



المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة الخدمة والأدارة العامة  
نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي



1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
121	نوع الوظيفة	مأمور مقسم	مسئل الوظيفة
الثالثة	الفئة الوظيفية	وزارة الصحة	الدائرة
وظائف الخدمات المساعدة	المجموعة النوعية	- مدرييات - مستشفيات	الادارة/المديرية
الثالث	المستوى	..... قسم .....	القسم/الشعبة
مأمور مقسم	المسئي القياسي الدال	..... رئيس قسم .....	مسئل وظيفة الرئيس المباشر
مأمور مقسم	مسئل الوظيفة الفعلي		رمز الوظيفة
	حجم موازنة الدائرة*		حجم الموارد البشرية*
*تعينا لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفتنة العليا فقط.			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
مأمور مقسم ← رئيس قسم ← مدير مديرية .....			
مأمور مقسم ← رئيس قسم ← مدير مديرية .....			
2. الغرض من الوظيفة			
<b>المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)</b>			
تحتخص الوظيفة بتنظيم و متابعة عمل المقسم بمهنية ومسؤولية عالية، لضمان التواصل الفعال والسلس داخل الدائرة وخارجها من خلال الرد على المكالمات الهاتفية، وتوفير خدمات الاتصالات الهاتفية للموظفين، واستقبال المكالمات الهاتفية من المواطنين.			
3. المهام والواجبات المسؤوليات الرئيسية			
<b>المهام التفصيلية والمسؤوليات</b>			
1. يستقبل المكالمات الهاتفية و ايصالها للمعنيين. 2. يلبي طلبات الموظفين الرسمية من الاتصالات الهاتفية. 3. يقوم بتوثيق المكالمات والرسائل الواردة والبيانات الهامة من خلال الاحتفاظ بسجلات المكالمات في ملفات أو أنظمة إلكترونية لضمان توفير معلومات دقيقة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة. 4. يحتفظ بدليل الهاتف، والهاتف الضروري للدوائر الحكومية الأخرى.			



المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة الخدمة والأدارة العامة  
نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي



5. يتحدث ويتصرف بأدب ولباقة وكياسة أثناء عملية الاتصال.
6. يلتزم التزام تام بالإجابة على الهاتف طيلة فترات عمله.
7. يبلغ عن أية أعطال قد تحصل للمقسم ومتابعة اصلاحها، ومتابعة أعمال الصيانة الدورية للمقسم.
8. يستخدم المقسم للمهام الرسمية، وعدم فسح المجال للمكالمات غير الرسمية والطويلة.
9. يلتزم بعدم السماح لغير موظفي المقسم بالدخول إلى غرفة المقسم.
10. يتبع نظافة المقسم والمحافظة عليه.
11. يحافظ على المظهر العام واللباقة في التعامل.
12. يحافظ على أسرار المكالمات الرسمية والشخصية للموظفين.
13. يقوم بأية مهام أخرى يكلف بها من قبل المسؤول المباشر على أن تكون منسجمة مع خبراته ومؤهلاته ومستواه الوظيفي.

#### 4. مكونات الوظيفة

##### 4.1 اتصالات العمل

مدى التكرار	جهات ومستوى الاتصال	مهنية وغرض الاتصال
- يومياً	- زملاء العمل المباشرين.	- تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل
- يومياً	- المواطنين أو الجمهور.	مباشرة.
- يومياً	- موظفي الدوائر الأخرى التابعة للوزارة.	- تنسيق العمل.

##### 4.2 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل.

تطبيق مباشر للمعرفة الأساسية بالعمل.

##### 4.3 مجال العمل وتأثيره

الأخطاء يترتب عليها تأخير في العمل، وأثره في تسهيل وتنسيق التواصل الهاتفي بين مختلف الجهات.

##### 4.4 الصعوبة والتعقيد

أعمال بسيطة ذات طبيعة روتينية متكررة.

##### 4.5 المسؤلية الاشرافية

أعداد الموظفين	درجة الوظيفة	السميات الوظيفية للمرؤوسين

##### 4.6 المجهود البدني

نوعية المجهود البدني (شدة المجهود البدني)	النسبة المئوية من وقت العمل



%80 - %100	جالس	
%0 - %20	متجول	
<b>٤.٧ ظروف العمل</b>		
النسبة المئوية من وقت العمل	بيئة العمل	
%80 - %100	مكاتب مجهزة ومهيئة للعمل	
<b>٥. المؤهلات العلمية والخبرات العملية</b>		
<b>٥.١ متطلبات إشغال الوظيفة (الحد الأدنى من المؤهلات العلمية والخبرات العملية والتدريب)</b>		
٥.١.١ المؤهل العلمي المطلوب (التعليم الأكاديمي، المبني، الخ)		
- شهادة الثانوية العامة فما دون.		
<b>٥.١.٢ الخبرة العملية المطلوبة</b>		
مدة الخبرة العملية	نوع الخبرة العملية و مجالها	
أقل من (٥) سنوات	- لا يشترط الخبرة.	
<b>٥.١.٣ التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب (ويقصد التدريب الرسمي اللازم لممارسة عمل او مهنة معينة قبل وبعد شغل الوظيفة)</b>		
مدة التدريب	مستوى التدريب و مجاله	
حسب ما تتطلبه طبيعة البرنامج التدرسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مهارات التواصل والاتصال.</li> <li>- ادارة الوقت وتنظيم العمل.</li> <li>- مهارات الحاسوب.</li> <li>- دورة توجيه الموظف الجديد.</li> </ul>	
<b>٥.٢ الكفايات الوظيفية</b>		
مستوى الكفاية (أساسي، متوسط، متقدم)	الكفاية المطلوبة	
متقدم	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المعرفة في مجال العمل.</li> <li>- اجادة استخدام الأجهزة والمعدات والأدوات المتخصصة اللازمة لتنفيذ المهام.</li> </ul>	الكفايات الفنية



**المملكة الأردنية الهاشمية**  
**هيئة الخدمة والأدارة العامة**  
**نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي**



أساسي	اجادة استخدام التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة.	-	
أساسي	اجادة اللغة العربية.	-	
			الكفايات القيادية (لشاغلي الوظائف الإشرافية والقيادية)
متقدم	تطبيق التشريعات التي تحكم الوظيفة وأنظمة ومنهجيات العمل وأخلاقيات المهنة ومدونة السلوك الوظيفي.	-	الكفايات العامة (السلوكية والإدارية)
أساسي	الاتصال والتواصل الفعال.	-	
أساسي	حل المشكلات.	-	
أساسي	الابداع والابتكار.	-	
متوسط	التكيف.	-	
أساسي	تنمية الذات.	-	
متقدم	العمل بروح الفريق.	-	
أساسي	المعرفة الرقمية.	-	
متوسط	التركيز على الأهداف.	-	
أساسي	إدارة البيانات والمعلومات.	-	