



بطاقة وصف وظيفة
رئيس الادارة المركزية لحماية المستهلك

أولاً: بيانات تحديد الوظيفة:

| | | | |
|---|---|-----------------------|--------------------------|
| (١/٣/٢) | رئيـس الإدارـة المركـزـية لـحـماـية المستـهـلـك | كـوـد الوـظـيفـة | مـسـمـى الوـظـيفـة |
| الـعـالـيـة | الـمـجـمـوعـةـ الـوـظـيفـيـةـ | الـقـيـادـيـةـ | الـدـرـجـةـ الـمـالـيـةـ |
| قـمـةـ وـظـافـهـ الرـئـيـسـيـةـ لـحـماـيةـ المـسـتـهـلـكـ | أـعـلـىـ دـرـجـةـ مـالـيـةـ تـقـوـدـ إـلـيـهـ هـذـهـ الـوـظـيفـةـ | مـوـقـعـ الـوـظـيفـةـ | الـمـسـارـ الـوـظـيفـيـ |
| ـ | ـ | ـ | ـ |

ثانياً: الغرض من الوظيفة:

نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد أطراف مرفق الكهرباء والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم، وتعريفهم طبيعة الدور الذي يؤديه الجهاز لمرفق الكهرباء وببحث شكاوى المشتركين وحل المنازعات التي قد تنشأ بين الأطراف المعنية بالنشاط.

ثالثاً: العلاقات الوظيفية:

| يـخـصـصـ لـإـشـراـفـ كـلـ مـنـ | يـقـومـ بـالـأـشـراـفـ الـمـبـاـشـرـ عـلـىـ | يـقـومـ بـالـأـشـراـفـ الـمـبـاـشـرـ عـلـىـ | يـقـومـ بـالـأـشـراـفـ غـيرـ الـمـبـاـشـرـ عـلـىـ |
|--------------------------------|---|--|---|
| الـرـئـيـسـ الـمـبـاـشـرـ | مـسـمـىـ الـوـظـيفـةـ | مـدـيـرـ عـامـ الـإـدـارـةـ | وقـاـلـلـجـدـولـ الـاقـيـ المعـتمـدـ |
| الـرـئـيـسـ التـقـيـيـديـ | مـسـمـىـ الـوـظـيفـةـ | مـدـيـرـ عـامـ لـمـراـقـبةـ حـقـوقـ الـمـسـتـهـلـكـينـ | مـدـيـرـ عـامـ |
| الـدـرـجـةـ الـمـالـيـةـ | كـوـدـ الـوـظـيفـةـ | مـدـيـرـ عـامـ الـإـدـارـةـ | (٤/١١/٢) |
| كـوـدـ الـوـظـيفـةـ | مـسـمـىـ الـوـظـيفـةـ | مـدـيـرـ عـامـ لـشـكاـوىـ الـمـسـتـهـلـكـينـ | الـرـئـيـسـ الـاـعـلـىـ |
| ـ | ـ | ـ | ـ |
| ـ | ـ | ـ | ـ |
| ـ | ـ | ـ | ـ |
| ـ | ـ | ـ | ـ |

رابعاً: المهام والقيم المؤسسية:

ـ 1ـ المـهـامـ وـالـصـلاـحيـاتـ:

- يشارك في وضع استراتيجية الجهاز فيما يتعلق بحماية المستهلك، وفقاً للخطط العمل والموازنة السنوية الخاصة بإدارته، ويناقشها في اجتماعات اللجنة التنفيذية، ويرفعها للجنة التنفيذية رئيس لجهاز.
- يشترك مع أعضاء اللجنة التنفيذية في إعداد وتحديث السياسات والتوجهات والخطط الخدمية من إصداراتها وفقاً للإطار القانوني.
- يشرف على دراسة شكاوى المستهلكين والعمل على حلها بما يكفل حماية مصالحهم.



(تابع بطاقة وصف وظيفة رئيس الادارة المركزية لحماية المستهلك)

- يقوم بتوجيه خطط العمل المعتمدة للإدارات التابعة، ويتبع تنفيذها، ويوصي باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند ظهور أي انحرافات.
- يشرف على نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد مرفق الكهرباء والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم، وتعريفهم طبيعة الدور الذي يزديه الجهاز لمرفق الكهرباء والمستهلكين في إطار من الشفافية الكاملة.
- بعد الدراسات والمقررات الازمة للعاملين بالإدارة المركزية.
- يقترح برامج التدريب الازمة للعاملين بالإدارة المركزية.
- يعد البرامج التدريبية الازمة لأطراف مرفق الكهرباء والإشراف على تنفيذها.
- يعد البيانات والدراسات الازمة للعرض على مجلس الإدارة في مجال نشاط الإدارة المركزية.
- يراقب جودة الخدمات الفنية والإدارية التي يقدمها أطراف مرفق الكهرباء للمستهلكين.
- يشرف على إصدار تقارير التقييم الفني دوريًا التي تتضمن اقتراحات للإجراءات التصحيحية المقترنة.
- يشتراك في وضع وتعديل عقود توريد الطاقة الكهربائية على الجهات والخدمات المختلفة للمتقعين.
- الإشراف على العاملين بالإدارة المركزية وتوجيه عملهم.
- يقوم بمتابعة برامج التدريب الازمة للعاملين بالإدارة المركزية رئاسته.
- يؤدي ما يسند إليه من أعمال أخرى في مجال عمل الوظيفة.

