

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
121	نوع الوظيفة	مأمور مقسم	مسمى الوظيفة
الثالثة	الفئة الوظيفية	وزارة الصحة	الدائرة
وظائف الخدمات المساعدة	المجموعة النوعية	- مديريات - مستشفيات	الإدارة/المديرية
الثالث	المستوى	- قسم	القسم/الشعبة
مأمور مقسم	المسمى القياسي الدال	- رئيس قسم	مسمى وظيفة الرئيس المباشر
مأمور مقسم	مسمى الوظيفة الفعلي		رمز الوظيفة
	حجم موازنة الدائرة*		حجم الموارد البشرية*
*تعبأ لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا فقط.			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
مأمور مقسم ← رئيس قسم ← مدير مديرية			
مأمور مقسم ← رئيس قسم ← مدير مديرية ← مدير مستشفى			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص 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 والمسؤوليات الرئيسية			
المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1. استقبال 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 توفر معلومات دقيقة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.			
4. يحتفظ بدليل الهواتف، والهواتف الضرورية للدوائر الحكومية الأخرى.			



<p>5. يتحدث ويتصرف بأدب ولباقة وكياسة أثناء عملية الاتصال.</p> <p>6. يلتزم التزام تام بالإجابة على الهاتف طيلة فترات عمله.</p> <p>7. يبلغ عن أية أعطال قد تحصل للمقسم ومتابعة اصلاحها، ومتابعة أعمال الصيانة الدورية للمقسم.</p> <p>8. يستخدم المقسم للمهام الرسمية، وعدم فسح المجال للمكالمات غير الرسمية والطويلة.</p> <p>9. يلتزم بعدم السماح لغير موظفي المقسم بالدخول إلى غرفة المقسم.</p> <p>10. يتابع نظافة المقسم والمحافظة عليه.</p> <p>11. يحافظ على المظهر العام واللباقة في التعامل.</p> <p>12. يحافظ على أسرار المكالمات الرسمية والشخصية للموظفين.</p> <p>13. يقوم بأية مهام أخرى يكلف بها من قبل المسؤول المباشر على أن تكون منسجمة مع خبراته ومؤهلاته ومستواه الوظيفي.</p>		
4. مكونات الوظيفة		
4.1 اتصالات العمل		
مدى التكرار	جهات ومستوى الاتصال	ماهية 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، و أثره في تسهيل و تنسيق التواصل الهاتفي بين مختلف الجهات.		
4.4 الصعوبة والتعقيد		
أعمال بسيطة ذات طبيعة روتينية متكررة.		
4.5 المسؤولية الاشرافية		
المسميات الوظيفية للمرؤوسين	درجة الوظيفة	أعداد الموظفين
4.6 المجهود البدني		
نوعية المجهود البدني (شدة المجهود البدني)		النسبة المئوية من وقت العمل

جالس	80% - 100%
متجول	0% - 20%
4.7 ظروف العمل	
بيئة العمل	النسبة المئوية من وقت العمل
مكاتب مجهزة ومهيئة للعمل	80% - 100%
5. المؤهلات العلمية والخبرات العملية	
5.1 متطلبات إشغال الوظيفة (الحد الأدنى من المؤهلات العلمية والخبرات العملية والتدريب)	
5.1.1 المؤهل العلمي المطلوب (التعليم الأكاديمي، المهني، الخ)	
- شهادة الثانوية العامة فما دون.	
5.1.2 الخبرة العملية المطلوبة	
نوع الخبرة العملية ومجالها	مدة الخبرة العملية
- لا يشترط الخبرة.	أقل من (5) سنوات
5.1.3 التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب (ويقصد التدريب الرسمي اللازم لممارسة عمل او مهنة معينة قبل وبعد شغل الوظيفة)	
مستوى التدريب ومجاله	مدة التدريب
- مهارات التواصل والاتصال. - ادارة الوقت وتنظيم العمل. - مهارات الحاسوب. - دورة توجيه الموظف الجديد.	حسب ما تتطلبه طبيعة البرنامج التدريبي
5.2 الكفايات الوظيفية	
الكفاية المطلوبة	مستوى الكفاية (اساسي، متوسط، متقدم)
- المعرفة في مجال العمل. - اجادة استخدام الأجهزة والمعدات والأدوات المتخصصة اللازمة لتنفيذ المهام.	متقدم متقدم
الكفايات الفنية	



أساسي	- اجادة استخدام التطبيقات المكتبية والبرمجيات المتخصصة.	
أساسي	- اجادة اللغة العربية.	
		الكفايات القيادية (لشغلي الوظائف الإشرافية والقيادية)
متقدم	- تطبيق التشريعات التي تحكم الوظيفة و أنظمة ومنهجيات العمل و أخلاقيات 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.	