

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
وظائف إدارية ومهنية		تصنيف الوظيفة	
عقد سنوي - 121	نوع الوظيفة	ضابط خدمة عملاء	المسمى الوظيفي
غير محدد	الفئة الوظيفية	صندوق المعونة الوطنية	الدائرة
غير محدد	المجموعة النوعية	قسم	رتبة الوحدة التنظيمية
لا يوجد مستوى	المستوى	مركز الاتصال والدعم	اسم الوحدة التنظيمية
ضابط مساعد	المسمى القياسي الدال	رئيس قسم مركز الاتصال والدعم CALL CENTER	مسمى وظيفة الرئيس المباشر
ضابط خدمة عملاء	مسمى الوظيفة الفعلي	121999000502	رمز الوظيفة
	حجم موازنة الدائرة *		حجم الوارد البشرية *
* تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
مجلس الإدارة ⌵ المدير العام ⌵ وحدة الاتصال وخدمة الجمهور ⌵ مركز الاتصال والدعم			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص الوظيفة باستقبال واستجابة استفسارات ومراجعات المتفاعلين والمواطنين، وتقديم المعلومات والخدمات المتعلقة ببرامج ومساعدات الصندوق، ومتابعة الشكاوى والطلبات بما يضمن تقديم خدمة متميزة وفق معايير الجودة ورضا متلقي الخدمة.			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1- استقبال استفسارات المواطنين والمستفيدين عبر مختلف قنوات الاتصال. 2- تزويد المراجعين بالمعلومات والإرشادات المتعلقة بخدمات وبرامج الصندوق. 3- استقبال الشكاوى والملاحظات والاقتراحات وتوثيقها في الأنظمة المعتمدة. 4- الالتزام بمعايير جودة الخدمة وأخلاقيات التعامل مع الجمهور. 5- المحافظة على سرية بيانات المستفيدين والمعلومات المؤسسية. 6- المشاركة في حملات التوعية والتعريف بخدمات الصندوق عند التكليف. 7- المساهمة في قياس رضا متلقي الخدمة وتحليل النتائج.			

8- تنفيذ أي مهام أخرى ذات علاقة يكلف بها من قبل الرئيس المباشر.		
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	أحيانا يوميا
تنسيق العمل	* زملاء العمل المباشرين	أحيانا يوميا
توضيح أساليب العمل وطرقه أو تفسير البرامج والأعمال	* زملاء العمل المباشرين	أحيانا
2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل		
المتطلبات الذهنية	المستوى المطلوب	
الربط	بسيط	
التذكير	متوسط	
تطبيق مباشر	عالي	
3.4 مجال العمل و تأثيره		
* تسهل عمل الآخرين * 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		
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 الجهود	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)	
بكالوريوس	
2.1.5 التخصص	
في أي من تخصصات العلوم الإدارية أو العلوم انسانية أو تكنولوجيا معلومات.	
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
خبره في مجال العمل	خبرة عملية لا تقل عن سنتين في مراكز الاتصال وخدمات المتعاملين ويفضل أن تكون في مؤسسات الحماية الاجتماعية.
التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب	
مستوى التدريب ومجال	مدة التدريب
التواصل الفعال.	25 ساعة
إدارة الوقت.	25 ساعة
5.2 الكفايات الوظيفية	
نوع الكفاية	مستوى الكفاية
الكفايات السلوكية	
العمل بروح الفريق	أساسي
حل المشكلات	أساسي
التوجه نحو متلقي الخدمة	أساسي
الاتصال والتواصل الفعال	أساسي
المساءلة	أساسي
ادارة البيانات والمعلومات	أساسي
الابداع والابتكار	أساسي
المعرفة الرقمية	أساسي
التكيف	أساسي
تنمية الذات	أساسي
التركيز على الاهداف	أساسي
الكفايات الفنية	
حل المشكلات.	متقدم
تحمل ضغط العمل.	متقدم
اللباقة وحسن التعامل.	متوسط
المرونة والتكيف.	متوسط

6. الموافقات				
الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الاعداد	رئيس قسم تخطيط وإدارة عمليات الموارد البشرية	احمد سليمان خالد الرجوب	09-06-2026	
المراجعة		امجد اجود جروان المجالي	09-06-2026	
الاعتماد		ضيف الله سلامه علي العليمات	09-06-2026	