المملكة المغربية
وزارة العدل
مديرية الموارد البشرية

ⵜⴰⴳⵍⴷⵉⵜ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ
ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵏ ⵜⵣⵓⵍⵜ
Royaume du Maroc
MINISTÈRE DE LA JUSTICE

ملخص بطاقة موقع العمل الخاصة برئيس(ة) قسم الشكايات

المهمة

المساهمة في إعداد برامج ومخططات الوزارة والسهر على تدبير القسم، وتأطير ومراقبة المصالح التابعة له، وتلقي ودراسة وتحليل وتتبع الشكايات الواردة على الوزارة وتوجيه الأجوبة عنها واستقبال المشتكين.

الأنشطة الرئيسية

- تسجيل ودراسة وتحليل وتصنيف الشكايات؛
- مراقبة التكييف المعطى لها والسهر على حسن توجيهها؛
- السهر على تنفيذ التعليمات المتخذة بشأنها والعمل على مواكبتها وإنجاز التذاكير بشأنها؛
- التنسيق مع مصالح الإدارة بخصوص الشكايات؛
- تتبع مسار الشكايات والإجراءات المتخذة بشأنها على صعيد المديريات وإشعار المشتكين بالمآل؛
- استقبال المشكين الوافدين على الوزارة وإرشادهم للطرق التي يتعين سلوكها للحصول على حقوقهم المحددة بالشكاية؛
- رصد الشكايات الخاصة بقطاع العدل المنشورة بالصحافة ورفعها للسيد الوزير؛
- إعداد تقارير دورية كل شهر بخصوص الشكايات المنشورة بالصحافة ورفعها للسيد الوزير؛
- إعداد تقارير كل ثلاثة أشهر عن مجموع التدابير المتخذة بخصوص الشكايات المحالة من الكتابة العامة؛
- إعداد تقارير كل ثلاثة أشهر عن مجموع التدابير المتخذة بخصوص الشكايات المحالة على المركز؛
- إعداد الإحصائيات مشفوعة بدراسة تحدد الاتجاهات العامة للشكايات من حيث الدوائر القضائية والجنس وطبيعة القضايا وجهات الإحالة؛
- مسك وتتبع الشكايات المتوصل بها عبر بوابة chikaya.ma؛
- المساهمة في معالجة الشكايات الخاصة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج.

الكفاءات المطلوبة

- الإلمام بالنصوص المتعلقة بمهام واختصاصات وزارة العدل والقطاعات الوزارية والمؤسسات الدستورية والعمومية؛
- القدرة على توضيح الاستراتيجيات والسياسات والتوجهات والأهداف الخاصة بالقطاع وترجمتها على مستوى اختصاصات القسم؛
- الإلمام بالنصوص القانونية والاجتهادات القضائية ذات الصلة بعمل القسم؛
- الإلمام بالأنظمة الأساسية ذات الصلة بالوزارة (النظام الأساسي للقضاة، النظام الأساسي لهيئة كتابة الضبط...)؛
- القدرة على تدبير المصالح التابعة للقسم (توزيع الأشغال، تنشيط الاجتماعات...)؛
- التحكم في الأدوات والتقنيات التدبيرية واستعمالها (التدبير بالأهداف، تدبير المشروع، تقنيات التواصل، تقنيات إعداد لوحات القيادة، تقنيات إجراء مقابلات تقييم الأداء الوظيفي...)؛
- استعمال المعلوميات المكتبية وتكنولوجيا المعلومات والتواصل؛
- القدرة العالية على الملاحظة والتحليل والتركيب؛
- الإبداع والديناميكية وسرعة التفاعل؛
- القيادة (Leadership)، والمرافقة(Coaching) ؛
- القدرة على تنشيط فرق العمل وتطوير الكفاءات؛
- حس التواصل والعلاقات الإنسانية؛
- النزاهة والشفافية والموضوعية والحياد...