|  |
| --- |
| 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)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.