



(نموذج تقييم وظائف الاستعلامات (موظف استعلامات/استقبال/بدالة

| | | |
|------------------|-----------------|-------------|
| الاسم: | الرقم الوظيفي: | رقم الهوية: |
| المسمى الوظيفي: | الدرجة: | الفئة: |
| الوزارة: | الإدارة العامة: | |
| المسئول المباشر: | الرقم الوظيفي: | رقم الهوية: |

| # | بنود التقييم | التقييم |
|------------------------|---|---------|
| الإنضباط الوظيفي | | |
| 1 | الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف الرسمية. | |
| 2 | استثمار أوقات الدوام الرسمي. | |
| 3 | الالتزام بالأنظمة والتعليمات والحفاظ على المال العام. | |
| 4 | تنسيق الإجازات السنوية وطرق استنفادها. | |
| 5 | حالة الجزاءات التأديبية خلال العام (يحصل الموظف على العلامة الكاملة في حال عدم حصوله على جزاءات, وبشكل نسبي عند حصوله على جزاءات مخففة) | |
| التقييم الأدائي | | |
| 6 | المعرفة المهنية بمجال العمل ومتابعة المستجدات للرد على استفسارات الجمهور. | |
| 7 | استقبال وإرشاد المواطنين والاجابة على استفساراتهم المتعلقة بالعمل وتقديم النصح لهم. | |
| 8 | المهارة في تحويل المكالمات الهاتفية إلى الجهات المعنية. | |
| 9 | تحويل المراجعين إلى الجهة المعنية داخل المؤسسة بشكل منتظم. | |
| 10 | تسجيل الملاحظات المتعلقة بأعداد المراجعين ونوع المراجعة ورفعها إلى الرئيس المباشر حسب الطلب. | |
| 11 | الاحتفاظ بدليل العناوين والهواتف الهامة للعمل. | |
| 12 | الحفاظ على الأدوات والأجهزة المستخدمة في العمل. | |
| 13 | انجاز العمل والمهام المكلف بها من قبل الرئيس المباشر وفق مصلحة العمل. | |
| تقييم الكفايات الشخصية | | |
| 14 | الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق مع زملاء العمل. | |
| 15 | تقبل التوجيهات وتحمل المسؤولية والمهارة في التغلب على صعوبات العمل. | |
| 16 | تحمل ضغوط العمل والمحافظة على مستويات الإنجاز المطلوب. | |
| 17 | اللباقة في التعامل مع الجمهور هاتفيا وتفهم احتياجاتهم. | |
| 18 | الطلاقة في التعبير وحسن الإصغاء وقدرة عالية على استيعاب المراجعين. | |

| # | بنود التقييم | التقييم |
|----|-----------------------------------|---------|
| 19 | الاهتمام بالهندام و المظهر العام. | |