



بطاقة الوصف الوظيفي

سلطة الأراضي		الدائرة الحكومية
رئيس قسم الشكاوى		المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الفئة
وحدة العلاقات العامة والتعاون الدولي	الدائرة	الإدارة العامة
❖ مدير وحدة العلاقات العامة والتعاون الدولي.		المسئول 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 ادارات سلطة الاراضي وفق اللوائح الداخلية الخاصة بتنظيم العلاقة والعمل على حل المشكلات حسب الاصول. ❖ العمل على إيجاد الحلول المناسبة والسريعة لكافة الشكاوى التي تكون ضمن اختصاصها وتحويل الشكاوى الغير متابعة من قبلها إلى الجهات المختصة. ❖ اعداد التقارير اللازمة والتي توضح طبيعة الشكاوى إن كانت تمثل ظاهرة أو حالات فردية. ❖ اعداد دراسات عن الحالات الطارئة ورفعها لمناقشتها على أعلى المستويات. ❖ متابعة العمل على تنفيذ التوصيات مع الجهات ذات العلاقة سواء كانت مؤسسات حكومية أو غير حكومية. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم. ❖ 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.
- ❖ القدرة على تنفيذ الخطة الموضوعية.
- ❖ 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.