



دليل إجراءات  
مكتب المدير العام

**2021**

## دليل إجراءات وخدمات المتعاملين :

### مهام مكتب المدير العام

1. ترتيب الاجتماعات والمواعيد
2. ترتيب إجراءات السفر لعطوفة المدير العام.
3. حلقة الوصل بين الإدارة العليا ومدراء المديرية ومدراء الفروع والمكاتب.
4. مرافقة المدير العام في الجولات التفقدية وإعداد التقارير الخاصة بها.
5. الاحتفاظ بالسجلات والوثائق والبيانات المهمة والمحافظة على سريتها.
6. التعامل مع البريد الورقي والالكتروني .
7. تنظيم الاجتماعات واللقاءات وتأمين الدعم اللوجستي.
8. استقبال المراجعين والمتعاملين و التعامل مع الملاحظات وتحويلها إلى جهات الاختصاص.
9. تأمين القرطاسية والمستلزمات المكتبية للإدارة العليا والتأكد من توافرها.
10. الإجابة على تساؤلات المتعاملين والمراجعين المتصلين هاتفياً سواء كانوا من داخل البنك أو خارجه.
11. المقدرة على تحديد الأولويات للمواعيد والاجتماعات والزيارات ومعالجة الأهم قبل المهم.
12. أداء المهام المكتبية العامة من نسخ وتصوير وفاكس وبريد وأرشفة ملفات.
13. الإشراف على إظهار مكتب المدير العام بالمظهر اللائق.

اسم الخدمة: ترتيب مواعيد المدير العام		رقم الاجراء: (1)	
❖ الموظفين والمتعاملين		الفئات المستفيدة من الخدمة:	
❖ المركز الرئيسي		أماكن تقديم الخدمة :	
❖ لا يوجد		شروط الحصول على الخدمة :	
❖ جدول مواعيد آلي		الوثائق المطلوبة :	
1. بداية دوام كل يوم الاطلاع على جدول المواعيد اليومية المثبتة وتذكير المدير العام بالمواعيد	مدير مكتب المدير العام	الإجراءات:	
2. استقبال طلبات المواعيد داخليا وخارجيا وحسب القنوات المعتمدة ( هاتف ، ايميل ، تراسل ، ابلاغ المدير العام )	مدير مكتب المدير العام		
3. التبليغ بحضور المعنيين بالموعد واخذ الاذن بالدخول وتحديد مدة الاجتماع . 4. طلب اي موظف معني بالاجتماع 5. تامين خدمات الضيافة.	مدير مكتب المدير العام		
6. التبليغ بحضور زائر خارجي غير مثبت على جدول المواعيد وترتيب موعد له اذا سمح الوقت.	مدير مكتب المدير العام		
7. تحديد مخرجات الاجتماع سواء بتحديد موعد اخر او توثيق بيانات او طلب متابعة لموضوع الاجتماع ان وجد.	مدير مكتب المدير العام		
❖ لا يوجد			المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة:
❖ لا يوجد			رسوم الخدمة :
❖ 5 دقائق		مدة إنجاز الخدمة :	

اسم الخدمة: ترتيب إجراءات السفر للمدير العام.		رقم الاجراء: (2)
❖ الموظفين والمتعاملين, والشركاء	الفئات المستفيدة من الخدمة:	
❖ المركز الرئيسي	أماكن تقديم الخدمة :	
❖ لا يوجد	شروط الحصول على الخدمة :	
❖ بيانات السفر ( كتاب الدعوة, موافقة رئيس مجلس الادارة , موافقة رئاسة الوزراء , وثائق المدير العام الرسمية)	الوثائق المطلوبة :	
1. بعد ابلاغ المدير العام بكتاب الدعوة يتم :- - تثبيت جدول اعمال المواعيد وابلغ المعنيين بالتأجيل ان وجد. - اعداد كتاب بالدعوة الى رئيس مجلس الادارة للموافقة. - اعداد كتاب الى رئاسة الوزراء للموافقة .	مدير مكتب المدير العام	الإجراءات:
2. اعتماد الكتب وارسالها الى مديرية الشؤون المالية والادارية / الديوان للارسال	المدير العام	
3. بعد ورود الموافقات الرسمية	مدير مكتب	
4. مخاطبة السفارة المعنية لعمل التأشير اللازمة وفق كتاب رسمي	المدير العام	
5. اعتماد الكتاب الرسمي	المدير العام	
6. بعد ورود التأشيرة من السفارة المعنية يتم اعداد كتاب رسمي الى الملكية الاردنية لحجز تذاكر في المواعيد المحددة	مدير مكتب المدير العام	
7. اعتماد الكتاب	المدير العام	
8. تجهيز التذاكر والوثائق الرسمية واية وثائق مطلوبة للدعوة	مدير مكتب المدير العام	
9. اعداد كتاب الى وحدة التسهيلات الحكومية بموعد السفر لاتخاذ الاجراءات اللازمة في المطار ذهابا وايابا.	مدير مكتب المدير العام	
10. اعتماد الكتاب	المدير العام	
11. ابلاغ السائق الخاص بالترتيبات اللازمة لاتمام عملية التوصيل للمطار	مدير مكتب المدير العام	
❖ رئاسة الوزراء ❖ وزارة الادارة المحلية ❖ مكتب التسهيلات الحكومية / رئاسة الوزراء ❖ الملكية الاردنية.	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة:	
❖ لا يوجد	رسوم الخدمة :	
❖ 15 يوم عمل	مدة إنجاز الخدمة :	

