|  |
| --- |
| هوية الخدمة |
| رمز الخدمة |  |
| اسم الخدمة | إجابة استفسارات/ اقتراحات / شكاوى المواطنين ومتلقي الخدمة |
| هيكلية الخدمة | 🗹 خدمة رئيسية € خدمة فرعية |
| نوع الخدمة | € إجرائية 🗹 استعلامية |
| التشريع الناظم للخدمة | نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة 2016 |
| شروط تقديم الخدمة | لا يوجد |
| فئة متلقي الخدمة | 🗹 المواطنين 🗹 المقيمين 🗹 الاعمال 🗹 الحكومة |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة بحسب فئة متلقي الخدمة | الوثيقة | الدائرة  | شكل الوثيقة |
| ------------ | ------------ | ------------ |
|  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  | لا يوجد |
| معلومات الاتصال والتواصل | 🗹 رقم هاتف: 5518111 🗹 بريد إلكتروني Info@mot.gov.jo € فاكس: ---------- |
| اوقات تقديم الخدمة | * في حال تقديمها مكانياً: أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام
* (من 8.30إلى 3.30)
* في حال تقديمها الكترونياً:
	+ ايميل info@mot.gov.jo
	+ صفحة الفيس بوك Ministry of Transport
	+ نظام ادارة الشكاوى الحكومية (منصة بخدمتكم)
 |
| مراحل تقديم الخدمة  |
| € في حال تقديمها مكانياً |
| النماذج المستخدمة | 1. لا يوجد |
| إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية(مكانياً) | ------------ |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |  ------------ |
| قيمة الرسوم | ------------- |
| € في حال تقديمها الكترونياً |
| إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية(الكترونياً) | 1. تقديم الطلب على منصة بخدمتكم
2. التأكد من اختصاص الطلب او تحويله لإدارة المنصة
3. استقبال الطلب من قبل ضباط الارتباط وتصنيفه حسب المنهجية المعتمدة
4. تحويل الطلب للجهة المعني في قطاع النقل
 |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | الفيس بوك خلال 2-3 أيام عمل منصة بخدمتكم (الاقتراحات 7 أيام عمل، والاستفسارات يومي عمل، الشكاوى) حسب المنهجية المعتمدةالبريد الالكتروني 7 أيام عمل |
| قيمة الرسوم | لا يوجد |
| آلية الدفع | € نقداً € تحويل بنكي € إي\_فواتيركم € محافظ رقمية € بطاقة الصراف الآلي  |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة |
| ايميل / رسالة على الفيس بوكرسالة SMS رد على منصة بخدمتكم | دائمة مستمرة |

|  |
| --- |
| شركاء الخدمة |
| تصنيف الخدمة | 🗹خدمة افقية € خدمة عامودية |
| الشريك ودوره في تقديم الاجراءات أثناء الخدمة | الخدمة ذات العلاقة | الشريك |
| ----------- | وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |  |

|  |
| --- |
| **مؤشرات الأداء (الكترونياً)** |
| **اسم المؤشر** | **القيمة الحالية للمؤشر 2023** | **الوضع المستهدف 2024** |
| عدد قنوات تقديم الخدمة | 3 | 3 |
| نسبة الاقبال على الخدمة  | ممتازة | ممتازة |
| معدل وقت تقديم الخدمة | الفيسبوك خلال 2-3 أيام عمل منصة بخدمتكم (الاقتراحات 7 أيام عمل، والاستفسارات يومي عمل، الشكاوى) حسب المنهجية المعتمدةالبريد الالكتروني 7 أيام عمل | تخفيض المدد الزمنية عن طريق المتابعة الرسمية  |
| معدل رضا متلقي الخدمة | منصة بخدمتكم (2022: 77% /2023: 54%) | 70% |
| عدد الشكاوى على الخدمة | منصة بخدمتكم (2022: 644طلب 2023: 753) لم يتم تقييم جميع الطلباتالطلبات الواردة عبر صفحة الوزارة لسنة 2023: (76) شكوى وتم الرد عليها جميعاً.الطلبات الواردة عبر البريد الالكتروني (68) وتم الرد عليها جميعاً |  |
| نسبة الشكاوى إلى المعاملات المقدمة |  |  |
| عدد الوثائق المطلوبة | لا يوجد  |  |
| عدد الجهات الشريكة | وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة/ منصة بخدمتكم  |  |
| عدد المعاملات الالكترونية المنجزة  |  |  |
| الالتزام بالوقت |  |  |