin 1866 (القانون العضوي للبرلمان)
- la Tryckfrihetsfôrordning du 5 avril 1949 (قانون حرية الصحافة)

إلا أنَّ النّصان الأخيران عبارة عن تغييرات في القوانين القديمة والتي يعود تاريخها إلى الفترة 1809-1812 (Legrand, 1970, pp. 26-28). لتعرف بعدها مؤسسة الأمبودسمان تطورات على مستوى الوظيفة وحتى تشكيلتها و نظامها القانوني بحيث لم تصبح مجرد هيئة تخلق التوازن الدستوري بين السلطات المفروضة من النظام البرلماني، بقدر ما أصبحت عبارة عن هيئة رقابية همّها الوحيد الدفاع عن المواطن من تجاوزات الإدارة (Legrand, p. 34).

يُعد المفوض البرلماني ('Justitieombudsman') موظفا في البرلمان مستقلا عن الحكومة والبرلمان في آن واحد وبالتالي تقسيم السلّطة بين الملك والبرلمان والتي أقرها دستور 1809. أمّا من حيث ممارسة الوظيفة الرقابية للأمبودسمان، يراقب المفوض البرلماني المسؤولين الحكوميين كما يفعل JK نيابة عن البرلمان ورغم ذلك لم يلغي دستور 1809 JK. ليكون هناك نوعان من المؤسسات التي تتحكم في الموظفين العموميين وتشرف عليهم، ومؤسسة Jo تعمل نيابة عن البرلمان والشعب أمّا (JK) تعمل نيابة عن السلّطة التنفيذية، ومن السّمات الفريدة لمؤسسة الأمبودسمان الحديثة أنها مؤسسة من مؤسسات البرلمان والشعب (Mahito, p. 198).

ويمكن أن نقول في هذا المقام شكّلت سنة 1809 حالة من الإستثناء في التّحول نحو الديمقراطية الحديثة لدولة السويد بحيث ساعدت عوامل إجتماعية وثقافية على نجاح هذا النظام ولعلّ من أبرز هذه العوامل التي تطرّقت إليها ليلى تكلا.

- كان لحتمية تواجد صراعات أظهرت الحاجة إليه، فأحسن تقبله وأحسن إستعماله.
- المقبلون على الشكايات لا يبالغون في رفع الشكاوى نظراً لعامل الثقافة السائدة.
- توافر عامل الشّافية، فالمواطن له حرية تفصي الحقائق والبحث في ملفات الجهاز الإداري.
- عدم إساءة الأفراد لحقهم في الإطلاع على الملفات والإعلان عنها.
- عدم إحجام المفوض عن محاسبة أي فرد مهما ارتقت مكانته ومن الحالات المعروفة عن أول مفوض، أنّه لم يتردّد عن دخول القصر الملكي ليزور ضابطاً أسير في ثكنات الحرس بناءً علي أوامر المارشال برنادوت وبي العهد.
- إهتمام المفوض بكل حالة تصله، ودراسة أي شكوى مهما قلّت درجة خطورتها، ومن الحالات التي بحثها رسالة وصلته من طالب يشكو من أنّ مدرسته أنقصت درجته العلمية بسبب مقال نشره في جريدة المدرسة، وعندما تبين أنّ هذا يناقض دستور حرية الصحافة الذي يقّده الشعب السويدي، تدخل المفوض لرفع الغبن عن الطالب.

كل هذه الحقائق أدت إلى تمتع المفوض بدرجة عالية من إحترام المواطنين، وثقتهم، ومعاونة الجهاز الإداري مما يسهل عليه أداء مهامه (تكلا، 2004، الصفحات 65-66).

كذلك من بين الأسباب التي ساهمت في إنتشار الإبودسمان و إنتقاله لنظم أخرى تلك التغيرات التي شهدتها السياسة الدولية، كما أن حالة الوعي المتزايد بأهمية حقوق الإنسان بعد الحرب العالمية الثانية هيأ الظروف للتغيرات التي أدت إلى الموجة الأولى من الإنتشار العالمي.

وبسبب الإهمال الذي عرفته الحقوق الفردية في العالم دفع الأمم المتحدة في عام 1948 إلى الإعلان العالمي لحقوق الإنسان من خلال إرساء سيادة القانون في حماية الأفراد من مساوئ إستخدام السّلطة. و من بين ما تمّ إدراجه في حقوق الإنسان الأساسية والعالمية كالحق في الحماية نجد أن هذه المعاهدات لعبت دوراً هاماً لمؤسسة الأمبودسمان لأنها تنظّم العلاقة بين الحكومة ومواطنيها.

ننوه في هذا الصدد أن مؤسسة الأمبودسمان تستخدم القانون الدولي لحقوق الإنسان كمعيار للحكامة الإدارية بحيث يجوز له بحسب القانون الداخلي تفسير القانون المحلي كأساس للحكم، أو كمصادر لمليء ثغرات القانون.

ويجدر بنا ان نذكر أن الوسيط الإداري تجاوزت إستخداماته الدفاع عن الحقوق المدنية والسياسية لحقوق الإنسان الدولية، فلم تقتصر على حظر التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس فقط، ولكن أيضاً طالت الحقوق الإقتصادية والإجتماعية وحتى الثقافية، كالحق في مستوى معيشي مناسب (Mahito, pp. 198-199-200).

2.1. الإنتشار العالمي لنموذج الأمبودسمان السويدي:

باعتبار السويد البلد الرائد في مجال الوساطة الإدارية لم يأخذ النموذج في الإنتشار حتى أوائل القرن العشرين لتتبنى فلندا المستقلة حديثاً مؤسسة الأمبودسمان في دستورها لعام 1919 وبعدها باقي الدول الإسكندنافية ثم تليها الدانمارك عام 1953، والنرويج في 1962 لتتسارع شعبية الأمبودسمان في القطاع العام في 1970. وفي منتصف من هذا العام تم إعتقاد نظام الأمبودسمان في العديد من الدول الأخرى بكل من أميركا وإفريقيا وآسيا ومنطقة محيط الهادئ (Rief, 2004, p. 6)، ثم نيوزلندا 1962 وبريطانيا عام 1967 والهند عام 1968، وذلك حسب طبيعة النظام السياسي السائد عند دول الإسكندنافية وبعضاً من ولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا والشيوعية في روسيا (مستوري، 2013، صفحة 228)، ولقد أشار محمد العبادي إلى أنّ الأمبودسمان " إزداد صيته نظراً لما لاقاه من نتائج إيجابية حتى أنه أخذت به ألمانيا الإتحادية ومن الدول العربية كالسودان سنة 1918 وتنزانيا من إفريقيا سنة 1975" (العبادي، 2012).

وقد عرفت المملكة المغربية نظام ديوان المظالم من خلال التراث الإسلامي في الشرق العربي ونظيره في الأندلس ذلك أن مؤسسة ديوان المظالم في حلتها العصرية تستمد أسسها ومقوماتها من التقاليد الإسلامية العريقة (سيمو، 2004، الصفحات 17-18)، وتم إدراجه في التعديل الدستوري عام 2011 حيث أعتبرت

"مؤسسة الوسيط الإداري"، مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، تتولى مهمة الدفاع عن الحقوق والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، والعمل على نشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية وهذا ما نصّ عليه الفصل 162 من الدستور المغربي (مغراوي، 2011). "ديوان المظالم الذي تمّ تربيته وإحداثه من طرف الملك محمد السادس في سنة 2001 جاعلاً منه أحد معالم عهده الميمون في ترسيخ الديمقراطية وحقوق الإنسان". (الكتابي، 2004، صفحة 10).

يُعدّ التراث المغربي الحضاري دافعاً رئيسياً لإحداث ديوان المظالم التي أصبحت تعرف فيما بعد بمؤسسة الوسيط جاءت هذه المؤسسة كنموذج يحاكي المجتمعات الديمقراطية والنظم الغربية في ظاهرة الوساطة وما هو إلاّ إقراراً من المملكة المغربية على أنّها أداة فعالة لخلق التوازن بين الحقوق والحريات العامة إلاّ ما إذا كان يحظى بالاستقلالية الإدارية على أرض الواقع.

