

حدث بارز

**مشاركة وسيط المملكة في الملتقى الدولي الثالث
لمؤسسات الأمدوسمان تركيا في مجال المواكبة المؤسسية**



شارك النقيب عبد العزيز بنزاكور وسيط المملكة في أشغال الملتقى الدولي الثالث لمؤسسات الأمدوسمان المنعقد بأنقرة- تركيا، يومي 16 و 17 ستمبر 2015، والمنظم من طرف مؤسسة الأمدوسمان التركية بتعاون مع صندوق الأمم المتحدة الإنمائي وسفارة السويد بتركيا.

وأوضح السيد بنزاكور في مداخلة حول موضوع "ممارسات البلدان" أنه يوجد أزيد من مؤسسة أو هيئة وطنية لحقوق الإنسان"، وأن الدستور المغربي نص بشكل صريح على وجود مؤسستين متكاملتين تهتمان، من جهة، بالحقوق المرتبطة بالكرامة الإنسانية والسلامة المعنوية والجسدية للمواطنين، ومن جهة أخرى بحقوقهم في إطار علاقاتهم شبه اليومية بالأجهزة التنفيذية، مبرزا أن الهيئتين تتمتعان بالاستقلالية التامة عن السلط التقليدية الثلاث.

وسجل أن مؤسسة الوسيط والمجلس يمارسان صلاحياتهما بشكل منظم ودون أن يقع بينهما أي تداخل محتمل، مشيرا إلى وجود تعاون دائم بينهما من خلال إمكانية الإحالة المتبادلة للملفات.

من جهة أخرى، تتناول وسيط المملكة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة على المستوى الدولي ومساهمتها الفعالة في أنشطة مختلف الشبكات الإقليمية والدولية للاعتراف بالدور البارز للوساطة المؤسسية في الدفاع عن حقوق الإنسان على غرار باقي المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، مسجلا أن المغرب كان وراء مصادقة الجمعية العامة للأمم المتحدة على قرارين مهمين بهذا الخصوص.

الفهرس

4	أهملة
6	التصويح
8	تظلمواهم
9	إسداواهم
11	التعاون الدولي

أجندة

فبراير 2016: لقاء مع الجمعيات
بجهتي الدار البيضاء وطنجة؛

مارس 2016: ندوة وطنية تقييم
حصيلة التعاون مع منظمة التعاون
والتنمية الاقتصادية.

منسقة النشرة:

السيدة فاطمة كريش

هيئة الإعداد:

السيدة فاطمة كريش
السيدة هدى آيت زدان
السيدة كوثر السقاط
السيد محمد الصبار

معالجة النصوص:

السيدة إيمان مفرح

البريد الإلكتروني:

communication@mediateur.ma

تميز مكانة مؤسسات الوصاية ودعم التعاون على الصعيد الدولي



ترأس النقيب عبد العزيز بنزاكور، وسيط المملكة والرئيس الشرفي لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، اللقاء الدولي الذي استضافته المملكة المغربية يومي 6 و7 يوليوز 2015 من أجل تفعيل إعلان مراكش الذي تمخض عن أشغال الموائد المستديرة المنظمة من طرف هذه المؤسسة بمناسبة انعقاد المنتدى العالمي الثاني لحقوق الإنسان المنعقد بمراكش شهر نونبر 2014.

تميز هذا اللقاء بحضور رؤساء كل من المعهد الدولي للأمبودسمان، وجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكوبيين، وجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، والمنظمة العربية للأمبودسمان، وجمعية الأمبودسمان للدول الأعضاء بمنظمة التعاون الإسلامي، وجمعية الأمبودسمان الآسيوية، والمعهد الأوربي للأمبودسمان.

