

# النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم

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

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف وبداخله

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماء الله وأعز أمره أننا :

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

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

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

وحرر بمراكش في 9 شوال 1424 (4 ديسمبر 2003)

وقعه بالعطف :

الوزير الأول، إدريس جطو.

# النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم

## الباب الأول

### أحكام عامة

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

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

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

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

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

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

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

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

## الباب الثاني

### الهيكل الإداري لمؤسسة ديوان المظالم

#### الفصل الأول

#### الإدارة المركزية

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

**المادة 6 :** تشتمل الإدارة المركزية لمؤسسة ديوان المظالم على :

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

### **أولاً : خلية المشورة لدى والي المظالم**

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

**المادة 8 :** يعهد إلى خلية المشورة بالمهام التالية :

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

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

### **ثانياً : خلية التنسيق بين المندوبيات**

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

**المادة 11 :** يتأسس خلية التنسيق ويشرف على أعمالها والي المظالم.

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

### **ثالثاً : المصالح الإدارية والمالية والتقنية**

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

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

### **شعبة الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية**

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

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

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

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

### شعبة الدراسات والتحليل والتتبع

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

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

**المادة 16 :** تضم شعبة الدراسات والتحليل والتتبع الوحدات التالية :

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

## شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق

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

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

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

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

## شعبة التواصل والتعاون والتكوين

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

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

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

**المادة 20 :** تضم شعبة التواصل والتعاون والتكوين الوحدات التالية :

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

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

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



## الفصل الثاني

### المندوبيات الوزارية والمندوبيات الجهوية

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

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

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

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

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

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

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

## الباب الثالث

### اختصاصات المندوبين الوزاريين و المندوبين الجهويين والصلاحيات المفوضة إليهم

#### الفصل الأول

#### نطاق الاختصاص

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

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

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

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

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

## الفصل الثاني مهام المندوبين الوزاريين والمندوبين الجهويين والصلاحيات المفوضة إليهم

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

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

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

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

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

- اقتراح التدابير والإجراءات الكفيلة بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، ورفعها إلى والي المظالم قصد عرضها على الإدارات والسلطات المعنية؛

- اقتراح كل تدبير عملي ملائم من شأنه أن يساهم في تبسيط المساطر الإدارية، ويمكن المواطنين من الاستفادة من خدمات الإدارة في أحسن الظروف؛

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

- القيام بأعمال البحث والتحري في التظلمات والشكايات التي ترفع إليهم إذا كان الأمر يقتضي ذلك؛

- تتبع جميع المراسلات بين الإدارة والوالي المظالم، والسهر على احترام الآجال الواردة فيها، وتتبع مآلها بتنسيق مع المصالح المركزية للمؤسسة؛

- مسك سجل خاص للتظلمات والشكايات وسجل خاص لطلبات التسوية الواردة عليهم، تحدد مواصفاتها وشروط مسكها بمقرر لوالي المظالم ؛

- مسك المحاضر الخاصة بتلقي التظلمات والشكايات الشفاهية وتدوين هذه التظلمات والشكايات، وفق المواصفات والشروط المحددة بمقرر لوالي المظالم؛

- إعادة توجيه التظلمات والشكايات وطلبات التسوية التي ترد عليهم، والخارجة عن نطاق اختصاصهم، وإحالتها على الجهات المعنية، أو على المندوبين المختصين عند الاقتضاء ؛

- رفع تقارير دورية كل ثلاثة أشهر، إلى والي المظالم حول حصيلة نشاطهم، تتضمن المعطيات التالية:

• عدد التظلمات والشكايات وطلبات التسوية المتلقاة أو الموجهة إليهم وطبيعتها ؛

• عدد التظلمات والشكايات التي استجابت بشأنها الإدارة لطلبات المتظلمين والمشتكين بناء على تدخل من قبل والي المظالم ؛

• عدد التظلمات والشكايات التي لم يتمكنوا من إيجاد حل لها، وبيان الأسباب التي حالت دون ذلك، مع تحديد طبيعة هذه التظلمات والشكايات ؛

• عدد التظلمات والشكايات التي لم تستجب لها الإدارة، بسبب كون موقفها مرتكزا على أساس سليم، ومنسجما مع مبدأ سيادة القانون ومبادئ الإنصاف ؛

• عدد طلبات التسوية التي تم التوصل بشأنها إلى حلول منصفة، وطبيعة هذه الطلبات ؛

• عدد طلبات التسوية التي لم يتم التوصل بشأنها إلى حلول، مع تحديد طبيعتها وبيان الأسباب التي حالت دون ذلك.

