



## بطاقة الوصف الوظيفي

مكتب التخطيط والتعاون الدولي			الدائرة الحكومية
رئيس قسم تقييم الخدمات الحكومية			المسمى الإشرافي
300 شيكل	العلاوة الإشرافية	الثانية	الفئة
تطوير الأداء الحكومي	الدائرة	وحدة التطوير المؤسسي	الإدارة العامة
❖ مدير دائرة تطوير الأداء الحكومي			المسئول المباشر
❖ إشراف على الموظفين داخل القسم			المسؤوليات الإشرافية
❖ التأكد من أن الخدمات المقدمة في مراكز الخدمة الحكومية مواءمة لمعايير الجودة.			ملخص الوظيفة
❖ المشاركة في وضع خطة الدائرة / الإدارة العامة. ❖ الإشراف على توزيع استبانات قياس جودة الخدمات ومراكز الخدمة الحكومية. ❖ تنظيم وإجراء عمليات التقييم والمراجعة الدورية للخدمات ومراكز الخدمة الحكومية. ❖ تفعيل تقييم المتعامل الخفي في مراكز الخدمة الحكومية. ❖ تنفيذ جولات معايشة لمراكز الخدمة الحكومية. ❖ إعداد صيغ وأدوات موحدة ومحدثة حول وسائل وإجراءات تقييم جودة الخدمات ومراكز الخدمة الحكومية. ❖ إعداد خطط وبرامج التقييم بالتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص في الدوائر الحكومية بما يكفل تحقيق الأهداف. ❖ بناء فرق التقييم من ذوي الخبرة والكفاءة. ❖ عقد لقاءات دورية مع فرق التقييم لدراسة خطط وإجراءات التقييم. ❖ متابعة تقييم جودة الخدمات ومراكز الخدمة الحكومية وتنظيمها وتحديثها دورياً. ❖ التنسيق وبناء الشراكة مع مراكز الإحصاء والبيانات. ❖ تقديم التوصيات والاقتراحات لتجويد الخدمات ومراكز الخدمة الحكومية. ❖ إعداد التقارير الدورية الخاصة بالقسم الذي يشرف عليه. ❖ أي مهام أخرى يُكلف بها ضمن الاختصاص.			مهام الوظيفة
❖ المشاركة في اللجان الحكومية ذات العلاقة بمجال العمل.			مسؤوليات أخرى



متطلبات إشغال الوظيفة			
ماجستير	الحد الأعلى للمؤهل	<p>بكالوريوس في أحد برامج العلوم الإدارية (إدارة الأعمال انجليزي، إدارة الأعمال، إدارة العمليات، إدارة الموارد البشرية، الإدارة التكنولوجية، إدارة الأعمال والتجارة الالكترونية، إدارة الأعمال الالكترونية، الإدارة العامة، الإدارة والسياسات العامة، إدارة الأعمال المعاصرة، معلوماتية إدارة الأعمال، نظم المعلومات الإدارية)</p> <p>بكالوريوس في أحد برامج الهندسة (الهندسة الصناعية، الهندسة المدنية)</p> <p>بكالوريوس في أحد برامج الإحصاء (إحصاء، الإحصاء التطبيقي، علم البيانات، إحصاء تطبيقي وتحليل البيانات) أو بكالوريوس اقتصاد وعلوم سياسية</p>	الحد الأدنى للمؤهل
❖ خدمة حكومية لا تقل عن ثلاث سنوات على الفئة الثانية.			الخبرة العملية
❖			شروط أخرى للوظيفة

القدرات والمهارات المهنية
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ القدرة على جمع المعلومات ودراسة التجارب السابقة في تقييم الخدمات الحكومية.</li> <li>❖ القدرة على كتابة التقارير وإعداد استبانات وأدوات تقييم الخدمات الحكومية.</li> <li>❖ الالمام بمبادئ هندسة العمليات الإدارية.</li> <li>❖ القدرة على التخطيط والتنظيم لضمان سير العمل بسلاسة وفقاً للمهل الزمنية.</li> <li>❖ القدرة على التعلم المستمر ومتابعة التطورات في مجال تقييم الخدمات الحكومية والمهارات اللازمة لضمان تقديم أفضل خدمات.</li> <li>❖ معرفة باستخدام الحاسوب وخاصة MS Office.</li> <li>❖ المعرفة باللغة الإنجليزية.</li> </ul>

القدرات والمهارات الشخصية
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ قدرة على الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق.</li> <li>❖ تحمل المسؤولية وحسن التصرف في المواقف الطارئة.</li> <li>❖ القدرة على تحمل ضغوط العمل.</li> <li>❖ القدرة على التعلم وتطوير الذات.</li> </ul>