

# REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN DIWAN AL MADHALIM

***Dahir n° 1.03.240 del 9 de Chaoual de 1424 (4 de Diciembre de 2003) que aprueba el reglamento interno de la institución “ Diwan Al Madhalim”.\****

***(Gran Sello de Su Majestad Mohammed VI)***

Se hace saber por Nuestro presente dahir Jerifiano, Dios eleve y consolide su contenido, que:

En virtud del dahir N° 1.01.298 del 23 de Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) mediante el cual se crea la institución de Diwan Al Madhalim, y sobre todo su artículo 15 ;

***Hemos promulgado Nuestra siguiente Orden Jerifiana:***

Es aprobado y será publicado en el Boletín Oficial, como anejo al presente dahir, el reglamento interno de la institución de Diwan Al Madhalim.

Dado en Marrakech, el 09 de Chaoual de 1424 (4 de Diciembre de 2003).

Contrafirma :

El Primer ministro,  
DRISS JETTOU.

*\* Publicado en el Boletín Oficial N° 5174 del 8 Dou Kaâda de 1424 (El Primero de Enero de 2004).*

**REGLAMENTO INTERNO  
DE LA INSTITUCIÓN  
DIWAN AL MADHALIM**

***CAPÍTULO PRIMERO***  
***DISPOSICIONES GENERALES***

***Artículo 1*** - En aplicación de las disposiciones del artículo 15 del dahir nº1.01.298 de 23 Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) con el que se crea la institución de «Diwan Al Madhalim», el presente reglamento interno comprende:

- Las estructuras administrativas de la institución de «Diwan Al Madhalim».
- Los principios de la organización financiera y contable;
- Las atribuciones y poderes conferidos a los delegados;
- El procedimiento y las condiciones de presentación de quejas, reclamaciones y solicitudes de arreglo;
- Las disposiciones finales.

***Artículo 2*** - Se entiende en el presente reglamento por :

- La administración o ente concernido : Las administraciones del Estado, las entidades locales, los entes públicos o los organismos que disponen de prerrogativas de potestad pública.
- Los organismos que disponen de prerrogativas de potestad pública : Toda persona moral competente para tomar una decisión susceptible de recurso ante los tribunales administrativos.

- Las reclamaciones y las quejas : Las peticiones remitidas al Wali Al Madhalim por personas físicas o morales de derecho privado, que se consideran víctimas de una decisión o de un acto administrativo, por las que solicitan su intervención para reparar un daño, un perjuicio, un abuso o una infracción a las reglas de la primacía del derecho y de la equidad.
- Las solicitudes de arreglo : Las solicitudes que buscan el arreglo rápido, equitativo y amistoso de un litigio entre la administración y el solicitante del arreglo, persona física o moral de derecho privado.

**Artículo 3** - Wali Al Madhalim es el representante legal y el portavoz de la institución «Diwan Al Madhalim». La representa ante el Estado y terceros. Actúa en su nombre y puede delegar bajo su responsabilidad parte de sus poderes y atribuciones a sus delegados ministeriales y regionales, a los delegados encargados de asuntos particulares y al personal dependiente de su autoridad, sobre todo, en lo que concierne los dominios dependientes de sus competencias.

**Artículo 4** - Los delegados, los responsables y el personal en función en los distintos servicios de la institución de «Diwan Al Madhalim» deben preservar el secreto profesional en torno a hechos, documentos e informaciones acerca de los cuales tienen conocimiento con ocasión del ejercicio de sus funciones.

Esta obligación no se impone a las personas encargadas de expedientes en curso de instrucción en la institución, cuando la comunicación de dichas informaciones a la administración, al demandante o al solicitante del arreglo, resulta necesaria para conseguir una solución equitativa o para resolver el litigio.

**CAPÍTULO II**  
**LAS ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS**  
**DE LA INSTITUCIÓN**  
**«DIWAN AL MADHALIM»**

**Sección I**  
**De la administratición central**

**Artículo 5** - La institución «Diwan Al Madhalim» comprende; además de la secretaría particular de Wali Al Madhalim, una administración central y delegaciones ministeriales y regionales.

**Artículo 6** - La administración central de la institución de «Diwan Al Madhalim» comprende:

- La célula de consulta ante Wali Al Madhalim.
- La célula de coordinación entre las delegaciones.
- Los servicios administrativos, financieros y técnicos.

***I- Célula de consulta ante Wali Al Madhalim***

**Artículo 7** - Se crea ante Wali Al Madhalim una célula de consulta colocada directamente bajo su autoridad.

**Artículo 8** - Corresponde a la célula de consulta :

- Dar su parecer sobre los asuntos que le son sometidos por Wali Al Madhalim y presentar las consultas necesarias a este efecto.
- Elaborar todo estudio o informe y efectuar toda investigación a la demanda del Wali Al Madhalim a propósito de determinados expedientes o de un asunto de carácter particular.

**Artículo 9** - La célula de consulta comprende consejeros elegidos entre las personalidades conocidas por su competencia y experiencia en los dominios relacionados con las misiones del Wali Al Madhalim.

La situación y el número de los consejeros miembros de la célula de consulta, serán fijados mediante decisión del Wali Al Madhalim.

## ***II - Célula de coordinación entre las delegaciones***

**Artículo 10** - Se crea ante la administración central, una célula de coordinación entre las delegaciones encargadas de llevar a cabo la coordinación entre las delegaciones ministeriales por una parte y las delegaciones regionales por otra, velar por la normalización de sus procedimientos de trabajo y ayudarlas en el cumplimiento de sus misiones en las mejores condiciones.

**Artículo 11** - Wali Al Madhalim preside y supervisa los trabajos de la célula de coordinación.

Esta célula se compone de un consejero coordinador general y

de consejeros encargados de secciones en la administración central. Puede asociar, llegado el caso, a iniciativa del Wali Al Madhalim, a otros delegados concernidos, a uno o varios jefes de unidades administrativas en ejercicio en la institución, según la naturaleza de los asuntos inscritos en el orden del día.

### ***III - Los servicios administrativos, financieros y técnicos***

**Artículo 12** - Los servicios administrativos, financieros y técnicos de la institución de «Diwan Al Madhalim» están formados por las siguientes secciones:

- La sección de recursos humanos, asuntos administrativos y financieros.
- La sección de estudios, análisis y control.
- La sección de tratamiento informático, estadísticas y documentación;
- La sección de comunicación, cooperación y formación.

#### **La sección de recursos humanos, asuntos administrativos y financieros**

**Artículo 13** - Corresponde a la sección de recursos humanos, asuntos administrativos y financieros:

- Administrar los recursos humanos en ejercicio en los distintos servicios de la institución de «Diwan Al Madhalim» y velar por la racionalización de su gestión.

- Elaborar y ejecutar el presupuesto de la institución, llevar su contabilidad y velar por el buen aprovechamiento de su material y el mantenimiento de su patrimonio.

**Artículo 14** - La sección de recursos humanos y asuntos administrativos y financieros será formada por las siguientes unidades:

- La unidad de gestión de los recursos humanos;
- La unidad del presupuesto y de la contabilidad;
- La unidad de material, de equipos y de asuntos generales.

### **La sección de estudios, análisis y control**

**Artículo 15** - Corresponde a la sección de estudios, análisis y control:

- Efectuar estudios e investigaciones relacionados con la actividad de la institución o con los asuntos que le son sometidos y analizar los correspondientes datos.
- Llevar a cabo el seguimiento de las reclamaciones y de las quejas objeto de alguna intervención del Wali Al Madhalim ante las administraciones.
- Elaborar el proyecto de informe anual que será presentado a Su Majestad el Rey por Wali Al Madhalim, así como los informes presentados por el mismo al Primer ministro y al consejo consultivo para los derechos humanos, conforme al capítulo V del presente reglamento interno.
- Elaborar informes periódicos anuales y particulares sobre sus actividades.

