

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

تقديم التقرير

يتضمن التقرير السنوي عن حالة حقوق الإنسان بالمملكة المغربية لسنة 2020، والمعنون «كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد»، الصادر عن المجلس الوطني لحقوق الإنسان، تقييما وتحليلا لموضوعين لوضعية حقوق الإنسان ببلادنا خلال فترة جائحة كوفيد 19. كما يستعرض حصيلة أنشطته وتدخلاته بارتباط مع المهام الموكولة إليه في مجالات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها والوقاية من الانتهاكات التي قد تطالها من خلال اعتماد مقاربة تتوخى مراعاة طبيعة المجلس كمؤسسة مستقلة وتعددية. ويتطرق التقرير إلى ستة محاور أساسية هي: (1) الإطار القانوني المنظم لحالة الطوارئ الصحية المرتبطة بجائحة كوفيد 19، (2) وضعية حقوق الإنسان وتأثرها بجائحة كوفيد 19، (3) النهوض بحقوق الإنسان، (4) علاقات التعاون على المستوى الوطني، (5) علاقات التعاون والتضامن الدوليين، (6) تتبع تنفيذ توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة. كما يتضمن التقرير توصيات خاصة تتعلق بحماية الحقوق والنهوض بها أثناء تدبير الجائحة وكذا توصيات عامة تروم تطوير واقع حقوق الإنسان على المستوى القانوني والمؤسسي وعلى مستوى السياسات والممارسات. وطبقا للمادة 20 من القانون رقم 76.15 المتعلق بإعادة تنظيم المجلس، تم إدراج تقارير الآليات كاملة ضمن التقرير السنوي للمجلس. ويتعلق الأمر بتقارير الآلية الوطنية للوقاية من التعذيب، والآلية الوطنية للتظلم الخاصة بالأطفال ضحايا انتهاكات حقوق الطفل، والآلية الوطنية الخاصة بحماية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة.

ووفقا للمادتين 48 و51 من القانون 76.15، عرض هذا التقرير على الجمعية العامة وصادقت عليه خلال دورتها الرابعة، بتاريخ 19 مارس 2021. وطبقا للمادة 35 من القانون المذكور، رفع التقرير إلى نظر جلالة الملك، كما وجهت نسخة منه إلى رئيس الحكومة ورئيسي مجلسي البرلمان.

يعتبر هذا التقرير من وسائل إثارة انتباه الحكومة وجميع السلطات العمومية المعنية إلى الانتهاكات التي قد تطال الحقوق والحريات، ودعوتها إلى معالجتها بما يتوافق مع التزامات بلادنا الوطنية والدولية، وإلى تعزيز السياسات العمومية بما يقوي ارتكازها على المقاربة الحقوقية. كما أن مضامينه وتوصياته يمكن توظيفها من لدن البرلمان في مجالي ملاءمة التشريعات الوطنية مع المعايير الدولية، ومساءلة الحكومة عن تراخيها في حماية الحقوق والنهوض بها.

ينص دستور المملكة بشكل صريح على حالتين تتخذ في إطارهما تدابير استثنائية مقيدة للحقوق والحريات الأساسية: حالة الحصار وحالة الاستثناء، ولا تجد حالة الطوارئ الصحية كحالة قائمة بذاتها سنداً لها في الدستور. وقد أدى فرضها من طرف السلطات المختصة إلى تقييد بعض الحقوق والحريات الأساسية للأفراد نتيجة توسيع صلاحيات بعض السلطات الأمنية أو العسكرية بهدف حفظ الصحة العامة والنظام العام. إلا إنه ينبغي على السلطات العمومية أن تضمن سلامة السكان وسلامة التراب الوطني في إطار احترام الحريات الأساسية المكفولة للجميع¹.

ويرى المجلس أن اختيار السلطات العمومية تشريع مرسوم بقانون رقم 2.20.292 المتعلق بسن أحكام خاصة بحالة الطوارئ الصحية وإجراءات الإعلان عنها² بناء على الفصلين 21 و24 من الدستور واستنادا على اللوائح التنظيمية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية، وسلك مسطرة دستورية استعجالية وقانونية، عبر الفصل 81، لتلك الغاية، أملت ضرورة طارئة تتماشى مع سياق دولي يتميز بتفشي مرض أعلن عنه كجائحة عالمية تستوجب اتخاذ تدابير مستعجلة لمواجهة. كما يرى أن تقييد بعض الحقوق بموجب هذا المرسوم بقانون كان متماشيا مع ما نصت عليه المادة الرابعة من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، على اعتبار أن هذا الوباء يهدد حياة الأمة.

1 حسب ما نص عليه الفصل 21 من الدستور.

2 مرسوم رقم 2.20.293، والذي نشر بالجريدة الرسمية يوم 24 مارس 2020 تحت عدد 6867 مكر.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

إلا أن المجلس يسجل أن المرسوم رقم 2.20.293 المتعلق بإعلان حالة الطوارئ الصحية بسائر أرجاء التراب الوطني لمواجهة تفشي فيروس كورونا - كوفيد 19³ لم يشر إلى تاريخ بداية سريان حالة الطوارئ الصحية وأن السلطات بدأت في اتخاذ التدابير الاحترازية وفرض حالة الطوارئ الصحية قبل إصدار المرسوم بقانون، أي بتاريخ 20 مارس 2020. كما يسجل أن هذا القرار يندرج في إطار تدابير الشرطة الإدارية المتعلقة بحماية الصحة العمومية. ويسجل المجلس أيضا أن المرسوم بقانون لم يشر إلى ضرورة الرجوع إلى البرلمان إذا اقتضت الضرورة تمديد مدة سريان مفعول حالة الطوارئ الصحية، على اعتبار أن تمديد الحكومة لمدة سريان مفعول حالة الطوارئ الصحية بموجب مراسيم دون الرجوع إلى البرلمان يطرح إشكالات تمس بمقومات دولة الحق والقانون ويطلق اليد للسلطة التنفيذية ويقوض أدوار باقي السلطات، وخاصة السلطة التشريعية.