وتمحورت العروض والمداخلات حول التصورات والسبل الكفيلة بتعزيز الوساطة المؤسساتية، وتقوية حضورها على الصعيد الدولي، ودعم مؤهلات العاملين بها، وإحداث آلية دولية تنسيقية بين مختلف الشبكات الجهوية والدولية، لتشكل المخاطب الرئيسي لدى هيئة الأمم المتحدة، وكذا تشكيل لجنة لصياغة المشروع الأولي لهذه الآلية وترتيبات الجمع التأسيسي لها. وتم الاتفاق على:

- القيام بكل المبادرات من أجل أن تشمل مداخلات الوسطاء والأمبودسمان مساعي لفائدة الأجانب لدى الإدارات العمومية، في حدود ما تسمح بها تشريعاتهم، وفي إطار المساواة والمعاملات بالمثل؛
- العمل على تبادل التجارب والخبرات والاسترشاد بأجود التطبيقات؛
- العمل على إحداث مركز دولي للتكوين لفائدة أطر ومساعدتي الوسطاء والأمبودسمان؛
- مساندة مؤسسة الأمبودسمان البرلماني بمالطا فيما تقوم به من عمل لإحداث معهد للتكوين الدولي الأكاديمي في مجال الوساطة المؤسساتية، بما سوف يكون له من آثار إيجابية على المؤسسات التي تعمل في ذات المجال؛
- العمل على إنجاز دراسة مقارنة للتشريعات والممارسات الجيدة، وذلك على غرار المبادرة التي قام بها وسيط المملكة إبان رئاسته الفعلية لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين، وكذا ما تم القيام به من طرفه ويتعاون مع المؤسسة الكندية في إطار جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكوبيين؛
- مواصلة الاستشارات لتحقيق ما يصبو إليه المشاركون في هذا اللقاء من إحداث الآلية الدولية المذكورة، على أن تستمر اللجنة التي يترأسها وسيط المملكة، في العمل على وضع الإطار القانوني لتلك الآلية؛
- العمل على إجراء اتصالات لدى هيئة الأمم المتحدة وأجهزتها المتخصصة لمزيد إقرار دور الوساطة المؤسساتية كرافعة لبناء الديمقراطية، والدفاع عن حقوق الإنسان، وإيجاد صيغة لقبول الآلية الدولية لدى هيئاتها الاستشارية.



وسيط المملكة يعين نائبا أول لجمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين

على هامش المؤتمر التاسع الذي نظّمته جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين بالكيبك، أيام 13، 14 و 15 أكتوبر 2015، تحت شعار "الأمبودسمان/الوسيط: داعم للحكامة الجيدة وحامي لنزاهة الإدارة"، تم انتخاب مكتب هذه الجمعية كالتالي:

- رئيس الجمعية: الوسيط الفيدرالي البلجيكي؛
- النائب الأول للجمعية: وسيط المملكة المغربية؛
- النائب الثاني للجمعية: أمبودسمان نيوبرانزويك؛
- الكاتب العام للجمعية: المدافع عن الحقوق بفرنسا؛
- أمين المال: وسيط مالي.

ويأتي انتخاب الأستاذ عبد العزيز بنزاكور، وسيط المملكة بالإجماع لهذا المنصب، اعتبارا للدور الحيوي والفعال الذي يقوم به في إطار هذه الجمعية والذي يتجسد من خلال وفائه بالالتزامات والمسؤوليات التي يتحملها في مجال التكوين والرفع من القدرات، عبر الدورات التي ينظمها مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة الذي تحتضنه هذه المؤسسة، ونظرا كذلك للمجهودات التي يقوم بها عبر التكوين المستمر، الذي تقدمه مؤسسة وسيط المملكة لمساعدتي بعض المؤسسات العضوة في هذه الجمعية والتي تحتاج إلى الدعم، أو عبر تبادل التجارب الذي تم من خلال استقبال وسطاء بعض الدول الإفريقية وممثليهم، علاوة على الدراسة التي أنجزها بتعاون مع مؤسسة حامي المواطن بالكيبك حول فقه الوساطة في الفضاء الفرانكفوني.

20 أكتوبر 2015: سفير دولة فلسطين بالمغرب



10 نونبر 2015: مديرة الدراسات الدولية باللجنة الوطنية لحقوق الإنسان بالمكسيك.



10 دجنبر 2015: وزير العدل السوداني.



الاستراتيجية الإعلامية

19 شتنبر 2015: البرنامج الإذاعي "شؤون جهوية" على الإذاعة الجهوية لطنجة.

