ROYAUME DU MAROC
Ministère de la fonction publique
et de la modernisation
de l'Administration

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, le 16 décembre 2015

CDL-UD(2015)012
Or. ar.

COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)

en coopération avec

LE MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem

"DROITS DE L'HOMME ET SERVICE PUBLIC"

Centre d'Accueil et de Conférences
Avenue Essanouabar, HAY RIAD, Rabat, Maroc

14-17 septembre 2015

RENFORCER L'EGALITE DES CHANCES ET DE TRAITEMENT DANS LA FONCTION PUBLIQUE ET LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EXPERIENCE NATIONALE – JORDANIE

par

M. Fayez AL-NAHAR (Directeur de l'unité de suivi et d'évaluation, Ministère de la Fonction Publique, Jordanie)

المملكة الاردنية الهاشمية

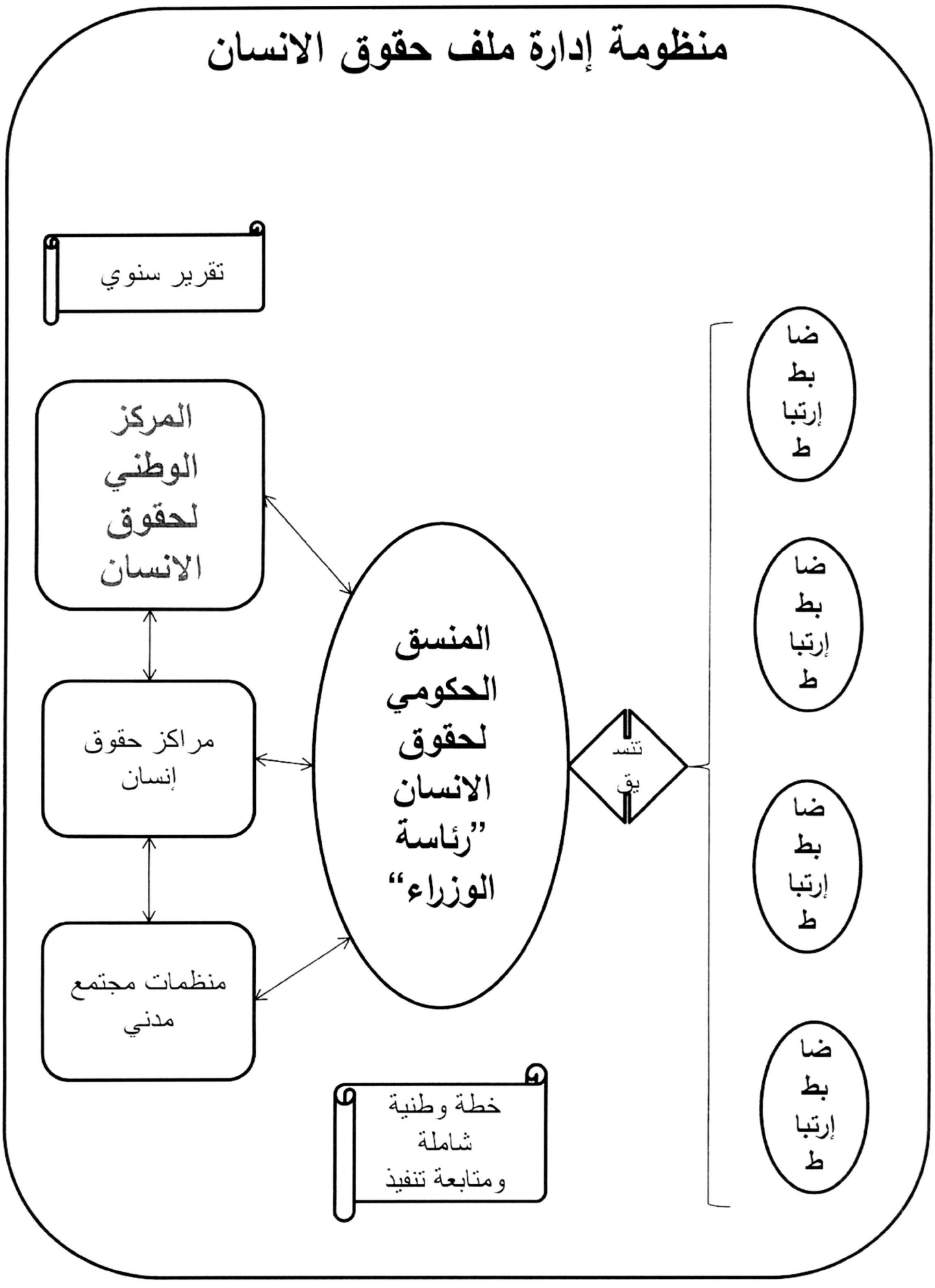
"HUMAN RIGHTS AND PUBLIC SERVICE"

