

هوية الخدمة		
QPS-106-01-03		*رمز الخدمة
تقديم كفالة صيانة		اسم الخدمة
خدمة فرعية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/>		هيكلية الخدمة
نظام المشتريات الحكومية رقم 28 لسنة 2019		التشريع الناظم للخدمة
يتم الطلب من المتعهد تقديم كفالة صيانة عندما تكون مواد العطاء عبارة عن أجهزة وتحتاج لكفالة صيانة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة اصلية	دائرة الجمارك	مرفق صورة عن نموذج كفالة صيانة
<input checked="" type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخلص <input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.		الاعمال
<input type="checkbox"/> المسافرون <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيين <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون		الافراد
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين )
	يتم استلام كفالة صيانة العطاء ويتم تقديمها بعد استلام مواد العطاء المحالة على المتعهد وتبقى كفالة صيانة عاملة خلال فترة الصيانة سواء كانت سنة أو أكثر ويتم ترحيل الكفالة على النظام وتسلم لقسم الكفالات او شيك مصدق يحفظ بالقاصة قسم اللوازم.	
	يوم عمل	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		قيمة الرسوم
		آلية الدفع
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
	<input type="checkbox"/> خدمة عمودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية	تصنيف الخدمة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
الالتزام بفترة الصيانة بتقديم خدمة	المتعهد	

مراحل تقديم الخدمة		
الصيانة		
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	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 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
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input 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