



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة الأشغال العامة و الإسكان

دليل خدمات الوزارة



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة الأشغال العامة و الإسكان

دليل خدمات الوزارة



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم



حضرة صاحب السمو ولي العهد الأمير حسين بن عبدالله الثاني

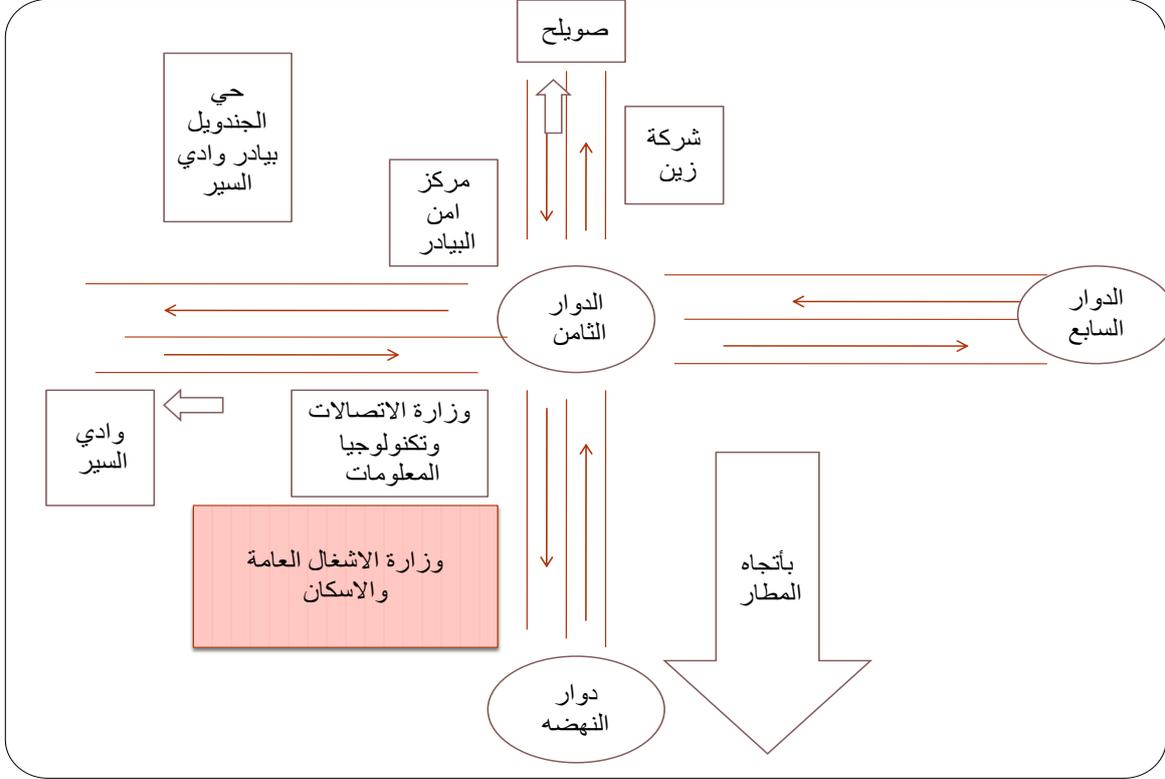


المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة الأشغال العامة والإسكان



دليل خدمات الوزارة

مخطط موقع الوزارة



وزارة الأشغال العامة والإسكان – شارع الملك عبدالله الثاني - مبنى رقم 382

أوقات الدوام الرسمي 8:30 صباحاً - 3:30 مساءً

هواتف الوزارة: +96265803803 , +962 6 5803838

فاكس الوزارة: +962 6 5857590

ص.ب: 1220 عمان 11118 الأردن

الموقع الإلكتروني: www.mpwh.gov.jo

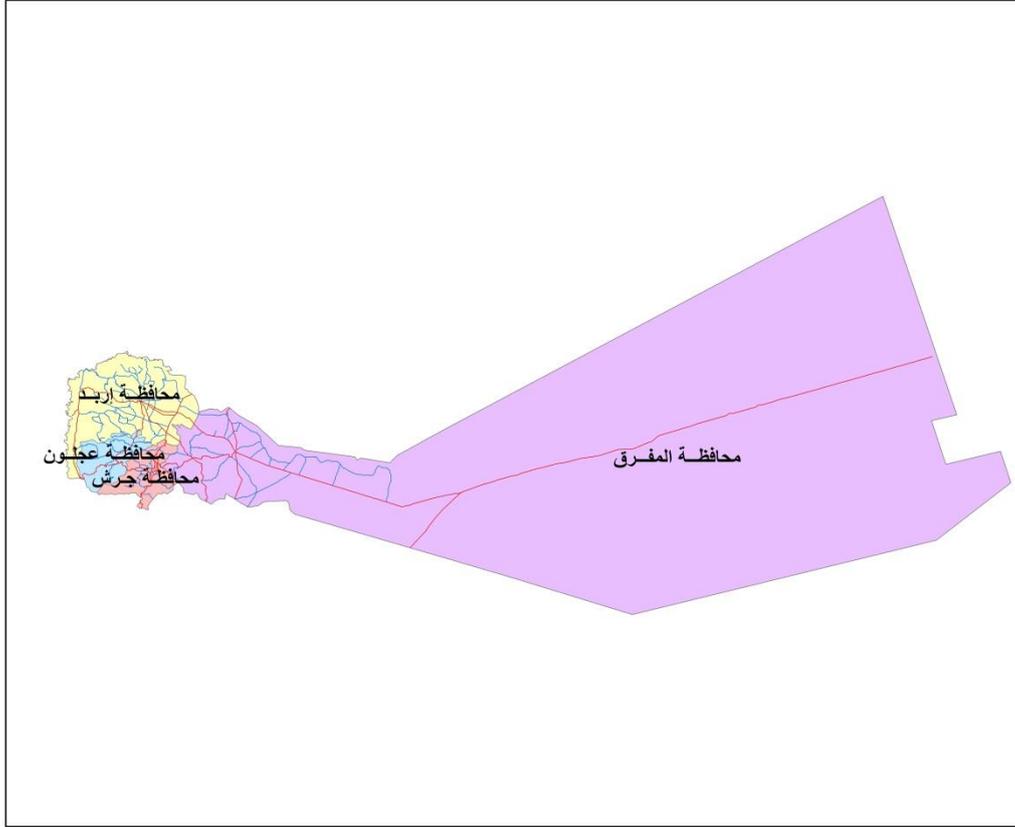
البريد الإلكتروني: mpwh@mpwh.gov.jo

داخلي عن طريق مقسم الوزارة مكتب خدمة الجمهور (4065)

هواتف وحدات الوزارة الإدارية- إقليم الشمال

الرقم	الوحدات الإدارية في المحافظات	المقسم	المباشر	الفاكس
1	مديرية أشغال اربد	02/7271031	02/7271221	02/7278883
2	مديرية أشغال المفرق	02/6234348	02/6234347	02/6231581
3	مديرية أشغال عجلون	02/6420736	02/6420776	02/6420775
4	مديرية أشغال جرش	02/6350160	02/6354684	02/6350060
5	مديرية أشغال الرمثا	02/7380417	02/7380423	02/7380423

