

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
تصنيف الوظيفة	وظائف الخدمات المساعدة والحرفية		
المسمى الوظيفي	موظف استقبال	نوع الوظيفة	عقد سنوي - 121
الدائرة	المؤسسة العامة للاسكان والتطوير الحضري	الفئة الوظيفية	غير محدد
رتبة الوحدة التنظيمية	قسم	المجموعة النوعية	غير محدد
اسم الوحدة التنظيمية	قسم خدمات المسنفدين	المستوى	لا يوجد مستوى
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	رئيس قسم	المسمى القياسي الدال	مأمور إستقبال
رمز الوظيفة	121999012900	مسمى الوظيفة الفعلي	موظف استقبال
حجم الوارد البشرية *		حجم موازنة الدائرة *	
* تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
المدير العام ⌵ إدارة الاملاك وشؤون المستفيدين ⌵ مديرية شؤون المستفيدين ⌵ قسم خدمات المسنفدين			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
استقبال المراجعين والمستفيدين بلباقة وكياسة، إدارة المكالمات الهاتفية، وتنظيم نماذج العمل، وتوجيه المراجعين لاماكن تقديم الخدمات والاجابة على استفساراتهم وادارة منطقة الاستقبال وتوجيه متلقي الخدمة لتقييم الخدمات ومدى رضاه عن آلية تقديم الخدمة.			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1- يدير منطقة الاستقبال، يتأكد من نظافتها وترتيبها وجاهزيتها لاستقبال متلقي الخدمة والزوار والمراجعين ، وتزويدها باللائزيم المكتبية المطلوبة، وذلك من أجل تقديم خدمات متميزة لمتلقي الخدمة وبقيمة مضافة. 2- يستقبل متلقي الخدمة والمراجعين وتوجيههم لاماكن تقديم الخدمات والاجابة عن استفساراتهم 3- يدير الاتصالات الهاتفية والرد على الرسائل الواردة عبر تطبيق Whatsapp والتنسيق مع المعنيين للاجابة عليها 4- يدير عملية توزيع استبيانات تقييم الخدمة وتقييم مقدم الخدمة 5- يعد تقارير التغذية الراجعة والتوصيات لتحسين وتطوير عملية تقديم الخدمات 6- يقوم باي مهمة يكلف بها ضمن مجال الاختصاص العمل والوظيفة			
4. مكونات الوظيفة			
1.4 اتصالات العمل			

غاية و غرض الاتصال	جهات و مستوى الاتصال	مدى التكرار
تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل مباشرة	* الجمهور * زملاء العمل المباشرين	يومية
تنسيق العمل	* الجمهور * زملاء العمل المباشرين * موظفين الوحدات الأخرى الوزارة/المؤسسة	يومية
حل الخلافات او حل بعض مشاكل العمل	* الجمهور	يومية
الاتصال مع ذوي الاعاقة	* الجمهور	يومية
2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل		
المتطلبات الذهنية	المستوى المطلوب	
الإبداع	متوسط	
التذكير	عالي	
تطبيق مباشر	عالي	
3.4 مجال العمل و تأثيره		
* تسهل عمل الآخرين * مختلفة ذات تأثير عادي داخل الوحدة والأخطاء يمكن تلافيها بسرعة * روتينية ذات تأثير بسيط داخل الوحدة * متكررة ذات تأثير محدود داخل الوحدة والأخطاء يمكن تلافيها بسرعة		
1.3.4 الصعوبة و التعقيد		
* بسيطة ذات طبيعة موحدة		
* متنوعة إلى حد ما ذات طبيعة متكررة		
* متنوعة تتضمن إجراءات وقواعد معرفة		
* عمليات محددة وغير متداخلة		
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	20	

متجول	20
اوضاع اخرى	20
2.5.4 ظروف العمل	
مستوى و نوعية الجهود	مدى الشدة
ظروف عادية (داخل المكتب)	متوسطة
% من وقت العمل	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)	
ثانوية عامة	
2.1.5 التخصص	
ثانوية عامة فما دون	
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
خبرة في مجال الوظيفة	1
التدريب الفني أو الإداري أو التخصص المطلوب	
مستوى التدريب ومجال	مدة التدريب
تدريب على الاستقبال والرد على الهاتف والتعامل مع الجمهور	20 ساعة
5.2 الكفايات الوظيفية	
نوع الكفاية	مستوى الكفاية
الكفايات السلوكية	
الاتصال والتواصل الفعال	متقدم
التوجه نحو متلقي الخدمة	متقدم
الابداع والابتكار	متوسط
التكيف	متوسط
تنمية الذات	متوسط
العمل بروح الفريق	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
حل المشكلات	أساسي
التركيز على الاهداف	أساسي
المساءلة	أساسي
ادارة البيانات والمعلومات	أساسي
الكفايات الفنية	
العمل تحت الضغط	متقدم

مهارات الاتصال والتواصل		متقدم		
مهارات حاسوب والتطبيقات		متوسط		
6. الموافقات				
الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الاعداد	مدقق مالي	مريم ابو هلال	22-07-2025	
المراجعة		سناء عبد الرحيم عبدالله المناصير	28-07-2025	
الاعتماد	المدير العام	جمانه محمد عبد الرحيم عطيات	28-07-2025	