أمّا في تونس فقد تمّ إحداث المؤسسة تحت مسمى "مصالح الموفق الإداري" مقرّها بتونس العاصمة ويديرها الموفق الإداري الذي يتمّ تعيينه بأمر رئاسي، جاءت هذه المؤسسة لخلق نوع من التوازن بين المواطن والإدارة باعتبار تمتّعها بإمتياز السلطة العامة بالتالي هي مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي تعمل باستقلالية، ولا تتلقى أثناء ممارستها لمهامها تعليمات من أية سلطة عمومية لتسيير مهامها، تمّ تمكينها من صلاحيات واسعة للتدخل لفائدة المواطنين لدى الإدارة والمؤسسات العمومية وكلّ الهياكل المكلفة بمهمة تسيير مرفق عمومي (الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، 1996، صفحة 1313). وخلال إلحاق المؤسسة مباشرة برئيس الجمهورية وتمّ تمكينه من صلاحيات واسعة للتدخل لفائدة المواطنين لدى الإدارة والمؤسسات العمومية وكلّ الهياكل المكلفة بتسيير المرفق العمومي (معترز بالله ، 2014، صفحة 23).

رغم ان الموفق الإداري يشكّل النواة الأساسية لمؤسسة التوفيق لكنّه يشكو في تونس من بعض المشاكل المتعلقة بطابعه الإداري وهو ما يسمى تغليب الطابع الرئاسي من التبعية في إعتبره مؤسسة عمومية ذات صبغة إدارية تعمل تحت إشراف رئاسة الجمهورية، وهو ما يحول دون منح هذه المؤسسة نفوذاً حقيقياً على باقي السلطات العمومية (منظمة الشفافية الدولية، 2016، صفحة 113).

2. التنظيم المؤسسي والهيكل لمؤسسات الوساطة في الدول الثلاث.

يبدو أنّ من الحكمة البدء في تحديد مصادر سلطة الوسيط الإداري، والقواعد التي تحكم إنتخابه، ومؤهلاته، والقواعد الإجرائية المنظمة لوظيفته، وحجم وتنوع القضايا التي يتولّى حلّها و معالجتها كما يُثار التساؤل حول الطبيعة القانونية لمؤسسة الوسيط ombudsman ما إذا كانت سلطة قضائية أم إدارية مستقلة. وللإجابة عن هذا التساؤل يفرض علينا قراءة في النظام القانوني والتنظيمي الذي تخضع له مؤسسات الأوبودسمان في كل من السويد والمغرب، وتونس.

1.2. الطبيعة القانونية المحدثة لمؤسسات الوسيط:

من حيث طبيعة التعيين يتم انتخاب الأمبودسمان ونائبه لولاية مدتها أربع سنوات من طرف لجنة تابعة للبرلمان مكونة من ثمانية وأربعين عضواً، وعادة ما يتم إعادة انتخاب نفس الأشخاص لعدة دورات كما يجوز للأمبودسمان أن يستقيل أو يُقال من قبل البرلمان في أي وقت خلال فترة ولايته، وفي هذه الحالة يتولى نائبه المنصب حتى ينتخب البرلمان أمبودسمان جديداً أما فيما يتعلق بانتخاب نائبه فيمكن له ذلك حتى في حالة غياب دورة جلسة البرلمان (Jägerskiöld, 1961, p. 1081)

كما يجوز لـ Riksdag تنحية الأمبودسمان أو نائبه الذي فقدت الثقة فيه ليعيد Riksdag الحالة انتخاب أمبودسمان لولاية جديدة مدتها أربع سنوات ولا يجوز إتخاذ قرار رفع دعوى ضد الأمبودسمان على جريمة ارتكبت في تنفيذ مهامه أو واجباته الرسمية من قبل أي هيئة أخرى غير لجنة دستور البرلمان كونه يتمتع بالحصانة البرلمانية حتى وإن كان متابع قضائياً أمام المحكمة العليا ويكونون مستقلين وغير ملزمين بالتعليمات (Kucsko, 2008, p. 213)

أما الوسيط المغربي فيعين بظهير شريف لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، ويختار من بين الشخصيات المشهود لها بالنزاهة والكفاءة والتجرد والتشبث بسيادة القانون وبمبادئ العدل والإنصاف. (المملكة المغربية وزارة العدل والحريات، 2012).

بينما يعين الموفق الإداري في تونس بأمر رئاسي ويباشر خطته لدى رئيس الجمهورية، يتولى الموفق الإداري تسيير مصالح الموفق الإداري ويساعده على أداء مهامه بتفويض جانبا من صلاحياته إلى أحد مساعديه ويمكن له أن يعهد للمكلفين بمأمورية بتسيير إحدى خلايا التوفيق (الجمهورية التونسية، 2000، صفحة 369). كونه يعين بموجب أمر رئاسي ويباشر خطته لدى رئيس الجمهورية، فالإستقلالية القانونية ستظل رهينة تغيير الصبغة القانونية للمؤسسة كذلك الأمر ينطوي على ممثليه الجهويين يعينون بموجب أمر أيضا. لتتخذ المؤسسة صفة التبعية لرئيس الجمهورية، وحتى المدة التي يعين فيها الموفق هي 5 سنوات قابلة للتجديد إلا أن المدة التي يتولاها الموفق الإداري غير موضحة في النص القانوني على عدد المرات التي يمكن فيها التجديد للموفق أما من حيث الممارسة فالموفق ليس مستقلاً فعلياً عن باقي المؤسسات كون معظم من عينوا بهذا المنصب هم شخصيات معروفة على الساحة السياسية وفي إخلاصهم لنظام الحكم وبالتالي لن يكون هناك أي إستقلالية عن السلطة التنفيذية وعن رئيس الجمهورية (منظمة الشفافية الدولية، 2016، الصفحات 123-124).

تجدد بنا الإشارة إلى أن القوانين الدستورية المتعلقة بمؤسسة الموفق الإداري في تونس لم تحاول إعطاء تعريفاً واضحاً، وهذا غير كافي، والإكتفاء فقط بتضمين مكانتها القانونية الدستورية.

كما وتختلف مؤسسات الوساطة الإدارية في دول محل الدراسة باختلاف طبيعة النصوص القانونية المحدثة لهذه المؤسسات ومدة الولاية، ففي السويد الأمبودسمان يُنتخب بموجب صك حكم لولاية تقدر بـ 4 سنوات قابلة للتجديد عن طريق البرلمان، في حين الوسيط الإداري في المغرب يعين بظهير الشريف لـ 5 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، أما الموفق الإداري في تونس يعين بأمر رئاسي لمدة 5 سنوات، وهنا يبقى الأساس القانوني محدداً في قوة أو ضعف أداء مراقبة الوسيط للإدارة.

1.1.2 المجال الوظيفي لمؤسسات الوسيط:

لكل مؤسسة إلا وتندرج تحت هياكلها المؤسساتية مجموعة من الوظائف تؤديها مصالح معنية بطبيعة العمل والأداء المخول لها وفي هذا الصدد سنسلط الضوء على أساليب ووسائل عمل الوسيط الإداري لدى كل مؤسسة.

أ- الهيكلة الإدارية للأبودسمان السويدي: تتكون مصالح الأبودسمان البرلماني السويدي وفقاً للمادة 13.2 من قانون Riksdag من اربع وحدات رئيسية مقسمة الى أبودسمان برلماني رئيسي يساعده ثلاثة من الأبودسمان البرلمانيين. كما قد يتواجد نائب واحد أو أكثر من نواب الأبودسمان.

- وحدة الأمانة العامة : يساعد الأبودسمان رئيس الأمانة العامة والإدارات الإشرافية التي تتألف من رؤساء الأقسام، وكبار المستشارين القانونيين، ولكل دائرة إشرافية مكتب حيث تختص كل دائرة إشرافية بقضايا معينة.

- يساعد كبير الأبودسمان البرلمانيين قسم إداري يضم وحدة للموارد البشرية والمالية، وقضايا تكنولوجيا المعلومات ووحدة للتسجيل والمحفوظات بالإضافة إلى مدير العلاقات العامة ومدير التنسيق الدولي. - وحدة رؤساء الأقسام يساعد كبير الأبودسمان البرلماني قسم إداري يضم وحدة رؤساء الأقسام ووحدة للموارد البشرية والمالية، الأولى تقوم بإسناد القضايا لمستشارين القانونيين حسب تخصصهم.