وقد شكل إعمال التدابير رهانا كبيرا من أجل امتثال الجميع لها داخل التراب الوطني. وعموما، لوحظ تجاوز السكان إلى حد كبير وإيجابي مع التدابير التي اتخذتها السلطات العمومية قبل وبعد فرض حالات الطوارئ الصحية في جميع أنحاء التراب الوطني.

وضعية حقوق الإنسان بالمغرب وتأثيرها بجائحة كوفيد 19

إن المجلس على وعي بأن اتخاذ التدابير الاحترازية في إطار حالة الطوارئ الصحية من طرف السلطات يتطلب تقييد مجموعة من الحقوق والحريات الأساسية، ومنها أساسا حرية التنقل وحرية التجمع والحق في التظاهر والحق في ممارسة الشعائر الدينية في أماكن العبادة. كما حددت من ضمان المتمتع بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وتأثرت كذلك حقوق العديد من الفئات، وخاصة الفئات الهشة. وفي ظل الوضع الاستثنائي، واصل المجلس مهامه، ومن بينها بتلقي الشكايات ومعالجتها ورصد قضايا حقوق الإنسان في سياق محاربة جائحة كوفيد 19، حيث أبلغ المجلس، يوم 16 مارس 2020، العموم بالرقم الهاتفي وعنوان بريده الإلكتروني المخصص لتلقي أية شكاية أو معلومات. كما وضع المجلس المنصة الإلكترونية «شكاية» رهن إشارة المشتكين كإجراءات بديلة عن التوصل المباشر بالشكايات، توصل المجلس ولجانه الجهوية بما مجموعه 2536 شكاية خلال سنة 2020، منها 1591 شكاية عالجتها اللجان الجهوية. كما قام المجلس ولجانه الجهوية بـ 45 زيارة للمؤسسات السجنية ومراكز حماية الطفولة ومراكز الرعاية الاجتماعية. وتابع المجلس ولجانه الجهوية وآلياته الوطنية هذه الوضعية من خلال رصد وضعية هذه الحقوق والتدخل في الحالات التي تدرج ضمن اختصاصاته.

فبالنسبة للحق في الحياة، واصل المجلس رصد مدى احترام هذا الحق وعدم المساس به بأي شكل أو تحت أي ذريعة، وخاصة من خلال تتبع حالات المحكومين بالإعدام وحالات الإضراب عن الطعام، ورصد بعض حالات وفيات المحرومين من حريتهم بفعل جائحة كوفيد 19 سواء في أماكن الحرمان من الحرية أو في المستشفيات. وفي هذا السياق، تم تسجيل 213 حالة وفاة بالمؤسسات السجنية أو وفيات سجناء بالمستشفيات، خلال سنة 2020، مقابل 169 وفاة خلال السنة الماضية. وتلقى المجلس معلومات وتقارير تفيد أن أسباب هذه الوفيات تعزى إلى أسباب طبيعية أو الانتحار أو الإصابة بفيروس كوفيد 19، حيث بلغ عدد حالات الانتحار 9 حالات، في حين بلغ عدد الوفيات بسبب فيروس كورونا 11 وفاة. كما توصل المجلس بما مجموعه 224 شكاية أو اتصال هاتفي يفيد خوض بعض السجناء إضرابا عن الطعام ببعض المؤسسات السجنية. ووعيا بالنقص الحاصل على مستوى القواعد الناظمة لتدبير وضعية الإضراب عن الطعام، تم إصدار دليل عملي أعده المجلس وشركاؤه⁴.

3 - مرسوم رقم 2.20.293، والذي نشر بالجريدة الرسمية يوم 24 مارس 2020 تحت عدد 6867 مكرر.

4 - وزارة الصحة، اللجنة الدولية للصليب الأحمر، المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، ورئاسة النيابة العامة.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

وبخصوص الحق في السلامة الجسدية، واصل المجلس مهامه المتعلقة بالتصدي للانتهاكات التي تطال الحق في السلامة الجسدية. وتلقى 6 شكايات بخصوص ادعاء التعذيب بأماكن الحرمان من الحرية، و75 شكاية يتظلم فيها سجناء من تعرضهم لسوء المعاملة من طرف موظفين بالمؤسسات السجنية، حيث قام المجلس عبر لجانه الجهوية بالتحري في هذه الادعاءات والاستماع إلى المعنيين أثناء القيام بالزيارات لهذه المؤسسات. كما رصد المجلس استعمالا للعنف بالشارع العام من قبل المكلفين بإنفاذ القانون في حق العديد من الأشخاص الذين لم يحترموا إجراءات الحجر الصحي المعمول بها في بعض المدن والمناطق. وأصدر المجلس بلاغاً في 23 مارس 2020 يدعو فيه السلطات العمومية التي تسهر على اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل صحة المواطنين، إلى الحرص على عدم تجاوز بعض عناصر القوات العمومية لمبدأي الضرورة والتناسب عند استعمال الإكراه في تنفيذ القانون والإجراءات الاستثنائية. ويرى المجلس أن تدخلات المكلفين بإنفاذ القانون تميزت عموماً بالتقيد بالضوابط القانونية، مع تسجيل حالات معزولة للتجاوزات الصادرة عن بعضهم. كما يسجل المجلس بإيجابية المساءلة البرلمانية وفتح تحقيقات في هذه التجاوزات من طرف السلطات القضائية، واتخاذ تدابير تأديبية في حق الموظفين الذين تبث تورطهم في تلك الممارسات المنافية للقانون.

