

نموذج بطاقة الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تقديم الشكاوي		اسم الخدمة
* خدمة رئيسية X خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
منهجية التعامل مع الشكاوي		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	الوثيقة	
X المواطنين X المقيمين X الاعمال X الحكومة □ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	<p>1. يقوم طالب الخدمة بتقديم شكوى عن طريق قنوات الاتصال التالية</p> <p>❖ صناديق الشكاوي الموجودة في جميع مواقع المؤسسة</p> <p>❖ أو من خلال مدير السوق مباشرة/ مكتب خدمة الجمهور</p> <p>❖ أو الخط المباشر(الساخن) (4885843)</p> <p>❖ أو البريد الإلكتروني info@jcscc.gov.jo</p> <p>باستخدام نموذج "تقديم شكوى أو اقتراح من قبل متلقي الخدمة".</p> <p>❖ أو من خلال صفحة الفيس بوك</p> <p>❖ و من خلال منصة بخدمتكم</p> <p>2. - يقوم موظف وحدة الاعلام والاتصال بتلقي شكاوي متلقي الخدمة وتدوينه ألياً في سجل الشكاوي تقوم وحدة الاعلام والاتصال بتوجيه طلب إجراء تصحيحي / وقائي وإرساله للمديرية المعنية بالشكوى لإتخاذ الإجراء المناسب مع تحديد الفترة الزمنية.</p> <p>3. التواصل مع مقدم الشكوى وعقد لقاءات إن لزم الأمر.</p> <p>4. تقوم المديرية المعنية بالشكوى بإبلاغ وحدة الاعلام والاتصال خطياً بالإجراء التصحيحي/ وقائي المتخذ.</p> <p>5- متابعة النتائج والتوصيات التي انتهت إليها الشكاوي والحلول المقدمة.</p>	
	<p>1. تصنيف الشكاوي من حيث المدة الزمنية المطلوبة للحل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الشكاوي التي تحتاج 45 يوماً (تحتاج لفحوصات مخبرية , لجان التحقيق) ويستثنى من تلك المدة الشكاوي الواردة من اسواق الشمال والجنوب. • شكاوي متنوعة تحتاج 16 يوماً (التأخير في تقديم خدمة , ارتفاع أسعار , سوء تعامل وغيرها من مواضيع أخرى مستجدة). 	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

		قيمة الرسوم
		آلية الدفع
		<input type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
	1-تحديد احتياجات متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة المعنيين نسبة رضا متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة المعنيين	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		<input type="checkbox"/> خدمة افقية X خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		<input type="checkbox"/> مركزي X لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		عبر الانترنت في اي مكان
		قنوات تقديم الخدمة
		X وجهاً لوجه X مركز خدمة المواطن X الموقع الالكتروني للدائرة X مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي X فاكس X بريد الكتروني X هاتف
		معلومات الاتصال والتواصل
		X رقم هاتف X بريد إلكتروني X فاكس X الموقع الالكتروني
		اوقات تقديم الخدمة
		24 ساعة يوميا
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
اقل من دقيقة	اقل من دقيقة	معدل وقت الانتظار

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.