

بطاقة تقديمية لمنصب: رئيس مصلحة الانخراط وخدمات الاستقبال (قسم العلاقة مع المنخرط والتواصل)

مهام المنصب:

- مسك وتحيين وتأمين قاعدة بيانات المنخرطين وضمان حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.
- الإشراف على أرشفة ملفات ووثائق الانخراط وضمان إمكانية تتبع مسار معالجتها.
- إعداد وتحيين الوثائق التعريفية بحقوق وواجبات المنخرطين، وتيسير الولوج إليها.
- إصدار وتدبير ومراقبة استعمال بطاقات الانخراط.
- القيام باستطلاعات دورية للرأي حول رضا المنخرطين وتحليل نتائجها.
- تدبير وتأهيل مركز العلاقة مع المنخرط، والعمل على اعتماده وفق معايير الجودة المعتمدة.
- تنظيم وتدبير منظومة الاستقبال والتوجيه والمواكبة لفائدة المنخرطين.
- إرساء وتدبير نظام فعال لمعالجة شكايات المنخرطين وتتبعها واقتراح آليات التحسين المستمر.
- هيكلة وتنشيط مجموعات المنخرطين ذات الخصوصيات المشتركة، وتعزيز آليات التواصل معهم.
- إنجاز استطلاعات آنية لقياس مستوى رضا المنخرطين عقب الاستفادة من الخدمات الاجتماعية.
- إعداد وتنفيذ مخطط العمل والبرنامج السنوي لأنشطة المصلحة.
- المساهمة في إعداد كراسة المساطر وتحيينها في الشق المتعلق باختصاصات المصلحة.
- المساهمة في إعداد وتنفيذ استراتيجية المؤسسة المتعلقة بمنظومة الانخراط وتدبير العلاقة مع المنخرط.
- التكفل بطلبات الانخراط بالمؤسسة وتتبع معالجتها وفق القوانين والمساطر المعمول بها.
- إعداد التقارير الدورية ولوحات القيادة المتعلقة بأنشطة ومنجزات المصلحة.
- ضمان اليقظة القانونية واحترام المساطر المعمول بها في مجال اختصاص المصلحة.
- السهر على أرشفة وحفظ وتأمين الوثائق والملفات المتعلقة بمجال تدخل المصلحة.
- الإشراف على تتبع وتقييم الأداء الفردي والجماعي لموظفي المصلحة وفق منطق النتائج والنجاعة.

كفاءات وقدرات المرشح:

- اطلاع على القوانين المؤطرة لأنشطة المؤسسة والشرابات ذات الصلة.
- دراية بالخدمات التي تسديها المؤسسة والتوفر على الحس الاجتماعي.
- خبرة في تدبير العلاقة مع المرتفقين وخدمات الاستقبال.
- دراية معمقة بتقنيات تدبير الشكايات.
- معرفة بتدبير قواعد البيانات وحماية المعطيات الشخصية.
- دراية في مجال المعلوماتيات.
- دراية كافية بتقنيات صياغة لوحات القيادة ومؤشرات الأداء وتحليلها.

المهارات:

- الدينامية، روح المبادرة، والقوة الاقتراحية.
- القدرة على بناء وإدارة فريق العمل وتأطيره.
- الدقة والصرامة في تدبير المعطيات ذات الطابع الشخصي.
- القدرة على التنظيم والتنسيق والعمل ضمن فريق.
- القدرة على التواصل وحسن التدبير والإنصات.
- تقنيات الاتصال والتفاوض والتحليل.