

مسودة نموذج بطاقة الخدمة

هوية الخدمة			
		رمز الخدمة	
إجابة استفسارات/ اقتراحات / شكاوى المواطنين وملتقي الخدمة		اسم الخدمة	
		هيكلية الخدمة	
		<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	
		نوع الخدمة	
		<input checked="" type="checkbox"/> إجرائية <input checked="" type="checkbox"/> استعلامية	
نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة 2016		التشريع الناظم للخدمة	
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة	
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة بحسب فئة متلقي الخدمة
-----	-----	-----	
الوصول للخدمة			
		قنوات تقديم الخدمة	
		<p><b>مكانيًا:</b></p> <input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> شركة البريد الأردني	
		<p><b>الالكترونيًا:</b></p> <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input checked="" type="checkbox"/> بوابة الحكومة الإلكترونية <input type="checkbox"/> تطبيق الهاتف الذكي للدائرة <input checked="" type="checkbox"/> تطبيق سند <input checked="" type="checkbox"/> بريد الكتروني	
		<p><b>قنوات أخرى:</b></p> <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> هاتف الدائرة <input checked="" type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني	
		مكان تقديم الخدمة	
		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	
		الفروع المقدمة للخدمة	
		لا يوجد	
		معلومات الاتصال والتواصل	
		<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف: 5518111 <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني Info@mot.gov.jo <input type="checkbox"/> فاكس: -----	
		اوقات تقديم الخدمة	
		<input checked="" type="checkbox"/> في حال تقديمها مكانيًا: أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام <input checked="" type="checkbox"/> (من 8.30 إلى 3.30) <input checked="" type="checkbox"/> في حال تقديمها الكترونياً:	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ايميل info@mot.gov.jo</li> <li>• صفحة الفيس بوك Ministry of Transport</li> <li>• نظام ادارة الشكاوى الحكومية (منصة بخدمتكم)</li> </ul>	

## 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 إلكترونياً

إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية (إلكترونياً)	<p>1. تقديم الطلب على منصة بخدمتكم</p> <p>2. التأكد من اختصاص الطلب او تحويله لإدارة المنصة</p> <p>3. استقبال الطلب من قبل ضباط الارتباط وتصنيفه حسب المنهجية المعتمدة</p> <p>4. تحويل الطلب للجهة المعني في قطاع النقل</p>
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	<p>الفيس بوك خلال 2-3 أيام عمل</p> <p>منصة بخدمتكم (الاقتراحات 7 أيام عمل، والاستفسارات يومي عمل، الشكاوى) حسب المنهجية المعتمدة</p> <p>البريد الإلكتروني 7 أيام عمل</p>
قيمة الرسوم	لا يوجد
آلية الدفع	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> تحويل بنكي <input type="checkbox"/> إي_فواتيركم <input type="checkbox"/> محافظ رقمية <input type="checkbox"/> بطاقة الصراف الآلي
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة
	<p>مدة صلاحية الوثيقة</p> <p>دائمة مستمرة</p>

## شركاء الخدمة

تصنيف الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية
الشريك ودوره في تقديم الاجراءات أثناء الخدمة	الخدمة ذات العلاقة
	الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

مسودة نموذج بطاقة الخدمة

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