



بطاقة تعريف الخدمة – خدمة استلام جواز سفر				
رمز الخدمة		PP-CS-SS-02:01		
إسم الخدمة		استلام جواز سفر		
وصف الخدمة		خدمة الكترونية تمكن المتعامل من تقديم طلب لاستلام جواز السفر المحجوز على ذمة القضية		
هيكلية الخدمة		رئيسية		
نوع الخدمة		إجرائي		
طبيعة الخدمة		فئات المتعاملين المستهدفة		
القطاع الحكومي		G2G		
قطاع الأعمال		G2B		
الأفراد		G2C		
الجمهور		G2P		
متطلبات تقديم الخدمة				
أن يكون أحد الأطراف أو وكيلاً عنها				
الوثائق المطلوبة				
في حالات الأطراف: صورة من بطاقة الهوية في حالة الوكيل: صورة من الوكالة + صورة من بطاقة الهوية				
الخدمات الفرعية				
لا يوجد				
الرسوم				
رسم الطلب 20 درهم				
ارتباط الخدمة		مرتبطة <input checked="" type="checkbox"/> غير مرتبطة <input type="checkbox"/>		
الجهات الشريكة				
النماذج المستعملة في الخدمة				
لا يوجد				
خطوات الخدمة				
خطوات تقديم الخدمة		مركز سعادة المتعاملين		
جهاز الخدمة الذاتية		الخدمات الإلكترونية		
الخدمات الذكية		الخدمات الإلكترونية		
1. استقبال المتعامل وتأكيد من صفته.		<input checked="" type="checkbox"/>		
2. الاستفسار عن نوع الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/>		



			√	3. إعطاء رقم الانتظار (Q-MATC No) للمتعامل حسب نوع الخدمة المطلوبة ومن ثم توجيهه إلى قاعة الانتظار
			√	4. يقوم الموظف بسحب الأرقام (أرقام الانتظار Q-MATC No) من البرنامج واستقبال المتعامل والترحيب فيه
			√	5. التأكد من صفة مقدم الطلب.
√	√	√	√	6. تحرير الطلب وتقديم الخدمة
√	√	√	√	7. دفع الرسوم المحددة
			√	8. اسناد الطلب إلكترونياً للعضو المختص من قبل موظف الخدمة لاعتماد الطلب
			√	9. في حال قبول الطلب من العضو المختص يسند الطلب من قبل موظف الخدمة للقسم المختص
			√	10. تنفيذ الطلب
√	√	√	√	11. استلام الخدمة

مدة إنجاز الخدمة	أوقات تقديم الخدمة	قنوات تقديم الخدمة
14 ساعة عمل	فالأيام الاعتيادية: 7:30 ص – 9:30 م في رمضان: 8:00 ص – 6:00 م	مركز سعادة المتعاملين
	فالأيام الاعتيادية: 7:30 ص – 9:30 م في رمضان: 8:00 ص – 6:00 م	مركز السعادة للخدمة الذاتية
	في الأيام الاعتيادية: 24 ساعة في رمضان: 24 ساعة	الموقع الإلكتروني
	في الأيام الاعتيادية: 24 ساعة في رمضان: 24 ساعة	البوابة الالكترونية لحكومة رأس الخيمة
	فالأيام الاعتيادية: 7:30 ص – 9:30 م في رمضان: 8:00 ص – 6:00 م	جهاز الخدمة الذاتية
	في الأيام الاعتيادية: 24 ساعة في رمضان: 24 ساعة	تطبيق الحكومة الذكي Mrak
المخرج الرئيسي من الخدمة		
- اخطار المتعامل برفض الطلب أو الموافقة - حصول مقدم الطلب على جواز السفر في حال الموافقة		



محدودية الخدمة	
بعد انتهاء القضية	
خدمات الامانات والمضبوطات	باقة الخدمة
الخدمات الإضافية المتوفرة	
جهاز سداد، جهاز الصراف الآلي، خدمة شحن الهواتف، ضيافة، خدمة انترنت، مواقف سيارات، مصلى، دورات مياه، سيارة خاصة للنقل، شاشة تلفزيون، ركن للقراءة، كافيتريا، كراسي متحركة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين، مواقف لأصحاب الهمم.	
روابط مفيدة	
-	رابط الخدمة الالكترونية
-	رابط الخدمة الذكية
-	رابط دليل الخدمات
-	رابط الاقتراحات
-	رابط الشكاوى
-	رابط الاستفسارات
-	رابط القوانين والتشريعات
ملاحظات	
لا يوجد	
مؤشرات أداء الخدمة	
-	نسبة التحول الذكي لخدمة استلام جواز سفر
-	نسبة التحول الالكتروني لخدمة استلام جواز سفر
-	نسبة استخدام خدمة استلام جواز سفر الذكية
-	نسبة استخدام خدمة استلام جواز سفر الالكترونية
-	نسبة استكمال معاملات خدمة استلام جواز سفر ضمن الوقت الأقصى
-	نسبة الأخطاء في تقديم خدمة استلام جواز سفر
-	معدل وقت انجاز خدمة استلام جواز سفر
-	معدل سعادة المتعاملين عن خدمة استلام جواز سفر
-	عدد معاملات خدمة استلام جواز سفر المنجزة ضمن الوقت الاقصى