|  |
| --- |
| هوية الخدمة |
| رمز الخدمة |  |
| اسم الخدمة | التنبؤات الجوية الخاصة بشؤون الطيران |
| هيكلية الخدمة | 🗹 خدمة رئيسية € خدمة فرعية  |
| نوع الخدمة | 🗹 إجرائية € استعلامية |
| التشريع الناظم للخدمة |  |
| شروط تقديم الخدمة | **لا يوجد شروط** |
| فئة متلقي الخدمة | € المواطنين € المقيمين 🗹 الاعمال 🗹 الحكومة |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة بحسب فئة متلقي الخدمة | الوثيقة | الدائرة  | شكل الوثيقة |
| **لا يوجد** | **شركات الطيران المحلية والعالمية والقواعد العسكرية**  | **طلب شفهي** |
|  الوصول للخدمة |
| قنوات تقديم الخدمة | **مكانياً:**🗹 مكتب خدمة الجمهور € مركز خدمة المواطن € شركة البريد الأردني**الكترونياً:**🗹 الموقع الالكتروني للدائرة € بوابة الحكومة الإلكترونية € تطبيق الهاتف الذكي للدائرة € تطبيق سند 🗹 بريد الكتروني **قنوات أخرى:**€فاكس 🗹 هاتف الدائرة € مركز الاتصال الوطني  |
| مكان تقديم الخدمة | 🗹 مركزي € لا مركزي |
| الفروع المقدمة للخدمة  | **المكاتب التابعة لقسم التنبؤات لشؤون الطيران في المطارات المدنية والقواعد العسكرية.** |
| معلومات الاتصال والتواصل | € رقم هاتف : 0780364196 /0780324131€ بريد إلكتروني aviation\_met911@yahoo.com €فاكس:---------- |
| اوقات تقديم الخدمة | * في حال تقديمها مكانياً : أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من --إلى --) **على مدار الساعة**
* في حال تقديمها الكترونياً: **على مدار الساعة**
 |
| مراحل تقديم الخدمة  |
| € في حال تقديمها مكانياً |
| النماذج المستخدمة | **1.ملف رحلات الطيران Flight Folder**2. |
| إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية(مكانياً) | **1. إستخراج الخرائط الجوية ((wind & sig weather****2. تجميع ال TAF للمطارات المتعلقة بمسار الرحلة ووجهتها****3. تجهيز الملف (تجميع الوثائق كاملة في الملف) وعنونته** |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | **30 دقيقة** |
| قيمة الرسوم | **لا يوجد** |
| € في حال تقديمها الكترونياً |
| إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية(الكترونياً) | * 1. فئة متلقي الخدمة: شركات الطيران فقط
* الفروع المقدمة للطلبات: المكاتب التابعة لقسم التنبؤات لشؤون الطيران في 3 مطارات (مطار الملكة علياء، مطار عمان، مطار الملك حسين)
* تقدم الخدمة الكترونيا على مدار الساعه
* يجب ان يتم استلام الطلبات على النظام وعلى ايميل الموظف المعني (المتنبئ الجوي المناوب)
* يتم دخول الموظف على النظام من خلال LDAP
* مخرج الخدمة عبارة عن 3 ملفات
* لا يوجد شروط لتقديم الخدمة
 |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |  |
| قيمة الرسوم |  |
| آلية الدفع | € نقداً € تحويل بنكي € إي\_فواتيركم € محافظ رقمية € بطاقة الصراف الآلي  |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة |
| **ورقي والكتروني** |  **6ساعات من موعد إقلاع الطائرة** |

|  |
| --- |
| شركاء الخدمة |
| تصنيف الخدمة | € خدمة افقية 🗹 خدمة عامودية |
| الشريك ودوره في تقديم الاجراءات أثناء الخدمة | الخدمة ذات العلاقة | الشريك |
| **لا يوجد** |  **لا يوجد** |
| سلسلة القيمة( باقة الخدمة) |  **لا يوجد** |

|  |
| --- |
| **مؤشرات الأداء (مكانياً)** |
| **اسم المؤشر** | **القيمة الحالية للمؤشر** | **الوضع المستهدف** |
| **2020** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** |
| عدد قنوات تقديم الخدمة | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** |
| معدل وقت الانتظار | **30 دقيقة** | **30 دقيقة** | **30 دقيقة** | **30 دقيقة** | **15دقيقة** |
| معدل وقت تقديم الخدمة | **30 دقيقة** | **30 دقيقة** | **30 دقيقة** | **30 دقيقة** | **15دقيقة** |
| عدد مرات قدوم المواطن للمركز |  |  |  |  |  |
| معدل رضا متلقي الخدمة |  |  |  |  |  |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** | **0%** |
| عدد الشكاوى على الخدمة |  |  |  |  |  |
| معدل الشكاوى إلى المعاملات المقدمة | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** |
| عدد الوثائق المطلوبة | **غير محدد** | **غير محدد** | **غير محدد** | **غير محدد** |  |
| عدد الجهات الشريكة | **/** | **/** | **/** | **/** |  |
| عدد المعاملات المنجزة  |  |  |  |  |  |
| عدد المعاملات التي تم إلغاؤها أو رفضها | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** |
| **مؤشرات الأداء (الكترونياً)** |
| **اسم المؤشر** | **القيمة الحالية للمؤشر 2023** | **الوضع المستهدف****2024** |
| عدد قنوات تقديم الخدمة | **4** | **6** |
| نسبة الاقبال على الخدمة  | **100%** | **-** |
| معدل وقت تقديم الخدمة | **15 دقيقة** | **-** |
| معدل رضا متلقي الخدمة | **95%** | **100%** |
| عدد الشكاوى على الخدمة | **-** | **-** |
| نسبة الشكاوى إلى المعاملات المقدمة | **-** | **-** |
| عدد الوثائق المطلوبة | **لا يوجد** |  |
| عدد الجهات الشريكة | **1** |  |
| عدد المعاملات الالكترونية المنجزة  | **حسب الطلب** |  |
|  |  |  |