



Institution du Médiateur du Royaume

بطاقة الوصف الوظيفي الخاصة

برئيس(ة) شعبة الدراسات والتحليل والتتبع

بطاقة الوصف الوظيفي	
الموقع داخل التسلسل الاداري	الكتابة العامة-
المهمة	تلقي ودراسة وتحليل وتتبع الشكايات و التظلمات الواردة على المؤسسة وتوجيه الأجوبة عنها واستقبال المشتكين ومواكبة أشغال اللجان الدائمة للتنسيق والتتبع
المسؤوليات	<ul style="list-style-type: none"> التقيد والالمام بمدونة سلوك العاملين بالمؤسسة؛ المساهمة في حماية الحقوق الاتفاقية وتحقيق العدل والإنصاف؛ الحرص على جودة الدراسات والتحليلات والاستشارات المقدمة في مجال معالجة التظلمات والشكايات؛ حسن استقبال المشتكين الانصات إليهم وحسن توجيههم عند الاقتضاء؛ العمل على تطوير المعارف والممارسات المهنية في مجال معالجة الشكايات والتظلمات والتواصل الارتفاقي؛ الدفاع عن المشروعية، وعن سمو القانون، وتحقيق العدل والانصاف بمناسبة تدبير الشأن الإداري؛ المساهمة في ترسيخ قيم وثقافة المرفق العام؛ المساهمة في تحسين الصورة المؤسسية للمؤسسة في علاقاتها المتعددة.
الأنشطة والمهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> استقبال وارشاد وتوجيه المشتكين والمتظلمين وتلقي الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية واتخاذ ما ينبغي في شأنها من إجراءات؛ دراسة وتتبع مسار الشكايات والتظلمات التي تفتح لها ملفات داخل المؤسسة؛ دراسة التقارير المتضمنة لموقف الإدارة إزاء مطالب المتظلمين، وما تم اتخاذه من إجراءات وتدبير في شأنها، والحلول المقترحة لإنهاء موضوع التظلم؛



- تهيئ وحضور أشغال اللجان الدائمة، والحرص على تنزيل خلاصات أشغالها ومسك الوثائق المتعلقة باجتماعاتها؛
- إعداد الدراسات متعددة الأبعاد المتصلة بمجال عمل المؤسسة والقضايا المعروضة عليها والإشكاليات التي تطرحها؛
- دراسة مشاريع القوانين والنصوص التنظيمية المحالة من لدن رئيس الحكومة، ومشاريع ومقترحات القوانين المحالة من لدن رئيس أحد مجلسي البرلمان؛
- المساهمة في إعداد مشروع التقرير السنوي الذي يرفعه وسيط المملكة إلى جلالة الملك؛
- المساهمة في إعداد مشروع الملخص التركيبي لمضامين التقرير السنوي الذي يقدمه وسيط المملكة أمام البرلمان؛
- المساهمة في إعداد مشاريع التقارير التي يقدمها وسيط المملكة إلى رئيس الحكومة؛
- إنجاز تقارير دورية خاصة بأنشطة الشعبة ترفع إلى وسيط المملكة كل ثلاثة أشهر؛
- التأطير الجيد للعاملين بالشعبة.

- الإلمام بالنصوص المتعلقة بالمهام المؤسسية والثقافة التنظيمية للمؤسسة؛
- الإلمام الجيد بالقوانين والمراسيم والمناشير المرتبطة بمواضيع الشكايات الواردة على المؤسسة؛
- الإلمام بالاجتهاد القضائي في مجال المنازعات الإدارية؛
- معرفة جيدة بمهام وعمل الوزارات والإدارات والمؤسسات العمومية؛
- دراية بمنهجيات البحث والتحري والوساطة وآليات التسوية الودية للنزاعات؛
- التوفر على دراية والمام تام بالمساطر الإدارية وتقنيات التدبير الإداري؛
- تحمل خاص للسر المهني؛
- التحلي بحس القيادة والمرافقة؛
- القدرة على تنشيط الفريق وتطوير الكفاءات؛
- القدرة العالية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والإلمام بالتطبيقات الإلكترونية المكتبية؛
- دراية بقواعد إعداد المخططات والتقارير وتحضير المراسلات، المذكرات؛
- إتقان استعمال كل من قاعدتي مكتب الضبط ومنظومة التظلمات؛
- استعمال التقنيات الحديثة في التواصل واستغلالها في العمل؛
- الالتزام بالموضوعية والحياد؛
- اليقظة الدائمة والقدرة على الإصغاء والحوار والإقناع والتحليل والتركيب.

الكفاءات
المطلوبة