



## دليل الموظف الجديد



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
Telecommunications Regulatory Commission (TRC)

## « مقدمة »

لقد شهدت الحقبة الماضية العديد من الأجازات المتميزة التي إن دلّت على شيء، فأما تدل على زيادة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في مجال تنظيم القطاع. وهذه الأجازات ما هي إلا ثمرة من ثمار الجهود البناءة التي يبذلها فريق العمل في الهيئة بتفان وإخلاص مستوحى من توجيهات جلالة الملك المعظم.

وقد تبنت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات سياسة مدروسة من أجل ضمان توفّر خدمات الاتصالات لكافة المواطنين وبأسعار معقولة. الأمر الذي أدى إلى توسيع قاعدة تقديم الخدمات في قطاع الاتصالات في المملكة بشكل لا مثيل له. والذي يعمل بدوره على خفض التنافسية بين مزودي خدمات الاتصالات. وبالتالي تقديم باقة متنوعة من الاختيارات لتناسب وتلبي احتياجات المستفيدين المختلفة.

واننا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات نجد التزامنا بالمحافظة على استمرارية الجهود الرامية إلى تحقيق رسالتنا المتمثلة في "ضمان توفّر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات متقدمة ذات جودة عالية لكافة المستفيدين بأسعار عادلة ومقبولة وفي متناول الجميع. من خلال العمل مع كافة الجهات ذات العلاقة، باستقلالية وانفتاح وشفافية لإيجاد بيئة تنظيمية عادلة تشجع التنافسية والاستثمار. وبذلك تلبية متطلبات المملكة من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على المدى البعيد".

## الفهرس

١	←	كلمة الرئيس التنفيذي
١	←	الهدف من دليل الموظف الجديد
		محة عن الهيئة
٢	←	رؤية جلالة الملك لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
٢	←	رؤية ورسالة الهيئة
٢	←	أهداف الهيئة
٢	←	تاريخ الهيئة
٣	←	إستراتيجية الهيئة
٥	←	الهيكل التنظيمي
		إجراءات التعيين
٥	←	التعيين
٦	←	الإلتحاق بالعمل
٦	←	بطاقة الموظف
		الدوام والإجازات
٦	←	أيام وساعات العمل
٧	←	العطل الرسمية
٧	←	العمل الإضافي
٧	←	الإجازات والمغادرات بأنواعها
		الواجبات الوظيفية وعلاقات العمل
٨	←	الواجبات الوظيفية
٨	←	برنامج صندوق الاقتراحات
٩	←	الإجراءات التأديبية

## الفهرس

### مزايا الموظفين

- ٩ ← سلم الوظائف
- المزايا العينية والبدلات
- ١٠ ← بدل الانتقال
- ١٠ ← علاوات السفر
- ١٠ ← العلاوات والمزايا الأخرى
- التطوير والمسار الوظيفي
- ١١ ← تقييم الأداء
- ١٢ ← الدائرة المتميزة
- ١٢ ← تطوير الأداء
- ١٤ ← الترفيع
- النقل والوكالة والإعارة
- ١٣ ← إنهاء الخدمة
- ١٤ ← العلاقات الإجتماعية
- ١٤ ← الخدمات العامة

## كلمة الرئيس التنفيذي:

الزميلات والزملاء في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

من مآثور القول ما فحواه أن "الأفعال أبلغ من كل الأقوال". ومن هذه المقولة نسترجع في الذاكرة المضيئة السلف الصالح في هذا الوطن، والذي نتواتر عنه حب الوطن والانتماء إليه، فهم الذين سطوروا عبر صفحات تاريخه المجيد سفر أمجاده العتيق. فكانت حبات عرقهم نقشاً على صخر الإنجاز، وحين نتساءل كيف استنطاع هؤلاء أن يخلدوا ذاتهم عبر السنوات الطويلة، فإننا لا نجد إلا إجابة واحدة وهي العمل المخلص. وهذا العمل المخلص هو القناة الوحيدة التي تتدفق منها حضارات الشعوب يحملها جيل بعد جيل في مسيرة التاريخ البشري. وإننا ونحن نقف الآن في موافعنا من هذه السلسلة الطويلة، فإننا ننحني احتراماً وتقديراً لتلك الأجيال التي سبقتنا وعملت بإخلاص، كما أن من حقها علينا ومن حق من يأتي بعدنا كذلك أن نستأنف المسيرة بجهندا المخلص القائم بناؤه على أربعة أركان: العمل المخلص والعزم القوي ونبيل الرسالة والإيثار.

