

هوية الخدمة		
رمز الخدمة*		QPS-104-03-03
اسم الخدمة		إصدار كتاب بالوثائق وعينات لتقديمها للمحاكم
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة		ان يكون الطلب من المحكمة صاحبة الاختصاص.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة كتاب رسمي من المحكمة المختصة.
شكل الوثيقة	الدائرة	
نسخة اصلية	دائرة الجمارك	
فئة متلقي الخدمة		الاعمال شركات تجارية وصناعية <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخلص مؤسسات المجتمع المحلي. <input type="checkbox"/>
		الافراد المسافرون <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيون <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون <input type="checkbox"/>
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
(1) ساعة	1. ورود كتاب من المحكمة لمديرية خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة. 2. تحويل الكتاب الى قسم الملكية الفكرية لإعداد كتاب رسمي لتزويد المحكمة المختصة بالعيينة التي وردت من المركز المعني. 3. ارسال الكتاب الى المحكمة مع ارفاق العينة والوثائق المطلوبة.	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب، وثائق رسمية، عينات	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
		تصنيف الخدمة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	- المحاكم المختصة	

مراحل تقديم الخدمة		
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركزى <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزى <input type="checkbox"/>		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		قنوات تقديم الخدمة
الوصول للخدمة		
رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
من يوم الاحد الى يوم الخميس (من الساعة 7:30 صباحاً إلى 3:30 مساءً)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
		معدل وقت الانتظار
		معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة