|  |
| --- |
| هوية الخدمة |
| \*رمز الخدمة |  |
| اسم الخدمة |  |
| هيكلية الخدمة | € خدمة رئيسية € خدمة فرعية |
| التشريع الناظم للخدمة |  |
| شروط تقديم الخدمة |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثيقة | الجهة/متلقي الخدمة | شكل الوثيقة |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| فئة متلقي الخدمة | € المواطنين € المقيمين € الاعمال € الحكومة €أخرى (...) |
| مراحل تقديم الخدمة |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |  |
| قيمة الرسوم |  |
| آلية الدفع | € نقداً( شيك) € دفع الكتروني  |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة |
|  |  |
| شركاء الخدمة |
| تصنيف الخدمة | € خدمة افقية € خدمة عامودية  |
| الخدمات ذات العلاقة |  |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | دور الشريك |
|  |  |
| سلسلة القيمة( باقة الخدمة) |  |
| الوصول للخدمة |
| مكان تقديم الخدمة | € مركزي € لا مركزي  |
| الفروع المقدمة للخدمة  |  |
| قنوات تقديم الخدمة | € وجهاً لوجه € مركز خدمة المواطن € الموقع الالكتروني للدائرة € مركز الاتصال الوطني € تطبيق هاتف ذكي € فاكس € بريد الكتروني € هاتف  |
| معلومات الاتصال والتواصل | € رقم هاتف € بريد إلكتروني € فاكس € الموقع الالكتروني |
| اوقات تقديم الخدمة | أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من --إلى --) |
| مؤشرات الاداء |
| اسم المؤشر | **القيمة الحالية للمؤشر** | **الوضع المستهدف** |
| معدل وقت الانتظار |  |  |
| معدل وقت تقديم الخدمة |  |  |
| معدل رضا متلقي الخدمة |  |  |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |
| معدل الشكاوى على الخدمة |  |  |
| عدد الوثائق المطلوبة |  |  |
| عدد الجهات الشريكة |  |  |
| عدد الموظفين |  |  |
| حجم الطلب على الخدمة |  |  |

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