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

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

## الباب الرابع

### شروط تقديم التظلمات والشكايات ومطلبات التسوية

#### ومسطرة البت فيها

**المادة 32 :** يعتبر اللجوء إلى والي المظالم أو مندوبه بغرض التظلم أو التشكي أو طلب التسوية مجانيا وبدون صوائر.

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

## الفصل الأول

### شروط تقديم التظلمات والشكايات ومسطرة البت فيها

#### أولا : تقديم التظلمات والشكايات

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

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

- أن تكون مكتوبة ؛
- أن تتضمن البيانات الكاملة المتعلقة بهوية المشتكي: اسمه الشخصي والعائلي وعنوانه، وإن كان شخصية اعتبارية تعين عليها بيان اسمها وطبيعتها ومقرها ومثلها القانوني، ولا تقبل الشكايات والتظلمات المجهولة المصدر؛
- أن تتضمن بيان الإدارة أو المؤسسة المرفوع التظلم أو الشكاية بشأن قرار أو تصرف صادر عنها.

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

- أن تتضمن بيانا موجزا بالأسباب المبررة لها ؛
- أن توضح جميع المساعي التي يخولها القانون، والتي قام بها المتظلم أو المشتكي لاسترجاع حقوقه لدى الإدارة أو المؤسسة المعنية ؛
- أن تتضمن تصريحاً للمشتكي يفيد أن قضيته موضوع الشكاية غير معروضة على القضاء أو أنه لم يصدر حكم قضائي بشأنها ؛
- أن تذيّل بالتوقيع الشخصي للمشتكي، أو نائبه عند الاقتضاء مع وجوب الإدلاء بإشهاد الإنابة مصادق عليه من طرف السلطات المختصة ؛
- أن ترفق بالوثائق والمستندات اللازمة عند توفرها.

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

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

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

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

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

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

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

### ثانيا : الدراسة الأولية للتظلمات والشكايات

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

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

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

### ثالثا : مسطرة البحث والتحري

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

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

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

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

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

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



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

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

#### رابعا : البت في التظلمات والشكايات

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## الفصل الثاني

### شروط تقديم طلبات التسوية ومسطرة البت فيها

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

يمكن لطالب التسوية أن يعرض اقتراحاته لتسوية الخلاف.

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

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

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

## الباب الخامس

### التقارير التي يعدها والي المظالم

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

- التقرير السنوي الذي يرفعه إلى صاحب الجلالة ؛

- التقارير التي يقدمها إلى الوزير الأول ؛

- التقرير السنوي الذي يقدمه إلى المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان.

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

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

ينشر هذا التقرير السنوي، كليا أو جزئيا، بأمر من جلالة الملك في الجريدة الرسمية.

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

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

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

## الباب السادس الموظفون والمستخدمون

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

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

- هيئة المندوبين وتتضمن الفئات التالية :
  - فئة المندوبين الوزاريين ؛
  - فئة المندوبين الجهويين.
- هيئة المستشارين ؛
- هيئة المكلفين بمهمة ؛
- هيئة المكلفين بالدراسات ؛
- هيئة الأطر الإدارية والتقنية وتتضمن الفئات التالية :
  - فئة الأطر الإدارية المشتركة بين الوزارات ؛
  - فئة المهندسين ؛
  - فئة الإعلاميين ؛
  - فئة الإعلاميين ؛
  - فئة التقنيين ؛
  - فئة الأعوان العموميين.

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

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

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

**المادة 64 :** يعين المستشارون من بين :

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

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

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

**المادة 66 :** يعين المكلفون بالدراسات من بين :

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

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

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

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

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

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

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

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

## الباب السابع

### مبادئ التنظيم المالي والمحاسبي

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

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

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

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

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

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

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

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

- خبير محاسب؛

- خبير في المجال المالي والمحاسبي.

