

# المملكة المغربية مؤسسة وسيط المملكة

## نشرة إخبارية

العدد 9

نونبر ودجنبر 2013 – يناير 2014

### الفهرس

2	أهملة
4	Formation externe
13	تصاها
15	تقارير سنوية
17	Rapports annuels

### مشاركة المؤسسة في المؤتمر الثامن لجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين بدار

شارك الأستاذ محمد ليديدي، الكاتب العام لمؤسسة وسيط المملكة، في أشغال المؤتمر الثامن لجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين وذلك أيام 25 و26 و27 و28 نونبر 2013 بدار.

وقد انكبت أشغاله على دور الوساطة المؤسساتية في حل الأزمات، إضافة إلى تدارس محاور أخرى تناولت دور الوساطة في أعمال الاتفاقيات الدولية وفي حماية حقوق الأطفال.

وقد كان اللقاء مناسبة للاطلاع على مختلف التجارب في المواضيع المذكورة. والجدير بالإشارة إلى أن المؤتمر أشاد بالجهود المبذولة من طرف وسيط المملكة في انتظام عقد دورات تكوينية بالمغرب لفائدة مساعدي أعضاء الجمعية، في رحاب مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة الذي تحتضنه المؤسسة، كما تمت الإشادة بالجهود التي بد لها المغرب في إعداد الدراسة المتعلقة بفقهاء الوساطة.

هذا، وقد اختتم المؤتمر بانتخاب المكتب الجديد للجمعية تحت رئاسة السيدة ريموند سان جيرمان، حامية المواطن بالكيبيك.

والملاحظ أن العديد من الدول تولي اهتماما خاصا للوساطة المؤسساتية التي أصبحت من بين الآليات الأساسية لإرساء الحكامة الجيدة.

13 مارس 2014: يوم دراسي حول "وثائق التعمير بين تحقيق المنفعة العامة وضمان حق الملكية الخاصة"، منظم من طرف المؤسسة بتعاون مع وزارة التعمير وإعداد التراب الوطني  
20 مارس 2014: اجتماع مكتب جمعية الأمبودسمان المتوسطيين بالرباط

:  
السيدة فاطمة كريش

#### هيئة الإعداد:

الآنسة هدى آيت زدان

السيدة كوثر السقاط

السيد محمد الصبار

:

السيدة إيمان مفراح

السيدة كوثر المكاوي

: البريد الإلكتروني

contact@mediateur.ma

18 دجنبر 2013: ممثلة عن وكالة كاتالونيا للتنمية والتعاون؛



\*\*\*\*\*

21 يناير 2014: ممثلون عن مؤسسة "أليانس"؛

29 يناير 2014: أعضاء عن المكتب التنفيذي للشبكة الأمازيغية من أجل الديمقراطية.

## التظاهرات

في إطار انفتاح مؤسسة وسيط المملكة على مختلف الفاعلين الحكوميين وغير الحكوميين، شاركت هذه الأخيرة في التظاهرات التالية:

من 25 إلى 27 نونبر 2013: ندوة حول موضوع "تخليق الحياة العامة في المغرب"، منظمة من طرف أكاديمية المملكة المغربية؛  
من 25 إلى 28 نونبر 2013: المؤتمر الثامن لجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين بديكار؛

\*\*\*\*\*

5 دجنبر 2013: لقاء تواصلية بمدينة العيون تحت شعار "الوساطة المؤسساتية خدمة للسكان في علاقتها مع الإدارة".

