

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
تصنيف الوظيفة	وظائف الخدمات المساعدة والحرفية		
المسمى الوظيفي	موظف استقبال / مكاتب الميدان	نوع الوظيفة	عقد سنوي - 121
الدائرة	صندوق المعونة الوطنية	الفئة الوظيفية	غير محدد
رتبة الوحدة التنظيمية	قسم	المجموعة النوعية	غير محدد
اسم الوحدة التنظيمية	قسم الخدمات الادارية	المستوى	لا يوجد مستوى
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	رئيس قسم الخدمات الإدارية	المسمى القياسي الدال	مأمور إستقبال
رمز الوظيفة	121999012902	مسمى الوظيفة الفعلي	موظف استقبال / مكاتب الميدان
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 ⌵ مكاتب الصندوق في المحافظات والالوية ⌵ قسم الخدمات الادارية			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص الوظيفة باستقبال المراجعين والمستفيدين والزوار، وتقديم المعلومات والإرشادات اللازمة لهم، وتنظيم حركة المراجعين بما يضمن تقديم الخدمات بكفاءة وجودة عالية، والمساهمة في تحسين تجربة متلقي الخدمة.			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1- استقبال المراجعين والزوار والترحيب بهم وتوجيههم إلى الجهة المختصة. 2- تقديم المعلومات الأولية المتعلقة بخدمات وبرامج صندوق المعونة الوطنية. 3- تنظيم حركة المراجعين وإدارة أذوار الانتظار وفق الإجراءات المعتمدة. 4- الرد على الاستفسارات الهاتفية وتحويل المكالمات إلى الموظفين أو الأقسام المعنية. 5- متابعة البريد الوارد والصادر وتوجيهه حسب الأصول عند تكليفه بذلك. 6- متابعة شكاوى وملاحظات المراجعين وإحالتها إلى الجهات المختصة. 7- إدخال البيانات والمعلومات المطلوبة على الأنظمة الإلكترونية المعتمدة. 8- المحافظة على سرية بيانات المستفيدين والمعلومات المتداولة.			

- 9- التنسيق مع مختلف الاقسام الادارية والغنية لضمان انسيابية تقديم الخدمات.
- 10- إعداد السجلات والتقارير الإحصائية المتعلقة بحركة المراجعين عند الطلب.
- 11- المحافظة على ترتيب منطقة الاستقبال وإظهارها بالمظهر اللائق.
- 12- الالتزام بتطبيق معايير جودة الخدمة والتميز المؤسسي.
- 13- تنفيذ أي مهام أخرى يكلف بها من قبل الرئيس المباشر ضمن طبيعة العمل.

4. مكونات الوظيفة

1.4 اتصالات العمل

غاية و غرض الاتصال	جهات و مستوى الاتصال	مدى التكرار

2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل

المتطلبات الذهنية	المستوى المطلوب
تطبيق مباشر	بسيط

3.4 مجال العمل و تأثيره

* تسهل عمل الآخرين

1.3.4 الصعوبة و التعقيد

* متنوعة إلى حد ما ذات طبيعة متكررة

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	80
متجول	20

2.5.4 ظروف العمل

مستوى و نوعية الجهد	مدى الشدة	% من وقت العمل
ظروف عادية (داخل المكتب)	خفيفة	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)

تعليم أساسي - أقل من 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		
لا يوجد		0		
التدريب الفني أو الإداري أو التخصص المطلوب				
مستوى التدريب ومجال		مدة التدريب		
لا يوجد		0		
5.2 الكفايات الوظيفية				
نوع الكفاية		مستوى الكفاية		
الكفايات السلوكية				
التوجه نحو متلقي الخدمة		أساسي		
التكيف		أساسي		
المعرفة الرقمية		أساسي		
الابداع والابتكار		أساسي		
ادارة البيانات والمعلومات		أساسي		
المساءلة		أساسي		
التركيز على الاهداف		أساسي		
تنمية الذات		أساسي		
حل المشكلات		أساسي		
العمل بروح الفريق		أساسي		
الاتصال والتواصل الفعال		أساسي		
الكفايات الفنية				
مهارات تنظيم الوقت وإدارة الأولويات.		أساسي		
مهارات الاتصال والتواصل الفعال.		أساسي		
مهارات خدمة متلقي الخدمة والتعامل مع الجمهور.		أساسي		
6. الموافقات				
الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الاعداد	رئيس قسم تخطيط وإدارة الموارد البشرية	احمد سليمان الرجوب	10-06-2026	
المراجعة		امجد اجود جروان المجالي	11-06-2026	
الاعتماد		ضيف الله سلامه علي العليمات	11-06-2026	