والثانية فهي مكلفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وكذا تضم وحدة تسجيل المحفوظات بالإضافة الى مدير علاقات عامة ومدير التنسيق الدولي (Ombudsmen, jo riksdagens ombudsman, 1986). ومن بين المهام التي ساهمت في إرتقاء وظيفة الأبودسمان السويدي توافره على :

- الإستقلالية: تعزيز آلية الاستقلالية وفق أغلبية مطلوبة للتعيين (عادة ما تعين هيئة تشريعية الأبودسمان لمراجعة الهيئة الإدارية)، مع توفير ميزانية كافية للمكتب ومرتب ثابت مرتفع الأجر للأبودسمان الفردي، والحصانة من المقاضاة على الأفعال الرسمية للأبودسمان لتكون خاصية الإستقلال هي الأساس الذي تركز عليه الخصائص الأساسية الأخرى (Gottehrer, 2010, pp. 6-7). يحدّد راتبهم الشهري ب 79000 كرونا سويدية (~ 8.500 يورو) في الشهر وهو أعلى بنسبة 50 ٪ تقريباً من راتب عضو في Riksdag وحوالي 25 ٪ أقل من راتب وزير في الحكومة السويدية. (Kucsko, 2008, p. 213)
- النزاهة والحياد: لرفع حس النزاهة والعدالة، يكون الوصول للأبودسمان متاحاً للجميع وبدون مقابل وأن تكون الشكاوى خطية، ومن الأفضل مصحوبة بأدلة مناسبة و بمجرد أن يقرر الأبودسمان التحقيق في الشكاوى فإنه يسعى للحصول على معلومات من المسؤولين أو يدعوهم لشرح أفعالهم، يعمل بمبدأ التّشاور والسماح لهم بحق الرد، كونه لا يُعد محامياً لأي فرد أو مجموعة.
- التحقق من سلامة الشكاوى من خلال مراجعة موثوقة: لا يتقيد عمله في وكالة أو مؤسسة دون أخرى أو لنوع معين من الشكاوى ويسمح له بالتحقيق دون شكاوى سواء بشأن أي شخص أو أي قراراً وصيةً أو عمل تم القيام به بما في ذلك الدوائر الحكومية أو التّشبه الحكومية.
- السرية: الأشخاص الذين يشكون على المسؤولين الحكوميين والموظفين والذين يستجيبون لتحقيقاته قد يخشون من الإنتقام. لذا يبقي الأبودسمان عادة تلك الإتصالات سرّية، ولا يضطر إلى الإدلاء بالشهادة أو إصدار السجلات. (Aufrecht, p. 4)

- التفتيش والإتهام : يقوم بجولات تفتيشية مستمرة في مراقبة الأجهزة الإدارية و حتى مرافق العدالة ومختلف أجهزة السلطة القضائية، وذلك مرّة كل عشر سنوات من أجل الكشف عن المخالفات والأفعال المناهية للقانون (مستوري، صفحة 231)، كما يطلب من الموظفين في المكاتب الإدارية بالتعاون معه في مسألة الوصول إلى السجلات، ومنحه سلطة إحضار السجلات والأفراد للتحدث معه. (Gottehrer, pp. 7-8)
- رفع الدعوى: عندما يجد قضايا نتجت عنها أضرار بالغة أو سوء استعمال السلطة أو إهمال الموظفين في تأدية مهامه يرفع دعوى قضائية أمام المحاكم المختصة لتفصل في الموضوع دون إلغاء أو تعدي قرار إداري، بحكم ليس لها سلطة في ذلك، وبالمقابل له سلطة الإشراف والتحقيق والإتهام، وبهذه الوسيلة يكون الأبودسمان فعالاً باعتباره قريباً ممّن هم تحت ولايته ورقابته فهو المحامي والمدافع عن حقوقهم، في رفع الظلم والتعسف وله صلاحية إتخاذ قرارات بشأن تعويض للمتضررين جراء إصدار قرارات إدارية متعسفة في حقهم. (مستوري، صفحة 232).

ب- الهيكلية الإدارية لوسيط المملكة المغربية: تتمثل مصالح وسيط المملكة المغربية في العناصر الآتية:

- الوسيط : يعتبر الوسيط رئيساً للمؤسسة والممثل القانوني لها والناطق الرسمي باسمها يمثّلها إزاء الدولة وإزاء كافة الجهات الوطنية والأجنبية سواء داخل الوطن أو خارجه، ويتصرّف باسمها.
- المندوبين: يستعين الوسيط في ممارسة صلاحياته على الصعيد المركزي فضلا عن المندوبين الخاصين، وكاتب عام ورؤساء شعب ورؤساء وحدات.
- الوسطاء: على الصعيد الجهوية يستعين بوسطاء جهويين يعملون بمساعدة مندوبين محليين عند الإقتضاء.
- المندوبون الخاصون : وبحسب إختصاصاتهم يتبعون القضايا التي يحيلها الوسيط إليهم.
- (المغربية، وسيط المملكة المغربية، 2011).

ت- الهيكلية الإدارية للموفق الإداري التونسي: تتكون مصالح الموفق الإداري من خلية التوفيق ووحدة الشؤون الإدارية والمالية، مكتب الإستقبال ومكتب الضبط.

- خلايا التوفيق : تتحدّد بأربع خلايا الأولى مع وزارات السيادة والجماعات المحليّة، والثانية مع وزارات ذات الإختصاص الإقتصادي والمالي والخلية الثالثة مع الوزارات ذات النّخص الإجماعي والثقافي وخلية التوفيق الإداري الأخيرة مع الوزارات ذات الإختصاص الفني والتقني والمصالح والمؤسسات والمنشآت العمومية التابعة لها.
- وحدة الشؤون الإدارية والمالية: مكلفة بالتّصرف في الشؤون الإدارية والمالية لأعوان مصالح الموفق الإداري مهمتها إعداد وتنفيذ ميزانية التّصرف.
- مكتب الإستقبال والتّوجيه : مكلف بقبول المواطنين الوافدين عبر مصالح الموفق الإداري وتلقي عروضهم وتنظيم مقابلاتهم مع الموفق الإداري ومساعدته والإستماع الى أصحاب الشكاوى الشفهية.
- مكتب الضّبط: مكلف بإستقبال البريد الوارد على مصالح الموفق الإداري، وحفظ وثائق مصالح الموفق الإداري وجميع المراسلات، والقيام برصد وتجميع المعطيات الإعلامية بالتنسيق مع مختلف خلايا مصالح الموفق الإداري.

- أما التنظيم المالي لمؤسسة الموفق تتكون من ميزانية مصالح الموفق الإداري من المقاييس ذات الإعتدال المرصود بالميزانية العامة للدولة و من المصاريف المتعلقة بنفقات التصرف منها والأجور والمنح لفائدة الأعوان ونفقات التسيير الإداري (المغربية، 2010، صفحة 1313).

2.2. مهام ونطاق عمل الوسيط الاداري بحسب كل مؤسسة:

يخضع كل جهاز إداري إلى مجموعة من الإجراءات والأعمال يحددها القانون وفق ما تنص عليه الدساتير في كل دولة. وعليه في هذا الجزء من الدراسة سنسلط الضوء على مجالات عمل الوسيط الإداري في كل من السويد وتونس والمغرب.

1.2.2 مهام ونطاق عمل الامبودسمان السويدي:

تكمن المهمة الرئيسية في ضمان الامتثال للقانون وعلى وجه التحديد بتقييد السلطات العامة والمحاكم للمبادئ العامة التي تحقق النزاهة والموضوعية، وأن القطاع العام لا يجب عليه إنتهاك الحريات والحقوق الأساسية للمواطنين. (Ombudsmen, jo riksdagens ombudsman, 2012) كما وتندرج ضمن مهامه منح المواطنين وسيلة معقولة و سريعة ومجانية التكلفة في حل الشكاوى ضد البيروقراطية الحكومية. وفي عام 1976 أوجز الاستاذ هيل Hill سبعة أهداف تم استخدامها كمقاييس لتقييم كيفية أداء الأمبودسمان ووفقاً لذلك نذكر بعضاً منها :

- تعد آلية موجهة نحو تحقيق الأهداف من أجل تحسين العلاقات بين المواطن والبيروقراطية.
- التعديل في بعض الأخطاء الإدارية.
- تقريب الأفراد إلى الجهاز البيروقراطي لعزلة الأفراد عن الحكومة.
- الإصلاح الإداري والعمل كرفيق بيروقراطي.
- إعفاء موظفي الخدمة المدنية عندما كانوا متهمين ظلماً بسوء الإدارة (Aufrecht, 2009, p. 3).

كذلك من بين الهيئات التي تنطوي تحت إشرافه سلطات الولاية والبلدية، والمسؤولين والعاملون في المؤسسات العامة، ولا يدخل ضمن إشرافه مؤسسة Riksdag، من حيث الهيكل والوظيفة. (Ombudsmen, jo riksdagens ombudsman, 1986).