**Artículo 16** - La sección de estudios, análisis y control será formada por :

- La unidad de estudios e investigaciones;
- La unidad de análisis y control;
- La unidad de informes y estudios de síntesis.

### **La sección de tratamiento informático, estadísticas y documentación**

**Artículo 17** - Corresponde a la sección de tratamiento informático, estadísticas y documentación:

- Supervisar el establecimiento de las distintas bases de datos, programas, aplicaciones informáticas y red de enlaces informáticos entre los diferentes servicios de la institución, conforme a un plan director informático;
- Asegurar la ayuda técnica en el dominio del tratamiento informático a los servicios arriba mencionados;
- Recolectar los datos y todas las informaciones relativas a las actividades de la institución, proceder a su inventario y clasificación y ponerlas a la disposición de las secciones concernidas con vistas a su análisis y evaluación;
- Conservar los archivos y documentos relativos a la institución.

**Artículo 18** - La sección de tratamiento informático, estadísticas y documentación será formada por:

- La unidad de tratamiento, programas y aplicaciones informáticas;

- La unidad de estadísticas y bases de datos;
- La unidad de gestión de los archivos y documentos.

### **La sección de comunicación, cooperación y formación**

**Artículo 19** - Corresponde a la sección de comunicación, cooperación y formación:

- Promover la comunicación interna entre los distintos servicios de la institución;
- Establecer programas de formación y prácticas de perfeccionamiento en beneficio de su personal;
- Elaborar todo tipo de documentos consistentes en presentar el dominio de la acción de la institución;
- Fijar los mecanismos operativos tendentes a promover la comunicación entre la administración y sus usuarios;
- Consolidar las relaciones de coordinación con el consejo consultivo para los derechos humanos y establecer relaciones de cooperación con las instituciones similares y los organismos que obran por los mismos objetivos.
- Coordinar las relaciones con los medios de comunicación públicos y privados.
- Traducir los documentos procedentes de la institución y facilitar la comunicación en los dialectos y lenguas locales.

**Artículo 20** - La sección de comunicación, cooperación y formación será formada por las siguientes unidades;

- La unidad de promoción de la comunicación, de formación

y de publicaciones;

- La unidad de relaciones con el consejo consultivo para los derechos humanos;
- La unidad de cooperación y relaciones públicas;
- La unidad de acogida y la oficina de orden.

**Artículo 21** - Un coordinador general nombrado entre los consejeros encargados de una de las secciones referidas en el artículo 12 arriba mencionado por decisión del Wali Al Madhalim, será encargado de coordinar los trabajos de los servicios administrativos, financieros y técnicos previstos en los artículos precedentes, de llevar a cabo el control de sus trabajos y velar por la ejecución de las directrices formuladas por Wali Al Madhalim a los distintos servicios.

**Artículo 22** - Las atribuciones de las unidades dependientes de las secciones serán fijadas por decisión del Wali Al Madhalim.

## **Sección II**

### **Las delegaciones ministeriales y las delegaciones regionales**

**Artículo 23** - Se crean ante Wali Al Madhalim delegaciones ministeriales en cada ministerio o conjunto de ministerios, así como delegaciones regionales en cada provincia o prefectura capital de región.

**Artículo 24** - Cada delegación ministerial será colocada bajo la autoridad de un delegado ministerial del Wali Al Madhalim y cada delegación regional lo será bajo la autoridad de un delegado regional del Wali Al Madhalim.

**Artículo 25** - Los delegados ministeriales y regionales ejercen sus misiones bajo la autoridad del Wali al Madhalim, conforme a las disposiciones del dahir n°1.01.298 anteriormente citado y en el marco de las atribuciones, modalidades, y condiciones establecidas en el presente reglamento.

**Artículo 26** - Cada delegación ministerial o regional será formada por :

- La unidad de acogida y la oficina de orden;
- La unidad de recepción de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo;
- La unidad de indagación e investigación;
- La unidad de estudios e informes;
- La unidad de asuntos administrativos.

**Artículo 27** - Las atribuciones y la organización interna de las unidades dependientes de las delegaciones serán fijadas por decisión del Wali Al Madhalim.

**Artículo 28** - Los delegados ministeriales y regionales serán asistidos en el ejercicio de sus funciones por cuadros encargados de estudios y cuadros administrativos y técnicos, cuyo número será fijado en cada caso, por decisión del Wali Al Madhalim.

**CAPITULO III**  
**LAS ATRIBUCIONES Y PODERES**  
**CONFERIDOS A LOS DELEGADOS**  
**MINISTERIALES Y A**  
**LOS DELEGADOS REGIONALES**

**Sección I**

**Extensión de las atribuciones**

**Artículo 29** - Los delegados ministeriales y los delegados regionales serán encargados de asistir al Wali Al Madhalim en el ejercicio de las misiones que le corresponden por el dahir n°1.01.298 anteriormente mencionado, conforme con las disposiciones del presente reglamento interno.

**Artículo 30** - Los delegados ministeriales ejercen sus misiones ante los ministerios, establecimientos públicos colocados bajo su tutela y organismos que ostentan prerrogativas de potestad pública a nivel central.

Los ministerios, los establecimientos y los organismos antes mencionados serán fijados, para cada delegado ministerial, por decisión del Wali Al Madhalim.

Cada delegado regional ejerce sus misiones ante las entidades locales y el conjunto de los servicios exteriores del Estado, de los establecimientos públicos, y de los organismos que gozan de prerrogativas de potestad pública, situados en la zona territorial de la región, en la capital de la cual ha sido designado.

Las entidades y los servicios antes mencionados serán

fijados para cada delegado regional por decisión del Wali Al Madhalim.

## **Sección II**

### **Las misiones y potestades conferidas a los delegados ministeriales y los delegados regionales**

**Artículo 31** - Los delegados ministeriales y los delegados regionales, bajo la autoridad del Wali Al Madhalim, velarán por la promoción de la comunicación entre la administración y los ciudadanos y por la recepción e instrucción de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo, conforme a las condiciones y procedimientos previstos en el presente reglamento interno.

Además, pueden someter al Wali Al Madhalim toda propuesta o recomendación tendente a mejorar el funcionamiento del aparato administrativo y a paliar las dificultades que pueden encontrar los ciudadanos en sus relaciones con la administración.

Con este fin, los delegados ministeriales y los delegados regionales se encargan de:

- Representar al Wali Al Madhalim ante la administración y garantizar el enlace entre la administración de «Diwan Al Madhalim» y las administraciones y establecimientos concernidos.
- Hacer conocer la institución de «Diwan Al Madhalim» ante los usuarios de la administración, incitando a esta última a aconsejarles, a orientales y a mejorar los métodos de comunicación con ellos.

