

1. المعلومات الأساسية

1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة

تصنيف الوظيفة	وظائف الخدمات المساعدة والحرفية	نوع الوظيفة	المسمى الوظيفي
الدائرة	موظف استقبال	غير محدد	عقد سنوي - 121
رتبة الوحدة التنظيمية	قسم	الفئة الوظيفية	غير محدد
اسم الوحدة التنظيمية	قسم خدمات المسنفدين	المجموعة النوعية	لا يوجد مستوى
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	رئيس قسم	المستوى	مأمور إستقبال
رمز الوظيفة	121999012900	المسمى القياسي الدال	موظف استقبال
حجم الوارد البشرية *		مسمى الوظيفة الفعلي	حجم موازنة الدائرة *

* تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا

1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة

المدير العام ⌵ ادارة الاملاك وشؤون المستفيدين ⌵ مديرية شؤون المستفيدين ⌵ قسم خدمات المسنفدين

2. الغرض من الوظيفة

المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)

تختص الوظيفة باستقبال المراجعين والمستفيدين بلباقة وكياسة وإدارة المكالمات الهاتفية، وتنظيم نماذج العمل، وتوجيه المراجعين لاماكن تقديم الخدمات والاجابة على استفساراتهم وادارة منطقة الاستقبال وتوجيه متلقي الخدمة للحصول على افضل خدمة بجوده عالية ووقت اقل للحصول على رضا متلقي 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	لا يوجد
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	
التوجه نحو متلقي الخدمة	متقدم
الاتصال والتواصل الفعال	متقدم
تنمية الذات	متوسط
العمل بروح الفريق	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
التكيف	متوسط
الابداع والابتكار	متوسط
حل المشكلات	أساسي
المساءلة	أساسي
ادارة البيانات والمعلومات	أساسي
التركيز على الاهداف	أساسي
الكفايات الفنية	
مهارات الاتصال والتواصل	متقدم

بطاقة وصف وظيفي

المؤسسة العامة للاسكان والتطوير الحضري



العمل تحت الضغط		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	08-06-2026	
الاعتماد	المدير العام	جمانه محمد عبدالرحيم عطيات	08-06-2026	