" يساهم الأمبودسمان بدوره في تطوير القانون السويدي، وتقديمه إسهامات كبيرة في مجال الحريات المدنية من خلال فرض معايير عالية من الإجراءات القضائية والإدارية. في البدايات الأولى حصر إتباهه إلى حد كبير في المحاكم والمدعين العامين وإدارة السجون، بينما في الآونة الأخيرة أصبح يولي إهتماماً خاصاً للإدارة المدنية والآن لحكومات البلديات إذ اتسمت إسهاماته في معالجة أوجه القصور في التشريعات، وتم منحهم أثناء ممارسة أنشطتهم مسألة تعديل التشريع أو أي تدبير آخر من قبل الدولة، كما يجوز لمحقق الأمبودسمان بعد ذلك تقديم مثل هذه الإقتراحات إلى Riksdag وفقاً للأحكام التكميلية المنصوص عليها في 9.17.5 من القانون " (Ombudsmen, Jo Riksdagens ombudsman, 1986). إضافة إلى ذلك تتمثل وظيفته في:

- الرقابة الإدارية: " حيث يتدخل من تلقاء نفسه و بناءً على شكوى يتلقاها من الأفراد أو بأي وسيلة أخرى يعلم من خلالها بوقوع مخالفة يتم على إثرها إجراء التحقيق في مضمون الشكوى. كما يمنحه القانون الحق على المؤسسات الإدارية والإطلاع على المستندات والملفات، وله أن يحظر المناقشات والمداولات التي تعقدها الأجهزة الإدارية كما أنه يملك خاصية إستدعاء أي موظف ويستجوبه فيما ينسب إليه" (ليلو راضي، 2001، الصفحات 4-3).

أ- الرقابة على جهاز القضاء: لقد أولى الأبودسمان إهتمامًا كبيرًا لسلوك الأجهزة القضائية، حيث يعتبر هذا التردد ضروري كون الوظيفة القضائية لها "أمراضها المهنية. حيث يمكن له أن يجلس في مداولات أي محكمة سويدية أو أي مجلس إداري تم تأسيسه ليحل محل محاكم الإستئناف، كما يتمتع بحق الوصول إلى سجلات جميع المحاكم والمجالس الإدارية والمكاتب العامة.

ب- الرقابة على المؤسسة العسكرية: بالتزامن مع إدخال التجنيد في عام 1901 وتم تبنيه أخيراً عندما زاد حجم القوات المسلحة في عام 1915 ويقتصر مكتب محقق الأبودسمان العسكري، كما يوحي إسمه في الإشراف على إدارة القوانين المتعلقة بالمسائل العسكرية (Jägerskiöld, 1961, pp. 1094-1095).

تخصصات الأبودسمان السويدي تتجاوز مجرد تلقي الشكاوى حيث تتسع لتشمل النظر في الشكاوى المتعلقة بانتهاك حقوق الإنسان وإتخاذ المبادرة لتصحيح بعض الأوضاع التي تتعارض مع روح وأحكام منظومة حقوق الإنسان والمواثيق الدولية أو القوانين الوطنية المحلية المنظمة لهذه الحقوق.

2.2.2 مهام وإختصاصات الوسيط الإداري المغربي:

يتحدّد نطاق عمل الوسيط الإداري في المغرب من خلال النظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والمساواة، برفع التوصية إلى الجهة القضائية لتتبع المشتكين المتواجدين في وضعية صعبة لأسباب مادية، وسائر فئات الأشخاص ذو وضعية هشة.

- من بين المهام الموكلة في نطاق إختصاصاته القيام بإجراء أبحاث وتحريات بغية التأكد من حقيقة الأفعال والوقائع التي بُلّغت إلى علمه والوقوف على الضرر الذي تعرّض له صاحب الشكاية.
- وبعد بحثه وتحريه في الشكايات والتظلمات التي عرضت عليه يتحقق من صحة الشكايا، وحقيقة وجود الضرر اللاحق بالمشتكي ثم يكتفي بتقديم نتائج تحرياته إلى الإدارة المعنية.
- كما له القدرة على إبداء توصية بالمتابعة التأديبية للإدارة أو الجهة المعنية.
- العمل على إبرام الصلح والتوسيط بين الإدارة والمواطن من خلال إستماعه إلى الأطراف المتنازعين وفق الأدلة التي يتوقّر عليها والمعطيات التي يقدمها المشتكون لديه (المملكة المغربية وزارة العدل والحريات، 2011، صفحة 574).

3.2.2 إختصاص و مهام الموفق الإداري التونسي:

يتولى الموفق الإداري تسيير مصالح الموفق الإداري يساعده على أداء مهامه مكفون بمأمورية يمكن للموفق الإداري أن يفوض جانبا من صلاحياته إلى أحد مساعديه أو تكليفهم بتسيير إحدى خلايا التوفيق (الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، 1996)، و يختص الموفق الإداري بصورة عامّة في مجال حماية حقوق المواطن في تعامله

مع الإدارة وذلك بالإسهام في معالجة الآثار المترتبة عن إخلال سير المرفق العمومي سواء تعلق الأمر بتطبيق القاعدة القانونية أو بصمت الإدارة أو بتأخرها في الرد على طلبات المواطن أو في الإستجابة لها (معتز بالله ، صفحة 25). وتندرج مهامه في النقاط التالية.

- التّدخل في مجال الإنصاف إذ يمكنه من إبداء الرأي حول الآثار المترتبة عن القانون وإقتراح إعادة النظر في النصوص القانونية.

- تولي الحياد التام بين طرفي النزاع لكي يستطيع تبين الحقيقة على أساس الشرعية القانونية دون إهمال الجانب الإنساني (الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، 1996)

- رفع التقارير السنوية إلى رئيس الجمهورية تحتوي على أنشطته والإجراءات التي من شأنها تحسين من عمل الإدارة.

- عقد جلسات أعمال دورية مع المنسقين لإحكام عمليات الإتصال وتوحيد المناهج المتبعة لتعجيل البث في القضايا المطروحة. في حين لا تدخل ضمن إختصاصه .

- النزاعات التي تنشأ بين الخواص.
- النزاعات المتعلقة بالحياة المهنية هذا الإستثناء ينتهي عند إنقطاع الأعوان عن الوظيفة أو عند عدم تنفيذ حكم قضائي صادر لفائدتهم.
- القضايا المنشورة أمام المحاكم أو إعادة النظر في الأحكام القضائية.

يعد الوسيط الاداري من الوسائل البديلة التي اثبتت نجاحها في ممارسة مهمة الرقابة وخاصة النموذج السويدي كونه الرائد في مجال الوساطة وها هي دولة المغرب وتونس تحذو طريقه إلا أنها لم تبلغ بعد درجات الاستقلالية والتأثير كونهما يعانيان من نقائص تشريعية ومن ميكانيزمات التي تحدد نطاق عملهم.

نلاحظ من حيث نطاق العمل والمهام المسندة للوسيط الاداري في المؤسسات الثلاث متفاوتة كون الأميودسمان في السويد له كل صلاحيات الرقابة والاستقلالية النزاهة والحياد والسرية. إلا ان هذه المهام متدرجة في المغرب وتونس نظرا للقوانين المنظمة لعمله وهو ما يحد من مستوى ادائه.

3. الوسيط الإداري ومجالات علاقته بالإدارة.

يحاول الوسيط التوسط بين الإدارة والشعب وفقاً للإدعاءات المقدمة من الملتزمين، تتمثل مهمة القضاء في تسوية الدعاوى بين المتنازعين وفقاً لسيادة القانون، تفويض الوسيط والقضاء على حد سواء، ومع ذلك هناك العديد من الإختلافات لكن بحسب نموذج الوساطة الادارية المعتمدة في كل دولة، بالتالي سنشير الى علاقة الوسيط بالإدارة.

1.3. علاقة الأميودسمان السويدي بالإدارة:

أظهر نشاطاً متزايداً إتجاه الإدارة في السنوات الأخيرة من خلال إعطاء اهتماماً كبيراً في المجال الإجتماعي، وعمل على توظيف مساعدين متخصصين، ولم يحد من أنشطته في مثل هذه المجالات المتخصصة

في القانون الإداري وحقق في المسائل المتعلقة بالوضع القانوني لموظفي الخدمة المدنية وطريقة تعيينهم، ومنحهم الإجازات والتدابير التأديبية التي قد تُتخذ ضدهم بشكل صحيح، كما كان رائداً في مجال الحقوق المدنية، وقد واصل التشديد على تطوير القوانين المتعلقة بحرية التجمع والتعبير والصحافة وحول الوصول إلى الوثائق العامة بناءً على القيم الديمقراطية التي يعيشها النظام السويدي. (Jägerskiöld, pp. 1065-1096)

2.3 علاقة الوسيط المغربي بالإدارة:

يختلف نظام التعيين لموظفي الوسيط الإداري المغربي عن النظام السويدي إذ يتم تعيين مخاطبين دائمين لمؤسسة الوسيط الإداري من بين المسؤولين التابعين للمؤسسة الذين يتمتعون بسلطة إتخاذ القرار فيما يحال عليهم من شكايات وتظلمات من لدن المؤسسة. حيث يتعين على المخاطبين الدائمين لمؤسسة الوسيط الإداري إنجاز تقرير سنوي، مفصل يتضمّن وصف لكل العمليات التي قام بها والمتعلقة بالشكايات والتظلمات، وطلبات التسوية المحالة عليها. يوجه هذا التقرير إلى كل من الوزير الأول والوسيط الإداري، تحت إشراف الوزير التابع له المخاطب الدائم المعني، من جهة أخرى يتعين على الإدارة أن تقدم الدعم اللازم للوسيط الإداري و المندوبين الخاصين وللوسطاء الجهويين في المساعي التي يقومون بها، والتعامل الوثيق معهم فيما يقومون به من أبحاث وتحريات ومدّهم بجميع الوثائق والمعلومات المتعلقة بالشكايات أو التظلمات المحالة عليها، بإستثناء ما يعتبر منها سرياً بحكم القوانين جاري بها العمل. كما يطلع الوسيط بكيفية منتظمة الوزير الأول بجميع حالات إمتناع الإدارة عن الإستجابة لتوصياته، مرفقتا بملاحظاته في شؤون موقفها والإجراءات التي يقترح إتخاذها (رئيس الحكومة المملكة المغربية، 2017، صفحة 5).