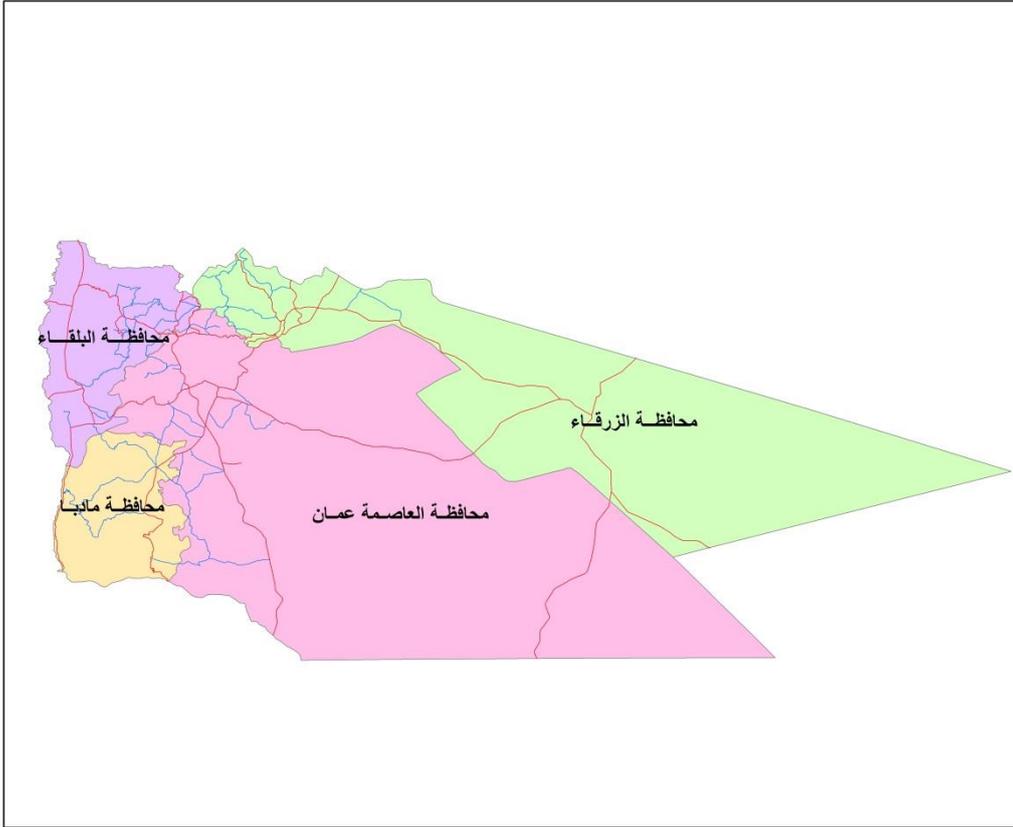
إقليم الشمال



هواتف وحدات الوزارة الإدارية- إقليم الوسط

الفاكس	المباشر	المقسم	الوحدات الإدارية في المحافظات	الرقم
06/5820671	06/5820671	06/5808700	مديرية أشغال العاصمة	1
05/3556292	05/3553446	05/3555723	مديرية أشغال البلقاء	2
05/3993061	05/3989118	05/3989257	مديرية أشغال الزرقاء	3
05/3244718	05/3244718	05/3240302	مديرية أشغال مادبا	4

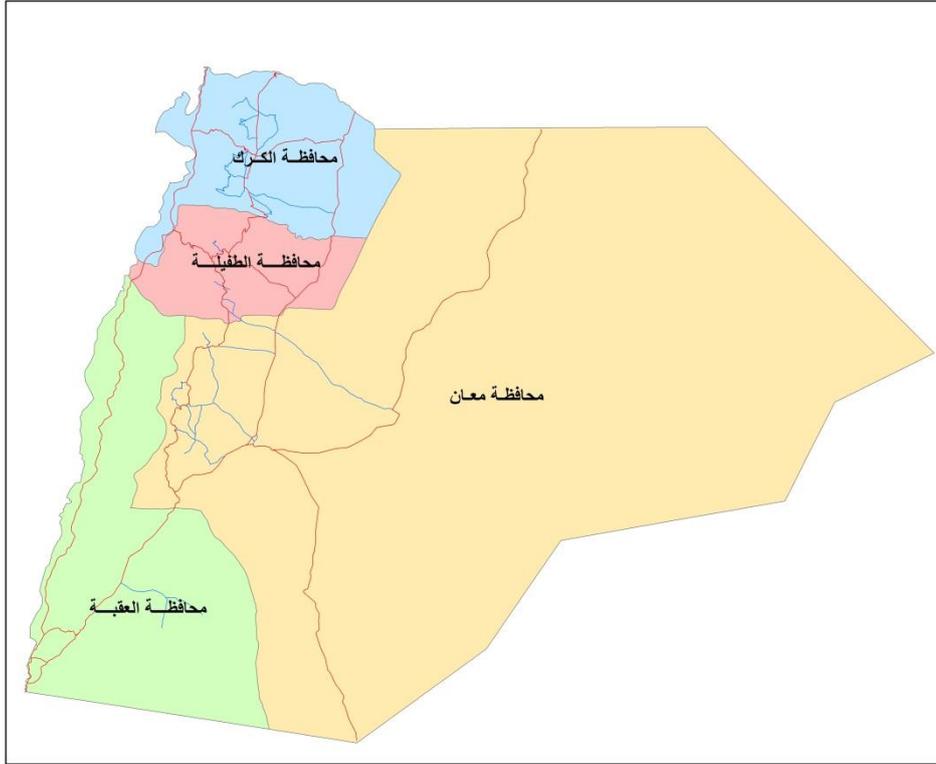
إقليم الوسط



هواتف وحدات الوزارة الإدارية- إقليم الجنوب

الفاكس	المباشر	المقسم	الوحدات الإدارية في المحافظات	الرقم
03/2341035	03/2386862	03/2341033	مديرية أشغال الكرك	1
03/2242848	03/2241465	03/2241025	مديرية أشغال الطفيلة	2
03/2132863	03/2132863	03/2132218	مديرية أشغال معان	3
03/2015602	03/2034737	03/2015304	مديرية أشغال العقبة	4
03/2157573	03/2157573	03/2157574	مديرية أشغال إقليم البتراء	5

إقليم الجنوب



اسم الوزارة وزارة الأشغال العامة والإسكان

لمحة تعريفية بالوزارة

تأسست النواة الأولى لوزارة الأشغال العامة والإسكان منذ تأسيس إمارة شرق الأردن على وجه التحديد قبيل عام 1923م وكانت تسمى آنذاك (دائرة النافعة) ويبدو أن الاسم قد اشتق من مهام هذه الدائرة وواجباتها فهي نافعة بما تقوم به من أشغال مفيدة للمجتمع. في العام 1939م تم إلحاق دائرة النافعة بوزارة المواصلات واستمرت بالعمل كدائرة من دوائر وزارة المواصلات حتى العام 1954م حيث أصبح لها اسم خاص وكيان مستقل وسميت بوزارة الأشغال العامة.

من التطورات التي لحقت بعمل وزارة الأشغال العامة والإسكان أنه في العام 1982م أنشأت دائرة متخصصة بالعطاءات سميت دائرة العطاءات الحكومية وتم ربطها مباشرة بوزير الأشغال العامة، ثم تبع ذلك في العام 1988م ربط مؤسسة الإسكان بوزارة الأشغال العامة حيث أصبحت تعرف بوزارة الأشغال العامة والإسكان، ثم تبع ذلك وفي العام 1989م أن ألحقت دائرة التطوير الحضري بمؤسسة الإسكان لتشكّلان دائرة واحدة تسمى مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري وربطت مباشرة بوزير الأشغال العامة والإسكان.

رؤيا الوزارة

" طرق آمنة واقتصادية وقطاع إنشاءات متطور"
"الريادة والتميز في البناء الحكومي وإدامته وإبراز هويته "

رسالة الوزارة

ربط المدن والقرى والتجمعات السكانية والاقتصادية والدول المجاورة بشبكة من الطرق المتميزة بمستوى عالي من الجودة والمحافظة على ديمومتها ورفع مستوى السلامة المرورية على الطرق، وتطوير قطاع الإنشاءات باستخدام وتطبيق أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة المواكبة للتطورات العالمية.

إيجاد أبنية حكومية رائدة ومساندة للأهداف الوطنية والتنمية تضمن حياة وسلامة الموظفين والعملاء والزوار من خلال تبني وتنفيذ أفضل الأساليب العالمية.

قيم الوزارة

- التميز في العمل المؤسسي
- الشفافية والمساءلة
- المعرفة
- روح الفريق الواحد
- المبادرة والإبداع
- التحديث المستمر
- العدالة والنزاهة

التشريعات المعمول بها في وزارة الأشغال العامة والإسكان

السيد عادل عويمر لبيان الراي

أولاً: القوانين:

- (1) قانون الملكية العقارية رقم (13) لسنة 2019.
- (2) قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986.
- (3) قانون البناء الوطني رقم (7) لسنة 1993.
- (4) قانون نقابة المهندسين رقم (15) لسنة 1972.
- (5) قانون مقاولي الإنشاءات الأردنيين رقم (13) لسنة 1987.
- (6) قانون السير رقم (49) لسنة 2008

ثانياً : الأنظمة :

- 1- نظام المشتريات رقم (28) لسنة 2019 .
- 2- نظام الطرق النافذة رقم (82) لسنة 2001.
- 3- نظام المكاتب والشركات الهندسية رقم (31) لسنة 1989 .
- 4- نظام بدل خدمات المرور على الطرق على رقم (5) لسنة 2003 .
- 5- نظام تنظيم وإدارة وزارة الأشغال العامة والإسكان رقم (9) لسنة 2019.
- 6- نظام توكيد الجودة للمباني رقم (62) لسنة 2010 .
- 7- نظام رسوم الإعلانات على الطرق رقم (75) لسنة 2002 .
- 8- نظام الأبعاد القصوى والأوزان الإجمالية وقوة المحرك للمركبات (42) لسنة 2002
- 9- نظام الحمولات المحورية رقم (30) لسنة 2016.

ثالثاً: التعليمات:

- 1- التعليمات المالية الخاصة بإجراءات إيداع أموال صندوق مجلس البناء الوطني الأردني لسنة 2004 .
- 2- تعليمات تطبيق الكودات في مراحل التصميم والتنفيذ والإشراف والصيانة والتشغيل وعلى السلامة العامةلسنة 2004 .
- 3- تعليمات اختيار الموفقين لسنة 1998 .
- 4- تعليمات التأهيل المسبق للمقاولين والاستشاريين .
- 5- تعليمات العطاءات الحكومية .
- 6- تعليمات تأهيل المكاتب الهندسية لسنة .
- 7- تعليمات ترخيص مقاولي الإنشاءات .
- 8- تعليمات تصنيف المقاولين .

الاتفاقيات :

- 1- اتفاقية الخدمات الهندسية رقم (1ع) .
- 2- اتفاقية الخدمات الهندسية رقم (2ع) .

الملاحق :-

1. ملحق رقم (1) لتعليمات التصنيف لعام 2007 .
2. ملحق رقم (2) لتعليمات التصنيف لعام 2007

العقود المعمول بها لمشاريع وزارة الأشغال العامة و الإسكان:-

عقد المقاوله الموحد بجميع إصداراته

الدوائر والمؤسسات المرتبطة التابعة للوزارة

1. دائرة العطاءات الحكومية
2. مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
-14 16	1. طلب شروعات من قبل المحاكم المختصة.
-17 19	2. تصنيع شواخص مرورية (حكومي).
-20 22	3. تصنيع شواخص مرورية (خاص).
-23 25	4. طلب اليات للطواريء.
-26 28	5. تركيب عناصر السلامة المرورية على الطرق.
-29 31	6. منح تصاريح الحمولات المحورية.
-32 34	7. تسديد مخالفات الحمولات المحورية.
-35 37	8. كف طلب للحوادث المرورية على طرق وزارة الاشغال.
-38 40	9. تدريب مهندسين.
-41 43	10. تأمين طرق زراعية في المناطق المنبسطة بمعدل طول 100م.
-44 46	11. ترخيص لوحات اعلانية على جوانب الطرق.
-47 49	12. الاستفسار عن الاستملاكات على قطعة ارض.
-50 52	13. شراء الفضلات والاعتراضات على الاستملاك.

-53 55	14. فك حجز قطعة ارض.
-56 58	15. اصدار تصاريح للعمل ضمن الطرق التابعة لوزارة الاشغال العامة والاسكان.
-59 61	16. جسر مشاة.
-62 64	17. متابعة اعمال تنفيذ عطاء.
-65 67	18. دورة فني مواد.
-68 70	19. إعداد وثائق عطاء تصميم مباني حكومية.
-71 73	20. فحص عينات مشاريع غير تابعة لوزارة الاشغال العامة والاسكان.
-74 76	21. متابعة اعمال تصميم عطاء.
-77 79	22. تصميم مشروع ابنية حكومية.

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
طلب شروحات من قبل المحاكم المختصة للنظر في القضايا.			اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قرار المحكمة			التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب	المحكمة المختصة	كتاب رسمي	
كتاب	المحكمة المختصة	لائحة الدعوة	

فئة متلقي الخدمة	√ المواطنين	√ المقيمين	√ الاعمال
	√ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
	10 دقائق	تسجيل الكتاب لدى ديوان الوزارة	
	10 دقائق	تحويل المعاملة الى ادارة الشؤون القانونية/مديرية الدعاوي والشكاوي	
	نصف ساعة	تحويل المعاملة الى الجهة المختصة سواء المركز او المحافظات	
	20 يوم	تقوم الجهة المختصة بجمع الوثائق والمعلومات وتزويد ادارة الشؤون القانونية بها	
	يومين	يتم اعداد الرد الى الجهة المختصة (محكمة) وتزويدها بالمطلوب	
		22 يوم	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	لا يوجد		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب رسمي يتضمن شروحات للمحاكم المختصة	لا يوجد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	√ خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية		

		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
التزويد بالمعلومات والوثائق المطلوبة	وزارة العدل /مقاول /الاستشاري	
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
√ مركزي □ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
ادارة الشؤون القانونية في مركز الوزارة .		الفروع المقدمة للخدمة
√ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
√ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني √ فاكس رقم(5823476)		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30 ص الى 3.30م)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
لا يتم قياسه	لا يتم قياسه	معدل وقت الانتظار
15يوم	22يوم	معدل وقت تقديم الخدمة
85%	75%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	1%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0%	0%	معدل الشكاوى على الخدمة
2	2	عدد الوثائق المطلوبة
3	3	عدد الجهات الشريكة
7	3	عدد الموظفين

900 في السنة	1400 في السنة	حجم الطلب على الخدمة
--------------	---------------	----------------------