## زيارات

في إطار الزيارات التي قامت بها مجموعة من الوفود الأجنبية لمؤسسة وسيط المملكة، تم استقبال الشخصيات والوفود التالية:

13 نونبر 2013: المفوضية القومية لحقوق الإنسان بالسودان؛



\*\*\*\*\*

18 دجنبر 2013: وفد عن الجمعية الدولية لمساندة المساجين السياسيين

بتونس؛



في مجال التعاون الدولي عقدت المؤسسة بتاريخ:

**20 نونبر 2013:** اجتماعا مع وفد من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية  
OCDE بمؤسسة وسيط المملكة.



علاقة بوسائل الإعلام المسموعة ومن أجل التقرب من الرأي العام

الوطني شاركت المؤسسة في البرامج الإذاعية التالية:

**5 نونبر 2013:** التعريف بمؤسسة وسيط المملكة عبر الإذاعة الوطنية؛

**28 نونبر 2013:** مشاركة مندوبية العيون في برنامج "الشأن السياسي"،  
بالإذاعة الجهوية بالعيون.

في إطار العلاقة التي تربط مؤسسة وسيط المملكة بالمجلس الوطني

لحقوق الإنسان، شاركت المؤسسة في الأنشطة التالية:

**25 نونبر 2013:** انطلاقة الحملة الوطنية الحادية عشر لمحاربة العنف ضد

النساء، منظمة من طرف وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية  
ووكالة التنمية الاجتماعية ومؤسسة التعاون الوطني؛

\*\*\*\*\*

**12 دجنبر 2013:** الندوة الوطنية الختامية للحملة التحسيسية لمناهضة

العنف ضد النساء، منظمة من طرف وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية  
الاجتماعية؛

\*\*\*\*\*

**2 يناير 2014:** اجتماع تنسيقي من أجل المصادقة على الصيغة النهائية

للتقرير الوطني الأولي لإعمال الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة،  
المنعقد بمقر المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان؛

**18 يناير 2014:** يوم دراسي حول موضوع "التعدد اللغوي والثقافي واقعة

أساسية لحقوق الإنسان بالجهة"، منظم من طرف اللجنة الجهوية لحقوق  
الإنسان بجهة الرباط-القنيطرة؛

**20 يناير 2014:** الاجتماع التنسيقي من أجل التحضير للاجتماع الثامن

للجنة الفرعية المكلفة "بحقوق الإنسان، الديمقراطية والحكامة"، منظم من طرف  
المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان؛

**30 يناير 2014:** ندوة دولية حول "الإفلات من العقاب والتمييز"، منظمة

من طرف المجلس الوطني لحقوق الإنسان بشراكة مع ائتلاف ربيع الكرامة.

### La 12<sup>ème</sup> session de formation au profit des Collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF, tenue du 10 au 12 décembre 2013, sur le thème : « Les droits de l'enfant et l'action des Médiateurs »



La 12<sup>ème</sup> session de formation au profit des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF s'est tenue du 10 au 12 Décembre 2013, à Rabat au Maroc sur le thème : « Les droits de l'enfant et l'action des Médiateurs ».

Six modules étaient au programme :

- **Module 1** : La convention internationale des droits de l'enfant et ses protocoles ;
- **Module 2** : La mise en œuvre de la CIDE (mise en conformité de l'ordonnancement juridique, rapport indépendant au comité...)
- **Module 3** : Les instruments régionaux de protection des droits des enfants ;
- **Module 4** : Le rôle du Médiateur/Ombudsman dans la protection des droits de l'enfant ;
- **Module 5** : Comment faire connaître les institutions d'Ombudsmans par les enfants et comment les atteindre ?
- **Module 6** : Le traitement des réclamations concernant des enfants.

Ont participé à cette session de formation 24 Cadres des institutions des Médiateurs du Burkina Faso, de la Guinée, de l'Île Maurice, du Cote d'Ivoire, du Bénin et du Maroc.

Cette session a été encadrée par huit experts respectivement du Togo, de la Belgique, de la France, du Sénégal, du Maroc, outre deux experts du Conseil de l'Europe.

### Objectifs de la formation :

L'objectif de la formation est de favoriser les échanges d'expériences sur les bonnes pratiques en matière de traitement des plaintes.



