|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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** | | | |  |
|  |  | | | |  |