

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
وظائف تخصصية		تصنيف الوظيفة	
المسمى الوظيفي		اختصاصي عمليات واجراءات/ قسم تطوير العمليات والخدمات	
الدائرة		المؤسسة العامة للسكان والتطوير الحضري	
رتبة الوحدة التنظيمية		قسم	
اسم الوحدة التنظيمية		قسم تطوير العمليات والخدمات	
مسمى وظيفة الرئيس المباشر		رئيس قسم تطوير العمليات والخدمات	
رمز الوظيفة		121999008904	
حجم الوارد البشرية *		حجم موازنة الدائرة *	
* تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
المدير العام ⌵ ادارة الشؤون الادارية والمالية ⌵ مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي ⌵ قسم تطوير العمليات والخدمات			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص الوظيفة بتطوير وتحسين العمليات والخدمات المؤسسية من خلال اعادة هندسة الاجراءات وتبسيطها ورفع كفاءتها بما يضمن تقديم خدمات حكومية فعالة الجودة تحقق رضا المستفيدين وتدعم التميز الحكومي			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1- يساهم في اعداد وتطوير دليل الخدمات والعمليات ويوثق ويحلل الاجراءات التشغيلية وتحليلها لتحديد نقاط الضعف 2- يساهم في رفع كفاؤة العمليات بما يتوافر مع متطلبات التميز . 3- يجري القياسات اللازمة لقياس مؤشرات فاعلية وكفاءة العمليات والخدمات لتبسيط الاجراءات وقياس زمن انجاز الخدمة وكلفتها ورفع تقارير التحسين 4- جمع وتحليل ملاحظات وشكاوي ومقترحات المواطنين 5- يشرف على تصميم الخدمات والعمليات بالتنسيق مع الوحدات الادارية ومتلقي الخدمة . 6- يشرف على تطوير وتحديث الخدمات والعمليات بما يتوافق مع الخطة الاستراتيجية للمؤسسة .			
4. مكونات الوظيفة			

1.4 اتصالات العمل		
غاية و غرض الاتصال	جهات و مستوى الاتصال	مدى التكرار
تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل مباشرة	* موظفين الوحدات الأخرى الوزارة/المؤسسة	شهريا
توضيح أساليب العمل وطرقه أو تفسير البرامج والأعمال	* زملاء العمل المباشرين	شهريا
2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل		
المتطلبات الذهنية	المستوى المطلوب	
الإبداع	متوسط	
التحليل	متوسط	
الربط	متوسط	
تطبيق مباشر	متوسط	
3.4 مجال العمل و تأثيره		
* مكمل لعمل الآخرين والأخطاء تسبب في تأخير عمل الآخرين خارج الوحدة * لدراسة وتحليل الحالات والمشكلات أو تحديد فعالية البرامج، وتؤثر هذه الدراسات على مدى واسع من نشاطات العمل وتسبب مشكلات كبيرة ومعقدة * روتينية ذات تأثير بسيط داخل الوحدة * متكررة ذات تأثير محدود داخل الوحدة والأخطاء يمكن تلافيها بسرعة * متداخلة مع الآخرين والأخطاء تسبب في تأثير يتعدى حدود الوحدة		
1.3.4 الصعوبة و التعقيد		
* بسيطة ذات طبيعة موحدة * ذات طبيعة مختلفة * متنوعة تتضمن اجراءات وقواعد معرفة * أعمال ذات خطوات متعددة ومتداخلة		
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)	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	
بكالوريوس إدارة عامة أو إدارة أعمال أو نظم معلومات إدارية .	
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 تطوير العمليات أو تحسين الخدمات المؤسسية	لا تقل عن خمس سنوات
التدريب الفني أو الإداري أو التخصص المطلوب	
مستوى التدريب ومجال	مدة التدريب
دورة في الإجراءات والعمليات	سنة
اساسيات الجودة والتميز الحكومي	لا تقل عن سنة
5.2 الكفايات الوظيفية	
نوع الكفاية	مستوى الكفاية
الكفايات السلوكية	
التوجه نحو متلقي الخدمة	متوسط
حل المشكلات	متوسط
العمل بروح الفريق	متوسط
التكيف	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
الابداع والابتكار	متوسط
الاتصال والتواصل الفعال	متوسط
التركيز على الاهداف	متوسط
تنمية الذات	متوسط
ادارة البيانات والمعلومات	متوسط
المساءلة	أساسي
الكفايات الفنية	
القدرة على تطبيق معايير الجودة على العمليات والإجراءات والتأكد من الالتزام بالمتطلبات والمعايير المعتمدة	متقدم
القدرة على إعداد وتطوير مؤشرات لقياس كفاءة وفعالية العمليات ومتابعة نتائجها.	متقدم
القدرة على تحليل إجراءات العمل وتحديد أوجه القصور واقتراح أساليب لتطويرها وتحسين كفاءتها.	متقدم
القدرة على جمع البيانات المتعلقة بالعمليات وتنظيمها وتحليلها واستخلاص النتائج اللازمة لاتخاذ القرارات	متقدم
6. الموافقات	

الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
الاعداد	رئيس قسم التخطيط الاستراتيجي	رنا جليوش	12-02-2026	
المراجعة		سناء عبد الرحيم عبدالله المناصير	03-09-2026	
الاعتماد	المدير العام	جمانه محمد عبدالرحيم عطيات	03-09-2026	