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

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



## الباب الثامن

### أحكام ختامية

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

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

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

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

والي المظالم

بناء على :

- مقتضيات الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422 (9 دجنبر 2001) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم؛
  - أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و13 و14 و22 منه.
- يقرر ما يلي :

المادة الأولى: تناط بوحدة تدبير الموارد البشرية المهام التالية:

- تدبير الحياة الإدارية للمستخدمين العاملين بالمؤسسة والموظفين الملحقين لديها أو الموضوعين رهن إشارتها ؛
- ضبط وضعية المناصب المالية وتدبير قاعدة المعطيات الخاصة بالموارد البشرية ؛
- السهر على الانضباط المهني للعاملين بالمؤسسة والعمل على تحفيزهم وتحسين مردوديتهم.

المادة الثانية: تناط بوحدة الميزانية والمحاسبة المهام التالية:

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

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

مقرر لوالي المظالم بتحديد  
اختصاصات الوحدات التابعة  
لشعبة الدراسات والتحليل والتتبع

والي المظالم

بناء على :

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

- أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و15 و16 و22  
منه.

يقرر ما يلي :

المادة الأولى: تناط بوحدة الدراسات والبحوث المهام التالية:

- إعداد الدراسات والبحوث ذات الطابع القانوني والإداري والمالي المتعلقة بمجال  
عمل المؤسسة، أو المدرجة ضمن اهتماماتها، أو المتصلة بموضوع طلبات التسوية  
أو التظلمات أو الشكايات المعروضة عليها ؛

- طلب إنجاز بعض الدراسات من قبل خبراء متخصصين، إذا كانت بعض القضايا  
التي يعتزم والي المظالم التدخل بشأنها تستلزم ذلك ؛

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

- اقتراح التدابير اللازمة لتوحيد مناهج عمل المندوبين الوزاريين والجهويين ؛

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

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

المادة الثانية: تناط بوحدة التحليل والتتبع المهام التالية:

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

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

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

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

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

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

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

المادة الثالثة: تناط بوحدة التقارير والدراسات التركيبية المهام التالية

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

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

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

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

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

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

والي المظالم

بناء على :

- مقتضيات الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر بتاريخ 23 رمضان 1422 ( 9 دجنبر 2001 ) المحدث لمؤسسة ديوان المظالم
- أحكام النظام الداخلي لمؤسسة ديوان المظالم، خاصة المواد 12 و 17 و 18 و 22 منه.

يقرر ما يلي:

المادة الأولى: تناط بوحدة المعالجة والبرامج والتطبيقات المعلوماتية المهام التالية:

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

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

المادة الثانية: تناط بوحدة الإحصاءات وقواعد المعطيات المهام التالية:

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

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

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

المادة الثالثة: تناط بوحدة تدبير المحفوظات والوثائق المهام التالية:

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

- تدبير خزانة المؤسسة ورصيدها الوثائقي والعمل على صيانتها وتنميته ؛

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

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



مقرر لوالي المظالم بتحديد  
اختصاصات الوحدات التابعة  
لشعبة التواصل والتعاون والتكوين

والي المظالم

بناء على :

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

يقرر ما يلي:

المادة الأولى: تناط بوحدة تنمية التواصل والتكوين والمنشورات المهام التالية:

- تشجيع التواصل الداخلي بين مصالح المؤسسة بما فيها المندوبيات الوزارية والجهوية من خلال نشر المعلومات والمعطيات المتعلقة بنشاط المؤسسة، بتنسيق مع وحدة تدبير المحفوظات والوثائق؛
- إعداد برامج للتكوين ودورات لاستكمال الخبرة لفائدة العاملين بالمؤسسة، والسهر على تنفيذها؛