ولا ننسى للحظة أن الزيد يذهب جفاً وأما ما ينفع الناس فيمكث في الأرض.

## الهدف من دليل الموظف الجديد:

إن الهداف الأساسي من هذا الدليل يبدأ من عملية توجيه الموظفین الجدد في الهيئة لمساعدتهم على الإندماج الوظيفي بما يخدم تطوير متطلبات العمل. وكذلك العمل بشكل مؤسسي مدروس على تحقيق الإلتزام الوظيفي بتعريف الموظف بالقيم المؤسسية.

كما يهدف الدليل إلى تحقيق أقصى غايات الرضا الوظيفي من خلال التعريف بالحقوق والواجبات للموظف والتي على ضوءها يمكنه من استيعاب العمليات المتبعة في الهيئة والتي تخص عمله بشكل مباشر ومساعدته على الاستيضاح في أي معلومة غير واضحة لديه.

ويعد هذا الدليل أحد الوسائل التي سببتم تبنيتها لتنفيذ عملية التوجيه الوظيفي.



### رؤية جلالة الملك لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

" إدراكاً منا بأن الإستثمار في القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة، فقد اعتمدنا خطة عمل تهدف إلى تشجيع هذا الإستثمار في القطاعات التي حظى بالأهمية في الإقتصاد الأردني، وتتضمن الخطة سنّ التشريعات الهادفة إلى خريز هذه القطاعات من خلال التخصصية وخلق البيئة التنظيمية الملائمة وضمان المنافسة العادلة."

من أقوال جلالة الملك عبد الله الثاني المعظم

### رؤية ورسالة الهيئة:

أما الرؤية فتتلخص في: "بيئة اتصالات تنافسية متطورة ومنظمة ومناحة للجميع"  
وأما الرسالة فمفادها: "ضمان توفر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات متقدمة ذات جودة عالية ومقبولة وفي متناول الجميع من خلال العمل مع كافة الجهات ذات العلاقة باستقلالية وانفتاح وشفافية لإيجاد بيئة تنظيمية عادلة تشجع التنافسية والإستثمار، وهي بذلك تلبى متطلبات المملكة من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على المدى البعيد."

### أهداف الهيئة:

1. العمل على خفض أسعار الخدمات المقدمة للمواطنين.
2. توفير خيارات أوسع للمواطنين.
3. تشجيع الإستثمار وفتح سوق المنافسة.
4. الاستخدام الأمثل للطيف الترددي.

### تاريخ الهيئة:

تم إنشاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات عام ١٩٩٥، وبناء على القانون المعدّل أصبحت الهيئة مرتبطة مباشرة برئيس الوزراء وتتمتع بالشخصية الاعتبارية وبالاستقلال المالي والإداري ولها بهذه الصفة أن تمتلك الأموال المنقولة اللازمة لتحقيق

أهدافها وأن تنصرف بها وأن تتعاقد مع الغير وأن تقوم بجميع التصرفات القانونية بما في ذلك حق التقاضي وأن تنيب عنها في الإجراءات القضائية المحامي العام المدني أو أي محام آخر.

#### 4.4 إستراتيجية الهيئة :

من وحي الرؤية الملكية السامية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فإن الهيئة تؤكد على أن استثمار القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة. مع الأخذ بعين الاعتبار اعتماد المملكة خطة عمل تهدف إلى تشجيع هذا الاستثمار في القطاعات التي حظي بالأهمية في الإقتصاد الأردني. بحيث تتضمن هذه الخطة سنّ القوانين والتشريعات الهادفة إلى تحرير القطاعات من خلال التخصصية والأنظمة اللائمه مع ضمان المنافسة العادلة.

