



بطاقة الوصف الوظيفي

وزارة الصحة			الدائرة الحكومية
رئيس قسم الاستجابة (خدمة 103)			المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الثانية	الفئة
وحدة الشكاوي	الدائرة	-	الإدارة العامة
❖ مدير وحدة الشكاوي			المسئول المباشر
❖			المسؤوليات الإشرافية
متابعة استقبال استفسارات وشكاوى المواطنين حول الخدمات الصحية المقدمة عبر خدمة الاستجابة السريعة 103 ومتابعة حل مشاكل المواطنين بالخصوص.			ملخص الوظيفة
❖ متابعة استقبال المكالمات الواردة وتقديم الاجابات على استفسارات وطلبات المواطنين والعمل على حلها. ❖ اعطاء تغذية راجعة للمواطنين والتواصل معهم للتأكد من حل الإشكاليات التي واجهتهم. ❖ تسجيل المعلومات الخاصة بالشكاوى والاستفسارات في النموذج المخصص لذلك. ❖ تقديم خدمات التطبيب عن بعد وخدمات الاستشارات النفسية بالشاركة مع الجهات المختصة. ❖ المشاركة في برامج قياس رضى المواطنين عن الخدمات الصحية المقدمة. ❖ أي مهام أخرى يكلف بها حسب طبيعة اختصاصه.			مهام الوظيفة
❖			مسؤوليات أخرى

متطلبات إشغال الوظيفة

ماجستير	الحد الأعلى للمؤهل	بكالوريوس في أحد برامج العلوم الصحية (التصوير الطبي، العلاج الوظيفي، العلوم الطبية المخبرية، الطب المخبري، العلاج الطبيعي، علوم التمريض، الصحة العامة والتغذية، دكتور صيدلي، الصيدلة، التصوير الطبي والطب النووي، الصيدلة والتكنولوجيا الحيوية، الأشعة، التمريض، أشعة تشخيصية وعلاجية) أو بكالوريوس في أحد برامج العلوم الإدارية (إدارة الأعمال انجليزي، إدارة الأعمال، إدارة العمليات، إدارة الموارد البشرية، الإدارة التكنولوجية، إدارة الأعمال والتجارة الالكترونية، إدارة الأعمال الالكترونية، الإدارة العامة، الإدارة والسياسات العامة، إدارة الأعمال المعاصرة، معلوماتية إدارة الأعمال، نظم المعلومات الإدارية، إدارة المعلومات الصحية، الادارة الصحية)	الحد الأدنى للمؤهل	المؤهل العلمي
		❖ خدمة حكومية لا تقل عن ثلاث سنوات على الفئة الثانية.		الخبرة العملية



❖	شروط أخرى للتوظيف
القدرات والمهارات المهنية	
❖ القدرة على إدارة وتنظيم الوقت. ❖ 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 الخطط الموضوعة. ❖ القدرة على إدارة الاجتماعات.	
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.	