وعلى مستوى الحق في الصحة، أظهرت الأزمة الوبائية أن القطاع الصحي ببلادنا يعاني من اختلالات كبيرة تؤثر على التمتع الكامل بالحق بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه، منها ضعف البنيات التحتية الصحية ببلادنا ونقص الموارد البشرية العاملة في القطاع الصحي، الذي يعزى أساساً إلى ضعف الميزانية المخصصة للقطاع. كما برز بشكل ناقص الاستثمار في البحث العلمي، وخاصة في المجال الطبي. وفي الوقت الذي يسجل فيه المجلس طريقة تدبير السلطات الحكومية للموارد بشكل جنب بلادنا السيناريوهات الأسوأ، فإنه بالمقابل يسجل أن الأزمة الوبائية كانت لها تأثيرات على التمتع بالحق في الصحة الجسدية والنفسية بالنسبة لعدد من الفئات، وخاصة الأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة والنساء والأطفال.

وبخصوص أخلاقيات البيولوجيا، فقد كان لغياب لجنة وطنية مستقلة وتعددية وجامعة للتخصصات تعنى بتقييم القضايا الأخلاقية والعلمية والاجتماعية المتصلة بمشاريع الأبحاث التي تخص حياة البشر، إضافة إلى أمور أخرى، أثر بالغ خلال هذه المرحلة، على اعتبار أنها كانت ستسهم بشكل كبير في توفير رؤية شاملة حول التحديات الأخلاقية والاجتماعية والقانونية للقرارات المتخذة.

وبالنسبة للحق في التعليم، ورغم الجهود المبذولة من أجل ضمان الاستمرارية البيداغوجية، فقد برزت مجموعة من الإشكاليات أثرت على التمتع الكامل بهذا الحق للجميع في ظل هذه الأزمة الوبائية، أبرزها مبدأ تكافؤ الفرص في الولوج إلى الحق في التعليم للجميع. كما كشفت الجائحة عن خصائص هيكلية فيما يخص استعمال الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية عن بعد، في غياب تكوين للمدرسين والتلاميذ يراعي الاستعمال الأمثل لهذه التطبيقات. كما أثارت الجائحة مشكلاً آخر يتعلق بالتعليم الخاص، بسبب الخلاف بين المدارس الخاصة وآباء وأولياء التلاميذ حول تكاليف التمدريس، في مقابل عدم تقديم الخدمات أو نقص جودتها، مما أسفر عن احتجاجات في عدد من المدن المغربية.

وفي ما يتعلق بالحق في الشغل والمقاولة وحقوق الإنسان، أظهرت جائحة كوفيد 19 أن الآثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة عنها شكلت محكاً غير مسبوق للحكومات والشركات من أجل الالتزام بمعايير حقوق الإنسان، حيث أوقفت العديد من المقاولات أنشطتها بشكل مؤقت أو دائم، مما أثر على التمتع بالحق في الشغل وسبب معاناة كبيرة وكشف درجة كبرى من الهشاشة لدى فئة عريضة من العمال، حيث تعرض

5 - بلاغ المجلس الوطني لحقوق الإنسان منشور على صفحته فايسبوك، بتاريخ 23 مارس 2020،

<https://www.facebook.com/241212672715310/posts/1521532191350012>

6 - وفقاً للمادة 19 من الإعلان العالمي لأخلاقيات البيولوجيا وحقوق الإنسان الذي اعتمده اليونسكو سنة 2005.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

عدد كبير منهم للطرء أو التوقيف ونقص ساعات العمل. كما أدت الجائحة إلى توسيع قاعدة الفقر وزيادة معدلات البطالة. كما أبانت جائحة كوفيد 19 عن عدد من الاختلالات المرتبطة بتوفير الحماية الاجتماعية، فضلا عن ذلك، أظهرت الجائحة بجلاء إشكالية عدم تسجيل عدد كبير من الأجراء في مختلف المؤسسات المعنية بالحماية الاجتماعية، وكان لإحداث الصندوق الخاص بتدبير جائحة فيروس كورونا وقع إيجابي ساهم في التخفيف من الآثار الاجتماعية والاقتصادية للأزمة الوبائية.

وبالنسبة للحق في السكن، ففي الوقت الذي يسجل فيه المجلس بإيجابية التدابير العاجلة المتخذة لمساعدة الذين لا يملكون مسكناً لائقاً أو الموجودين في وضعية الشارع، إلا أنه يرى أن الأزمة الوبائية الحالية كشفت على أن الحق في السكن اللائق ما زال يشكل تحدياً أساسياً بالنسبة لمجموعة من الأسر والفئات، وهو ما يمس بالكرامة وبالتمتع بباقي الحقوق.

وبخصوص الحق في حرية التنقل، ساهم تقييد هذا الحق في التأثير على القطاع الاقتصادي، وخاصة القطاع السياحي. كما صادف إغلاق المجال الجوي والبحري أمام المسافرين وجود مواطنين مغاربة خارج التراب الوطني، ظلوا عالقين، حتى 11 يونيو 2020، حيث أطلقت السلطات المغربية برنامجاً استثنائياً لترحيلهم. ويسجل المجلس التأخر الكبير في اتخاذ هذا القرار، خاصة وأن مجموعة من المغاربة لم تكن لديهم الإمكانيات الكافية للمكوث خارج بلادهم، رغم الدعم الذي قدمته لهم مجموعة من سفارات بلادنا.

وفي ما يتعلق بالحق في الغذاء، ففي الوقت الذي يسجل فيه المجلس أن المواد الغذائية كانت متوفرة وكافية وذات جودة في الأسواق المغربية وفي متناول الجميع، على الرغم من بعض المضاربات التي برزت في بداية انتشار الجائحة. ولم تطرأ تغييرات هامة على مستوى أسعار المواد الغذائية، باستثناء أسعار بعض المواد في بداية الحجر الصحي، وأنه تم ضمان حرية التنقل بالنسبة للتجار وللبضائع لتأمين إيصال المواد الغذائية إلى مختلف مناطق المغرب، فإن الأزمة الوبائية أظهرت الأهمية الكبرى التي يكتسبها القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية في الحفاظ على الأمن الغذائي في فترات الأزمات.

