|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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.