



بطاقة وصف وظيفة مدير عام الإدارة العامة لخدمة المواطنين

أولاً: بيانات تحديد الوظيفة:			
مسمى الوظيفة:	مدير عام الإدارة العامة لخدمة المواطنين	كود الوظيفة:	10390
المستوى الوظيفي:	مدير عام	المجموعة الوظيفية:	التخصصية
المجموعة النوعية:	القيادية	موقع الوظيفة:	قمة وظائف الإدارة العامة لخدمة المواطنين الناجمة للإدارة المركزية لشؤون مكتب الوزير.
المسار الوظيفي:	أعلى مستوى وظيفي تقود إليه الوظيفة هو المستوى الوظيفي الممتاز.	الفرص من الوظيفة:	
ثانياً: الأدلة على كفاية الموظف:			
تدليل كل ما يصادف المواطنين من معوقات عن طريق تلقي الاستفسارات والشكاوى والمطالب، وجمعها وبحثها وإحالتها للمستولين وصولاً لارضاء المتعاملين مع الوزارة ووحدات الإدارة المحلية.			
ثالثاً: العلاقات الوظيفية:			
يخضع لإشراف كل من:			
الرئيس المباشر	الرئيس الأعلى	مسمى الوظيفة:	مسمى الوظيفة:
رئيس الإدارة المركزية لشؤون مكتب الوزير	الوزير	المستوى الوظيفي:	المستوى الوظيفي:
العالي	10000	كود الوظيفة:	كود الوظيفة:
10300		يشرف على كل من	
الإشراف المباشر	الإشراف غير المباشر	كافة الوظائف الأدنى طبقاً لجدول الوظائف التأهلي المعتمد	كافة الوظائف الأدنى طبقاً لجدول الوظائف التأهلي المعتمد
رابعاً: المهام والقيم الأساسية:			
المهام والصلاحيات:			
أ- المهام العامة:			
- يشارك في وضع الخطط السنوية للإدارة بما يتفق مع استراتيجية الوزارة، ويجتمع بكافة رؤوسه بصفة دورية لوضع الأهداف التنفيذية والبرامج التشغيلية ومعدنات الأداء المطلوب تحقيقها خلال السنة اللاحقة.			
- يتابع ويقيم أعمال الإدارة والعاملين، ويتأكد من إنجازها وفقاً للبرامج التشغيلية المتفق عليها، وذلك من حيث الكفاءة والفعالية، بما يضمن الالتزام بكافة الأنظمة واللوائح والسياسات المعتمدة في الوزارة.			
- يقدم المقترحات بشأن الإجراءات ونظم العمل الخاصة والاحتياجات من الموارد البشرية والتقريبية والعالية والمستلزمات الإدارية اللازمة لتنفيذ الأعمال والأنشطة المختلفة بالإدارة وضمان الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.			
ب- المهام التخصصية:			
- يشرف على تلقي الشكاوى الواردة للوزارة عبر البوابات الالكترونية لرئاسة مجلس الوزراء أو التي ترد للوزارة من الجمهور وإرسالها إلى الإدارات المختصة بالوزارة ووحدات الإدارة المحلية لبحثها.			
- يتابع أعمال استقبال طالبي الخدمة التليفونية والبريدية والرد على استفساراتهم وإرشادهم إلى جهات الاختصاص.			

المختص:

أ. ب. ح.

صورة مدير العمل
صحة ليدل

المراجع:





تابع بظافة وصف وظيفة: مدير عام الإدارة العامة لخدمة المواطنين (كود الوظيفة: 10390)

- يتابع استقبال شكاوي المواطنين بالوزارة وعمل تقارير وموافاة الإدارة المعنية بخدمة المواطنين بمجلس الوزراء بها بعد العرض على السلطة المختصة.
- يشرف على إحالة شكاوي المواطنين طالبي الخدمة سواء كانت تليفونية أو بريدية لفحصها لدى الإدارات المختصة بالوزارة ووحدات الإدارة المحلية.
- يشرف على دراسة وتحليل شكاوي المواطنين الخاصة بالوزارة ووحدات الإدارة المحلية ورضها على رئيس الإدارة المركزية لشئون مكتب الوزير لإتخاذ القرارات اللازمة بشأنها من قبل السلطة المختصة، ومتابعة تنفيذ ما يصدر بشأنها من قرارات أو تعليمات، وإفادة السادة المواطنين بالرد.
- يتابع أعمال فحص الشكاوي لدى الإدارات المختصة بالوزارة ووحدات الإدارة المحلية.
- يقوم بالتواصل مع منظومة الشكاوي الحكومية الموحدة ويتابع استلام الشكاوي الواردة من خلالها وفحصها وتوجيهها إلى الإدارات المختصة بالوزارة ووحدات الإدارة المحلية ومتابعتها، ويشرف على فحص الردود علي الشكاوي وإعادة إرسالها لمجلس الوزراء بعد العرض على السلطة المختصة.
- يوجه نحو إعداد تقرير لمعدلات استفسارات المواطنين ومقترحاتهم ومتابعة الرد عليهم.
- يوجه نحو عرض الحلول المقترحة من المواطنين للمشاكل الجماهيرية ومتابعة إخطار المواطنين بالنتيجة سلباً أو إيجاباً.
- يتابع المدد الزمنية للرد على شكاوي المواطنين.
- يشرف على إعداد تقرير إحصائي شهري وسنوي عما تم انجازه من فحص لطلبات شكاوي ومقترحات المواطنين وتحليلها وإبداء الرأي بشأنها.
- يؤدي جميع ما يستند إليه من مهام أخرى تتفق مع نوع وظيفته الوظيفية.