Lors de la séance d'ouverture, le Médiateur du Royaume du Maroc, Me. Abdelaziz Benzakour, a souligné dans une allocution lue en son nom par le Secrétaire général de l'Institution, M. Mohammed Lididi, que cette session constitue un important affluent de l'activité du centre afin de développer les missions de nos institutions, à

travers la disponibilité des experts et le partage des expériences relatives aux bonnes pratiques en matière d'intervention des Médiateurs et Ombudsmans.

Il a signalé que l'intérêt particulier que revêt la présente session ressort de sa coïncidence avec le 65ème Anniversaire de la proclamation de la Déclaration Universelles des Droits de l'Homme le 10 décembre 1948, tout en soulignant que son thème est strictement lié à l'objectif commun des institutions de médiation et d'Ombudsmans.

Me. Benzakour a également souligné que cette déclaration constitue évidemment le fondement référentiel à une multitude de traités et de conventions internationales, notamment la convention internationale des droits de l'enfant et son protocole facultatif.

Par la suite La Coordinatrice de la session, Mme Fatima KERRICH, Chef de la section de la communication, de la coopération et de la formation, a présenté son cadre générale où il a souligné le rôle des ombudsmans dans la défense des droits des enfants, tout en mettant l'accent sur l'importance des dispositifs nationaux de protection de l'enfance et le rôle des ombudsmans et médiateurs.

**Le premier module**, animé par **M. Koffi Kounté**, Ancien président de la Commission nationale des droits de l'Homme du Togo, chargé de l'Institution de médiation, s'est articulé autour du contenu de « **La convention internationale des droits de l'enfant et ses protocoles** », ses principes, (**L'universalité des droits de l'enfant, L'intérêt supérieur de l'enfant, La survie et le développement, La participation de l'enfant**), et les droits qu'elle énonce (**Libertés et droits civils, Milieu familial et protection de remplacement, Santé et bien-être, Protection spéciale et groupes vulnérables, Education, loisirs et activités culturelle**).



L'expert a terminé son intervention par une recommandation de la mise en conformité de l'ordonnancement juridique national avec la dite Convention et l'application concrète des mesures législatives et réglementaires adoptés.

**Le deuxième module** a été présenté par **Mme Vanessa Sedletzki**, Consultante internationale, experte du Conseil de l'Europe.

L'intervenante a expliqué que La mise en œuvre de la Convention relative aux droits de l'enfant entre dans le cadre des obligations auxquelles les Etats ont souscrit en la ratifiant, en indiquant que, ce processus se heurte souvent à un manque de volonté politique, conséquence notamment du faible pouvoir politique des enfants qui ne votent pas et ne sont pas éligibles. Et elle a enchaîné sur l'article 4 de la CDE qui précise les obligations des Etats parties en matière de mise en œuvre.



L'experte a expliqué que Le Comité des droits de l'enfant surveille la mise en œuvre de la Convention par les Etats parties à travers des rapports, auxquels les ombudsmans et médiateurs sont invités à contribuer.

Et que Le rôle des ombudsmans et médiateurs dans le cadre de la mise en œuvre de la Convention peut se centrer sur trois axes principaux :

- 1- Identifier les insuffisances par la recherche et l'analyse, notamment sur la base des informations reçues dans les requêtes individuelles et des travaux des partenaires ;
- 2- Conseiller en émettant des recommandations faisant valoir l'intérêt supérieur de l'enfant ;
- 3- Mobiliser les acteurs en menant des activités de plaidoyer et en communiquant.

Le troisième module a été présentés par **M. Koffi Kounté**, chargé de l'Institution de médiation du togo et **Mme Stéphanie Burel**, Experte, Conseil de l'Europe.