وبحسب تتبعنا و بالإطلاع على الدور الذي خوله المشرع لمؤسسة الوسيط الإداري في علاقته بالإدارة وفق ما ينصه الباب الرابع من نفس الظهير، نجد بأن المشرع قد إرتقى بدور هذه المؤسسة ليجعل منها فاعلاً رئيسياً في تحقيق وترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية، و كذا تدعيم قيم الشفافية و تخليق الإدارة، فهي حسب هذا أكسبها صلاحيات موسعة خاصة فيما يتعلق بتتبع عمل الإدارة في مجال الشكايات في إتخاذ حلول بشأن الشكايات المطروحة من جهة، و من جهة أخرى فإنه يعمل على تبليغ المشتكي أو المتظلم بمآل شكايته و بموقف الإدارة. كما عمل المشرع على تعزيز القوة الإقتراحية لمؤسسة الوسيط وذلك بهدف تحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.

3.3 الموقف الإداري وعلاقته مع الإدارة:

كونه يعين بموجب أمر رئاسي و يباشر خطته لدى رئيس الجمهورية و يعين ممثلوه الجهويين بموجب أمر أيضا ما يفرض على أن تكون المؤسسة في تبعية حتمية لرئيس الجمهورية، زد على ذلك المدة التي يعين فيها الموفق محددة ب 5 سنوات قابلة للتجديد إلا أنه يكمن ضعفه في إفتقاره للتنصيص القانوني على عدد المرات التي يمكن فيها التجديد للموفق الإداري.

أما من حيث الممارسة فالموفق ليس مستقلاً فعلياً على باقي المؤسسات خاصة قبل الثورة، كون معظم من تم تعيينهم في هذا المنصب ذوي شخصيات سياسية ينتمون إلى النظام البائد وبالتالي لن يكون هناك أي إستقلالية عن السلطة التنفيذية خاصة عن رئيس الجمهورية (منظمة الشفافية الدولية، 2016، الصفحات 123-124).

وفي هذا الصدد أوصى الموفق الإداري **عبد الستار بن موسى** الوسيط الحالي بضرورة تطوير المنظومة القانونية لمؤسسة الموفق الإداري داعياً من جهته إلى توفير الموارد البشرية والمالية مركزياً و جهوياً حتى يتمكن الموفق الإداري من تنفيذ مهامه وإيصال الحقوق إلى أصحابها وأبدا الموفق الإداري أسفه لعدم دسترة هذه المؤسسة في دستور 2014، وتحويل تسميتها إلى "موفق الجمهورية" مطالباً البرلمان بضرورة عرض تقرير الموفق الإداري على اللجان البرلمانية المختصة لتجنّب النقائص التشريعية داعياً رئاسة الحكومة إلى مأسسة اللجنة المكلفة بمتابعة ومعالجة الملفات المتعلقة بتنفيذ الأحكام الصادرة ضد الإدارة التي تمّ بعثها سنة 2000 لتنفيذ الأحكام المعطلة. (بن موسى، 2018).

ونظراً لغياب السلطة الإلزامية لمصالح الموفق الإداري على السلطات العمومية فإن العلاقة بين الموفق والإدارة تتسم بالتغير، من بين الصعوبات التي تواجه الموفق في تونس هو إلزام الإدارة الصمت إزاء المطالب التي تتلقاها من قبل مصالح الموفق الإداري، ومن جهة أخرى تباطؤ الإجراءات البيروقراطية التي تحول دون إستجابة الى مطالب المواطنين، وإصطدام الموفق الإداري من جهة أخرى بصمت الإدارة التي لا تزُد عن مطالبه الدولية (منظمة الشفافية الدولية، صفحة 122).

عند النظر في آلية إستقلال الوسيط الإداري عن الجهاز الإداري نجد أن الأمبودسمان في السويد مستقل قانونياً وعملياً أي أنه غير تابع للفرع الإداري، خاصة المكاتب الذي يحقق فيها وسلطة جمع البيانات والمصادقية مع المواطنين والحكومة وموظفي الإدارة، أما الوسيط الإداري في المغرب غير مستقل قانونياً أما عملياً فهو منعدم تمام ولا يملك أية نفوذ إلا أنه في النهاية يكتفي برفع توصيات للسلطة التنفيذية، في حين أن الموفق الإداري في تونس ليس مستقلاً عن الجهاز الإداري لا من الناحية القانونية ولا عملياً وكثيراً ما نجده في حالة تصادم مع الإدارة بسبب الجمود الذي يعاني منه الجهاز البيروقراطي.

كذلك نجد الوسيط الإداري في السويد الإدارة تخضع للنظام السياسي، وتتجلى بشكل واضح في التعاون مع الوسيط ممن يعملون في الإدارة غير أنه ينعدم الأمر في عمل الوسيط الإداري بالمغرب وتونس.

4. مؤشرات أداء الوسيط لدول محل الدراسة وفق المقارنة:

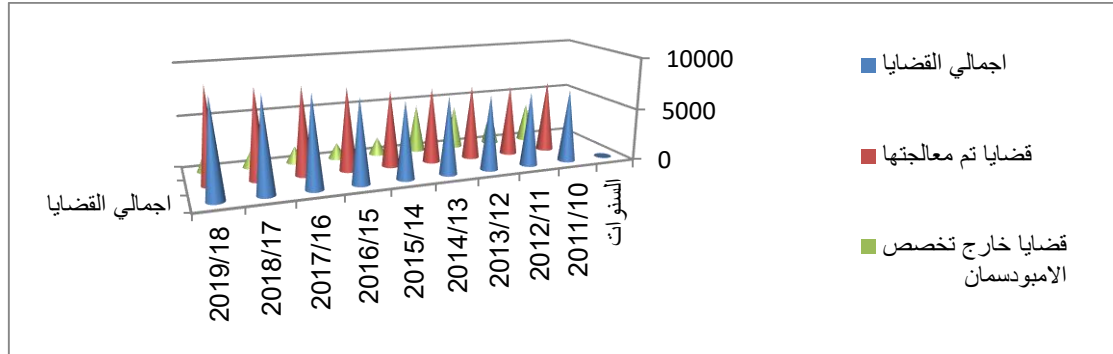
تعتبر الإحصاءات والبيانات التي تضمنتها التقارير السنوية للوسطاء الإداريين مؤشرات كافية لتقييم الأداء الوظيفي لهيئات الوسيط الإداري في كل من السويد المغرب وتونس، وسيظهر لنا الاختلافات في مجال معالجة القضايا (شكلاً ومضموناً).

أ. أداء الأمبودسمان السويدي:

بحسب العلاقة القائمة بين مؤسسة الأمبودسمان والإدارة في السويد فإننا ندرج مجموعة من المؤشرات الدالة على أداء مهام الأمبودسمان ومعرفة جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة للمواطن.

الجدول (1): إجمالي الشكاوى المرفوعة لدى الأمبودسمان السويدي من 2010-2019

السنوات									اجمالي القضايا
2019/18	2018/17	2017/16	2016/15	2015/14	2014/13	2013/12	2012/11	2011/10	
9017	8826	8604	7885	7221	7312	7077	7013	6954	المسجلة
9058	8564	8364	7928	7280	7228	7068	6749	6911	تم معالجتها
2019	1627	15894	1506	1674	4615	4133	3559	3723	رفضت لعدم التخصيص



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على التقارير السنوية للأمبودسمان السويدي من 2014/2019

يعرض الجدول مجموع القضايا المعروضة لدى الأمبودسمان السويدي ما بين 2010-2019 ،

- نلاحظ أن عدد القضايا التي عالجها مرتفعة مقارنةً بمجموع إجمالي الشكاوي، بمعنى أنها سجلت ضمن السنة الفارطة أما التحقيق فيها ومعالجتها تدرج ضمن قضايا السنة التي بعدها وهذا تفسير على عدم إهمال القضايا القديمة و تربيته في التحقيقات وأخذ الوقت الكافي بجمع الادلة الكافية.