وبخصوص الحق في التجمع السلمي، رصد المجلس بعض الحالات التي لم تتقيد بقرار منع التجمعات، من قبيل تجمهر مواطنين ومواطنات دون احترام إجراء التباعد الاجتماعي، لاستخراج وثيقة الترخيص بالخروج، وخروج مواطنين في تجمهرات أو احتجاجات. وخلص المجلس إلى أن هذه التجمعات مرت عموماً في ظروف عادية. وفي الوقت الذي يرى فيه المجلس أن تقييد الحق في التجمع الحضوري أمر ضروري لأسباب صحية صرفة ومشروعة، فإن الاجتماعات عن بعد كانت متاحة عن طريق الإنترنت الذي اعتبر بديلاً لممارسة هذا الحق.

وبالنسبة لحرية الجمعيات، تزايد عدد الجمعيات المصرح بها لدى السلطات الإدارية، حيث انتقل إلى 657 209 جمعية، مقابل حوالي 130 ألف جمعية سنة 2016، تنشط في مجالات مختلفة تنموية واجتماعية وبيئية وثقافية وغيرها. وإذا كان المجلس يسجل أهمية الفعل الجمعي وارتباطه بقضايا القرب في شتى مجالاته، فإنه يلاحظ وجود بعض التحديات التي ما تزال تعترض فعالية العمل الجمعي وإسهامه في بناء دولة الحق والقانون، ومنها ضعف التأطير الجمعي للسكان وخاصة في مجال الديمقراطية التشاركية، ومحدودية الموارد المالية بالنسبة للكثير من الجمعيات. وتوصل المجلس خلال سنة 2020 بما مجموعه 28 شكاية بخصوص حرية الجمعيات تتعلق برفض تسلم الملف القانوني، أو بتسليمه دون منح وصولات إيداع مؤقتة، أو برفض تسليم الوصل النهائي، أو الحرمان من ممارسة نشاط جمعي أو نقابي أو تظلم من تضيق على ممارسة نشاط نقابي أو اتخاذ قرارات بسبب الانتماء النقابي.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

وفي ما يتعلق بحرية الرأي والتعبير والإعلام، إذا كان المشرع قد وضع ضمانات تنأى بالصحفيين المهنيين عن أية عقوبة سالبة للحرية في القضايا المتعلقة بالصحافة والنشر، فإن هذه الضمانات لا تشمل كل قضايا النشر بمفهومه العام، والنشر على المنصات الرقمية بشكل خاص. ويرى المجلس أنه إذا كان الفضاء الرقمي يمثل منتدي للتعبير الحر والحصول على المعلومات والمشاركة في الحياة العامة، فإنه، بالمقابل، قد يشكل عائقاً أمام ممارسة حرية الرأي والتعبير بسبب تدخل أطراف أخرى ومؤثرين بغرض تقويض التعبير الحر والمساهمة في تضليل الرأي العام وتوجيهه بواسطة الأخبار الزائفة أو المضللة، وأيضاً بسبب توظيف خوارزميات وتطبيقات إلكترونية. وفي الوقت الذي يؤكد فيه المجلس على ضرورة التزام الصحفيين والمدافعين عن حقوق الإنسان بأعلى المعايير المهنية والأخلاقية وتحمل مسؤولياتهم خلال الأزمة الوبائية الحالية وتزويد العموم بمعلومات دقيقة وشاملة وحقيقية وفي الوقت المناسب، فإنه يرى أنه ينبغي أن يتمتعوا بشكل عام، بالحق في انتقاد السلطات العمومية ومساءلتها والتدقيق في استجابتها للأزمة الوبائية، خاصة وأن حالة الطوارئ تتطلب إلغاء أو إضفاء طابع المرونة على مبدأ الضوابط والتوازنات بين السلطات. وفي إطار تفعيل مقتضيات قانون الحق في الحصول على المعلومات، يرى المجلس ضرورة التزام الحكومة بألية النشر الاستباقي، وخاصة في ما يتعلق بمشاريع القوانين.

وبالنسبة للحق في الحياة الخاصة، يسجل المجلس أنه إذا كان للتطور التكنولوجي أثر على تدفق المعلومات واقتسامها والولوج إليها والتواصل الفوري، وفتح مجالات جديدة للتعبير أمام المدافعين عن حقوق الإنسان، إلا أنه يوفر أحياناً بيئة مواتية لانتهاك الحياة الخاصة وتداول معطيات ذات طابع شخصي دون موافقة أصحابها وفي غياب أي سند قانوني. كما يعرب عن قلقه من تنامي دعوات التحريض على خطابات العنف أو الكراهية في الفضاء الرقمي.

وفي ما يتعلق بالمساواة وعدم التمييز، لوحظ اعتماد السلطات العمومية في إطار مكافحة الجائحة لاستراتيجية غير تمييزية، حيث شملت تدابيرها جميع الأشخاص وجميع المناطق القروية والحضرية. وقد عمل المجلس على إثارة انتباه الحكومة لتشمل الإجراءات المتخذة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي جميع الأشخاص والفئات، ولا سيما الفئات الهشة أو الأشخاص الذين قد يتم إغفالهم أو إقصاؤهم من تدابير الدعم.

وبخصوص المخالفات والاعتقالات أثناء حالة الطوارئ الصحية، يتبين أن أسباب التوقيف ترجع إلى مخالفة المرسوم بقانون المتعلق بحالة الطوارئ الصحية، وإلى مخالفة بعض فصول القانون الجنائي أو نصوص أخرى. وإذ يذكر المجلس بأنه لا ينبغي اللجوء إلى الحرمان من الحرية إلا في الحالات القصوى، وعلى أسس يحددها القانون، ومع مراعاة الضمانات المسطرية المناسبة، وأنه يجب أن يكون الحرمان من الحرية معقولاً وضرورياً ومناسباً في جميع الظروف، حتى في حالة الطوارئ، فإنه يعتبر أن توقيف أفراد ومتابعتهم بموجب مخالفتهم لإجراءات حالة الطوارئ في الفترة الممتدة بين 21 و24 مارس 2020، أو تكييف المتابعات بموجب قوانين أخرى (القانون الجنائي مثلاً) تعد مخالفة لأحكام الدستور وللمقتضيات العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية.

