

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
تصنيف الوظيفة	وظائف تخصصية		
المسمى الوظيفي	نوع الوظيفة	ضابط خدمة الجمهور مساعد	عقد محدد المدة-121
الدائرة	الفئة الوظيفية	صندوق المعونة الوطنية	غير محدد
رتبة الوحدة التنظيمية	المجموعة النوعية	قسم	غير محدد
اسم الوحدة التنظيمية	المستوى	قسم خدمة الجمهور	لا يوجد مستوى
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	المسمى القياسي الدال	رئيس قسم خدمة الجمهور	ضابط مساعد
رمز الوظيفة	مسمى الوظيفة الفعلي	121999000503	ضابط خدمة الجمهور مساعد
حجم الوارد البشرية *	حجم موازنة الدائرة *		
* تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
مجلس الإدارة ⌵ المدير العام ⌵ وحدة الاتصال وخدمة الجمهور ⌵ قسم خدمة الجمهور			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص الوظيفة بضمان حسن استقبال المراجعين وإرشادهم وتوجيههم وتزويدهم بالمعلومات، والتأكد من سلامة استلام الشكاوي والاستدعاءات المقدمة من المراجعين والتأكد من استيفائها لكافة الوثائق والمعلومات وتحويلها للجهات المعنية.			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1- يقوم/ تقوم باستقبال المراجعين وتحويلهم للمديرية المعنية أو الفروع التابعة للصندوق أو الجهات الخارجية ذات العلاقة وفقاً لإجراءات العمل التنفيذية والتعليمات المعمدة. 2- يقوم/ تقوم بتوعية المراجعين (متلقي الخدمة) بالإجراءات والنماذج اللازمة حسب نوع الخدمة وتوجيههم إلى فروع الصندوق في الميدان . 3- يحرص/ تحرص على حسن معاملة متلقي الخدمة ومساعدتهم لتلبية إحتياجاتهم باللباقة والكياسة والسرعة المطلوبة. 4- يشارك/ تشارك في عمليات التأكد من توفير اللوحات الإرشادية والترحيبية والمطويات والنشرات المطلوبة في قاعات الإنتظار في المركز وفي فروع الميدان بالتنسيق مع الأقسام المعنية. 5- يشارك/ تشارك في التنسيق مع مديرية التطوير المؤسسي لقياس صوت متلقي الخدمة وتحديد إحتياجاته وذلك بإستخدام أكثر الآليات والأدوات المناسبة بما في ذلك برنامج الشكاوي والإقتراحات وإستطلاعات الرأي والمقابلات المنظمة. 6- يعد/ تعد دراسة وتحديث النماذج والأدلة بما يساهم في تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمات وبما يلي حاجة المراجعين وذلك بالتنسيق مع مديرية التطوير المؤسسي.			

7- يشارك/ تشارك في رصد كافة الحالات والتحديات والصعوبات والمشاكل التي يواجهها قسم خدمة الجمهور وتزويد مديرية التطوير المؤسسي بها لتفادي حدوثها أو تكرارها مستقبلاً وتطوير الخدمات وتحسين معايير تقديم الخدمة وجودتها.

8- يقوم/ تقوم بأي مهام أخرى يكلف بها وتقع ضمن نطاق عمل الوحدة وضمن مهامه ومسؤولياته الوظيفية.

4. مكونات الوظيفة

1.4 اتصالات العمل

غاية و غرض الاتصال	جهات و مستوى الاتصال	مدى التكرار
تنسيق العمل	* زملاء العمل المباشرين * موظفين الوحدات الأخرى الوزارة/المؤسسة	يوميًا أسبوعيًا

2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل

المتطلبات الذهنية	المستوى المطلوب
الإبداع	متوسط

3.4 مجال العمل و تأثيره

* متنوعة تؤثر في الأعمال داخل الوحدة والأخطاء يترتب عليها تعطيل العمل

1.3.4 الصعوبة و التعقيد

* ذات طبيعة مختلفة

* متنوعة إلى حد ما ذات طبيعة متكررة

* عمليات محددة وغير متداخلة

4.4 المسؤولية الاشرافية

المسمى الوظيفي للمرؤوسين	درجة الوظيفة	عدد الموظفين
لا يوجد	لا يوجد	0

5.4 المجهود البدني و ظروف العمل

1.5.4 المجهود البدني

مستوى و نوعية المجهود	% من وقت العمل
جالس	80
واقف	20

2.5.4 ظروف العمل

مستوى و نوعية الجهود	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				
صحافة وإعلام/ تخصص دقيق علاقات عامة وإعلان				
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 العمل المطلوب		سنتين		
التدريب الفني أو الإداري أو التخصص المطلوب				
مستوى التدريب ومجال		مدة التدريب		
• دورات في مجال إعداد وكتابة التقارير.		15 ساعة		
5.2. الكفايات الوظيفية				
نوع الكفاية		مستوى الكفاية		
الكفايات السلوكية				
المساءلة		أساسي		
التكيف		أساسي		
المعرفة الرقمية		أساسي		
الابداع والابتكار		أساسي		
ادارة البيانات والمعلومات		أساسي		
تنمية الذات		أساسي		
التركيز على الاهداف		أساسي		
التوجه نحو متلقي الخدمة		أساسي		
حل المشكلات		أساسي		
العمل بروح الفريق		أساسي		
الاتصال والتواصل الفعال		أساسي		
6. الموافقات				
الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الاعداد	رئيس قسم	برهان جازيه	28-10-2024	
المراجعة	مدير مديرية وحدة الاتصال وخدمة الجمهور	ناجح صوالحه	28-10-2024	
الاعتماد				