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تصنيع شواخص مرورية (حكومي)		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الطرق (24) لسنة 1986 وتعديلاته.		التشريع الناظم للخدمة
ان تكون على الطرق التابعة لوزارة الاشغال العامه والاسكان او لجهات حكومية		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
		كتاب رسمي
		طلب من مديرات الاشغال
		طلب من خلال الكشوفات الميدانية
✓ الحكومة	□ الاعمال	□ المواطنين □ المقيمين
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية)

ساعة	استلام الطلب اما كتاب رسمي او مذكرة داخلية او طلب لوازم	مرتبطة بعدد الاماكن (والموظفين)
اسبوع	لجنة كشف لتحديد حاجة الطريق لشاخصة وتحديد الكلفة	
ساعة	تصديق الطلب من مدير السلامه وتحويله لقسم الانتاج	
2 ساعة	اصدار امر عمل بتصنيع الشواخص وتحويل لشعبة الجرافيك للتصميم	
3 ساعات	بعد موافقة المهندس على التصميم يقص الورق العاكس ويحول الى شعبة المحددة	
اسبوع وحسب الكمية المطلوبة	يحول امر العمل الى قسم الطباعة	
يوم	تسليم الشواخص الى المستودع ليتم صرفها الى الجهة الطالبة	
	15 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
	شواخص مرورية	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		

مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الوزارة مديرية السلامة المرورية.	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	✓ هاتف (5862432) □ بريد إلكتروني □ فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8 إلى 2)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	7 ايام	يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	95%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	22	22
حجم الطلب على الخدمة	متوسط	

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تصنيع شواخص مرورية (خاص)		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986 وتعديلاته.		التشريع الناظم للخدمة
طرق اختصاص وزارة الاشغال العامة والاسكان.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
✓ المواطنين □ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
مباشرة	تقديم الطلب في مكتب خدمة الجمهور	
اسبوع	لجنة كشف لتحديد حاجة الطريق لشاخصة والكلفة	
1 ساعة	تصديق الطلب من مدير السلامة المرورية و تحويله لقسم الانتاج	
1 ساعة	تحويل الطلب الى شعبة الجرافيك للتصميم و اصدار امر عمل	

7 ايام	مراحل تصنيع (قص , محددة , طباعة)	
1 يوم	مرحلة الدهان	
2 ساعة	تسليم امر العمل للجهة الطالبة	
	15 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
10 سنوات	شواخص مرورية	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	مركز الوزارة مديرية السلامة المرورية. مديريات الاشغال في مختلف المحافظات.	الفروع المقدمة للخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف (5862432) <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس	معلومات الاتصال والتواصل

أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8 إلى 2)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	7 ايام	1 يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	%95	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%5	%0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	27	30
حجم الطلب على الخدمة	200 في السنة	250 في السنة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة	
*رمز الخدمة	

اسم الخدمة			طلب اليات للطوارئ
هيكلية الخدمة			✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة			قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986 وتعديلاته.
شروط تقديم الخدمة			اعلان حالة الطوارئ بكتاب رسمي من معالي الوزير . الطرق الزراعية خارج حدود التنظيم
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة			الوثيقة
			الدائرة
			شكل الوثيقة
فئة متلقي الخدمة			✓ المواطنين ✓ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة
مراحل تقديم الخدمة			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة			معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
اتصال هاتفي بوجود حالة طارئه من متلقي الخدمة او غرفة الطوارئ في مركز الوزارة او المحافظة			10 دقائق
الكشف على الموقع من قبل مدير الاشغال او المساعد والمختصين و تحديد الالية المناسبة للحالة الطارئه ومدى توفرها			2-3 ساعات
			1يوم
نقل الالية على ناقلة بالسرعة			3ساعات
استكمال اعمال فتح العبارات او تركيب عبارات لتأمين عبور المواطنين عند الوديان			6ساعات
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)			

اليوم واحد فقط		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني <input type="checkbox"/>		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
	تأمين الاليات لحالات الطوارئ	
شركاء الخدمة		
خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية <input type="checkbox"/>		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/>		مكان تقديم الخدمة
المكاتب التابعة لمديريات الاشغال		الفروع المقدمة للخدمة
مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input checked="" type="checkbox"/> هاتف		قنوات تقديم الخدمة
هاتف (5803803) <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/>		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (على مدار الساعة في حالة الطوارئ)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
لا يتم قياسه	لا يتم قياسه	معدل وقت الانتظار

معدل وقت تقديم الخدمة	يوم	12 ساعة
معدل رضا متلقي الخدمة	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	10%	5%
معدل الشكاوى على الخدمة	20%	10%
عدد الوثائق المطلوبة	0	0
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	25	30
حجم الطلب على الخدمة	120 يوم في السنة	120 يوم في السنة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة	
*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	تركيب عناصر السلامة المرورية على الطرق
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986
شروط تقديم الخدمة	ان تكون على الطرق التابعة لوزارة الاشغال العامة والاسكان والجهات الحكومية

شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	
			الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	الحكومة <input type="checkbox"/>	المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/>	فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
ساعة		استلام الطلب او كتاب رسمي او مذكرة داخلية	
اسبوع		عمل دراسة لحاجة الطريق للعناصر المرورية	
ساعة		تحضير الفرق الميدانية يوميا بالمعدات و الخروج الى الميدان للتركيب	
ساعة		استلام المواد اللازمة من المستودع	
5 ايام		الخروج لموقع العمل للتنفيذ حسب برنامج العمل	
		12 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		لا يوجد	قيمة الرسوم
		<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة		شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
3 سنوات		طرق مؤثثة بعناصر السلامة	

	المرورية	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/> مركزي	مكان تقديم الخدمة
	مركز الوزارة مديرية السلامة المرورية.	الفروع المقدمة للخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف (5862432) <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8 إلى 2)	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
الوضع المستهدف		
لا يتم قياسه	لا يتم قياسه	معدل وقت الانتظار
2 يوم	3 ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
%95	%85	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%5	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة

معدل الشكاوى على الخدمة	%5	%0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	34	40
حجم الطلب على الخدمة	300 في السنة	300 في السنة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
منح تصاريح الحمولات المحورية		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام الحمولات المحورية رقم (30) لسنة 2016.		التشريع الناظم للخدمة
لائحة وقائع وصور عن الرخص وتحديد المسار		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة	ادارة السير	صور عن رخصة القيادة
✓ المواطنين	□ المقيمين	□ الاعمال
✓ الحكومة		
		فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
5 دقائق	مراجعة مكتب خدمة الجمهور و عمل استدعاء	
5 دقائق	وحدة الحمولات المحورية /إدارة الشؤون الفنية ،طلب تصريح لمرور ناقلة	
5 دقائق	الموافقة على التصريح حسب الاصول	
	15 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
3ايام	تصريح	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الوزارة ادارة الشؤون الفنية /وحدة الحمولات المحورية.
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30 إلى 3.30)

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	10 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	90%	95%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	3%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	4	8
حجم الطلب على الخدمة	310 في السنة	310 في السنة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تسديد مخالفات الحمولات المحورية		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون السير رقم (49) لسنة 2008.		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
الاصل	ادارة الدوريات الخارجية	اشعار دوريات خارجية
✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ✓ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
1 دقيقة	الاستعلام عن المخالفات من خلال رقم المركبة	
1 دقيقة	يحصل متلقي الخدمة على كشف يبين المخالفات المترتبة على المركبة	

