

اسم الوظيفة	مدير عام الإدارة العامة لخدمة العملاء
جهة طلب الإعلان	الهيئة العامة للتنمية الصناعية
الدرجة المالية	مدير عام
المجموعة النوعية	الإدارة العليا
الوصف العام للوظيفة	تقع هذه الوظيفة على قمة وظائف الإدارة العامة لخدمة العملاء التابعة لرئيس الهيئة وتختص بتذليل كل ما يصادف المواطنين من معوقات عن طريق تلقي الاستفسارات والشكاوى والمطالب وجمعها وبحثها وإحالتها للمسؤولين وصولاً لإرضاء المتعاملين مع الهيئة.
المهارات الأساسية	<ul style="list-style-type: none"> 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 وإخطار المستثمر بالرد النهائي على شكاواه. يوجه بالمعونة 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 وإحالتها 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، وأفادة 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.
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.
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>سنة عشر عاماً</u> على الأقل تتفق مع طبيعة عمل الوظيفة.
شروط المؤهل	<ul style="list-style-type: none"> مؤهل عال يتواءم مع نوع وطبيعة العمل.
التدريب	<ul style="list-style-type: none"> اجتياز البرامج التدريبية التي يحددها الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بنجاح وفقاً لأحكام القانون رقم 81 لسنة 2016 ولائحته التنفيذية.
تاريخ بداية الإعلان	2025/ /
تاريخ انتهاء التقدم	2025/ /
عدد المطلوب للوظيفة	1

المستندات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> • بيان حالة وظيفية معتمد من الموارد البشرية موضحا به (الاسم رباعي، تاريخ ومحل الميلاد، الحالة الاجتماعية ومحل الإقامة الحالي - التأهيل العلمي، المؤهلات الأعلى إن وجدت وتاريخ الحصول عليها - تاريخ التعيين، الدرجة الحالية وتاريخ الحصول عليها، والتدرج الوظيفي والوظائف الإشرافية التي شغلها المتقدم إن وجدت ومدتها - تقارير الكفاية عن آخر ثلاث سنوات - الدورات التدريبية (مجالاتها - مدتها - مكانها) - العلاوات التشجيعية - أية بيانات أخرى يرى المتقدم إضافتها وذلك بالنسبة للعاملين بالجهاز الإداري للدولة. • أما بالنسبة لغير العاملين بالجهاز الإداري للدولة شهادة/شهادات خبرة والمستندات الدالة على البيانات المحددة بعاليه معتمدة ومختومة 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 وعدم الإحالة 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 وإسهاماته في مجال التخصص، مقترح التطوير طبقاً لقرار وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري رقم 95 لسنة 2017، درجة إجادة لغات أجنبية والمعرفة بعلم الحاسب الآلي، سابقة العمل بالمنظمات الدولية والإقليمية والاشتراك في المؤتمرات وإعداد البحوث مدعماً بالمستندات المؤيدة لذلك. • تقدم الملفات (من أصل و5 نسخ وعدد 8 صورة شخصية)، ويرفق عرض تقديمي بحد أقصى 10 صفحات (power point) علي أسطوانة مدمجة CD متضمن البيانات سالفه الذكر.
بيانات الاتصال والتقدم للجهات	<p>تقدم الطلبات شخصياً مشفوعة بالمستندات الموضحة عالية باسم السيدة الدكتورة/ رئيس الهيئة العامة للتنمية الصناعية مدون عليها اسم المتقدم / جهة العمل / رقم التليفون / محل الإقامة الحالي وذلك بمقر الهيئة العامة للتنمية الصناعية الكائنة (42 محور السلام - التجمع الخامس - القاهرة الجديدة) الإدارة العامة للتطوير المؤسسي - الدور الثالث خلال مواعيد العمل الرسمية من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الرابعة مساءً.</p>