



بطاقة الوصف الوظيفي

| | | | |
|---|-------------------|-------------------------------|----------------------|
| وزارة الأشغال العامة والإسكان | | | الدائرة الحكومية |
| رئيس قسم الشكاوى | | | المسمى الإشرافي |
| 300 شيكل | العلاوة الإشرافية | الثانية | الفئة |
| دائرة العلاقات العامة والإعلام | الدائرة | وحدة العلاقات العامة والإعلام | الإدارة العامة |
| ❖ مدير وحدة العلاقات العامة والإعلام | | | المسئول المباشر |
| ❖ | | | المسؤوليات الإشرافية |
| إدارة عملية استقبال المراجعين والجمهور والشكاوى ومتابعتها حسب الإجراءات المعتمدة، والمساهمة في تعزيز وصول الخطاب الإعلامي لجمهور الوزارة ومتلقي خدماتها. | | | ملخص الوظيفة |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ المشاركة في وضع خطة الدائرة / الإدارة العامة. ❖ إدارة عملية استقبال المراجعين والجمهور والشكاوى ومتابعتها. ❖ الإشراف بشكل مباشر على صندوق الشكاوى الموجود في مبنى الوزارة والمنظومة الالكترونية ومتابعة الردود عليها. ❖ المساهمة في تعزيز وصول الخطاب الإعلامي ونشر سياسة الوزارة وبرامجها وآليات عملها للجمهور. ❖ استقبال شكاوى الجمهور الخارجي (المواطنين) وتحديد الجهة صاحبة العلاقة ضمن إدارات ودوائر الوزارة، وتحويلها الى الجهة المختصة ومتابعة تلقي رد عليها من الجهة المختصة. ❖ معالجة الشكاوى وفق معايير الإنصاف والاستقلالية والموضوعية والفاعلية والسرعة والشفافية، وذلك بالمتابعة مع الإدارات والدوائر والأقسام صاحبة العلاقة وبحسب الاجراءات المعتمدة بالخصوص. ❖ استقبال الشكاوى والمراجعات أو الاستفسارات عبر الهاتف، الفاكس، صندوق البريد أو بشكل مباشر من المشتكي شفاهة أو كتابة أو البريد الإلكتروني أو صندوق الشكاوى. ❖ إعداد أدلة اجرائية مفصلة لآليات الرد على الشكاوى. ❖ الإشراف على سير العمل في قائمة قلم الجمهور في الوزارة. ❖ المشاركة في حوسبة منظومة قلم الجمهور بالوزارة. ❖ تنظيم عملية الدخول لمقابلات السيد الوزير والمسؤولين بالوزارة بالتنسيق مع مكاتبهم. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم الذي يشرف عليه. ❖ القيام بأي مهام أخرى تكلف بها. | | | 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 |
| | | | ❖ | الخبرة العملية |
| | | | ❖ | شروط أخرى للوظيفة |

| 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. |

| 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. |