٢- مخرجات الوظيفة:

- ضمان توفير جميع الوسائل لتلقي الشكاوي والمقترحات الخاصة بالمواطنين.
- الوصول إلى تحقيق الدعم المقدم للمواطنين في حل مشكلاتهم.
- تطوير وتحسين الخدمات المقدمة من الوزارة ووحدات الإدارة المحلية محل الشكاوي.

٢- القيم المؤسسية:

القيم المؤسسية الأساسية	القيم المؤسسية القيادية
الالتزام والالتزام وحسن استخدام وقت العمل.	التركيز على النتائج بكفاءة وفعالية.
الالتزام بكافة سياسات وإجراءات وأنظمة العمل.	تكوين صف ثان.
الحفاظ على موارد الوزارة.	خلق بيئة عمل جيدة ومحفزة.
التركيز على النتائج وتحسين الأداء.	ضمان تطبيق معايير الجودة.
الالتزام بأخلاقيات العمل والسلوك القويم.	المساهمة في خلق بيئة جيدة للوزارة.

٢- فاعلية: التنمية والتدريب:

الحصول على البرامج التدريبية التي تمكن شاغل الوظيفة من القيام بمهام وظيفته بكفاءة وإعالية، واكتسابه مهارات تؤهله لشغل وظيفة بمستوى وظيفي أعلى.

سادساً شروط شغل الوظيفة:

التأهيل العلمي: مؤهل عال يتواءم مع نوع وظيفته العمل.

المفتش:

أيه

المراجع:

٢٠٢٢/١٠/١٩

صبره طاهر
صحة لعدك



تابع بظلة وصف وظيفة: مدير عام الإدارة العامة لخدمة المواطنين (كود الوظيفة: 10390)

الخبرة:	المدة البيئية، قضاء مدة مقدارها عام على الأقل في وظيفة بالمستوى الوظيفي الأدنى له مباشرة (الأول ٩) . المدة الحكيمة قضاء مدة مقدارها سبعة عشر عاماً على الأقل لتتفق مع طبيعة عمل الوظيفة.
التدريب:	إجتياز التدريب اللازم في ضوء ما يحدده الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة وفقاً لأحكام القانون رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ ولائحته التنفيذية.
المهارات والقدرات:	<ul style="list-style-type: none"> - المعرفة المكافئة بأحدى اللغات الأجنبية. - القدرة على التعامل مع الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة ذات الصلة بمجال عمل الوظيفة. - المعرفة المكافئة بالقوانين واللوائح والإجراءات التي تحكم نظام العمل.
القدرات الأخرى:	<ul style="list-style-type: none"> - القدرة على القيادة والتوجيه. - القدرة على وضع خطط تنفيذ العمل ومتابعة إجراءات التنفيذ. - القدرة على قيادة فريق عمل. - القدرة على اكتشاف الابتكار والإبداع لدى مرؤسيه. - القدرة على إدارة الوقت. - القدرة على خلق صف ثان.
سابها طرق شغل الوظيفة: التعيين / النقل / الندب / الإعارة -	

خاتم الاعتماد:

التفاصيل الواردة في هذه الوثيقة هي بيان دقيق ومعتمد بالواجبات والمسئوليات والمتطلبات الأخرى للوظيفة.

وزارة التنمية المحلية	الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
تاريخ اعتماد الوزارة:	تاريخ اعتماد الجهاز:
السلطة المختصة (بالتفويض)	رئيس الجهاز
لواء حمزة درويش	أ.د / صالح عبدالرحمن أحمد

خاتم شعار
الجمهورية

حمزة درويش
صالح أحمد