**M KOUNTE** a mis l'accent sur La Charte africaine des droits de l'enfant Adoptée en 1990, qui s'inspire en grande partie d'autres instruments relatifs aux droits humains notamment la Charte africaine des droits de l'Homme et des Peuples, et la Convention des Nations Unies relative aux Droits de l'Enfant, tout en Expliquant que La Charte reconnaît la position unique que l'enfant africain occupe dans la société avec d'importantes responsabilités au sein de sa famille. Sa particularité par rapport aux autres instruments internationaux tient à l'intégration de la notion de droits et devoirs.



Il a aussi souligné les droits et devoirs consacrés par la charte africaine en liaison avec les coutumes et la culture africaine basées essentiellement sur la solidarité.



De son côté **Mme Stéphanie Burel** à mis l'accent sur les instruments européens de protection des droits de l'enfant présentés sous l'angle de l'approche différentielle mais complémentaire du Conseil de l'Europe (CE) et de l'Union Européenne (UE). Indiquant que Les instruments existants dans ce domaine sont développés et mis en œuvre pour renforcer l'efficacité, en Europe, de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant

(CNUDE) ratifiée par l'ensemble des 47 Etats du Conseil de l'Europe, y compris les 28 Etats membres de l'UE. En tant qu'organisation des droits de l'homme et dans le cadre de la Convention Européenne des Droits de l'Homme (CEDH), le (CE) est aujourd'hui pionnier dans le développement d'instruments européens pour la promotion et la protection des droits de l'enfant. Ces instruments et orientations politiques ont un impact tant aux niveaux international, régional que national.

### **Cette session a été couronnée de conclusions, notamment :**

- La Réalité socio-culturelle constitue un premier obstacle à l'application de la CIDE ;
- Le manque du budget alloué à la mise en œuvre de la CIDE constitue un frein également aux actions de protection de l'Enfant ;
- La nécessité d'avoir une coordination pour les acteurs impliqués dans la protection des Droits de l'Enfant ;
- Le travail d'accompagnement des Médiateur et Ombudsmans dans l'adoption de la CIDE, quant aux stratégies gouvernementales ;
- L'importance de l'implication des universitaires et institutions de recherche dans la collecte de données statistiques crédibles, afin d'étayer les recommandations des Médiateurs ;
- La pauvreté, la misère des Etats Africains reste le principal frein à l'application de la CIDE.

**Le quatrième module** a été présenté par **Mme Vanessa Sedletzki**, Consultante internationale, experte du Conseil de l'Europe, et M. Stephan Durviaux, Conseiller, Délégué général aux droits de l'enfant, Belgique.



**Mme Vanessa Sedletzki** a précisé que la question qui se pose est de savoir comment dans un système mis en place par et pour des adultes, une institution peut être adaptée aux enfants. Signalant que les données mondiales provenant d'une étude du Bureau de Recherche de l'UNICEF montrent que les institutions indépendantes de défense des droits de l'enfant ont

connu une grande expansion depuis 1996 et sont présentes sur tous les continents.



Et que ces institutions s'appuient dans leurs actions, sur 3 piliers :

- 1- Soft power (le pouvoir d'influencer plutôt que de décider) ;
- 2- La flexibilité (loin du formalisme de nombre d'autorités étatiques avec un fonctionnement donc plus adapté aux enfants) ;
- 3- Une approche holistique (à la fois pluridisciplinaire et rassemblant des acteurs de différente nature).

Les déterminants de leur efficacité sont leur mandat législatif et leurs compétences, une attitude proactive et dynamique, et un environnement favorable à leur action.

Pour assurer leur rôle en matière de droits de l'enfant, les institutions indépendantes devraient notamment :

- Investir dans les capacités et la durabilité ;
- Développer des partenariats ;
- S'appuyer sur l'articulation local/national ;
- Définir des domaines stratégiques et communiqué sur les succès concrets.

**M. Stephan Durviaux**, de sa part souligne qu'un ombudsman pour les enfants doit être une institution indépendante établie pour défendre les droits et les intérêts des enfants. Il a une mission de surveillance, de promotion et de protection des droits de l'enfant.