وعلى مستوى الحق في الولوج إلى القضاء والمحاكمة عن بعد، ففي الوقت الذي رحب فيه المجلس بإجراءات المحاكمة عن بعد، فإنه يسجل وجود تحديات على المستوى القانوني والحقوق، أهمها تفعيل واحترام مبدأ الحضورية والتواجهية الشفهية ومبدأ العلنية ومبدأ تكافؤ وسائل الدفاع، وحرية المحامي في التخابر مع موكله أثناء سير المحاكمة التي أصبحت مقيدة. كما أن الصعوبات اللوجستية والتقنية لا تزال تشكل تحدياً هاماً أمام إجراء المحاكمات عن بعد. وقد لاحظ المجلس ولجانه الجهوية محاكمات تستأثر بمتابعة الرأي العام الوطني والدولي. وسيعمل على نشر تقاريره المتعلقة بضمانات وشروط المحاكمة العادلة الخاصة بالحالات التي قام بملاحظتها.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

وبالنسبة للتغيرات المناخية والحق في البيئة، سجل المغرب، كما هو الشأن بالنسبة لدول أخرى، انخفاضا في التأثر على البيئة جراء توقف العديد من الأنشطة، خاصة الصناعية منها وتوقف بعض وسائل النقل. وواصل المجلس خلال سنة 2020 انخراطه في الدينامية المتعلقة بالحق في البيئة والتغيرات المناخية ودور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في هذا الموضوع. كما يسجل كذلك تزايد وعي المجتمع المدني بالقضايا المرتبطة بالحق في بيئة سليمة، حيث توصل بشكايات منه تهم الإضرار بهذا الحق.

وبالنسبة للحقوق الثقافية، تميزت سنة 2020 بصدور القانون التنظيمي رقم 04.16 المتعلق بالمجلس الوطني للغات والثقافة المغربية⁷. كما سجل المجلس أنه على الرغم من مواصلة مراكز تكوين الأساتذة التكوين في المجالات المتعلقة بتخصص الأمازيغية، إلا أن ذلك تم بنسب لا تتوافق مع متطلبات تعميم تدريسها. كما يسجل المجلس تفاعل بعض الإدارات العمومية مع المنشور الوزاري لرئيس الحكومة رقم 19/2019، الخاص بالدعوة إلى الجدولة الزمنية لتفعيل الطابع الرسمي للأمازيغية. ولاحظ أن وزارة العدل ما زالت لم تفتح مباراة لالتحاق المترجمين إلى الأمازيغية ضمانا لأسس المحاكمة العادلة، كما أن البرلمان ما زال لم يتمكن من إرساء آلية للترجمة الفورية من الأمازيغية وإليها.

وفي ما يتعلق بحقوق النساء والفتيات، تميزت سنة 2020 بمرور سنة على دخول قانون محاربة العنف ضد النساء حيز التنفيذ. ويسجل المجلس المبادرات الإيجابية التي اتخذتها السلطات من أجل التصدي للعنف ضد المرأة، حيث أطلقت منصة للتبليغ على مستوى النيابة العامة والأمن الوطني والدرك الملكي، بالإضافة إلى إطلاق كبسولة تحسيسية على مستوى قنوات التلفزة المغربية لمناهضة العنف ضد المرأة. غير أن المجلس يسجل أن العديد من التحديات ما زالت تعترض تمتع النساء والفتيات بحقوقهن كاملة، من بينها الولوج للتربية والتكوين، وزواج القاصرات، وضعف المشاركة السياسية والوصول إلى مراكز القرار والمسؤولية. كما يسجل المجلس التأخر الحاصل في إجراء هيئتين دستوريتين، هما الهيئة المكلفة بالمنافسة ومكافحة جميع أشكال التمييز والمجلس الاستشاري للأسرة والطفولة.

وعلى مستوى حقوق كبار السن، فإن المجلس يسجل غياب إطار قانوني خاص بالأشخاص كبار السن، وهو ما يجعل الحماية القانونية المتوفرة لهذه الفئة غير كافية، كما أن النصوص القانونية المعمول بها لا تساعد على منع التمييز والإقصاء والتهميش والعنف، وهي ممارسات يمكن أن تطال هذه الفئة. وإذا كان القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بما فيها المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص المسنين، قد نص على مجموعة من المقتضيات التي يمكنها أن تعزز الحماية القانونية لهذه الفئة، فإن النصوص التنظيمية المتخذة لتطبيقه لم تصدر بعد.

وبخصوص حقوق الأشخاص المحرومين من حريتهم، رحب المجلس بالعمفو الملكي الصادر يوم 4 أبريل والذي استفاد منه 5654 من نزليات ونزلاء المؤسسات السجنية، أي حوالي 7% من مجموع نزليات ونزلاء المؤسسات السجنية. كما توصل المجلس ولجانه الجهوية خلال سنة 2020 بما مجموعه 593 شكاية وطلبا يهم الأشخاص المحرومين من حريتهم. وقام المجلس بمعالجتها والقيام بإجراءات حسب نوعية الشكايات والطلبات المقدمة. كما قام المجلس ولجانه الجهوية خلال سنة 2020 بما مجموعه 45 زيارة، أعدت بشأنها تقارير مشفوعة بتوصيات لضمان حقوق نزلاء ونزليات المؤسسات السجنية وأنسنة فضاءاتها. وأحيلت هذه التوصيات على الجهات المختصة، ويتابع المجلس مآلات تنفيذها.