الزيارات

في إطار الزيارات التي قامت بها مجموعة من الوفود الأجنبية لمؤسسة وسيط

المملكة، استقبل وسيط المملكة:

25 غشت 2015: وفد من طلاب العيادة القانونية بجامعة القدس



10 شتنبر 2015: وفد قضائي هام من سلطنة عمان

13 أكتوبر 2015: وفد قضائي هام من المملكة العربية السعودية



اجتماعات

مشاركة مؤسسة وسيط المملكة في التحضير لبرنامج العمل الوطني حول الحكومة المفتوحة

اعتبارا للدور الذي تقوم به مؤسسة وسيط المملكة لتكريس مبادئ الحوكمة وتعزيز الشفافية والنزاهة فقد شكلت طرفا مهما في التحضير لمشروع برنامج العمل الوطني حول تفعيل أهداف برنامج الحكومة المفتوحة، الذي ترأسه الوزارة المكلفة بالوظيفة العمومية وتحديث الإدارة، بتعاون مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية.

وفي هذا الإطار شاركت مؤسسة وسيط المملكة في مختلف الاجتماعات التي نظمتها لجنة الإشراف على هذه الخطة والتي انطلقت أشغالها ابتداء من شهر يوليوز 2015، كما شاركت بفعالية عبر تمثيليتها في اللجان الموضوعاتية التالية:

- لجنة النزاهة ومحاربة الرشوة؛
- لجنة الحق في الحصول على المعلومة.

* * * * *

30 شتنبر وفتح أكتوبر 2015: المشاركة في اجتماع مجموعة العمل الخاصة بالأطر العليا العاملة في مجال النزاهة العمومية المنظمة من طرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE بباريس؛

09 نونبر 2015: مشاركة مؤسسة وسيط المملكة في اجتماع لجنة الإشراف على مبادرة منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشرق الأوسط وشمال إفريقيا للحكامة والاستثمار من أجل التنمية؛

30 نونبر 2015: المشاركة في اجتماع لجنة الإشراف الثنائية بين المغرب ومجلس أوربا.

حقوق الإنسان

10 أكتوبر 2015: مشاركة مؤسسة وسيط المملكة في اللقاء المنظم من قبل ترانسيرانسي المغرب لتقديم "نتائج تقرير الشفافية والتدبير الجبائي بالمغرب" و"دليل المواطن في المجال الضريبي"؛

17 أكتوبر 2015: مشاركة مؤسسة وسيط المملكة في اللقاء التواصلي التقييمي لفعاليات الدورة الثانية للمنتدى العالمي لحقوق الإنسان المنظمة بمراكش؛

17 دجنبر 2015: المشاركة في اللقاء الخاص بتقديم " دليل التربية على المواطنة وحقوق الإنسان لشباب المغرب" المنظم من طرف المجلس الوطني لحقوق الإنسان بشراكة مع مكتب اليونسكو؛

من 8 إلى 10 دجنبر 2015: مشاركة مؤسسة وسيط المملكة في ورشة تكوين المكونين حول موضوع "إعداد الأدوات البيداغوجية الخاصة بالاستعراض الدوري الشامل" من طرف المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان.

تظاهرات

ومن أجل المزيد من الانفتاح على المحيط وتقريب المؤسسة من المواطن، نظمت المؤسسة اللقاءات التواصلية الجهوية التالية:

22 أكتوبر 2015: لقاء تواصلي بجهة بني ملال - خنيفرة.



12 نونبر 2015: لقاء تواصلي بجهة درعة-تافلات



التكوين الداعم لفائدة أطر المؤسسة ومساعدتي بعض مؤسسات الوساطة

16 و 17 شتنبر 2015: زيارة عمل للمؤسسة من طرف مراقب مالي من مؤسسة وسيط جمهورية النيجر.

من 27 شتنبر إلى 10 أكتوبر 2015: استفادة إطار عن المؤسسة من دورة تكوينية بلاهاي

حول "كيف يمكن التعاون مع بروكسيل؟"

14 أكتوبر 2015: زيارة عمل لمركز الأرشيف بوزارة الاقتصاد والمالية.