Il a justifié la création d'un un ombudsman des enfants par la situation vulnérables de cette catégorie, leur opinion est rarement prise en compte et ils ont peu ou pas accès au système judiciaire pour défendre leurs droits.

Les missions de l'ombudsman des enfants d'après **M. Stephan Durviaux** sont les suivantes :

- Promouvoir les droits de l'enfant ;
- Surveiller le respect de leurs droits ;
- Faire des recommandations pour un meilleur respect des droits de l'enfant ;
- Recevoir des plaintes sur les violations des droits de l'enfant ;
- Conseiller les enfants et être le « porte-parole » des enfants.



Ainsi les garanties pour l'Ombudsman des enfants sont : l'indépendance (base légale, nomination, moyens à disposition), l'accessibilité, les pouvoirs étendus (investigations, accès aux lieux et aux données), liberté d'expression (rapport annuel, rapport indépendant au Comité des droits de l'enfant).

Le cinquième module à été présenté par **M. Stephan Durviaux** et **Mme Laetitia Got-Thepault**, Chargée de mission presse communication, Défenseur des droits, France et **M. Mustapha Denial**, Directeur exécutif de l'Observatoire des Droit de l'Enfant-Maroc.



### **Mme Laetitia Got-Thepault**

a déclaré que l'un des moments forts de l'Institution du Défenseur des droits en France est la remise du rapport annuel consacré aux droits de l'enfant, chaque 20 novembre, au Président de la République et aux Présidents de l'Assemblée nationale et du Sénat. La publication de ce rapport est une obligation inscrite dans la loi organique. Il a pour objectif de

faire un état des lieux des droits de l'enfant en France sur un thème précis choisi par l'Institution :

- en 2011, les enfants placés ;
- en 2012, les enfants et les écrans ;
- en 2013, l'enfant et sa parole en justice.

Le Défenseur des droits agit sur deux volets : un volet **Protection des droits et des libertés individuelles** et un volet **Promotion des droits et de l'égalité**.

En 2012 : Le Défenseur des droits a reçu 3661 dossiers « droits de l'enfant » concernant 4000 enfants sur un total de 100.000 réclamations.

10 % des 3700 dossiers « enfants » émanent des enfants eux-mêmes.

Le Défenseur des droits s'appuie sur un fort maillage territorial de personnes ressources :

- 40 Jeunes Ambassadeurs du Défenseur des droits auprès des enfants (acronyme : JADE) ;

- 450 délégués répartis sur 600 points d'accueil (Préfectures, Maisons de justice et du Droit).

Les outils du Défenseur des droits en matière de la protection des droits des enfants sont :

- Un dépliant d'information générale ;
- Un kit pédagogique à destination des collégiens ;
- Des dépliant à destination des enfants des écoles élémentaires (6-11 ans) ;
- Des dépliant pour les collégiens et lycéens ;
- Une affiche reprenant les 12 droits fondamentaux des enfants ;
- Un site internet à destination des enfants et des adolescents « Saisir le Défenseur des droits ».

Le sixième module à été présenté par **Mme de Ramatoulaye NDAW DIOUF**, Conseillère spéciale du Président de la République du Sénégal, Coordonnatrice de la Cellule d'appui à la protection de l'enfance, et **Mme Emmanuelle Wachenheim**, Chef du pôle défense des enfants, Défenseur des droits, France.



### Résumé de la présentation envisagée :

Ce module a mis l'accent sur la méthode du traitement des réclamations concernant les enfants, l'approche choisie étant celle d'envisager cet aspect sous un angle y compris organisationnel.

