

## بطاقة تعريف الخدمة

اسم الخدمة		طلب المساعدة في حل الشكاوى ودياً			
وصف الخدمة		خدمة تقدم لحل المنازعات بين الشركات			
هيكلية الخدمة		رئيسية <input checked="" type="checkbox"/>		فرعية <input type="checkbox"/>	
فئة المتعامل		الحكومة <input type="checkbox"/>		الأفراد <input type="checkbox"/>	
قنوات تقديم الخدمة		وجهاً لوجه			
عدد الخطوات/ المدة الزمنية		4 خطوات			
الوثائق المطلوبة		نموذج الغرفة كتاب الشركة الشاكية الوثائق الدالة على طلب الشركة الشاكية			
الرسوم		50 درهماً			
ارتباط الخدمة		مرتبط <input type="checkbox"/>		غير مرتبط <input checked="" type="checkbox"/>	
شروط الخدمة		أن يكون طرفا المنازعة من الشركات			

## بطاقة توثيق مكونات الخدمة

اسم الخدمة: طلب المساعدة في حل الشكاوى ودياً

الرقم	الخطوة	الوصف	الشخص المسؤول	المدخلات	المخرجات	القناة المستخدمة	عدد الخطوات	المدة الزمنية
1	تقديم طلب الخدمة	يقوم المتعامل بتقديم رسالة بطلب الخدمة	المتعامل	رسالة رسمية من العميل	الرسالة مختومة وموقعة من العميل ونسخة من الهوية	الحضور الشخصي	1	3 دقائق
2	استلام الطلب والتدقيق عليه	يقوم الموظف باستلام الوثائق والتدقيق عليها	الموظف	التدقيق من خلال النظام	التأكد وحصر العضويات المملوكة لرجل الأعمال	الحضور الشخصي	1	2 دقيقة
3	اعتماد الطلب	اعتماد الطلب من قبل الموظف بعد استيفاء الشروط	الموظف	الموافقة أو عدم الموافقة على الإجراء	استكمال المتطلبات والوثائق	الحضور الشخصي	1	1 دقيقة
4	إدخال البيانات	يقوم الموظف بإدخال البيانات اللازمة على النظام	الموظف	إدخال وتحديث وتعديل البيانات اللازمة حسب طبيعة الطلب	إدخال البيانات المطلوبة	الحضور الشخصي	1	2 دقيقة
5	دفع الرسوم	يقوم العميل بدفع الرسوم المقررة للإجراء	العميل	دفع الرسوم المقررة حسب الإجراء	رسوم الخدمة	الحضور الشخصي	1	1 دقيقة
6	تسليم الخدمة	يقوم الموظف بتسليم الخدمة للعميل	الموظف	تقديم وتسليم الخدمة المطلوبة	شهادة بالعضويات المملوكة لرجل الأعمال	الحضور الشخصي	1	1 دقيقة
مجموع الخطوات	6 خطوات			المدة الزمنية			10 دقائق	