- Proponer al Wali Al Madhalim las medidas y los procedimientos susceptibles de desarrollar las estructuras de acogida y de comunicación en las administraciones públicas con vistas a presentarlas a las administraciones y autoridades competentes.
- Proponer todas las medidas adecuadas para la simplificación de los procedimientos administrativos que permitan a los ciudadanos acceder a los servicios presentados por la administración en las mejores condiciones.
- Recibir las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo sometidas al Wali Al Madhalim por los ciudadanos o grupos de ciudadanos e instruir las en los límites de las atribuciones y conforme a las condiciones y procedimientos previstos en el presente reglamento interno, con la excepción de aquellas relativas a cuestiones que revisten un carácter nacional o necesitan una posición de principio.
- Llevar a cabo indagaciones e investigaciones relativas a las reclamaciones y quejas que les son sometidas.
- Llevar a cabo el seguimiento de las correspondencias entre la administración y Wali al Madhalim, velar por el respeto de los plazos que les son impartidos y proceder a su seguimiento en coordinación con los servicios centrales de la institución.
- Llevar un registro especial de las reclamaciones y de las quejas, y un registro especial de las solicitudes de arreglo recibidas, cuyas prescripciones y condiciones serán fijadas por decisión del Wali Al Madhalim.
- Llevar las actas consagradas a las reclamaciones y quejas recibidas oralmente y transcribir estas reclamaciones y quejas conforme a las prescripciones y condiciones fijadas por decisión del Wali Al Madhalim.
- Transmitir las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo

que reciben y que no dependen de su competencia, cursándolas a las autoridades concernidas o a los delegados competentes.

- Someter, cada trimestre, al Wali Al Madhalim informes periódicos sobre el balance de sus actividades, que deben comprender los siguientes datos:

- La cantidad y la índole de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo que han recibido o que les han sido dirigidas;
- La cantidad de reclamaciones y quejas que alcanzaron un resultado favorable por parte de la administración gracias a la intervención del Wali Al Madhalim;
- La cantidad y la índole de reclamaciones y quejas que no han podido solucionarse, indicando las causas;
- La cantidad de reclamaciones y quejas que no han obtenido una solución favorable por parte de la administración en el caso en que la posición de ésta sea fundada y conforme con la primacía del derecho y de las normas de la equidad;
- La cantidad y la índole de las solicitudes de arreglo, cuando el litigio ha sido equitativamente solucionado;
- La cantidad y la índole de las solicitudes de arreglo, cuando el litigio no ha sido solucionado y las causas que impidieron este arreglo.

Este informe comprende las observaciones que tratan las disfunciones de la administración así como las propuestas y las recomendaciones para su reforma.

- Elaborar informes especiales acerca de las quejas y reclamaciones que les han sido sometidas directamente y que revisten un carácter particular o que les han sido transmitidas para examen en virtud de una orden por parte del Wali Al Madhalim.

## **CAPITULO IV**

### **EL PROCEDIMIENTO Y LAS CONDICIONES DE PRESENTACION Y DE INSTRUCCION DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y SOLICITUDES DE ARREGLO**

**Artículo 32** - El recurso ante Wali Al Madhalim o ante su delegado para presentar reclamaciones, quejas o solicitudes de arreglo es gratis y sin gastos.

**Artículo 33** - Las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo se presentarán al Wali Al Madhalim o a su delegado por correo ordinario o certificado, o por cualquier otro medio. Pueden también ser remitidas directamente a la institución.

#### **Sección I**

#### **El procedimiento y las condiciones de presentación y de instrucción de las reclamaciones y quejas**

##### ***I - Presentación de las reclamaciones y quejas***

**Artículo 34** - Toda persona física o moral de derecho privado, con un interés legítimo, puede presentar directamente al Wali Al Madhalim o a su delegado una queja o una reclamación.

**Artículo 35** - Para ser admisibles las reclamaciones y quejas, conforme al artículo 7 del dahir n°1.01.298 anteriormente citado, deben:

- Ser escritas;
- Citar las indicaciones completas sobre la identidad del demandante, a saber: su nombre, apellido, dirección y si se trata de una persona moral, su denominación, naturaleza, sede y representante legal. Las reclamaciones y quejas anónimas no serán admisibles;
- Mencionar la administración o el establecimiento motivo de la queja, su decisión o su acto.

Las quejas relativas a los litigios entre las administraciones no serán admisibles.

- Citar brevemente los motivos;
- Indicar todas las gestiones efectuadas por el demandante conforme a la reglamentación vigente para hacer valer sus derechos ante la administración o el establecimiento concernido.
- Incluir una declaración del demandante que ateste que el asunto objeto de la queja no está sometido a la justicia y que ninguna sentencia haya sido dictada acerca del mismo.
- Llevar la firma del demandante o en su caso de su mandatario previsto de una procuración legalizada por las autoridades competentes.
- Estar acompañada, llegado el caso, de los papeles y documentos necesarios.

Las quejas y reclamaciones no deben contener expresiones injuriosas o difamatorias contra una persona o un organismo.

**Artículo 36** - Si las reclamaciones o quejas son presentadas por un grupo de personas que tienen un interés común, deben mencionar además de las indicaciones establecidas en el artículo precedente, la identidad de todos los demandantes y sus firmas así como el mandatario nombrado a este efecto.

**Artículo 37** - En caso de no poder el demandante presentar su queja por escrito, lo puede hacer oralmente. Su contenido será entonces transcrito en un acta por el delegado competente y firmada por el demandante.

Esta acta debe comprender todas las menciones e indicaciones previstas en los artículos 35 y 36 y acompañadas de los documentos y justificantes necesarios.

**Artículo 38** - Las quejas y reclamaciones escritas o orales serán registradas y numeradas en la oficina de orden del Wali Al Madhalim o de su delegado en un registro destinado a este efecto.

**Artículo 39** - Se otorga o se envía inmediatamente al demandante un recibo de recepción de la queja indicando su fecha y número de registro.

## ***II - El estudio preliminar de las reclamaciones y quejas***

**Artículo 40** - El estudio preliminar de las reclamaciones y quejas será efectuado por Wali Al Madhalim o su delegado para asegurarse que son de su incumbencia y satisfacen las condiciones requeridas previstas en los artículos 35 y 36 precitados.

**Artículo 41** - Si resulta que la queja no depende de la competencia del Wali Al Madhalim o si no reúne las condiciones requeridas para su admisibilidad, Wali Al Madhalim o su delegado tomará una decisión motivada indicando que la queja, según el caso, es inadmisibile o no depende de su competencia. Esta decisión será notificada inmediatamente al demandante.

Wali Al Madhalim o su delegado puede orientar al demandante hacia la autoridad competente, salvo en caso de quejas relativas a la violación de los derechos humanos que el Wali debe someter inmediatamente al consejo consultivo para los derechos humanos, en aplicación del artículo 6 del dahir n°1.01.298 anteriormente mencionado.

### ***III - Procedimiento de la indagación y de la investigación***

**Artículo 42** - Wali Al Madhalim o su delegado estimará si la queja reúne todas las condiciones que justifican la realización de una indagación o una investigación al respecto. Procederá a su archivación por decisión motivada en caso de no reunirse los elementos justificantes de la indagación, informando por escrito al demandante.

**Artículo 43** - Wali Al Madhalim o su delegado puede pedir a las partes concernidas, todas las indicaciones, explicaciones complementarias, documentos y cualquier pieza, que considere necesarios para dar curso a la queja recibida.

**Artículo 44** - Bajo reserva de las disposiciones del artículo 31 anteriormente citado, y antes de emprender cualquier indagación o investigación Wali Al Madhalim o su delegado puede incitar a las partes a recurrir a toda solución amistosa con el fin de resolver el litigio si las circunstancias del asunto lo permiten. Puede asimismo emprender, a este efecto, toda diligencia de mediación en vistas de un arreglo equitativo.

