

نموذج بطاقة الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
		اسم الخدمة
		اعتماد مكتب تقديم خدمات الحج والعمرة
		هيكلية الخدمة
		<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية
		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
		وجود وكيل سعودي
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة طبق الاصل	وزارة الصناعة والتجارة	1. سجل تجاري
صورة طبق الاصل	غرفة التجارة للحج/او عضوية جمعية وكلاء السياحة والسفر للحج والعمرة	2. شهادة تسجيل
صورة طبق الاصل	الأمانة أو البلديات	3. رخصة مهن لمكتب خدمات حج وعمره لا تقل مساحته عن (40) م ²
صورة طبق الاصل	المحكمة	4. شهادة عدم محكومية لأصحاب المكتب والمفوضين عنه والموظفين فيه
صورة طبق الاصل	مديريات العمل	5. عقد عمل جديد او ملكية للمكتب
صورة طبق الاصل	البنوك	6. كفالة بنكية (حسن تنفيذ) بقيمة (30000) ثلاثين الف دينار من احد البنوك
صورة طبق الاصل	المؤسسة	7. عقد عمل جديد لموظفين اثنين معزز بالشهادات العلمية لهما
صورة طبق الاصل	السلطات السعودية المختصة و الاردن	8. عقد مصدق من جميع الجهات المختصة في المملكة الاردنية الهاشمية والمملكة العربية السعودية يثبت ان المكتب وكيل خارجي لإحدى الجهات المرخص لها بتقديم خدمات العمرة من السلطات السعودية المختصة
		فئة متلقي الخدمة
		<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية
15 دقيقة	يقدم طلب اعتماد مكتب تقديم خدمات الحج والعمرة إلى دائرة شؤون الحج / قسم الحج / قسم العمرة	للإجراءات الرئيسية (مرتبطة

	وترفق جميع الوثائق الواردة مع الطلب	عدد الاماكن والموظفين)
15 دقيقة	تدقيق الوثائق وتسجيل الطلب ثم توريده	
15 دقيقة	تعرض المعاملة على مدير الحج ومدير العمرة للاطلاع والتنسيب بالعرض على لجنة الحج	
15 دقيقة	تقوم لجنة شؤون الحج والعمرة بالتنسيب لوزير الأوقاف باعتمادها	
15 دقيقة	دفع الرسوم لدى المحاسب أو في حساب الوزارة لدى البنك المعتمد	
15 دقيقة	إصدار كتاب بالموافقة والاعتماد أو الرفض	
15 دقيقة	في حال الموافقة يتم توقيع الاتفاقية بين الوزارة والمكتب	
15 دقيقة	تسليم طالب الخدمة نسخة من الاتفاقية وكتاب الاعتماد	
	(يومان) عمل	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	(1000) الف دينار بدل خدمات الوزارة (5) خمسة دنانير رسوم طوابع (اتفاقية)	قيمة الرسوم
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
شركاء الخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	الوزارة/ دائرة الحج والعمرة/ قسم الحج /قسم العمرة	الفروع المقدمة للخدمة
	<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	قنوات تقديم الخدمة

نموذج بطاقة الخدمة

معلومات الاتصال والتواصل		<input type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس
اوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من -- إلى --)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	15 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	15 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	60%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	2	0
عدد الوثائق المطلوبة	8	8
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	4	3
حجم الطلب على الخدمة	مرة في السنة	مرة في السنة

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