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

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

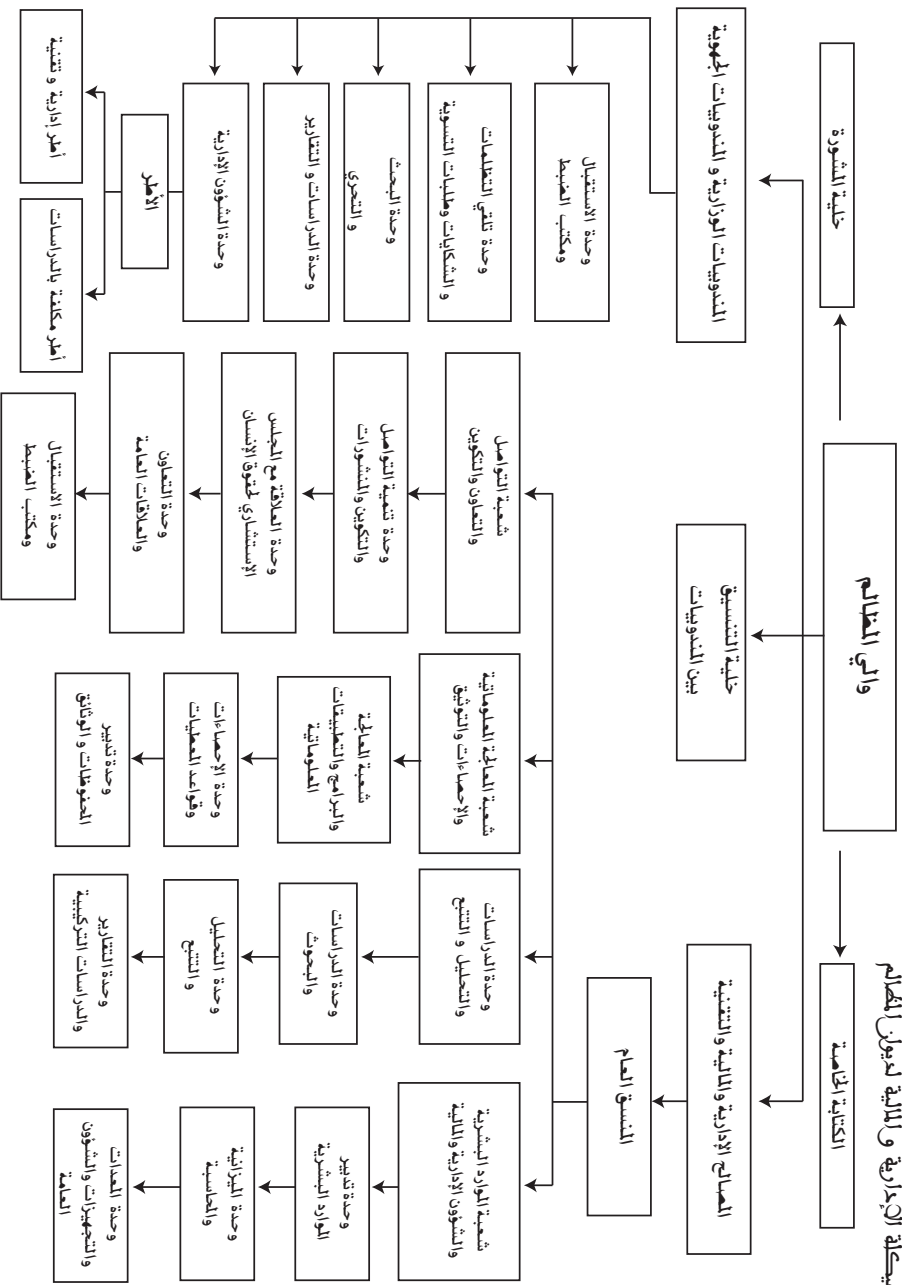
- إحالة التظلمات والشكايات الواردة على المؤسسة والمتعلقة بخروقات حقوق الإنسان، على المجلس الاستشاري لحقوق الإنسان للاختصاص ؛
- تلقي التظلمات والشكايات الواردة على رئيس المجلس المذكور، وإحالتها على المندوبين الوزاريين والجهويين المعنيين ؛
- إعداد مشاريع التقارير التي يرفعها والي المظالم إلى المجلس الاستشاري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

