



المسمى الوظيفي : مدير الشكاوي
المؤهل : بكالوريوس / ماجستير
التخصص : إدارة الأعمال أو ما يعادلها أو أي مجال آخر ذي صلة
رمز الوظيفة : 014

المؤهلات والخبرات

- خمسة عشر عامًا إذا كان حاصلًا على درجة الماجستير / ثمانية عشر عامًا إذا كان حاصلًا على درجة البكالوريوس في مجال ذي صلة
- الإدارة والقيادة والتدريب
- حل المشكلات والتفكير النقدي
- القدرة على حل المشكلات
- مهارات الاتصال الشفوي والكتابي
- التواصل المتميز (الشفوي والمكتوب) والشخصي
- معرفة جيدة ببرامج ميكروسوفت وورد واكسل وبارو بوينت.

الواجبات والمسؤوليات الأساسية

- مراقبة تنفيذ إجراءات التعامل مع شكاوي المشتركين وفقًا لقانون القطاع وشروط التراخيص واقتراح توصيات لتحسين الأداء
- إدارة الشكاوي التي تصل إلى الهيئة وقيادة التحقيقات الميدانية، بما في ذلك المناقشات مع المرخص لهم وممثلي الشركات والمشاركين
- الإشراف وتقديم الحلول الفاعلة لشكاوي المشتركين التي تم تصعيدها إلى الهيئة ومراجعة التحديدات والمراسلات التي سيتم إصدارها للمشارك والمرخص لهم
- تحديد اتجاهات شكاوي المشتركين وإقتراح تدابير تنظيمية للمعنيين بالهيئة
- تطوير عملية إدارة شكاوي المشتركين بما في ذلك الوقت المستغرق لمعالجة شكاوي المشتركين وحلها وضمان معالجة الشكاوي بفعالية