**Artículo 45** - Si las diligencias de mediación no obtienen resultado y si Wali Al Madhalim o su delegado juzgan necesario llevar a cabo una indagación, procederá a todas las investigaciones posibles y necesarias con el fin de establecer la realidad de los hechos llevados a su conocimiento y redactar sus conclusiones.

**Artículo 46** - Wali Al Madhalim o su delegado remitirá la queja a la administración o al establecimiento concernido. Provoque sus explicaciones sobre los hechos y le pedirá que le comunique un informe en el que destaque su punto de vista acerca del objeto de la queja, en un plazo no superior a un mes, que puede ser, no obstante, prorrogado cuando las circunstancias lo exigen.

**Artículo 47** - Wali Al Madhalim o su delegado puede recurrir a todos los medios que juzgue útiles y necesarios para emprender las indagaciones o investigaciones, con toda sinceridad y objetividad, sobre todo, haciendo que se le comuniquen los documentos necesarios para consultarlos y examinarlos.

Wali Al Madhalim o su delegado puede fijar a la administración o al establecimiento concernido, un plazo máximo para comunicarle los documentos en cuestión.

**Artículo 48** - Si se verifica durante el examen de las reclamaciones o de las quejas que el objeto de las mismas concierne litigios llevados ante la justicia, Wali Al Madhalim o su delegado tomará una decisión de poner término a la indagación si ya ha sido iniciada e informará al demandante concernido.

## ***IV - La instrucción de las quejas y reclamaciones***

**Artículo 49** - Cuando Wali Al Madhalim o su delegado, tras indagación e investigación a propósito de la queja recibida, se asegura de la realidad de los hechos y de las injusticias que perjudican al demandante, se pronunciará sobre dicha queja con toda independencia e imparcialidad, basándose sobre los principios de la primacía de la ley y de la equidad.

A este efecto, puede presentar sus recomendaciones, propuestas y observaciones a la administración o al establecimiento concernido pidiéndole que, dentro de un plazo no superior a un mes, tome las medidas necesarias para el arreglo de los asuntos que les ha dirigido y le informen por escrito de las decisiones adoptadas.

**Artículo 50** - Si la indagación, o la investigación, muestra que los hechos objeto de la queja resultan de un error o de la conducta de un funcionario o de un agente, Wali Al Madhalim o su delegado transmitirá sus observaciones y sus conclusiones al jefe de la administración concernida con vistas a tomar las medidas necesarias pidiéndole informarle acerca de las decisiones adoptadas a este efecto.

**Artículo 51** - Puede constituir el objeto de un informe especial, transmitido al Primer ministro, en aplicación del artículo 12 del dahir n°1.01.298 citado anteriormente, cualquier actuación por parte de una administración o de un establecimiento susceptible de impedir al Wali Al Madhalim el cumplimiento de sus funciones, especialmente en los siguientes casos:

1 – Toda traba, de cualquier forma, a las investigaciones

llevadas a cabo por Wali Al Madhalim o su delegado, o toda oposición de un responsable, de un funcionario o de cualquier persona al servicio de las administraciones o de los establecimientos concernidos.

2 – Toda negligencia o pasividad de un responsable administrativo en responder a la queja a él sometida después de la expiración del plazo previsto en el artículo 46 arriba indicado.

3 – Toda negligencia o pasividad de un responsable administrativo en presentar el apoyo necesario a las investigaciones, conforme a las condiciones y modalidades previstas en el dahir n°1.01.298 y en el presente reglamento interno.

4 – Toda negligencia o pasividad de un responsable administrativo en responder a las observaciones que le son comunicadas después de la expiración del plazo previsto en el artículo 46 anteriormente citado.

**Artículo 52** - Cuando Wali Al Madhalim esté convencido, en virtud de investigaciones llevadas a cabo, que la aplicación rigurosa de una norma jurídica es susceptible de entrañar una injusticia o de perjudicar a los usuarios de la administración, puede, a este efecto, proponer al Primer ministro las medidas o gestiones necesarias para reformar dicha norma.

## **Sección II : Las condiciones y el procedimiento de las solicitudes de arreglo**

**Artículo 53** - En aplicación del segundo apartado del artículo 6 del dahir n°1.01.298 antes mencionado, la solicitud de un arreglo rápido y equitativo se presenta al Wali Al Madhalim o a

su delegado, conforme a las modalidades que establecen los artículos 34, 35, 36 y 39 del presente reglamento.

El solicitante puede presentar sus propuestas para arreglar el litigio.

**Artículo 54** - Wali Al Madhalim, o su delegado, transmite una copia de la solicitud a la parte concernida por el objeto del arreglo, pidiéndole que haga conocer su posición en un plazo no superior a un mes que puede, no obstante, ser prorrogado excepcionalmente en caso de necesidad.

**Artículo 55** - Si la administración concernida responde favorablemente a la solicitud de arreglo amistoso, Wali Al Madhalim o su delegado, adoptará inmediatamente las medidas necesarias para poner en contacto al solicitante con la administración concernida, conocer sus posiciones y proponer las soluciones susceptibles de arreglar el litigio amistosamente. En su respuesta, la administración debe designar a su representante en las gestiones de conciliación con el fin de llegar a un arreglo y expresar su compromiso de respetar los resultados de estas gestiones.

Establece un informe de arreglo que debe comprender un resumen del objeto del litigio y las propuestas formuladas por cada parte, así como las soluciones convenidas. Este informe debe ser firmado por las partes concernidas y por Wali Al Madhalim o su delegado. Se otorgará una copia a las partes concernidas.

## **CAPÍTULO V**

### **INFORMES ELABORADOS POR WALI AL MADHALIM**

**Artículo 56** - En aplicación de las disposiciones del dahir n°1.01.298 anteriormente mencionado, y sobre todo sus artículos 6, 12, 13 y 14, Wali Al Madhalim elaborará los informes siguientes:

- El informe anual que se somete a Su Majestad el Rey.
- Los informes que se presentan al Primer ministro.
- El informe anual que se presenta al consejo consultivo para los derechos humanos.

**Artículo 57** - El informe anual que se somete a Su Majestad el Rey por Wali Al Madhalim comprende la cantidad y la índole de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo recibidas; los datos relativos a las reclamaciones, quejas y solicitudes que no han tenido solución favorable por causa de inadmisibilidad, de incompetencia o de un rechazo; la cantidad de reclamaciones que fueron objeto de una indagación o de una investigación y el resultado al que llegaron, así como las propuestas y recomendaciones que obtuvieron un resultado favorable por parte de las administraciones y de los establecimientos concernidos.

Comprende también el programa de actividades a corto y medio plazo y un informe sobre la situación financiera de Diwan Al Madhalim conforme a las disposiciones del capítulo VII del presente reglamento interno.

Este informe anual será publicado total o parcialmente en el «Boletín Oficial» por orden de Su Majestad el Rey.

**Artículo 58** - Además de las sugerencias de alcance general que Wali Al Madhalim presenta acerca de las medidas susceptibles de hacer justicia con las reclamaciones a él sometidas, los informes que presenta al Primer ministro comprenden, si llega el caso, los casos de rechazo de determinadas administraciones de ejecutar las decisiones de justicia dictadas contra ellas, sus observaciones sobre las disfunciones de la administración, los casos de rechazo de determinadas administraciones para responder favorablemente a las soluciones propuestas, acompañados de sus sugerencias y propuestas sobre las medidas que juzgue necesarias y susceptibles de mejorar la gestión del aparato administrativo y de reformar la reglamentación en esta materia.