Ainsi, des questions préalables ont été abordées :

- l'atout que constitue l'examen des réclamations pour une institution ;
- l'organisation interne de l'institution dans le traitement des réclamations, voire du service s'il existe ;
- le positionnement quant aux réclamations reçues et traitées.
- le traitement même des réclamations sera évoqué en suivant leur cheminement dans l'institution, notamment quant à :
- leur réception et leur évaluation : circuit de recevabilité, affectation du dossier, moments d'échanges, décisions quant à l'orientation ;
- leur instruction au travers des différentes modalités et finalités d'intervention : médiation interinstitutionnelle, signalement, auditions et/ou déplacements, observations en justice, décision portant ou non recommandation générale, voire demande de réforme ;
- clôture des dossiers.

## تسوية ملف عقاري

تتعلق هذه القضية بشكاية قدم بها السادة ورثة م ج، إلى هذه المؤسسة، يطلبون بمقتضاها رفع الضرر اللاحق بهم جراء تخصيص عدة أجزاء من عقارهم لمرافق عمومية في المناطق المشار إليها بالرموز E75، E85، E56، بمشروع التهيئة الذي تعده إحدى الجماعات الحضرية، موضحين أن التصميم وضع كما تنص عليه المادة 25 من القانون 12.90 المتعلق بالتعمير مؤكداً أنهم أدلوا بملاحظاتهم في الموضوع وانتقل المشروع إلى المرحلة الموالية.

وحيث تمت مكاتبة الإدارة المعنية من أجل حثها على التقييد بمبادئ المساواة والإنصاف، والعمل على تحقيق توازن بين المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، والتعامل مع عقارات الخواص على قدم المساواة ودون تمييز أثناء وضع مشروع تصميم التهيئة، فقد تعاملت المؤسسة مع هذه القضية من منطلق انشغالها بموضوع تصميم التهيئة وما يتولد عنه من حالات الانزعاج والانشغال، إن لم نقل الاستياء بسبب عقل العقارات لمدة عشر سنوات من جهة، وبسبب تخصيص بعض العقارات لمرافق عمومية أو لتجهيزات عمومية أساسية من جهة أخرى.

وقد استحضرت المؤسسة في هذا الشأن مقتضيات المذكرة الموجهة لمديري الوكالات الحضرية والمفتشين الجهويين قصد التقييد بالمقتضيات القانونية بخصوص الانتهاء التلقائي لمفعول تصميم التهيئة بمجرد انصرام المدة محددة، مراعاة للمصلحة العامة وهيكله المجال الحضري أو القروي والاستجابة لمتطلبات النسيج العمراني، وأخذ بعين الاعتبار قدر الإمكان المصالح الخاصة في تقييد بمبادئ العدل والإنصاف، وتفعيل معقلن لالتزام المواطنين بالإسهام، على أساس المساواة والتكافؤ، في التحملات والتكاليف العامة.

وقد عللت المؤسسة موقفها على الشكل التالي: "أنه إذا كانت الحاجة إلى التوسع العمراني تتطلب الدراسة المعمقة للجواب عن انتظارات الساكنة بمنظور متكامل لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية وبشرية تأخذ بعين الاعتبار التمسك ببيئة نظيفة ومجال متناسق، فإنه في ذات الوقت لا يمكن أن يكون ما تم الخلاص إليه من تصور وبالا على بعض الملاكين. كما يجب ألا يتسرب الاعتقاد للمعنيين أن واضع التصميم تعامل بتمييز، أو بمراعاة للبعض دون الآخر في انتقائه، ولتجنيد البعض تخصيصاً قد يفقدهم عقارهم بسبب ما يتم الإقدام عليه من نزع الملكية، أو يجعل عقارهم يخضع لإكراهات تنقص من قيمته خلافاً لعقارات أخرى.

