

APPEL D'OFFRES OUVERT N° 83458090

RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE POUR L'ELABORATION DU CAHIER DE CHARGES EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DES PLAINTES

Le Projet « Appui à la Réforme des Finances publiques pour l'atteinte des ODD et le Renforcement de la Mobilisation des recettes de l'Etat » (ReFORME) est un module de la coopération technique allemande GIZ qui a démarré le 4 janvier 2021 et prendra fin en décembre 2023. L'objectif visé se présente comme suit : « les cycles budgétaires aux niveaux national et communal sont mis en œuvre selon les principes de la bonne gouvernance financière ». Le ReFORME fait partie du programme de la Coopération Allemande dans le secteur de la gouvernance dénommé Programme bonne Gouvernance et Réforme des Services numériques de l'Etat (ProGRES).

Le ReFORME comprend cinq outputs structurés en Champs d'Action (CA) :

- Output 1/CA1 : Réforme budgétaire
- Output 2/CA2 : Mobilisation des recettes propres
- Output 3/CA3 : Transparence et redevabilité
- Output 4/CA4 : Investissements publics
- Output 5/ CA5 : Suivi de l'Agenda 2030.

Le champ d'action 3 (CA 3) « TRANSPARENCE ET REDEVABILITE » travaille avec des partenaires aux niveaux national pour l'atteinte des objectifs du projet. L'objectif du CA3 se présente comme suit : « le dialogue entre les acteurs étatiques et non étatiques afin d'accroître la transparence et la redevabilité dans l'allocation des fonds publics est amélioré ». Ses partenaires prioritaires au niveau national sont les directions techniques du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) ci-après : la Direction générale du Budget (DGB), la Direction générale des Impôts (DGI) et la Direction générale du Trésor et de la Comptabilité publique (DGTCP).

Dans le cadre de coopération avec le MEF, le CA 3 est sollicité pour appuyer la DGI dans la mise en place d'une plateforme de gestion des plaintes des contribuables.

En effet, le contribuable peut à tout moment, se présenter dans les locaux de l'Administration fiscale pour solliciter un service ou poser des questions sur sa situation fiscale. À la suite de l'accueil et de la diligence faite par l'agent des impôts, le contribuable peut ne pas être satisfait et donc formuler une plainte à l'endroit de la DGI. La plainte peut porter sur une mauvaise attitude, un manque de compétence, un non-respect des politiques et normes, une difficile accessibilité aux services, un mauvais traitement d'un dossier, une évaluation contestable faite par la DGI sur un montant d'impôt ou de taxe qui lui est demandé ou sur le calcul d'une pénalité ou d'une amende. Dans le cadre de la présente mission, le contractant aura pour rôle d'élaborer le cahier de charges qui servira à la conception de la plateforme de gestion des plaintes à la DGI.

A cet effet, la GIZ envisage recruter un cabinet de prestation pour élaborer le cahier de charges qui servira à la conception de la plateforme de gestion des plaintes à la DGI. Les candidats intéressés peuvent obtenir gratuitement le jeu complet du dossier d'appel d'offres en envoyant un mail à l'adresse suivante : BJ_Quotation@giz.de

Pour faciliter un traitement rapide de votre demande, veuillez absolument mettre en objet de votre courriel l'intitulé suivant : « **Dossier N° 83458090– Demande du DAO** » et fournir les renseignements suivants : Nom, adresse, N° d'Identifiant Fiscal Unique et le numéro de téléphone.

Les propositions rédigées en langue française sont reçues par mail à l'adresse BJ_Quotation@giz.de avec en objet la mention : « **Offre N° 83458090– ELABORATION DU CAHIER DE CHARGES** » au plus tard **le Vendredi 23.02.2024 à 17h00.**