



REFERENTIEL DES ENGAGEMENTS DE SERVICES

REF: MEF/DRH/PM/RES/V2

ENGAGEMENTS DE SERVICES

DETAILS DES ENGAGEMENTS

ACCUEIL

1

Des services disponibles à l'écoute des usagers/clients

-Nos services vous reçoivent du lundi au vendredi de **07h30mn à 12h30mn** et de **13h30mn à 16h30mn**.
-Nos agents sont identifiés par un badge ou un pin's. Des interlocuteurs courtois au téléphone.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACTES

2

Note de Service SIGFAE

Tous les profils en ligne qui font l'objet de demande de la part des structures sont mis à disposition, dans un délai de 30 jours ouvrés.

Certificat de Prise de Service SIGFAE

Le Certificat de Prise de Service est délivré, dans un délai de 15 jours ouvrés, après la validation des structures d'accueil.

Certificat de Prise de Service et Note de service GESPERS

Le Certificat de Prise de Service et la Note de service GESPERS sont délivrés, dans un délai de 15 jours ouvrés, après réception du dossier complet.

Certificat de Reprise de Service

Après réception du dossier complet de l'agent à l'issue d'un concours professionnel ou d'une formation, un Certificat de Reprise de Service GESPERS sont délivrés, dans un délai de 05 jours ouvrés.

Attestation de Travail ou Attestation de Présence

Toute demande d'Attestation de Travail ou de Présence est reçue uniquement par mail et traitée, dans un délai de 03 jours ouvrés, après réception de la demande.

Attestation de Présence solde

Toute demande d'Attestation de Présence solde est traitée, dans un délai de 05 jours ouvrés, après réception de la demande.

Décision collective de congé annuel

Toute demande collective de congé annuel est traitée, dans un délai de 90 jours, après réception de la demande.

Décision individuelle de congé annuel

Toute demande de congé annuel individuel est traitée, dans un délai de 30 jours, après réception de la demande.

Décision de congé de maternité

Toute demande de congé de maternité est traitée, dans un délai de 30 jours, après réception de la demande.

Attestation de mise en formation hors Côte d'Ivoire

L'Attestation de mise en formation est délivrée, 01 jour ouvré dès réception du dossier complet.

TRAITEMENT DES DOSSIERS DE LIQUIDATION PENSION

3	Une réponse est donnée à toute demande de liquidation pension	Toute demande de liquidation pension introduite est traitée, dans un délai de 05 jours ouvrés, dès réception du dossier complet.
----------	---	--

TRANSMISSION DES ACTES DE DECES ET DE RETRAITE

4	Extrait ou certificat de décès Arrêté de Radiation ou Certificat de Cessation de Paiement	Tous ces actes sont transmis au Service Planification, 01 jour ouvré, après réception du dossier complet.
----------	--	---

TRAITEMENT DES DEMANDES DE BADGE

5	Une réponse est donnée à toute demande de badge selon les conditions prévues et dans les délais définis	Toute demande de badge est traitée, immédiatement, sur présentation, par l'intéressé, de sa note de service et son certificat de prise de service GES-PERS.
----------	---	---

CONSEIL DE DISCIPLINE

6	Une réponse est donnée à toute demande de saisine du Conseil de Discipline	Toute demande de saisine du Conseil de Discipline est traitée, dans un délai de 05 jours ouvrés, dès réception du dossier complet.
----------	--	--

TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

7	Traitement des plaintes et réclamations	Nous assurons le traitement des plaintes et Réclamations, dans un délai de 05 jours ouvrés.
----------	---	---

ECOUTE CLIENTS

8	Garantir une écoute attentive dans le respect et la confidentialité des propos échangés	<p>Nos modes de saisines sont :</p> <p>-Tel : 2720219200/2720244484</p> <p>-Centre d'appel : 2720204080 / 2720204081 / 2720204082 / 2720204083 / 2720204084 / 0748717273</p> <p>-Salle d'écoute</p> <p>-Boîtes à suggestions</p> <p>-Mail: drhmef@finances.gouv.ci</p> <p>-Site web : www.drh.finances.gouv.ci deonto@finances.gouv.ci</p> <p>-Situation géographique : Immeuble stade 2 ; 1er, 2ème et 3ème étages</p> <p>Respect de la confidentialité des échanges</p>
----------	---	---

Lorsque nous ne sommes pas en mesure de vous répondre dans les délais, nous vous informons des dispositions prises pour vous satisfaire.

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

N° 00000



Abidjan Plateau – Immeuble du Stade, 1er, 2ème et 3ème étages - 04 BP 189 Abidjan 04 -

Téléphone : (225) 27 20 21 92 00 ; 27 20 24 44 84 ; E-mail : drhmef@finances.gouv.ci ;

Site : www.drh.finances.gouv.ci ; Facebook : drhmef ; YouTube : drhmef - Centre d'appels : 3ème étage -

Téléphone : (225) 27 20 20 40 80 / (225) 27 20 20 40 81 - (225) 27 20 20 40 82 / (225) 27 20 20 40 83 - (225) 27 20 20 40 84 / 07 48 71 72 73