

# شركة مياه العقبة



## بطاقة الوصف الوظيفي "كاتب خدمات الزبائن"

| المسمى الوظيفي                      | التوقيع |
|-------------------------------------|---------|
| مدير دائرة خدمات الزبائن            |         |
| مدير دائرة الموارد البشرية والتدريب |         |
| الموظف                              |         |

ملكية - شركة مياه العقبة

لا يجوز توزيع، نسخ، تصوير، إعادة إنتاج، ترجمة أو تحويل هذه الوثيقة أو أي جزء منها إلى أي شكل إلكتروني بدون الإذن المسبق من شركة مياه العقبة

| معلومات أساسية عن الوظيفة        |                                               |
|----------------------------------|-----------------------------------------------|
| المسمى الوظيفي:                  | كاتب خدمة الزبائن.                            |
| الإدارة/ الدائرة /القسم/ الوحدة: | قسم خدمات الزبائن.                            |
| الدرجة:                          | الثامنة                                       |
| الموقع:                          | شركة مياه العقبة - عقد إدارة مياه محافظة معان |
| مسمى وظيفة الرئيس المباشر:       |                                               |
| مسمى وظيفة المرفوسين المباشرين:  |                                               |
| الموقع في الهيكل التنظيمي:       |                                               |

| المتطلبات الوظيفية                  |                                                                                            |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| التحصيل العلمي:                     | درجة الدبلوم في نظم معلومات إدارية أو دبلوم علوم الحاسب الآلي أو أحد التخصصات ذات العلاقة. |
| الخبرة العملية:                     | خبرة عملية لا تقل عن سنتان في مجال الاختصاص.                                               |
| الدورات التدريبية/الشهادات المهنية: |                                                                                            |

| ملخص الوظيفة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>استقبال الزبائن والإجابة عن أية استفسارات تتعلق باشتراكات المياه، و توجيه الزبون أثناء تعبئة النماذج المتعلقة بالمعاملات بما يضمن اكتمال المعاملات ودقة محتوياتها. قبض أثمان المياه المستحقة من المشتركين وتسليمها إلى أمين الصندوق الفرعي. استلام شكاوي واعتراضات المواطنين فيما يتعلق باشتراكات المياه ومحاولة التعامل معها وحلها إن أمكن ذلك.</p> |  |

| المهام والواجبات التفصيلية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق كافة سياسات وأنظمة وإجراءات وخطط العمل الخاصة بقسم خدمات الزبائن.</li> <li>• اقتراح التعديلات على الأنظمة والإجراءات والتعليمات الخاصة بقسم خدمات الزبائن على ضوء الأوضاع الداخلية والتطورات الخارجية.</li> <li>• استقبال الزبائن والإجابة عن أية استفسارات تتعلق باشتراكات المياه بالرجوع إلى نظام ال X7 وال FDMS.</li> <li>• توضيح الوثائق والأوراق اللازمة والحرص على استكمال تلك الوثائق والأوراق من الزبون للمباشرة بالإجراءات اللاحقة، والتنسيق مع مشرف مركز خدمة الزبائن لتحديد تكلفة كل نوع من المعاملات.</li> <li>• إدخال جميع البيانات المتعلقة باشتراكات المياه بدقة وإتقان على نظامي (FDMS/X7).</li> <li>• توجيه الزبون أثناء تعبئة النماذج المتعلقة بالمعاملات بما يضمن اكتمال المعاملات ودقة محتوياتها.</li> <li>• استكمال جميع الموافقات والتوقيعات المتعلقة بمعاملات الزبائن، وتحويلها إلى مشرف مركز خدمة الزبائن.</li> </ul> |  |

- إعداد أوامر العمل من خلال النظام ومتابعتها إلكترونياً مع مديرية المياه.
- قبض أثمان المياه المستحقة من المشتركين، سواءً نقداً أو شيكات وإعداد وصولات بموجب قبضها، وتسليمها إلى أمين الصندوق الفرعي بموجب إرساليات خاصة بذلك.
- التنسيق مع أمين الصندوق الفرعي لقبض رسوم المعاملات والمقبوضات المتفرقة مثل رسوم الاعتراضات، رسوم إعادة المياه، أثمان كوبونات مياه الصهاريج وأي رسوم أخرى غير متعلقة بأثمان المياه.
- استلام شكاوي واعتراضات المواطنين فيما يتعلق باشتراكات المياه ومحاولة التعامل معها وحلها إن أمكن ذلك، أو تحويلها إلى مشرف مركز خدمة الزبائن/الجهة المعنية في حال تعقدها.
- حث الزبائن على الإدلاء بأرائهم التي قد تحسن مستوى الخدمة المقدمة، وأخذها على محمل الجدية بتحويلها للجهات المعنية داخل الشركة بتوجيه من مشرف مركز خدمة الزبائن.
- متابعة حالة الشكاوي والاعتراضات المقدمة من خلال نظام X7، وإبقاء الزبون على إطلاع بأي تطورات تتعلق بمشكلته بما في ذلك قرارات اللجان.
- التأكد باستمرار من جودة العمل لجميع النشاطات المتعلقة بمهامه.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة، والالتزام بقواعد وأساليب العمل المعتمدة في الشركة.
- القيام بأية مهام توكل إليه من قبل الرئيس المباشر ضمن نطاق الاختصاص.

#### الإتصالات الداخلية

- الإتصال مع جميع موظفي قسمه والأقسام والدوائر الأخرى في الشركة لأي ترتيبات متعلقة بسير العمل على أكمل وجه.

#### الإتصالات الخارجية

- الزبائن (في مركز خدمة الزبائن).

#### المهارات السلوكية والشخصية

- مهارات واستراتيجيات الاتصال.
- المنهج المرن للعمل.
- إدارة الوقت.
- الإرشاد والتوجيه.
- التفكير التحليلي والبناء.
- إدارة الخلافات والنزاعات.
- العمل كجزء من الفريق أو بشكل مستقل.
- الاستعداد لمنح وتلقي المعرفة.
- التعلم والتطور.
- التفكير الإبداعي.
- سعة الحيلة/ حل المشاكل.
- التحفيز الذاتي.

- الذكاء العاطفي.
- النزاهة والإعتمادية.
- روح المبادرة.
- الانتباه للتفاصيل.
- القدرة على العمل تحت الضغط.
- الانضباط، التقاني والإخلاص في العمل.

#### المهارات الوظيفية المطلوبة

- معرفة جيدة بإجراءات وسياسات الشركة والأنظمة والتعليمات الداخلية ذات العلاقة.
- القدرة على التعامل مع شكاوى واقتراحات الزبائن والإتصال مع الجمهور.
- مهارة جيدة في استخدام الحاسوب وتطبيقاته في مجال العمل.
- إتقان اللغة العربية ومعرفة جيدة باللغة الإنكليزية.