

# دليل الخدمات

---



الاصدار رقم 2019/5

مديرية العلاقات العامة الاعلام

قسم العلاقات العامة

## الفهرس

3.....	المقدمة
3.....	تعريف الخدمة
4.....	قنوات تقديم الخدمة
4.....	انواع قنوات تقديم الخدمة :-
4.....	تحديد الخدمة
4.....	تصنيف الخدمات:
5.....	تصنيف متلقي الخدمة المستخدمين من الخدمات
6.....	قائمة الخدمات
7.....	بطاقات الخدمات
35.....	قائمة الاسعار

## المقدمة

في إطار التزام دائرة الاحصاءات العامة باستمرار تعزيز فاعلية الخدمات وتحقيق رضا المتعاملين ورفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، تسعى من خلال هذا الدليل إلى إنشاء مرجعية متكاملة في تعريف وتوثيق إجراءات الخدمات وتصميمها. حيث تعتبر عملية تعريف وتوثيق الخدمات هي اللبنة الأولى لضمان التحسين المستمر من خلال مراجعة الإجراءات والعمليات المنفذة في تقديم الخدمات من الأنشطة والمهام التي تهدف إلى توجيه الجهات للمتعاملين.

يهدف هذا الدليل إلى تعريف متلقي الخدمة بالخدمات التي تقدمها دائرة الاحصاءات العامة من خلال جميع القنوات سواء كانت خدمات رقمية أو خدمات مقدمة وجها لوجه وغيرها من قنوات تقديم الخدمة.

حيث يقدم نظرة شاملة حول تعريف الخدمات وتعريف قنوات تقديم الخدمات وتحديد وتصنيف الخدمات من حيث المفهوم والأهداف، كما يوضح دور الإجراءات وعلاقتها بتحسين وتسهيل تقديم الخدمة وجودتها. كما تم تصنيف متلقي الخدمة المستفيدين من الخدمات .

كما توفر الدائرة مكتبة تضم النشرات الاحصائية التي تصدرها الدائرة وهي متاحة للاطلاع عليها وشراء ما يريده متلقي الخدمة من النشرات ويتم تسجيل زوار المكتبة ضمن سجل مخصص لذلك.

كما تم ادراج قائمة الاسعار البيانات الجغرافية بملحق رقم (1) وقائمة الاسعار النشرات الاحصائية بملحق رقم (2)

## تعريف الخدمة

الخدمة هي سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها دائرة الاحصاءات العامة في تقديم الخدمة وتهدف الى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل متلقي الخدمة ومقدم الخدمة.

دائرة الاحصاءات العامة مسؤولة عن جميع الخدمات من حيث تعديلها أو حذفها أو إضافة أية خدمات تتماشى مع تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بالتنسيق مع جميع الجهات المختصة بما يتناسب مع قانون دائرة الاحصاءات العامة رقم (12) لسنة 2012 . كما أنها مسؤولة عن توفير معلومات الخدمات وتقديمها على جميع القنوات التي توفرها الدائرة حسب طبيعة كل الخدمة.

## قنوات تقديم الخدمة

القناه هي وسيلة تواصل بين المتعاملين ودائرة الاحصاءات العامة ويتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي لمتلقي الخدمة لإنجاز المعاملة، وقنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من خلال استخدام الأجهزة الذكية. تنقسم قنوات تقديم الخدمة التي توفرها دائرة الاحصاءات العامة حسب طبيعة خدماتها كالتالي :

1. الحضور الشخصي إلى الدائرة وفروعها.
2. الموقع الإلكتروني WWW.DOS.GOV.JO
3. مركز الإتصال
4. الاتصال الهاتفي
5. البريد الإلكتروني /الفاكس

## انواع قنوات تقديم الخدمة :-

القنوات التقليدية: هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي الى الدائرة ، ويكون التفاعل فيها بين مقدم الخدمة وملتقي الخدمة للحصول على الخدمة مباشرة.

القنوات الرقمية: هي القنوات التي يتم تقديم الخدمة فيها من خلال قنوات رقمية مثل الموقع الإلكتروني للدائرة .

## تحديد الخدمة

تختلف الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة باختلاف طبيعة وحجم الخدمة. تقوم دائرة الاحصاءات العامة بحصر الخدمات المقدمة للمتلقي للخدمة مع ضمان تحديد الخدمات التي يقوم بطلبها المتعاملين. ويتم حصر وتوثيق الخدمات التي يطلبها متلقي الخدمة بشكل دوري حسب قائمة خدمات دائرة الاحصاءات العامة حسب الجدول رقم ( 1 ) .

## تصنيف الخدمات:

تم تصنيف خدمات دائرة الاحصاءات العامة حسب طبيعة كل خدمة :-

1. خدمات غير مشتركة وهي الخدمات التي يتم الحصول عليها مباشرة من دائرة الاحصاءات العامة دون موافقات أو متطلبات من جهة أخرى مثل خدمة طلب تزويد بالبيانات الرقمية.