٢- نتائج الوظيفة:

- جودة وفعالية القرارات واللوائح والكتب الدورية المنظمة لحماية المستهلك.
- تنفيذ الاستراتيجية الشاملة فيما يخص لحماية المستهلك.
- ضمان خطط التوعية بحقوق وواجبات المستهلكين للمتعاملين مع الجهاز.

٣- القيم المؤسسية:

| القيم المؤسسية القيادية | القيم المؤسسية الأساسية |
|-------------------------------------|--|
| التركيز على النتائج بكفاءة وفعالية. | الانضباط والالتزام وحسن استخدام وقت العمل. |
| تكوين صفتان. | الالتزام بكافة سياسات وإجراءات وأنظمة العمل. |
| خلق بيئة عمل جيدة ومحفزة. | الحفاظ على موارد الجهاز. |
| ضمان تطبيق معايير الحكومة. | التركيز على النتائج وتحسين الأداء. |
| المشاركة في خلق سمعة جيدة للجهاز. | الالتزام بأخلاقيات العمل والسلوك القوي. |

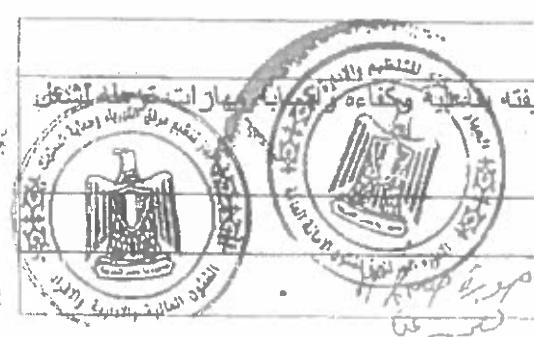
خامساً: التنمية والتدريب:

الحصول على البرامج التدريبية التي تمكن شاغل الوظيفة من القيام بمهام وظيفته بكفاءة وتفاهم وتقديرًا بالبيانات العلمية المطلوبة.

الوظيفة بمستوى وظيفي أعلى.

سادساً: متطلبات/شروط شغل الوظيفة:

التأهيل العلمي: مؤهل عالٍ مناسب يتواءم مع نوع وطبيعة العمل.





(تابع بطاقة وصف وظيفة رئيس الادارة المركزية لحماية المستهلك).
الخبرة: (المدة البينية/المدة الكلية): قضاء مدة بينية قدرها عام على الأقل في وظيفة من الدرجة الأولى له مباشرة أو قضاء مدة كلية قدرها سبعة عشر عام على الأقل.

التدريب اللازم لشغل الوظيفة: اجتياز التدريب اللازم في ضوء ما يحدده الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وفقاً لأحكام القانون رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ ولائحته التنفيذية.

المهارات والقدرات:

- القدرة على التعامل مع الحاسوب الآلي والوسائل الالكترونية المختلفة.
- المعرفة الكافية بأحدى اللغات الأجنبية بما يتلاءم مع طبيعة العمل.
- المعرفة الكافية الواجبة بقوانين ولوائح العمل.

الجاريات الأخرى:

- القدرة على القيادة والتوجيه.
- القدرة على التخطيط وضع السياسات.
- القدرة على حل المشكلات وإدارة الأزمات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- مهارات اتصال عالية.

سابعاً: طرق شغل الوظيفة:

التعيين / الترقية / النقل / التدب / الاعارة

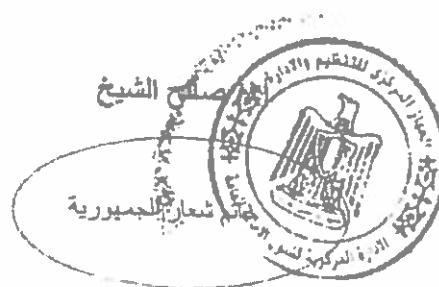
ثامناً: الاعتماد:

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

| الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة | جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك | تاريخ الاعتماد | تاريخ الاعتماد |
|---------------------------------|--|----------------|----------------|
| ٢٠٢٢ / / | ٢٠٢٢ / / | ٢٠٢٢ / / | ٢٠٢٢ / / |

رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

الرئيس التنفيذي



صورة صورة