الدورة السادسة لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطين

حول "الوسطاء وتحديات التكنولوجيا الحديثة للاتصال"



دارت أشغال الدورة التكوينية السادسة لفائدة مساعدي الوسطاء أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطين (AOM) التي نظمتها مؤسسة وسيط المملكة أيام 28 و 29 و 30 أكتوبر 2015 بالرباط، حول "الوسطاء وتحديات التكنولوجيا الحديثة للاتصال" استفاد منها 35 مشاركا من كتاب عامين ومستشارين ومختصين في المعالجة المعلوماتية يمثلون المؤسسات العضوة بالجمعية من دول الأردن والجزائر وتونس ومصر وفرنسا وسلوفينيا وإسبانيا ومالطا، والمغرب إلى جانب مشاركتين عن الهيئة المركزية للوقاية من الرشوة. وقد تم تناول الموضوع من خلال 5 حصص عمل تطرقت إلى المحاور التالية:

- رقمنة الملفات؛
- تلقي الشكايات عن بعد (عبر الإنترنت)؛
- تدبير جودة الخدمات؛
- التواصل المؤسساتي (البوابات، المواقع الإلكترونية، النشرات الإخبارية)؛
- التواصل المؤسساتي (الوسائط الاجتماعية).



عند افتتاح هذه الدورة، تطرق السيد وسيط المملكة لوسائل تدخل الوسطاء والأمبودسمان باعتبارها آليات لرصد الاختلالات التي تشوب بعض المساطر الإدارية والنصوص القانونية المتجاوزة، وأشار إلى أن تنوع مهام هذه المؤسسات تتطلب تمكينها من وسائل تدخل فعالة وموارد بشرية من ذوي الكفاءات والمؤهلات الضرورية لتحقيق الجودة في خدمات المؤسسة.

وحصر التحديات التي تواجه هذه المؤسسات في علاقة بموضوع الدورة في ثلاثة:



- كيفية ضمان التحول من الأساليب التقليدية المعهود بها في تدبير عملها وفي تواصلها المتعدد الأهداف والأطراف، إلى الأساليب الحديثة التي أصبحت تطرح نفسها بجدية، والتي تستدعي التسلح بالمعرفة والمواكبة اليومية لكل جديد في هذا المجال؛
- ضرورة مساندة التطور السريع الذي تعرفه وسائل التواصل والاتصال التكنولوجي، والانخراط فيها، مع الحفاظ على الخيارات التقنية الملائمة لضبط عمل المؤسسات وتحديد استراتيجيتها في هذا المجال؛
- البحث عن السبل الكفيلة لجعل هذه الوسائل في خدمة مهام وأهداف مؤسسات الوساطة، والتواصل فيما بينها ومع المواطنين، وتدريب عملها في الظرف اللازم وبأقل كلفة، والمساهمة في تسهيل ولوج المواطن إلى المعلومة، وتدريب معقلن للملفات التي تتوفر عليها هذه المؤسسات، سيما وأنها تتوصل بكم هائل من الشكايات مصحوبة بالعديد من المرفقات.

الدورة السادسة عشر لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الأمبودسمان والوكلاء الفرانكفونيين
حول «التمركز مؤسسات الوكلاء والأمبودسمان: الانتظارات والصعوبات»



نظمت مؤسسة وسيط المملكة بتعاون مع جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين الدورة 16 لفائدة مساعدي أعضاء هذه الجمعية، وذلك أيام 9 و10 و11 دجنبر 2015، تحت شعار "التمركز مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان: الانتظارات والصعوبات".

شارك في أشغال هذه الدورة ممثلون وخبراء عن مؤسسات الوساطة بالدول التالية: المغرب، مالي، بوركينافاسو، غينيا، رومانيا، السنغال، تشاد، البنين، الكوت ديفوار، دجيبوتي وفرنسا.

تدارس المشاركون خلال الثلاثة أيام أربعة محاور وهي كالتالي:

- تنظيم التمثيليات الترابية لمؤسسات الوساطة (اختيار المندوبين، التكوين المستمر، المكاتب (...)
- أخلاقيات المندوبين وعلاقتهم بالإدارة المركزية (الاستقلالية...)
- طرق تلقي الشكايات: الاستقبال المباشر، الأنترنت، الهاتف (...)
- الوساطة المحلية بين الإدارة والمشتكي.



