

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
وظائف تخصصية		تصنيف الوظيفة	
المسمى الوظيفي	نوع الوظيفة	اداري خدمة جمهور وشؤون المستفيدين	عقد سنوي - 121
الدائرة	الفئة الوظيفية	المؤسسة العامة للاسكان والتطوير الحضري	غير محدد
رتبة الوحدة التنظيمية	المجموعة النوعية	قسم	غير محدد
اسم الوحدة التنظيمية	المستوى	قسم خدمات المسنفدين	لا يوجد مستوى
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	المسمى القياسي الدال	رئيس قسم خدمة المستفيدين	اداري ثالث
رمز الوظيفة	مسمى الوظيفة الفعلي	121999017300	اداري خدمة جمهور وشؤون المستفيدين
حجم الوارد البشرية *	حجم موازنة الدائرة *		
* تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
<p>المدير العام</p> <p>∨</p> <p>ادارة الاملاك وشؤون المستفيدين</p> <p>∨</p> <p>مديرية شؤون المستفيدين</p> <p>∨</p> <p>قسم خدمات المسنفدين</p>			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص هذه الوظيفة في تقديم خدمات للمستفيدين والمراجعين ومتلقي الخدمة بجودة عالية وتميز وبقيمة مضافة وابتكارية واستقبال متلقي الخدمة وتقديم الخدمات المطلوبة وفهم وتحديد احتياجات متلقي الخدمة وتلبيتها وفهم الانظمة والقوانين والتعليمات وتقديم الخدمات إلكترونياً ووجهاً.			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات			
<p>1- يفهم ويحلل ويحدد احتياجات متلقي الخدمة والمشاركة في تلبيتها وتحليل الاحتياجات وتزويد الادارة بها لاذخها بعين الاعتبار</p> <p>2- يستقبل متلقي الخدمة وتقديم الخدمة المطلوبة بجودة عالية وتميز وفق ميثاق الخدمة ودليل الخدمات والانظمة والتعليمات والقوانين المعمول بها</p> <p>3- يشارك في اعداد خطة العمل للادارة وتطبيقها وتقييمها وتحسين وتطوير الخدمات المقدمة</p> <p>4- يقوم بالاجابة على كافة الاستفسارات والملاحظات الواردة من متلقي الخدمة ويقوم بتوجيه متلقي الخدمة وتقديم الارشاد والتعاون معه</p> <p>5- يطبق الاجراءات والتعليمات الواردة في دليل الخدمات وميثاق الخدمة</p> <p>6- يشارك في حل المشكلات والشكاوى الواردة من المستفيدين ويساهم في تطبيق منهجية الشكاوى والاقتراحات</p> <p>7- يشارك في وضع آليات لتقديم الخدمات بطرق ابتكارية ومميزة ويساهم في تقديم قيمة مضافة</p> <p>8- اي مهام وواجبات يكلف بها ضمن مجال اختصاص الوظيفة والعمل</p>			

4. مكونات الوظيفة		
1.4 اتصالات العمل		
غاية و غرض الاتصال	جهات و مستوى الاتصال	مدى التكرار
تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل مباشرة	* زملاء العمل المباشرين	يوميًا
تنسيق العمل	* زملاء العمل المباشرين * موظفين الوحدات الأخرى الوزارة/المؤسسة * موظفي الدوائر الحكومية الأخرى	أسبوعياً شهرياً أحياناً
توضيح أساليب العمل وطرقه أو تفسير البرامج والأعمال	* زملاء العمل المباشرين * موظفين الوحدات الأخرى الوزارة/المؤسسة	أحياناً يوميًا شهرياً
عرض خطط عمل جديدة أو معدلة	* زملاء العمل المباشرين	شهرياً
حل الخلافات او حل بعض مشاكل العمل	* الجمهور	يوميًا
2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل		
المتطلبات الذهنية	المستوى المطلوب	
الاستنباط	بسيط	
التحليل	بسيط	
الربط	متوسط	
التذكير	متوسط	
تطبيق مباشر	عالي جداً	
3.4 مجال العمل و تأثيره		
* تسهل عمل الآخرين		
* متكررة ذات تأثير محدود داخل الوحدة والأخطاء يمكن تلافيها بسرعة		
* متداخلة مع الآخرين والأخطاء تسبب في تأثير يتعدى حدود الوحدة		
* معالجة أنماط مختلفة من المواقف أو البرامج أو الحالات والأخطاء تسبب في مشكلات غير عادية داخل الوحدة		
1.3.4 الصعوبة و التعقيد		
* متنوعة تتضمن إجراءات وقواعد معرفة		
* أعمال ذات خطوات متعددة ومتداخلة		
4.4 المسؤولية الاشرافية		
المسمى الوظيفي للمرؤوسين	درجة الوظيفة	عدد الموظفين

5.4 المجهود البدني و ظروف العمل		
1.5.4 المجهود البدني		
مستوى و نوعية المجهود	% من وقت العمل	
جالس	100	
2.5.4 ظروف العمل		
مستوى و نوعية الجهد	مدى الشدة	% من وقت العمل
ظروف عادية (داخل المكتب)	متوسطة	100
5. المؤهلات العلمية والخبرات العملية		
1.5 متطلبات إشغال الوظيفة (الحد الأدنى من المؤهلات العلمية والخبرات العملية والتدريب)		
1.1.5 المؤهل العلمي المطلوب (الحد الأدنى)		
بكالوريوس		
2.1.5 التخصص		
ادارة اعمال		
3.1.5 التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب (ويقصد التدريب الرسمي اللازم لممارسة عمل أو مهنة معينة قبل شغل الوظيفة)		
الخبرة العملية المطلوبة		
نوع الخبرة العملية و مجالها	مدة الخبرة العملية	
لا يوجد	0	
التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب		
مستوى التدريب ومجال	مدة التدريب	
لا يوجد	0	
5.2 الكفايات الوظيفية		
نوع الكفاية	مستوى الكفاية	
الكفايات السلوكية		
تنمية الذات	أساسي	
التكيف	أساسي	
المعرفة الرقمية	أساسي	
الابداع والابتكار	أساسي	
ادارة البيانات والمعلومات	أساسي	
المساءلة	أساسي	
التركيز على الاهداف	أساسي	
التوجه نحو متلقي الخدمة	أساسي	
حل المشكلات	أساسي	
العمل بروح الفريق	أساسي	

الاتصال والتواصل الفعال	أساسي			
الكفايات الفنية				
مهارات الحاسوب والتطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي	متوسط			
6. الموافقات				
الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الاعداد	مدقق مالي	مريم ابو هلال	16-07-2025	
المراجعة		سناء عبد الرحيم عبدالله المناصير	30-07-2025	
الاعتماد	المدير العام	جمانه محمد عبدالرحيم عطيات	30-07-2025	