بعض التجارب والمبادرات التي طبقت في الأردن في مجال تحقيق العدالة وتعزيز مبادئ حقوق الانسان وتكافؤ الفرص في الخدمة العامة وفي تقديم الخدمات الحكومية

الرباط – المملكة المغربية

14-17 September 2015

منظومة إدارة ملف حقوق الانسان



التقرير السنوي الحادي عشر/ المركز الوطني لحقوق الانسان

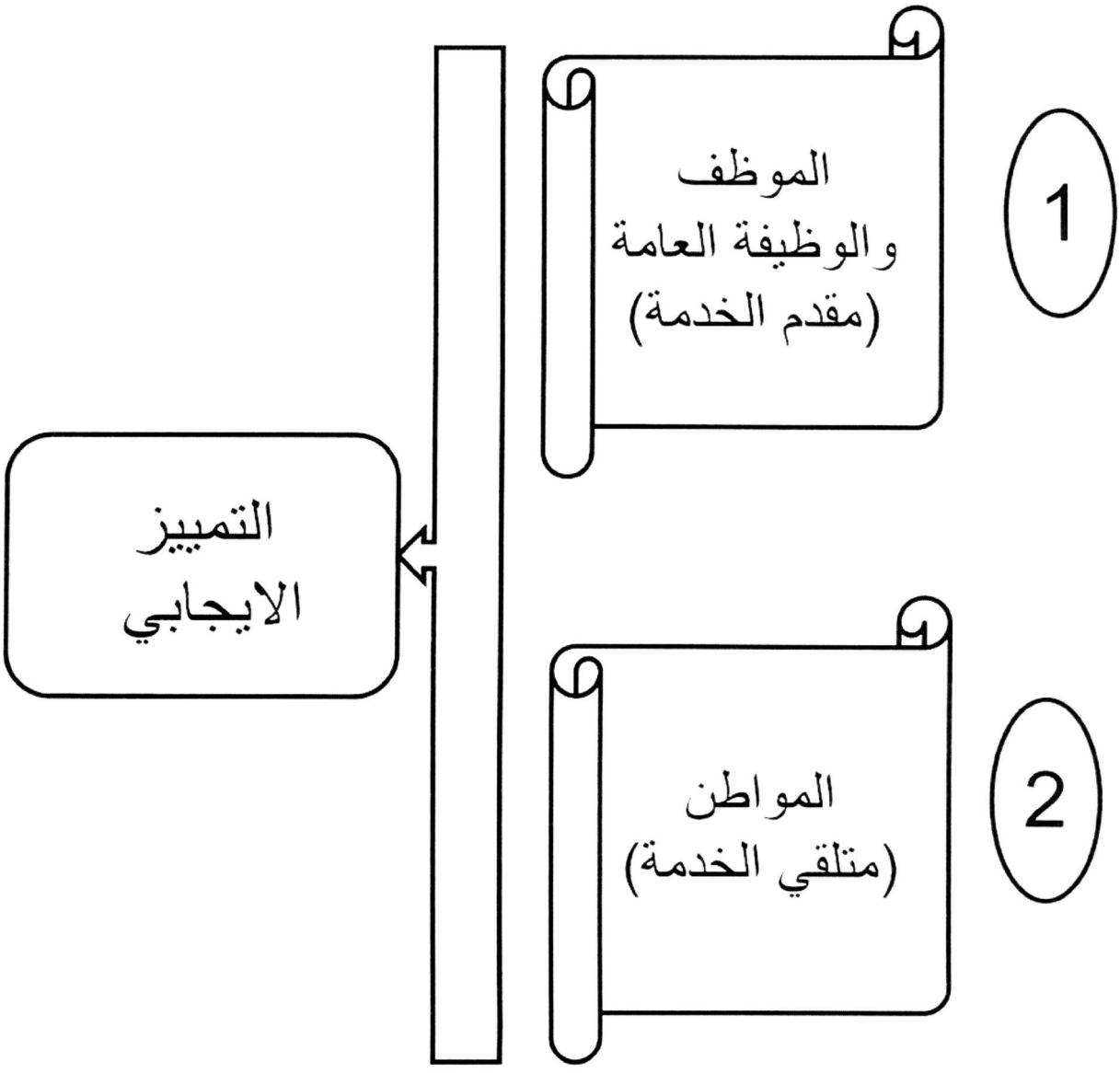
1. اعتبر التوجيه الملكي الى الحكومة باعداد خطة وطنية لحقوق الانسان ابرز خطوة رسمية تنفيذية في العام الماضي.
2. أشاد بتعميم دولة رئيس الوزراء لجميع المؤسسات الحكومية بالعمل على تضمين وادماج معايير حقوق الانسان في قوانينها وخططها وبرامجها التنفيذية، واعتبر ذلك بداية جيدة لجهود المساءلة والمحاسبة.
3. الاهتمام الحكومي بعقد الورش التدريبية والتوعوية لموظفي القطاع العام بمختلف مستوياتهم في مجال حقوق الانسان والنزاهة والشفافية.
4. معالجة الاختلالات في ميدان التعليم الاساسي من خلال:

- ✓ تعزيز مبدأ التنافسية والجدارة وعدم التمييز في مجال الحق في التعليم.
- ✓ ادماج معايير ومبادئ حقوق الانسان في المناهج الدراسية.
- ✓ محو الامية وتعليم الكبار من خلال أكثر من 415 مركز متخصص.
- ✓ نشر محطات معرفة في جميع انحاء المملكة (197) بهدف محو الاميو التكنولوجية والحاسوبية والتي تقدم خدماتها بالمجان للمناطق النائية والاقل حظا.

التقرير السنوي الحادي عشر/ المركز الوطني لحقوق الانسان

5. تقليص الجرائم المعاقب عليها بالاعدام وحصرها بالقضايا الجرمية الاشد خطورة (كالقتل والارهاب)
6. اقرار تشريعات جديدة مثل قانون استقلال القضاء، قانون القضاء الاداري.
7. تنفيذ استراتيجية وطنية لمنع الاتجار بالبشر ومنع حالات حجز ارباب العمل لجوازات السفر.
8. التعامل الايجابي مع اللاجئين السوريين.
9. تكليف الهيئة المستقلة للانتخابات بإدارة اي انتخابات (وليس فقط النيابية)
10. مراجعة وتطوير قانون ضمان حق الحصول على المعلومات.
11. صدور قانون الضمان الاجتماعي الجديد (الشيخوخة والوفاة والاصابة والمرض والتعطل عن العمل).
12. تقدم الاردن 11 مرتبة في مؤشر مدركات الفساد واصبح في المرتبة 55 عالميا من بين 157 دولة
13. اصدار قانون جديد للاحزاب يشجع على تشكيل الاحزاب ويقلل من القيود في هذا الجانب
14. تنفيذ حملات صحية شاملة لمكافحة الامراض السارية
15. اقرار مجموعة من التشريعات البيئية وحماية الاراضي الزراعية
16. ارتفاع مشاركة المرأة في مختلف المواقع القيادية بنسب ملحوظة بما فيها السلك القضائي

