

| 1. المعلومات الأساسية | | | |
|--|----------------------|---|---|
| 1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة | | | |
| وظائف الخدمات المساعدة والحرفية | | تصنيف الوظيفة | |
| المسمى الوظيفي | نوع الوظيفة | مأمور مقسم | عقد فئه ودرجه -120 |
| الدائرة | الفئة الوظيفية | المؤسسة التعاونية الاردنية | الثالثة |
| رتبة الوحدة التنظيمية | المجموعة النوعية | مديرية | مجموعة الوظائف المهنية والحرفية / اعمال الالكترونيات والاتصالات/الفئة الثالثة |
| اسم الوحدة التنظيمية | المستوى | مديرية الموارد البشرية والشؤون الإدارية | المستوى الثالث |
| مسمى وظيفة الرئيس المباشر | المسمى القياسي الدال | رئيس قسم الخدمات الادارية المساندة | مأمور مقسم |
| رمز الوظيفة | مسمى الوظيفة الفعلي | 120321300583 | مأمور مقسم |
| حجم الوارد البشرية * | حجم موازنة الدائرة * | | |
| * تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا | | | |
| 1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة | | | |
| <p>مجلس الادارة</p> <p>⌵</p> <p>المدير العام</p> <p>⌵</p> <p>مديرية الموارد البشرية والشؤون الإدارية</p> | | | |
| 2. الغرض من الوظيفة | | | |
| المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة) | | | |
| استقبال وتوجيه المكالمات الهاتفية الواردة والصادرة من وإلى الدائرة الحكومية بكفاءة ولباقة، وتقديم المعلومات الأساسية للمتصلين، وتحويلهم إلى الأقسام والموظفين المعنيين لضمان استمرارية وسرعة تقديم الخدمات الحكومية. | | | |
| 3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية | | | |
| 1.3 المهام التفصيلية والمسؤوليات | | | |
| <p>1- يستقبل كافة المكالمات الواردة للمؤسسة، ويرد عليها بلباقة وصيغة ترحيبية رسمية معتمدة.</p> <p>2- يحول المكالمات إلى الأقسام أو الموظفين المعنيين بناءً على طلب المتصل أو طبيعة استفساره.</p> <p>3- يجيب على استفسارات الجمهور العامة والمتعلقة بمواعيد الدوام، الخدمات المقدمة، أو الوثائق المطلوبة لمعاملة ما (وفقاً للدليل الإرشادي للدائرة).</p> <p>4- يساعد موظفي المؤسسة في إجراء المكالمات الخارجية الرسمية أو الدولية إذا كان النظام يتطلب ذلك.</p> <p>5- يسجل المكالمات الهامة، أو الشكاوى، أو البلاغات العاجلة ويمررها فوراً للجهات المسؤولة في الدائرة.</p> <p>6- يحافظ على دليل هاتف داخلي مُحدّث يضم أسماء الموظفين، أرقام مكاتبتهم، وتحويلاتهم الداخلية.</p> <p>7- يقوم بإي مهام أخرى يكلف بها وتقع ضمن نطاق العمل وضمن مهامه ومسؤولياته الوظيفية التي يكلف بها من قبل الرئيس المباشر</p> | | | |
| 4. مكونات الوظيفة | | | |
| 1.4 اتصالات العمل | | | |

| مدى التكرار | جهات و مستوى الاتصال | غاية و غرض الاتصال |
|--|--|---|
| أسبوعياً يوميًا شهريًا | * الجمهور * زملاء العمل المباشرين * موظفين الوحدات الأخرى الوزارة/المؤسسة * موظفي الدوائر الحكومية الأخرى | تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل مباشرة |
| 2.4 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل | | |
| المتطلبات الذهنية | | المستوى المطلوب |
| الاستنباط | | بسيط |
| الربط | | بسيط |
| التذكير | | بسيط |
| تطبيق مباشر | | بسيط |
| 3.4 مجال العمل و تأثيره | | |
| * روتينية ذات تأثير بسيط داخل الوحدة | | |
| * متكررة ذات تأثير محدود داخل الوحدة والأخطاء يمكن تلافيها بسرعة | | |
| 1.3.4 الصعوبة و التعقيد | | |
| * بسيطة ذات طبيعة موحدة | | |
| * عمليات محددة وغير متداخلة | | |
| 4.4 المسؤولية الاشرافية | | |
| المسمى الوظيفي للمرؤوسين | | 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 |
| ظروف عادية (داخل المكتب) | | خفيفة |
| | | 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) | | |
| ثانوية عامة | | |
| 2.1.5 التخصص | | |
| ثانوية عامة | | |

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 |
| لا يشترط الخبرة | (0) خبرة |
| التدريب الفني أو الإداري أو التخصص المطلوب | |
| مستوى التدريب ومجال | مدة التدريب |
| اجازة مزاوله المهنة لعمل مامور مقسم | (3) اشهر |

5.2 الكفايات الوظيفية

| نوع الكفاية | مستوى الكفاية |
|---|---------------|
| الكفايات السلوكية | |
| التوجه نحو متلقي الخدمة | أساسي |
| العمل بروح الفريق | أساسي |
| الاتصال والتواصل الفعال | أساسي |
| تنمية الذات | أساسي |
| التكيف | أساسي |
| المعرفة الرقمية | أساسي |
| الابداع والابتكار | أساسي |
| ادارة البيانات والمعلومات | أساسي |
| المساءلة | أساسي |
| التركيز على الاهداف | أساسي |
| حل المشكلات | أساسي |
| الكفايات الفنية | |
| القدرة على التعامل مع الضغط العالي للمكالمات، والتعامل بحكمة وهدوء مع المتصلين | أساسي |
| القدرة على فهم حاجة المتصل بسرعة ودقة لتوجيهه للمكان الصحيح من المرة الأولى. | أساسي |
| أسلوب راقٍ ولبق في التحدث، ونبرة صوت واضحة ومريحة عبر الهاتف | أساسي |
| معرفة جيدة بالتعامل مع أنظمة المقاسم الحديثة (IP Phones) وبرامج الحاسوب الأساسية. | أساسي |

6. الموافقات

| الأدوار | المسمى الوظيفي | الاسم | التاريخ | التوقيع |
|----------|--|-----------------------------|------------|---------|
| الاعداد | رئيس قسم الموارد البشرية | رنده حسين الرفيع | 20-05-2026 | |
| المراجعة | مدير مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي | ناديه مازن محمد الخصاصونه | 02-06-2026 | |
| الاعتماد | مدير عام المؤسسة التعاونية الاردنية | عبد الفتاح محمد قاسم الشلبي | 02-06-2026 | |