- القضايا التي قوبلت بالرفض لا تدرج ضمن تخصصه أو لم تستوفي شروط الشكاوى التي تستدعي الخوض فيها.

- في حين أن القضايا التي تم إحالتها إلى سلطات أخرى كسلك القضاء كونها لا تدرج ضمن تخصصه، لكن هذا لا يعني أن الأمبودسمان لا يقوم بمتابعات قضائية وإجراءات تأديبية.

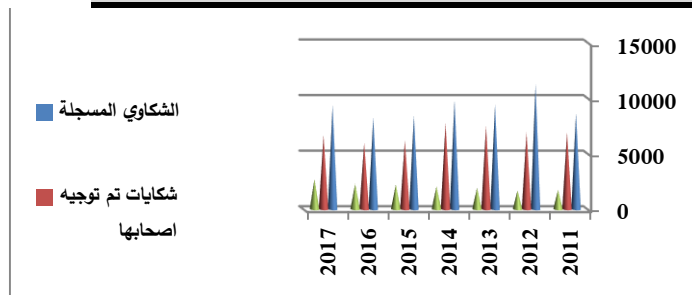
- تدرج ضمن الحالات التي عالجها الأمدوسمان قضايا يبادر بها من تلقاء نفسه حيث القانون يسمح له بذلك.
- تدرج ضمن الحالات التي عالجها الأمدوسمان قضايا تسمح له بسن تشريعات جديدة وهو ما يتيح له فرصة تطوير التشريعات القانونية كونه شخص مختص في الجانب القانوني أي بصفته رجل قانون، وجود قضايا عالجها ومباشرة تحقيقات تتعلق بالجنايات أولية دون محاكمة.
- ومن المميزات التي تحتسب على أداء الأمدوسمان، من ناحية مجال الشكاوى نجده ينجح في التوصل إلى حل ملائم للشاكي إما عن طريق إصدار قرار ضد المؤسسة المعنية أو لحث الإدارة على تحسين إجراءاتها ونوعية خدماتها الإدارية وهذا دليل على مدى توسيع دائرة عمله.

ب. مؤشرات أداء الوسيط الاداري في المغرب:

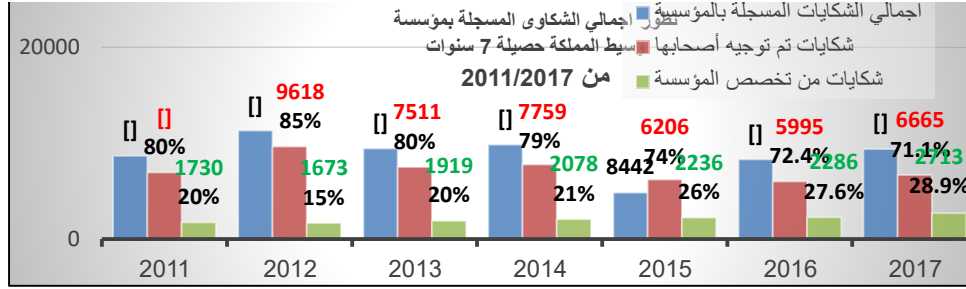
حسب العلاقة القائمة بين مؤسسة الوسيط الإداري والإدارة في المغرب فإننا ندرج مجموعة من المؤشرات الدالة على أداء مهام الوسيط ومعرفة جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة للمواطن.

الجدول (2): تاريخ الشكاوى الإجمالي للوسيط في المغرب 2011-2017

لشكاوي المسجلة	شكايات تم توجيه اصحابها	شكايات ضمن تخصص الوسيط	
8664	6934	1730	2011
11291	6918	1673	2012
9430	7511	1919	2013
9837	7759	2078	2014
8442	6206	2236	2015
8281	5995	2286	2016
9378	6665	2713	2017



المصدر: من اعداد الطلبة استنادا الى التقارير السنوية للوسيط من 2011 / 2017



يعرض الجدول والمنحنى البياني مجموع شكاوى الوسيط المغربي خلال السنوات المتراوحة بين 2011-2017 الى مجموع 65323 شكوى، نجد منها 47988 قضية لا تندرج ضمن الإختصاص وتم توجيه أصحابها كونها لا تدخل ضمن صلاحياته، في حين بلغ مجموع القضايا ضمن دائرة الإختصاص إلى 14635 فقط من إجمالي الشكايات، وهكذا يتبين لنا أن نسبة 80% من الشكايات والتظلمات لا تدخل ضمن نطاق صلاحيات الوسيط الإداري منها من حيث الوظيفة مقيد.

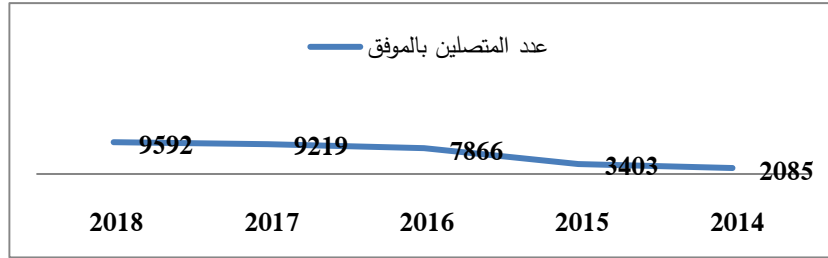
- تشكل الشكايات ضمن الإختصاص النسبة الأقل مقارنة بإنخفاض إجمالي التظلمات ككل مرة وهذا راجع بحكم موضوع الشكاية وطبيعتها.
- لا تندرج التظلمات ضمن تخصص الوسيط الإداري إما إلى محدودية صلاحياته أو لإعتبار آخر عدم معرفة المواطنين بخدمات الوسيط الإداري والجهات المعنية بقضاياهم، وهنا المؤسسة تحمل إنشغال النسبة العالية للشكايات خارج إختصاصها.

ج. مؤشرات الأداء للموفق الإداري بتونس:

بحسب العلاقة القائمة بين مؤسسة الموفق الإداري والإدارة في تونس، من خلال الإشارة إلى حصىلة عدد المتصلين بمؤسسة الموفق، كما ندرج مجموعة من المؤشرات الدالة على أداء مهام الموفق الإداري ومعرفة جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة للمواطن.

الجدول (3): إجمالي عدد المتصلين بمؤسسة الموفق في تونس من 2014/2018.

السنوات	2018	2017	2016	2015	2014
عدد المتصلين بالموفق	9592	9219	7866	3403	2085



المصدر: من إعداد الطالبة إستنادا إلى التقارير السنوية للموفق الإداري من 2018/2014

حسب الجدول المذكور أعلاه نلاحظ ارتفاع وتيرة الإتصالات بهيئة الموفق الإداري دليل على تفشي ثقافة الوساطة لدى المواطنين وأصحاب الحقوق على أهمية مؤسسة الموفق الإداري.

بحسب ما ورد في التقارير السنوية للموفق الإداري في تونس فإن مجموع الشكاوى خلال السنوات المتراوحة بين 2014-2018 قدرت بمجموع 16504 العارضين لدى المصلحة، قدر معالجة مجموع 6600 قضية فقط في حين بلغ إجمالي الشكاوى التي تم معالجتها وتدخل ضمن تخصص الموفق 5054. في حين بلغ مجموع القضايا خارج تخصصه إلى 1334 من إجمالي الشكايات، من هنا نستنتج أن عدد الملفات التي تم فتحها مقارنة بنسبة العارضين على مؤسسة الموفق الإداري ضئيلة جداً نظراً إلى عدة إعتبارات من بينها:

- عدم إيلاء أهمية قسوة فائقة لمؤسسة الموفق الإداري في مضامين وسائل الإعلام التونسية.
- النصوص القانونية لمؤسسة الموفق الإداري لا تدعمه للحل المباشر للقضايا المعروضة عليه بل يقتصر عمله على رفع التوصيات والاقترحات لدى السلطات المركزية.
- حسب التفاوتات في مجموع المتصلين و الملفات المفتوحة والمعالجة، نجد جانباً منها يدخل في اطار المتابعة والتحقق في القضايا المفتوحة، من جهة أخرى تتعلق خدماته بالتوجيه والإرشاد وهذا دليل على محدودية صلاحياته أمام الأجهزة الإدارية.

