

مجموعة OCP تنشئ مكتب الأمبودسمان للوساطة ومعالجة الشكايات

الدار البيضاء، 29 فبراير 2016.

تعلن مجموعة OCP إنشاء مكتب الأمبودسمان، وهي هيئة للوساطة وضعت رهن إشارة الأطراف الخارجية المكونة لمنظومتها الاقتصادية والاجتماعية والتي تتشكل أساسا من زبناء ومزودين وكذلك جمعيات المجتمع المدني، وكل طرف يتفاعل مع إحدى مصالحتها.

حرصا منها على الحفاظ على علاقات حسنة مع منظومتها، تنشئ مجموعة OCP مكتب الأمبودسمان والتي مهمته الأساسية هي استقبال الشكايات وتعزيز التسوية الودية للنزاعات.

تمكن سبل اشتغال مكتب الأمبودسمان، طبقا للمعايير الدولية في هذا المجال، من دراسة الملفات بعد الاستماع المعمق لجميع الأطراف مع احترام تام وموضوعي للوقائع. بعد ذلك، يقوم الأمبودسمان بالوساطة ويقدم لمختلف الأطراف المعنية حولا منصفة وموضوعية لحل النزاع.

ويعتبر مكتب الأمبودسمان، مؤسسة مستقلة تماما عن الهياكل التنظيمية لمجموعة OCP، طرفا محايدا لا يمثل مجموعة OCP أو الأطراف الفاعلة الخارجية، يعمل على اقتراح حلول ودية للنزاعات في احترام تام لمبدأي الحياد والسرية.

تدخل في اختصاصات مكتب الأمبودسمان وظيفة الوقاية من النزاعات بين مجموعة OCP والأطراف الفاعلة الخارجية. في هذا الإطار، يمكن لمكتب الأمبودسمان الاشتغال على إشكاليات يعتبرها حساسة أو بإمكانها أن يكون لها أثر على مجموعة OCP أو على بيئتها /منظومتها.

يمكن للأطراف الفاعلة الخارجية اللجوء إلى مكتب الأمبودسمان لمجموعة OCP وتقديم شكاياتها ومشاكلها من أجل التوافق حول حلول عادلة ومرضية لجميع الأطراف، ويتم إيداع الشكايات لدى مكتب الأمبودسمان حسب الترتيبات العملية المنصوص عليها في الموقع الإلكتروني:

www.ombudsman-ocp.org

أخيرا، يتمتع الأمبودسمان بقوة اقتراحية من خلال رفع توصيات إلى الإدارة العامة لمجموعة OCP تهدف إلى حل النزاعات وتدعيم العلاقات والثقة المتبادلة بين مجموعة OCP وباقي الأطراف الفاعلة الخارجية.

للإتصال الصحافي :

« السيد عادل بلخدير

البريد الإلكتروني : a.belkhadir@ombudsman-ocp.org