وبالنسبة لحقوق المهاجرين واللاجئين وطالبي اللجوء، زادت الأزمة الوبائية من هشاشة عدد كبير منهم حيث أصبحوا يعيشون وضعاً غير مستقر، خاصة بسبب فقدان سبل العيش، مما أدى إلى تفاقم المشاكل المرتبطة بحقوقهم في الصحة والحماية الاجتماعية. كما أن عدم توفر بعضهم على سكن لائق تسبب في زيادة تعرضهم إلى مخاطر الإصابة بفيروس كوفيد 19. ويسجل المجلس المبادرات المتنوعة التي قامت بها السلطات العمومية وفعاليات المجتمع المدني الهادفة إلى التخفيف من حدة آثار الأزمة الوبائية على حقوق هذه الفئة.

7 - منشور في الجريدة الرسمية، عدد 6870، بتاريخ 2 أبريل 2020.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

وفيما يتعلق بتجديد بطاقة الإقامة أو تمديد رخصة الإقامة، راسل المجلس وزارة الداخلية حول مسألة إغلاق مصالح مراقبة الأجانب وقرار التمديد الضمني لوثائق التعريف، وذلك بهدف ضمان حق الولوج إلى المعلومة المرتبطة بالمساطر التي يتوجب على هؤلاء الأجانب احترامها عند استئناف عمل هذه المصالح، وتفادي أي خرق للقانون.

النهوض بحقوق الإنسان

أصدر المجلس خلال الفترة التي يغطيها التقرير الحالي 8 تقارير ومذكرات وآراء بخصوص عدد من مشاريع القوانين. ويتعلق الأمر بما يلي:

- التقرير السنوي عن حالة حقوق الإنسان بالمملكة المغربية لسنة 2019؛
- التقرير الموضوعاتي حول احتجاجات الحسيمة⁸؛
- التقرير الموضوعاتي حول احتجاجات جرادة⁹؛
- ملاحظات وتوصيات بشأن مشروع القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات¹⁰؛
- رأي استشاري بشأن مشروع القانون رقم 46.19 المتعلق بالهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها¹¹؛
- ملاحظات وتوصيات بشأن مشروع القانون رقم 56.20 المتعلق بالمتاحف ومشروع القانون رقم 55.20 المتعلق بتغيير القانون رقم 01.09 القاضي بإحداث المؤسسة الوطنية للمتاحف وتتميمه؛
- مذكرة حول النموذج التنموي الجديد تحت عنوان «فعلية الحقوق والحريات في المغرب...من أجل عقد اجتماعي جديد»¹²؛
- توصية إضافية لمذكرته حول «فعلية الحقوق والحريات في المغرب...من أجل عقد اجتماعي جديد».

كما قام المجلس ولجانه الجهوية بـ 165 نشاطا يتعلق بالتربية على حقوق الإنسان والتحسيس بها وإثراء النقاش حولها وتعزيز قدرات مختلف الفاعلين في مجال حقوق الإنسان، وحملات تحسيسية، وكذا تنظيم لقاءات وورشات وندوات، ونشر المعارف ذات الصلة بحقوق الإنسان. وواصل المجلس عبر معهد الرباط -ادريس بنزكري - لحقوق الإنسان خلال سنة 2020 برنامج عمله المتعلق بعقد لقاءات تهدف إلى تطوير خطة عمله الاستراتيجية والمصوغات الخاصة بالتدريب، والاشتغال على تجميع الوثائق الخاصة بالدورات التدريبية.

كما حرص المجلس على الرصد اليومي لما يتم نشره في الصحافة والإعلام والوسائط الإعلامية الجديدة، والتفاعل معها باعتبارها أداة تساعد على قياس فعلية الحقوق وتتبع التطورات الجديدة ورصد ما قد يثار من قضايا تتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان. ويتوفر المجلس على خلية رصد دائمة تسهر على تتبع ورصد حقوق الإنسان في هذا الشأن.

https://cndh.ma/sites/default/files/mlkhs_tqrry_htjit_lhsym.pdf - 8

https://cndh.ma/sites/default/files/cndh_-_rapport_jerada_va_1.pdf - 9

<https://www.cndh.ma/ar/blgt-shfy/lmjls-lwtny-lhqwq-lnsn-yqdm-llbrlmm-bgrfityh-twsyth-wmlhzh-bshn-mshr-w-lqnwn-rqm-7218> - 10

<https://www.cndh.ma/ar/blgt-shfy/lmjls-lwtny-lhqwq-lnsn-yqdm-ryh-bkhsws-mshr-w-lqnwn-rqm-4619-lmtlq-blhyy-lwtny-llnzh-wlqwq> - 11

https://www.cndh.ma/sites/default/files/mdhkr_lmjls-_lnmwdhj_ltnmwy_ljdyd_2.pdf - 12

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

علاقات التعاون على المستوى الوطني

عمل المجلس على تعزيز علاقات التعاون مع المؤسسة التشريعية، إعمالا لمبادئ بلغراد النازمة للعلاقة بين البرلمانات الوطنية والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، بهدف دعم تبني المقاربة المرتكزة على حقوق الإنسان في عمل المؤسسة التشريعية، كمجالات التشريع ومراقبة العمل الحكومي وتقييم السياسات العمومية والدبلوماسية البرلمانية. ويثمن المجلس قيام المؤسسة التشريعية بمهام استطلاعية ويدعو كافة السلطات والهيئات والمتدخلين إلى التفاعل الإيجابي مع هذه المبادرات ونتائجها بما يساهم في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها. كما يثمن مبادرة اللقاء التشاوري مع المجلس في إطار المهمة الاستطلاعية بشأن أوضاع المؤسسات السجنية. وحرص المجلس كذلك على تعزيز تواصله بالمؤسسة التشريعية، من خلال تمكين كل مكونات البرلمان من مختلف إصداراته، واستقبال وفود برلمانية دولية، للتباحث حول مجالات الاهتمام المشتركة. وقد عملت المؤسسات على تحيين مذكرة التفاهم المبرمة بين المجلس والبرلمان بغرفته بتاريخ 10 دجنبر 2014. وسيتم توقيعها في السنة المقبلة.

