

هل أنت من مؤمني الصندوق  
أو من ذوي حقوقهم؟



غير راضٍ أو غير موافق على قرار الصندوق؟  
تواصل مع خدمة المصالحة

سؤال؟  
جواب!





## ما هي المصالحة؟

المصالحة هي آلية لتفادي وتسوية الخلافات، القائمة أو تلك التي يمكن أن تقع بين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ومؤمنيه، بشكل ودي. حيث تمكن هذه الآلية من إيجاد حلول بين الطرفين كما تمد المؤمنين بالمعلومات وتقدم لهم المشورة والتوجيه المناسب في إطار تسوية الخلافات.



## من هم المستفيدون من خدمة المصالحة؟

اللجوء إلى آلية المصالحة متاح لجميع مؤمني الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، سواء كانوا أجراء، عمالاً غير أجراء، أشخاصاً خاضعين لنظام AMO التضامن، عمالاً منزليين، أصحاب المعاشات، كما يستفيد ذوو حقوق المؤمنين المذكورين أو من يمثلهم قانونياً، بدورهم من هذه الخدمة.



## ما هي الحالات التي تخول اللجوء إلى آلية المصالحة؟

يمكن للمؤمن أن يلجأ إلى طلب المصالحة في الحالات التالية :

- عدم الرضا عن الجواب المقدم له عن شكايته أو عن طلب الطعن الموجه للجنة الطعن
- أو عدم استلامه لأي رد على شكايته أو طلب الطعن في غضون شهر من إيداع أحدهما.



## كيف يمكن تقديم طلب المصالحة ؟



وضع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي رهن إشارة مؤمنيه عدة قنوات لتقديم طلب المصالحة، وهي :

الموقع الرسمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي [www.cnss.ma](http://www.cnss.ma)، وذلك بتعبئة الاستمارة الإلكترونية المتوفرة في خانة المصالحة؛

البريد ، بملء المطبوع (مرجع: 01-1-901) والذي يمكن تحميله عبر الموقع الرسمي، وإرساله بعد إرفاقه بجميع الوثائق الداعمة إذا كانت متوفرة، إلى العنوان التالي:  
مديرية المصالحة  
649، شارع محمد الخامس BP2186، الدار البيضاء.

وكالات الضمان الاجتماعي، حيث يمكن للمؤمن إيداع المطبوع المشار إليه أعلاه مباشرة بأحدى الوكالات مرفوقا بالوثائق الداعمة إذا كانت متوفرة

## ما هو أجل الرد ؟



تقوم مديرية المصالحة بإصدار رأيها خلال أجل 30 يوما اعتبارا من تاريخ استلام جميع العناصر اللازمة. ويمكن تمديد هذه الفترة بشكل استثنائي في حالة ما إذا كان الملف تشوبه تعقيدات

## ما هو أجل طلب إيداع معلومات إضافية ؟



في بعض الحالات، يطلب من المؤمن استكمال طلب المصالحة الذي تقدم به، بعناصر أخرى. ويجب إيداع العناصر التكميلية المطلوبة لدى مديرية المصالحة خلال فترة لا تتعدى 30 يوما من تاريخ طلبها.



## ما هي شروط قبول طلب المصالحة ؟



يتم قبول طلب المصالحة إذا استوفى الشروط التالية :

- أن يكون الطلب مقدما من قبل أحد مؤمني الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (انظر لائحة المستفيدين من آلية المصالحة)،

- أن لا يتعلق موضوع الطلب بقضية عرضت على القضاء،

- أن يتم تقديم الطلب قبل انقضاء سنة عن تاريخ التوصل بآخر رد من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

لا يتم قبول أي طلب لا يستوفي الشروط المذكورة أعلاه. وفي هذه الحالة يتلقى المؤمن إشعارا بعدم قبول طلبه مع تفسير أسباب الرفض أو توجيهه إلى الجهة المختصة التي تم إحالة الطلب عليها قصد معالجته.

## ما هي نتائج عملية المصالحة ؟



تُفضي دراسة طلبات المصالحة إلى النتائج التالية:

- تأكيد ودعم قرار الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والذي سبق و أن أصدره بخصوص الموضوع. وفي هذه الحالة يتلقى المؤمن رسالة تؤكد من خلالها مديرية المصالحة هذا القرار مع توضيح أسباب الإبقاء عليه.

- مراجعة موقف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي : وتتم موافاة المؤمن برسالة تبلغه بمراجعة موقف هذا الأخير و مآل طلبه.





الضمان الإجتماعي

ⵜⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ ⵜⴰⵖⴰⵎⴰⵏⵜ

**CNSS**

ملتزمون بحمايتكم

