

FPR n°B13

DEPARTEMENT COORDINATION ET REQUETES

FILIERE : Audit et contrôle

FAMILLE METIERS : Domaine d'appui

ACTIVITES :

Le chef du Département Coordination et Requetes est chargé sous l'autorité du Directeur de l'audit interne et des risques des fonctions de l'audit et d'évaluation.

MISSIONS :

Le chef du Département Coordination et Requetes est chargé de :

- Assurer la coordination avec les structures déconcentrées de l'Agence en agissant en tant qu'interlocuteur de la Direction de l'audit interne et des risques ;
- Assurer le suivi des plaintes, doléances et demandes de règlement des différends transmises par l'Institution du Médiateur et veiller à leur traitement, dans les délais impartis, et au suivi des recommandations formulées à leur issue ;
- Inciter les structures déconcentrées à faire preuve de responsabilité, d'efficacité et de transparence dans leurs rapports avec l'Institution du Médiateur, ses délégués spéciaux et les médiateurs régionaux ;
- Proposer les mesures et autres dispositions à même d'améliorer les conditions d'accueil des usagers et des contribuables et de simplifier les procédures administratives ;
- Tenir et conserver une base de données des plaintes et doléances et des mesures y afférentes ;
- Elaborer le rapport annuel permettant le suivi de l'action de l'Agence en matière de plaintes, de doléances et de demandes de règlement des différends dont elle est saisie.

RELATIONS ET ENVIRONNEMENT :

Le chef du Département Coordination et Requetes relève directement du Directeur de l'audit interne et des risques.

Sous la supervision de son responsable hiérarchique, il peut avoir d'autres relations avec d'autres entités internes et externes à l'ANEF.

Le chef du Département Coordination et Requetes supervise les services suivants :

- Le Service de coordination avec les structures déconcentrées ;
- Le Service des requêtes et des relations avec le Médiateur.

EXIGENCES DU POSTE :

- Disposer d'un haut niveau d'enseignement et de la qualification exigible ;
- Avoir occupé un poste de chef de division pendant au moins 02 ans ou un poste de chef de service pendant au moins 06 ans ;
- Maîtrise des langues : Arabe, Français, Anglais.

