|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| هوية الخدمة | | | | |
| \*رمز الخدمة |  | | | |
| اسم الخدمة | توفير أداة لإدارة المركبات الحكومية | | | |
| هيكلية الخدمة | ♦ خدمة رئيسية € خدمة فرعية | | | |
| التشريع الناظم للخدمة | تعليمات استخدام المركبات الحكومية رقم (20) لسنة 2011 وتعليمات نظام التتبع الإلكتروني للمركبات/الآليات الحكومية ومراقبة استخدامها لسنة 2017 صادرة بمقتضى المادة (5/د) من نظام تنظيم استخدام المركبات الحكومية رقم 20 (لسنة 2011) | | | |
| شروط تقديم الخدمة | **أن تكون المركبة مسجلة بصفة التسجيل الحكومية وفقاً لأحكام قانون السير النافذ.** | | | |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | **الوثيقة** | **الجهة/متلقي الخدمة** | | **شكل الوثيقة** |
| كشف بالمركبات الحكومية | الجهات الحكومية | | كتاب رسمي |
| سائقين المركبات |
| مستخدمي النظام |
| فئة متلقي الخدمة | € المواطنين € المقيمين € الأعمال ♦ الحكومة €أخرى (...) | | | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | | |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين) | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | |
| تسجيل الطلب بشكل رسمي في وزارة النقل وتحويل الطلب للمديرية والتأكد من اكتمال البيانات | | من يوم الى 3 ايام عمل | |
| تحديد موعد للتركيب بالتنسيق مع مقدم الطلب والشركة المنفذة للمشروع | | خلال اسبوع من تاريخه | |
| تركيب جهاز التتبع على المركبة وضمان تشغيله على النظام الالكتروني المحوسب | | 30 دقيقة للمركبة الواحدة | |
| توزيع بطاقات شراء المحروقات الإلكترونية (وقودي) | | بعد اعطاء دورة تدريبية للمعنيين | |
| يتم تدريب وتمكين ومنح الصلاحيات اللازمة لضباط الارتباط التي تمت تسميتهم من قبل مقدم الطلب | | من 3 الى 5 ايام عمل | |
| تقديم الدعم الفني من قبل المديرية المعنية بشكل مستمر | | مستمر | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | حسب مواقع تواجد المركبات ونظراً لوجود 3 فنيين فقط بالمديرية :   1. اقليم الشمال ( من 5 الى 10 ايام عمل ) 2. اقليم الوسط ( من 3 الى 5 ايام عمل ) 3. اقليم الجنوب ( من اسبوعين الى 3 اسابيع) | | | |
| قيمة الرسوم | مجاني ، في حالة تخلف الجهة الحكومية عن الموعد المحدد تحدد الزيارة بقيمة ( 20) عشرون ديناراً للموقع الواحد تدفع من قبل الجهات الحكومية. | | | |
| آلية الدفع | ♦ نقداً( شيك) ♦ دفع إلكتروني ♦ ايداع من الجهات الحكومية | | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة | |
| نظام إدارة المركبات الحكومية | | مستمر | |
| شركاء الخدمة | | | | |
| تصنيف الخدمة | € خدمة أفقية € خدمة عامودية | | | |
| الخدمات ذات العلاقة |  | | | |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | | دور الشريك | |
| دائرة ترخيص السواقين والمركبات | | التاكد من صلاحية ترخيص المركبة والتاكد من وجود جهاز تتبع وفاعليته على النظام. | |
| سلسلة القيمة( باقة الخدمة) |  | | | |
| الوصول للخدمة | | | | |
| مكان تقديم الخدمة | ♦ ضمن موقع الشركة ♦ ضمن موقع الجهات الحكومية | | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | وزارة النقل/ مديرية تتبع المركبات الحكومية. | | | |
| قنوات تقديم الخدمة | ♦ وجهاً لوجه € مركز خدمة المواطن ♦ الموقع الإلكتروني للدائرة € مركز الاتصال الوطني € تطبيق هاتف ذكي ♦ فاكس ♦ بريد إلكتروني ♦ هاتف | | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | هاتف رقم ( 065518111) تحويلة من (1280) الى (1292).  فاكس رقم (065527233).  بريد الكتروني ( [tracking@mot.gov.jo](mailto:tracking@mot.gov.jo))  موقع الكتروني ( <http://tracking.jo/tracking>)  موقع الخدمات الالكترونية ( جاري العمل عليه سوف يتم اطلاقه بشهر اب 2021). | | | |
| أوقات تقديم الخدمة | أيام الدوام الرسمي من الأحد للخميس( من 08:30ص إلى 03:30م) | | | |
| مؤشرات الاداء | | | | |
| اسم المؤشر | **القيمة الحالية للمؤشر** | | **الوضع المستهدف** | |
| معدل وقت الانتظار | (5) أيام عمل | | 3 أيام | |
| معدل وقت تقديم الخدمة | (10) أيام عمل للإجراءات الثابتة وغير محددة للتركيب ويعتمد على عدد المركبات والدور في التركيب. | | لا يوجد | |
| معدل رضا متلقي الخدمة | 92% | | 96% | |
| نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة | لا يوجد | | لا يوجد | |
| معدل الشكاوى على الخدمة | 0.8 % | | 0% | |
| عدد الوثائق المطلوبة | 3 | | 1 | |
| عدد الجهات الشريكة | 1 | | 1 | |
| عدد الموظفين | 12 | | 12 | |
| حجم الطلب على الخدمة | مرتفع /القطاع الحكومي كامل | | لا يوجد | |

\* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.