



بطاقة تعريف الخدمة – خدمة انشاء عريضة			
رمز الخدمة	PP-CS-JG-05:02		
إسم الخدمة	خدمة انشاء العريضة		
وصف الخدمة	خدمة تتيح إمكانية تقديم المتعاملين لبلاغاتهم وشكواهم للعرض على دائرة النيابة العامة.		
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 الطرف الشاكي أو وكيلها عنها			
الوثائق المطلوبة			
نص العريضة موقع عليه و يرفق مع الطلب الإلكتروني + عند زيارة مركز سعادة المتعاملين في حالات الأطراف: صورة من بطاقة الهوية في حالة الوكيل: صورة من الوكالة + صورة من بطاقة الهوية + صورة من الرخصة التجارية في حال تقديم شكوى عن صاحب الرخصة			
الخدمات الفرعية			
لا يوجد			
الرسوم			
رسم الطلب 20 درهم			
ارتباط الخدمة	√	مرتبطة	غير مرتبطة
الجهات الشريكة	القيادة العامة لشرطة رأس الخيمة		
النماذج المستعملة في الخدمة			
لا يوجد			
خطوات الخدمة			
خطوات تقديم الخدمة	مركز سعادة المتعاملين	الخدمات الالكترونية	جهاز الخدمة الذاتية
1. استقبال المتعامل والتأكد من صفته	√		
2. الاستفسار عن نوع الخدمة	√		



		√	3. إعطاء رقم الانتظار (Q-MATC No) للمتعامل ثم توجيهه إلى قاعة الانتظار		
		√	4. يقوم الموظف بسحب الأرقام (ارقام الانتظار Q-MATC No) من البرنامج واستقبال المتعامل والترحيب فيه		
		√	5. التأكد من صفة مقدم الطلب.		
		√	6. استلام الطلب والتأكد من صحته		
√	√	√	7. انشاء خدمة العريضة		
√	√	√	8. دفع الرسوم المحددة		
		√	9. اسناد الطلب إلكترونياً للعضو المختص من قبل موظف الخدمة لاعتماد الطلب		
		√	10. في حال كان القرار -حفظ الطلب- يتم الاحتفاظ بالطلب وإعطاءه للمتعامل.		
		√	11. في حال الموافقة وإعطاء قرار (فتح بلاغ أو اثبات حالة) تنفيذ الخدمة وإرسالها لمركز الشرطة المختص		
مدة انجاز الخدمة		أوقات تقديم الخدمة		قنوات تقديم الخدمة	
3 أيام 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	
المخرج الرئيسي من الخدمة					
- اخطار المتعامل بالرفض أو الموافقة					
محدودية الخدمة					
لا يوجد					
الخدمات القضائية العامة				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
- <a href="#">رابط الخدمة الالكترونية</a>
- <a href="#">رابط الخدمة الذكية</a>
- <a href="#">رابط دليل الخدمات</a>
- <a href="#">رابط الاقتراحات</a>
- <a href="#">رابط الشكاوى</a>
- <a href="#">رابط الاستفسارات</a>
- <a href="#">رابط القوانين والتشريعات</a>
ملاحظات
- اختيار مركز الشرطة المختص لفتح العريضة
- في حال الموافقة مراجعة مركز الشرطة بعد يوم عمل من الموافقة.
مؤشرات أداء الخدمة
- نسبة التحول الذكي لخدمة انشاء العريضة
- نسبة التحول الالكتروني لخدمة انشاء العريضة
- نسبة استخدام خدمة انشاء العريضة الذكية
- نسبة استخدام خدمة انشاء العريضة الالكترونية
- نسبة استكمال معاملات خدمة انشاء العريضة ضمن الوقت الأقصى
- نسبة الأخطاء في تقديم خدمة انشاء العريضة
- معدل وقت انجاز خدمة انشاء العريضة
- معدل سعادة المتعاملين عن خدمة انشاء العريضة
- عدد معاملات خدمة انشاء العريضة المنجزة ضمن الوقت الاقصى