

هوية الخدمة

*رمز الخدمة		M005															
اسم الخدمة		الحصول على/ تجديد بطاقة تأمين صحي للمنتفع															
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		<p>ان لا يكون حاصل على تأمين صحي آخر</p> <p>البنات العازبات العاملات او المطلقات او الارامل ولهن ابناء على أن لا يتجاوز اعمارهم ٢٥ سنة</p> <p>الاخوات الغير عاملات والعازبات/ الأراامل / المطلقات ليس لهن ابناء</p> <p>الأخوة والأخوات لحين اكمالهم ١٨ سنه و العاجزين صحيا عن اعالة انفسهم</p>															
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		<table border="1"> <thead> <tr> <th>شكل الوثيقة</th> <th>الجهة/متلقي الخدمة</th> <th>الوثيقة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>صورة</td> <td>الوزارات والمؤسسات</td> <td>كتاب اقتطاع</td> </tr> <tr> <td>صورة</td> <td>مديرية صحة العاصمة</td> <td>كتاب نسبة العجز</td> </tr> <tr> <td>صورة</td> <td></td> <td>صورة شخصية</td> </tr> <tr> <td>بيانات الكترونية</td> <td>دائرة الاحوال المدنية والجوازات</td> <td>اثبات شخصية</td> </tr> </tbody> </table>	شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	صورة	الوزارات والمؤسسات	كتاب اقتطاع	صورة	مديرية صحة العاصمة	كتاب نسبة العجز	صورة		صورة شخصية	بيانات الكترونية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	اثبات شخصية
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة															
صورة	الوزارات والمؤسسات	كتاب اقتطاع															
صورة	مديرية صحة العاصمة	كتاب نسبة العجز															
صورة		صورة شخصية															
بيانات الكترونية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	اثبات شخصية															
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	
٥ دقائق	* استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور.	
١٠ دقائق	<p>*التوجه الى كاونتر الادخال والتأكد من قيمة الاقتطاع عن الوالدين كلاهما (١٠ دنانير) وعن البنات العازبات العاملات (٥ دنانير) والبنات المطلقة بعد الدخول (٥ دنانير) والاخوات العازبات غير العاملات والمطلقات والأراامل (١٠ دنانير)</p> <p>* في حال عدم رغبة المشترك بإحضار كتاب اقتطاع يمكن دفع اشتراك سنوي نقدي لغايات اصدار البطاقة .</p> <p>* يتم التأكد من كتاب نسبة العجز في حال عدم وجود اقتطاع فقط عن الوالدين.</p>	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)

١٠ دقائق	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع والتدقيق المالي	
٥ دقائق	تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة	
	٣٠ دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	٢٥ قرشا عن كل منتفع بالإضافة للغرامات إن وجدت	قيمة الرسوم
	❖ نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
حسب فئة المنتفع	بطاقة	
شركاء الخدمة		
	❖ خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
كتب الاقتراع كتاب نسبة العجز التأكد من الرقم الوطني	الوزارات او المؤسسات مديرية صحة العاصمة دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	❖ لا مركزي <input type="checkbox"/> مركزي	مكان تقديم الخدمة
	المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى اقسام التأمين الصحي في المحافظات	الفروع المقدمة للخدمة
	❖ 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	قنوات تقديم الخدمة
	❖ 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		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
٢ دقائق	٥ دقائق	معدل وقت الانتظار
٢٠ دقيقة	٣٥ دقيقة	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
٢	٣	عدد الوثائق المطلوبة
٢	٣	عدد الجهات الشريكة
١	٥	عدد الموظفين
غير محدد	١١١٦٠ طلب شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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