وفي سياق هذه الخطة التي تعتمدها الدولة، فإن الهيئة قامت بتحديد رسالتها المذكورة سابقاً. ولترجمة هذه الرسالة والوفاء بمتطلبات قطاع الاتصالات من أجل التحضير لعصر جديد من الإستثمارات والإفتتاح وزيادة الاعتماد على القطاع الخاص فقد تبنت الهيئة أهدافاً إستراتيجية من بينها:

1. الاهتمام بتلبية احتياجات ومتطلبات كافة المستفيدين.

2. تعزيز ثقة قطاع الاتصالات بالهيئة.

3. استقطاب الموارد البشرية والتقنيات اللازمة لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.

وذلك لتمكين الهيئة من تنفيذ المهام والمسؤوليات المناطة إليها والتي يمكن تلخيصها

بما يلي:

1. تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً

للسياسة العامة المقررة.

2. وضع الأسس اللازمة لتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق

مع السياسة العامة المقررة لتقديم تلك الخدمات على النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية

الشاملة في المملكة.

3. تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق احتياجات المستفيدين.

4. حماية مصالح المستهلكين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لهم من أجل الإلتزام بشروط الرخصة.
5. تحفيز المنافسة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالاعتماد على عوامل السوق وتنظيمها بصورة تكفل فاعليتها في تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتأكد من أن تنظيمها يتم بصورة كافية وفاعلة لمنع المنافسة غير المشروعة أو الحد منها بالإضافة إلى منع إساءة استخدام أي شخص لوضعه المهيمن في السوق واتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية.
6. المشاركة في تمثيل المملكة في الاجتماعات والمؤتمرات والمفاوضات والندوات وغيرها من المحافل الدولية المتعلقة بشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
7. تشجيع قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على ممارسة التنظيم الذاتي.
8. وضع شروط ومعايير منح رخص شبكات وخدمات الاتصالات واستخدام الترددات الراديوية واعتمادها.
9. إدارة طيف الترددات الراديوية وتنظيم استخدام جميع الترددات الأرضية والبحرية والجوية والفضائية.
10. تنظيم الدخول إلى شبكات الاتصالات وشروط الربط بينها والتأكد من عدم مخالفة الإتفاقيات المبرمة.
11. وضع القواعد الفنية والمقاييس الضابطة لربط أجهزة الاتصالات السلكية أو اللاسلكية.
12. منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات الطرفية اللازمة للإستخدامات الفردية والخاصة أو بهدف استعمالها في مناطق محددة ومراقبة ذلك الاستخدام.
13. جمع المعلومات المتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واللازمة لغايات إعداد تقارير ومنشورات وإرشادات للمستهلكين وإصدارها.
14. إصدار تقرير سنوي يبين أنشطة الهيئة وإجازاتها والتطورات التقنية وأي تغييرات في السياسة العامة المقررة المتعلقة بخدمات الاتصالات.
15. مراجعة تقييم مدى الحاجة لتعديل مستوى التنظيم لأي خدمة من خدمات الاتصالات أو نوع معين أو فئة منها مع مراعاة عوامل المنافسة أو أي عوامل وأسباب أخرى ورفعها إلى مجلس مفوضي الهيئة من أجل إقرارها.
16. اقتراح مشروعات القوانين المتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ورفعها إلى الوزارة وإعداد الأنظمة ووضع التعليمات المتعلقة بهذا القطاع.



## ♦ ♦ الهيكل التنظيمي:

تتوزع هيكلية دوائر وأقسام الهيئة ووحداتها الوظيفية حسب هيكل تنظيمي محدد ومعتمد يتم الإستبصار من خلاله على التسلسل الهرمي الإداري للوظائف في الهيئة.  
تتوفر نسخة من الهيكل التنظيمي لدى قسم التطوير المؤسسي/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.

## ♦ ♦ ♦ إجراءات التعيين

### ♦ ♦ التعيين:

يتم تنفيذ عملية التعيين وملء الوظائف الشاغرة لدى الهيئة من خلال تطبيق إجراءات التعيين وملء الوظائف الشاغرة والتي تهدف إلى تحديد المنهجية والتعريف بالطرق التي سيتم إتباعها خلال عملية تعيين المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة في دوائر وأقسام الهيئة، وذلك بعد الإنتهاء من مرحلة التخطيط لاحتياجات الهيئة من الموارد البشرية وإعداد جدول التشكيلات للوظائف من قِبل رئيس قسم إدارة الموارد البشرية. حيث يتم تحديد الوظائف المراد إشغالها بناءً على تنسب لجنة مختصة بشكلها الرئيس لهذه الغاية. وُحَدِّد شروط إشغال الوظيفة وفقاً لوصف الوظائف المعتمد في الهيئة وحاجة الهيئة لها. حيث تتمثل بنشر إعلان في الصحف اليومية وعلى الموقع الإلكتروني للهيئة، يتم بعدها دراسة الطلبات، ووضع أسس فرز الطلبات ومعايير الإختيار التي ستعتمد في المفاضلة وأسس توزيع العلامات حسب الوظيفة المراد إشغالها وإجراء المقابلات والإمتحانات التحريرية. ومن ثم رفعها إلى الرئيس التنفيذي. يشترط فيمن يتم تعيينه في أي من وظائف الهيئة أن يكون أردني الجنسية وقد أتم الثامنة عشرة من عمره سالماً من الأمراض والعاهات البدنية والعقلية، وحسن السيرة والسلوك، غير محكوم عليه بجناية أو جثة مخلة بالشرف أو الأمانة، وحائزاً على الحد الأدنى من المؤهلات والخبرات المحددة لإشغال الوظيفة، ويكون الموظف المعين لأول مرة خت التجربة لمدة سنة وعلى المرجع المختص بالتعيين أن يصدر قراراً بتثبيته عند انتهاء فترة التجربة أو بإنهاء خدمته خلال مدة التجربة دون حاجة لبيان الأسباب.

يتوفر لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن عملية التعيين وملء الوظائف الشاغرة ونسخة عن تعليمات أسس المشاركة في التنافس لملء الوظائف الشاغرة، ونسخة عن تعليمات تعيين وتعديل أوضاع الموظفين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاتها. ونسخة عن نظام الموظفين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات رقم (٥٦) لسنة ٢٠٠٢ .

#### ◀ ▶ الإلتحاق بالعمل:

يقوم قسم إدارة الموارد البشرية بإبلاغ الأشخاص الذين وقع عليهم الإختيار الحضور لاستكمال إجراءات التعيين. ومباشرته للعمل وفي حال عدم مراجعة المرشح للهيئة بعد مرور سبعة أيام عمل على تاريخ التبليغ يعتبر مستنكفاً. ويتم في هذه الحالة ترشيح الشخص الذي يليه في مجموع النقاط إذا ارتأت لجنة شؤون الموظفين ذلك.

ويمكن الحصول على نسخة من المهام الرئيسية للدائرة التي يعمل بها وعن الوصف الوظيفي الخاص بوظيفته من القسم/ الدائرة التي يعمل بها. أو لدى قسم التطوير المؤسسي/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.

#### ◀ ▶ بطاقة الموظف:

يقوم قسم إدارة الموارد البشرية بتزويد الموظف بطاقة خاصة لتثبيت مواعيد حضور الموظف وانصرافه ومغادرته بشكل يومي على الساعة الإلكترونية المرتبطة بجهاز الحاسوب لدى مكتب الإستعلامات الخاص بالهيئة.

## ◀ ◀ ◀ الدوام والإجازات

#### ◀ ▶ أيام و ساعات العمل:

يكون الدوام الرسمي في الهيئة خمسة أيام في الأسبوع. ويحدد في اليوم بسبع ساعات تبدأ من الساعة الثامنة صباحاً ولغاية الساعة الثالثة من بعد الظهر باستثناء العطل الأسبوعية والرسومية والدينية. كما تفتح وتغلق الهيئة أبوابها قبل وبعد مضي نصف ساعة على التوالي عن موعد الدوام المحدد. ولا يسمح للموظف دخول الهيئة بعدها أو التأخر في مكتبه إلا إذا كان مكلفاً بعمل رسمي أو بترتيب مسبق مع دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.

كما يمنح للموظف فترة سماح لا تتجاوز عشرة دقائق من بداية كل يوم، ولا يسمح له بتغطية أي تأخير يتجاوز هذه الفترة من خلال مغادرة خاصة، إلا في الحالات الإضطرارية التي يعود تقديرها للمسؤول المباشر على أن لا تتجاوز

ثلاث مغادرات خاصة في الشهر.

تتوفر نسخة من تعليمات الدوام الرسمي والعمل الإضافي لموظفي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.

#### العطل الرسمية:

تمثل أيام العطل في يومي الجمعة والسبت من كل أسبوع. والعطل الرسمية والدينية والمتمثلة بالأيام التي يقرها مجلس الوزراء بموجب تعميم خاص بها.

#### العمل الإضافي:

لرئيس التنفيذي تكليف أي موظف من موظفي الهيئة بالعمل خارج أوقات الدوام الرسمي مقابل بدل يصرف له. ويكون التكليف خطياً وفقاً لنماذج التكليف الخاصة بالعمل الإضافي.

#### الإجازات والمغادرات بأنواعها:

تشمل الإجازات التي يستحقها الموظف: الإجازات السنوية، والإجازة الدراسية، والإجازة المرضية، وإجازة الأمومة، والإجازة العرضية، وإجازة الحج، والإجازة دون راتب.

يستحق موظفي المجموعتين الأولى والثانية إجازة سنوية تبلغ (٣٠) يوماً، وموظفي المجموعتين الثالثة والرابعة (٢٠) يوماً. على أن يقوم الموظف باستخدام إجازاته السنوية خلال مدة لا تتجاوز نهاية السنة التالية المستحقة عنها حتى لا يسقط حقه بها.

أما المغادرات فتتقسم إلى مغادرات رسمية وخاصة وتحدد ساعات لأخذ الموظف المغادرة الخاصة بحيث لا تتجاوز (٤) ساعات وإلا فيتم احتسابها من الإجازة السنوية.

ولرصد من المعلومات تتوفر نسخة من تعليمات الدوام الرسمي والعمل الإضافي لموظفي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. ونسخة من نظام الموظفين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات رقم (٥١) لسنة ٢٠٠٢ لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.

## الواجبات الوظيفية وعلاقات العمل

### الواجبات الوظيفية:

على كل موظف في الهيئة الإلتزام بالواجبات التالية:

1. مراعاة المواعيد المحددة للدوام وتكريس أوقات العمل للقيام بالواجبات الوظيفية.
2. تنفيذ أوامر وتعليمات الرؤساء من خلال الإلتصال الوظيفي المحدد ضمن التسلسل الإداري .
3. التقيد بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالعمل.
4. المساهمة في تطوير أساليب العمل وتقديم أي اقتراحات لرفع المستوى الوظيفي.
5. إبلاغ الرؤساء عن أي تجاوز أو إهمال أو تلاعب أو إجراء من شأنه أن يضر بمصلحة الهيئة أو أي مخالفة في تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات.
6. التصرف بأدب وكياسة مع الرؤساء ومع الجمهور والمحافظة على شرف الوظيفة وحسن سمعتها.
7. المحافظة على السرية المطلقة فيما يتعلق بعمله في الهيئة. وعلى مصلحة الهيئة وأموالها وموجوداتها.
8. عدم استغلال الوظيفة لأي منفعة ذاتية و من ذلك قبول الهدايا والإكراميات.
9. عدم نقل أي معلومة إلى الغير أو الإدلاء بآراء لوسائل الإعلام أو القيام بعمل خارج نطاق عمل الهيئة أو الإحتفاظ بأي وثيقة دون وجود موافقة خطية من الرئيس التنفيذي.

يتوفر لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن نظام الموظفين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات رقم (٥٦) لسنة ٢٠٠٢ .

### برنامج صندوق الاقتراحات:

يهدف هذا البرنامج إلى التعرف بالطرق والمنهجية التي سببتم إتباعها في تلقي اقتراحات الموظفين وتحفيزهم للارتقاء بالأداء الفردي والمؤسسي ويطبق على كافة الاقتراحات التي ترد إلى صندوق الاقتراحات أو البريد الإلكتروني الخاص بالبرنامج ويقوم الرئيس التنفيذي بتشكيل فريق من موظفي الهيئة لدراسة الاقتراحات الواردة وتقديم التوصيات والتقارير بشأنها إلى المعنيين.

يتوفر لدى قسم التطوير المؤسسي/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن برنامج صندوق الاقتراحات.

#### الإجراءات التأديبية:

إذا ارتكب الموظف أية مخالفة للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات، أو أقدم على عمل أو تصرف من شأنه الإخلال بالواجبات والمهام المناطة إليه أو إعاقته تنفيذها أو الإساءة إلى أخلاقيات الوظيفة وواجبات الموظف وسلوكه في الهيئة:

فتوقع عليه إحدى العقوبات التأديبية التالية:

التنبيه أو الإنذار أو الحسم من الراتب، أو تنزيل الرتبة في الدرجة، أو الفصل من الخدمة.

يتوفر لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن نظام الموظفين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات رقم (٥٦) لسنة ٢٠٠٢.

#### مزايا الموظفين

##### سلم الوظائف:

تنقسم الوظائف في الهيئة إلى المجموعات التالية:

١. المجموعة الأولى (الوظائف القيادية).
٢. المجموعة الثانية (الوظائف التخصصية والإشرافية).
٣. المجموعة الثالثة (الوظائف الفنية والإدارية والمهنية).
٤. المجموعة الرابعة (وظائف الخدمات المساندة).

في كل مجموعة وظيفية يوجد درجات محددة بأدنى وأعلى راتب شهري للموظف. إلا أن الموظف يستحق أدنى مربوط الراتب في الدرجة التي تعين بها، إلا إذا توافرت فيه معارف وقدرات ومهارات وخبرات تفوق ما ورد منها في الوصف الوظيفي للوظيفة المقترح تعيينه فيها حيث يتم أخذها بعين الاعتبار عند تحديد راتبه. يمكن للموظف الرجوع إلى جدول تشكيلات الوظائف لمعرفة المجموعة والدرجة التي تعين بها من خلال المسمى الوظيفي الخاص به لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.



## ◀ ◀ ◀ المزايا العينية والبدلات

### ◀ ◀ بدل الانتقال:

تعمل الهيئة على توفير المركبات والسيارات الخاصة لعملية الحركة والانتقال للموظفين وذلك من خلال تأمين تلك المركبات لإنتقاله بين مسكنه وعمله أو من خلال صرف مبلغ مالي بدل انتقال الموظف ما بين مكان سكنه والهيئة أو كبديل لاستخدامه لسيارته الخاصة في النقل من وإلى الهيئة حسب الدرجة الوظيفية التي يعمل بها. وعلى أن يستوفي الشروط الخاصة بذلك كأن يكون له سيارة مسجلة باسمه أو بموجب وكالة خاصة وعلى أن لا يستخدم وسائل نقل الهيئة وأن تكون طبيعة عمله تقتضي تنقله أثناء العمل.

يتوفر لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن أسس منح بدل الانتقال لموظفي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

### ◀ ◀ علاوات السفر:

يتم تطبيق أسس محددة نوضح الكيفية التي من خلالها تتم عملية منح علاوة السفر في حال تأدية الموظف لمهمة أو دورة أو لبعثة خارج الهيئة. حيث يتم حسب منوية مقسمة حسب درجة التغطية التي قد تمنحها أي جهة خارج الهيئة أو ما يصرف من النفقات المترتبة في السفر.

يتوفر لدى قسم التطوير المؤسسي/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن تعليمات علاوة السفر ومخصصاته لموظفي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

### ◀ ◀ العلاوات والمزايا الأخرى:

توفر الهيئة الكثير من العلاوات والمزايا النقدية وغير النقدية لموظفيها كتخصيص اشتراك إلزامي لجميع الموظفين في صندوق الإيداع من خلال إقتطاع نسبة محددة من الراتب الأساسي الشهري للموظف إضافةً إلى نسبة محددة تدفعها له الهيئة شهرياً ليتم إيداعها باسم الموظف المشترك في هذا الصندوق.

يتوفر لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن تعليمات صندوق الإيداع لموظفي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

كذلك تقوم الهيئة بتوفير خدمة التأمين الصحي لجميع الموظفين وعائلاتهم بالإضافة إلى التأمين على الحياة من خلال التعاقد مع شركة خاصة. وتقوم العديد من الشركات والبنوك المحلية بتقديم العروض والتسهيلات الخاصة لموظفي الهيئة لما تمتاز به الهيئة من مكانة مرموقة في السوق الأردني؛ كعروض الأجهزة الخلوبية من شركات الاتصالات المختلفة. كما تمنح الهيئة فرصة للموظفين للاشتراك بالمؤسسة الاستهلاكية المدنية من خلال اشتراكات سنوية رمزية. ولترديد الاستفسار يمكن مراجعة ضابط الارتباط المعني في الهيئة بهذه الأمور.

## التطوير والمسار الوظيفي

### تقييم الأداء:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الفجوة المهارية بين الأداء الحالي للموظف والأداء المطلوب منه تحقيقه بالإضافة إلى تحديد الأهداف أو المؤشرات والسلوكيات والمهارات والقدرات للعام القادم. وأن تقييم أداء جميع موظفي الهيئة يتم عن طريق تحديد أهداف معينة على الموظف تحقيقها خلال فترة زمنية محددة تنسجم مع أهداف وخطط عمل الدائرة/ الوحدة التي تعمل بها. وفي نهاية العام يقوم المسؤول المباشر بتقييم مدى إجاز الموظف لتلك الأهداف التي تم تحديدها مسبقاً والاتفاق على مخرجات عملية تقييمه السنوية ومراجعتها خلال فترة التقييم التي يتم فيها تحديد نقاط القوة لديه ومناقشة أسباب القصور التي حالت دون تحقيقه الأهداف في حال عدم تحقيقها؛ ليتم تحديد الاحتياجات والبرامج التدريبية والتطويرية والتعليمية المناسبة. وبناء على نتائج التقييم التي يحرزها الموظف يتم تحديد الزيادة السنوية والترقية والنقل وتحديد المسار الوظيفي اللائق له. يتوفر لدى قسم التطوير المؤسسي/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن عملية تقييم الأداء.



#### ◀ الدائرة المتميزة ▶

تهدف هذه العملية إلى قياس مدى التقدم والتطور في أداء دوائر الهيئة وتعزيز التنافسية الإيجابية بينهما والمتساهمة في جذب ثقافة التميز في الأداء لدى العاملين للوصول إلى الممارسات الدولية المثلى ولتوطيد العمل كفريق واحد يتوفر لدى قسم التطوير المؤسسي / دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن عملية الدائرة المتميزة.

#### ◀ تطوير الأداء ▶

إن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لا تتوانى عن تقديم أي برامج تدريبية، فنية، وإدارية عندما تكون هنالك حاجة إليها داخل الهيئة أو خارجها. حيث تهدف عملية تطوير الأداء إلى رفع مستوى أداء الموظف وكفائه وفاعليته، وتحسين قدراته وسلوكه، وإلى إعداد الأفراد حديثي التعيين وتهيئتهم للقيام بعملهم الجديد على أكمل وجه، ولغايات تعزيز عملية نقل المعرفة والمهارات التي اكتسبها إلى زملائه في الهيئة على الموظف الموفد في بعثة أو مهمة أو دورة تدريبية تقديم تقرير مفصل عن تلك المهمة.

من خلال هذه العملية يتم التعرف على طاقات وامكانيات الموظفين وإتاحة فرص متساوية لكافة موظفي الهيئة للالتحاق بدورات تدريبية مناسبة لاكتسابهم الخبرة والمعرفة كل في مجال تخصصه وبالتالي رفع كفاءة العاملين في الهيئة وتمكينهم من إنجاز أعمالهم بطرق أدق وأنظم ومن ثم تقييم إرجاع الأثر من عملية التدريب. يتوفر لدى قسم التطوير المؤسسي / دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن عملية التدريب.

#### ◀ الترفيع ▶

من أهم المبادئ التي تتبناها الهيئة فيما يتعلق بعملية ترفيع الموظفين هو كون الترفيع جوازياً ويعتمد على الأداء المتميز ولا يوجد ترفيع وجوبي إطلافاً وذلك وفق أسس واضحة ومعتمدة لعملية ترفيع الموظفين في السلم الوظيفي الخاص بالهيئة في نفس الدائرة أو الوحدة التي يعمل بها الموظف. أما فيما يتعلق بإشغال الوظائف التي تتبع لدوائر أخرى فيتم إشغالها بتطبيق أسس التعيين أو تعليمات النقل إذا كانت بنفس مستوى الوظيفة التي سيتم نقله إليها.