5 دقائق	يتوجه متلقي الخدمة الى امين الصندوق من اجل دفع الغرامة	
5 دقائق	يتم اعطاء متلقي الخدمة وصل مالي بقيمة المخالفة	
3دقائق	يتوجه متلقي الخدمة الى مندوب الدوريات الخارجية في المركز او ادارة الدوريات الخارجية لأسترجاع الرخص	
	15 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	قيمة المخالفة نفسها	قيمة الرسوم
	✓ نقداً □ دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	كشف مخالفات	
شركاء الخدمة		
	✓ خدمة افقية □ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	استرجاع الرخص من ادارة الدوريات الخارجية	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تسليم الرخص المحجوزة	ادارة الدوريات الخارجية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	✓ مركزي □ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	مركز الوزارة مديرية الشؤون الفنية /وحدة الحمولات المحورية.	الفروع المقدمة للخدمة

		قنوات تقديم الخدمة
✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف		
✓ هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30 إلى 3.30)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر		
القيمة الحالية للمؤشر		
الوضع المستهدف		
لايتم قياسه	لايتم قياسه	معدل وقت الانتظار
10 دقائق	15 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
%95	%90	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
1	1	عدد الجهات الشريكة
8	4	عدد الموظفين
1200 في السنة	1200 في السنة	حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
كف طلب للحوادث المرورية على طرق وزارة الاشغال			اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986 وتعديلاته.			التشريع الناظم للخدمة
			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصل او صورة	دائرة السير	مخطط كروكي للحدث	
صورة	شركات التأمين	عقد التأمين للمركبة	
صورة	الاحوال المدنية	هوية احوال مدنية	
✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة			فئة متلقي الخدمة

مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
30 دقيقة	تقديم طلب متلقي خدمة	
15 دقيقة	دراسة الطلب من قبل رئيس القسم و التأكد من الوثائق المطلوبة	
15 دقيقة	عمل مسودة كتاب كف الطلب	
30 دقيقة	تصدير كتاب كف الطلب في ديوان الوزارة	
90 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق

		لتقديم الخدمة
		قيمة الرسوم
		آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مرة واحدة فقط	كتاب رسمي لكف الطلب	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تزويد بمخطط كروكي	دائرة السير	
تقدير قيمة الاضرار	شركات التأمين	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة مركز الوزارة مديرية السلامة المرورية.
		قنوات تقديم الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
		معلومات الاتصال والتواصل <input checked="" type="checkbox"/> هاتف (5862432) <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس
		اوقات تقديم الخدمة أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8 إلى 2)
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر

لا يتم قياسه	لا يتم قياسه	معدل وقت الانتظار
60 دقيقة	90 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
95%	90%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	5%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0%	2%	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
2	2	عدد الجهات الشريكة
10	7	عدد الموظفين
400 في السنة	400 في السنة	حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
استقبال طلبات تدريب مهندسين	اسم الخدمة
خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
	التشريع الناظم للخدمة

<p>اردني الجنسية،مسجل في نقابة المهندسين، غير مرتبط باي عمل اخر،لم يلتحق باي تدريب ،لا يكون قد عمل في مجال تخصصه،ان لا يكون قد مر على تخرجه اكثر من ثلاث سنوات.</p>			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة	نقابة المهندسين	شهادة عضوية من نقابة المهندسين	
صورة	دائرة الاحوال المدنية	صورة هوية	
صورة	نقابة المهندسين	كتاب من نقابة المهندسين	
صورة	مؤسسة الضمان الاجتماعي	كتاب من مؤسسة الضمان الاجتماعي	
صورة	الجامعة التي تخرج منها	الشهادة الجامعية	
<p>√ المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/></p>			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
10دقائق	تقديم طلب في قسم تدريب المهندسين		
5دقائق	اعطاء رقم للطلب من الكمبيوتر		
اسبوع	الحصول على موافقة من معالي الوزير		
10دقائق	عمل كتاب لجهة التدريب		
اسبوع	استقبال كتاب من الجهة لمباشرة التدريب		
		اسبوعان	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		لا يوجد	قيمة الرسوم
		<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنة واحدة	كتاب رسمي بالموافقة على تدريب المهندس	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		✓ خدمة افقية □ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	جميع الاجهزة الحكومية	القيام بعملية التدريب
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف (5803803) فرعي (2291) □ بريد إلكتروني □ فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	اسبوعان	اسبوع

لا يتم قياسه	لا يتم قياسه	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
5	5	عدد الوثائق المطلوبة
غير محدد	غير محدد	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
500 في العام الواحد	500 في العام الواحد	حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تأمين طرق زراعية في المناطق المنبسطة بمعدل طول 100م		اسم الخدمة
√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الطرق (24) لسنة 1986 وتعديلاته.		التشريع الناظم للخدمة
الطريق خارج التنظيم، مرسمه على مخططات دائرة الاراضي، سعة الطريق 6م		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة مصدقة	دائرة الاراضي	

صورة مصدقة	دائرة الاراضي	سند تسجيل	
اصل	مكتب مساح معتمد	تقرير مساح مرخص	
<input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
1 ساعة	تقديم استدعاء من قبل المواطنين		
2 يوم	تحويل المعاملة لقسم المساحة لتدقيق الوثائق وتقرير المساح		
1 يوم	تحويل المعاملة الى قسم الطرق الزراعية للكشف		
1 يوم	ارسال الاليات المناسبة للموقع		
6 ايام	عمل الالية لفتح الطريق وتسويته		
2 يوم	عمل دحل للطريق ورشها بالماء		
	12 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	قيمة الرسوم		
	آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة

		طريق زراعي يخدم مجموعة من المواطنين
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		✓ خدمة افقية □ خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
ازالة العوائق	شركة الكهرباء	
ازالة العوائق	وزارة الزراعة	
ازالة العوائق	وزارة المياه	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		□ مركزي ✓ لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		مديريات الاشغال التابعة للوزارة مكاتب الاشغال التابعة للمديرية
		قنوات تقديم الخدمة
		✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
		معلومات الاتصال والتواصل
		✓ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس
		اوقات تقديم الخدمة
		أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8 الى 3)
مؤشرات الاداء		
		اسم المؤشر
		القيمة الحالية للمؤشر
		الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	12يوم	10ايام

%100	%100	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
3	3	عدد الجهات الشريكة
15	15	عدد الموظفين
300 في السنة	300 في السنة	حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
ترخيص لوحات اعلانية على جوانب الطرق		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة او اصل	الجهة الطالبة	
<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
مباشرة	تقديم طلب متلقي خدمة	
يوم	دراسة الطلب من رئيس قسم الاعلانات و بيان مدى مناسبة الموقع المقترح	
ساعة	التنسيب للمدير بالموافقة و عمل كتاب رسمي بالموافقة قيمة الرسوم المطلوبة	
ساعة	دفع الرسوم في صندوق الوزارة	
ساعة	اصدار كتاب لمدير الاشغال بالموافقة على ترخيص اللوحة الاعلانية	
يومين فقط		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
حسب نظام رسوم الاعلانات و مساحة اللوحة		قيمة الرسوم
✓ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنة واحدة	كتاب رسمي بالموافقة على ترخيص اللوحة	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)

الوصول للخدمة

مكان تقديم الخدمة	✓مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الوزارة مديرية السلامة المرورية.
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف (5862432) □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8 إلى 2)