وبعد إستعراضنا للنماذج الوساطة الإدارية من خلال طبيعة العلاقة القائمة بين الوسيط الإداري بالإدارة سنحاول المقارنة بين مدى الإختلاف والتشابه وفق طبيعة وعمل كل مؤسسة المرفقة في الجدول الآتي.

الجدول رقم 03: المقارنة بين المؤسسات الوساطة وفق مؤشرات الأداء.

الموفق الإداري لتونس	الوسيط الإداري المغربي	الأمبودسمان السويدي	من حيث طرق التعيين في المنصب
يعين بأمر رئاسي	يعين بظهير الشريف	ينتخب بموجب صك حكم	
المرسوم الرئاسي	القانون	البرلمان RIKSDAG	النصوص القانونية المحدثه للمؤسسات الوسيط الاداري

مدة مزاولة التعيين او الانتخاب	4 سنوات قابلة للتجديد.	5 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة.	5 سنوات قابلة للتجديد.
من حيث وسائل التدخل ونوعية التدخل (استباقي، تفاعلي)	المبادرة التلقائية، البحث التحري، التوصيات، التقارير الخاصة والسنوية، نوعية التدخل(استباقي، تفاعلي)	البحث التحري، الاقتراح توجيه توصيات ورفع تقارير سنوية للملك، (نوعية التدخل تفاعلي غير استباقي)	البحث، التحري رفع التقارير السنوية، (نوعية التدخل غير تفاعلي غير استباقي).
من حيث نطاق العمل والمهام.	الرقابة، الاستقلالية النزاهة والحياد، السرية.	الانصاف، الالتزام بالقانون ومبادئ السيادة، الاستقلالية	الانصاف والحياد.
من حيث اللجوء لمؤسسات الوساطة	يتم بطرق متنوعة ومرنة مع تلقي الشكايات من البرلمان او لدى المؤسسة و يحقق في ملفات دون وجود شكاوى بمبادرة منه.	بطرق متنوعة ومرنة بتلقي الشكايات عبر مؤسسة الوسيط المملكة.	يتم بطرق متنوعة ومرنة كالاتصال هاتفيا وتلقي الشكايات عبر مؤسسة الموفق.
من حيث المساهمة في تطوير المساطر القانونية	المساهمة في معالجة أوجه القصور في التشريعات تطوير مجال الحريات المدنية.	لا يسهم في ذلك كونه يعاني من نقائص تشريعية.	لا يسهم في ذلك كونه يعاني من نقائص تشريعية.
من حيث الاستقلال عن الجهاز الاداري	مستقل قانونيا وعمليا وغير تابع للفرع الإداري خاصة المكاتب الذي يحقق فيها وسلطة جمع البيانات والمصادقية مع المواطنين والحكومة وموظفي الادارة.	الوسيط في المغرب غير مستقل قانونيا اما عمليا منعدم ليس لديه نفوذ الا انه في النهاية يكتفي بتقديم توصيات.	الموفق في تونس ليس مستقل عن الفرع الإداري لا قانونيا ولا عمليا واصطدامه مع الإدارة بسبب الجمود الذي يعاني منه الجهاز البيروقراطي.

المصدر: إعداد الطالبة وفق المعطيات المستخلصة من البحث.

بعد عرضنا لتجارب الوساطة الإدارية في نطاق المقارنة المتعلقة بالتدابير والآليات التي تحدد تدخل الوسيط الإداري ونطاق عمله والمهام المسندة إليه في كل من السويد والمغرب وتونس، وبغض النظر في إختلاف التسميات وعن طرق تعيين المناصب والنصوص المحدثة للمؤسسة وعن نوعية التدخلات غير أنها تلتقي في النقاط التالية:

- التّجرد عند العمل.
- مجالات الإختصاص كالتصرفات أو القرارات الصادرة عن الإدارة العمومية أو المؤسسات العمومية .
- مجالات عدم التخصص سواء الجانب القانوني والموضوعي في تونس والمغرب.
- طرق المعالجة كالقوة الإقتراحية إعداد التقارير الخاصة والتقارير السنوية.
- يلتقيان في العمل باللجوء للأجهزة البيروقراطية من أجل التّحري والبحث.
- تعطي المقارنة السابقة بين السويد ونظيراتها كل من المغرب وتونس صورة أخرى للوساطة الإدارية من حيث التكيف والتوافق في طرق علاج التظلمات والقضايا ويجب ان نشير هنا أن الوساطة الإدارية هرمية متدرجة ومن جهة أخرى تتسم كونها صارمة أحيانا وغير جامدة وذلك يرجع حسب حالات مدى فعالية تدخلات الوسيط الاداري ذات قوة مطلقة كانت أم نسبية لما يعرض في التقارير السنوية.

خاتمة:

تشكل مؤسسات الوساطة الإدارية في سيطرته على سوء الإدارة التي يقوم بها المسؤول العام أو الهيئات الإدارية الأخرى، حيث يلعب دوراً هاماً في الدول إن كانت متقدمة أو نامية. كل بلد له ظروف خاصة ساهمت بطريقة مباشرة في ظهوره كذلك من حيث إطاره القانوني الخاص الذي يضبط المؤسسة وهذا يعكس مدى أهميته و ضرورته في بناء الحكامة الإدارية.

هنا يمكن إثبات صحة فرضيتنا من خلال النتائج التي توصلنا إليها وفق ما آلت إليه المقارنة بين مؤسسات الوساطة الإدارية وفق الفرضية الأولى محققة يؤدي تبني نظام الأمبودسمان في تكريس سيادة المواطن أمام تعسف الإدارة وذلك من خلال الوظيفة الرقابية المسلطة على الجهاز البيروقراطي، وما أفاد التجربة التونسية والمغربية هو الإنطلاقة من خلال المقارنة المرجعية للنموذج السويدي الذي إستطاع أن يمتد تأثيره إلى العديد من الدول بما فيهم الغربية المتطورة، كون مؤسسات الوسيط عبارة عن وظيفته ليست لرصد الأخطاء ومقاواة الإدارة بقدر ما هي وظيفته تتسم بالتواصل والإصلاح ورقابة أعمال الجهاز الإداري، هدفها في الأخير رفع التظلم والغبن على المواطنين أفرادا كانوا أو مؤسسات.

أما الفرضية الثانية محققة " بالرغم من النموذج السويدي كان في جوهره واضح المعالم إستطاع أن يصنع مكانة دستورية وإدارية وسياسية ضمن المؤسسات التقليدية للدولة إلا أن الاستثناء وقع على الدول النامية بما فيهم التجربة التونسية والمغربية اللتان بقيتا ضمن نطاق مؤسساتي ضيق ولم تساهم في تكريس مبدأ السيادة- الدستوري للمواطن بدليل القوة التي يكتسبها الأمبودسمان وفق إنتخابه من البرلمان.

ومن خلال ما جاءت به التقارير السنوية لدول محل الدراسة ووفق ما تضمنته المواد القانونية في عمل كل وسيط إداري توصلنا إلى أن التخصص هو الأساس كون الأمبودسمان في الدول المتقدمة رجل قانون، في حين بالدول النامية لا يتوافر الوسيط الإداري على الفعالية بسبب إنعدام التخصص في منصب الوسيط ، ومن بين النتائج التي توصلنا إليها في بحثنا:

- الصلاحيات الموكلة للوسيط الإداري في التجارب التي تطرقنا إليها تحقق الفعالية من إمكانية تأكيد دوره في الإسهام بالقضاء على سوء الإدارة داخل مؤسسات وأجهزة الدولة إلا ان وجهة نظرنا الخاصة حول دور الوسيط الإداري في المؤسسات الثلاث إنما يتوقف على عدة أمور أهمها حول القوانين المشرعة لعمل الوسيط الإداري نجدها متدرجة متفاوتة من بلد إلى آخر، في السويد يستمد قوته وفق الإنتخاب من البرلمان أما في المغرب وتونس يعين من طرق السلطة التنفيذية بالتالي يبقى تابعاً لرئيس الجمهورية والملك.

- تواجد الوسيط الإداري في المغرب وتونس شكلي فقط وليس واقعي مقارنة تواجده بالسويد، وهذا راجع بالأساس إلى خاصية الإستقلال العضوي والمالي على الجهاز التنفيذي.

- وظيفة الأمبودسمان السويدي تجاوزت مجرد تلقي الشكاوى. في حين الوسيط الإداري في المغرب وتونس وظيفته إنحصر تواجدها ضمن النصوص القانونية فقط.