**Artículo 59** - El informe presentado por Wali Al Madhalim al consejo consultivo para los derechos humanos comprende: una exposición sobre asuntos relativos a la promoción de los derechos humanos en el límite de sus competencias, el marco jurídico e institucional en el cual se inscriben estos asuntos, los avances realizados y los casos de violación señalados, así como sus conclusiones.

Conforme al artículo 13 del dahir n°1.01.298 del 23 de Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) con el que se crea la institución de Diwan Al Madhalim y al artículo 2 del dahir n°1.00350 del 15 de Moharram de 1422 (10 de Abril de 2001) que reorganiza el consejo consultivo para los derechos humanos, Wali Al Madhalim presenta este informe a dicho Consejo con la finalidad de informarle.

## **CAPÍTULO VI**

### **EL PERSONAL**

**Artículo 60** - Wali Al Madhalim es asistido en el ejercicio de sus funciones por un personal contratado o por funcionarios destinados a su servicio, por las administraciones del Estado, de las entidades locales o de los establecimientos públicos, así como por funcionarios y empleados puestos a su disposición.

**Artículo 61** - El personal de la institución de Diwan Al Madhalim se compone de los siguientes cuerpos:

- El cuerpo de los delegados que comprende las categorías siguientes:
  - La categoría de los delegados ministeriales;
  - La categoría de los delegados regionales.
- El cuerpo de los consejeros;
- El cuerpo de los comisionados;
- El cuerpo de los encargados de estudios;
- El cuerpo de los cuadros administrativos y técnicos que comprende las categorías siguientes:
  - La categoría de los cuadros administrativos interministeriales;
  - La categoría de los ingenieros;
  - La categoría de los informáticos ;
  - La categoría de los informáticos;
  - La categoría de los técnicos;
  - La categoría de los agentes publicos.

**Artículo 62** - Los delegados ministeriales y los delegados regionales serán designados por Wali Al Madhalim

previa autorización de Su Majestad el Rey, conforme a las disposiciones del artículo 4 del dahir n°1.01.298 antes mencionado, entre las personas pertenecientes a los cuadros superiores del Estado, de los establecimientos públicos o del sector privado, que poseen un nivel superior de formación, de una experiencia profesional en los dominios jurídico, judicial, administrativo o financiero, y reputados por su integridad, competencia y pericia; así como entre las personalidades que tienen las mismas aptitudes.

**Artículo 63** - La situación administrativa y el régimen de indemnizaciones de los delegados ministeriales y de los delegados regionales serán fijados por decisión del Wali Al Madhalim.

**Artículo 64** - Los consejeros serán nombrados entre:

- Los candidatos pertenecientes a los cuadros administrativos y técnicos superiores clasificados al menos en la escala de remuneración n°11 o entre los cuadros semejantes, teniendo en su haber al menos 10 años de servicios efectivos en una administración pública en esta calidad.
- Los candidatos profesores investigadores de la enseñanza superior que tengan cumplidos al menos 5 años de servicios efectivos.

**Artículo 65** - Los comisionados serán nombrados entre los candidatos pertenecientes a los cuadros administrativos y técnicos superiores clasificados al menos en la escala de remuneración n°11 o en un cuadro semejante y que tengan cumplidos al menos 5 años de servicios efectivos en una administración pública en esta calidad.

**Artículo 66** - Los encargados de estudios serán nombrados

entre :

- Los candidatos con un título que permite el acceso a un cuadro clasificado al menos en una escala de remuneración n°11 o a un cuadro semejante.
- Los candidatos pertenecientes a los cuadros de las administraciones públicas clasificados al menos en la escala de remuneración n°11 y tengan cumplidos al menos dos años de servicios efectivos en una administración pública.

**Artículo 67** - Los cuadros administrativos y técnicos serán nombrados entre los candidatos que cumplan las mismas condiciones que las exigidas para los cuadros similares en las administraciones del Estado.

Los jefes de secciones y los jefes de unidades serán nombrados respectivamente entre los consejeros y comisionados, mencionados en los artículos 64 y 65 citados anteriormente.

**Artículo 68** - Con la reserva de las disposiciones del presente reglamento interno, el personal de la institución así como los funcionarios en servicio especial serán sometidos a las mismas disposiciones aplicables a los funcionarios y empleados de las administraciones del Estado pertenecientes a los cuadros similares.

**Artículo 69** - El personal contratado beneficia de la misma situación administrativa otorgada al personal estatutario similar, en actividad en las administraciones del Estado, teniendo en cuenta, en su caso, los títulos obtenidos y la antigüedad en la administración.

Los funcionarios en servicio especial ante la institución benefician de la misma situación administrativa de la que

tienen en su administración de origen.

**Artículo 70** - El salario y las indemnizaciones pagados al personal contratado y a los funcionarios en servicio especial nombrados jefes de secciones o jefes de unidades o encargados de estudios o a los cuadros administrativos o técnicos, serán fijados por decisión del Wali Al Madhalim.

## **CAPÍTULO VII**

### **PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**

**Artículo 71** - El presupuesto de la institución de Diwan Al Madhalim comprende los gastos de funcionamiento y de equipamiento, dentro de los límites previstos para la institución por los créditos incluidos en el presupuesto de la Corte Real.

**Artículo 72** - Wali Al Madhalim elaborará el proyecto de presupuesto de la institución. Velará por su ejecución conforme a las reglas y procedimientos establecidos en el reglamento relativo a la organización financiera y contable de Diwan Al Madhalim y a la nomenclatura del plan de sus cuentas .

**Artículo 73** - Wali Al Madhalim es el ordenador de gastos e ingresos de la institución. Puede designar, bajo su responsabilidad, a subordinados entre el personal de la institución.

**Artículo 74** - Se crea en la institución de Diwan Al Madhalim una pagaduría de los gastos. Los gastos por pagar en el marco de la pagaduría y los límites del importe de sus gastos, serán fijados por decisión del Wali Al Madhalim.

**Artículo 75** - La contabilidad de la institución será llevada conforme al manual de organización y de procedimiento contable fijado por decisión del Wali Al Madhalim.

**Artículo 76** - El reglamento relativo a la organización financiera y contable del Diwan Al Madhalim será fijado por decisión del Wali Al Madhalim.

**Artículo 77** - Un contable será designado ante Wali Al Madhalim. Será encargado de velar por el respeto de las reglas y procedimientos financieros y contables establecidos en el reglamento relativo a la organización financiera y contable y en el manual de organización y procedimiento contable.

**Artículo 78** - Las cuentas de la institución de Diwan Al Madhalim serán sometidas cada año al examen de una comisión de expertos designada por Wali Al Madhalim y formada por:

- Un experto contable;
- Un experto en el dominio financiero y contable.

Esta comisión será encargada de presentar observaciones sobre las condiciones de ejecución del presupuesto y de formular recomendaciones y propuestas para mejorar la gestión de la institución.

- Los trabajos de esta comisión serán objeto de un informe

remitido al Wali Al Madhalim. Una síntesis de este informe deberá ser incluida en el informe anual sometido a la apreciación de Su Majestad el Rey relativo al balance de la actividad de la institución y a sus programas de acción.

## ***CAPÍTULO VIII***

### ***DISPOSICIONES FINALES***

***Artículo 79*** - Wali al Madhalim puede designar a uno de sus delegados o al coordinador general de servicios administrativos para sustituirle en caso de ausencia o de impedimento.

***Artículo 80*** - El presente reglamento interno entrará en vigor progresivamente a partir de la fecha de su aprobación por Su Majestad el Rey.

***Artículo 81*** - El presente reglamento interno puede ser modificado y completado por propuesta del Wali Al Madhalim, previa aprobación de Su Majestad el Rey.