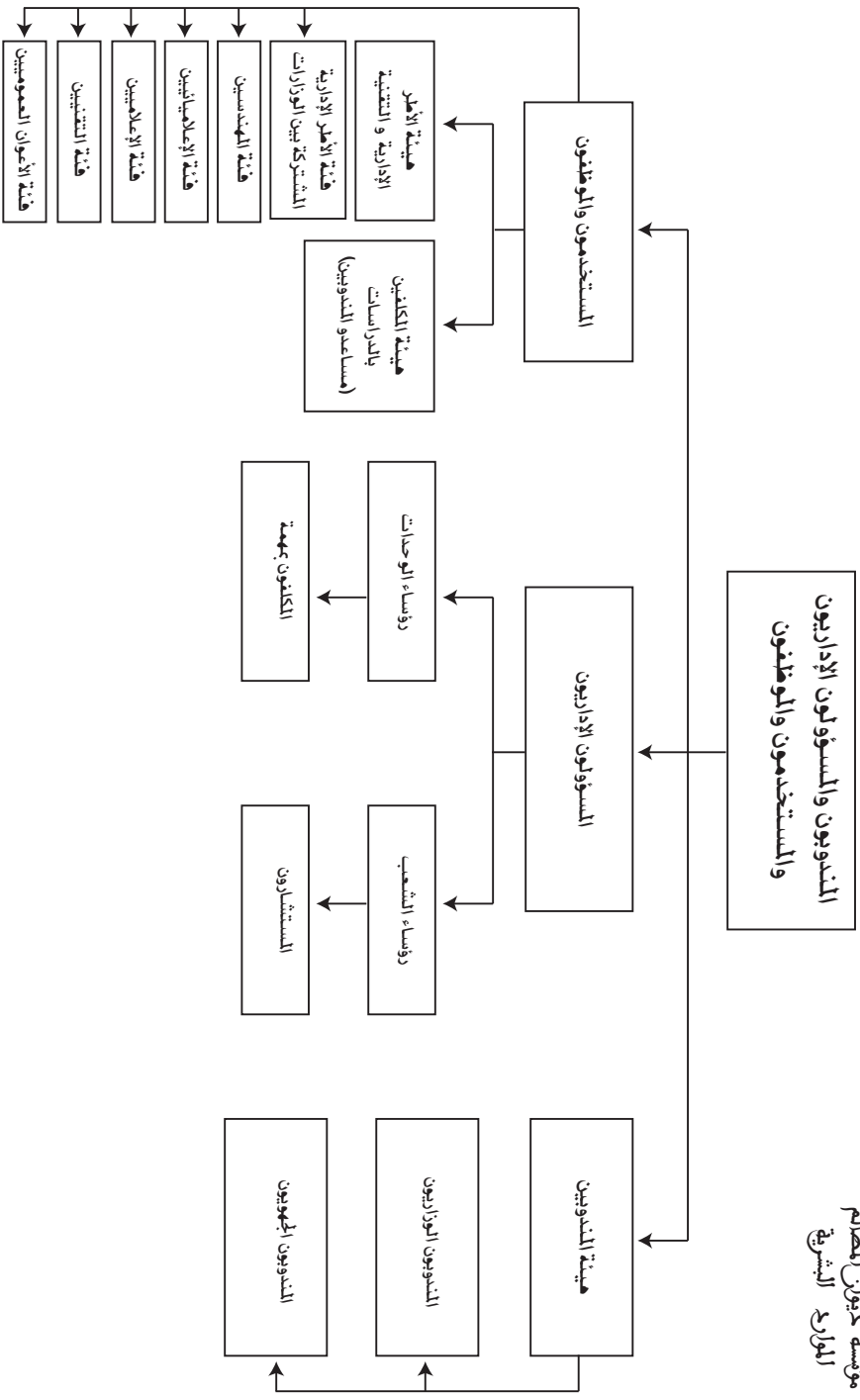
**المادة الثالثة:** تناط بوحدة التعاون والعلاقات العامة المهام التالية:

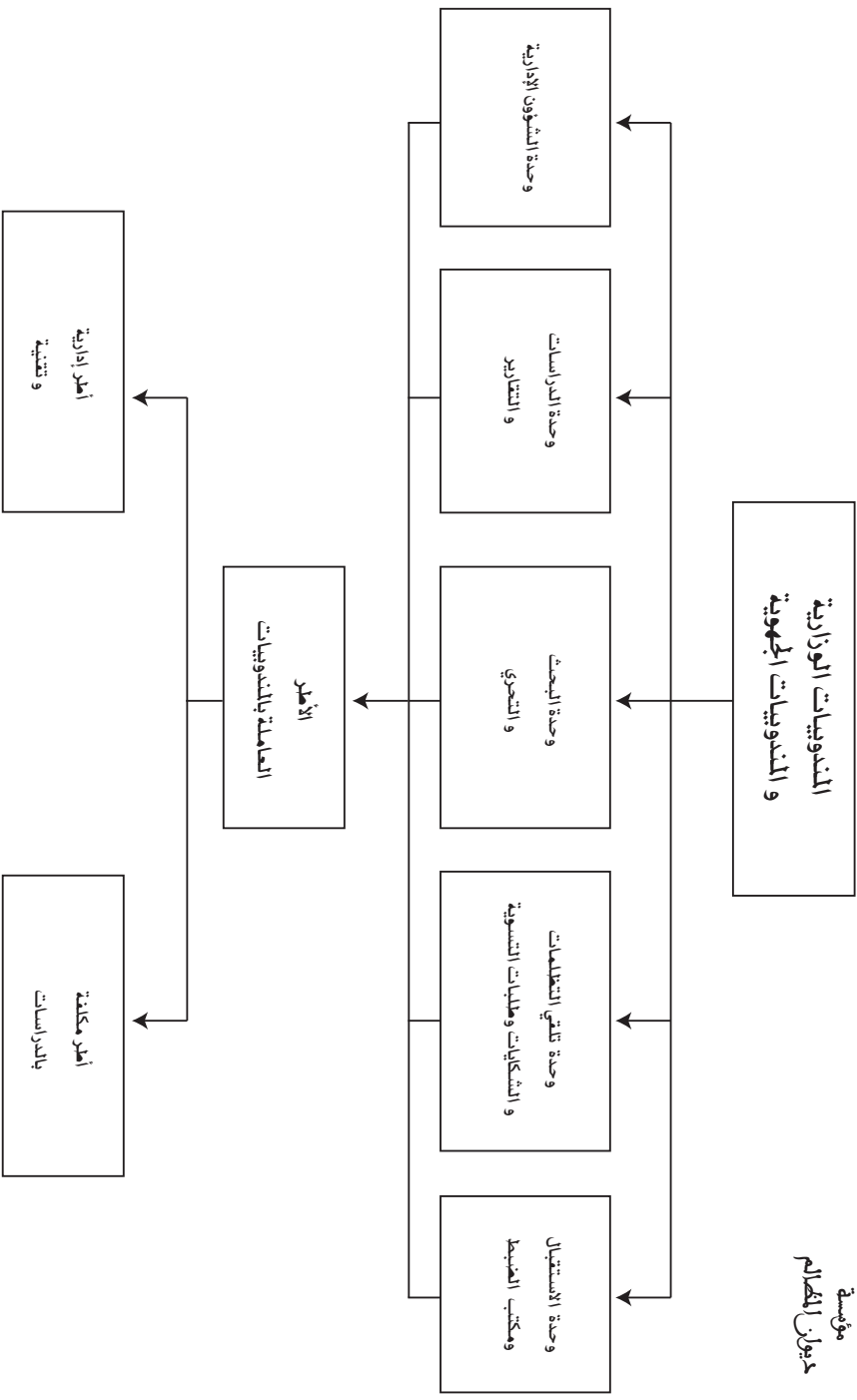
- تعزيز علاقات التعاون بين المؤسسة والمؤسسات الأجنبية المماثلة، وتوطيد علاقات التبادل العلمي والمهني والتقني معها ؛

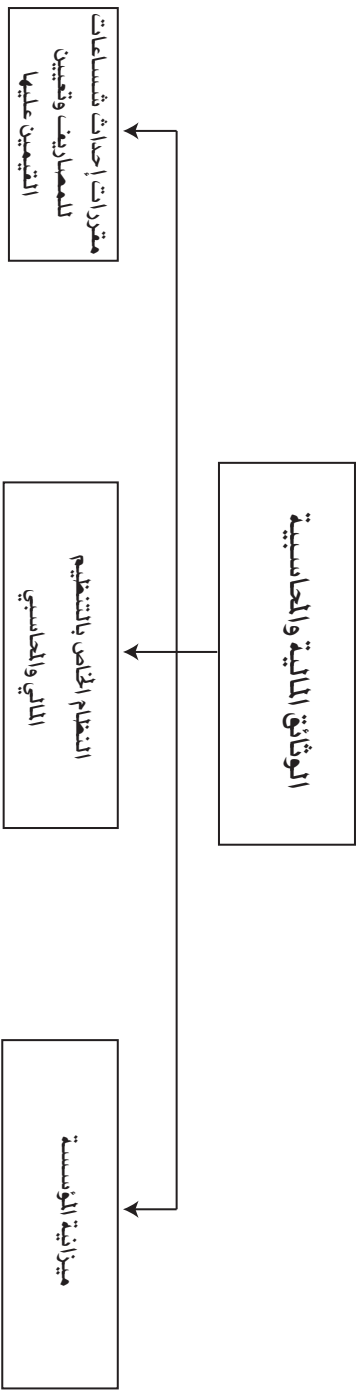
- توثيق علاقات التنسيق بين المؤسسة والهيئات الأخرى الوطنية والأجنبية ذات الاهتمام المشترك، في إطار تبادل التجارب والخبرات ؛
- تنظيم مختلف أشكال النشاط العلمي بتنسيق مع المؤسسات العلمية والإدارات المعنية حول مجالات اهتمام المؤسسة، ولاسيما في ميدان تنمية التواصل بين الإدارة والمرتفقين ؛
- تنسيق الاتصال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

