



دليل هويات الخدمة

الإصدار الخامس : ٢٠٢٢

إدارة التأمين الصحي المدني

قسم تطوير الأداء المؤسسي

“إن خدماتنا الصحية تعد نموذجا متميزاً
في المنطقة، وهي بحاجة الى تطوير دائم
للمحافظة على المستوى الذي وصلت إليه
ورفع سويتها ”

جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين
كتاب التكليف السامي
٢٩- أيار ٢٠١٦



مقدمة:

تتبنى إدارة التأمين الصحي المدني التوجيهات الملكية السامية بتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وتساهم الإدارة في تحقيق أحد أهم الأهداف والرؤى الوطنية بتوفير تأمين صحي شامل لكافة المواطنين وانطلاقاً من هذا الهدف يتم تقديم عدد كبير من الخدمات الرئيسية والفرعية ولكون الإدارة قد انتهجت ثقافة التميز في الأداء والإنجاز لغايات الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة والمجتمع المحلي من خلال سعيها المستمر لتبسيط العمليات والإجراءات لتكون فعالة وسلسة وتلبي احتياجات متلقي الخدمة لا بل تتجاوز توقعاتهم ، فقد تم اصدار هذا الدليل الذي يحمل في طياته الخدمات المقدمة بالإضافة إلى المتطلبات والوثائق الثبوتية اللازمة لها و الرسوم المستحقة عليها، والمدة الزمنية اللازمة لإجرائها ليكون موجهاً و مرشداً عاماً للمستفيدين حول الخدمات المقدمة ، آمليين أن نكون قد وفقنا لما نسعى إليه وأن ينال هذا الدليل رضاكم ويجيب استفساراتكم عن خدماتنا ويلبي كافة تساؤلاتكم عن كل ما نقدمه من خدمات .

مدير إدارة التأمين الصحي المدني

الدكتورة الهام خريسات

ميثاق تقديم الخدمات الحكومية

"و يتعهد على الحكومة ضمان حصول المواطنين على الخدمات الصحية الجيدة ، وتحسين مؤشرات العمل العام ، وإثراء السياسات الحكومية لضمان استيفائها ، مع رؤية واحدة المعالم ، م خطة عمل محددة ، تحالج مختلف التحديات"

جودة الخدمات الصحية
أولوية العمل
2014

أنتم معنا ونحن لكم الحق علينا في الأتي:

- ضمان حق متلقي الخدمة في الحصول على المطلوبة
- معاملة متلقي الخدمة بإنصاف ومهنية واحترام .
- تقديم الخدمة بحالة شفافية ومساواة .
- إعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء الحوامل .
- توضيح متطلبات الحصول على الخدمة والوقت اللازم لتجاريها .
- تبسيط الإجراءات بشكل مستمر لتقديم خدمات بجودة عالية وبشكل أسهل .
- توفير وسائل متعددة للاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات .
- توفير فريق عمل مؤهل و مسمون .
- الاستجابة لمتلقى الخدمة في الوقت المحدد ودون تأخير .
- العمل باستمرار لتوفير الخدمات سير خدمة قنوات .

ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة لكم:

- التعامل مع الموظف باحترام وتقدير .
- الالتزام بالتعليمات وعدم تجاوز حقوق الآخرين .
- توفير جميع الوثائق المطلوبة لاتمام الخدمة .
- الإجابة على استفسارات الموظف بمصداقية وشفافية لاتمام الخدمة .
- الامتناع عن أي خطأ أو تعديل مطلوب على السمات المنطقة ماسعار الخدمة وبسرعة الممكنة .
- الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها والمناحة في حال وجود تقلص أو شكوى أو اقتراح .
- التأكد من صحة ودقة البيانات المتعلقة بالخدمة التي حصل عليها قبل مقارنته .

يمكنكم التواصل معنا من خلال:

أنشطة الخدمات	www.hia.gov.jo	التواصل الإلكتروني :
	06 5540935	هاتف الإدارة :
	06 6641481	التفكير :
	06 6627024	الخط الساخن :

* كرم الإدارة والى حال لا يمكن الاتصال خلال مدة 24 ساعة أو 24 ساعة
** يتم الرد على طلب من المسؤولين على المعلومات خلال 24 ساعة

أخي متلقي الخدمة

نضع بين يديك هذا الدليل لبيان وتوضيح الإجراءات والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات التي تقدمها إدارة التأمين الصحي.

أخي متلقي الخدمة

آراؤك واقتراحاتك تهمنا لذا نرجو تزويدنا بها من أجل تحسين الخدمة المقدمة لك وذلك بالطرق التالية:

● الخط الساخن: ٠٦-٥٥٢٧٠٢٤

● أيميل الشكاوى والاقتراحات

dewan.hia@hia.gov.jo

● الموقع الإلكتروني

www.hia.gov.jo

غايتنا الخدمة المتميزة

رؤيتنا

تغطية صحية شاملة لجميع المواطنين وضمان حصولهم على خدمات تأمينية رائدة ومتميزة .

رسالتنا

مؤسسة حكومية تعمل على تقديم وتمويل خدمات التأمين الصحي للمشمولين بجودة عالية وكلف مناسبة وبما يتفق مع مبادئ العدالة والشفافية وبالتعاون مع الشركاء .

قيمنا

١. التميز
٢. الشفافية
٣. التعامل مع متلقي الخدمة بمهنية.
٤. العمل بروح الفريق
٥. الكفاءة في استخدام الموارد

اقسام التأمين الصحي في المحافظات

الرقم	الاسم والعنوان	رقم الهاتف
١-	إدارة التأمين الصحي / الرئيسي	٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦ ٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦
٢-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي/ مديرية صحة العاصمة	٥٦٦١١٧١ - ٠٦ ٥٦٦١١٧٢ - ٠٦
٣-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / مركز صحي شرق عمان	٤١٢٠٠٥٣ - ٠٦
٤-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / الأغوار الشمالية	٦٥٨٧٣١٩ - ٠٢
٥-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / البادية الشمالية	٦٢٨٢٠٢٣ - ٠٢
٦-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي/ الزرقاء	٣٩٨٦٢٠٥ - ٠٥
٧-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي/ العقبة	٢٠١٢٤٦٥ - ٠٣ ٢٠١٢٤٦٦ - ٠٣
٨-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي/ غور الصافي (الأغوار الجنوبية)	٢٣٠٢١٨١ - ٠٣
٩-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / الكرك	٢٣٤١٩٠٨ - ٠٣
١٠-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / المفرق	٦٢٣١٠٥٧ - ٠٢
١١-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / الشونة الجنوبية	٣٥٨١٤٦٣ - ٠٥
١٢-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / مادبا	٣٢٤٤٠٠٨ - ٠٥
١٣-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / معان	٢١٣٢٣١٣ - ٠٣

١٤-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / الكورة	٠٢ - ٦٥٢١٣٠٠
١٥-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / اربد	٠٢ - ٧٢٥٧٨٨١
١٦-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / البلقاء	٠٥ - ٣٥٥٥٧٤١
١٧-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / الطفيلة	٠٣ - ٢٢٤١١١٧
١٨-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / الرمثا	٠٢ - ٧٣٨٢٩٤٤
١٩-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / عجلون	٠٢ - ٦٤٢٠٧٠١
٢٠-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / بني كنانة	٠٢ - ٧٥٢٥٢٠٦
٢١-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / جرش	٠٢ - ٦٣٥١٧٠٩
٢٢-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / دير علا	٠٥ - ٣٥٧١٨٤٥
٢٣-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / لواء البتراء	٠٣ - ٢١٥٤٥٧٦
٢٤-	قسم اصدار بطاقات التأمين الصحي / (مركز تشخيص الإعاقات)	٠٦ - ٥٦٨٥٧٥٧

المستشفيات المتعاقد معها :-

١. مستشفى المركز العربي.
٢. مستشفى اربد التخصصي.
٣. مستشفى ابن الهيثم.
٤. مستشفى الأردن.
٥. مستشفى الاستقلال.
٦. مستشفى اربد الإسلامي.
٧. مستشفى ابن النفيس.
٨. مستشفى الإسراء.
٩. المستشفى الإسلامي.
١٠. المستشفى الأهلي.
١١. مستشفى البيادر.
١٢. مستشفى الجزيرة.
١٣. مستشفى الحكمة.
١٤. مستشفى الكندي.
١٥. مستشفى الحنان.
١٦. مستشفى الحياة العام.
١٧. مستشفى الرازي.
١٨. مستشفى الرشيد للخدمات الطبية والاجتماعية.
١٩. مستشفى الروم الكاثوليك .
٢٠. مستشفى الشميساني.
٢١. مستشفى القدس.
٢٢. مستشفى القواسمي التخصصي.
٢٣. مستشفى المحبة.
٢٤. المستشفى التخصصي.
٢٥. مستشفى المواساة.

٢٦. مستشفى النجاح للولادة.
٢٧. مستشفى الصفاء التخصصي.
٢٨. مستشفى الهلال الأحمر.
٢٩. مستشفى تلاع العلي.
٣٠. مستشفى جبل الزيتون.
٣١. مستشفى الراهبات الوردية.
٣٢. مستشفى عاقلة.
٣٣. مستشفى عبد الهادي.
٣٤. مستشفى عمان الجراحي.
٣٥. مستشفى فلسطين.
٣٦. مستشفى فيلادلفيا.
٣٧. مستشفى قصر شبيب.
٣٨. مستشفى دار السلام.
٣٩. مستشفى السلام التخصصي
٤٠. مستشفى الايطالي / عمان
٤١. مستشفى الايطالي / الكرك
٤٢. مستشفى ماركا التخصصي .
٤٣. مستشفى لوزميلا .
٤٤. مستشفى الجاردنز.
٤٥. مستشفى المقاصد.
٤٦. مستشفى الخنساء.
٤٧. المستشفى الاستشاري.
٤٨. مستشفى الحرمين.
٤٩. مستشفى سارة التخصصي.
٥٠. مستشفى الرويال.

مستشفيات لا ترتبط بالاتفاقية :-

١. مستشفى الخالدي.
٢. مستشفى الحميدة.
٣. مستشفى الأمل.
٤. مستشفى هبه.
٥. مستشفى فرح.
٦. مستشفى العقبة الحديث.
٧. مستشفى العيون التخصصي.
٨. مستشفى جبل عمان.

الشركة المعتمدة للتدقيق:

الشركة المتخصصة لإدارة التأمينات الطبية

الشميساني – شارع عبد الحميد شرف بناية رقم ٢

هاتف: ٤٦٣٢٩٦٥ - ٠٦

فاكس: ٤٦٣٢٨٩٤ - ٠٦

معالجة المؤمنين في القطاعات الطبية المختلفة

م. خارج	م. قطاع	م. تخصص	م. مركز	م. المركز الوطني للسكوي	م. الملك المؤسس	م. عبد الله الجاسمي	م. الجامعة الأردنية	م. الامير حمزة	م. الخدمات الطبية	م. مستشفى حكومي	م. صلبة	نوع البطاقة
م. خارج	م. قطاع	م. تخصص	م. مركز	م. المركز الوطني للسكوي	م. الملك المؤسس	م. عبد الله الجاسمي	م. الجامعة الأردنية	م. الامير حمزة	م. الخدمات الطبية	م. مستشفى حكومي	م. صلبة	نوع البطاقة
				مباشرة	مباشرة	مباشرة	مباشرة	مباشرة	مباشرة	مباشرة	مباشرة	الوزراء الحاليين والسابقين / الاعيان والتواب الحاليين / موظفي المجموعة الاولى من الفئة العليا (ومنتعبيهم)
												موظفي الدولة والمتقاعدين منهم (ومنتعبيهم) لدرجة اولى
												موظفي الدولة والمتقاعدين منهم (ومنتعبيهم) لدرجة اولى وثلاثة
X	X											عسل الميامنة
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	اسر فقيرة وشبكة امان اجتماعي
X	X		X	X	مخول فقط	X	مخول فقط	X	X	X	X	بطاقة معونة وطنية وقانون اعاقات
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	اقليم البتراء
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	فوق الستين عام (مادة 30)
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	مادة 30 ومادة 31
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	اطفال اقل من سن 6 سنوات
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	مترفع دم/مترفع اعضاء/بطاقة حوامل
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	مرضى السرطان غير المؤمنين وابتداء قطاع غزة دون السادسة
X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	و ابتداء الأرذنيات دون السادسة

	مراجعة مباشرة دون دفع
	مراجعة تحلة نظرية او محول من المركز الصحي الشامل
	مراجعة تحلة نظرية او محول من المستشفى الحكومي
	محول من المستشفى الحكومي
	مراجعة مباشرة مع دفع نسبة 20%
	محول من م حكومي مادة 23 او نظرية مادة 24 وحسب الامكانيات
	معالجة بالخارج حسب المادة 37 من النظام
X	دفع كامل تكاليف المعالجة

ادارة التأمين الصحي - قسم المعقذات العامة وخدمة الجمهور
29/7/2018

فهرس هويات الخدمة لإدارة التأمين الصحي

هوية الخدمة	رمز الخدمة	رقم الصفحة
خدمات مديرية شؤون المشتركين		
الحصول على بطاقة تأمين صحي مدني	M001	١
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي لموظفي الدولة لأول مرة	M002	٣
الحصول على بطاقة تأمين صحي للدرجة الأعلى للزوجين المشتركين (دمج قيد التأمين الصحي)	M003	٦
الحصول على بطاقة تأمين صحي (زوجة / طفل)	M004	٩
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي للمنتفع	M005	١٢
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي لمتقاعدي الضمان الاجتماعي والمدني	M006	١٥
الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل تالف)	M007	١٨
الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل فاقد)	M008	٢٠
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي لورثة المشترك المتوفي لسبب لا علاقة له بالعمل	M009	٢٢
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي اختياري للمواطنين الأردنيين اقل من ٦٠ سنة (المادة ٣٠)	M010	٢٥
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي للمواطنين الأردنيين فوق ٦٠ سنة	M011	٢٧
الحصول على بطاقة تأمين صحي للعاملين في أي شركة أو مؤسسة – فئة المادة (٣١)	M012	٢٩
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي لمن ليس لهم حق التقاعد	M013	٣٢
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي لورثة المشترك المتوفي لسبب له علاقة بالعمل (اصابة عمل)	M014	٣٥
الحصول على بطاقة تأمين صحي للمؤسسات العامة التي تم اجراء التخاصية عليها	M015	٣٧
الحصول على بطاقة تأمين صحي لأطباء الامتياز ومتدربي وزارة الصحة	M016	٤٠
الحصول على بطاقة تأمين صحي للأطباء اليمينيين	M017	٤٣
الغاء بطاقة التأمين الصحي والحصول على كتاب وقف الاقتطاع بدل المقرر عن المنتفعين.	M018	٤٥
تجديد بطاقة التأمين الصحي فئة الأمان الاجتماعي	M019	٤٧
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي لمنتفعي صندوق المعونة الوطنية	M020	٤٩
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي فئة أسر محدودة الدخل	M021	٥١
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي فئة الإعاقات	M022	٥٣
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي فئة الحوامل	M023	٥٦
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي اقليم البتراء	M024	٥٨

الحصول على بطاقة تأمين صحي للمتبرع بالاعضاء من الدرجة الأولى والمتبرع بالدم	M025	٦٠
الحصول على / تجديد بطاقة الشفاء لمرضى السرطان	M026	٦٣
اصدار بطاقات التأمين الصحي للمستفيدين من برنامج الدعم التكميلي	M027	٦٥
الحصول على كتاب براءة ذمة	M028	٦٧
الحصول على كتاب غير مؤمن مدني/ عسكري	M029	٦٩
خدمات مديرية الشؤون المالية		
المعالجة في الخارج	F001	٧١
استلام شيك سلفة المعالجة في الخارج (اشخاص / سفارات)	F002	٧٤
تسديد فواتير المعالجة في الخارج (اشخاص / سفارات)	F003	٧٧
تسديد سلفة معالجة في الخارج (سفارات)	F004	٨٠
تسديد سلفة معالجة في الخارج (اشخاص)	F005	٨٣
استلام شيكات الامانات	F006	٨٦
استلام شيك رديات	F007	٨٨
استلام شيك رديات المستشفيات الحكومية	F008	٩٠
استلام شيك رديات اشتراكات التأمين الصحي (اشخاص)	F009	٩٣
استلام شيكات التقادم اشخاص/ شركات	F010	٩٦
استلام شيك اطباء القطاع الخاص في المستشفيات الحكومية	F011	٩٩
استلام شيكات مطالبات المستشفيات الخاصة	F012	١٠١
استلام شيكات مطالبات المرضى المعالجين على حساب المخصصات المرصودة وصندوق التأمين الصحي في مستشفيات القطاع العام	F013	١٠٤
استلام شيكات مرضى الحالات الطارئة والإعفاءات بالمستشفيات الخاصة	F014	١٠٦
استلام شيكات مراكز واطباء الاسنان في القطاع الخاص	F015	١٠٩
استلام شيكات الفواتير المستحقة	F016	١١١
استلام شيكات فواتير شراء الأدوية والمستهلكات	F017	١١٤
استلام شيكات فواتير الوصفات الطبية التي تم شراؤها من الصيدليات الخاصة	F018	١١٧
استلام شيك الطوابع والغرامات والاقتطاعات	F019	١٢٠
استلام شيكات المستشفيات الخاصة والأطباء لغسيل الكلى	F020	١٢٢
تسديد فواتير شراء اللوازم للشركات والمؤسسات	F021	١٢٤
الحصول على كتاب براءة ذمة مالية	F022	١٢٧
خدمات مديرية الشؤون الفنية		
الحصول على موافقة صرف جهاز طبي مشروط بقرار لجنة فنية	T001	١٢٩
الحصول على موافقة صرف علاج غير مقرر	T002	١٣٢
الحصول على موافقة صرف علاج مقرر مشروط بموافقة لجنة فنية	T003	١٣٤
الحصول على دفتر معالجة مرضى الهيموفيليا	T004	١٣٧
الحصول على/تجديد كتاب إعفاء غسيل الكلى للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين	T005	١٣٩
الحصول على كتاب تجديد إعفاء غسيل الكلى (دم / بطن)	T006	١٤٢

الحصول على كتاب اعفاء غسيل الكلى للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين لتغطية الجلسات الإضافية والطارئة ونقل المريض من مستشفى لآخر	T007	١٤٥
الحصول على كتاب اعفاء لإجراء غسيل الكلى للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين عن طريق البطن	T008	١٤٨
الحصول على اعفاء من اجور تركيب وصلة شريانية للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين	T009	١٥١
الحصول على كتاب اعفاء لإجراء فحوصات التطابق للأنسجة ما قبل الزراعة للمرضى المؤمنين مدني وغير المؤمنين	T010	١٥٤
الحصول على كتاب إعفاء لإجراء زراعة الكلى	T011	١٥٦
الحصول على كتاب اعفاء لمتابعة زراعة الكلى للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين لأول مرة	T012	١٥٨
الحصول على كتاب اعفاء غسيل الكلى لمرضى ابناء قطاع غزة عن طريق البطن او الدم واجراء الوصلة الشريانية الوريدية	T013	١٦٠
الحصول على كتاب اعفاء /تجديد مرضى السرطان لابناء قطاع غزة	T014	١٦٢
الحصول على كتاب تحويل للمرضى المؤمنين صحيا الى المستشفيات المتعاقد معها	T015	١٦٤
الحصول على كتاب تحويل المرضى المؤمنين صحيا الى مستشفيات القطاع الخاص	T016	١٦٦
الحصول على كتاب تغطية نفقات معالجة اطفال الخداج	T017	١٦٨
خدمات مديرية الشؤون الادارية / قسم العلاقات العامة		
تقديم الشكاوي والاقتراحات والثناء والاستفسارات من متلقي الخدمة والشركاء	R001	١٧٠
حق الحصول على المعلومة	R002	١٧٢

هوية الخدمة		
M001		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي مدني		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 باستثناء المشترك		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
هوية الأحوال المدنية للأردني	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
جواز السفر لغير الأردني	الدولة المصدرة للجواز	
صورة شخصية	-	
✖ 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 الأماكن والموظفين)
٥ دقائق	تقديم اثبات الشخصية لموظف الاستقبال والتأكد من عدم وجود تأمين صحي آخر واخذ رقم دور مع وصل	
١٠ دقائق	التوجه الى كاونتر الادخال	
١٠ دقائق	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع والتدقيق المالي	
٥ دقائق	طباعة البطاقة واستلامها	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
دينار اردني واحد لكل مشترك و ٢٥ قرش لكل منتفع		قيمة الرسوم
✖ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مختلف	بطاقة	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		❖ خدمة افقية ☐ 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		☐ مركزي ❖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى اقسام التأمين الصحي في المحافظات
قنوات تقديم الخدمة		❖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 الأحد - الخميس) اوقات 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	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٦١٤٦٣	غير محدد دقيقة

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

هوية الخدمة		
M002		*رمز الخدمة
الحصول على/ تجديد بطاقة تأمين صحي لموظفي الدولة لأول مرة		اسم الخدمة
خدمة رئيسية ✖ خدمة فرعية ✖		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
- يحمل رقم وطني اردني - عدم وجود تأمين صحي آخر باستثناء المشترك - أن يكون موظف حكومي		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
إثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	بيانات الكترونية
صورة شخصية	-	صورة
كتاب التعيين او براءة التشكيلات	الوزارات والدوائر الحكومية	صورة
في حالة التجديد: للمشارك كشف راتب	الوزارات والدوائر الحكومية	صورة
في حالة التجديد للبناء فوق ١٨ سنة اثبات طالب	المؤسسات الجامعية وزارة التربية والتعليم	صورة
✖ المواطنين ✖ المقيمين ✖ اعمال ✖ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور	٥ دقائق	
التوجه الى كاونتر الادخال	١٠ دقائق	
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	١٠ دقائق	
تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة	٥ دقائق	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

قيمة الرسوم		دينار اردني واحد لكل مشترك ٢٥ و قرش عن كل منتفع (في حال التأخير عن التجديد اكثر من ٦٠ يوم يدفع غرامة تأخير ٥ دنانير عن المشترك و ٢ دينار عن كل منتفع)
آلية الدفع		✖ نقدًا (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	سنة واحدة / خمس سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة افقية ☐ خدمة عمودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	● دائرة الأحوال المدنية ● الخدمات الطبية الملكية ● الوزارة او الدائرة التي يعمل بها الموظف	- التأكد من الرقم الوطني - التأكد من عدم وجود تأمين عسكري للحصول على براءة التشكيلات او كتاب التعيين
سلسلة القيمة (باقية الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ✖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٢ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٥	٢٠
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	٤٧٥٨	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M003		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي للدرجة الأعلى للزوجين المشتركين (دمج قيد التأمين الصحي)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
ان يكون كلا الزوجين (موظف - متقاعد) في قطاع الدولة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل / صورة مصدقة	الوزارات والمؤسسات الحكومية	كتاب على رأس عمله لكلا الزوجين كشف راتب لكلا الزوجين براءة التشكيلات لكلا الزوجين صورة شخصية لكلا الزوجين
بطاقة	ادارة التأمين الصحي	بطاقات التأمين الصحي السابقة للمشاركين والمنفعين
☐ الحكومة ☐ الاعمال ☐ المقيمين ☒ المواطنين		فئة متلقي الخدمة
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	التوجه الى كاونتر الادخال	
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

قيمة الرسوم		دينار واحد عن كل مشترك و ٢٥ قرش عن كل منتفع بالإضافة لخمس دينار عن كل بطاقة تعدل درجتها
آلية الدفع		✖ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	تصدر بطاقة التأمين الصحي وفقاً لمدة سريان البطاقة المستحقة بموجب احكام النظام
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		✖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الوزارات والمؤسسات الحكومية جميعها	كتاب التوكيلات كشف الراتب
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي ✖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>
قنوات تقديم الخدمة		✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 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	٥	٥
عدد الجهات الشريكة	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	جميع الوزارات والدوائر الحكومية
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	١٠٩٥ طلب شهريا	غير محدد

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

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
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
بطاقة التأمين الصحي للمشارك	ادارة التأمين الصحي المدني	
صورة شخصية		
اثبات شخصية	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

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة بطاقة	مدة صلاحية الوثيقة المنتفع (حسب فئة الانتفاع)
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ 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	☐ مركزي ☒ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي بالإضافة إلى اقسام التأمين الصحي في المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☒ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الالكتروني ☐ 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 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 آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
M005	*رمز الخدمة	
الحصول على/ تجديد بطاقة تأمين صحي للمنتفع	اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه	التشريع الناظم للخدمة	
_ ان لا يكون حاصل على تأمين صحي آخر _ البنات العازبات العاملات او المطلقات او الارامل ولهن ابناء على أن لا يتجاوز اعمارهم ٢٥ سنة _ الاخوات الغير عاملات والعازبات/ الأرامل / المطلقات ليس لهن ابناء _ الأخوة والأخوات لحين اكمالهم ١٨ سنه و العاجزين صحيا عن اعالة انفسهم		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
كتاب اقتطاع	الوزارات والمؤسسات	صورة
كتاب نسبة العجز	مديرية صحة العاصمة	صورة
صورة شخصية		صورة
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	بيانات الكترونية
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
* استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور.		٥ دقائق
*التوجه الى كلونتر 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 والأرامل (١٠ دنانير) * في حال عدم رغبة المشترك بإحضار كتاب اقتطاع يمكن دفع اشتراك سنوي نقدي لغايات اصدار البطاقة .		١٠ دقائق
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)		

		* يتم التأكد من كتاب نسبة العجز في حال عدم وجود اقتطاع فقط عن الوالدين.
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) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
حسب فئة المنتفع	بطاقة	
شركاء الخدمة		
❖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
كتب الاقتطاع 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 ☐ مركزي		مكان تقديم الخدمة
المركز الرئيسي للتأمين الصحي 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
❖ 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 الاحد – الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)		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 الازخام 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	١١٦٠ طلب شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة																	
M006	*رمز الخدمة																
الحصول على/تجديد بطاقة تأمين صحي لمقاعد الضمان الاجتماعي والمدني	اسم الخدمة																
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة																
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه	التشريع الناظم للخدمة																
- ان يكون اردني الجنسية - متقاعد ضمان اجتماعي - متقاعد مدني	شروط تقديم الخدمة																
<table><tr><td>الوثيقة</td><td>الجهة/متلقي الخدمة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr><tr><td>كتاب انهاء الخدمات</td><td>الوزارات والمؤسسات</td><td>صوره</td></tr><tr><td>صور شخصية</td><td></td><td>صورة</td></tr><tr><td>بطاقات التأمين الصحي ان وجدت</td><td>ادارة التأمين الصحي المدني</td><td>بطاقة</td></tr><tr><td>كتاب قرار التقاعد وكشف راتب التقاعد</td><td>مديرية التقاعد المدني</td><td>صورة</td></tr></table>	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	كتاب انهاء الخدمات	الوزارات والمؤسسات	صوره	صور شخصية		صورة	بطاقات التأمين الصحي ان وجدت	ادارة التأمين الصحي المدني	بطاقة	كتاب قرار التقاعد وكشف راتب التقاعد	مديرية التقاعد المدني	صورة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة															
كتاب انهاء الخدمات	الوزارات والمؤسسات	صوره															
صور شخصية		صورة															
بطاقات التأمين الصحي ان وجدت	ادارة التأمين الصحي المدني	بطاقة															
كتاب قرار التقاعد وكشف راتب التقاعد	مديرية التقاعد المدني	صورة															
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة	فئة متلقي الخدمة																
مراحل تقديم الخدمة																	
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)															
تقديم الوثائق المطلوبة لموظف الاستقبال والتأكد منها كاملة واخذ رقم دور ووصل	٥ دقائق																
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	٢ يوم																
التوجه إلى كاونتر الادخال لتسليم كتاب الالتزام او الاقساط في حالة تقاعد ضمان اجتماعي وادخال المعاملة على نظام البطاقات	١٠ دقائق																
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	٥ دقائق																
طباعة البطاقة واستلامها	٣ دقائق																

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٢ يوم عمل
قيمة الرسوم		دينار للمشارك و ٢٥ قرش للمنتفع
آلية الدفع		✖ نقدًا (شيك) ✖ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	مختلف
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		✖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	مؤسسة الضمان الاجتماعي	كتاب التزام بالاقتطاع لصالح التأمين الصحي
	الوزارات والمؤسسات	كتاب انتهاء الخدمات
	مديرية التقاعد المدني	كتاب اقرار التقاعد
سلسلة القيمة (باقية الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي ✖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>
قنوات تقديم الخدمة		✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٢ يوم عمل	٢ يوم عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٤	١
عدد الجهات الشريكة	٣	٤
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٦٩٠٨ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M007	*رمز الخدمة	
الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل تالف)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
ان تكون بطاقة التأمين الصحي تالفه وغير صالحة للاستخدام		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية	لا يوجد	
بطاقة التأمين الصحي التالفة	التامين الصحي	
☒ المواطنين ☒ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
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	التوجه الى كاونتر الادخال	
١٠ دقائق	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	
٥ دقائق	طباعة البطاقة واستلامها	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٣ دنائير للبطاقة الواحدة التالفة		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
حسب تاريخ صلاحية البطاقة التالفة	بطاقة	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☒ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☒ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى <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
☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) ☒ الموقع الإلكتروني 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 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	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٣٣٥ طلب شهرياً	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M008		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل فاقد)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ❖ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
فقدان بطاقة التأمين الصحي		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية		
بلاغ امني من اقرب مركز امني للسكن	مركز امني	
❖ المواطنين ❖ المقيمين ❖ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
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	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
٣ دنانير رسوم بطاقة الواحدة		قيمة الرسوم
❖ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
حسب تاريخ صلاحية البطاقة المفقودة	بطاقة	
شركاء الخدمة		
❖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	المراكز الامنيه	منح كتاب بفقدان البطاقة - بلاغ امني
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	□ مركزي ❖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	
	❖ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الالكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	❖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ❖ بريد إلكترونيdewan.hia.gov.jo ❖ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) ❖ الموقع الالكترونيhia.gov.jo ❖ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد – الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	
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 الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٩١٢ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
M009		*رمز الخدمة	
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي لورثة المشترك المتوفي لسبب لا علاقة له بالعمل		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة	
ان يكون المشترك حاصل على تأمين صحي قبل وفاته		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
شهادة الوفاة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	صورة	
تسوية حقوق الورثة وكشوفات رواتب الورثة	مديرية التقاعد المدني الربط الآلي مع الضمان الاجتماعي	صورة	
اخر كشف راتب اذا لم يوجد راتب تقاعدي	الوزارات والمؤسسات	صورة	
صور شخصية	متلقي الخدمة	صورة	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور			
في حال وجود فروقات مالية لمتقاعدي الضمان الاجتماعي التوجه للتدقيق المالي لتحضير كتاب التزام مالي ٣% ، او في حال عدم توفر راتب تقاعدي يتم احتساب فترة الاشتراكات للدفع النقدي			
بعد احضار الالتزام المالي التوجه الى كاونتر الادخال			
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع والتدقيق المالي			
تسليم الوصل المالي إلى كاونتر الطباعة واستلام البطاقة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء			
٥ دقائق			
١٥ دقائق			
٢ يوم عمل			
١٠ دقائق			
٥ دقائق			

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٢ يوم عمل
قيمة الرسوم		دينار واحد لكل مشترك و ٢٥ قرش لكل منتفع
آلية الدفع		✖ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	المشترك (٥ سنوات) المنتفع (حسب فئة المنتفع)
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	الحصول على كتاب التزام مالي بقيمة اشتراك التأمين من الوزارات/الجهات المعنية	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	- دائرة الأحوال المدنية والجوازات - مؤسسة الضمان الاجتماعي - مديرية التقاعد المدني - الوزارات والمؤسسات	- التأكد من الرقم الوطني - التأكد من رواتب الورثة - احضار كتاب تسوية حقوق الورثة وكشف الراتب - كشف راتب للمشارك المتوفي
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ✖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٢ يوم عمل	٢٠ دقيقة (بعد الربط)
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٤	٤
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٦٥ طلب سنويا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M010		*رمز الخدمة
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي اختياري للمواطنين الاردنيين اقل من ٦٠ سنة (المادة ٣٠)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
_ ان يكون اردني الجنسيه _ الزامية التأمين للعائلة كاملة باستثناء (الحاصلين على تأمين صحي اخر والذين تجاوزت اعمارهم ٨٠سنة) _ غير حاصل على تأمين صحي اخر		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية		
☒ 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 والتدقيق المالي	
٥ دقائق	تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
دينار واحد عن كل بطاقة		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
من ستة شهور – سنة	بطاقة	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		❖ خدمة افقية ☐ 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		☐ مركزي ❖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى اقسام التأمين الصحي في المحافظات
قنوات تقديم الخدمة		❖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		❖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ❖ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ❖ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) ❖ الموقع الالكتروني hia.gov.jo
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 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٥ دقائق	٢٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٢	٢
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٨٧٣ شهرياً	غير محدد

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

هوية الخدمة			
M011		*رمز الخدمة	
الحصول على /تجديد بطاقة تأمين صحي للاردنيين فوق ٦٠ عاما		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ✖ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		لتشريع الناظم للخدمة	
- يحمل رقم وطني اردني - عدم وجود تأمين صحي آخر		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	بيانات الكترونية	
صورة شخصية	لا يوجد	صورة	
✖ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور		٥ دقائق	
التوجه الى كاونتر الادخال		١٠ دقائق	
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع		١٠ دقائق	
تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة		٥ دقائق	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
دينار واحد عن البطاقة		قيمة الرسوم	
✖ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة	
بطاقة		٣ سنوات	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		❖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	- دائرة الأحوال المدنية - الجوازات - الخدمات الطبية الملكية	التأكد من الرقم الوطني - التأكد من عدم وجود تأمين عسكري
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي ❖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		ادارة التأمين الصحي المدني بالاضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u> .
قنوات تقديم الخدمة		❖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 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 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.

هوية الخدمة		
M012		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي للعاملين في أي شركة أو مؤسسة – فئة المادة (٣١)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
_ الزامية التأمين للزوجة والأولاد الأقل من ١٨ سنة باستثناء الحاصلين على تأمين صحي آخر . _ تطبيق الخدمة بشكل الزامي على كافة العاملين بالشركة او المؤسسة		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
إثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	بيانات الكترونية
صورة شخصية		صورة
كتاب من المؤسسة بعدد الموظفين لديهم	الشركات او المؤسسات	كتاب مصدق اصلي
☒ المواطنين ☒ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور		٥ دقائق
التوجه الى كاونتر الادخال		١٠ دقائق
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع		١٠ دقائق
تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة		٥ دقائق
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
دينار واحد لكل بطاقة بالاضافة للغرامات إن وجدت		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	من ستة شهور – سنة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة أفقية ☐ خدمة عمودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	- الخدمات الطبية الملكية - الشركات او المؤسسات	التأكد من عدم وجود تأمين عسكري كتاب من المؤسسة بعدد العاملين
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ✖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 دقيقة	٢٠ دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٤٢ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M013	*رمز الخدمة	
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي لمن ليس لهم حق التقاعد		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ✕ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلات والتعليمات الصادرة بمقتضاه		لتشريع الناظم للخدمة
• ان يكون اردني الجنسية • غير حاصل على تأمين اخر • بلوغ السن القانوني او المرض عند انتهاء الخدمة • ليس له راتب تقاعدي (نائب سابق أ)		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية		
كتاب انتهاء الخدمات و اخر كشف راتب	الوزارات او المؤسسات	
بطاقات التأمين الصحي (إن وجدت)	ادارة التأمين الصحي المدني / اقسام التأمين الصحي	
✕ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور	٥ دقائق	
التوجه الى كاونتر الادخال	١٠ دقائق	
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع والتدقيق المالي	١٠ دقائق	
تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة	٥ دقائق	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
- دينار واحد للمشارك و ٢٥ قرش للمنتفع بالإضافة للغرامات إن وجدت - (الاشتراك السنوي للنواب السابقين ٣٦٠دينار)		قيمة الرسوم

- الاشتراك السنوي ٣% من الراتب الاجمالي لآخر منشأة لمن ليس لهم حق التقاعد (اما لبلوغ السن القانوني او المرض)		
❖ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
المشارك (سنة واحدة) المنتفع (حسب فئة المنتفع)	بطاقة	
شركاء الخدمة		
❖ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
التأكد من الرقم الوطني	- دائرة الأحوال المدنية والجوازات - الخدمات الطبية الملكية - مؤسسة الضمان الاجتماعي	
التأكد من عدم تأمين عسكري	التأكد من ان المنتفعين غير عاملين	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
❖ مركزي □ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
ادارة التأمين الصحي الرئيسي		الفروع المقدمة للخدمة
❖ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة		قنوات تقديم الخدمة
□ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف		
❖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
❖ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo		
❖ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦)		
❖ الموقع الالكتروني hia.gov.jo		
❖ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي (من الاحد – الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)
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	٥	٤
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٢٤ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
رمز الخدمة		M014
اسم الخدمة		الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي لورثة المشترك المتوفي لسبب له علاقة بالعمل (اصابة عمل)
هيكلية الخدمة		☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه
شروط تقديم الخدمة		ان يكون المشترك حاصل على تأمين صحي قبل وفاته
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	شهادة الوفاة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات
	تسوية حقوق الورثة وكشوفات رواتب الورثة	الربط الالي مع الضمان الاجتماعي
	قرار الاصابة	الضمان الاجتماعي
	صور شخصية	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة		☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور	١٠ دقائق
	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع والتدقيق المالي	١٠ دقائق
	تسليم الوصل المالي إلى كاونتر الطباعة واستلام البطاقة	١٠ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	٣٠ دقيقة	
قيمة الرسوم	دينار واحد لكل مشترك و ٢٥ قرش لكل منتفع	
آلية الدفع	☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	- المشترك (٥ سنوات) - المنتفع (حسب فئة المنتفع)

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		❖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دائرة الأحوال المدنية والجوازات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	التأكد من الرقم الوطني قرار الاصابة
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي ❖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>
قنوات تقديم الخدمة		❖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٥ دقيقة	٢٠ دقيقة (بعد الربط)
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	١٠ سنوياً	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M015		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي للمؤسسات العامة التي تم اجراء التخاصية عليها		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
* الدفع مقدما لسنة شهور على الاقل * ان يكون اردني الجنسية * ان يكون حاصل على تأمين صحي قبل التخاصية		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
كشف بأسماء المستفيدين من التأمين الصحي	المؤسسة المعنية	اصل
شيك بقيمة اشتراكات التأمين الصحي	المؤسسة المعنية	اصل
صورة شخصية		اصل
☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تسليم الشيك بقيمة الاشتراكات وكشف الاسماء لمديرية الشؤون المالية	١٠ دقائق	
التوجه الى شعبة الاصدار في مديرية المشتركين لتحرير امر القبض	٥ دقائق	
التوجه الى كاونتر الادخال	٥ دقائق	
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	١٠ دقائق	
تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقات	٥ دقائق	
٣٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

قيمة الرسوم		دينار واحد عن كل مشترك و ٢٥ قرش عن كل منتفع بالإضافة للغرامات إن وجدت
آلية الدفع		❖ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	سنة واحدة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		☐ خدمة افقية ❖ خدمة عمودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		❖ مركزي ☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات.</u>
قنوات تقديم الخدمة		❖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٠ دقيقة	٢٥ 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	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٦٧	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M016		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تأمين صحي اطباء الامتياز ومتدربي وزارة الصحة		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
* نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه * الاتفاقية الموقعة بين وزارة الصحة و وزارة العمل		التشريع الناظم للخدمة
ان يكون اردني الجنسية ان يكون من اطباء الامتياز في المستشفيات الحكومية غير حاصل على تأمين صحي اخر		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب التدريب	وزارة الصحة + المستشفيات الحكومية	
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
كشف راتب للمتدربين	وزارة الصحة	
صورة شخصية		
☒ 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
دينار واحد للمشارك		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة اطباء الامتياز: سنة من تاريخ بداية التدريب المتدربين: سنتين من تاريخ بداية الاتفاقية بين وزارة الصحة ووزارة العمل	شكل مخرج الخدمة بطاقة	مخرج الخدمة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة ❖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة الشريك الخدمات الطبية الملكية	الخدمات ذات العلاقة	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة ☐ مركزي ❖ لا مركزي		الفروع المقدمة للخدمة المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات.</u>
قنوات تقديم الخدمة ❖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		معلومات الاتصال والتواصل ❖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ❖ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ❖ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) ❖ الموقع الالكتروني hia.gov.jo
اوقات تقديم الخدمة أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)		

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ 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	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٢٣ طلب	غير محدد

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

هوية الخدمة			
M017		*رمز الخدمة	
الحصول على بطاقة تأمين صحي للأطباء اليمنيين		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
بروتوكول التعاون الصحي بين المملكة الاردنية الهاشمية والجمهورية اليمنية		التشريع الناظم للخدمة	
ان يكون عاملا في احدى مستشفيات وزارة الصحة		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	
جواز سفر ساري المفعول	دولة اليمن		
كتاب مباشرة بالعمل من وزارة الصحة	وزارة الصحة		
صورة شخصية			
☐ 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		
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
		قيمة الرسوم	
		آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
سنة واحدة	بطاقة		
شركاء الخدمة			
☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة	
		الخدمات ذات العلاقة	

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	سفارة دولة اليمن	التزويد بإثبات الشخصية
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	مركزي ☐ لا مركزي ☒	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي المدني بالاضافة الى اقسام التأمين الصحي في المحافظات.	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	
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 الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٤	٤
حجم الطلب على الخدمة	٤٧	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M018		*رمز الخدمة
إلغاء بطاقة التأمين الصحي والحصول على كتاب وقف الاقتطاع بدل المقرر عن المنتفعين		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
تسليم بطاقات التأمين الصحي		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
بطاقات التأمين الصحي السابقة	ادارة التأمين الصحي المدني	بطاقة (الاصل)
كشف راتب (محدد فيه قيمة الاقتطاع)	الوزارات والمؤسسات	صورة
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
تسليم الوثائق للقسم المعني للتدقيق والتأكد منها		٥ دقائق
الغاء البطاقة في حال عدم ترتب غرامات مالية واصدار كتاب وقف الاقتطاع		٥ دقائق
تسلم البطاقات ويحرر امر قبض في حال ترتب غرامات مالية		١٠ دقائق
التوجه لكاونتر المحاسبة للتدقيق المالي والدفع		١٠ دقائق
التوجه للقسم المعني لاصدار كتاب وقف الاقتطاع		٥ دقائق
٣٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
الفروقات المالية على البطاقة ان وجدت		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
كتاب الاقتطاع		دائم
		مخرج الخدمة

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		✖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الوزارات والمؤسسات	اصدار كشف الراتب
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي ✖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>
قنوات تقديم الخدمة		✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٠ 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	١	١
عدد الموظفين	٥	٥
حجم الطلب على الخدمة	١٩٧٠٥ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M019	*رمز الخدمة	
تجديد بطاقة تأمين صحي فئة الامان الاجتماعي		
هيكالية الخدمة		
خدمة رئيسية خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة		
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		
شروط تقديم الخدمة		
_ ان يكون حاصل على بطاقة تأمين سابقة شبكة امان اجتماعي _ ان لا يتجاوز الدخل السنوي للفرد في الاسرة ١٠٠٠ دينار.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	دفتر العائلة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات
	صور شخصية	
	كشف راتب الأسرة كاملة	الضمان الاجتماعي
فئة متلقي الخدمة		
المواطنين المقيمين الاعمال الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور	٥ دقائق
	التوجه الى كاونتر الادخال	١٠ دقائق
	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	١٠ دقائق
	تسليم الوصل المالي مع البطاقات السابقة لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة الجديدة	٥ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	٣٠ دقيقة	
قيمة الرسوم	دينار واحد لكل مشترك و ٢٥ قرش لكل منتفع بالاضافة للغرامات ان وجدت	
آلية الدفع	نقداً (شيك) دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	المشترك : ٣ سنوات المنتفع : حسب فئة المنتفع

شركاء الخدمة		
❖ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	- دائرة الأحوال المدنية والجوازات - المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	- التأكد من الرقم الوطني - التأكد من دخل كافة افراد الاسرة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
□ مركزي ❖ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة إلى <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
❖ 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 الاحد – الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
٢ دقيقة	٥ دقائق	معدل وقت الانتظار
٢٠ دقيقة	٣٣ دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الازخاء في تسليم الخدمة
٣٠%	٣٥%	معدل الشكاوى على الخدمة
٢	٣	عدد الوثائق المطلوبة
٢	٢	عدد الجهات الشريكة
١	٥	عدد الموظفين
غير محدد	١٨٩٠ طلب شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة		
M020		*رمز الخدمة
الحصول على/ تجديد بطاقة تأمين صحي لمنتفعي صندوق المعونة الوطنية		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
اردني الجنسية _ ان لا يكون حاصل على تأمين صحي اخر _		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
بيانات الكترونية	صندوق المعونة الوطنية	
صورة	صورة شخصية	
☒ 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 الأماكن 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 للمشارك و ٢٥ قرش للمنتفع		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
من سنة واحدة - ٣ سنوات (حسب توصية صندوق المعونة الوطنية)	بطاقة	

شركاء الخدمة		
✖ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
منح مساعدة منتظمة من صندوق المعونة الوطنية		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
اعطاء كتاب لاصدار بطاقة التأمين الصحي	صندوق المعونه الوطني	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
□ مركزي ✖ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة إلى أقسام التأمين الصحي في المحافظات.		الفروع المقدمة للخدمة
✖ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ 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 الاحد - 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 الازخام في تسليم الخدمة
٣٠%	٣٥%	معدل الشكاوى على الخدمة
٢	٢	عدد الوثائق المطلوبة
١	١	عدد الجهات الشريكة
١	٤	عدد الموظفين
غير محدد	٤٢٤٧ طلب شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة		
M021		*رمز الخدمة
الحصول على / تجديد بطاقة تأمين صحي فئة اسر محدودة الدخل		
□ خدمة رئيسية ❖ خدمة فرعية		
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		لتشريع الناظم للخدمة
اردني الجنسية/ ابناء الاردنيات ان يكون دخل الاسرة الشهري اقل من ٣٠٠ دينار عدم وجود تأمين صحي اخر		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية		
كتاب توصية بمنح التأمين	وزارة التنمية الاجتماعية	
صورة مصدقة		
❖ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور		
التوجه الى كاونتر الادخال		
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع		
تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة وتسليم البطاقة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		
٥ دقائق		
١٠ دقائق		
١٠ دقائق		
٥ دقائق		
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
دينار واحد عن كل بطاقة بالإضافة للغرامات إن وجدت		قيمة الرسوم
❖ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني		آلية الدفع
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
بطاقة	- المشترك (٣ سنوات) - المنتفع (تختلف حسب فئة المنتفع)	
شركاء الخدمة		
❖ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة

إجراء دراسة اجتماعية لتحديد الدخل		الخدمات ذات العلاقة
الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
دور الشريك	- دائرة الأحوال المدنية والجوازات - الخدمات الطبية الملكية - وزارة التنمية الاجتماعية	
التأكد من الرقم الوطني/ الرقم التعريفي		
التأكد من عدم وجود تأمين عسكري		
كتاب التوصية للحصول على التأمين		
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركزى ☐ لا مركزى ☒		مكان تقديم الخدمة
المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى		الفروع المقدمة للخدمة
اقسام التأمين الصحي في المحافظات		
- وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة - مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس - بريد الكتروني ☐ 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)		اوقات تقديم الخدمة
وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)		
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
٢ دقيقة	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
٣	٣	عدد الوثائق المطلوبة
٣	٣	عدد الجهات الشريكة
١	٤	عدد الموظفين
غير محدد	١٦٣٥٧ شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة		
M022		*رمز الخدمة
الحصول على / تجديد بطاقة التأمين الصحي فئة الاعاقات		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
- يحمل رقم وطني اردني - أن يكون من الأشخاص ذوي الإعاقات - عدم وجود تأمين صحي آخر		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على 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 الاجتماعية (اكثر من ١٨ سنه)	التنمية الاجتماعيه	
☒ 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 كاؤنتر 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

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	٣ سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	- دائرة الأحوال المدنية والجوازات - الخدمات الطبية الملكية - مركز تشخيص الاعاقات المبكر/ وزارة التنمية الاجتماعية	التأكد من الرقم الوطني التأكد من عدم وجود تأمين عسكري تقرير طبي يثبت وجود الاعاقة الدراسة الاجتماعية للعجز الصحي
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ✖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	المركز الرئيسي للتأمين الصحي ومركز تشخيص الاعاقات، بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 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 آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
M023	*رمز الخدمة	
الحصول على بطاقة تأمين صحي فئة النساء الحوامل		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
يحمل رقم وطني اردني - عدم وجود تأمين صحي آخر		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية		
تقرير طبي يوضح تاريخ بداية الحمل وتوقع الولادة	جميع المستشفيات و المراكز الصحية	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
استقبال المعاملة والتأكد من الوثائق المطلوبة واعطاء رقم دور	٥ دقائق	
التوجه الى كاونتر الادخال	١٠ دقائق	
التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع والتدقيق المالي	١٠ دقائق	
تسليم الوصل المالي الى كاونتر الطباعة واستلام البطاقة	٥ دقائق	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٥٠ دينار بدل اشتراك + ١ دينار رسوم بطاقة		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
بطاقة	احد عشر شهرا من تاريخ بداية الحمل	
شركاء الخدمة		
☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة

الشريك	دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
- دائرة الأحوال المدنية والجوازات - الخدمات الطبية الملكية - كافة المستشفيات والمراكز الطبية والعيادات	التأكد من الرقم الوطني التأكد من عدم وجود تأمين عسكري اعطاء تقرير طبي يوضح تاريخ بداية الحمل وتوقع الولادة	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	مركزي ❖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة إلى أقسام التأمين الصحي في المحافظات.	
قنوات تقديم الخدمة	❖ وجهاً لوجه ❖ مركز خدمة المواطن ❖ الموقع الالكتروني للدائرة ❖ مركز الاتصال الوطني ❖ تطبيق هاتف ذكي ❖ فاكس ❖ بريد الكتروني ❖ 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) أوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٢ دقيقة
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	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٧٨٨ طلب شهرياً	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M024		*رمز الخدمة
الحصول/ تجديد بطاقة تأمين صحي اقليم البتراء		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلات والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
• ان يكون اردني الجنسية • غير حاصل على تأمين صحي اخر • ان يكون مقيم في منطقة اقليم البتراء		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
بيانات الكترونية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
صورة	صورة شخصية	
☒ 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 إلى كاونتر الطباعة واستلام البطاقة	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
دينار واحد للمشارك و ٢٥ قرش عن كل منتفع		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
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة

● دائرة الأحوال المدنية والجوازات ● الخدمات الطبية الملكية	التأكد من الرقم الوطني/والاقامة التأكد من عدم وجود تأمين عسكري	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✖ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي الرئيسي + قسم التأمين الصحي في لواء البتراء	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ 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 صباحا إلى ٣:٠٠ مساءا)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقيقة
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	١٩٩	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M025		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة تامين صحي للمتبرع بالاعضاء من الدرجة الاولى والمتبرع بالدم		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
- ان يكون غير حاصل على تامين صحي اخر - ان يكون اردني الجنسية		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة	جميع المستشفيات	
صورة	بنك الدم الحكومي	
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 الأماكن 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 للبطاقة		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	المتبرع بالأعضاء: ٥ سنوات لمرة واحدة فقط المتبرع بالدم: ٦ أشهر من تاريخ التبرع
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة افقية	☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	المستشفيات جميعها	تقرير طبي بالتبرع
	بنك الدم الحكومي	وصل التبرع
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي	✖ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى اقسام التأمين الصحي في المحافظات .	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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 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	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	٥٧١ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M026		*رمز الخدمة
الحصول على بطاقة الشفاء لمرضى السرطان		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
• ان يكون اردني الجنسية • ثبوت مرض السرطان • غير حاصل على تأمين صحي اخر • ان لا يتجاوز عمره ٦ سنوات اذا كان غير اردني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية	صورة	
فحص الانسجة وتقرير طبي	جهة طبية معتمده	
☒ 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 الأماكن والموظفين)
١٠ دقائق	عرض الوثائق على مدير الشؤون الفنية للحصول على الموافقة لاصدار بطاقة الشفاء	
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 للبطاقة		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
حتى الشفاء	بطاقة	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		✖ خدمة افقية □ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	- دائرة الاحوال المدنية والجوازات - الخدمات الطبية الملكية - جهة طبية معتمدة	التأكد من الرقم الوطني التأكد من عدم وجود تأمين عسكري اعطاء فحص الانسجة وتقرير طبي
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		✖ مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		ادارة التأمين الصحي المدني
قنوات تقديم الخدمة		✖ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ 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) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٢ دقيقة
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	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	٥	١
حجم الطلب على الخدمة	٤٧ طلب شهرياً	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M027		*رمز الخدمة
اصدار بطاقات التأمين الصحي للمستفيدين من برنامج الدعم التكميلي		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
- نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه - كتاب دولة رئيس الوزراء رقم ١٥٧٠٥/١/١١/٢١ تاريخ ٢٠١٩/٤/٩		التشريع الناظم للخدمة
حصول المشترك على دعم تكميلي		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
صورة شخصية	صورة	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	ابراز اثبات الشخصية لكاونتر الطباعة واستلام البطاقة	٥ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	٥ دقائق	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	بطاقة	سنتان
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	صندوق المعونة الوطنية	تزويد ادارة التأمين الصحي بقائمة المستفيدين وبياناتهم والذين تنطبق عليهم شروط الحصول على تأمين صحي مدني

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي ☒ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>
قنوات تقديم الخدمة		☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ 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	٢
معدل وقت تقديم الخدمة	١٠	٥
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	١
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٤	١
حجم الطلب على الخدمة	شهرياً	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M028		*رمز الخدمة
الحصول على كتاب براءة ذمة		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
- موظف حكومي - تسليم بطاقات التأمين الصحي		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب إنهاء الخدمات	مكان عمل الموظف	
كشف راتب (في حال وجود غرامات مالية)	مكان عمل الموظف	
بطاقات التأمين الصحي	ادارة التأمين الصحي	
☒ 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 الأماكن والموظفين)
٥ دقائق	تسليم الوثائق في القسم المعني لتدقيقها والتأكد منها	
٥ دقائق	اصدار كتاب براءة الذمة في حال عدم ترتب غرامات مالية	
٧ دقائق	تسليم البطاقات وتحرير امر قبض في حال ترتب غرامات مالية	
١٠ دقائق	التوجه الى كاونتر المحاسبة للتدقيق المالي والدفع	
٥ دقائق	التوجه الى القسم المعني لإصدار كتاب براءة الذمة او ختم الكتاب الصادر من المؤسسة / الوزارة	
٣٢ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
قيمة الغرامة المترتبة على الموظف إن وجدت		قيمة الرسوم
☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب براءة ذمة	دائم
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	التزويد بالوثائق المطلوبة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ✖ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة التأمين الصحي المدني بالإضافة إلى أقسام التأمين الصحي في المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	✖ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	✖ هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ ✖ فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ ✖ بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo ✖ الموقع الالكتروني: hia.gov.jo ✖ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٢ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٢ دقيقة	٢٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٣	١
حجم الطلب على الخدمة	٣٦٨ طلب	غير محدد

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

هوية الخدمة		
M029		*رمز الخدمة
الحصول على كتاب غير مؤمن مدني/عسكري		اسم الخدمة
✖ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
ان لا يكون حاصل على تأمين صحي سابق		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اثبات شخصية للأردني	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
جواز سفر لغير الأردني	الدولة المصدرة للجواز	
✖ المواطنين ✖ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	التوجه إلى كاونتر الاستقبال وإبراز اثبات الشخصية او جواز السفر ومنح الكتاب المصدق	٣ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	٣ دقائق	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب	يستخدم لمرة واحدة فقط حسب متطلبات الجهة المعنية
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	✖ خدمة افقية □ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الخدمات الطبية الملكية	بيانات الكترونية

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ☒ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	إدارة التأمين الصحي الرئيسي بالإضافة الى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ ☒ فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ ☒ بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo ☒ الموقع الالكتروني: hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : (الاحد – الخميس) أوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٨ دقائق	٨ دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	٣٥%	٣٠%
عدد الوثائق المطلوبة	١	١
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	١	١
حجم الطلب على الخدمة	من ٧٠ - ١٠٠ كتاب يوميا	من ٧٠ - ١٠٠ كتاب يوميا

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

هوية الخدمة		
F001		*رمز الخدمة
المعالجة في الخارج		اسم الخدمة
خدمة رئيسية خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. - النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. - قانون الطوابع .		التشريع الناظم للخدمة
- أن يكون المريض مؤمن صحياً، او حاصل على اعفاء - ان لا يتوفر له معالجة داخل المملكة.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل	مديرية صحة العاصمة	موافقة لجنة المعالجة بالخارج على العلاج
اصل	ادارة التأمين الصحي المدني	موافقة لجان الأدوية لشراء العلاج من الخارج
اصل	رئاسة الوزراء	موافقة الرئاسة في حال المريض غير مؤمن
كتاب	المستشفى المعالج	كتاب موعد المريض في المستشفى المعالج.
اصل	وزير الصحة /وزير المالية	الموافقة على صرف السلفة.
اصل		تقرير من المستشفى المعالج
اصل		فواتير المعالجة
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)
١٥ دقيقة	تسليم كافة الوثائق لمحاسب المعالجة في الخارج وتدقيقها.	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف من قبل المحاسب	
٢٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين	

والتأدية ومفوضي الانفاق والرقابة والمراقب المالي.		
استلام الشيك بعد تنظيمه وتوقيعه من الموظفين المعنيين.	١٠ دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٦٠ دقيقة
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	٥ سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	السفارات الأردنية خارج البلاد	وسيط لحجز الموعد/ تسديد فواتير.
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة		☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي : الأحد - الخميس أوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٦٥ دقيقة	٣٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٠%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٥ - ٦	٥ - ٦
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٣٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
F002		*رمز الخدمة	
استلام شيك سلفة المعالجة في الخارج (اشخاص / سفارات)		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. - النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. - قانون الطوابع .		التشريع الناظم للخدمة	
- أن يكون المريض مؤمن صحياً،او حاصل على اعفاء. - أن لا يتوفر له معالجة داخل المملكة.		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب	مديرية صحة العاصمة	المرضى المؤمنين : موافقة لجنة المعالجة بالخارج على العلاج	
كتاب	رئاسة الوزراء	المرضى غير المؤمنين : موافقة الرئاسة على المعالجة في الخارج	
كتاب	المستشفى المعالج	كتاب موعد المريض في المستشفى المعالج.	
صورة	وزير الصحة /وزير المالية	الموافقة على صرف السلفة	
☐ الحكومة ☐ الاعمال ☐ المقيمين ☒ المواطنين		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
٥ دقائق	تسليم كافة الوثائق لمحاسب المعالجة في الخارج وتدقيقها.		
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف من قبل المحاسب بقيمة السلفة.		
٥ دقائق	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية ومفوضي الانفاق والرقابة والمراقب المالي.		
		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	

٥ دقائق	تنظيم شيك / حوالة بنكية بالمبلغ	
٤٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك / حوالة بنكية	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
وسيط لحجز الموعد/ صرف سلفة.	السفارات الأردنية خارج البلاد	
كتاب الموافقة على المعالجة في الخارج للمرضى غير المؤمنين	رئاسة الوزراء	
		سلسلة القيمة (باقية الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
- هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ - فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ - بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo - الموقع الالكتروني: hia.gov.jo - الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس أوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٥٠ دقيقة	٢٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
F003		*رمز الخدمة	
تسديد فواتير المعالجة في الخارج (اشخاص/سفارات)		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. - النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. - قانون الطوابع .		التشريع الناظم للخدمة	
أن يكون المريض مؤمن صحياً، او حاصل على اعفاء أن لا يتوفر له معالجة داخل المملكة.		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	
فواتير اصلية	السفارات في الخارج	فواتير مصدقة من السفارة الأردنية في البلد المعالج.	
صورة	مديرية صحة العاصمه	قرار لجنة المعالجة في الخارج بالموافقة على العلاج.	
صورة	رئاسة الوزراء	موافقة الرئاسة للمعالجة في الخارج.	
صورة	المستشفى المعالج	تقرير طبي مصدق من السفارة.	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
١٥ دقيقة		استلام كافة الوثائق لمحاسب المعالجة في الخارج وتدقيقها.	
١٠ دقائق		تنظيم مستند صرف من قبل المحاسب	
٢٥ دقيقة		تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية ومفوضي الانفاق والرقابة والمراقب المالي.	
١٠ دقائق		تنظيم شيك بالمبلغ.	
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)			

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٦٠ دقيقة
قيمة الرسوم		- مطالبات الأشخاص والتذاكر والإقامة : ٠.٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس. - مطالبات السفارات الخاصة بفواتير المستشفيات خارج الأردن : معفية
آلية الدفع		نقدًا (شيك) ☒ دفع الكتروني ☐
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك / حوالة بنكية	٥ سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		خدمة افقية ☒ خدمة عامودية ☐
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	السفارات الأردنية خارج البلاد	وسيط لحجز الموعد/ تسديد فواتير للمستشفى المعالج / المصادقة على الفواتير
	المستشفيات المعالج فيها	تزويدنا بالفواتير والتقارير الطبية.
سلسلة القيمة (باقية الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		مركزي ☒ لا مركزي ☐
الفروع المقدمة للخدمة		لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة		وجهاً لوجه ☒ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐
معلومات الاتصال والتواصل		- هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ - فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ - بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo - الموقع الالكتروني: hia.gov.jo - الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس أوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٦٥ دقيقة	٣٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٢١ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة		F004	
اسم الخدمة		تسديد سلفة معالجة في الخارج (سفارات)	
هيكلية الخدمة		☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. - النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. - قانون الطوابع	
شروط تقديم الخدمة		أن يكون المريض مؤمن صحياً، او حاصل على اعفاء. أن لا يتوفر له معالجة داخل المملكة.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	موافقة لجنة المعالجة بالخارج على المعالجة	مديرية صحة العاصمة	صورة
	موافقة الرئاسة	رئاسة الوزراء	صورة
	فواتير المعالجة	المستشفى المعالج	فواتير اصلية
فئة متلقي الخدمة		☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تسليم كافة الوثائق لمحاسب المعالجة في الخارج وتدقيقها.		١٥ دقيقة
	تنظيم مستند صرف من قبل المحاسب		١٠ دقائق
	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية ومفوضي الانفاق والرقابة والمراقب المالي.		٢٥ دقيقة
	تنظيم شيك او حوالة بنكية بالمبلغ وتوقيعه		١٠ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٦٠ دقيقة	
قيمة الرسوم		٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس	
آلية الدفع		☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة شيك / حوالة بنكية	مدة صلاحية الوثيقة ٥ سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	السفارات الأردنية خارج البلاد	وسيط لحجز الموعد/ مصادقة على الفواتير
	المستشفيات المعالج فيها	تزويد بالفواتير والتقارير الطبية المصدقة من السفارة
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	- هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ - فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ - بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo - الموقع الالكتروني: hia.gov.jo - الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس وقت الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)	

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٦٠ دقيقة	٣٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٢ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F005		*رمز الخدمة
تسديد سلفة معالجة في الخارج (اشخاص)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. - النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. - قانون الطوابع .		التشريع الناظم للخدمة
أن يكون المريض مؤمن صحياً، او حاصل على اعفاء. أن لا يتوفر له معالجة داخل المملكة.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
صورة	مديرية صحة العاصمة	للمرضى المؤمنين : موافقة لجنة المعالجة بالخارج على العلاج
صورة	رئاسة الوزراء	المرضى غير المؤمنين : موافقة الرئاسة
صورة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	جواز سفر المريض والمرافق ان وجد يبين تاريخ السفر والعودة
صورة	المستشفى المعالج	تقرير طبي من المستشفى المعالج يبين الليالي التي قضاها المريض فيه.
فواتير اصلية	شركات الطيران	تذاكر السفر
اصل	المستشفى المعالج	فواتير المعالجة
صورة	ادارة التأمين الصحي المدني / رئاسة الوزراء	بطاقة التأمين الصحي المدني / اعفاء الرئاسة
☐ الحكومة ☐ الاعمال ☐ المقيمين ☒ المواطنين		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
٥١ دقيقة	استلام كافة الوثائق لمحاسن المعالجة بالخارج وتدقيقها.	
		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)

١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف من قبل المحاسب	
٢٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية ومفوضي الانفاق والرقابة والمراقب المالي.	
٥ دقائق	تنظيم شيك بالمبلغ.	
٥ دقائق	تسليم الشيك لمتلقي الخدمة والتوقيع على سجل تسليم الشيكات	
٦٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.		قيمة الرسوم
نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
وسيط لحجز الموعد/ مصادقه على الفواتير	السفارات الأردنية خارج البلاد	
تزويد بالفواتير والتقارير الطبية المصدقة من السفارة	المستشفيات المعالج فيها	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ لا مركزي ☒ مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي : الأحد - الخميس أوقات الدوام: (من ٨ صباحاً – ٣ مساءً)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٦٥ دقيقة	٣٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٧	٧
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٢ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F006		*رمز الخدمة
استلام شيكات الامانات		اسم الخدمة
☒ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١. نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢. النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣. النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤. قانون الطوابع . ٥. قانون التقاعد المدني. ٦. قانون الضمان الاجتماعي. ٧. قانون ضريبة الدخل.		التشريع الناظم للخدمة
مرور ٦ شهور على عدم استلام الشيك		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
ختم	الشركات والمؤسسات	
كتاب	الشركات والمؤسسات	
صورة	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)
١٥ دقيقة.	مراجعة محاسب الامانات للتأكد من وجود المطالبة في حساب الامانات.	
١٠ دقائق	تنظيم مستند لصرف قيمة الامانات .	
١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من المدققين والرقابة والمراقب المالي.	
٥ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ	
٥٤ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية	☒ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي	☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☒ فاكس ☐ بريد الكتروني ☒ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٥٠ دقيقة	٥٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٦ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F007		*رمز الخدمة
استلام شيك رديات		اسم الخدمة
☒ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون التقاعد المدني. ٦- قانون الضمان الاجتماعي.		التشريع الناظم للخدمة
أن يكون مؤمن صحياً		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
وصل	الافراد او المستشفيات الحكومية.	وصل مقبوضات
صورة	الوزارات والمؤسسات الحكومية	كشف راتب
صوره	الوزارات والمؤسسات الحكومية دائرة الأحوال المدنية والجوازات	كتاب الاجازة/الاعارة/ شهادة وفاة
اصل	مديرية التقاعد المدني/ الضمان الاجتماعي	كتاب الاقتطاع
دفتر	المستشفى الحكومي	دفتر السلف
اصل	المستشفى الحكومي	كشف محاسبة المرضى
اصل	البنوك المعتمدة في الاردن	كشف البنك
☒ المواطنین ☐ 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)
١٠ دقائق	تقديم الاستدعاء من متلقي الخدمة للمطالبة بالمبلغ بعد اعطاؤه رقم وارد من الديوان	
٦٠ دقيقة	احتساب قيمة الردية في قسم الايرادات او النفقات	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف بعد تدقيق المطالبة	

١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي	
٥ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ	
٥ دقائق	استلام الشيك من قبل متلقي الخدمة والتوقيع على سجل استلام الشيكات	
١٠٥ دقائق		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عمودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لاصدار شهادة الوفاة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
كشف حساب	البنك المعتمد	
كتاب الاقتطاع	الضمان الاجتماعي/ مديرية التقاعد المدني	
كشف راتب/الاعارة/الاجازة	الوزارات والدوائر الحكومية	
		سلسلة القيمة (باقية الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ لا مركزي ☒ مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	١٠٥ دقائق	٦٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٧	٧
عدد الجهات الشريكة	٤	٤
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	١٩١ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F008		*رمز الخدمة
استلام شيك رديات المستشفيات الحكومية		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون التقاعد المدني. ٦- قانون الضمان الاجتماعي.		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
دفتر سلفة	المستشفيات الحكومية	
كشف بنك	البنوك العاملة في الاردن	
المطالبة المالية لكل مريض مع وصول المقبوضات	المستشفيات الحكومية	
☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تقديم مطالبة المستشفى مع كافة الوثائق لمحاسب الرديات وتدقيقها .	٦٠ دقيقة	
تنظيم مستند صرف بالقيمة الواجب ردها.	١٠ دقائق.	
تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين ومفوضي الانفاق والرقابة والمراقب المالي.	١٥ دقيقة	
تنظيم شيك بصافي المبلغ.	٥ دقائق	
تسليم الشيك لمندوب المستشفى الحكومي	٥ دقائق	
٩٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
شيك	٥ سنوات	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	البنوك المعتمدة في الاردن	كشف يوضح الحركات المدينة والدائنة واطهار الرصيد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☒ مركزي ☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة		☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)
اوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس أوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	١٠٠ دقيقة	٥٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٧ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F009		*رمز الخدمة
استلام شيك رديات اشتراكات التأمين الصحي (اشخاص)		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون التقاعد المدني. ٦- قانون الضمان الاجتماعي		التشريع الناظم للخدمة
ان يكون للمشارك ذمم مستحقة على التأمين الصحي.		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
وصول مقبوضات	وزارة الصحة	صورة
للمجاز : كتاب الاجازة بدون راتب/ اعارة للمتوفى : شهادة الوفاة	الوزارات والدوائر الحكومية	كتاب
كشف راتب	دائرة الأحوال المدنية	صورة
كتاب ايقاف الاقتطاع	الوزارات والدوائر الحكومية	صورة
كتاب التقسيط	وزارة الصحة	صورة
	الضمان الاجتماعي/ مديرية التقاعد المدني	صورة
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تقديم استدعاء من متلقي الخدمة للمطالبة بالمبلغ وتقديم كافة الوثائق بعد اعطاؤها رقم وارد في الديوان.	٥ دقائق	
تحويل المعاملة لقسم الايرادات لاحتساب الردية	٥ دقائق	
تنظيم مستند صرف بعد الحصول على موافقة المدير المالي من قبل محاسب الرديات	١٠ دقائق	

١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي.	
١٠ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ وتوقيعه من المعنيين.	
٤٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
كشف راتب/كتاب اجازة/اعارة/استيداع	الوزارات والدوائر الحكومية	
شهادة وفاة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
كشف التقسيط للمتقاعد	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي / مديرية التقاعد المدني	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ – ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ – ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ – ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد – الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٥ دقيقة	٢٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٥	٥
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	١٨٤ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
F010		*رمز الخدمة	
استلام شيكات التقادم اشخاص/ شركات		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل.		التشريع الناظم للخدمة	
شيكات مضى ست شهور على عدم استلامها		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب	الافراد والشركات والمؤسسات الخاصة	اشخاص : استدعاء شركات : استدعاء مختوم بختم المؤسسة المعنية	
☐ الحكومة ☒ الاعمال ☐ المقيمين ☒ المواطنين		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
١٠ دقائق	مراجعة متلقي الخدمة محاسب الأمانات والتأكد من وجود شيك في حساب الأمانات بعد التحقق من هوية متلقي الخدمة.		
١٠ دقائق	تقديم الاستدعاء لمحاسب الامانات بعد توقيعه وختمه واعطاؤه رقم وارد في الديوان		
١٠ دقائق	تحويل المعاملة الى المدير المالي للموافقة على الصرف		
١٠ دقائق	يقوم محاسب الامانات بتنظيم مستند صرف أمانات وتوقيعه وارفاق الوثائق والاستدعاء مع المستند.		
٢٠ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والرقابة والمراقب المالي.		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)			

تنظيم شيك بصافي المبلغ.		٥ دقائق
تسليم الشيك لمتلقي الخدمة والتوقيع على سجل استلام الشيكات		٥ دقائق
٧٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
شيك	٥ سنوات	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☒ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة	
		الخدمات ذات العلاقة
الشريك	دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☒ مركزي ☐ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة	
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٧٥ دقيقة	٢٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	١	١
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
F011		*رمز الخدمة	
استلام شيك اطباء القطاع الخاص في المستشفيات الحكومية.		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء		التشريع الناظم للخدمة	
توقيع عقد مع وزارة الصحة		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير من المستشفى بالانجازات	وزارة الصحة	صورة	
مطالبة مالية	المستشفيات الحكومية	اصل	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
تنظيم مستند صرف بقيمة المطالبة	١٠ دقائق		
تدقيق وتوقيع المستند من المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي	١٥ دقيقة		
تنظيم شيك بصافي المبلغ وتوقيعه	٥ دقائق		
استلام الشيك والتوقيع على سجل استلام الشيكات.	٥ دقائق		
٣٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة	
شيك	٥ سنوات		

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية	☒ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي	☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٠	٢٥
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٢	٢
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٤ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F012		*رمز الخدمة
استلام شيكات مطالبات المستشفيات الخاصة		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة
_ ابرام اتفاقية التعاقد معها _ كتاب اعتماد الحالة طارئة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل	المستشفى الخاص	الفواتير الاصلية والتفصيلية
اصل	المستشفى الخاص	تقرير طبي عن الحالة
كتاب	شركة التدقيق المعتمدة	موافقة الشركة اذا كان تأمين المريض درجة اولى
اصل	رئاسة الوزراء/ الديوان الملكي	كتاب الاعفاء اذا كان المريض حاصل على اعفاء.
اصل	المستشفيات الحكومية/ الجامعية	كتاب التحويل اذا كان حاصل على تحويل
اصل	وزارة الصحة	كتاب اعتماد الحالة طارئة لغير الدرجة الأولى
فئة متلقي الخدمة ☒ المواطنين ☐ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
يوم عمل	استلام المطالبة من شركة التدقيق المعتمدة.	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
٣٠ دقيقة	تدقيق المطالبات والتأكد من مطابقتها للأنظمة والتعليمات	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف بقيمة المطالبة.	

٣٠ دقيقة	تدقيق وتوقيع المطالبة من قبل المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي.		
٥ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ وتوقيعه.		
٥ دقائق	استلام الشيك والتوقيع على سجل استلام الشيكات.		
يوم عمل			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
حسب قيمة المطالبة			قيمة الرسوم
نقدًا (شيك) ☐ دفع الكتروني ☐			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك		
شركاء الخدمة			
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية			تصنيف الخدمة
لا يوجد			الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
التدقيق على كافة المطالبات	الشركة المتخصصة لإدارة التأمينات الطبية		
حصول المريض على اعفاء	رئاسة الوزراء / الديوان الملكي		
الحصول على كتاب تحويل	مستشفيات القطاع العام		
			سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة			
☐ مركزي ☐ لا مركزي			مكان تقديم الخدمة
لا يوجد			الفروع المقدمة للخدمة
☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف			قنوات تقديم الخدمة
- هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ - فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ - بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo - الموقع الالكتروني: hia.gov.jo - الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)			معلومات الاتصال والتواصل

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي : الأحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	يوم عمل	يوم عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٦	٦
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٣٣٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F013		*رمز الخدمة
استلام شيكات مطالبات المرضى المعالجين على حساب المخصصات المرصودة وصندوق التأمين الصحي في مستشفيات القطاع العام		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨.		التشريع الناظم للخدمة
ابرام اتفاقية مع مستشفى الجامعة الأردنية /الملك المؤسس/الحسين للسرطان/ المركز الوطني للسكري/ الخدمات الطبية الملكية/ مستشفى حمزة		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
مطالبة مالية	المستشفيات المتعاقد معها	
☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
٥ دقائق	استلام المطالبة المالية الشهرية.	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف من قبل المحاسب	
١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والرقابة والمراقب المالي	
١٠ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ وتسليم الشيك لمندوب المستشفى.	
٤٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☒ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	مركزي ☒ لا مركزي ☐	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	وجهاً لوجه ☒ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐	
معلومات الاتصال والتواصل	• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٠ دقيقة	٢٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	١	١
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	١٠ شهريا	١٠ شهريا

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

هوية الخدمة		
F014		*رمز الخدمة
استلام شيكات مرضى الحالات الطارئة والإعفاءات بالمستشفيات الخاصة		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة
موافقة لجنة الحالات الطارئة في مستشفى البشير لاعتماد الحالة طارئة		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
الفاتورة الأصلية والتفصيلية	المستشفى الخاص	اصل
تقرير طبي من الأخصائي المعالج	المستشفى الخاص	اصل
كتاب التغطية والموافقات	م. البشير	اصل
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
مراجعة متلقي الخدمة لشعبة الحالات الطارئة في مديرية الشؤون الفنية لتزويدها بالمرفقات	١٥ دقيقة	
مراجعة شعبة المستشفيات الخاصة لتسليم الوثائق وتدقيقها.	١٥ دقائق	
يتم ارسال جميع المطالبات لشركة التدقيق المتعاقد معها لتدقيقها.	٧ ايام	
تنظيم مستندات صرف .	١٠ دقائق	
تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي.	١٥ دقيقة	

٥ دقائق	الاتصال بمتلقي الخدمة وتنظيم شيك بصافي المبلغ وتسليمه والتوقيع على سجل استلام الشيكات		
٧ ايام			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.			قيمة الرسوم
نقدًا (شيك) ☐ دفع الكتروني			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك		
شركاء الخدمة			
خدمة افقية ☐ خدمة عمودية			تصنيف الخدمة
الحصول على موافقة لجنة الحالات الطارئة			الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تدقيق المطالبات حسب الاصول	الشركة المتخصصة لإدارة التأمينات الطبية		
			سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة			
مركزي ☒ لا مركزي ☐			مكان تقديم الخدمة
لا يوجد			الفروع المقدمة للخدمة
وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐			قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)			معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)			اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٧ ايام	٤ ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٥٠ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة		F015	
اسم الخدمة		استلام شيكات مراكز واطباء الاسنان في القطاع الخاص	
هيكلية الخدمة		☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.	
شروط تقديم الخدمة		ان يكون المركز من المراكز المتعاقد معها	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	الفواتير	مراكز الاسنان	اصل
	تقرير طبي	مراكز الاسنان	اصل
	صورة اشعة	مراكز الاسنان	صورة
فئة متلقي الخدمة		☐ المواطنين ☐ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تسليم الفواتير الى عضو اللجنة		٥ دقائق
	تدقيق الفواتير والمرفقات من قبل اللجنة المشكلة لتدقيقها من الناحية الفنية		٥ ايام
	تنظيم مستند صرف من قبل محاسب بعد تدقيقها وتوقيعه		١٠ دقائق
	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والرقابة والمراقب المالي.		١٥ دقيقة
	تنظيم شيك بصافي المبلغ.		٥ دقائق
	تسليم الشيك لمتلقي الخدمة والتوقيع على سجل استلام الشيكات		٥ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٥ ايام	
قيمة الرسوم		٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.	
آلية الدفع		☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	
	شيك	
مدة صلاحية الوثيقة ٥ سنوات		
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☒ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٥ ايام	٥ ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٢ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F016		*رمز الخدمة
استلام شيكات الفواتير المستحقة		اسم الخدمة
خدمة رئيسية خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة
وجود اتفاقيات مبرمة مع الشركاء		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/مستلم الخدمة	الوثيقة
فواتير اصل	المؤسسات والشركات والمستشفيات الخاصة	الفواتير الأصلية
صورة	المؤسسات والشركات والمستشفيات الخاصة	صورة عن الاتفاقية او العطاء
صورة	المؤسسات والشركات والمستشفيات الخاصة	تعهد استبدال
صورة	البنوك العاملة في الاردن	كفالة حسن التنفيذ
صورة	ضريبة الدخل	براءة ذمة من ضريبة الدخل
المواطنين المقيمين الاعمال الحكومة		فئة مستلم الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
٥ دقائق	تسليم كامل الوثائق الى المحاسب وتدقيقها	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف بالمبلغ وتوقيعه من قبل المنظم.	
١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من المدققين والرقابة والمراقب المالي.	

١٠ دقائق		تنظيم شيك بصافي المبلغ وتسليمه لمتلقي الخدمة على سجل استلام الشيكات
٤٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.		قيمة الرسوم
نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
خدمة افقية ☐ خدمة عامودي		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
الحصول على الفواتير والعطاءات	المؤسسات والشركات والمستشفيات الخاصة	
كفالة حسن التنفيذ	البنوك العاملة في الاردن	
براءة الذمة	ضريبة الدخل	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركزي ☒ لا مركزي ☐		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٥ دقيقة	٢٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٥	٥
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٥٥٧	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F017		*رمز الخدمة
استلام شيكات فواتير شراء الأدوية والمستهلكات		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- نظام اللوازم العامة رقم (٣٢) لسنة ١٩٩٣ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. ٥- قانون الطوابع . ٦- قانون ضريبة الدخل. ٧- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
الفاتورة	الشركات والمؤسسات	اصل
وثائق العطاء او طلب المشتري	اللوازم العامة	صورة
ضبط الاستلام ومستندات الادخال	الشركات والمؤسسات	نموذج
تعهد استبدال	الشركات والمؤسسات	صورة
براءة ذمة	ضريبة الدخل	كتاب
موافقة اللجنة والوصفة الطبية للمواد المراد شرائها	الشركات والمؤسسات	كتاب
مستندات الاخراج	الشركات والمؤسسات	نموذج
وصل مقبوضات بنسبة تحمل المريض	الشركات والمؤسسات	وصل
كفالة حسن التنفيذ	البنوك العاملة في الأردن	صورة
☐ المواطنين ☐ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تسليم كافة الوثائق الى محاسب العطاءات وتدقيقها.	١٥ دقائق
	تنظيم مستند صرف بقيمة المطالبة.	١٠ دقائق
	تدقيق وتوقيع المستند من المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي.	١٥ دقيقة
	تنظيم شيك بصافي المبلغ وتوقيعه	٥ دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	تسليم الشيك لمتلقي الخدمة والتوقيع على سجل استلام الشيكات	٥ دقائق
	٥٠ دقيقة	
	لا يوجد	قيمة الرسوم
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	٥ سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	قرار اللجنة المركزية للعطاءات	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	البنوك العاملة في الاردن	كفالة حسن التنفيذ
	اللوازم العامة	التزويد بكتاب العطاء او طلب المشتري
	ضريبة الدخل	كتاب براءة الذمة
	الشركات والمؤسسات	التزويد بالوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
سلسلة القيمة (باقية الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	

• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني : hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)			معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام : (من ٨ صباحا - ٣ مساء)			اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء			
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر	
٥ دقائق	٥ دقائق	معدل وقت الانتظار	
٥٥ دقيقة	٥٥ دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة	
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة	
٢%	قيد الاجراء	نسبة الازخام في تسليم الخدمة	
١٥%	١٨%	معدل الشكاوى على الخدمة	
٩	٩	عدد الوثائق المطلوبة	
٤	٤	عدد الجهات الشريكة	
٧	١٢	عدد الموظفين	
غير محدد	١١ شهريا	حجم الطلب على الخدمة	

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

هوية الخدمة			
F018		*رمز الخدمة	
استلام شيكات فواتير الوصفات الطبية التي تم شراؤها من الصيدليات الخاصة		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة	
ان تكون من الصيدليات المتعاقد معها		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	
اصل	الصيدلية		
صورة	الصيدلية		
وصل	الصيدلية		
غلاف العبوة	الصيدلية		
اصل	الصيدلية		
☐ المواطنين ☐ المقيمين ☒ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
٧ ايام	تسليم الوثائق لقسم المتابعة الفنية في مديرية المتابعة لتدقيقها فنيا وادارياً		
٥ دقائق	تسليم كافة الوثائق إلى محاسب الصيدليات الخاصة.		
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف بقيمة المطالبة بعد تدقيقها.		
١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي		
٥ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ		

٥ دقائق	تسليم الشيك لمتلقي الخدمة مقابل التوقيع على سجل الاستلام	
اسبوع عمل		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.		قيمة الرسوم
نقدأً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☒ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقية الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ لا مركزي ☒ مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
- هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ - فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ - بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo - الموقع الالكتروني: hia.gov.jo - الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	اسبوع عمل	اسبوع عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٥	٥
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	١٠ طلب شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة		F019	
اسم الخدمة		استلام شيك الطوابع والغرامات والاقتطاعات	
هيكلية الخدمة		☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨.	
شروط تقديم الخدمة		لا يوجد	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	
	لا يوجد	شكل الوثيقة	
فئة متلقي الخدمة		☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☒ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	استلام أوامر القبض (الاقتطاعات) من قسم الحسابات وتدقيقها.	٣ ساعات	
	تنظيم مستند صرف أمانات من قبل محاسب الأمانات بالمبلغ.	١٠ دقائق	
	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والمراقب المالي والرقابة.	١٥ دقيقة	
	تنظيم شيك بصافي المبلغ.	٥ دقائق	
	تسليم الشيك لمتلقي الخدمة من قبل مندوب معتمد من ادارة التأمين الصحي والتوقيع على سجل استلام الشيكات.	٥ دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٣ساعات و ٣٥ دقيقة	
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك	٥سنوات	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية	☒ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي	☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٣ ساعات و ٣٥ دقيقة	٣ ساعات
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٠	٠
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	١ شهريا	١ شهريا

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

هوية الخدمة		
F020		*رمز الخدمة
استلام شيكات المستشفيات الخاصة والأطباء لغسيل الكلى		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع . ٥- قانون ضريبة الدخل. ٦- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة
ان يكون من المستشفيات الخاصة المبرم اتفاقية معها		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
فاتورة المستشفى والطبيب	المستشفى الخاص	
كتاب التغطية او الاعفاء	ادارة التأمين الصحي	
نموذج معتمد موقع من الطبيب والمستشفى والمريض	المستشفى الخاص	
☐ 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)
شهر من تاريخ تسليمها لشعبة الكلى	تسليم المطالبات للمديرية الفنية – شعبة الكلى لتدقيقها فنياً وإدارياً وختمها بختم خاص بشعبة الكلى	
يوم عمل	استلام كافة الوثائق من قبل المحاسب وتدقيقها من الناحية المالية .	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف بقيمة المطالبة.	
١٥ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي.	
٥ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ.	
٥ دقائق	تسليم الشيك لمتلقي الخدمة والتوقيع على سجل استلام الشيكات	
شهر من تاريخ استلام المطالبة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

قيمة الرسوم		٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.
آلية الدفع		نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني ☐
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	٥ سنوات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقية الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الاحد - الخميس اوقات الدوام: (من ٨ صباحا – ٣ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	شهر	شهر
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣٥ %	٧٥ %
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢ %
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨ %	١٥ %
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٠	٠
عدد الموظفين	١٣	٧
حجم الطلب على الخدمة	١٣٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
F021		*رمز الخدمة
تسديد فواتير شراء اللوازم للشركات والمؤسسات		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- نظام اللوازم العامة رقم (٣٢) لسنة ١٩٩٣ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. ٥- قانون الطوابع . ٦- قانون ضريبة الدخل. ٧- الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء.		التشريع الناظم للخدمة
ان يكون متعاقد مع الجهة المعنية		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل	الشركات والمؤسسات	الفاتورة
صورة	اللوازم العامة	كتاب العطاء او طلب المشتري
نموذج	الشركات والمؤسسات	ضبط الاستلام ومستندات الادخال
صوره	الشركات والمؤسسات	تعهد الاستبدال
صوره	البنوك العاملة في الأردن	كفالة حسن التنفيذ والصيانة
كتاب	ضريبة الدخل	براءة ذمة من ضريبة الدخل
☐ الحكومة ☒ الاعمال ☐ المقيمين ☐ المواطنين		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)
٥١ دقيقة	تسليم كافة الوثائق الى محاسب العطاءات وتدقيقها.	
١٠ دقائق	تنظيم مستند صرف بقيمة المطالبة.	

٥١ دقيقة	تدقيق وتوقيع المستند من قبل المدققين والتأدية والرقابة والمراقب المالي.	
٥ دقائق	تنظيم شيك بصافي المبلغ وتوقيعه.	
٥ دقائق	استلام الشيك والتوقيع على سجل استلام الشيكات.	
٥٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٠٠٦ . من قيمة المطالبة + ٥٠٠ فلس.		قيمة الرسوم
نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
٥ سنوات	شيك	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
اعطاء موافقة على العطاء وتزويدنا بكافة الوثائق.	دائرة اللوازم العامة	
اعطاء كفالة حسن التنفيذ	البنوك العاملة في الاردن	
اعطاء كتاب براءة ذمة.	دائرة ضريبة الدخل	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ • فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ • بريد الكتروني : dewan.hia.gov.jo • الموقع الالكتروني: hia.gov.jo • الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل

أوقات تقديم الخدمة أيام الدوام الرسمي : الأحد - الخميس أوقات الدوام: (من ٨ صباحا - ٣ مساء)		
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٥٥ دقيقة	٢٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٦	٦
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	١٢	٧
حجم الطلب على الخدمة	٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
F022		*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب براءة ذمة مالية		اسم الخدمة	
خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة	
١- نظام التأمين الصحي المدني رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. ٢- النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤. ٣- النظام المالي لصندوق التأمين الصحي رقم (١١٨) لسنة ٢٠١٨. ٤- قانون الطوابع .		التشريع الناظم للخدمة	
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	
كتاب من المستشفى الحكومي	المستشفى الحكومي		
وصل دفع	المستشفى الحكومي		
كتاب تغطية	رئاسة/ديوان ملكي		
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
١٠ دقائق		تسليم كتاب من المستشفى الحكومي لإثبات الدفع مع وصل المقبوضات	
٥ دقائق		تدقيق الكتاب الوارد من المستشفى ووصل القبض	
٢٠ دقيقة		اعداد كتاب براءة الذمة وتوقيعه	
٣٥ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة		مخرج الخدمة	
لا يوجد			
شكل مخرج الخدمة			
كتاب			
شركاء الخدمة			
خدمة افقية ☒ خدمة عامودية ☐		تصنيف الخدمة	
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة	

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة الداخلية	التعميم على المريض غير الأردني لدى الجهات الجنائية
	الأموال الأميرية	التعميم على المريض الأردني لدى الجهات الجنائية
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	مركزي ☒ لا مركزي ☐	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الإلكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد إلكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	- هاتف : ٥٥١٦٤٦٩ - ٠٦ - فاكس : ٥٥١٦٤٨٣ - ٠٦ - بريد إلكتروني : dewan.hia.gov.jo - الموقع الإلكتروني : hia.gov.jo - الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي : الأحد - الخميس اوقات الدوام : (من ٨ صباحاً - ٣ مساءً)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٠ دقيقة	٤٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	١٨%	١٥%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	٤
حجم الطلب على الخدمة	١١٠ شهرياً	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T001	*رمز الخدمة	
الحصول على موافقة صرف جهاز طبي مشروط بقرار لجنة فنية		اسم الخدمة
خدمة رئيسية خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/مستلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي خاص يوضح حالة المريض	المستشفيات الحكومية	
اثبات شخصيه	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	
فحوصات طبية محددة حسب الحالة المرضية مثل فحص غازات الدم ودراسة النوم.. في حال الجهاز التنفسي	المستشفيات الحكومية	
صورة عن الملف الطبي.	المستشفيات الحكومية	
صورة عن بطاقة التأمين الصحي أو كتاب الإعفاء من الديوان الملكي	ادارة التأمين الصحي الديوان الملكي	
صورة	صوره	
المواطنين المقيمين الاعمال الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تعبئة طلب وتقديم الوثائق كاملة وتنشيط رقم الهاتف لمستلقي الخدمة	٥ دقائق	
عرض الطلب على اللجنة	7ايام عمل	
*الأجهزه التنفسية: يحضر كتاب لمستشفى البشير ويسلم للمراجع بعد توقيعه من المدير الفني لإكمال الاجراءات والتوجه لمستشفى البشير لاستلام الجهاز.	الاجهزة التنفسية : ١٥دقيقه	

* الاجهزه الأخرى: يحضر كتاب للتوقيع من معالي الوزير وبعد توقيعه يتوجه المراجع لمستشفى البشير لاستلام الجهاز.		الاجهزة الاخرى : ثلاثة اسابيع
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		من اسبوع عمل – اربعة اسابيع
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب	غير محدد
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الديوان الملكي	كتاب الاعفاء
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	التأكد من الرقم الوطني
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☒ مركزي ☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		لا يوجد
		☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
		رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الالكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي (من الأحد – الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	أسبوعين	اسبوعين
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٥	٣
عدد الجهات الشريكة	٢	٣
عدد الموظفين	٤	٢
حجم الطلب على الخدمة	٨٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T002		*رمز الخدمة
الحصول على موافقة صرف علاج غير مقرر		اسم الخدمة
خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
استنادا للتعليمات المنبثقة عن المادة (٢٣ / د) من نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي حسب النموذج المعتمد	الجهات الطبية المعتمدة	
وصفة طبية حديثة و مختومة	الجهات الطبية المعتمدة	
نتائج التحاليل المخبرية والصور الشعاعية	الجهات الطبية المعتمدة	
بطاقة التأمين الصحي سارية المفعول أو كتاب الإعفاء من الديوان الملكي ساري المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني وحدة شؤون المرضى غير المؤمنين	
وصل مالي بدل مصادقة التقرير الطبي	الجهات الطبية المعتمدة	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تقديم الوثائق المطلوبة	٥ دقائق	
عرض الوثائق على اللجنة الفنية المختصة ومراجعة القسم المعني بعد الحصول على موافقة اللجنة لتحرير امر قبض بالرسوم المطلوبة	٧ - ٣٠ يوم	
مراجعة القسم المعني للحصول على كتاب صرف موقع حسب الاصول موجه للجهة المعتمدة لصرف العلاج.	15دقيقة – ١٠ ايام	
٧ - ٣٠يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
5%من ثمن العلاج كحد اعلى 10دنانير		قيمة الرسوم

آلية الدفع		☒ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب موافقة اللجنة الفنية	متفاوت
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الطبية المعتمدة	منح التقارير الطبية
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٠ - ٧ يوم	٣٠ - ٧ يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٥	١
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٥	٢
حجم الطلب على الخدمة	٧٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T003		*رمز الخدمة
الحصول على موافقة صرف علاج مقرر مشروط بموافقة لجنة فنية		اسم الخدمة
☒ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
استنادا للتعليمات المنبثقة عن المادة (٢٣ / د) من نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
*يحمل الرقم الوطني * يحمل تأمين صحي ساري المفعول * اعفاء ديوان ملكي ساري المفعول		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
الاصل	الجهات الطبية المعتمدة	تقرير طبي حسب نموذج معتمد
الاصل	الجهات الطبية المعتمدة	وصفة طبية حديثة و مختومة
الاصل	الجهات الطبية المعتمدة	فحوصات طبية والتحليل المخبرية والصور الشعاعية
الاصل	الجهات الطبية المعتمدة	تقرير يوضح الادويه التي تم اخذها سابقا حسب البروتوكولات
صوره	ادارة التأمين الصحي/ وحدة شؤون المرضى غير المؤمنين في الديوان الملكي	بطاقة التأمين الصحي المدني/ كتاب الإعفاء من الديوان الملكي
صوره	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	اثبات شخصيه
☒ 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)
١٠ دقائق	تقديم الوثائق المطلوبة للقسم المعني	
من ٧ - ٣٠ يوم	عرض الطلب على اللجنة الفنية المختصة	

(مرضى التصلب اللويحي والتقرم يتطلب حضورهم للعرض على اللجنة) واصدار قرار فني بشأنهم.		
١٥ دقيقة	الاتصال بالمريض ومنحه كتاب لصرف الدواء من الجهة المعتمدة.	
١٥ دقيقة	توقيع الكتاب من رئيس القسم والمدير الفني	
٧ ايام – ٣٠ يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
من ٣ شهور - سنة	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
اثبات الشخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
منح التقارير والوثائق الطبية	الجهات الطبية المعتمدة	
		سلسلة القيمة (باقية الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
✖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ – ٠٦) ✖ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ✖ فاكس (٥٥٤١٧٢٤ – ٦) ✖ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ✖ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ – ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي (من الاحد – الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٠ دقائق	١٠ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٧ - ٣٠ يوم	٧ ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٠%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٦	الملف الطبي الالكتروني (الربط الالكتروني)
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٥	٥
حجم الطلب على الخدمة	٣٨٠ / شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
T004		*رمز الخدمة	
الحصول على دفتر معالجة مرضى الهيموفيليا			
خدمة رئيسية خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		لتشريع الناظم للخدمة	
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي من الاخصائي المعالج	الجهات الطبية المعتمدة	الاصل	
اثبات شخصيه	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	صوره	
بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول/ كتاب الإعفاء ساري المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني/ وحدة شؤون المرضى غير المؤمنين في الديوان الملكي	صوره	
وصفة طبية حديثة تحدد مقدار الجرعة	المستشفيات الحكومية	الاصل	
المواطنين المقيمين الاعمال الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
التوجه لقسم الادوية والاجهزة للحصول على امر قبض		٥ دقائق	
التوجه الى المحاسبة لاستيفاء الرسوم		١٠ دقائق	
التوجه لقسم الادوية لاصدار دفتر المعالجة		٥ دقائق	
٢٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
نصف دينار		قيمة الرسوم	
نقدأ (شيك) دفع الكتروني		آلية الدفع	

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة دفتر معالجته	مدة صلاحية الوثيقة لحين انتهاء الدفتر
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	للتأكد من الرقم الوطني
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٠ دقائق	١٠ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٠ دقيقة	٣٠ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٤	الملف الطبي الالكتروني
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	١٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
T005		*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب اعفاء غسيل الكلى للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين لأول مرة		اسم الخدمة	
☒ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة	
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي من الاخصائي المعالج	الجهات الطبية المعتمدة	الاصل	
استدعاء		الاصل	
اثبات شخصيه	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	صورة	
بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني	صوره	
دراسه التنمية الاجتماعيه لغير المؤمنين سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعيه	الاصل	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
تسليم الوثائق المطلوبه للقسم المعني			
المرضى المؤمنين: يتم تحضير كتاب موجه للمستشفى الحكومي			
المرضى غير المؤمنين : يحضر كتاب إلى وزارة التنمية الاجتماعية			
* في حال توفر شاغر في المستشفى الحكومي يتم تحضير كتاب اعفاء غسيل الكلى للمريض موجه للمستشفى الحكومي تنتهي مدة سريان الكتاب بانتهاء سريان مفعول بطاقة التأمين الصحي/ الدراسة الاجتماعية			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء			
٥ دقيقة			
١٥ دقيقة			
٤ ايام			
١٥ دقيقة			

٧ ايام		* في حال عدم توفر شاغر في المستشفى الحكومي (تقدم اوراق المريض للجنة القصور الكلوي) لتحويل المريض للمستشفى الخاص الاقرب لمكان سكنه
٧ ايام		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مرتبط بانتهاء صلاحية بطاقة التأمين الصحي المدني او بانتهاء دراسته الاجتماعيه ومدتها عامين	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تقرير الدراسة الاجتماعية	وزارة التنمية الاجتماعية	
التأكد من الرقم الوطني	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
التأكد من عدم وجود تأمين صحي اخر	الخدمات الطبية الملكية	
اجراء عملية غسيل الكلى	وحدات غسيل الكلى لدى الجهات الطبية المعتمدة	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
❖ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ❖ بريد إلكترونيdewan.hia.gov.jo ❖ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ❖ الموقع الالكترونيhia.gov.jo ❖ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل

أيام الدوام الرسمي (من الأحد – الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
١٥ دقيقة	١٥ دقيقة	معدل وقت الانتظار
٧ ايام	٧ ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الازخام في تسليم الخدمة
قيد الاجراء	قيد الاجراء	معدل الشكاوى على الخدمة
٥	٥	عدد الوثائق المطلوبة
٤	٤	عدد الجهات الشريكة
٣	٣	عدد الموظفين
غير محدد	١٩٧ شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة		
T006	*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب تجديد اعفاء غسيل الكلى (دم/ بطن)		اسم الخدمة
خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي من الاختصاصي المعالج	الجهات الطبية المعتمدة	
استدعاء		
اثبات شخصيه	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني	
دراسه التنمية الاجتماعيه لغير المؤمنين سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعيه	
صورة عن الإعفاء القديم	إدارة التأمين الصحي	
جدول جلسات لغسيل الدم	المستشفى المعالج	
صورة	صورة	
☒ 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 دقيقة	تسليم الوثائق المطلوبة للقسم المعني	
٤ ايام	المرضى غير المؤمنين : يحضر كتاب إلى وزارة التنمية الاجتماعية في حال انتهاء الدراسة الاجتماعية	
١٥ دقيقة	يتم تجديد كتاب إعفاء غسيل الكلى سواء دم أو بطن حسب المستشفى المحول له وتكون مدته سنتين في حال تجديد الدراسة أو بطاقة التأمين الصحي.	
٧ ايام	توقيع الكتاب من رئيس قسم المعالجات أو مدير مديرية الشؤون الفنية.	

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		٧ ايام
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	مرتبط بانتهاء صلاحية بطاقة التأمين الصحي المدني او بانتهاء دراسته الاجتماعية ومدتها عامين
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة التنمية الاجتماعية	تقرير الدراسة الاجتماعية
	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	التأكد من الرقم الوطني
	الخدمات الطبية الملكية	التأكد من عدم وجود تأمين صحي اخر
	وحدات غسيل الكلى لدى الجهات الطبية المعتمدة	اجراء عملية غسيل الكلى
سلسلة القيمة (باقية الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الالكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	

مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
١٥ دقيقة	١٥ دقيقة	معدل وقت الانتظار
٧ ايام	٧ ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الازخام في تسليم الخدمة
قيد الاجراء	قيد الاجراء	معدل الشكاوى على الخدمة
٥	٥	عدد الوثائق المطلوبة
٤	٤	عدد الجهات الشريكة
٣	٣	عدد الموظفين
غير محدد	١٩٧ شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة		
T007		*رمز الخدمة
الحصول على كتاب اعفاء للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين لتغطية الجلسات الإضافية والطارئة ونقل المريض من مستشفى لآخر		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
تقرير طبي من الاختصاصي المعالج يوضح حالة المريض	الجهات الطبية المعتمدة	الاصل
استدعاء		الاصل
اثبات شخصيه	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	صورة
بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني	صوره
دراسه التنمية الاجتماعيه لغير المؤمنين سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعيه	الاصل
جدول جلسات الغسيل في المستشفى	المستشفى المعالج	صورة
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تسليم التقرير الطبي بالحالة المطلوبة للقسم المعني	٥ دقائق	
*المرضى غير المؤمنين : في حال كانت الدراسة الاجتماعية منتهية أو بطاقة التأمين منتهية يحضر كتاب إلى مديرية التنمية الاجتماعية ضمن منطقة سكن المريض وتسليمه للمريض لإجراء الدراسة الاجتماعية واحضار التقرير	٤ ايام	

٢ يوم	في حال حاجة المريض لجلسات غسيل الكلى اضافية او طارئة او نقل المريض من مستشفى الى اخر يتم تقديم اوراق المريض للجنة قصور الكلى وفي حال الموافقة يتم تحضير كتاب للمرض.	
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	من ١٥ دقيقة - ٧ ايام
	قيمة الرسوم	لا يوجد
	آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	مرتبط بانتهاء صلاحية بطاقة التأمين المدني او بانتهاء الدراسة الاجتماعية ومدتها عامين
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة التنمية الاجتماعية	تقرير الدراسة الاجتماعية
	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	التأكد من الرقم الوطني
	الخدمات الطبية الملكية	تدقيق التأمين العسكري
	وحدات غسيل الكلى في الجهات الطبية المعتمدة	اجراء عملية غسيل الكلى
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الالكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي (من الاحد – الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٧ ايام	٧ ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٥	١
عدد الجهات الشريكة	٤	٤
عدد الموظفين	٣	٣
حجم الطلب على الخدمة	١٠٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T008	*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب اعفاء لإجراء غسيل الكلى للمؤمنين وغير المؤمنين عن طريق البطن		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
- نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه - نظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
يحمل رقم وطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقديم تقرير طبي يفيد بحاجة المريض لاجراء غسيل الكلى عن طريق البطن	المستشفيات الحكومية	
بطاقة التامين الصحي المدني	ادارة التأمين الصحي المدني	
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
استدعاء		
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تعبئة طلب وتقديم الاستدعاء للحصول على اجراء غسيل كلى عن طريق البطن	٥ دقائق	
تسليم الوثائق المطلوبه للقسم المعني	١٥ دقيقة	
اذا كان المريض مؤمن مدني يعطى كتاب لاجراء الغسيل مباشره بعد توقيع من مدير الشؤون الفنية	١٥ دقيقة	
اذا كان المريض غير مؤمن مدني ولديه دراسة اجتماعية لا يتجاوز تاريخها السنتين يحضر كتاب الإعفاء لإجراء غسيل الكلى عن طريق البطن.	٤ ايام	

و في حال عدم وجود دراسة اجتماعية حديثه يتم تحضير كتاب للمريض لأجراء دراسة تحديد الدخل		
من ٣٠ دقيقة - ٤ ايام		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مرتبط بانتهاء بطاقة التأمين الصحي المدني	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تقرير الدراسة الاجتماعية	وزارة التنمية الاجتماعية	
التأكد من الرقم الوطني	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
التدقيق على التأمين العسكري	الخدمات الطبية الملكية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☒ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الالكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي (من الأحد – الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٢٠ دقيقة	٢٠ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٤ ايام	٤ ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T009	*رمز الخدمة	
الحصول على اعفاء من اجور تركيب وصلة شريانية للمرضى المؤمنين وغير المؤمنين		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
- نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه - نظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
الاصل	الجهات الطبية المعتمدة	تقرير طبي من الجهات الطبية المعتمدة يوضح حالة المريض لتركيب وصلة شريانية ونوع الوصلة
الاصل	ادارة التأمين الصحي المدني	كتاب إعفاء غسيل الكلى عن طريق الدم
صوره	ادارة التأمين الصحي المدني	بطاقة التأمين الصحي
الاصل	وزارة التنمية الاجتماعية	دراسة اجتماعيه لغير المؤمنين
☐ الحكومة ☐ الاعمال ☐ المقيمين ☒ المواطنين		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
٣٠ دقيقة	تحضير كتاب إعفاء لإجراء الوصلة الشريانيه للجهه الطبية المعتمدة	
٣٠ دقيقة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
لا يوجد		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
		كتاب رسمي	ثلاثة شهور
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة		☒ خدمة افقية	☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	الجهات الطبية المعتمدة	لتكوين الوصلة الشريانية	
	وزارة التنمية الاجتماعية	تقرير الدراسة الاجتماعية	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة		☒ مركزي	☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة		☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل		☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٥ دقيقة	٤٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	٤
حجم الطلب على الخدمة	٦٣ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T010	*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب اعفاء لإجراء فحوصات التطابق للأنسجة ما قبل الزراعة للمرضى المؤمنين مدني وغير المؤمنين		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
يحمل الرقم الوطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي يتضمن رغبة المريض لإجراء فحوصات التطابق من متبرع قريب	الجهات الطبية المعتمدة + الخدمات الطبية الملكية	
بطاقة التأمين الصحي سارية المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني	
دراسة تنمية اجتماعية سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعيه	
اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنيه والجوازات	
فحوصات زمر الدم للمريض والمتبرع	المستشفيات الحكومية	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تقديم الاستدعاء	٥ دقائق	
عرض المعاملة على لجنة قصور الكلى	٧ ايام	
تحضير كتاب الاعفاء لاجراء فحوصات تطابق الانسجة ويتم توقيعه من مدير مديرية الشؤون الفنية .	١٥ دقيقة	
٧ ايام		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة كتاب رسمي	مدة صلاحية الوثيقة ثلاثة شهور
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة أفقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الطبية المعتمدة	لإجراء فحوصات التطابق
	وزارة التنمية الاجتماعية	تقرير الدراسة الاجتماعية
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الإلكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد إلكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الإلكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الأحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحاً إلى ٣:٠٠ مساءً)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٧ ايام	٧ ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٥	٥
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	٤
حجم الطلب على الخدمة	٢٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T011		*رمز الخدمة
الحصول على كتاب اعفاء لإجراء زراعة الكلى		اسم الخدمة
☒ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
* يحمل رقم وطني		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
شكل الوثيقة	الجهات الطبية المعتمدة	
الاصـل	تقرير طبي من الاخصائي المعالج يتضمن رغبة المريض لإجراء زراعة الكلى وتحديد هوية المتبرع	
صوره	بطاقة التأمين الصحي سارية المفعول	
الاصـل	دراسة تنمية اجتماعية سارية المفعول	
صورة	اثبات شخصية	
☒ 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	تقديم الاستدعاء	
١٥ دقيقة	تقديم التقرير الطبي الذي يتضمن أن المريض جاهز للزراعة وموعد العملية وتحضير كتاب وتوقيعه من مدير مديرية الشؤون الفنية أو رئيس قسم المعالجات.	
٧ ايام		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
ثلاثة شهور	كتاب رسمي	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		☒ خدمة افقية ☐ خدمة عمودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الطبية المعتمدة	لإجراء عملية زراعته الكلى
	وزاره التنمية الاجتماعية	تقرير الدراسة الاجتماعية
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الالكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكترونيdewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكترونيhia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد – الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساءا)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٧ ايام	٧ ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٥	٥
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٤	٤
حجم الطلب على الخدمة	٣٠ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T012	*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب اعفاء لمتابعة زراعة الكلى للمؤمنين وغير المؤمنين لأول مرة	اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		
يحمل الرقم الوطني		
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
تقرير طبي من الطبيب بإنهاء عملية الزراعة وهو بحاجة للمتابعة مبين فيه الأدوية التي يأخذها	الجهات الطبية المعتمدة	صوره
بطاقة التأمين الصحي سارية المفعول	ادارة التأمين الصحي المدني	صوره
دراسة اجتماعية سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعية	الاصل
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة	فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تقديم استدعاء يبين فيه طلب متابعة زراعة الكلى	٥ دقائق	
تقديم الوثائق المطلوبة للقسم المعني	٥ دقائق	
عرض المعاملة على لجنة قصور الكلى	٧ ايام	
الحصول على كتاب الإعفاء لمتابعة زراعة الكلى	١٥ دقيقة	
٧ ايام	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد	قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
كتاب رسمي	سنة واحدة	

شركاء الخدمة		
☐ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
الشريك	دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
الجهات الطبية المعتمدة	لاجراء زراعة الكلى والمتابعه	
وزارة التنمية الاجتماعيه	تقرير الدراسة الاجتماعية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
☐ مركزي ☐ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الالكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
١٥ دقيقة	١٥ دقيقة	معدل وقت الانتظار
٧ ايام	٧ ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
قيد الاجراء	قيد الاجراء	معدل الشكاوى على الخدمة
٣	٣	عدد الوثائق المطلوبة
٢	٢	عدد الجهات الشريكة
٣	٣	عدد الموظفين
غير محدد	١٣ شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة		
T013		*رمز الخدمة
الحصول على كتاب اعفاء غسيل الكلى لمرضى ابناء قطاع غزة عن طريق البطن او الدم واجراء الوصله الشريانيه الوريديه		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه ونظام قصور الكلى رقم ١١ لسنة ١٩٨٣		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي من الاخصائي المعالج يفيد بوجود شاغل للمريض في المستشفى الحكومي	الجهات الطبية المعتمدة	
استدعاء	---	
جواز سفر ساري المفعول/ اثبات شخصية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
دراسه اجتماعيه سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعيه	
☐ 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)
١٠ دقائق	الحصول على كتاب لإجراء دراسه اجتماعيه	
يومان	* في حال توفر المعالجة في المستشفيات الحكومية يتم اعداد كتاب الاعفاء لتوقيعه من قبل مدير الادارة .	
اسبوعان	* اذا لم تتوفر المعالجة في المستشفيات الحكومية يتم اعداد كتاب الاعفاء لرئاسة الوزراء بعد اخذ الموافقات اللازمة من المعنيين في ادارة التأمين الصحي	
من يومين - لاسبوعين		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	مرتبط بانتهاء الدراسة الاجتماعية (مدتها سنتان)
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة التنمية الاجتماعية	تقرير الدارسة الاجتماعية
	الجهات الطبية المعتمدة	التقرير الطبي
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكترونيdewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكترونيhia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الأحد - الخميس) وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	من يومين - اسبوعين	من يومين - اسبوعين
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٢	٢
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	٥٠ شهريا	غير محدد

هوية الخدمة			
T014		*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب اعفاء /تجديد مرضى السرطان لابناء قطاع غزة		اسم الخدمة	
☒ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		لتشريع الناظم للخدمة	
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
مرفق معه فحص الأنسجة	الجهات الطبية المعتمدة	الاصل	
استدعاء		الاصل	
جواز سفر ساري المفعول/ اثبات شخصيه	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	صورة	
الدراسة الاجتماعية سارية المفعول	وزارة التنمية الاجتماعية	الاصل	
☐ المواطنين ☒ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
الحصول على كتاب لإجراء دراسه اجتماعيه			
* في حال توفر المعالجة في المستشفيات الحكومية يتم اعداد كتاب الاعفاء لتوقيعه من قبل مدير الادارة			
* اذا لم تتوفر المعالجة في المستشفيات الحكومية يتم اعداد كتاب الاعفاء لرئاسة الوزراء بعد اخذ الموافقات اللازمة من المعنيين في ادارة التأمين الصحي للمعالجة في مركز الحسين للسرطان			
من يومين - لأسبوعين		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة	
كتاب رسمي	مدة صلاحية الوثيقة		
مرتبط بانتهاء مدة الدراسة			

الاجتماعيه (مدتها سنتان)		
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة التنمية الاجتماعيه	تقرير الدراسة الاجتماعية
	مركز الحسين للسرطان	للمعالجة
	الجهات الطبية المعتمدة	التقرير الطبي
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☒ مركزي ☐ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة		☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الالكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)
اوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	من يومين - لاسبوعين	من يومين - لاسبوعين
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازياء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٤	٤
عدد الجهات الشريكة	٣	٣
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	١٥ شهريا	غير محدد

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

هوية الخدمة			
T015		*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب تحويل للمرضى المؤمنين صحيا إلى المستشفيات المتعاقد معها		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه/المادة (٢٣).		التشريع الناظم للخدمة	
بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	
تقرير طبي من الاخصائي المعالج	الجهات الطبية المعتمدة		
بطاقة التأمين الصحي المدني	ادارة التأمين الصحي المدني		
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
تقديم الوثائق المطلوبة للقسم المعني	١٥ دقيقة		
الحصول على كتاب تحويل للمعالجة في المستشفيات المتعاقد معها بعد توقيعه من المدير المعني	١٥ دقيقة		
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة	
كتاب رسمي	ثلاث شهور سنة : لمرضى السرطان		
شركاء الخدمة			
☐ خدمة افقية ☒ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة	
		الخدمات ذات العلاقة	
الشريك	دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة	
الجهات الطبية المعتمدة	التقرير الطبي		
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	

الوصول للخدمة		
مركز ☐ لا مركزي ☐		مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الإلكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد إلكتروني ☐ هاتف ☐		قنوات تقديم الخدمة
رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) الموقع الإلكتروني hia.gov.jo الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي (من الأحد - الخميس) اوقات 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
٤٥ دقيقة	٤٥ دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
قيد الاجراء	قيد الاجراء	معدل الشكاوى على الخدمة
٢	٢	عدد الوثائق المطلوبة
١	١	عدد الجهات الشريكة
٢	٢	عدد الموظفين
غير محدد	٤٨٠	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة			
T016		*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب تحويل المرضى المؤمنین صحياً إلى مستشفيات القطاع الخاص		اسم الخدمة	
☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة	
*عدم توفر اسرة / عدم توفر درجة الاقامة المناسبة / عدم توفر المعالجة التخصصية في المستشفيات الحكومية * بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	
تقرير طبي من الاخصائي المعالج	الجهات الطبية المعتمدة		
كتاب رسمي من المستشفى الحكومي / الجامعي	الجهات الطبية المعتمدة		
بطاقة التأمين الصحي المدني	ادارة التأمين الصحي المدني		
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الحصول على كتاب لعرض المعاملة على اللجنة المركزية في مستشفى البشير وتوقيعه من المدير المعني		
١٥ دقيقة	بعد الحصول على موافقة اللجنة المركزية يتم اعداد كتاب تحويل للمستشفى الخاص بتحمل التأمين تكاليف المعالجة وتوقيعه من مدير ادارة التأمين الصحي المدني		
١٥ دقيقة			
٣٠ دقيقة		الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكترونى		آلية الدفع	

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	لمرة واحدة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	الحصول على موافقة اللجنة المركزية في مستشفى البشير للتحويل إلى القطاع الخاص	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	المستشفيات المتعاقد معها	للمعالجة
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات وقت الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٥ دقيقة	٤٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
معدل الشكاوى على الخدمة	٤٧%	٤٠%
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	٢٧٥	غير محدد

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

هوية الخدمة		
T017	*رمز الخدمة	
الحصول على كتاب تغطيه نفقات معالجة اطفال الخداج		اسم الخدمة
☐ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام التأمين الصحي المدني رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		التشريع الناظم للخدمة
* بطاقة التأمين الصحي المدني سارية المفعول لأحد الوالدين المشتركين في التأمين الصحي المدني * أن لا يمضي أكثر من ٧٢ ساعة على الولادة		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
تقرير طبي من الجهات الطبية المعتمدة مختوم من المستشفى الحكومي يفيد بحاجة المولود للخداج	الجهات الطبية المعتمدة	
بطاقة التأمين الصحي المدني	ادارة التأمين الصحي المدني	
كتاب من المستشفى الحكومي يفيد بعدم توفر أسرة خداج ويختم كل ثلاث ايام لحين خروج الطفل من المستشفى	الجهات الطبية المعتمدة	
☒ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
تقديم الوثائق المطلوبة للقسم المعني	١٥ دقيقة	
الحصول على كتاب للجهة الطبية المعتمدة بتغطية الحالة بعد توقيعه من المدير المعني	١٥ دقيقة	
٣٠ دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد	قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
كتاب رسمي	لمرة واحد	

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☒ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	الحصول على كتاب عدم توفر أسرة خداج من المستشفيات الحكومية	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الطبية المعتمدة	المعالجة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٥٥٤٠٩٨٣ - ٠٦) ☒ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٥٥٢٧٠٢٤ - ٠٦)	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساءا)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	١٥ دقيقة	١٥ دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	٤٥ دقيقة	٤٥ دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الازخام في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	قيد الاجراء	قيد الاجراء
عدد الوثائق المطلوبة	٣	٣
عدد الجهات الشريكة	١	١
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	٩٠	غير محدد

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

هوية الخدمة			
R001		*رمز الخدمة	
تقديم الشكاوي والاقتراحات والثناء والاستفسارات من متلقي الخدمة والشركاء		اسم الخدمة	
❖ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
منهجية ادارة العلاقات مع متلقي الخدمة والشركاء		التشريع الناظم للخدمة	
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة	
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
لا يوجد			
❖ المواطنين ❖ المقيمين ❖ الاعمال ❖ الحكومة		فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
تقديم المقترح/ الشكاوي/الاقتراحات/الثناء/الاستفسار من خلال القنوات المتاحة (ورقياً/الالكترونياً/منصة بخدمتكم/ الخط الساخن/ الموقع الالكتروني)		١٠ دقائق	
عرض المقترحات/الشكاوي/الثناء/الاستفسارات على اللجنة المشكلة		من ١ يوم - لأسبوع	
دراسة المقترحات/الشكاوي/الثناء/الاستفسارات وتحويلها على المعنيين		من ١ يوم - لأسبوع	
انتظار الرد من اللجنة		من ١ يوم – لأسبوع	
تبليغ صاحب الشكوى/المقترح/الاستفسار بالرد		١ يوم – لأسبوعين ما عدا منصة بخدمتكم يتم الرد خلال ٢٤ ساعة	
بعد اقصى اسبوعين من تاريخ تقديم الطلب		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني		آلية الدفع	
شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة	
رد الكتروني / شفوي / ورقي			
مدة صلاحية الوثيقة			
--			

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية	☒ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	-----	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☒ مركز خدمة المواطن ☒ الموقع الالكتروني للدائرة ☒ مركز الاتصال الوطني ☒ تطبيق هاتف ذكي ☒ فاكس ☒ بريد الكتروني ☒ 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) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	٥ دقائق	٥ دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	حد اقصى اسبوعين	حد اقصى اسبوعين
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%	٧٥%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء	٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	-	-
عدد الوثائق المطلوبة	٠	٠
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	٢	٢
حجم الطلب على الخدمة	عدد الشكاوي : ٩٧ سنويا عدد الاستفسارات : ٧٢٠٠ سنويا عدد الاقتراحات : ٣٨ سنويا عدد الثناء : ٢٨ سنويا	غير محدد

هوية الخدمة			
R002			*رمز الخدمة
حق الحصول على المعلومة			اسم الخدمة
❖ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون حق الحصول على المعلومات لسنة ٢٠٠٧			التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد			شروط تقديم الخدمة
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	نموذج طلب الحصول على المعلومة	ادارة التأمين الصحي المدني	نموذج ورقي/ الالكتروني
	اثبات شخصية للمواطن	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	صورة
	كتاب رسمي اذا كانت الجهة الطالبة للمعلومة مؤسسة	مؤسسة	كتاب رسمي
❖ المواطنين ❖ المقيمين ❖ الاعمال ❖ الحكومة			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تعبئة نموذج حق الحصول على المعلومة ورقيا/ الالكتروني من خلال الموقع الالكتروني		٥ دقائق
	تسليم متلقي الخدمة بطاقة مراجعة		١ دقيقة
	تحويل الطلب للجهات المعنية في ادارة التأمين الصحي للحصول على المعلومة		٣٠ يوم
	استلام الرد من الجهة المعنية خلال الفترة القانونية		٣٠ يوم
	تسليم الرد لطالب المعلومة الكترونيا/ ورقيا		٣٠ يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		بعد اقصى ٣٠ يوم من تاريخ تقديم الطلب	
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	

مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
		كتاب الالكتروني / ورقي	-----
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية	☒ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☒ مركزي	☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	☒ وجهاً لوجه ☒ مركز خدمة المواطن ☒ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☒ تطبيق هاتف ذكي ☒ فاكس ☒ بريد الكتروني ☒ هاتف		
معلومات الاتصال والتواصل	☒ رقم هاتف (٠٦ - ٥٥٤٠٨٦٩) ☒ بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo ☒ فاكس (٠٦ - ٥٥٤١٧٢٤) ☒ الموقع الالكتروني hia.gov.jo ☒ الخط الساخن (٠٦ - ٥٥٢٧٠٢٤)		
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي (من الاحد - الخميس) اوقات الدوام (من ٨:٠٠ صباحا إلى ٣:٠٠ مساء)		
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر		الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	-		-
معدل وقت تقديم الخدمة	٣٠ يوم		٣٠ يوم (المدة القانونية)
معدل رضا متلقي الخدمة	٧٢,٣٣%		٧٥%
نسبة الازخاء في تسليم الخدمة	قيد الاجراء		٢%
معدل الشكاوى على الخدمة	-		-
عدد الوثائق المطلوبة	٢		٢
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد		لا يوجد
عدد الموظفين	٢		٢
حجم الطلب على الخدمة	٣ شهريا		غير محدد

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