

بطاقة وصف وظيفة "مدير عام الإدارة العامة لرضا المتعاملين"

أولاً - بيانات تحديد الوظيفة:			
مسمى الوظيفة	مدير عام الإدارة العامة لرضا المتعاملين	كود الوظيفة	—
المستوى الوظيفي	مدير عام		
المجموعة النوعية	القيادية	المجموعة الوظيفية	التخصصية
موقع الوظيفة	قمة وظائف الإدارة العامة لرضا المتعاملين، التابعة للإدارة المركزية للرقابة الصحية.		
المسار الوظيفي	أعلى مستوى وظيفي تقود إليه هذه الوظيفة هو المستوى الوظيفي الممتاز.		

ثانياً - الغرض من الوظيفة:
وضع الخطط والبرامج ذات الصلة برضا المتعاملين، ومتابعة تنفيذها، والإشراف على جمع وتحليل البيانات والمعلومات الواردة من مراكز الاتصال فيما يخص مجال عمل الوظيفة، بهدف تحسين الخدمات الصحية زيادة ورفع مستوى رضا المتعاملين.

ثالثاً - العلاقات الوظيفية:			
يخضع لإشراف كل من:		يقوم بالإشراف المباشر على:	
الرئيس المباشر			
مسمى الوظيفة	رئيس الإدارة المركزية للرقابة الصحية	شاغلي جميع الوظائف التكرارية الواقعة بإدارة العامة وفقاً لجدول الوظائف الأفقي المعتمد	
مستوى الوظيفة	العالي		
كود الوظيفة	—		
الرئيس الأعلى			
مسمى الوظيفة	المدير التنفيذي		
مستوى الوظيفة	الممتاز		
كود الوظيفة	—		

رابعاً - المهام والقيم المؤسسية:
١- المهام والصلاحيات:
• يضع الخطط والبرامج التفصيلية ذات الصلة برضا المتعاملين، ويتابع تنفيذها، على نحو يحقق الاستراتيجية العامة للهيئة في هذا الشأن. • يعمل على التنسيق مع الإدارة العامة للرقابة المنشآت الصحية والإدارة العامة للرقابة على المهنيين الصحيين بشأن أي شكاوى تستوجب تحرك رقابي لضبط تقديم الخدمات الصحية. • يعمل على التنسيق مع الإدارة العامة لأبحاث وتطوير المعايير الصحية لربط نتائج دراسة وتحليل صورت المتعاملين بعملية تطوير المعايير بما يضمن التحسين المستمر لمستوى رضا المرضى والمتعاملين. • يشترك مع الإدارات المعنية في العمل على تحقيق الشمولية والتكامل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين والعمل على تطويرها ورفع مؤشرات رضاها.



Handwritten signature

• يعمل من خلال مرؤوسيه على توفير دليل استرشادي للمتعاملين، ويتأكد من التحديث المستمر لهذا الدليل وفقاً لمتغيرات العمل بالهيئة.

• يشرف على إعداد المقترحات بالأساليب الملائمة لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين، ويرفعها لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

• يضع خطة العمل الداخلية ويوزع المهام على العاملين بالإدارة العامة بعدالة وموضوعية، ويتأكد من حسن سير العمل طبقاً للقوانين واللوائح والقواعد الموضوعية في هذا الشأن.

• يعمل على تشجيع روح الفريق والتفكير الابتكاري ودعم الالتزام بقيم وأخلاقيات العمل لدى مرؤوسيه، ويشركهم في عمليات التخطيط واتخاذ القرارات وغيرها، ويعمل على إعداد صف ثان، واقتراح البرامج التدريبية اللازمة لتنمية مهاراتهم.

• يدون في سجل الأداء الوظيفي لمرؤوسيه كل ثلاثة أشهر الملاحظات التي تعكس الإيجابيات والسلبيات الخاصة بأدائهم وفقاً لمهام وظائفهم، والمخالفات المرتكبة إن وجدت، وما تم اتخاذه بشأنها من إجراءات، ويستعين بهذا السجل عند إعداد تقارير تقويم الأداء، ويخطرهم أولاً بأول بما يؤخذ عليهم من إهمال أو تقصير أو أوجه ضعف، ويعمل معهم على إزالة أسباب ذلك.

