

بطاقة تعريف الخدمة

| | | | |
|----------------------------|--|---|---|
| اسم الخدمة | | طلب الحصول على معلومات للعملاء | |
| وصف الخدمة | | معلومات عن الشركات | |
| هيكلية الخدمة | | <input checked="" type="checkbox"/> رئيسية <input type="checkbox"/> فرعية | |
| فئة المتعامل | | <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة <input checked="" type="checkbox"/> الأعمال <input checked="" type="checkbox"/> الأفراد | |
| قنوات تقديم الخدمة | | البريد الإلكتروني | |
| عدد الخطوات/ المدة الزمنية | | 4 خطوات | الحضور الشخصي هاتفياً 14 - 39 دقيقة |
| الوثائق المطلوبة | | لا يوجد | |
| الرسوم | | لا يوجد | |
| ارتباط الخدمة | | <input checked="" type="checkbox"/> مرتبط <input type="checkbox"/> غير مرتبط | |
| شروط الخدمة | | لا يوجد | |

بطاقة توثيق مكونات الخدمة

| اسم الخدمة: طلب الحصول على معلومات للعملاء | | | | | | | | |
|--|--------------------|---|----------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|---------------|---------------|
| رمز الخدمة: | | | | | | | | |
| الرقم | الخطوة | الوصف | الشخص المسؤول | المدخلات | المخرجات | القناة المستخدمة | عدد الخطوات | المدة الزمنية |
| 1 | تعبئة وتقديم الطلب | <ul style="list-style-type: none"> • يقوم المتعامل عند الحضور بتعبئة نموذج طلب الخدمة • أو عند الاتصال يتم إبلاغ المتصل بإرسال بريد إلكتروني • أو إرسال المتعامل بريد إلكتروني لطلب المعلومة | المتعامل | نموذج تقديم الطلب | نموذج تقديم الطلب | وجهاً لوجه أو إلكترونياً | 1 | 5 دقائق |
| 2 | استلام الطلب | يتم استلام الطلب من قبل موظفي الإدارة | موظفو إدارة البيانات | نموذج تقديم الطلب | الطلب وقائمة المعلومات | وجهاً لوجه أو إلكترونياً | 1 | 2 دقيقة |
| 3 | البحث عن المعلومة | يقوم الموظف بالبحث عن المعلومة داخلياً أو طلبها من جهات خارجية | موظفو إدارة البيانات | الطلب وقائمة المعلومات | المعلومة المطلوبة | وجهاً لوجه أو إلكترونياً | 1 | 5 - 30 دقيقة |
| 4 | تقديم الخدمة | يقوم الموظف بالتواصل مع المتعامل وتقديم المعلومة المتوفرة أو الاعتذار في حالة عدم توفرها | موظفو إدارة البيانات | المعلومة المطلوبة | تقديم المعلومة | وجهاً لوجه أو إلكترونياً | 1 | 2 دقيقة |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| مجموع الخطوات | | 4 خطوات | | المدة الزمنية | | | 14 - 39 دقيقة | |