



بطاقة تعريف الخدمة – خدمة ارفاق تنازل في القضية			
PP-CS-I-08:01	رمز الخدمة		
إرفاق تنازل في القضية	إسم الخدمة		
خدمة تعنى بإرفاق تنازل عن الدعوى الجزائية من قبل أحد طرفي القضية أو من يمثلهم حسب الإجراءات والشروط المتبعة	وصف الخدمة		
رئيسية	هيكلية الخدمة		
إجرائي	نوع الخدمة		
فئات المتعاملين المستهدفة	طبيعة الخدمة		
الجهات الحكومية	√ G2G القطاع الحكومي		
القطاع الخاص ، شبه حكومي ، الجميع بدون تحديد	√ G2B قطاع الأعمال		
مواطنين (كبار المواطنين + اصحاب الهمم) ، مقيمين ، زوار ، ...	√ G2C الأفراد		
	G2P الجمهور		
متطلبات تقديم الخدمة			
أن يكون أحد الأطراف أو وكيلاً عنها			
الوثائق المطلوبة			
في حالات الأطراف:			
- صورة من بطاقة الهوية			
- صورة تنازل مصدقة			
في حالة الوكيل:			
- صورة من الوكالة			
- صورة من بطاقة الهوية			
- صورة تنازل مصدقة			
- صورة من الرخصة التجارية في حال التنازل عن صاحب الرخصة			
الخدمات الفرعية			
لا يوجد			
الرسوم			
رسم الطلب 20 درهم			
غير مرتبطة	مرتبطة	√	ارتباط الخدمة
إدارة المؤسسة العقابية والاصلاحية	القيادة العامة لشرطة رأس الخيمة		الجهات الشريكة
النماذج المستعملة في الخدمة			
لا يوجد			



خطوات الخدمة				
جهاز الخدمة الذاتية	الخدمات الذكية	الخدمات الالكترونية	مركز سعادة المتعاملين	خطوات تقديم الخدمة
			√	1. استقبال المتعامل وتأكيد من صفته.
			√	2. الاستفسار عن نوع الخدمة
			√	3. إعطاء رقم الانتظار (Q-MATC No) للمتعامل حسب نوع الخدمة المطلوبة ومن 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. 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
-	تسديد القيود في حال الموافقة
محدودية الخدمة	
لا يوجد	
خدمات التنفيذ	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 ارفاق تنازل في القضية
-	نسبة التحول الالكتروني لخدمة ارفاق تنازل في القضية
-	نسبة استخدام خدمة ارفاق تنازل في القضية الذكية
-	نسبة استخدام خدمة ارفاق تنازل في القضية الالكترونية
-	نسبة استكمال معاملات خدمة ارفاق تنازل في القضية ضمن الوقت الأقصى
-	نسبة الأخطاء في تقديم خدمة ارفاق تنازل في القضية
-	معدل وقت انجاز خدمة ارفاق تنازل في القضية
-	معدل سعادة المتعاملين عن خدمة ارفاق تنازل في القضية
-	عدد معاملات خدمة ارفاق تنازل في القضية المنجزة ضمن الوقت الاقصى