

مسودة نموذج بطاقة الخدمة

هوية الخدمة			
		رمز الخدمة	
إجابة طلبات حق الحصول على المعلومات		اسم الخدمة	
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
<input checked="" type="checkbox"/> إجرائية <input type="checkbox"/> استعلامية		نوع الخدمة	
قانون حق الحصول على المعلومات رقم (40) لسنة 2007		التشريع الناظم للخدمة	
ان يكون طالب المعلومة أردني		شروط تقديم الخدمة	
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input 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
ورقي/الالكتروني	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	هوية جواز سفر	
الوصول للخدمة			
مكانيًا: <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> شركة البريد الأردني		قنوات تقديم الخدمة	
الالكترونيًا: <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> بوابة الحكومة الإلكترونية <input type="checkbox"/> تطبيق الهاتف الذكي للدائرة <input type="checkbox"/> تطبيق سند <input checked="" type="checkbox"/> بريد الكتروني			
قنوات أخرى: <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> هاتف الدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني			
<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة	
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة	
<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف: ----- <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني: ----- <input type="checkbox"/> فاكس: -----		معلومات الاتصال والتواصل	
✓ في حال تقديمها مكانيًا: أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (8.30 – 3.30) في حال تقديمها الكترونياً: https://mot.gov.io/Ar/CustomForms/ObtainInformationForm		اوقات تقديم الخدمة	

مراحل تقديم الخدمة

□ في حال تقديمها مكانياً

1. نموذج حق الحصول على المعلومات المعتمد 2.	النماذج المستخدمة
1. استقبال الطلب والتأكد من هوية طالب المعلومة 2. عرض الطلب على اللجنة المعنية والتأكد من أن المعلومات المطلوبة ليس مصنفة (سرية) 3. إجابة الطلب خلال أسبوع عمل	إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية (مكانياً)
(30) يوم بموجب القانون 7-10 أيام عمل	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
جميع المعلومات مجانية باستثناء طلبات التزويد بمعلومات مناخية فري مقابل ثمن وحسب نوع المعلومة المطلوبة.	قيمة الرسوم

□ في حال تقديمها إلكترونياً

1. تقديم الطلب على الموقع https://mot.gov.jo/Ar/CustomForms/ObtainInformationForm 2. استقبال الطلب والتأكد من هوية طالب المعلومة. 3. عرض الطلب على اللجنة المعنية والتأكد من أن المعلومات المطلوبة ليس مصنفة (سرية) 4. إجابة الطلب خلال أسبوع عمل.	إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية (إلكترونياً)
(30) بموجب القانون 7-10 أيام	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
جميع المعلومات مجانية باستثناء طلبات التزويد بمعلومات مناخية فري مقابل ثمن وحسب نوع المعلومة المطلوبة	قيمة الرسوم
× نقداً □ تحويل بنكي □ إي فواتيركم □ محافظ رقمية □ بطاقة الصراف الآلي	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة
مختلفة حسب طبيعة المعلومات المقدمة	طلب معبأ معلومات مناخية

شركاء الخدمة

□ خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
الشريك	الخدمة ذات العلاقة

مسودة نموذج بطاقة الخدمة

-----	-----	الشريك ودوره في تقديم الاجراءات أثناء الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

مؤشرات الأداء (مكانيًا)

الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر					اسم المؤشر
	2023	2022	2021	2020	2019	
2	2	2	2	2	2	عدد قنوات تقديم الخدمة
10-7 أيام	10-7 أيام					معدل وقت الانتظار
1-3 أيام عمل	1-3 أيام عمل					معدل وقت تقديم الخدمة
						عدد مرات قدوم المواطن للمركز
						معدل رضا متلقي الخدمة
صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	عدد الشكاوى على الخدمة
صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	معدل الشكاوى إلى المعاملات المقدمة
1	1		1	1		عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
-	-	-	-	-	-	عدد المعاملات المنجزة
						عدد المعاملات التي تم إلغاؤها أو رفضها

مؤشرات الأداء (الالكترونيًا)

الوضع المستهدف 2024	القيمة الحالية للمؤشر 2023		اسم المؤشر
2		2	عدد قنوات تقديم الخدمة
ضعيف		ضعيف	نسبة الاقبال على الخدمة
10-7 أيام عمل		10-7	معدل وقت تقديم الخدمة
			معدل رضا متلقي الخدمة
لا يوجد		لا يوجد	عدد الشكاوى على الخدمة

صفر	صفر	نسبة الشكاوى إلى المعاملات المقدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
إجابة جميع الطلبات	3	عدد المعاملات الالكترونية المنجزة