**Reino de Marruecos**  
**Diwan Al Madhalim**

***Decisión del Wali Al Madalim***

***para fijar las atribuciones de las unidades dependientes de la sección de recursos humanos y de asuntos administrativos y financieros***

Wali Al Madhalim

En virtud de:

- Las disposiciones del dahir n°1.01.298 del 23 Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) mediante el cual se crea la institución de D.A.M.
- Las disposiciones del reglamento interno de la institución, sobre todo sus artículos 12, 13, 14 y 22.

***Dispongo:***

***Artículo 1*** - Corresponde a la unidad de gestión de los recursos humanos:

- Administrar la carrera administrativa de los empleados en función en la institución, así como la de sus funcionarios destinados en la misma en situación de servicio especial, o puestos a su disposición.
- Seguir la situación de los puestos presupuestarios y llevar la base de datos relativos a los recursos humanos.
- Velar por la disciplina profesional del personal en situación de servicio activo en la institución, por su motivación y mejora de su rendimiento.

**Artículo 2** - Corresponde a la unidad del presupuesto y contabilidad:

- Elaborar el proyecto de presupuesto anual de la institución conforme a las directrices del Wali Al Madhalim y velar por su ejecución después de su aprobación definitiva.
- Efectuar todas las operaciones relativas a los gastos a nivel de la administración central.
- Seguir y controlar las operaciones relativas a los gastos a nivel de las delegaciones ministeriales y regionales.
- Supervisar la contabilidad de los distintos servicios de la Institución y llevar los registros y documentos contables correspondientes.
- Administrar la pagaduría de los gastos.
- Elaborar la cuenta administrativa de la institución y los estados de síntesis relativos a la ejecución del presupuesto.

**Artículo 3** - La unidad del material, equipamiento y asuntos generales se encarga de:

- Administrar y asegurar el mantenimiento del material y de los equipamientos de la institución.
- Administrar los edificios de la institución y los que están puestos a su disposición, y velar por su mantenimiento y buen uso.
- Garantizar el suministro de material necesario a los distintos servicios administrativos.
- Coordinar los asuntos generales de carácter administrativo entre los diferentes servicios y asegurar su control.

**Reino de Marruecos**  
**Diwan Al Madhalim**

***Decisión del Wali Al Madhalim***

***para fijar las atribuciones de las unidades dependientes de la sección de estudios, análisis y control***

Wali Al Madalim

En virtud de:

Las disposiciones del dahir n°1.01.298 del 23 de Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) mediante el cual se crea la institución de D.A.M.

- Las disposiciones del reglamento interno de la institución, sobre todo sus artículos 12, 15, 16 y 22.

***Dispongo :***

***Artículo 1*** - Corresponde a la unidad de estudios e investigaciones :

- Elaborar los estudios e invistegaciones de carácter jurídico, administrativo y financiero que conciernen el dominio de la actividad de la institución, así como aquellos que tienen que ver con sus preocupaciones, o que guardan relación con las solicitudes de arreglo, con las reclamaciones o con las quejas sometidas a la misma.
- Confiar a expertos especializados los estudios necesarios para la intervención del Wali Al Madhalim en ciertos asuntos.

- Coordinar los trabajos de investigación llevados a cabo por la institución y asegurar el seguimiento de sus resultados.
- Proponer las medidas necesarias para la normalización de los métodos de trabajo de los delegados ministeriales y regionales.
- Examinar las observaciones, las recomendaciones y las propuestas de los delegados sometidas al Wali Al Madhalim mediante los delegados ministeriales y regionales, elaborar la versión final de las mismas y transmitir las, llegado el caso, a la unidad de informes y estudios de síntesis.
- Proponer las medidas que deben ser adoptadas en los casos particulares sometidos al Wali Al Madhalim directamente o por delegados ministeriales y regionales.

**Artículo 2** - Corresponde a la unidad de análisis y seguimiento:

- Analizar los datos y las informaciones relativos a las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo sometidas a la institución, determinar su naturaleza, evaluarlas, proponer las medidas necesarias y elaborar los cuadros de mando que se destacan, en coordinación con la unidad de estadísticas y bases de datos.
- Seguir el destino de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo sometidas a la institución y apreciar las predisposiciones de la administración de poner en práctica las iniciativas y las medidas necesarias o propuestas para solucionarlas.
- Asegurar el seguimiento de ejecución de las decisiones de justicia dictadas contra la administración, objeto de las reclamaciones y quejas, en relación con las autoridades competentes.

- Asegurarse de la notificación a los demandantes y a los reclamantes, del curso dado a sus reclamaciones y quejas por los delegados ministeriales y regionales concernidos y velar por remediar las dificultades y escollos susceptibles de obstaculizar esta notificación.
- Evaluar la toma en consideración por las administraciones concernidas de las iniciativas del Wali Al Madhalim de hallar soluciones a las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo sometidas a la institución.
- Proponer todas las medidas susceptibles de incitar y asistir a la administración para respetar sus compromisos respecto a las soluciones y propuestas convenidas a propósito de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo sometidas a la institución y velar por su aplicación en coordinación con los delegados ministeriales y regionales.

**Artículo 3** - Corresponde a la unidad de informes y estudios de síntesis :

- Recibir y reunir los informes establecidos por los delegados ministeriales y regionales relativos al balance de sus actividades y velar por la normalización de los métodos de su establecimiento.
- Seguir las actividades de todos los servicios dependientes de la institución, recibir las informaciones y los datos que le conciernen y establecer los informes periódicos al respecto.
- Realizar los estudios de síntesis relativos a los asuntos sometidos a la institución clasificados según su objeto, su origen y la administración concernida, y presentar las conclusiones que de ello se derivan.

- Preparar los proyectos de informes que presenta Wali Al Madhalim al Primer ministro respecto a determinadas administraciones que se abstienen de ejecutar las decisiones de la justicia dictadas contra ellas y los que contienen las observaciones del Wali relativas a ciertas disfunciones que obstaculizan la marcha de la administración y los casos de rechazo de determinadas administraciones de aceptar las soluciones propuestas. Estos informes deberán ser acompañados de las recomendaciones del Wali y de sus propuestas de medidas juzgadas necesarias y susceptibles de mejorar el rendimiento del aparato administrativo y de reformar la legislación correspondiente.
- Elaborar el proyecto del informe anual que somete Wali Al Madhalim a la Alta apreciación de Su Majestad el Rey relativo al balance de la actividad de la institución y su programa de acción, en concertación con todos los demás servicios concernidos.

**Reino de Marruecos**

**Diwan Al Madhalim**

***Decisión del Wali Al Madhalim***

***para fijar las atribuciones de las unidades dependientes de la sección de tratamiento informático, estadísticas y documentación***

Wali Al Madhalim

En virtud de:

- Las disposiciones del dahir n°1.01.298 del 23 Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) mediante el cual se crea la institución de DAM.
- Las disposiciones del reglamento interno de la institución y sobre todo sus artículos 12, 17, 18 y 22.

***Dispongo :***

***Artículo 1*** - Corresponde a la unidad de tratamiento, programas y aplicaciones informáticas:

- Supervisar el establecimiento del plan director informático de la institución y velar por su aplicación.
- Administrar la red informática de la institución y supervisar la operación de enlace informático entre los servicios centrales y las delegaciones ministeriales y regionales.
- Elaborar los programas y las aplicaciones informáticas en beneficio de los servicios y según sus necesidades.