الانفتاح على الجمعيات غير الحكومية



صورة من لقاء الدار البيضاء

في إطار تتبع نتائج ورشتي العمل المنظمتين من طرف مؤسسة وسيط المملكة والهيئة المركزية للوقاية من الرشوة، بتعاون مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، مع فعاليات المجتمع المدني، بكل من جهتي الدار البيضاء سطات، بتاريخ 7 أكتوبر 2015، وطنجة-تطوان-الحسيمة يوم 10 منه، واللتان خصصتا للاطلاع على بعض التجارب الدولية في مجال الانفتاح على المنظمات غير الحكومية، وتقديم منظور المجتمع المدني في مجال التعاون مع المؤسستين، وكذا حصر مجالات الاشتغال المشترك بين الأطراف الثلاثة؛

وتقييما لهاتين الورشتين وللقاءين التمهيديين لهما والمعتقدين بنفس الجهتين، خلال شهر شتنبر 2015، تم تسجيل أن هذه اللقاءات شكلت فرصة جد مهمة لتفعيل المقاربة التشاركية بين مؤسستين وطنيتين وبينهما وبين المجتمع المدني الذي أصبح يتمتع بأدوار دستورية، كما تم التعرف على بعض انتظارات الجمعيات بصفة عامة، ومجالات التعاون على الخصوص، مما يساهم في التأسيس للعمل التشاركي المبني على التشاور والانخراط والتعاون الفعال والعملي وفقا للأهداف المتوخى بلوغها.



وقد توجت هذه اللقاءات بتحديد مجالين أساسيين للتعاون وهما، التواصل والتكوين، وسيتم لاحقا تنظيم ورشات عمل للاتفاق على البرامج والمشاريع التي يمكن الاشتغال عليها من لدن الأطراف الثلاثة.



صورتين من لقاء طنجة

نحو تعزيز الشفافية والحكمة داخل مؤسسة وسيط المملكة " دليل مرجعي للمناصب والكفاءات "

إن مؤسسة وسيط المملكة بحكم المهام المنوطة بها، والمتجلية في الدفاع عن الحقوق في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، وقيم التخليق والشفافية في تدبير الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية مطالبة كباقي الإدارات، بالفعالية والجودة في خدماتها مما يستدعيها تبني الأدوات والمناهج والمقاربات الحديثة من أجل إنجاز مهامها المؤسساتية، وفي هذا الاتجاه فهي مدعوة إلى وضع مرجعية لمناصب العمل الخاصة بها، وللکفاءات اللازمة لشغلها.

ومن هذا المنطلق قامت المؤسسة بإصدار " دليل مرجعي للمناصب والكفاءات "

يعتبر هذا الدليل أداة حديثة في غاية الأهمية لتدبير عمومي معقلن، ولحكمة رشيدة، سيساهم في تدبير الموارد البشرية، ويكرس للشفافية، داخل المؤسسة، ووسيلة فعالة لتقوية المهنية وإعطاء منحى منظم، يمكن عبره التمييز بين مختلف مراكز العمل، وتنظيم العلاقات، وتحديد المسؤوليات، وضبط مسار إنجاز المهام. وبذلك، فإن هذا الدليل المرجعي يمكن المسؤولين من التفرغ لوظيفة التدبير في بعدها الاستراتيجي.

يتولى الدليل المرجعي للوظائف والكفاءات تحضير أرضية لإعداد وتنفيذ منهجية الجودة، ويمثل، بالنسبة للإدارة نمطا واسع الاستعمالات، كما أنه لا يعتبر مجرد إطار مرجعي لتدبير الموارد البشرية فحسب، بل أداة للمساعدة على اتخاذ القرار الفعال بالشكل الذي يمكن من:

- تحديد البنية التنظيمية للنشاط؛
- معرفة جيدة لمجموع مناصب العمل الممارسة على مستوى الإدارة، مما يساعد على قراءة جيدة للوظائف وتطورها؛
- تحديد البنية البشرية الملائمة والقادرة على إنجاز النشاط مع الالتزام بمتطلبات الجودة؛
- تصنيف مناصب العمل، بناء على انتظارات الإدارة في مواجهة موظفيها، وتحسيسهم بالمسؤولية، وضمان تركيزهم حول مهام واضحة ودقيقة؛
- عقلنة عمليات التوظيف من خلال انتقاء المرشحين الذين تستجيب مؤهلاتهم المهنية والشخصية لمواصفات المنصب المزمع شغله، ومن تم ضمان ملاءمة المؤهل للمنصب؛
- ضمان تنفيذ المسارات المهنية المؤسساتية من خلال ترميط مسارات التأهيل النموذجية، وتوجيه معاونين في مختلف مراحل صيرورة حياتهم المهنية، وكذلك إيجاد وفرة من الأطر، ذات مؤهلات، والتخطيط للمسار المهني المرغوب فيه من طرف الموظف، وملائمته مع المسار المرسوم من طرف الإدارة؛
- استعمال الدليل المرجعي كركيزة لتقديم موضوعي وشفاف للموارد البشرية من خلال تمكين المسؤولين من تحديد الأهداف لمعاونيهم بما ينسجم مع كفاءاتهم، وتقييم مردوديتهم على أساس النتائج المحصل عليها.

- العددان 4 و5 من مجلة المؤسسة؛
- التقرير السنوي للمؤسسة لسنة 2014 المنشور بالجريدة الرسمية عدد 6400 بتاريخ فاتح أكتوبر 2015.

التوصيات الصادرة عن المؤسسة: نماذج*

يقدم هذا العدد من النشرة ثلاثة نماذج من التوصيات التي أصدرها وسيط المملكة في مجالات أساسية بالنسبة للمواطنين، ولضمان حق من حقوقهم الاقتصادية والاجتماعية.

أحقية المتقاعد في احتساب كل سنوات العمل

وعن احتساب كل سنوات الخدمة في التقاعد، قالت المؤسسة:

" إن المعني بالأمر الذي أحيل على التقاعد لحد السن عند متم سنة 2012، ويتقاضى راتب تقاعده من الصندوق المغربي للتقاعد عن سنوات عمله بعد ترسيمه ابتداء من سنة 1994، دون احتساب باقي السنوات الأخرى التي عمل فيها كعون مياوم والبالغ مجموعها 16 سنة، محق في المطالبة بتدارك هذا الإغفال، وبالأمر بالإسراع بتسوية هذه الوضعية، وذلك بأداء ما كان ينوب الإدارة من مساهمة في واجبات الانخراط."

عدم تسوية الوضعية مع مصلحة الضرائب لا يبرر عدم أداء المستحقات

عندما بررت إحدى الإدارات عدم الوفاء بالمستحقات، لأن المتعاقد معها كان مدينا لإدارة الضرائب، لم تجار المؤسسة هذا الدفع وسارت في الاتجاه التالي:

"إن الإدارة عند تعاقدها مع المعاهد الخاصة، سواء في إطار سند الطلب "Bon de commande" أو في إطار صفقات أو استنادا إلى مسطرة كانت تفتضيها حالة الاستعجال، كان عليها أن تطالب منذ البداية بالإدلاء بما يفيد تسوية الوضعية اتجاه مصلحة الضرائب وكذا مصلحة صندوق الضمان الاجتماعي. أما وأنها استفادت من خدمة هذه المعاهد التي تصر على أنها وفّت بالتزاماتها، ومحقة في الحصول على مقابل ذلك، فلا شيء يبرر موقف الإدارة؛"

"على القطاعات الحكومية المعنية، وفي إطار مسؤوليتها التضامنية، أن تبحث عن وسيلة تتدبر بها أمر رصد اعتمادات تخصص لتسديد هذه المستحقات، إذ لا يعقل أن توضع الإدارة في وضع المخل بالتزاماته، لأن المفروض فيها ملاءة الذمة، وإيجاد حل للوضعيات الشائكة، وإن اقتضى الأمر استصدار أذن خاصة حفاظا على مصداقيتها؛" إذا كانت هناك إشكالية في مديونية بعض مؤسسات التكوين المهني الخاص اتجاه مصلحة الضرائب أو صندوق الضمان الاجتماعي، فإن لهاتين الأخيرتين أن تلجأ إلى المسطرة القانونية أو القضائية لضمان استيفاء مستحقاتهما."