العدالة وتعزيز مبادئ حقوق وتكافؤ الفرص في الخدمة العامة وتقديم الخدمات الحكومية



1 الوظيفة العمومية/ مقدم الخدمة

1. توحيد أنظمة الموارد البشرية في الجهاز الحكومي
2. تطوير نظام الخدمة المدنية.
3. تعليمات لمنع التمييز في إعلانات الوظائف (منع تحديد الجنس في الاعلان) او الايحاء باي شكل لطبيعة النوع الاجتماعي المرغوب.
4. إصدار نظام التعيين على الوظائف القيادية عام 2013 الذي يتضمن آلية واضحة تحكم عملية التعيين على الوظائف القيادية العليا تعزيزاً لمبدأ النزاهة والشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص.
5. إعداد منظومة تقييم أداء شاغلي الوظائف القيادية وفق معايير ومؤشرات تضمن ترسيخ مبادئ المهنية والمساءلة وربطها بنتائج تقييم الأداء المؤسسي.
6. إقرار مشروع قانون معدل لقانون التقاعد المدني لتنظيم المسائل المتعلقة بتقاعد أعضاء السلطات الثلاث بما يحقق مبدأ العدالة والمساواة في المراكز القانونية وتحقيق المصلحة العامة ومعالجة التشوهات وضمان عدم تحميل خزينة الدولة أعباء مالية إضافية في ظل الظروف الاقتصادية الحالية.

الوظيفة العمومية/ مقدم الخدمة

7. تمكين المرأة في قطاع الخدمة المدنية.
8. منح العلاوة العائلية للموظفة.
9. الملتقى الحكومي لأوائل خريجي الجامعات.... قرر مجلس الوزراء ان يتم تعيين 150 خريج منهم بشكل سنوي وفق احتياجات الجهاز الحكومي.
10. إقرار مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة ونصت على بنود اهمها:

- **"احترام حقوق ومصالح الاخرين دون استثناء والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على اساس العرق او النوع الاجتماعي او المعتقدات الدينية او السياسية او الوضع الاجتماعي أو السن او أي شكل من اشكال التمييز"**
- **"إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم".**

2 تقديم الخدمات الحكومية لمتلقيها / متلقي الخدمة

1. إعداد الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات والذي يتضمن حقوق وواجبات مقدم الخدمة ومتلقيها والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بالحقوق والواجبات من كلا الطرفين.
2. حصر الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية وإعداد أدلة خدمات محدثة تتضمن المعلومات الأساسية التي يحتاجها متلقي الخدمة
3. إصدار نظام تطوير الخدمات الحكومية الذي يتضمن الزامية الدوائر الحكومية بنشر وتعميم معايير تقديم الخدمة التي يحق للمواطن مساءلتها عنها فيما بعد.
4. تنفيذ زيارات ميدانية غير معلنة لمراكز تقديم الخدمات للتحقق من الايفاء بالتزامات ومعايير تقديم الخدمات الحكومية بشكل عام ولذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن وذوي الإعاقة بشكل خاص.
5. الزام الدوائر الحكومية بتخصيص موظف من موظفي خدمة الجمهور للقيام شخصياً بمتابعة جميع معاملات ذوي الاعاقة وكبار السن (والاعلان عن ذلك في موقع تقديم الخدمة).

تقديم الخدمات الحكومية لمتلقيها / متلقي الخدمة

1. توفير مجموعة من النوافذ لتلقي وسماع صوت متلقي الخدمة منها:
   - ✓ "المرصد التفاعلي لتقييم الخدمات الحكومية"
   - ✓ النظام المركزي لإدارة الشكاوى الحكومية وهو نافذة تتيح تلقي الشكاوي من اي مواطن ويرفع الشكاوى تلقائياً إلى مستويات الإدارة العليا عن طريق النظام ودون تدخل العنصر البشري (وصدر عن النظام تقارير شكاوى ربع سنوية، وتقرير شكاوى عالقة سنوي).
   - ✓ إنشاء حاضنة للأفكار الابداعية خلال توفير نافذة لاستقبال هذه الأفكار والمبادرات دون الدخول في بيروقراطية العمل الحكومي بحيث يتم بلورتها وتقييمها من خلال لجان متخصصة (دون معرفة هوية المقدم) ورفعها لرئيس الوزراء للإيعاز للجهة المعنية بالتنفيذ.
1. إعداد دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العام بهدف وضع آليات لترسيخ ونشر ممارسات الحوكمة في دوائر القطاع العام وتعزيز مبادئ النزاهة والشفافية والعدالة (توعية وتقييم سنوي). الاداة التقييمة احتوت معيار رئيسي ذو علاقة بالعدالة والنزاهة ومراعاة حقوق الانسان.

شكراً لحسن استماعكم

للاستفسار والتواصل:

Fayez.n@mopsd.gov.jo