



## بطاقة الوصف الوظيفي

وزارة التنمية الاجتماعية			الدائرة الحكومية
رئيس قسم التسجيل والاستقبال			المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الثانية	الفئة
-	الدائرة	وحدة الشكاوى	الإدارة العامة
❖ مدير وحدة الشكاوى			المسئول المباشر
❖			المسؤوليات الإشرافية
يختص باستقبال الشكاوى والتظلمات المقدمة للوزارة والعمل على تحويلها الى الادارة المختصة.			
❖ المشاركة في وضع خطة الدائرة /الإدارة العامة. ❖ الإشراف على آليات وإجراءات وتسجيل واستقبال الشكاوى ورقيا وإلكترونيا. ❖ استلام الشكاوى والتظلمات المقدمة للوزارة والواردة للوحدة ورقيا وإلكترونيا. ❖ مراجعة وتسجيل الشكاوى المقدمة وإبصالها لجهة الاختصاص بالسرعة الممكنة. ❖ تقديم المقترحات لتحسين أساليب تقديم الاعتراضات والشكاوى وأساليب الرد عليها بالسرعة الممكنة. ❖ اعداد تقرير بالشكاوى الواردة وتقديمه للمسؤول المباشر. ❖ المشاركة في وضع خطط القسم. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم الذي يشرف عليه. ❖ أي مهام أخرى يكلف بها في مجال العمل.			
❖ المشاركة في اللجان الحكومية ذات العلاقة بمجال العمل.			مسئوليات أخرى

## متطلبات إشغال الوظيفة

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

## القدرات والمهارات المهنية

❖ الامام بالقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها.
❖ 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.