وعن عدم إرجاع تسبيق للحصول على سكن في إطار برنامج إعادة الإسكان

أمام عدم أحقية الإدارة في الاحتفاظ بالمبالغ التي توصلت بها كدفعة أولى للحصول على سكن إداري، كان موقف المؤسسة هو التالي:

"إن أداء مبالغ مالية من طرف المشتكي كان في نطاق التزام تعهدت الإدارة بمقتضاه، وفي إطار برامج إعادة الإسكان، بتمكين المعني بالأمر من سكن لائق مقابل هدم مسكنه الصفيحي؛"

الإدارة التي لم تف بالتزامها لا يمكن لها أن تستبجح الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة لها وتتملص من إرجاعها؛" إن المسلم به أن عدم الوفاء بالالتزام يؤدي إلى فسخ الاتفاق وإرجاع الأمور والأوضاع إلى ما كانت عليه من ذي قبل."

* التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2014.

Bref aperçu du rapport d'activité au titre de l'année 2014 de L'Ombudsman National des Pays-Bas

L'institution de l'Ombudsman National des Pays-Bas a été introduite dans la constitution néerlandaise en 1982. C'est une institution indépendante qui défend les intérêts des citoyens contre tout abus de l'administration publique ou département gouvernemental.

M. Reinier VAN ZUTPHEN, a été désigné Ombudsman National des Pays-Bas par la chambre des représentants, le 31 mars 2015.

L'institution soumet des recommandations aux administrations publiques de manière à améliorer leurs prestations publiques. A ce titre 52 recommandations ont été formulées au titre de l'année 2014 (87% d'entre elles ont eu gain de cause).

Tableau des chiffres clés de l'Ombudsman National des Pays-Bas

	2013	2014
Nombres de plaintes reçues	38033	36278
Pourcentage de plaintes et doléances reçues à l'encontre du gouvernement	74%	77%
Nombres de Plaintes résolues via l'intervention de l'ombudsman	3142	3939
Règlement à l'amiable avec les parties prenantes	36	56
Rapports soumis après enquêtes approfondies	227	231
Nombres d'investigation par écrit	164	82
Dossier en souffrance	566	538

L'Ombudsman National fait face à 10 administrations :

- L'administration fiscale : 6627 plaintes ;
- Les municipalités : 4527 ;
- L'Organisme d'assurance de l'emploi : 2502 ;
- La Police : 2502 ;
- L'Organisme central de collecte des données Judiciaires : 1004 ;
- L'Organisme de protection de la Jeunesse : 789 ;
- Le Bureau central des permis de conduire néerlandais : 675 ;
- Agence Exécutive d'Education : 618 ;
- La Caisse de prévoyance Social : 586 ;
- Les Bureaux des shérifs : 563.

Comptant un effectif de 161 de membres du personnel (114 femmes et 47 hommes) l'Ombudsman réagit -efficacement aux plaintes lui étant adressées, celles-ci sont traitées conformément à un guide de correspondance, tout en définissant les différents moyens, les modalités et les procédures à adopter de manière à standardiser les différents canaux de communications.

Ce Guide définit les types de correspondances à traiter, entre outre :

Les Requêtes :

La Réception de Plaintes

Quand un avis de dépôt de dossiers est communiqué en 2 à 3 semaines à l'intéressé :

- Comment s'est opéré le processus décisionnel ;
- Quel agent ou le département en charge.

Les prise de décision

- a- Un Délai statutaire est fixé...
- b- Dans le cas, où il n'existe pas de délai statutaire : en un délai raisonnable de maximum 8 semaines.

L'ajournement des délais fixés...

- transmettre une communication annonçant le retard.
- aviser des nouvelles modalités de la décision entreprises ;
- envoyer une notice au préalable avant la fin du mandat de l'Ombudsman.

La relance

Confirmer la réception dans un délai de 2 semaines

- Date de la réception ;
- Confirmer le reçu par écrit ;
- la durée du traitement de la plainte ;
- Si un comité délivre une décision suite à la relance.

Pour s'accorder du temps

- Envoyer une notice d'ajournement ;
- Ajourner pour un maximum de 6 semaines ;
- Notice d'ajournement doit être envoyée au préalable de la fin du mandat (de l'Ombudsman).