اسم الخدمة: مرافقة المدير العام في الجولات التفقدية دورية		رقم الاجراء: (3)	
❖ الموظفين والمتعاملين	الفئات المستفيدة من الخدمة:		
❖ المركز الرئيسي	أماكن تقديم الخدمة :		
❖ لا يوجد	شروط الحصول على الخدمة :		
❖ جدول الزيارات ❖ بيانات المركز والفروع ❖ نماذج احتياجات العاملين المعتمدة .	الوثائق المطلوبة :		
1. تذكير المدير العام بموعد الجولة حسب برنامج الزيارات المحدد	مدير مكتب المدير العام	الإجراءات:	
2. الموافقة على الجولة / تاجيل	المدير العام		
3. في حال الموافقة يتم تكليف موظف المكتب تبليغ الفرع / 4. المديرية المعنية بموعد ووقت الزيارة .	مدير مكتب المدير العام		
5. تجهيز اجندة الزيارة والبيانات ونموذج تحديد الاحتياجات اذا تطلب الامر وارسالها الى مدير المكتب	موظف المكتب		
6. الاطلاع على الاجندة والبيانات والتأكد منها 7. ابلاغ السائق الخاص بموعد الزيارة اذا تطلب الامر .	مدير مكتب المدير العام		
8. بعد اتمام الزيارة تسجيل الملاحظات والاحتياجات والمتطلبات وقت الزيارة على النموذج المعتمد	مدير مكتب المدير العام		
9. عرض النموذج على المدير العام للاعتماد	مدير مكتب المدير العام		
10. الموافقة على النموذج/ اعادته للتعديل	المدير العام		
11. بعد الموافقة يتم مخاطبة الوحدات التنظيمية للتنفيذ وتكليف موظف المكتب للمتابعة.	مدير مكتب المدير العام		
12. متابعة تنفيذ النموذج وتقديم تقرير بنسب الانجاز	موظف المكتب		
13. الموافقة على التقرير / اعادته للتعديل	مدير مكتب المدير العام		
14. اعتماد التقرير / اعادته للتعديل .	المدير العام		
❖ لا يوجد	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة:		
❖ لا يوجد	رسوم الخدمة :		
❖ يومي عمل	مدة إنجاز الخدمة :		

اسم الخدمة : تنفيذ عقد اجتماع مع المدير العام مع الوحدات التنظيمية		رقم الاجراء (5)
❖ العاملون في المركز والفروع ❖ المتعاملون	الفئات المستفيدة من الخدمة:	
❖ المركز الرئيسي	أماكن تقديم الخدمة :	
❖ لا يوجد	شروط الحصول على الخدمة :	
❖ لا يوجد	الوثائق المطلوبة :	
1. بعد موافقة المدير العام على عقد الاجتماع مع الوحدات التنظيمية المعنية يتم تكليف موظف المكتب باجراء الترتيبات اللازمة	مدير مكتب المدير العام	
2. دعوة المعنيين لحضور الاجتماع 3. ترتيب مكان الاجتماع وتأمين المستلزمات ، من بيانات اوقراطية او تصوير 4. اعداد محضر اجتماع اللقاء وارساله الى مدير المكتب للموافقة	موظف المكتب	
5. الموافقة على المحضر / اعادته وتحويله للمدير العام للاعتماد	مدير مكتب المدير العام	
6. اعتماد المحضر / اعادته للتعديل	المدير العام	
7. توثيق المحضر وتنفيذ المتطلبات مع الوحدات المعنية ان وجدت .	مدير مكتب المدير العام	
لا يوجد	المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمة:	
لا يوجد	رسوم الخدمة :	
يوم عمل	مدة إنجاز الخدمة :	