- Establecer una concepción adaptable de las bases de datos de la institución y definir los procedimientos de su explotación.
- Administrar los ficheros informáticos explotados por los distintos servicios, velar por su conservación y facilitar los procedimientos de su explotación.
- Proporcionar ayuda técnica a los servicios mencionados en el dominio del tratamiento informático y ayudarles en la utilización de las nuevas tecnologías para el cumplimiento de sus misiones.

**Artículo 2** - Corresponde a la unidad de estadísticas y bases de datos:

- Recolectar los datos e informaciones acerca de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo recibidas por la institución; de aquellas que han obtenido soluciones, de las que están en vías de arreglo y de aquellas que todavía no han sido solucionadas.
- Efectuar informes relativos a la acción de la institución y al balance de sus actividades, con el fin de destacar indicadores útiles.
- Supervisar las bases de datos estadísticos y ponerlas a la disposición de los servicios interesados.

**Artículo 3** - Corresponde a la unidad de administración de los archivos y documentos :

- Llevar, clasificar y repertoriar todos los archivos y documentos de la institución por medio del tratamiento informático y velar por su mantenimiento.

- Administrar la biblioteca de la institución y su patrimonio documental, y velar por el mantenimiento y el desarrollo de este patrimonio.
- Elaborar boletines internos de información acerca de los estudios, investigaciones e informes realizados en la institución, así como presentar el resumen de su contenido.
- Establecer, repertoriar y conservar las actas de las reuniones organizadas en la sede central de la institución.
- Elaborar el proyecto de informe anual que somete Wali Al Madhalim a la Alta apreciación de Su Majestad El Rey sobre el balance de la actividad de la institución y su programa de acción, en concertación con todos los demás servicios concernidos.

**Reino de Marruecos**

**Diwan Al Madhalim**

***Decisión del Wali Al Madhalim***

***para fijar las atribuciones de las unidades dependientes de la sección de comunicación, cooperación y formación***

Wali Al Madhalim

En virtud de:

- Las disposiciones del dahir nº1.01.298 del 23 de Ramadán de 1422 (9 de Diciembre de 2001) mediante el cual se crea la institución de D.A.M.
- Las disposiciones del reglamento interno de la institución y sobre todo sus artículos 12, 19, 20 y 22.

***Dispongo:***

***Artículo 1*** - Corresponde a la unidad de promoción de la comunicación, formación y publicaciones:

- Promover la comunicación interna entre los servicios de la institución y las delegaciones ministeriales y regionales, para la difusión de las informaciones y de los datos relativos a la actividad de la institución, y esto en coordinación con la unidad de administración de los archivos y documentos.
- Elaborar programas de formación y sesiones de perfeccionamiento en beneficio del personal de la institución y velar por su realización.

- Elaborar publicaciones, guías y documentos que presentan la institución, el dominio de su acción y el balance de su actividad, poniéndolos a la disposición del público.
- Proponer todas las medidas susceptibles de reforzar los medios de comunicación permanente y continua entre la administración y los usuarios, incitando a la administración a asumirlas.
- Proponer medidas pertinentes para desarrollar las estructuras de acogida y de comunicación de las administraciones públicas e incitar las administraciones concernidas a generalizarlas a todos los servicios que dependen de las mismas.
- Sugerir los medios adecuados que permitan a la administración hacer conocer sus servicios, los procedimientos y los plazos vigentes e incitarla a respetarlos.
- Facilitar la comunicación en dialectos y lenguas locales, especialmente en amazig.
- Asumir la traducción de los documentos procedentes de la institución a petición de los servicios interesados.

**Artículo 2** - Corresponde a la unidad de relaciones con el consejo consultivo para los derechos humanos:

- Transmitir por atribución al consejo consultivo para los derechos humanos las reclamaciones y quejas recibidas por la institución que conciernen violaciones de los derechos humanos.
- Recibir las reclamaciones y quejas dirigidas al presidente del mencionado Consejo y transmitir las a los delegados ministeriales y regionales concernidos.

- Elaborar los proyectos de informes que Wali Al Madhalim somete al consejo consultivo para los derechos humanos, acerca de los asuntos relativos a la promoción de los derechos humanos y que se refieren a la relación entre la administración y sus usuarios.

**Artículo 3** - Corresponde a la unidad de cooperación y de relaciones públicas:

- Reforzar las relaciones de cooperación y los intercambios científicos, profesionales y técnicos entre la Institución y sus homólogas extranjeras.
- Consolidar las relaciones de coordinación entre la Institución y los demás organismos nacionales y extranjeros que obran por los mismos objetivos en el marco del intercambio de experiencias y pericias.
- Organizar, en concertación con los establecimientos científicos y las administraciones concernidas, toda clase de actividades científicas vinculadas con los dominios que interesan la institución y en particular el de la promoción de la comunicación entre la administración y los usuarios.
- Coordinar las relaciones con los medios de comunicación públicos y privados.

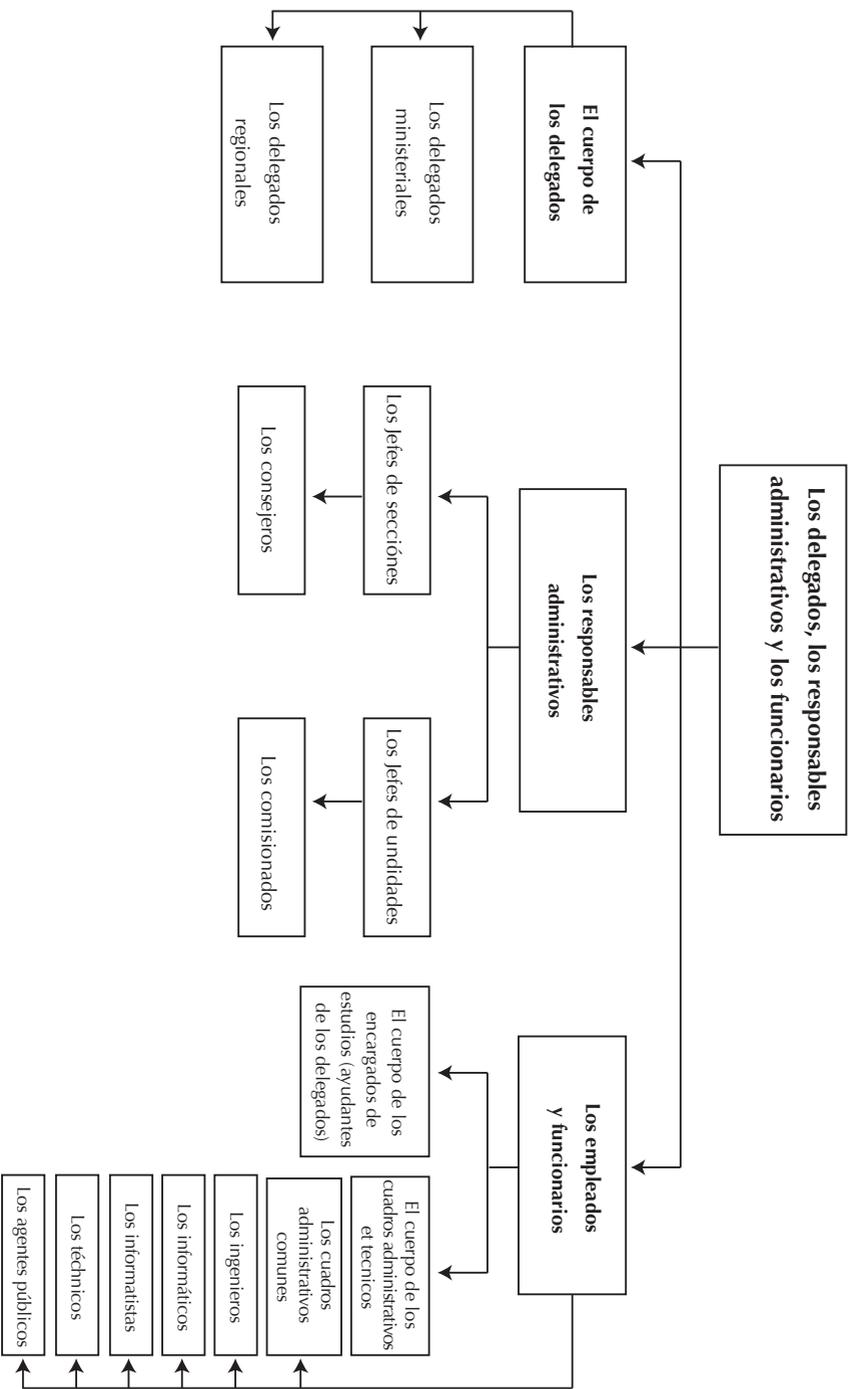
**Artículo 4** - Corresponde a la unidad de acogida y de la oficina de orden:

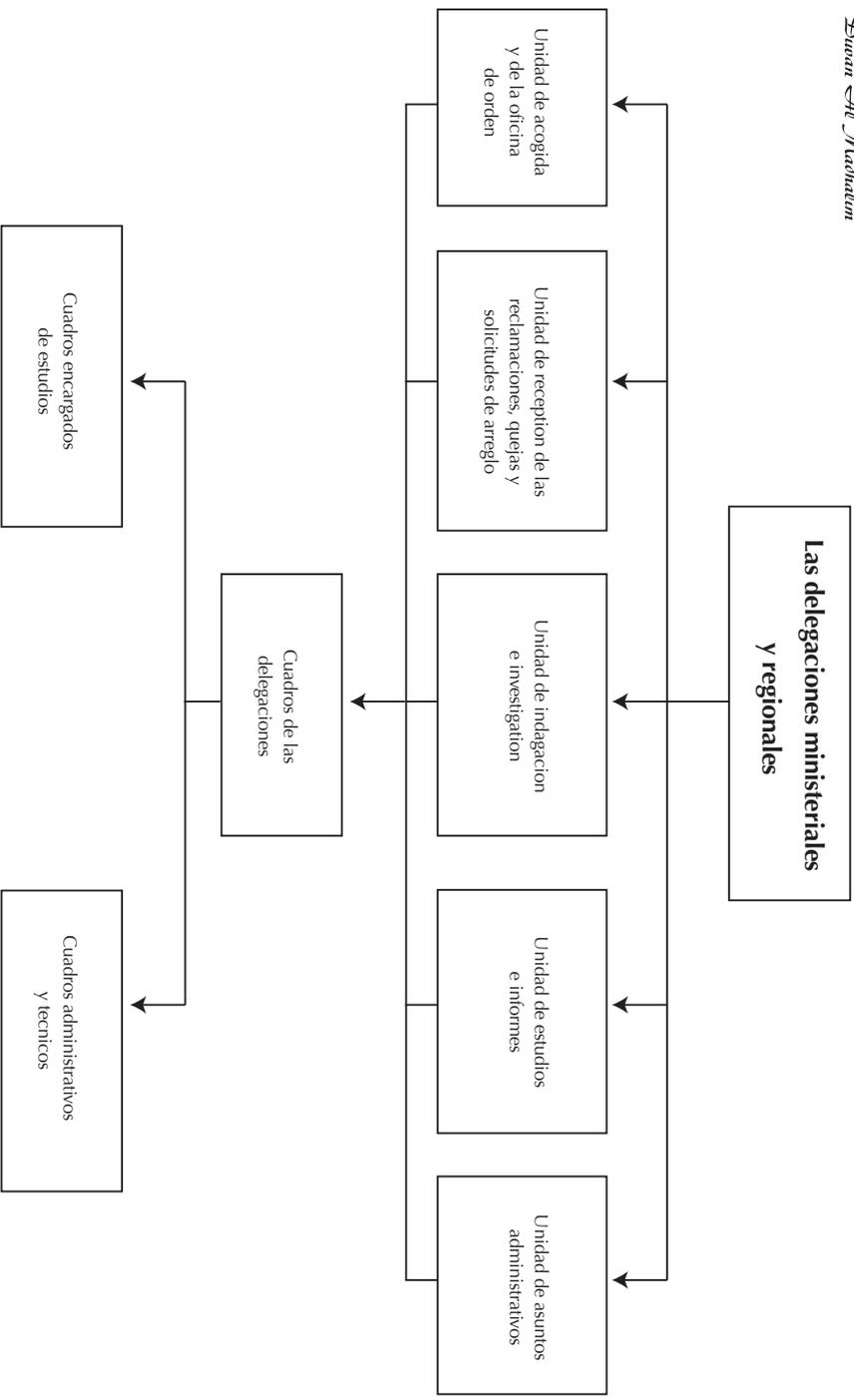
- Llevar un registro general central de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo recibidas por la institución.
- Recibir las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo recibidas por la administración central y someterlas a los delegados ministeriales o regionales concernidos por

atribución, incluso las enviadas por los súbditos marroquíes residentes en el extranjero, conforme a las directrices del Wali Al Madhalim.

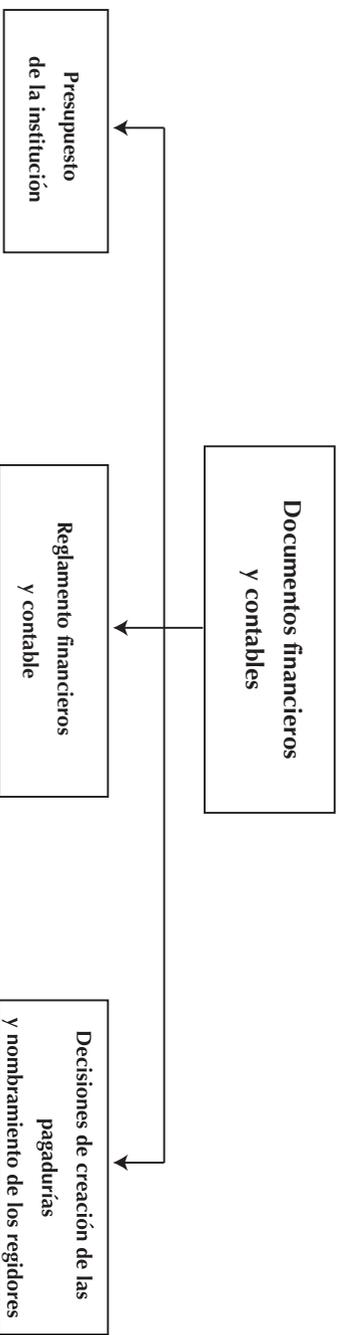
- Reorientar hacia las autoridades competentes concernidas las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo recibidas por Wali Al Madhalim que no dependen de su competencia.
- Velar por el registro de las correspondencias recibidas o enviadas por la administración central de la institución y supervisar su tratamiento informático.







## Organización financiera y contable de Diwan Al Madhalim



**NB:** Se trata de documentos financieros y contables que constituyen el marco de referencia para la organización financiera y contable de la Institución en aplicación de los principios de autonomía y de control.

## Condiciones de presentación de las reclamaciones, quejas y solicitudes de arreglo