كما واصل المجلس علاقات التفاعل مع الحكومة على مختلف المستويات ومع مختلف القطاعات سواء بخصوص المشاركة في اللقاءات والندوات أو بتقديم آرائه ومواقفه في القضايا المثيرة للنقاش. وفي الوقت الذي يثمن فيه المجلس مستوى التعاون الإيجابي مع الحكومة في العديد من المجالات، ومنها متابعة تفعيل توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة وتجاوب بعض القطاعات مع مراسلاته الخاصة بالشكايات ونتائج زيارته، إلا أنه يسجل عدم إحالة عدد من مشاريع القوانين ذات العلاقة بحقوق الإنسان على المجلس لإبداء رأيه فيها، تفعيلا للمادة 25 من القانون المنظم له؛ وعدم تجاوب بعض القطاعات الحكومية مع مراسلات المجلس بخصوص الشكايات والتظلمات والطلبات بتنفيذ الأحكام.

وفي ما يخص العلاقة مع السلطات القضائية، فقد أحال المجلس على النيابة العامة الشكايات التي تندرج ضمن اختصاصاتها. كما ساهم في مختلف اللقاءات أو الندوات أو الدورات التدريبية التي نظمتها هذه السلطات، وفي المقابل دعاها للمشاركة في اللقاءات التي ينظمها.

يكتسي التفاعل المنتظم والبناء مع هيئات المجتمع المدني أهمية بالغة بالنسبة للمجلس كي تضطلع بمهامها على نحو فعال، ويتجلى هذا التفاعل على العديد من المستويات، حيث يعتبر المجتمع المدني والمدافعون عن حقوق الإنسان مكونا أساسيا في عضوية المجلس من بين مكونات أخرى تضمن التعددية والتنوع الذي يعزز حقوق الإنسان، ذلك أن العديد من أعضاء المجلس وأعضاء لجانه الجهوية يمثلون منظمات المجتمع المدني. ويسمح وجود هذه التمثيلية بتسهيل مهمة المجلس في تقييم أوضاع حقوق الإنسان بشكل موضوعي وشامل. فضلا عن ذلك، فإن الأعضاء الذين لا يمثلون منظمات المجتمع المدني داخل المجلس هم أيضا ناشطون في هيئات أو مبادرات مدنية.

كما عمل المجلس على إشراك منظمات المجتمع المدني في مختلف المبادرات والأنشطة التي قام بها، وذلك من خلال لقاءات تشاورية وجلسات استماع تهم العديد من القضايا التي يعتبر المجتمع المدني شريكا أساسيا فيها، من قبيل حقوق الطفل وحقوق الأشخاص في وضعية إعاقة وحقوق المرأة وحقوق المهاجرين ومناهضة التعذيب والتربية على حقوق الإنسان والحق في الصحة والانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان في الماضي. ودعم المجلس كذلك منظمات المجتمع المدني إما بشكل مباشر أو من خلال الشراكات التي يبرمها معها، وخاصة مع فاعلين وطنيين أو دوليين، مثل الشراكة الثلاثية مع السفارة الكندية ومنظمة أوكسفام التي تستهدف تعزيز القدرات التديرية والتقنية للجمعيات العاملة في مجال حقوق المرأة.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

علاقات التعاون والتضامن الدوليين

واصل المجلس التعاون والتنسيق والتفاعل مع المنظمات الإقليمية والدولية التي تشتغل في مجال حقوق الإنسان، لاسيما منظومة الأمم المتحدة من خلال هيئات المعاهدات ومجلس حقوق الإنسان وآلية الاستعراض الدوري الشامل والإجراءات الخاصة والمفوضية السامية لحقوق الإنسان والوكالات الأممية المعتمدة في المغرب، والشبكات الدولية والإقليمية وشبه الإقليمية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وآليات الاتحاد الإفريقي والمؤسسات الأوروبية إضافة إلى المنظمات الدولية غير الحكومية.

والم تسجل سنة 2020 أي جديد بخصوص مصادقة بلادنا على البروتوكولات التي لم تنضم إليها بعد، علما أنها صادقت على الاتفاقيات الأساسية التسعة المشكلة للنواة الصلبة لحقوق الإنسان، وأربعة بروتوكولات ملحقة بها، أو انضمت إليها. ولم تقم بلادنا بأي إجراء من أجل الانضمام إلى البروتوكول الاختياري الثاني الملحق بالعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الهادف إلى إلغاء عقوبة الإعدام والبروتوكول الاختياري الملحق بالعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، رغم الالتزامات الحكومية الواردة في البرنامج الحكومي 2016-2021 بخصوص هذا الصك الأخير¹³.

ويسجل المجلس التأخر الحاصل في تقديم التقارير الدورية إلى عدد من هيئات المعاهدات أو مناقشتها حيث إنه بحلول سنة 2020، بلغ عدد التقارير التي لم تقدم في موعدها ستة تقارير من مجموع تسعة. ويعزى هذا التأخر إما إلى عدم وفاء الحكومة بالتزاماتها وتقديم التقارير الدورية في موعدها المحدد وإما إلى أجندة هيئات المعاهدات التي تكون أحيانا حافلة بالبنود، مما يصعب معه برمجة استعراض تقارير جميع الدول الأطراف التي تكون قد قدمت تقاريرها. ويثمن المجلس اعتماد الحكومة للمسطرة المبسطة في صياغة هذه التقارير، لما لها من أهمية في التعرف المسبق على انشغالات هيئات المعاهدات ومن ثمة الاستجابة إليها في التقارير الوطنية.

وبحلول دجنبر 2020، لم يتم بعد نشر تقرير اللجنة الفرعية لمنع التعذيب على إثر زيارتها الميدانية لبلادنا في أكتوبر 2017. وكان المجلس قد أوصى بنشر هذا التقرير لما له من أهمية عملية في تعزيز حماية حقوق الإنسان والوقاية من الانتهاكات التي قد تلحقها.

