

الهيئة العامة للتنمية الصناعية	مدير عام الادارة العامة لخدمة العملاء	اسم الوظيفة
جهة طلب الإعلان	مدير عام	الدرجة المالية
الادارة العليا	المجموعة النوعية	الادارة العليا
الوصف العام للوظيفة	تفع هذه الوظيفة على قمة وظائف الادارة العامة لخدمة العملاء التابعة لرئيس الهيئة وتختص بتنزيل كل ما يصادف المواطنين من معوقات عن طريق تلقي الاستفسارات والشكوى والمطالب وجمعها وبحثها واحتالها للمسؤولين وصولاً لإرضاء المتعاملين مع الهيئة.	الهيئة العامة للتنمية الصناعية
المهارات الأساسية	<ul style="list-style-type: none"> يشرف على أعمال استقبال المستثمرين طالبي الخدمة وتسجيل شكاهم واستفسارتهم على النظام الإلكتروني المنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمنتهى الشفافية والنزاهة. يتبع فحص الشكاوى حتى البت فيها واطخار المستثمر بالرد النهائي على شكاوه. يوجه بالتعاونة الإيجابية في تذليل ما يصادف العمل التنفيذي من معوقات وصولاً لحل مشكلات المستثمرين. يوجه بتلقي وتحليل استفسارات وشكوى ومطالب المستثمرين وتجميع ما يحتاج منها إلى بحث واحتالها إلى المسؤولين ومتابعه الرد عليها. يقوم ببحث دراسة 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 واحتصاصاتها وكيفية إدارتها لعملها والشروط والمستندات الالزامية لطلب الخدمة. يتبع المؤشرات التي تدخل على مستوى الأداء في الخدمات العامة وتقديم الاقتراحات لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات إدارتها. يتبع استقبال شكاوى المستثمرين بالهيئة وعمل تقارير وموافقة الادارة 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. يُشرف على استلام جميع الشكاوى الواردة إلى الهيئة بطرق مختلفة (البريد - بوابة الشكاوى - وغيرها) ويتابع تسجيلها بدقير الوارد، وكذا تسجيل جميع الخطابات الصادرة من المكتب ومتابعتها. يقوم بالتوافق مع منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة ويتبع استلام الشكاوى الواردة من خلالها وفحصها وتوجيهها إلى الجهة المختصة ومتابعتها، ويُشرف على فحص الردود على الشكاوى وإعادة إرسالها لمجلس الوزراء بعد العرض على السلطة المختصة. يُشرف على دراسة وتحليل شكاوى المستثمرين بالهيئة وعرضها على جهات الاختصاص لاتخاذ القرارات الالزامية بشأنها، ومتابعة تنفيذ ما يصدر بشأنها من قرارات أو تعليمات، وافية السادة المستثمرين بالرد. يساهم في تذليل ما يصادف تنفيذ الأعمال في الهيئة من معوقات وصولاً لحل مشكلات المستثمرين العامة. يُشرف على تحديث وتطوير الخدمات المستثمرين التي تقدمها الهيئة والجهات التابعة للمستثمرين. 	اللائحة التنفيذية
المهارات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> القدرة على التعامل مع الحاسب الآلي. المعرفة الكافية بإحدى اللغات الأجنبية. المعرفة الكافية بالقوانين واللوائح والإجراءات التي تحكم نظام العمل. القدرة على اتخاذ القرار. القدرة على إدارة الأزمات وحل المشكلات. القدرة العالية على الاتصال والتفاوض والعرض. القدرة على إدارة الوقت وضغوط العمل. القدرة على الإشراف والتحفيز. القدرة على قيادة فريق عمل. 	اللائحة التنفيذية
سنوات الخبرة	<ul style="list-style-type: none"> قضاء مدة بينية من داخل الجهاز الإداري للدولة مقدارها <u>عامين</u> على الأقل في وظيفة من الدرجة الأدنى له مباشرة، أو قضاء مدة كلية من خارج الجهاز الإداري للدولة مقدارها <u>ستة عشر عاماً</u> على الأقل تتفق مع طبيعة عمل الوظيفة. مؤهل عال يتواهم مع نوع وطبيعة العمل. 	اللائحة التنفيذية
شروط المؤهل	<ul style="list-style-type: none"> اجتياز البرامج التدريبية التي يحددها الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بنجاح وفقاً لأحكام القانون رقم 81 لسنة 2016 ولاته التنفيذية. 	اللائحة التنفيذية
تاريخ بداية الإعلان	2025 /	تاريخ بداية الإعلان
تاريخ انتهاء التقدم	2025 /	تاريخ انتهاء التقدم
عدد المطلوب للوظيفة	1	عدد المطلوب للوظيفة

<ul style="list-style-type: none"> بيان حالة وظيفية معتمد من الموارد البشرية موضحا به (الاسم رباعي، تاريخ و محل الميلاد، الحالة الاجتماعية و محل الإقامة الحالى - التأهيل العلمي، المؤهلات الأعلى إن وجدت و تاريخ الحصول عليها - تاريخ التعيين، الدرجة الحالية و تاريخ الحصول عليها، والدرج الوظيفي والوظائف الإشرافية التي شغلها المتقدم إن وجدت ومدتها - تقارير الكفاية عن آخر ثلاثة سنوات - الدورات التدريبية (مجالاتها - مدتها - مكانها) - العلاوات التشجيعية - أية بيانات أخرى يرى المتقدم إضافتها و ذلك بالنسبة للعاملين بالجهاز الإداري للدولة. أما بالنسبة لغير العاملين بالجهاز الإداري للدولة شهادة/شهادات خبرة والمستندات الدالة على البيانات المحددة بعاليه معتمدة و مختومة بختم جهة العمل مع إرفاق الأصل للاطلاع - أية مستندات أخرى يرى المتقدم إضافتها. شهادة معتمدة من الإدارة القانونية بالجهة التابع لها المتقدم بعدم توقيع جزاءات و عدم إحالة إلى المحكمة التأديبية أو الجنائية. شهادة من وزارة الصحة والسكان / وزارة التضامن الاجتماعي / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تفيد سلبية تعاطي المواد المخدرة. صحيفة حالة جنائية حديثة موجهة إلى الهيئة العامة للتنمية الصناعية. سيرة ذاتية باللغة العربية وبيان عن أبرز انجازات المتقدم واسهاماته في مجال التخصص، مقتراح التطوير طبقاً لقرار وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري رقم 95 لسنة 2017، درجة إجاده لغات أجنبية و المعرفة بعلوم الحاسوب الآلي، سابقة العمل بالمنظمات الدولية والإقليمية والاشتراك في المؤتمرات وإعداد البحوث مدعماً بالمستندات المؤيدة لذلك. تقديم الملفات (من أصل 5 نسخ و عدد 8 صورة شخصية)، ويرفق عرض تقييمي بحد أقصى 10 صفحات (power point) على أسطوانة مدمجة CD متضمن البيانات سالفة الذكر. 	<p>المستندات المطلوبة</p>
<p>تقديم البيانات شخصياً مشفوعة بالمستندات الموضحة عاليه باسم السيدة الدكتورة/ رئيس الهيئة العامة للتنمية الصناعية مدون عليها اسم المتقدم / جهة العمل / رقم التليفون / محل الإقامة الحالى و ذلك بمقر الهيئة العامة للتنمية الصناعية الكائنة (42) محور السلام - التجمع الخامس - القاهرة الجديدة الإدارية العامة للتطوير المؤسسي - الدور الثالث خلال مواعيد العمل الرسمية من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الرابعة مساءً.</p>	<p>بيانات الاتصال والتقديم للجهات</p>