

هوية الخدمة

M007	*رمز الخدمة	
الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل تالف)		
الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل تالف)	اسم الخدمة	
خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية <input checked="" type="checkbox"/>	هيكلية الخدمة	
نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه		
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة		
ان تكون بطاقة التأمين الصحي تالفه وغير صالحة للاستخدام		
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
بيانات الكترونية	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	اثبات شخصية
صورة	لا يوجد	صورة شخصية
بطاقة	التامين الصحي	بطاقة التأمين الصحي التالفة
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد 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	طباعة البطاقة واستلامها	
٣٠ دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
٣ دنانير للبطاقة الواحدة التالفة		قيمة الرسوم
<input checked="" type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
حسب تاريخ صلاحية البطاقة التالفة	بطاقة	

شركاء الخدمة

<input checked="" type="checkbox"/> خدمة عمودية <input type="checkbox"/> خدمة افقية	تصنيف الخدمة	
لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة	
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مكان تقديم الخدمة	<input type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى اقسام التأمين الصحي في المحافظات
قنوات تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف (٥٥٤٠٨٦٩ - ٠٦) <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني dewan.hia.gov.jo <input checked="" type="checkbox"/> فاكس (٥٥٤١٧٢٤ - ٠٦) <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني hia.gov.jo <input checked="" type="checkbox"/> 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 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 ألياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.