- يعد الامبودسمان من الوسائل البديلة التي أثبتت نجاحها في ممارسة مهمة الرقابة وخاصة النموذج السويدي كونه الرائد في مجال الوساطة، وها هي دولة المغرب وتونس تحذو حذوه إلا أنها لم تبلغ بعد درجات الإستقلالية والتأثير ومستوى عال من الأداء كونهما يعانيان من نقائص تشريعية ومن ميكانزمات التي تحدد نطاق عملهم.
- مكاتب وسيط المملكة في المغرب رغم جل اتساع تخصصه لا يجوز له الاطلاع على الشكايات المرفوعة للقضاء حاله حال الموفق الإداري في تونس ، وهنا يختلفان تماما عن النموذج السويدي.
- عدم توافر وسائل التكنولوجيا لكل المواطنين في تونس والمغرب مما يصعب من عملية الإتصال والولوج إلى البوابة الإلكترونية للوسيط .
- يشكل المجتمع المدني والأحزاب السياسية دعامة أساسية في قوة الوسيط الإداري في النظام السويدي بينما في نظام المغرب وتونس غائب تماماً وليس له قدر من الأهمية
- مزايا الامبودسمان في السويد تكمن في سرعة الأداء والتخلص من أعباء وقيود البيروقراطية الإدارية سواءاً قانونياً وممارسةً، فالجهاز البيروقراطي متعاون جداً مع مؤسسة الامبودسمان خاصة في جمع المعلومات والإطلاع على المستندات والأوراق القانونية وحتى الملفات المغلقة.
- كثيراً ما تشير تقارير الوسيط الإداري عادة بشكل واضح وموسع إلى الأساليب المختلفة لفحص وبحث الشكاوي حسب طبيعة الصلاحيات المتوفرة لديه ما يسهل من عمله إلا أنها متفاوتة، في السويد نجد الإدارة تخضع للنظام السياسي، وتتجلى بشكل واضح في التعاون مع الوسيط ممن يعملون في الإدارة غير أنه يندم الأمر في عمل الوسيط الإداري بالمغرب وتونس.

قائمة المراجع والمصادر بالعربية

1- الكتب:

- ت كلا ليلي. (1971). الامبودسمان دراسة تحليلية مقارنة لنظام المفوض البرلماني. القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية.
 - ت كلا ليلي . (2004). الامبودسمان ومؤسسات حقوق الانسان وبرامج تشبييد البنية التحتية. القاهرة، القاهرة: المجلس الاعلى للثقافة.
 - سيدا الشيخ زرار. (2018). صور الرقابة على المال ونظم حمايته في الفقه الاسلامي والقانون الوضعي دراسة مقارنة (ط1). القاهرة: المركز القومي للإصدارات القانونية.
 - كاظم الحسنوي محمد حسن. (2018). ضمانات حقوق الانسان في مرحلة التحري وجمع الادلة دراسة مقارنة . القاهرة : دار المركز العربي.
 - محمد عمار رامز. (1996). حقوق الانسان والحريات العامة. بيروت : جامعة بيروت العربية.
- ### 2- المقالات والدوريات:
- العبادي محمد وليد. (2012). قضاء المظالم وسيلة لقمع الظلم وإحقاق العدل دراسة تحليلية مقارنة. مجلة دار الإفتاء.

- سيموا الحسن. (2004). ديوان المظالم بين الاصاله والانفتاح على القيم الانسانية المشتركة. مجلة ديوان المظالم. (13)
- الكتابي محمد. (2004). قضاء المظالم في الاسلام بين الماضي والحاضر. مجلة ديوان المظالم. المغرب.
- مستوري محمد. (2013). ولاية الحسبة ونظام المفوض البرلماني السويدي الامبودسمان دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي. مجلة البحوث العلمية والدراسات الاسلامية، 5(2).
- **3- المواقع الالكترونية:**
- بن موسى عبد الستار. (21 11، 2018). الموفق الاداري، عدم تنفيذ الاحكام الادارية ضرر للعدالة ولمصادقية الدولة ولميزاتها ولحقوق المتقاضين. تاريخ الاسترداد 01 1، 2019، من الصباح نيوز: <http://www.assabahnews.tn/article/198713>
- الرائد الرسمي للجمهورية التونسية. (25 جوان، 1996). 51. تونس.
- رئيس الحكومة المغربية. (2017). مشروع قانون 14.16 يتعلق بمؤسسة الوسيط. (الأمانة العامة للحكومة، المحرر) تاريخ الاسترداد 02 26، 2019، من <http://www.didh.gov.ma>
- الجمهورية التونسية. (08 02، 2000). الرائد الرسمي للجمهورية التونسية عدد 11. تاريخ الاسترداد 23 03، 2019، من بوابة التشريع تونس: <http://www.legislation.tn/recherche/jort>
- معتز بالله عبد الفتاح. (2014). دراسة مقارنة لنظام المفوض الرئاسي او البرلماني ووالي المظالم. تاريخ الاسترداد 03 15، 2019، من مشروع قانون مقدم للسيد رئيس الجمهورية لإنشاء ديوان المظالم في مصر: <https://www.how-foundation.org/pdf>
- ليلو راضي مازن. (2001). النظم البديلة لتحقيق العدالة والرقابة على اعمال الادارة. تاريخ الاسترداد 12 18، 2018، من <http://www.mohamah.net.pdf>
- مغراوي ابراهيم. (2011). تعويض ديوان المظالم بمؤسسة الوسيط هل يحل إشكالية علاقة تظلمات المواطن في مواجهة الإدارة. مؤسسة الوسيط تعمل على حماية المواطنين من تعسف الإدارة (هيسبريس الجريدة الالكترونية). 1، المغرب.
- المملكة المغربية. (17 03، 2010). الجريدة الرسمية ظهير الشريف رقم 1.11.25. تاريخ الاسترداد 07 22، 2018، من وزارة العدل والحريات مديرية التشريع: <http://www.adala.justice.gov.ma>
- المملكة المغربية وزارة العدل والحريات. (17 03، 2011). أحكام الظهير الشريف رقم 1.01.298. (الجريدة الرسمية، المحرر) تاريخ الاسترداد 07 22، 2018، من <http://adala.justice.gov.ma>
- المملكة المغربية وزارة العدل والحريات. (26 03، 2012). النظام الداخلي لمؤسسة الوسيط العدد 6033. تاريخ الاسترداد 07 23، 2018، من الجريدة الرسمية: <https://www.mediateur.ma.pdf>
- منظمة الشفافية الدولية. (21 07، 2016). دراسة نظام النزاهة الوطني. تاريخ الاسترداد 02 23، 2019، من منظمة انا يقظ: <https://www.iwatch.tn/ar/article/56>

References:

1- Books :

- Kucsko, -s. G. (2008). *European ombudsman institutions: A comparative legal analysis regarding the Multifaceted Realization of an Idea*. springer.
- Rief, I. (2004). *the international ombudsman yearbook* (Vol. 8). canada: International Ombudsman Institute.

2- Article:

- Aufrecht, S. E. (2009). THE OMBUDSMAN office. *Public administration and public policy*, II.
- Jägerskiöld, S. (1961). the Swedish ombudsman. *law review*, 8(109)

- Legrand, A. (1970). *L'ombudsman Scandinave études comparées sur le contrôle de l'administration* (Vol. 4). Revue internationale de droit comparé.
- Puget, H. (1965). Le contrôle de l'administration : les systèmes classiques, l'ombudsman et la Prokuratura. in: *revue internationale de droit comparé*, 17(1), 1-170.

3- Thises:

- fowlie, f. (2008). *A Blueprint for the Evaluation of an Ombudsman's Office: A Case Study of the ICANN Office of the Ombudsman, A Case Study of the ICANN Office of the Ombudsman*. Bundoora, Faculty of Law and Management , University La Trobe, Australia.
- Mahito, S. (2013). *the environmental ombudsman and administrative decision making, an assessment of its suitability for Japan thesis (degree of doctor of philosophy in Law), Macquarie Law School, university Sydney,, pp196-197*. Macquarie Law School, university Sydney, Australia.

4- Conference paper:

- Gottehrer, D. (2010). Former President 'United States Ombudsman Association ' Fundamental Elements of An Effective,. *stokholm conference* (pp. 1-16). alaska: Ombudsman Institutionlenary Session II: Developing the Working Methods and Tools of the Ombudsman.

4- Electronique references:

- chimère diaw, M. (2008, January). Ombudsman people's defenders and mediators: independence and administrative justice in state transformation comparative case study. Retrieved 12 15, 2018, Retrieved: <https://www.odi.org>
- Ombudsmen, T. S. (1986, 11 13). Jo Riksdagens ombudsman. Retrieved 05 15, 2019, from Jo: [ps://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis](https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis)
- Ombudsmen, T. S. (1986, 11 13). jo riksdagens ombudsman. Retrieved 06 26, 2018, from jo: <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/>
- Ombudsmen, T. S. (2012, 02 5). jo riksdagens ombudsman. Retrieved 12 13, 2019, from jo: <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Administrative-directives/>