

هوية الخدمة

رمز الخدمة		M006
اسم الخدمة		الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي لمتقاعدي الضمان الاجتماعي والمدني
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		- ان يكون اردني الجنسية - متقاعد ضمان اجتماعي - متقاعد مدني
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
صوره	الوزارات والمؤسسات	كتاب انهاء الخدمات
صورة		صور شخصية
بطاقة	ادارة التأمين الصحي المدني	بطاقات التأمين الصحي ان وجدت
صورة	مديرية التقاعد المدني	كتاب قرار التقاعد وكشف راتب التقاعد
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" 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 الأماكن والموظفين)
٥ دقائق	تقديم الوثائق المطلوبة لموظف الاستقبال والتأكد منها كاملة واخذ رقم دور ووصل	
٢ يوم	التوجه الى كاونتر الادخال (في حال وجود فروقات الاشتراك التوجه لقسم التدقيق لتحضير كتاب للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لاحضار كتاب التزام او اقساط او احتساب فروقات مالية	
١٠ دقائق	التوجه إلى كاونتر الادخال لتسليم كتاب الالتزام او الاقساط في حالة تقاعد ضمان اجتماعي وادخال المعاملة على نظام البطاقات	
٥ دقائق	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	
٣ دقائق	طباعة البطاقة واستلامها	

٢ يوم عمل		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
دينار للمشارك و ٢٥ قرش للمنتفع		قيمة الرسوم
نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني <input type="checkbox"/>		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مختلف	بطاقة	
شركاء الخدمة		
خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية <input type="checkbox"/>		تصنيف الخدمة
الخدمات ذات العلاقة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
كتاب التزام بالاقطاع لصالح التأمين الصحي	مؤسسة الضمان الاجتماعي	
كتاب انتهاء الخدمات	الوزارات والمؤسسات	
كتاب اقرار التقاعد	مديرية التقاعد المدني	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/>		مكان تقديم الخدمة
المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى اقسام التأمين الصحي في المحافظات		الفروع المقدمة للخدمة
وجهاً لوجه <input checked="" 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 <input type="checkbox"/>		قنوات تقديم الخدمة
رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo <input checked="" type="checkbox"/> فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني hia.gov.jo <input checked="" type="checkbox"/> الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦) <input checked="" type="checkbox"/>		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي (من الأحد - الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
١٥ دقيقة	١٥ دقيقة	معدل وقت الانتظار
٢ يوم عمل	٢ يوم عمل	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
٣٠%	٣٥%	معدل الشكاوى على الخدمة
١	٤	عدد الوثائق المطلوبة
٤	٣	عدد الجهات الشريكة
١	٥	عدد الموظفين
غير محدد	٦٩٠٨ طلب شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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