



بطاقة الوصف الوظيفي

سلطة المياه وجودة البيئة			الدائرة الحكومية
رئيس قسم الشكاوى			المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الثانية	الفئة
دائرة الرقابة الداخلية والشكاوى	الدائرة	-	الإدارة العامة
❖ مدير دائرة الرقابة الداخلية والشكاوى			المسئول المباشر
❖			المسؤوليات الإشرافية
استقبال ومتابعة الشكاوى الواردة، ودراستها وإيجاد الحلول لها بعد مراجعة جهات الاختصاص في السلطة ومن ثم الرد عليها.			ملخص الوظيفة
❖ المشاركة في وضع خطة الدائرة /الإدارة العامة. ❖ استقبال ومتابعة الشكاوى المختصة في قضايا الجمهور والمواطنين، ودراستها وإيجاد الحلول لها بعد مراجعة جهات الاختصاص في السلطة ومن ثم الرد عليها. ❖ استقبال الشكاوى المالية والإدارية والعمل على إيجاد الحلول لها. ❖ استقبال ومتابعة شكاوى المواطنين بخصوص التعديلات على المياه والبيئة. ❖ وضع الإجراءات اللازمة بغرض متابعة الشكاوى المالية والإدارية وإزالة الضرر. ❖ رفع التقارير الفنية حول الشكاوى للجهات المعنية. ❖ التأكد من تطبيق المعايير الفلسطينية وفق الأنظمة المتبعة ماليا وإداريا وفنيا. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم الذي يشرف عليه. ❖ أي مهام يُكلف بها ضمن الاختصاص.			مهام الوظيفة
❖ المشاركة في اللجان الحكومية ذات العلاقة بمجال العمل.			مسئوليات أخرى

متطلبات إشغال الوظيفة

ماجستير	الحد الأعلى للمؤهل	الشهادة جامعية الاولي	الحد الأدنى للمؤهل	المؤهل العلمي
❖ خدمة حكومية لا تقل عن ثلاث سنوات على الفئة الثانية.				الخبرة العملية
❖				شروط أخرى للوظيفة



القدرات والمهارات المهنية

- ❖ الالمام بالقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها.
- ❖ القدرة على التحليل والتعامل مع الشكاوى بالشكل المناسب.
- ❖ القدرة على حل المشكلات التي تطرأ أثناء تأدية العمل.
- ❖ معرفة باستخدام الحاسوب وخاصة MS Office .
- ❖ المعرفة باللغة الإنجليزية.

القدرات والمهارات الشخصية

- ❖ قدرة على الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق.
- ❖ تحمل المسؤولية وحسن التصرف في المواقف الطارئة.
- ❖ القدرة على تحمل ضغوط العمل.
- ❖ القدرة على التعلم وتطوير الذات.