

هوية الخدمة

رمز الخدمة		M011	
اسم الخدمة		الحصول على /تجديد بطاقة تأمين صحي للاردنيين فوق ٦٠ عاما	
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه	
شروط تقديم الخدمة		- يحمل رقم وطني اردني - عدم وجود تأمين صحي آخر	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	بيانات الكترونية
	صورة شخصية	لا يوجد	صورة
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة	

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	
دينار واحد عن البطاقة	قيمة الرسوم	
<input checked="" type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٣ سنوات	بطاقة	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		❖ خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية
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	<input type="checkbox"/> مركزي ❖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي المدني بالاضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات.</u>	
قنوات تقديم الخدمة	❖ وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	❖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ❖ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ❖ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) ❖ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ❖ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - 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 دقائق	٢٠
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	٢١٥٧ شهرياً	غير محدد

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