من الشروط اللازم توافرها لتطبيق هذه الأسس:

وجود وظيفة شاغرة وقيام الموظف بأداء مميز وحصوله على نتائج تقييم جيدة أو وصول راتبه إلى الحد الأعلى في الدرجة التي يشغلها بالإعتماد على مستوى أدائه الوظيفي واستيفائه لكافة المتطلبات الرئيسية للوظيفة التي سيتم ترقيته إليها.

يتوفر لدى قسم إدارة الموارد البشرية/ دائرة الموارد والتطوير المؤسسي نسخة عن تعليمات ترقيع موظفي الهيئة.

ولعرفة المسار الوظيفي لكل دائرة في الهيئة إن كان الترقيع أو التعيين من داخل الهيئة أو من خلال تعيين موظف جديد من خارجها تتوفر نسخة لدى قسم التطوير المؤسسي/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي.

#### النقل والوكالة والإعارة:

يتم تطبيق عملية نقل للموظفين بالأخذ بعين الإعتبار متطلبات إشغال الوظيفة. ويمكن أن يتم تكليف الموظف بالوكالة للقيام بمهام ومتطلبات الوظيفة الموكلة إليه.

أما بالنسبة للإعارة فتنتم عن طريق عمل الموظف عند جهة يتقاضى فيها رواتبه وعلاواته من خلال الجهة التي تمت الإعارة إليه. على أن يعود للعمل عند إنتهاء إعارته إلى وظيفته الأولى التي كان يشغلها قبل إعارته أو إلى وظيفة أخرى لا نقل عن مستوى تلك الوظيفة.

#### إنهاء الخدمة

تنتهي خدمة الموظف لدى الهيئة لعدة أسباب منها: قبول الإستقالة أو عدم اللباقة الصحية أو التسريح أو لتخصيص أو استحقاق راتب التقاعد له أو الفصل أو الوفاة؛ وعندها يترتب على الهيئة منح المستحقات للموظف كالمبلغ المتجمع بحسابه في صندوق الإذخار أو راتبه ما لم يكن داعي إنهاء الخدمة هو الفصل.

لكن في حالة الاستقالة يجب على الموظف أن يشعر الرئيس التنفيذي برغبته قبل شهرين للموظف المثبت وقبل (15) يوماً للموظف الذي يعمل ضمن فترة التجربة.

كما أنه لا يجوز للموظف الذي انتهت خدمته في الهيئة أن يعمل في القطاع الذي تختص الهيئة بتنظيمه إلا بعد مرور سنة من تاريخ إنتهاء خدمته فيها وللرئيس في حالات خاصة ومبررة الموافقة على ذلك.

## « « العلاقات الاجتماعية

تشجع الهيئة علاقات العمل غير الرسمية وذلك بسبب سعيها المستمر لتوطيد تلك العلاقات فإنها تعمل وبشكل دوري ومستمر على عقد اللقاءات و البرامج الهادفة كبرنامج النشاط الاجتماعي

## « « الخدمات العامة

توفر الهيئة لكافة موظفيها الكثير من الخدمات والتسهيلات التي تعتبر أحد العوامل الضرورية لتوفير ظروف عمل أفضل كتوفير الخدمات المكتتبية بوجود مكتبة في الهيئة يستطيع الموظف استعارة الكتب والمجلات منها. كما و تعمل الهيئة على القيام بجميع أعمال الصيانة الوقائية والتصحيحية لكافة مستلزمات مباني الهيئة وخدمات التنظيف والضيافة. وأيضاً الأمن والحراسة للمحافظة على موجودات الهيئة.

## « هيئة تنظيم قطاع الاتصالات »

هاتف : ١١ ٢٠ ٥٥٠ (٦-٩٦٢)+

فاكس : ٣٦ ٤١ ٥٨١ (٦-٩٦٢)+

ص.ب: ٨٥٠٩٦٧ عمان ١١١٨٥، الأردن

البريد الإلكتروني : [trc@trc.gov.jo](mailto:trc@trc.gov.jo)

الموقع الإلكتروني : [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

