

هوية الخدمة

رمز الخدمة		M008
اسم الخدمة		الحصول على بطاقة تأمين صحي (بدل فاقد)
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		نظام التأمين الصحي رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه
شروط تقديم الخدمة		فقدان بطاقة التأمين الصحي
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	اثبات شخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
	صورة شخصية	صورة
	بلاغ امني من اقرب مركز امني للسكن	مركز امني
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 التوجه الى كاونتر الادخال	
١٠ دقائق	التوجه إلى صندوق المحاسبة للدفع	
١٠ دقائق	تسليم الوصل المالي لكاونتر الطباعة واستلام البطاقة	
٥ دقائق	٣٠ دقيقة	
	٣ دنانير رسوم بطاقة الواحدة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	قيمة الرسوم
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	آلية الدفع
حسب تاريخ صلاحية البطاقة المفقودة	بطاقة	مخرج الخدمة

شركاء الخدمة

تصنيف الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	المراكز الامنية
	دور الشريك
	منح كتاب بفقدان البطاقة - بلاغ امني

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
<input type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي المركز الرئيسي للتأمين الصحي بالإضافة إلى <u>اقسام التأمين الصحي في المحافظات</u>		مكان تقديم الخدمة الفروع المقدمة للخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		
<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 الالكتروني hia.gov.jo <input checked="" type="checkbox"/> 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
٢ دقائق	٥ دقائق	معدل وقت الانتظار
٢٠ دقيقة	٣٥ دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
٧٥%	٧٢,٣٣%	معدل رضا متلقي الخدمة
٢%	قيد الاجراء	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
٣٠%	٣٥%	معدل الشكاوى على الخدمة
٣	٣	عدد الوثائق المطلوبة
١	١	عدد الجهات الشريكة
١	٤	عدد الموظفين
غير محدد	٩١٢ طلب شهريا	حجم الطلب على الخدمة

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