|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| هوية الخدمة | | | | |
| رمز الخدمة |  | | | |
| اسم الخدمة | خدمة الاستفسار | | | |
| هيكلية الخدمة | 🗹 خدمة رئيسية € خدمة فرعية | | | |
| نوع الخدمة | 🗹 إجرائية € استعلامية | | | |
| التشريع الناظم للخدمة | نظام تنظيم استخدام المركبات الحكومية رقم (20) لسنة 2011 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. | | | |
| شروط تقديم الخدمة | * وجود اسم مستخدم عامل وفعال على نظام التتبع الالكتروني. | | | |
| فئة متلقي الخدمة | € المواطنين € المقيمين € الاعمال 🗹 الحكومة  🗹 الشركات المملوكة للحكومة | | | |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة بحسب فئة متلقي الخدمة | الوثيقة | الدائرة | | شكل الوثيقة |
| بيانات مقدم الطلب  تحديد نوع الاستفسار المطلوب | كافة الجهات الحكومية بالاضافة الى اي جهات يتم اضافتها على النظام مثل الشركات المملوكة للحكومة | | طلب الكتروني |
| الوصول للخدمة | | | | |
| قنوات تقديم الخدمة | **الكترونياً:**  🗹 الموقع الالكتروني للدائرة 🗹موقع نظام تتبع المركبات الحكومية  🗹 البريد الالكتروني الرسمي  **قنوات أخرى:**  🗹فاكس 🗹 هاتف الدائرة | | | |
| مكان تقديم الخدمة | 🗹 مركزي € لا مركزي | | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | مركز الوزارة / مديرية تتبع المركبات الحكومية | | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | € رقم هاتف : [0096265518111](https://www.mot.gov.jo/ar/Pages/0096265518111) تحويلة من ( 1280 لغاية 1293) € بريد إلكتروني: tracking@mot.gov.jo € فاكس: 0096265527233 | | | |
| اوقات تقديم الخدمة | * التقديم الكترونياً: طيلة ايام الاسبوع ( 24/7) | | | |
| مراحل تقديم الخدمة / الكترونياً | | | | |
| إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية  (الكترونياً) | 1. الدخول الى نظام تتبع المركبات الحكومية من خلال اسم مستخدم فعال وكلمة مرور  2.الذهاب الى خدمات التتبع الالكتروني.  3. اختيار خدمة الاستفسارات  4. تعبئة البيانات المطلوبة للخدمة والحصول على رقم مرجعي ورسالة SMS  5. يتم الرد الكترونيا مع ارسالة رسالة SMS لمقدم الطلب | | | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | 15-30 دقيقة | | | |
| قيمة الرسوم | مجاني | | | |
| آلية الدفع | لا يوجد | | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة | |
| الاجابة عن الاستفسار | | مستمر | |
| * شركاء الخدمة | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| تصنيف الخدمة | € خدمة افقية 🗹خدمة عامودية | |
| الشريك ودوره في تقديم الاجراءات أثناء الخدمة | الخدمة ذات العلاقة | الشريك |
| استعلام بشكل عام عن النظام واجهزة التتبع والمركبات | لا يوجد |
| * سلسلة القيمة( باقة الخدمة) | مستمر | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشرات الأداء (الكترونياً)** | | |
| **اسم المؤشر** | **القيمة الحالية للمؤشر 2023** | **الوضع المستهدف**  **2024** |
| عدد قنوات تقديم الخدمة | 1 | 3 |
| نسبة الاقبال على الخدمة | 50% | 75% |
| معدل وقت تقديم الخدمة | 15-30 دقيقة | 10 دقائق |
| معدل رضا متلقي الخدمة | 86 % | 90 % |
| عدد الشكاوى على الخدمة | صفر | صفر |
| نسبة الشكاوى إلى المعاملات المقدمة | 0 % | 0 % |
| عدد الوثائق المطلوبة | لا يوجد | لا يوجد |
| عدد الجهات الشريكة | لا يوجد | لا يوجد |
| عدد المعاملات الالكترونية المنجزة | 400 | 500 |