# المكينة الإدارية و المالية لمولن الختام



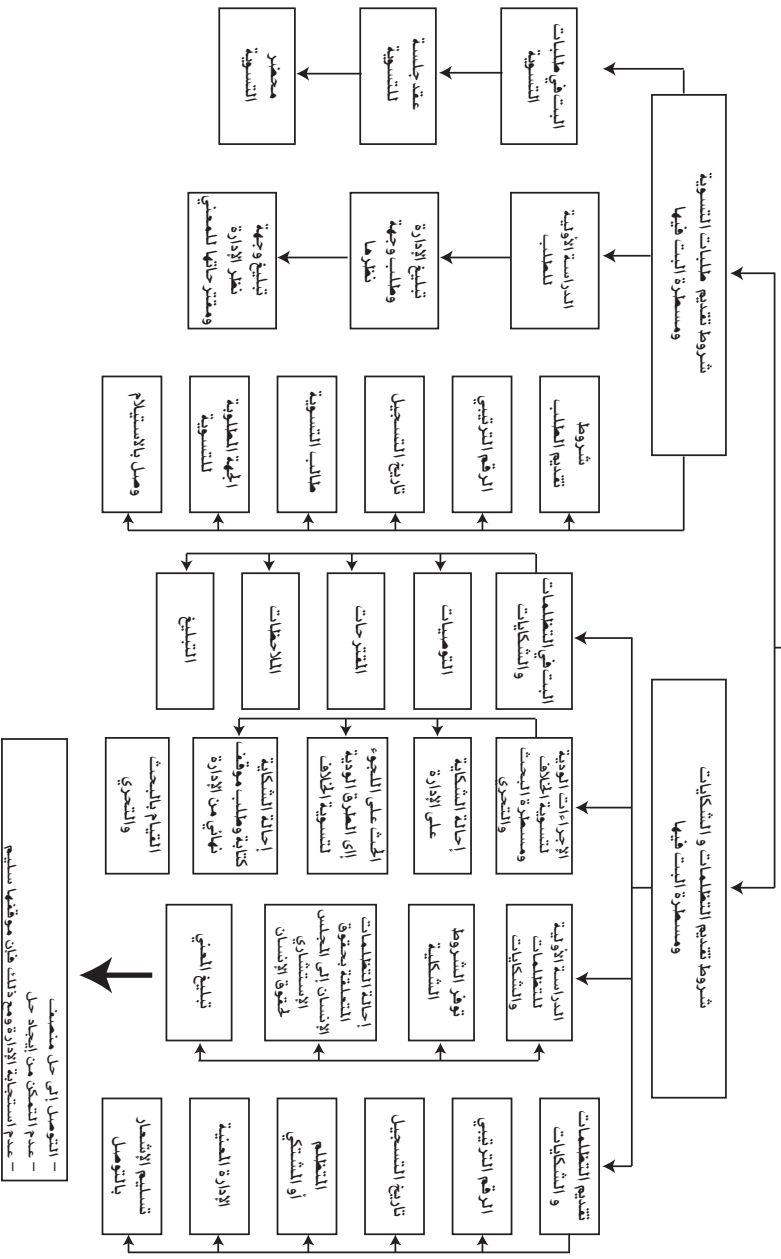






ملاحظة: يتعلق الأمر بالوثائق المالية والإدارية التي يستشكك الإطوار المرجعي للتنظيم المالي والإداري للمؤسسة؛ تطبيقاً لبدئي الإستراتيجية والرقابة.

## شروط تقديم التظلمات والشكايات وطلبات التسوية ومسطرة البت فيها



– التوصل إى حل مختلف  
– عدم التمكن من إيجاد حل  
– عدم استجابة الأوردة مع ذلك فإن موقعها سليم