فالبحث عن المساواة والإنصاف أمر يفرض نفسه. لذلك فبقدر ما يجب على الإدارة أن تبادر إلى تنظيم النسيج العمراني، بقدر ما عليها أن ترضى المصالح، مقابل أن يقوم الأفراد والجماعات بدورهم بتجسيد إرادتهم في الانصياع إلى ما تحتمه المقتضيات الدستورية، وذلك بالمساهمة في تحمل الأعباء العامة، وبلورة ما تفرضه عليهم المواطنة من واجب التضامن والتآزر، والانخراط في دعم منظور الإدارة للمجال العمراني في إطار المشروعية التي تحافظ على الثوابت وتوازن بين المصلحة العامة والمصالح الخاصة.

إن هذا الاختبار ينبغي أن يتم في مناخ الارتياح، وهذا لا يتأتى إلا من خلال شفافية في التعامل، وعدالة في التوزيع، واعتماد معايير واضحة تأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والانتقادات التي يتم الإعراب عنها بعد إطلاع العموم على المشروع وفق ما تنص عليه المادة 25 من القانون المذكور أعلاه".

وبناء على الاعتبارات المذكورة أحالت المؤسسة مطلب المعنيين بالأمر بخصوص تصميم التهيئة الذي لهم عليه ملاحظات ومؤخذات، وذلك لدراسة تظلمهم وملتصاتهم بما تستحقه من عناية، وأخذ المشروع منها بعين الاعتبار، مع التواصل معهم قدر الإمكان، للرد على ما قد يروونه ماسا بمصالحهم، أو مخالفا لمبادئ العدل والإنصاف.

بعدها توصلت المؤسسة بجواب مفاده أنه تمت إحالة جميع الملاحظات الواردة عليها من طرف المشتكين وفقا لما تنص عليه المادة 25 من القانون 12-90 المتعلق بالتعمير، قصد تدارسها من طرف اللجنة المركزية التي يرأسها ممثل وزارة السكنى وسياسة المدينة، وأن الوكالة ستتولى تتبع الأمر.

وقد تم تبليغ المعنيين بالأمر فحوى جواب الإدارة المعنية.

بعد ذلك، توصلت المؤسسة برسالة شكر من النائب عن الورثة سجلت تحت عدد بتاريخ 22 يناير 2014 وذلك بعد الاستجابة للملاحظات التي تقدموا بها في تعرضهم، وبهذا يكون قد تم رفع الضرر اللاحق بهم وبالتالي تمت تسوية الملف.

**مضمون تدخل المؤسسة لدى إدارة**

## موجز عن التقرير السنوي لحامي المواصنين بجمهورية صربيا

برسم 2013

أوضح التقرير الصادر عن مؤسسة حامي المواصنين بجمهورية صربيا برسم سنة 2013 أن المعدل المرتفع للبطالة والحالة الاقتصادية المتدهورة واصلا التأثير سلبا على ممارسة المواصنين لحقوقهم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وسجل التقرير أن هيئات الضمان والحماية الاجتماعية الوطنية والإقليمية والمحلية تعمل من أجل توفير المساعدة الكافية للعدد المتزايد للأشخاص في وضعية هشاشة اجتماعية بشكل يضمن لهم الحد الأدنى من الكرامة الإنسانية والعيش الكريم.

وأضاف أن عشرات الآلاف من المواصنين الصرب لا يتمتعون بحقوقهم المكفولة دستوريا والمتعلقة بالرعاية الصحية وسن التقاعد كما هو منصوص عليه ضمن مخطط التأمين الإجباري، وذلك راجع لتهرب أصحاب المقاولات من دفع المساهمات الواجبة قانونا إلى صناديق التأمين الصحي والمعاش وشجعها على ذلك موقف الحكومة الضعيف وتلكؤها في تطبيق القوانين والحرص على مدى أداء المقاولات لواجباتها وعدم التزامها بالحد الأدنى للأجور.

وفي سياق متصل، أبرزت الوثيقة تسجيل خروقات لحقوق النقابية من طرف المشغلين، مبرزة أن اللجوء للقضاء يظل محدودا نظرا لانعدام الثقة فيه لإنصاف المتضررين. كما تطرقت لمشروع القانون المنظم للإضراب واصفا إياه بأنه يفرض شروطا تقييدية.

