



Institution du Médiateur du Royaume

بصالة الوصف الوظيفي الخاصة بالعاملين بتمثيليات المؤسسة

بصالة الوصف الوظيفي

<p>تقى الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي يرفعها الأشخاص الذاتيون أو الاعتباريون، مغاربة أو أجانب، فرادى أو جماعات إلى مؤسسة وسيط المملكة، ودراستها وتحليلها، واستقبال المتظلمين ومساعدتهم على تحرير تظلماتهم الشفوية .</p>	<p>المهمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • دعم التواصل بين الإدارة الجهوية ومؤسسة وسيط المملكة؛ • المساهمة في حماية الحقوق وتحقيق العدل والإنصاف؛ • ملاءمة وجودة الدراسات والتحليلات والاستشارات المقدمة في مجال معالجة الشكايات؛ • حسن استقبال المستكين والاستماع إليهم؛ • الحرص على ضبط التوازن المنسوب بين المصلحة العامة والمصلحة الفردية وحسن الدفاع عنه؛ • المساهمة النوعية في تحسين قيم وثقافة المرفق العام؛ • المساهمة في تحسين الصورة المؤسساتية للمؤسسة؛ • تمثيل وسيط المملكة لدى الإدارة الجهوية (بتكليف خاص)؛ • تسجيل الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية المتوصل بها من طرف المستكين ودراستها وفق النموذج المعهود لهذه الغاية وإحالتها على الإدارة المركزية لاتخاذ القرار الملائم؛ • إعادة توجيه الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي ترد على المؤسسة، والخارجية عن نطاق اختصاصها، وإحالتها على الجهات المعنية بعد استشارة الإدارة المركزية؛ • الإرشاد الشفوي للمواطنين وتوجيههم؛ • اقتراح التدابير والإجراءات الكفيلة بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، ورفعها إلى الوسيط؛ • اقتراح كل تدبير عملي ملائم، من شأنه أن يسهم في تبسيط المساطر الإدارية ويمكن المواطنين من الاستفادة من خدمات الإدارة في أحسن الظروف ورفعها إلى الوسيط؛
	<p>المسؤوليات</p>
	<p>الأنشطة والمهام</p>



- رفع كل اقتراح إلى الوسيط، من شأنه تحسين سير أجهزة الإدارة وتذليل الصعوبات التي قد تعرّض المواطنين المغاربة والأجانب في علاقاتهم بالإدارة؛
- إعداد تقارير خاصة بشأن بعض الشكايات أو التظلمات التي قد تعرّض على المؤسسة مباشرة، وتكتسي طابعاً خاصاً، أو التي تحال عليها للنظر فيها بتكليف خاص من الوسيط؛
- انجاز بعض المهام التي يتم التكليف بها بشكل محدد.

الشروط

الأمامية

لمسؤولية المهام

- التوفّر على الاجازة في القانون، الإدراة، التواصل؛
- ويمكن أن يعين لشغل هذا المنصب من بين الأطر التابعة لقطاعات أخرى ذات الصلة باختصاصات المؤسسة وان يكونوا مرتبين في درجة متصرف من الدرجة الثالثة او في درجة مماثلة.
- تجربة مهنية كافية في المجالات المرتبطة بالمنصب و بمجال حقوق الإنسان والمعلومات المكتوبة.

- الإلمام بالنصوص المتعلقة بالمهام المؤسساتية والثقافة التنظيمية للمؤسسة؛
- الإلمام الجيد بالقوانين والمراسيم والمناشير المرتبطة بموضوع التظلمات الواردة على المؤسسة؛
- ضبط المساطر الإدارية والقضائية؛
- التوفّر على دراية وإلمام بتقنيات التواصل؛
- الإلمام بمجال حقوق الإنسان والحقوق الارتفاقية؛
- القدرة على إنجاز استقصاءات ودراسات وبحوث؛
- تحمل خاص للسر المهني؛
- القدرة على الاشتغال في إطار الفريق وتطوير الكفاءات؛
- القدرة العالية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والإلمام بالتطبيقات الإلكترونية المكتبية من قبيل Word و Excel و Access؛
- حسن التواصل وال العلاقات الإنسانية؛
- القدرة على الإصغاء وال الحوار والإقناع والتحليل والتركيب.

الكفاءات

المطلوبة

