



بطاقة تعريف الخدمة – خدمة شهادة لمن يهيمه الامر				
رمز الخدمة		PP-CS-C-01:07		
إسم الخدمة		شهادة لمن يهيمه الأمر		
وصف الخدمة		خدمة تمكن المتعامل من الحصول على شهادة لمن يهيمه الأمر في 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 + اصحاب الهمم)، مقيمين ، زوار ، ...
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 50 درهم				
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 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 شهادة في القضية في حال الموافقة				
محدودية الخدمة				
لا يوجد				
خدمات الشهادات		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 شهادة لمن يهمله الأمر
- نسبة التحول الالكتروني لخدمة شهادة لمن يهمله الأمر
- نسبة استخدام خدمة شهادة لمن يهمله الأمر
- نسبة استخدام خدمة شهادة لمن يهمله الأمر الالكتروني
- نسبة استكمال معاملات خدمة شهادة لمن يهمله الأمر ضمن الوقت الأقصى
- نسبة الأخطاء في تقديم خدمة شهادة لمن يهمله الأمر
- معدل وقت انجاز خدمة شهادة لمن يهمله الأمر
- معدل سعادة المتعاملين عن خدمة شهادة لمن يهمله الأمر
- عدد معاملات خدمة شهادة لمن يهمله الأمر المنجزة ضمن الوقت الاقصى