



بطاقة الوصف الوظيفي

الهيئة العامة للشباب والثقافة			الدائرة الحكومية
رئيس قسم الشكاوى			المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الثانية	الفئة
دائرة الرقابة والشكاوى	الدائرة	-	الإدارة العامة
❖ مدير دائرة الرقابة والشكاوى			المسئول المباشر
-			المسؤوليات الإشرافية
متابعة واستقبال الشكاوى والتظلمات المتعلقة بالمواطنين والموظفين في الهيئة والرد عليها.			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ المشاركة في وضع خطة الدائرة/الإدارة العامة. ❖ استقبال ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بأداء الهيئة وموظفيها. ❖ استقبال الشكاوى والتظلمات المقدمة من الموظفين داخل الهيئة. ❖ النظر في الشكاوى المقدمة من الموظفين أو الجمهور والمتعلقة بعمل الهيئة والتأكد من صحة ما جاء فيها، وتقديم تقرير خطي للمسؤول المباشر بالنتيجة التي يتم الوصول إليها. ❖ إعلام الجهة أو الشخص المشتكي بقبول أو رفض الشكاوى بتبيان المبررات والاسباب. ❖ أرشفة الشكاوى إلكترونياً. ❖ متابعة إعداد الردود على الشكاوى المقدمة وإيصالها للجهة بالسرعة الممكنة. ❖ تقديم الإقتراحات لتحسين أساليب تقديم الاعتراضات والشكاوى وأساليب الرد عليها. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم الذي يشرف عليه. ❖ أي مهام أخرى يكلف بها في مجال اختصاصه. 			مهام الوظيفة
❖ 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

- ❖ الالمام 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.