|  |  |
| --- | --- |
| المجموعة | الخدمات |
| المجموعة الرابعة :  تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات | 1. تقديم طلب الحصول على المعلومة |
| 1. الرد على الاستفسارات واستعلامات المواطنين |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| هوية الخدمة | | | | |
| \*رمز الخدمة |  | | | |
| اسم الخدمة | تقديم طلب الحصول على المعلومة | | | |
| وصف الخدمة | تزويد المواطن بالمعلومة المتاحة من خلال تقديم طلب الحصول على المعلومة في الموقع الالكتروني للديوان | | | |
| هيكلية الخدمة | ■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | | | |
| التشريع الناظم للخدمة | قانون ضمان حق الحصول على المعلومة رقم (47) لسنة (2007) | | | |
| شروط تقديم الخدمة | * أن يكون أردني الجنسية. | | | |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثيقة | الجهة/متلقي الخدمة | | شكل الوثيقة |
| البطاقة الشخصية | دائرة الأحوال المدنية | | صوره |
| فئة متلقي الخدمة | ■ المواطنين € المقيمين ■ الاعمال ■ الحكومة €أخرى (...) | | | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | | |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) | **التقديم الورقي**: | | | |
| **الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة** | | **معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء** | |
| يقوم طالب الخدمة بتعبئة نموذج الطلب لدى قسم الخدمة الجمهور. | | 2 دقيقة | |
| مراجعة الطلب والتأكد من تعبئة كافة البنود الواردة في النموذج. | | 1 دقيقة | |
| إدخال الطلب على نظام الوارد (القلم) واعطائه رقم وارد . | | 2 دقيقة | |
| تسليم متلقي الخدمة بطاقة مراجعة. | | 2 دقيقة | |
| ارسال الطلب إلى ضابط ارتباط " حق الحصول على المعلومة: منسق المعلومات | | 5 دقيقة | |
| اعتماد الطلب:   * الموافقة: في حالة الموافقة يقدم ضابط الارتباط المعلومة من خلال قنوات تقديم الخدمة( البريد الالكتروني، الهاتف) * الرفض: في حالة الرفض يوضح ضابط الارتباط أسباب الرفض على نموذج الطلب | | يوم- 30يوم | |
| **التقديم الالكتروني**: | | | |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | |
| يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب خدمة عبر بوابة الموقع الالكتروني للديوان <http://www.csb.gov.jo> من خلال:   * اختيار ايقونة نموذج الحصول على المعلومة * في حالة الدخول لأول مرة: اختيار خيار "سجّل": ادخال اسم المستخدم والرقم السري والبريد الالكتروني * في حالة تسجيل سابق : اختيار تسجيل "دخول": ادخال اسم المستخدم، كلمة المرور | | 1 دقيقة | |
| اختيار خيار "موافق" واتباع الخطوات الاتية:   * التأكد من الاطلاع على تعليمات طلب الحصول على معلومة * تعبئة معلومات الأساسية لطالب المعلومة تتضمن: الاسم، رقم الهاتف، البريد الالكتروني،اسم الجهة الطالبة للمعلومة، نوع الجهة الطالبة للمعلومة، تاريخ كتاب التفويض، الغرض من الحصول على المعلومة، موضوع المعلومات   التأكد من تعبئة جميع المعلومات المطلوبة والنقر على زر "حفظ" عند إنتهاء تقديم الطلب. | | 3 دقائق | |
| اعتماد الطلب:   * الموافقة: في حالة الموافقة يقدم ضابط الارتباط المعلومة من خلال قنوات تقديم الخدمة( البريد الالكتروني، الهاتف)   الرفض: في حالة الرفض يوضح ضابط الارتباط أسباب الرفض على نموذج الطلب | | 15 يوم | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | 15 يوم | | | |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | | | |
| آلية الدفع | € نقداً( شيك) € دفع الكتروني | | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة | |
| كتاب رسمي | |  | |
| شركاء الخدمة | | | | |
| تصنيف الخدمة | □ خدمة افقية ■ خدمة عامودية | | | |
| الخدمات ذات العلاقة | لا يوجد | | | |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | | دور الشريك | |
| لا يوجد | |  | |
| سلسلة القيمة( باقة الخدمة) |  | | | |
| الوصول للخدمة | | | | |
| مكان تقديم الخدمة | ■ مركزي ■لا مركزي | | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى  فرع الشمال –اربد –شارع الأمن  فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك | | | |
| 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 8.30إلى 3.30)/ متاح 24ساعه | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| هوية الخدمة | | | | |
| \*رمز الخدمة |  | | | |
| اسم الخدمة | الرد على الاستفسارات واستعلامات المواطنين | | | |
| وصف الخدمة | الرد على المواطنين في استفساراتهم المتعلقة بالتوظيف من خلال وسائل التواصل المختلفة | | | |
| هيكلية الخدمة | ■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | | | |
| التشريع الناظم للخدمة | مهام قسم خدمة الجمهور | | | |
| شروط تقديم الخدمة | * أن يكون أردني الجنسية. (ذوي علاقة بطالب التوظيف) | | | |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثيقة | الجهة/متلقي الخدمة | | شكل الوثيقة |
| البطاقة الشخصية | دائرة الأحوال المدنية | | صورة |
| 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** | |
| 1. الاستعلام من خلال موقع الديوان الإلكتروني <http://www.csb.gov.jo> | | 3-5 دقائق | |
| 1. الاستعلام عن الترتيب التنافسي من خلال الرابط التالي   http://enq-sys.csb.gov.jo"" | | 3-5 دقائق | |
| 1. الاستعلام عن خدمات الديوان المقدمة عبر قنوات تقديم الخدمة (الاتصال الهاتفي"0791025062-0791025061" أو من خلال مركز الاتصال الوطني "065008080-فرعي 4 رقم 2" | | 3-5 دقائق | |
| 1. الاستعلام من خلال موظف خدمة الجمهور/ لغة الإشارة "0790582741". (توفر ترجمة فورية من خلال محادثة مرئية بلغة الاشارة) | | 3-5 دقائق | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | 3-5 دقائق | | | |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | | | |
| آلية الدفع | € نقداً( شيك) € دفع الكتروني | | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة | |
| معلومات مقدمة | |  | |
| شركاء الخدمة | | | | |
| تصنيف الخدمة | □ خدمة افقية ■ خدمة عامودية | | | |
| الخدمات ذات العلاقة | لا يوجد | | | |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | | دور الشريك | |
| لا يوجد | |  | |
| سلسلة القيمة( باقة الخدمة) |  | | | |
| الوصول للخدمة | | | | |
| مكان تقديم الخدمة | ■ مركزي ■لا مركزي | | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى  فرع الشمال –اربد –شارع الأمن  فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك | | | |
| قنوات تقديم الخدمة | ■ وجهاً لوجه € مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة(www.csb.gov.jo) ■ مركز الاتصال الوطني 06-5008080/ فرعي (4 ) رقم (2) ■ تطبيق هاتف ذكي(استعلام مرئي 0790582741 € فاكس € بريد الكتروني ■هاتف (0791025062- 0791025061) | | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | ■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني € فاكس ■ الموقع الالكتروني | | | |
| اوقات تقديم الخدمة | الأحد- الخميس + وقت الدوام ( من 8.30إلى 3.30)/متاح 24 ساعة | | | |