



بطاقة تعريف الخدمة – خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق				
رمز الخدمة		PP-CS-P04:06		
إسم الخدمة		تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق		
وصف الخدمة		خدمة تمكن المتعامل من الحصول على نسخة من أوراق الدعوى الجزائية		
هيكلية الخدمة		رئيسية		
نوع الخدمة		إجرائي		
طبيعة الخدمة		فئات المتعاملين المستهدفة		
القطاع الحكومي		G2G	√	الجهات الحكومية
قطاع الأعمال		G2B	√	القطاع الخاص ، شبه حكومي ، الجميع بدون تحديد
الأفراد		G2C	√	مواطنين (كبار المواطنين + أصحاب الهمم)، مقيمين ، زوار ، ...
الجمهور		G2P		
متطلبات تقديم الخدمة				
أن يكون أحد الأطراف أو وكيلها 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				
- 5 دراهم لكل ورقة				
ارتباط الخدمة		مرتبطة	√	غير مرتبطة
الجهات الشريكة				
النماذج المستعملة في الخدمة				
لا يوجد				
خطوات الخدمة				
خطوات تقديم الخدمة	مركز سعادة المتعاملين	الخدمات الالكترونية	الخدمات الذكية	جهاز الخدمة الذاتية
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 الكترونياً 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				
صورة من اوراق القضية				
محدودية الخدمة				
لا يوجد				
		خدمات التصوير		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	
-	اخطار المتعامل برفض الطلب أو الموافقة
-	حصول مقدم الطلب على أوراق القضية في حال الموافقة
مؤشرات أداء الخدمة	
-	نسبة التحول الذكي لخدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق
-	نسبة التحول الالكتروني لخدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق
-	نسبة استخدام خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق الذكية
-	نسبة استخدام خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق الالكتروني
-	نسبة استكمال معاملات خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق ضمن الوقت الأقصى
-	نسبة الأخطاء في تقديم خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق
-	معدل وقت انجاز خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق
-	معدل سعادة المتعاملين عن خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق
-	عدد معاملات خدمة تصوير أوراق في قضية انتهى فيها التحقيق المنجزة ضمن الوقت الاقصى