

وظيفة مدير عام الإدارة العامة لخدمة العملاء

بيانات تحديد الوظيفة:	
مسمى الوظيفة :	مدير عام الإدارة العامة لخدمة العملاء
الدرجة المالية :	مدير عام
الجموعة النوعية :	الإدارة العليا
موقع الوظيفة :	قمة وظائف الإدارة العامة لخدمة العملاء التابعة لرئيس الهيئة
المسار الوظيفي :	أعلى درجة مالية تقود إليها الوظيفة هي الدرجة المالية الممتازة

الغرض من الوظيفة:	
تذليل كل ما يصادف المواطنين من معوقات عن طريق تلقي الاستفسارات والشكاوى والمطالب وجمعها وبحثها وحالتها للمسؤولين وصولاً لإرضاء المتعاملين مع الهيئة.	

المهام التخصصية:	
- يشرف على أعمال استقبال المستثمرين طالبي الخدمة وتسجيل شكاوهم واستفساراتهم على النظام الإلكتروني لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمنتهى الشفافية والنزاهة. - يتابع فحص الشكاوى حتى البت فيها واطار المستثمر بالرد النهائي على شكواه. - يوجه بالمعاونة الإيجابية في تذليل ما يصادف العمل التنفيذي من معوقات وصولاً لحل مشكلات المستثمرين. - يوجه بتلقي وتحليل استفسارات وشكاوى ومطالب المستثمرين وتجميع ما يحتاج منها إلى بحث وحالتها إلى المسؤولين ومتابعه الرد عليها. - يقوم ببحث ودراسة ما تنشره الصحف والمجلات ووسائل الإعلام المختلفة خاصة مشاكل المستثمرين فردية أو عامة بقصد الوصول إلى إزالة أسبابها وحلها وتوثيقها على المنظومة. - يشرف على إعداد دليل عمل مبسط بأسماء الإدارات المختلفة بذات الجهة واختصاصاتها وكيفية إدارتها لعملها والشروط والمستندات اللازمة لطلب الخدمة. - يتابع المؤشرات التي تدخل على مستوى الأداء في الخدمات العامة وتقديم الاقتراحات لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات إدارتها. - يتابع استقبال شكاوى المستثمرين بالهيئة وعمل تقارير وموافاة الإدارة المعنية بخدمة المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء بها عن طريق رئاسته بعد العرض على السلطة المختصة. - يقوم برفع تقارير تفاعل الإدارات المختصة مع الشكاوى الموجهة إليها إلى الرئيس المباشر لاتخاذ اللازم نحو زيادة فعالية التعامل مع شكاوى المستثمرين والرد عليها. - يشرف على استلام جميع الشكاوى الواردة إلى الهيئة بطرق مختلفة (البريد - بوابة الشكاوى - وغيرها) ويتابع تسجيلها بدفتر الوارد، وكذا تسجيل جميع الخطابات الصادرة من المكتب ومتابعتها. - يقوم بالتواصل مع منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة ويتابع استلام الشكاوى الواردة من خلالها وفحصها وتوجيهها إلى الجهة المختصة ومتابعتها، ويشرف على فحص الردود على الشكاوى وإعادة إرسالها لمجلس الوزراء بعد العرض على السلطة المختصة. - يشرف على دراسة وتحليل شكاوى المستثمرين بالهيئة وعرضها على جهات الاختصاص لاتخاذ القرارات اللازمة بشأنها، ومتابعة تنفيذ ما يصدر بشأنها من قرارات أو تعليمات، وإفادة السادة المستثمرين بالرد. - يساهم في تذليل ما يصادف تنفيذ الأعمال في الهيئة من معوقات وصولاً لحل مشكلات المستثمرين والعامة. - يشرف على تحديث وتطوير الخدمات المستثمرين التي تقدمها الهيئة والجهات التابعة للمستثمرين.	

نتائج الوظيفة:

- تقديم التقارير الفنية المطلوبة فيما يتعلق بمجال عمله.
- اتخاذ الاجراءات اللازمة حيال الشكاوى المقدمة والعمل على حلها وأزاله أسبابها.
- تحديث وتطوير الخدمات الجماهيرية التي تقدمها الهيئة وتبسيط إجراءات أدائها.
- المحافظة على أداء الخدمة وحسن معاملة المستثمرين.
- تقديم المقترحات لتحسين وتطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات.
- اتخاذ الاجراءات والتوصيات اللازمة والكشف على نواحي الخلل والقصور.