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	2 يوم	1 يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	85%	95%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	5%	2%
معدل الشكاوى على الخدمة	20%	10%
عدد الوثائق المطلوبة	4	2
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	6	6
حجم الطلب على الخدمة	100 في السنة	150 في السنة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
الاستفسار عن الاستملاكات على قطعة ارض		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الملكية العقارية رقم (13) لسنة 2019		التشريع الناظم للخدمة
مخطط اراضي، سند تسجيل، مخطط تنظيمي، هوية احوال مدنية		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة	دائرة الاحوال المدنية	هوية احوال مدنية
أصل أو صورة أو صور مصدقة	دائرة الاراضي والمساحة	مخطط اراضي، سند تسجيل
أصل أو صورة أو صور مصدقة	البلديات	مخطط موقع تنظيمي
<input type="checkbox"/> الحكومة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
ربع ساعة	تقديم الاستدعاء عند خدمة الجمهور او من خلال مديريات الاشغال في كافة انحاء المملكة	

ربع ساعة	تحويل الاستدعاء لمديرية المساحة والاستملاك	
نصف ساعة	التأكد من الاستملاكات الواقعة على قطعة الارض	
3 ايام	كتاب للمستدعي بالاستملاكات الواقعة على الأرض	
شهرين	مخاطبة دائرة الاراضي والمساحة في حال عدم توافر اي معلومات لدى هذه الوزارة لتزويد الوزارة بكافة المعلومات	
3 ايام	كتاب للمستدعي بالاستملاكات الواقعة على الأرض	
	67 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد رسوم	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
صلاحية الكتاب	كتاب للمستدعي بالاستملاكات الواقعة على الأرض	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة عمودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية	تصنيف الخدمة
	كتاب بكافة المعلومات المتعلقة بقطعة الارض من دائرة الاراضي والمساحة	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
التزويد بالمعلومات	دائرة الاراضي والمساحة	
	يصبح لدى المواطن المعرفة عن الاستملاكات الواقعة على ارضه	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/> مركزي	مكان تقديم الخدمة
	الوزارة نفسها، مديريات الاشغال في كافة انحاء المملكة	الفروع المقدمة للخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني	قنوات تقديم الخدمة

للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف		
٧ رقم هاتف (5803838) □ بريد إلكتروني □ فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر		
القيمة الحالية للمؤشر		
الوضع المستهدف		
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	67 يوم	67 يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	70%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر%	صفر%
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	4	4
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	400 في السنة	400 في السنة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
شراء الفضلات والاعتراضات على الاستملاك			اسم الخدمة
□ خدمة رئيسية √ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون الملكية العقارية رقم (13) لسنة 2019			التشريع الناظم للخدمة
مخطط اراضي، سند تسجيل، مخطط تنظيمي، هوية احوال مدنية			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	هوية احوال مدنية	
أصل أو صورة أو صور مصدقة	دائرة الاراضي والمساحة	مخطط اراضي، سند تسجيل	
أصل أو صورة أو صور مصدقة	البلديات	مخطط موقع تنظيمي	
√ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة			
فئة متلقي الخدمة			
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
ربع ساعة	تقديم الاستدعاء عند خدمة الجمهور او من خلال مديريات الاشغال في كافة انحاء المملكة		
ربع ساعة	تحويل الاستدعاء لمديرية المساحة والاستملاك		
نصف ساعة	التأكد من الاستملاكات الواقعة على قطعة الارض		
3 ايام	تشكيل لجنة فينة لدراسة الطلب او الاعتراض المطلوب		

3 اشهر	الكشف الحسي من قبل اعضاء اللجنة واجراء اعمال الرفع المساحي في حال الضرورة لذلك	
3 ايام	كتابة تقرير فني من قبل اعضاء اللجنة وعمل كتاب تغطية	
3 ايام	اتخاذ الاجراء المطلوب اما كتاب للاراضي بتعديل الاستملاك او بالموافقة على بيع الفضلة او التخلي او الاستملاك الاضافي	
	100 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
صلاحية الكتاب	كتاب رد للاراضي بالموافقة او للمستدعي بعدم الموافقة	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة عامودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية	تصنيف الخدمة
	كتاب التغطية من مديريات الاشغال وكتب الموافقة لدائرة الاراضي	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تنفيذ امر الموافقة واصدار اعلان وقرار في حال التعديل او التخلي او الاستملاك الاضافي	دائرة الاراضي والمساحة	
	بيع الفضلات الواقعة على طرق الاشغال العامة والعمل على تعديل الطرق وتقليل الاخطاء الواقعة على تنفيذ الطرق	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/> مركزي	مكان تقديم الخدمة
	مركز الوزارة.	الفروع المقدمة للخدمة

قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	100 يوم	50 يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	70%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	10%	صفر%
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	4	4
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	10 - 3	10 - 3
حجم الطلب على الخدمة	200 في السنة	200 في السنة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة

*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	فك حجز قطعة ارض
هيكلية الخدمة	□ خدمة رئيسية ✓ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	قانون الملكية العقارية رقم (13) لسنة 2019

مخطط اراضي، سند تسجيل، مخطط تنظيمي، هوية احوال مدنية		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة	دائرة الاحوال المدنية	هوية احوال مدنية
أصل أو صورة أو صور مصدقة	دائرة الاراضي والمساحة	مخطط اراضي، سند تسجيل
أصل أو صورة أو صور مصدقة	البلديات	مخطط موقع تنظيمي
<input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> المواطنين		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
ربع ساعة	تقديم الاستدعاء عند خدمة الجمهور	
ربع ساعة	تحويل الاستدعاء لمديرية المساحة والاستملاك	
نصف ساعة	التأكد من الاستملاكات الواقعة على قطعة الارض	
3 ايام	كتاب لدائرة الاراضي لفك الحجز	
	3 ايام	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد رسوم	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
صلاحية الكتاب	كتاب لدائرة الاراضي والمساحة لفك الحجز عن قطعة الارض	
شركاء الخدمة		

√ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
كتاب موافقة من دائرة الاراضي والمساحة لفك الحجز		الخدمات ذات العلاقة
الشريك	دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
الموافقة	دائرة الاراضي والمساحة	
بعد فك الحجز يصبح لدى المواطن القدرة على التصرف بقطعة ارضه من بيع وشراء وافراز وغيرها من معاملات اخرى.		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
√ مركزي □ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
مركز الوزارة .		الفروع المقدمة للخدمة
√ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الالكتروني □ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
√ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
لا يتم قياسه	لا يتم قياسه	معدل وقت الانتظار
يومين	3 ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	80%	معدل رضا متلقي الخدمة
صفر%	صفر%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
صفر	صفر	معدل الشكاوى على الخدمة
4	4	عدد الوثائق المطلوبة
1	1	عدد الجهات الشريكة

3	3	عدد الموظفين
150 في السنة	150 في السنة	حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
اصدار تصاريح للعمل ضمن الطرق التابعة لوزارة الاشغال العامة والاسكان		اسم الخدمة
خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الطرق رقم(24) لعام 1986 وتعديلاته.		التشريع الناظم للخدمة
تقديم كفالة مالية لضمان اعادة الاوضاع للطريق كما كانت عليه سابقا		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة الكترونية اصلية	الاراضي والمساحة	المخططات الورقية حسب الواقع
اصلية	البنوك	كفالة مالية (شيك او كفالة)
		الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

