

هوية الخدمة

*رمز الخدمة		M022
اسم الخدمة		الحصول على / تجديد بطاقة التأمين الصحي فئة الاعاقات
هيكلية الخدمة		□ خدمة رئيسية ✕ 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 - أن يكون من الأشخاص ذوي الإعاقات
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	إثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
	صورة شخصية	
	تقرير طبي يفيد بوجود اعاقه وبيان تصنيفها وتحديد درجتها (اقل من ١٨ سنه)	مركز تشخيص الاعاقات
	دراسة من التنمية الاجتماعيه (اكثر من ١٨ سنه)	التنمية الاجتماعيه
فئة متلقي الخدمة	✕ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ 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 واستلام البطاقة	
	٣٠ دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	دينار واحد للبطاقة	قيمة الرسوم
	✕ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٣ سنوات	بطاقة	
شركاء الخدمة		
	✘ خدمة افقية □ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
التأكد من الرقم الوطني التأكد من عدم وجود تأمين عسكري تقرير طبي يثبت وجود الاعاقة الدراسة الاجتماعية للعجز الصحي	<ul style="list-style-type: none"> ● دائرة الأحوال المدنية والجوازات ● الخدمات الطبية الملكية ● مركز تشخيص الاعاقات المبكر/ وزارة التنمية الاجتماعية 	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	□ مركزي ✘ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	المركز الرئيسي للتأمين الصحي ومركز تشخيص الاعاقات، بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	الفروع المقدمة للخدمة
	✘ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	<ul style="list-style-type: none"> ✘ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ✘ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ✘ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) ✘ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ✘ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦) 	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي (من الأحد - الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)	اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٢ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٠ دقيقة	٢٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الإجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٤٤٦ طلب شهريا	غير محدد

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