



بطاقة الوصف الوظيفي

وزارة المالية		الدائرة الحكومية
رئيس قسم الشكاوى		المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الفئة
وحدة العلاقات العامة والاعلام	الدائرة	الإدارة العامة
❖ مدير وحدة العلاقات العامة والاعلام.		المستول المباشر
❖		المسؤوليات الإشرافية
يختص القسم باستقبال شكاوى المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الرسمية وتحويلها للجهات المختصة في الوزارة، والعمل على متابعتها والمساهمة في إيجاد الحلول لها من خلال التنسيق والتعاون مع الجهات ذات العلاقة.		ملخص الوظيفة
<ul style="list-style-type: none"> ❖ المشاركة في وضع خطة الدائرة/ الإدارة العامة. ❖ استقبال شكاوى المواطنين والمجتمع المدني والمؤسسات الرسمية حسب النظم المعمول به. ❖ التنسيق والتعاون مع الادارات العامة لإيجاد حلول للشكاوى. ❖ العمل على حل المشاكل العالقة بين موظفي الوزارة والجهات الأخرى. ❖ العمل كحلقة وصل ما بين المواطن والوزارة. ❖ متابعة شكاوى المواطنين مع جهات الاختصاص في الوزارة. ❖ المساهمة في وضع آليات لحل المشاكل ومعرفة جوانب مواطن الخلل ومعالجتها. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم المشرف عليه. ❖ أي مهام أخرى يُكلف بها في مجال اختصاصه. 		مهام الوظيفة
❖ المشاركة في اللجان الحكومية ذات العلاقة بمجال العمل.		مسئوليات أخرى

متطلبات إشغال الوظيفة

الحد الأعلى للمؤهل	ماجستير	بكالوريوس في أحد برامج المحاسبة (المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، المحاسبة (باللغة الانجليزية)، المحاسبة، المحاسبة التطبيقية، العلوم المالية والمحاسبية، أنظمة المعلومات المحاسبية، المحاسبة والتدقيق)	الحد الأدنى للمؤهل	المؤهل العلمي
	ماجستير	بكالوريوس في أحد برامج العلوم المالية (العلوم المالية والمصرفية، المصارف الإسلامية، التكنولوجيا المالية، التمويل، العلوم المالية الاكتوارية، العلوم المالية والمصرفية المحوسب، التمويل والمصارف الإسلامية).		المؤهل العلمي
		بكالوريوس في أحد برامج العلوم الإدارية (إدارة الأعمال انجليزي، إدارة الأعمال، إدارة العمليات، إدارة الموارد البشرية، الإدارة التكنولوجية، إدارة الأعمال والتجارة الإلكترونية، الأعمال الالكترونية، الإدارة العامة،		



	الإدارة والسياسات العامة، إدارة الأعمال المعاصرة، معلوماتية إدارة الأعمال، نظم المعلومات الإدارية)		
	❖ خدمة حكومية لا تقل عن ثلاث سنوات على الفئة الثانية.		الخبرة العملية
	❖		شروط أخرى للتوظيف

القدرات والمهارات المهنية	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ الالمام بالقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها. ❖ القدرة على حل المشكلات التي تطرأ أثناء تأدية العمل. ❖ معرفة باستخدام الحاسوب وخاصة MS Office . ❖ المعرفة باللغة الإنجليزية. ❖ القدرة على تنفيذ الخطة الموضوعية. ❖ القدرة على إدارة الاجتماعات.
القدرات والمهارات الشخصية	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ قدرة على الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق. ❖ تحمل المسؤولية وحسن التصرف في المواقف الطارئة. ❖ القدرة على تحمل ضغوط العمل. ❖ القدرة على التعلم وتطوير الذات.