كما تفاعل المجلس مع مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة من خلال مشاركته في حلقة نقاش حول حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة، ومع آليات الإجراءات الخاصة من خلال التفاعل مع الاستبيانات التي يعدونها ودعوة المقرر الخاص المعني بتعزيز الحقيقة والعدالة وضمانات عدم التكرار للمشاركة في أنشطة نظمها المجلس، وكذا مع آلية الاستعراض الدوري الشامل، والمفوضية السامية لحقوق الإنسان.

وواصل مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة الإشادة بدور اللجنتين الجهويتين لحقوق الإنسان بجهتي العيون-الساقية الحمراء والداخلة-وادي الذهب، وكذا بتفاعل المغرب مع آليات مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة. كما يعمل المجلس على تقوية التنسيق والتعاون مع تمثيلات هيئات الأمم المتحدة المعتمدة في المغرب، وذلك من خلال «إطار الأمم المتحدة لدعم التنمية». كما تواصل تعزيز حضور الخبراء المغربية في منظومة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، وأغلبهم إما أعضاء سابقون أو حاليون في المجلس.

13 - حسب ما جاء في البرنامج الحكومي لسنوات 2016 - 2021.

كوفيد 19: وضع استثنائي وتمارين حقوقية جديد التقرير السنوي 2020 عن حالة حقوق الإنسان بالمغرب

ملخص تنفيذي

كما واصل المجلس تعزيز علاقاته مع منظومة حقوق الإنسان التابعة للاتحاد الإفريقي، لاسيما مع اللجنة الإفريقية لحقوق الإنسان والشعوب، حيث عمل على المشاركة في دوراتها العادية. كما واصل المجلس تعزيز الشراكة والحوار مع الاتحاد الأوربي ومجلس أوروبا وفق مقاربة قوامها الحوار وتبادل المعلومات وتعزيز القدرات.

وعلى مستوى الشبكات الدولية والإقليمية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، يضطلع المجلس بعدة مسؤوليات أساسية داخل التحالف العالمي للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، ومنها انتخابه، بتاريخ 7 دجنبر 2020، رئيسا للجنة الفرعية المعنية بالاعتماد، التي تتولى فحص وتقييم طلبات الاعتماد الواردة من المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان عبر العالم. كما يضطلع المجلس بمسؤوليات هامة داخل شبكة المؤسسات الوطنية الإفريقية لحقوق الإنسان، ومنها رئاسته لمجموعة العمل المعنية بالهجرة. كما يعد المجلس عضوا في اللجنة التنفيذية للشبكة العربية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان ونائب رئيس الجمعية الفرنكفونية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان.

وفي إطار التعاون الثنائي، عمل المجلس وشركاؤه خلال سنة 2020 على إعداد مذكرات للتفاهم تروم تبادل التجارب والخبرات مع مؤسسات وطنية لحقوق الإنسان من ثلاثة دول هي ليبيا وموريتانيا والدانمارك. ومن المرتقب توقيع هذه المذكرات خلال السنة المقبلة. كما واصل المجلس تعاونه مع المنظمات الدولية غير الحكومية من خلال الشراكات والحوار وتبادل المعلومات حول أوضاع حقوق الإنسان.

وواصلت لجنة متابعة بالمجلس تفعيل توصيات هيئة الإنصاف والمصالحة متابعة تسوية ما تبقى من ملفات عالقة، على مستوى التعويض المالي والإدماج الاجتماعي وتسوية الأوضاع الإدارية والمالية والتغطية الصحية، للضحايا وذوي حقوقهم وكذا على مستوى برامج حفظ فضاءات الذاكرة.

ويتضمن التقرير كذلك تقارير الآليات الوطنية، حيث عملت الآلية الوطنية للوقاية من التعذيب على وضع خطة عمل برسم سنة 2020. وقامت الآلية بما مجموعه 12 زيارة لمختلف أماكن لحرمان من الحرية توزعت على 4 جهات جغرافية بالشمال والوسط والجنوب. وقد شملت هذه الزيارات مؤسسات سجنية ومراكز للشرطة والدرك الملكي ومركز لحماية الطفولة ودار لإيواء المسنين. وسجلت الآلية التعاون والاستقبال الإيجابي الذي خصته لها الإدارات المسؤولة عن تلك الأماكن في كل الزيارات التي قامت بها. وتعمل الآلية الوطنية للوقاية من التعذيب على تتبع وتقييم مدى التجاوب مع توصياتها بناء على الأجوبة التي تقدمها هذه الإدارات.

كما بادرت الآلية الوطنية للتنظلم الخاصة بالأطفال ضحايا انتهاكات حقوق الطفل إلى إعداد خطة عمل خلال سنة 2020 تم تحيينها على إثر الظروف الاستثنائية التي فرضتها جائحة كوفيد 19. كما قامت بتتبع مسار مجموعة من القضايا المتعلقة بانتهاكات حقوق الطفل ونظمت جلسات استماع لفائدة الأطفال ضحايا العنف. وتفاعلت الآلية مع وضعية حقوق الطفل خلال فترة جائحة كوفيد 19، وخاصة تدابير الحجر الصحي، التي كانت لها آثار نفسية سلبية على الأطفال، خاصة من هم في وضعية هشاشة والمودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ومراكز حماية الطفولة.

وتابعت الآلية الوطنية الخاصة بحماية الأشخاص في وضعية إعاقة التدابير التي اتخذتها القطاعات الحكومية لحماية حقوق هذه الفئة. وتسجل الآلية أنه، في إطار حالة الطوارئ الصحية، تم الترخيص لمعظم الموظفين والمستخدمين في وضعية إعاقة العاملين في القطاع الخاص بالعمل عن بعد. غير أن الآلية تسجل أن لغة الإشارة لم تؤخذ بعين الاعتبار بشكل كاف في الكبسولات والفيديوهات التحسيسية التي تقدمها السلطات الصحية. كما عالجت الآلية عددا من الشكايات وشكايات ونظمت جلسات استماع للمشتكين.