



ميثاق الوساطة

المادة 1: الموضوع

تأسس على المبادئ الدستورية والمبادئ العامة للقانون، يعتمد الصندوق المغربي للتقاعد الوساطة كآلية فعالة لتسوية الخلافات ودنياً. وتروم هذه الآلية تعزيز الثقة والشفافية بين الصندوق ومرتفقيه.

المادة 2: الهدف

مع احترام سيادة القانون وقواعد الإنصاف، تهدف الوساطة إلى اقتراح حلول منصفة ومعللة. تعتبر الوساطة آلية تظلم أخيرة بالنسبة لجميع الطلبات والتظلمات قبل اللجوء إلى القضاء أو إلى مؤسسة وسيط المملكة.

المادة 3: المهام

تحدد مهام الوساطة أساساً فيما يلي:

- العمل على إيجاد حلول توافقية بين المرتفقين ومصالح الصندوق؛
- تزويد المرتفقين بالمعلومات والنصائح والإرشادات الكافية من أجل حل الخلافات؛
- مساعدة المرتفقين في الحصول على الوثائق اللازمة للاستفادة من حقوقهم.

المادة 4: مجال التطبيق

تطبق قواعد الوساطة على الخلافات التي قد تنشأ بين مصالح الصندوق المغربي للتقاعد ومرتفقيه بخصوص حقوقهم المرتبطة بانخراطهم أو استفادتهم من أنظمة المعاشات التي يديرها.

المادة 5: شروط القبول

يتوقف قبول طلب الوساطة على إثبات المرتفق أنه:

- لم يسبق له عرض المنازعة على القضاء؛
- لم يسبق له تقديم شكاية أو تظلم في الموضوع إلى مؤسسة وسيط المملكة؛
- سبق له تقديم شكاية أو تظلم إداري في الموضوع عبر القنوات التي يوفرها الصندوق لهذا الغرض.

المادة 6: طلب الوساطة

يمكن طلب الوساطة، بعد تعبئة الاستمارة المخصصة لذلك، عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني: mediation@cmr.gov.ma

المادة 7: معالجة الطلب

يقوم المكلف بالوساطة بدراسة وفحص الملف والوثائق المرفقة به. ويجوز له طلب وثائق إضافية عند الاقتضاء. يطلب المكلف بالوساطة الدعم والاستشارة اللازمين لحل القضايا المعقدة. عند الاقتضاء، تعقد اجتماعات الوساطة إما حضورياً في مقر الصندوق أو عن بعد. ويجوز للمكلف بالوساطة أن يجتمع مع كل طرف على انفراد إذا تبين له أن هذا الإجراء ضروري لتسوية الخلاف. كما يقوم بإبلاغ المتظلم أنه بإمكانه اختيار شخص لمساعدته أو تمثيله خلال عملية الوساطة.

المادة 8: آجال المعالجة

يُصدر المكلف بالوساطة رأياً أو اقتراحاً معللاً داخل أجل 30 يوماً بناءً على الوثائق المتوفرة لديه. ويجوز تمديد هذا الأجل لشهر إضافي بعد إخبار المعني بالأمر بذلك.

المادة 9: إنهاء مسطرة الوساطة

في نهاية المسطرة، يقوم المكلف بالوساطة بإبلاغ مصالح الصندوق أولاً بأرائه ومقترحاته أو توصياته. في حالة القبول، يقوم بإبلاغ المتظلم المعني بالأمر بالمعالجة الجزئية أو النهائية لوضعيته. يجوز للمكلف بالوساطة عند الاقتضاء أن يطلب التحكيم من مدير الصندوق بهدف حل الخلاف.

المادة 10: أخلاقيات الوساطة

تمّ عملية الوساطة وفق المبادئ التالية:

- الانصات
- الحياد
- النزاهة
- المساواة في المعاملة
- الشفافية
- السرية

المادة 11: تقرير الوساطة

يُعدُّ المكلف بالوساطة تقريرًا سنويًا بالأنشطة المرتبطة بالوساطة. يُرسلُ هذا التقرير إلى مدير الصندوق المغربي للتقاعد بغاية الإخبار والتعليمات.

المادة 12: تاريخ المفعول

يسري مفعول هذا الميثاق ابتداءً من 1 دجنبر 2021