فئة متلقي الخدمة		√ المواطنين □ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)	
ساعة	تقديم طلب للسماح بالعمل ضمن حرم طرق الوزارة مقدم من صاحب الخدمة		
يوم	الكشف الحسي من قبل كوادر المديرية لتحديد مسار العمل		
ساعة	تحديد الكفالة المالية المطلوبة		
3 ايام	اصدار التصاريح		
	اربعة ايام		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد		قيمة الرسوم
	□ نقداً □ دفع الكتروني	آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة	
سنة	كتاب رسمي يتضمن تصريح العمل		
شركاء الخدمة			
	□ خدمة افقية √ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة	
		الخدمات ذات العلاقة	
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة	

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
✓مركزي □ لا مركزي		
		الفروع المقدمة للخدمة
		مركز الوزارة.
		قنوات تقديم الخدمة
✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف		
		معلومات الاتصال والتواصل
✓ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس		
		اوقات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)		
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	اربع ايام	3 ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	80%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	2	2
عدد الجهات الشريكة	-	-
عدد الموظفين	8	8
حجم الطلب على الخدمة	1249 في السنة	1249 في السنة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
دراسة الحاجة لجسر مشاة		اسم الخدمة
✓خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الطرق رقم (24) لسنة 1986 وتعديلاته.		التشريع الناظم للخدمة
الجسر على طريق تابع للوزارة ،الجسر يخدم تجمعات		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
اصل	الجهة الطالبة	استدعاء/كتاب رسمي
✓ المواطنین □ المقيمين ✓ الاعمال ✓ الحكومة	فئة متلقي الخدمة	
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
10دقائق	تقديم طلب متلقي خدمة	
20دقيقة	تحويل الطلب الى مديرية صيانة الطرق والجسور	

اسبوع	الكشف على الموقع من قبل مديرية الطرق وبالتعاون مع الدراسات	
اسبوعين	اعداد الدراسة المرورية	
اسبوعين	اصدار قرار بكتاب رسمي	
2يوم	طلب معلومات من مديرية الامن العام	
شهر ونصف		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنة واحدة	كتاب رسمي بالموافقة على ترخيص اللوحة	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة عمودية <input type="checkbox"/> خدمة افقية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تقرير عن الحوادث	الامن العام	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
<input type="checkbox"/> لا مركزي <input type="checkbox"/> مركزي		مكان تقديم الخدمة
مركز الوزارة مديرية الطرق والجسور.		الفروع المقدمة للخدمة

قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف (5803803) □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم قياسه	لا يتم قياسه
معدل وقت تقديم الخدمة	شهر ونصف	شهر
معدل رضا متلقي الخدمة		
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%1	%0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	10	10
حجم الطلب على الخدمة	29 في السنة	29 في السنة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
متابعة أعمال تصميم عطاء		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام المشتريات الحكومية رقم (28) لسنة 2019		التشريع الناظم للخدمة
أن يكون المشروع المراد تصميمه مملوك لجهة حكومية / ان تكون ارض المشروع مخصصة باسم المالك		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة مختومة من كافة الاطراف	دائرة العطاءات الحكومية	اتفاقيه خدمات هندسية ع1
نسخ اصلية و حديثه	دائرة الاراضي و المساحة	وثائق الارض (سند تسجيل، مخطط اراضي، بيان تغييري ان وجد)
كتاب رسمي	الجهة الحكومية المالكة	متطلبات المبنى المراد تصميمه
✓الحكومة		فئة متلقي الخدمة
□ الاعمال □ المقيمين □ المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
اسبوع	تشكيل لجنة متابعه اعمال العطاء من مختلف التخصصات	
اسبوع	تسليم الارض للاستشاري مع مندوبي المالك	
اسبوع	اصدار امر مباشرة للمكتب	

	الاستشاري	
حسب المنصوص عليه في عقد الخدمات	مراجعات صاحب العمل	
اسبوعين	مخاطبة الجهة الحكومية المالكة بالكلفة النهائية للمشروع و طلب تزويدنا بمستند التزام مالي للتنفيذ	
1 يوم	تحويل المشروع لدائرة العطاءات الحكومية	
	حسب مدة العقد+36 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
صالحة في حال عدم حدوث تغييرات على الموقع او من قبل متطلبات المالك	مخططات هندسية ووثائق عطاء	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة عمودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تسهيل عمل الاستشاري	الجهة الحكومية المالكة للمشروع	
تنفيذ الاعمال حسب العقد	الاستشاري	
تسهيل عمل الاستشاري	الجهات الحكومية و غير الحكومية المعنيه باصدار موافقات و توفير خدمات للمشروع	

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		اعمال تصميم مبنى حكومي (طرح عطاء اشرف + متابعه اعمال تصميم)
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة الابنية - وزارة الاشغال العامة	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف (فرعي)	
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (8:30-3:30)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه
معدل وقت تقديم الخدمة		
معدل رضا متلقي الخدمة	82.14%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة		
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	28	28
حجم الطلب على الخدمة	560	560

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
دورة فني مواد			اسم الخدمة
□ خدمة رئيسية √ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
			التشريع الناظم للخدمة
امتلاك المشترك شهادة ثانوية عامة كحد ادنى			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة	وزارة التربية و التعليم	الشهادة العلمية	
صورة	دائرة الاحوال المدنية	الهوية الشخصية	
كتاب	وزارة الاشغال- ادارة المختبرات وضبط الجودة	موافقة ممثل صاحب العمل	
√ المواطنين □ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
10 دقائق	تقديم طلب في مكتب خدمة الجمهور		
1 ساعة	تحويل الطلب الى ادارة المختبرات و ضبط الجودة		
1 ساعة	اصدار موافقة على التحاق بالدورة		
9 اشهر	عقد الدورة		
اسبوع	عقد امتحان غير اجباري		
			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
			قيمة الرسوم
			آلية الدفع
			√ نقداً □ دفع الكتروني

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	شهادة حضور او شهادة اعتماد فني (في حال الخضوع للامتحان)	
شركاء الخدمة		
	✓ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
المشاركة في اعطاء محاضرات	الدفاع المدني	
المشاركة في اعطاء محاضرات	الجمعية العلمية الملكية	
المشاركة في اعطاء محاضرات	مختبرات القطاع الخاص	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	✓ مركزي □ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	مركز الوزارة – ادارة المختبرات و ضبط الجودة	الفروع المقدمة للخدمة
	✓ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	✓ رقم هاتف (065828623) □ بريد إلكتروني □ فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (صباحا 9-1 ظهرا)	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه	معدل وقت الانتظار
		معدل وقت تقديم الخدمة

%100	%85	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
	مشاركة من كافة موظفي الادارة	عدد الموظفين
30	30	حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
اعداد وثائق عطاء تصميم مباني حكومية	اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
نظام المشتريات الحكومية رقم (28) لسنة 2019	التشريع الناظم للخدمة

شروط تقديم الخدمة			أن يكون المشروع المراد تصميمه مملوك لجهة حكومية / ان تكون ارض المشروع مخصصة باسم المالك
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
نسخ اصلية	دائرة الاراضي و المساحة	وثائق الارض (سند تسجيل، مخطط اراضي، بيان تبديري ان وجد)	
كتاب رسمي	الجهة الحكومية المالكة	متطلبات المبنى المراد تصميمه + المساحات المطلوبة	
فئة متلقي الخدمة			<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
اسبوع	تجهيز عطاء خدمات هندسية – عقد خدمات 1ع		
اسبوع	طلب مستند التزام مالي من المالك		
1 يوم	تحويل العطاء لدائرة العطاءات المحلية		
	15 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد		قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
	وثائق عطاء خدمات هندسية 1ع		
شركاء الخدمة			
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
			الخدمات ذات العلاقة

