

## هوية الخدمة

M004		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي ( زوجة / طفل )		اسم الخدمة
خدمة رئيسية ❖ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
- عدم وجود تأمين صحي آخر - أن يكون مسجل في دفتر العائلة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
بطاقة	ادارة التأمين الصحي المدني	
صورة		
بيانات الكترونية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
❖ المواطنين ❖ المقيمين ❖ الاعمال ❖ الحكومة		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 )
٥ دقائق	استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور	
١٠ دقائق	التوجه الى كاونتر الادخال	
١٠ دقائق	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	
٥ دقائق	تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة	
	٣٠ دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	٢٥ قرش لكل منتفع	قيمة الرسوم
	❖ نقداً ( شيك ) ❖ دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
المنتفع ( حسب فئة الانتفاع )	بطاقة	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		خدمة أفقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية <input type="checkbox"/>
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دائرة الأحوال المدنية والجوازات الخدمات الطبية الملكية	التأكد من الرقم الوطني التأكد من عدم وجود تأمين عسكري
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/>
الفروع المقدمة للخدمة		ادارة التأمين الصحي بالإضافة إلى <a href="#">اقسام التأمين الصحي في المحافظات</a>
قنوات تقديم الخدمة		وجهاً لوجه <input checked="" type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الالكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		رقم هاتف ( ٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦ ) بريد إلكتروني <a href="mailto:dewan.hia.gov.jo">dewan.hia.gov.jo</a> فاكس ( ٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦ ) الموقع الالكتروني <a href="http://hia.gov.jo">hia.gov.jo</a> الخط الساخن ( ٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦ )
اوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي ( من الأحد - الخميس ) وقت الدوام ( من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً )
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٢ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٥ دقيقة	٢٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٢	٢
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	١٨٧ طلب شهريا	غير محدد

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