• يعتمد تقارير كفاية الأداء الوظيفي للعاملين بالإدارة العامة.

• يقوم بحضور المؤتمرات والندوات والاجتماعات التي يكلف بها، وفقاً لنطاق اختصاص وظيفته، وذلك بالتنسيق مع الإدارات المعنية.

• يقوم بما يستد إليه من أعمال ومهام أخرى، ذات صلة بطبيعته عمله، وفي نطاق مهام وصلاحيات وظيفته.

- النجاح في رسم صورة وسمعة جيدة للهيئة.
- سرعة الاستجابة للشكاوى التي تستوجب تحرك رقابي.
- النجاح في الربط الفعال لنتائج دراسة وتحليل صوت المتعاملين مع عملية تطوير المعايير الصحية، مما يساهم في التحسين المستمر لمؤشرات رضا المرضى والمتعاملين.
- تحقيق مؤشرات الأداء الموضوعية دورياً من المستوى الوظيفي الأعلى.

القيم المؤسسية الأساسية	القيم المؤسسية القيادية
الانضباط والالتزام وحسن استخدام وقت العمل	التركيز على النتائج بكفاءة وفعالية
الالتزام بكافة سياسات وإجراءات وأنظمة العمل	تكوين صف ثان
الحفاظ على موارد الهيئة	خلق بيئة عمل جيدة ومحفزة
التركيز على النتائج وتحسين الاداء	ضمان تطبيق معايير الحوكمة
الالتزام بأخلاقيات العمل والسلوك القويم	المساهمة في خلق سمعة جيدة للهيئة

نحصول على الدورات والبرامج التدريبية، التي يقرها مجلس إدارة الهيئة، والتي تمكن شاغل الوظيفة من الترقية أو بمهامها فاعلية كفاءة، وكذلك تؤهله لشغل وظيفة بمستوى أعلى.

سادساً - متطلبات/شروط شغل الوظيفة:

التأهيل العلمي: مؤهل عال يتواءم مع نوع وطبيعة العمل.

رئيس اللجنة

٢٠٢٥

تابع بطاقة وصف وظيفة		
مسمى الوظيفة	مدير عام الإدارة العامة لرضا المتعاملين	كود الوظيفة

الخبرة: قضاء مدة بينية مقدارها عام على الأقل في وظيفة من المستوى الوظيفي الأول (أ)، أو قضاء مدة كلية مقدارها سبعة عشر عاماً على الأقل تتفق مع طبيعة عمل الوظيفة.

التدريب اللازم لشغل الوظيفة: اجتياز التدريب اللازم في ضوء ما يحدده الجهاز وفقاً لأحكام القانون ولائحته التنفيذية.

المهارات والقدرات:

- القدرة على استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة.
- المعرفة الكافية بإحدى اللغات الأجنبية.

الجدارات الأخرى:

- القدرة على القيادة والتوجيه.
- القدرة على التخطيط والمتابعة.
- امتلاك مستوى عالي من مهارات الاتصال.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- القدرة على العرض والتأثير والإقناع.

سابعاً - طرق شغل الوظيفة:

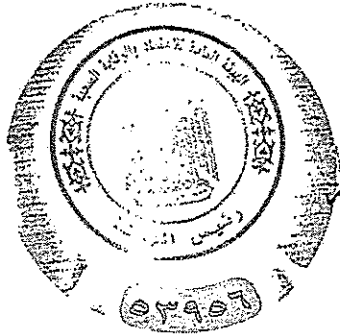
التعيين / النقل / التذب / الإعارة.

ثامناً - الاعتماد:

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

الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية		الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة	
تاريخ اعتماد الهيئة	تاريخ اعتماد الجهاز	تاريخ اعتماد الجهاز	تاريخ اعتماد الهيئة

صورة طبق الأصل
المفاد



رئيس مجلس إدارة

الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية

()
خاتم شعار الجمهورية

Handwritten signature