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهة الحكومية المالكة للمشروع	توفير متطلبات المشروع و مستند التزام مالي
	العطاءات الحكومية	طرح عطاء الخدمات الهندسية
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	√ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	ادارة الابنية - وزارة الاشغال العامة	
قنوات تقديم الخدمة	√ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف (فرعي)	
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (8:30-3:30)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه
معدل وقت تقديم الخدمة	15 يوم	10 ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	%82.14	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	%3.6	%3.6
عدد الوثائق المطلوبة	2	2

2	2	عدد الجهات الشريكة
1	1	عدد الموظفين
		حجم الطلب على الخدمة

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
فحص عينات مشاريع غير تابعه لوزارة الاشغال		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام توكيد الجودة للمباني رقم (62) لسنة 2010..		التشريع الناظم للخدمة
مطابقة العينة للمواصفات		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
استدعاء	من قبل طالب الخدمة	معلومات عامة عن العطاء
✓الحكومة	✓الاعمال	✓ المواطنين □ المقيمين
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
10 دقائق	تقديم طلب في وحدة المتابعه – توكيد الجودة	
15 دقيقة	تحويل الطلب بعد التأكد من مطابقة العينات للمواصفة و اعطاءها رقم سري	
4 ايام	اجراء الفحص المطلوب	
15 دقيقة	تحويل النتائج للمتابعه و ضبط الجودة	
15 دقيقة	تحويل النتائج للإدارة لتزويد طالب الخدمة بها	
5 ايام		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
من 2 الى 100 دينار حسب نوع الفحص		قيمة الرسوم
√ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
صالحة ما لم تتغير المواد او مصدرها	وثيقة نتائج الفحص	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افقية √ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
√ مركزي □ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
-		الفروع المقدمة للخدمة

قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف () □ بريد إلكتروني □ فاكس
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (8:30-3:30)

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه
معدل وقت تقديم الخدمة	لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0.5	%0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	37	47
حجم الطلب على الخدمة	20	50

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
متابعة أعمال تصميم عطاء		اسم الخدمة
√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام المشتريات الحكومية رقم (28) لسنة 2019		التشريع الناظم للخدمة
أن يكون المشروع المراد تصميمه مملوك لجهة حكومية / ان تكون ارض المشروع مخصصة باسم المالك		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة مختومة من كافة الاطراف	دائرة العطاءات الحكومية	اتفاقيه خدمات هندسية ع1
نسخ اصلية و حديثه	دائرة الاراضي و المساحة	وثائق الارض (سند تسجيل، مخطط اراضي، بيان تغييري ان وجد)
كتاب رسمي	الجهة الحكومية المالكة	متطلبات المبنى المراد تصميمه
√ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
□ الاعمال □ المقيمين □ المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ()

اسبوع	تشكيل لجنة متابعه اعمال العطاء من مختلف التخصصات	مرتبطة بعدد الاماكن (والموظفين)
اسبوع	تسليم الارض للاستشاري مع مندوبي المالك	
اسبوع	اصدار امر مباشرة للمكتب الاستشاري	
حسب المنصوص عليه في عقد الخدمات	مراجعات صاحب العمل	
اسبوعين	مخاطبة الجهة الحكومية المالكة بالكلفة النهائية للمشروع و طلب تزويدنا بمستند التزام مالي للتنفيذ	
1 يوم	تحويل المشروع لدائرة العطاءات الحكومية	
حسب مدة العقد+36 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
صالحة في حال عدم حدوث تغييرات على الموقع او من قبل متطلبات المالك	مخططات هندسية ووثائق عطاء	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة عمودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تسهيل عمل الاستشاري	الجهة الحكومية المالكة للمشروع	
تنفيذ الاعمال حسب العقد	الاستشاري	

تسهيل عمل الاستشاري	الجهات الحكومية و غير الحكومية المعنيه باصدار موافقات و توفير خدمات للمشروع	
اعمال تصميم مبنى حكومي (طرح عطاء اشرف + متابعه اعمال تصميم)		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	✓ مركزي □ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	ادارة الابنية -وزارة الاشغال العامة	الفروع المقدمة للخدمة
	✓ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف (فرعي)	قنوات تقديم الخدمة
	□ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (8:30-3:30)	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه	معدل وقت الانتظار
		معدل وقت تقديم الخدمة
%100	%82.14	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
3	3	عدد الجهات الشريكة
28	28	عدد الموظفين

560	560	حجم الطلب على الخدمة
-----	-----	----------------------

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تصميم مشروع ابنية حكومية		اسم الخدمة
√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
نظام المشتريات الحكومية رقم(28) لسنة2019		التشريع الناظم للخدمة
تصميم مبنى حكومي/أن يكون موقع المشروع مخصص باسم المالك		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخ اصلية	دائرة الأراضي و المساحة	وثائق الأرض من (سند التسجيل و مخططأراضي و بيان تعيري ان وجد)
كتاب رسمي	الجهة المالكة	متطلبات المبنى المراد تصميمه
√الحكومة	□ الاعمال	□ المواطنين □ المقيمين
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
اسبوع (7أيام)	مرحلة استطلاع الموقع العام و استلام الأرض المخصصة لاقامة المشروع مع مندوبين هذه الوزارة و مندوبين المالك	
2يوم	دراسة المشروع و تحديد المعوقات ان وجدت و مخاطبة المالك بها	
2يوم	تحديد كلفة التقديرية لأعمال التنفيذ و المدة الزمنية /و المدة الزمنية لانجاز	
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)		

		الدراسة للمشروع .
5شهور	البدء بأعمال الدراسة الفنية للمشروع (كافة التخصصات)	
1شهر	مراجعة الجهات المعنية (البلديات المعنية /نقابة المهندسين / الدفاع المدني)	
1شهر	مخاطبة الجهة المالكة بالكلفة المتوقعة و نزويدنا بمستند التزام مالي	
2يوم	احالة المشروع لدائرة العطاءات الحكومية	
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		قيمة الرسوم
		لا يوجد
		آلية الدفع
		<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
صالحة في حال عدم حدوث تغيرات على الموقع او من قبل متطلبات المالك	مخططات ووثائق عطاء التنفيذ	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	
الموافقة على أعمال التصميم	الجهة الحكومية المالكة للمشروع	
الموافقة على أعمال التصميم حسب القوانين و الأنظمة العاملة بها)	(البلديات المعنية /نقابة المهندسين / الدفاع المدني)	
		سلسلة القيمة(باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		

مكان تقديم الخدمة	√ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	-	
قنوات تقديم الخدمة	√ مكتب خدمة الجمهور □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	√ رقم هاتف (0096265802802) □ بريد إلكتروني □ فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (8:30-3:30)	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	لا يتم احتسابه	لا يتم احتسابه
معدل وقت تقديم الخدمة	خمس اشهر	خمس اشهر
معدل رضا متلقي الخدمة	%82	%82
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	2	2
عدد الجهات الشريكة	4	4
عدد الموظفين	28	28
حجم الطلب على الخدمة	42	42

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