قدم التقرير بعض المعطيات حول وضعية بعض المجالات بصربيا كالتقضاء والإعلام، كما قدم معطيات أخرى موضوعاتية كظاهرة الرشوة ووضعية الأشخاص مسلوبو الحرية والأشخاص ذوي الإعاقات وحقوق الطفل.

وعلاقة بإصلاح الإدارة، وحسب التقرير، فإن من أهم الأهداف المسطرة لإصلاح الإدارة العمومية والتي لم يتم تحقيقها هي عدم تسييس الإدارة والرفع من مهنتها. ويعد ذلك من بين الأسباب الرئيسية لغياب الحكامة الجيدة في صربيا، مما ينتج عنه تسجيل خروقات يومية وسافرة لحقوق المواصنين.

ومن بين أهم الاختلالات التي رصدها تقرير حامي المواصنين هي عدم احترام مبادئ الحكامة وعدم التعامل مع المطالب المشروعة للمواصنين في الوقت المناسب والتأويل الخاطئ للقوانين الجوهرية وغياب الإرادة في إعمال القرارات النهائية الصادرة عن السلطات الإدارية المختصة، بما فيها المحاكم، واعتماد وتبني مساطر إدارية غير مقبولة وممارسة السلطة العمومية بشكل متحيز بالإضافة إلى اتخاذ قرارات تعسفية.

ومن ناحية أخرى، سجل التقرير أنه منذ تعيينه سنة 2007 وإلى غاية 2013، تلقى حامي المواطنين ما مجموعه 18993 شكاية من المواطنين ضمنها 40 بالما تم مسا بالحقوق جراء عدم مراعاة مبادئ الحكامة الجيدة، وأن الحكومة غير عازمة بشكل كلي على تدارس وتحليل التقارير الصادرة عن مؤسسة حامي المواطنين والتجاوب مع التوصيات المضمنة في هذه التقارير قصد تحسين عمل الإدارة العمومية.

ويعبر حامي المواطنين عن قناعته بكون كافة الخطوات الإيجابية في الإصلاح لن تعطي ثمارها ما في غياب إدارة محايدة سياسيا وجعلها أكثر مهنية.

يأبرز التقرير أنه بالنسبة للتحريات التي أحرمتها مؤسسة حامي المواطنين، فقد بلغ مجموعها 23013 في العام 2013 مقارنة مع 19190 خلال العام 2012، أي بزيادة بلغت 19,92 بالمائة. وتوزعت ما بين عمليات تحري أجريت على أساس التوصل بشكايات أو تبعا لمبادرات تلقائية أو نتيجة لباقي عمليات التواصل مع المواطنين.

فيما بلغ عدد التوصيات الصادرة عن المؤسسة 493 توصية ضمنها 230 توصية صادرة في إطار سلطتها كأداة للإشراف و263 باعتبارها آلية وطنية للوقاية من التعذيب.

وبلغ عدد الأشخاص الذين تم استقبالهم ذاتيا 5098 شخصا أما عدد المكالمات التي تم استقبالها فبلغت 12027 مكالمة. كما بلغ عدد الشكايات الرسمية أو الشكلية المتوصل بها 5042 شكاية.

وبخصوص توزيع الشكايات حسب القطاعات، يوضح التقرير أن قطاع العدل يحتل المرتبة الأولى ضمن الشكايات الواردة على المؤسسة تليه قطاعات الصحة والحماية الاجتماعية والتأمين عن التقاعد والعجز والإعاقة ثم قطاعات التخطيط والتعمير والخرائطية فباقي القطاعات.

أما فيما يتعلق بالملفات التي فتحت بخصوصها عمليات بحث وتحري فقد بلغ 1243 قضية أي بنسبة 69 بالمائة، فيما سجل عدد القضايا المسواة 560 ملف بمعدل 31 بالمائة.