2. خدمات مشتركة : هي الخدمات التي يشترك في تقديمها جهات اخرى مع دائرة الاحصاءات العامة. ومثال على ذلك خدمة طلب موافقة على تنفيذ مسح .

## تصنيف متلقي الخدمة المستفيدين من الخدمات

تهدف الخدمات إلى تلبية حاجة متلقي الخدمة ، وقد تم تحديد المستفيدين من الخدمة كالتالي:

جميع افراد المجتمع الاردني و....	الأفراد	الحكومة إلى الأفراد
الشركات الخاصة- جهات الاعلام والصحافة -الجامعات والمعاهد. والهيئات الدولية	القطاع الخاص	الحكومة إلى الخاص
الجهات الحكومية	القطاع الحكومي	الحكومة إلى الحكومة

جدول رقم (1): قائمة الخدمات

اسم الخدمة	رمز الخدمة
طلب البيانات الإحصائية الرقمية- البيانات المنشورة	
طلب البيانات الإحصائية الرقمية- البيانات غير المنشورة	
طلب البيانات الإحصائية الرقمية- البيانات الخام	
طلب النشرات الإحصائية	
طلب موافقة لاجراء مسح لجهات خارجية	
طلب البيانات الإحصائية الجغرافية (خرائط)	
تدريب في المركز الإحصائي الأردني	
طلب تنفيذ مسح	
طلب سحب عينة	
طلب خبير احصائي	
طلب تزويد الأخبار الصحفية	
طلب إعداد تقارير تحليلية	

## بطاقات الخدمات

### هوية الخدمة

	رمز الخدمة*
خدمة طلب البيانات الإحصائية الرقمية- البيانات المنشورة	اسم الخدمة
● خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة

قانون الاحصاءات العامة رقم 12 سنة 2012			التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
نموذج طلب بيانات او رسالة الكترونية او كتاب رسمي	المركز الرئيسي	طلب الحصول على بيانات	
المواطنين • المقيمين • الاعمال • الحكومة			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين )
5 دقائق	<p><u>الحضور الشخصي:</u></p> <p>يقوم متلقي الخدمة بتعبئة نموذج طلب الخدمة وتسليمها مباشرة الى موظف مكتب خدمة الجمهور ويتم تجهيز المعلومات واعطاؤها خلال المدة الزمنية المحددة</p>		
5 دقائق	<p><u>الموقع الإلكتروني:</u></p> <p>ارسال نموذج طلب البيانات الكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني لدائرة الاحصاءات العامة <a href="http://ww.dos.gov.jo">ww.dos.gov.jo</a> أو عبر البريد <a href="mailto:Customer.Service@DOS.GOV.JO">Customer.Service@DOS.GOV.JO</a> ويتم الرد الكترونياً لمتلقي الخدمة</p>		
5 دقائق	<p><u>هاتفياً:</u></p> <p>يتم استقبال الاتصال والرد عليه مباشرة ثم يتم تعبئة نموذج الخدمة من قبل موظف خدمة الجمهور بالبيانات المطلوبة لتوثيقها.</p>		
	<p>الحضور الشخصي 5 دقائق</p> <p>الموقع الإلكتروني 5 دقائق</p> <p>الهاتف 5 دقائق</p>		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
تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة	جداول الكترونية على word او exsel جداول ورقية	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية • 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 type="checkbox"/> مركزي		مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
• مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن • الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي • فاكس • بريد الكتروني • هاتف		قنوات تقديم الخدمة
• رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4:00)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
	2 دقيقة	معدل وقت الانتظار
	5 دقائق	معدل وقت تقديم الخدمة
	87%	معدل رضا متلقي الخدمة
	0%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	0%	معدل الشكاوى على الخدمة

	1	عدد الوثائق المطلوبة
	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
	1	عدد الموظفين
		حجم الطلب على الخدمة

### هوية الخدمة

	رمز الخدمة*	
	اسم الخدمة	
	تزويد البيانات الاحصائية غير المنشورة	
	هيكلية الخدمة	
	● خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	
	التشريع الناظم للخدمة	
	قانون الاحصاءات العامة رقم 12 سنة 2012	
	شروط تقديم الخدمة	
	لا يوجد	
الوثائق المطلوبة للحصول	الوثيقة	الدائرة
	شكل الوثيقة	

على الخدمة	طلب الحصول على بيانات	المركز الرئيسي	نموذج طلب بيانات او رسالة الكترونية او كتاب رسمي
فئة متلقي الخدمة	• المواطنين • المقيمين • الاعمال • الحكومة		
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى مكتب خدمة الجمهور لتعبئة النموذج الخاص أو تسليم الكتاب الرسمي ثم يُحول الطلب إلى قسم الديوان لأخذ رقم الوارد	5 دقائق	
	1. يُحول الطلب إلى مديرية العلاقات العامة لأخذ الموافقة على تقديم الخدمة.	10 دقائق	
	2. يتم تحويل الطلب إلى المديرية (المديريات) صاحبة العلاقة لتوفير البيانات المطلوبة لاستخراجها وتدقيقها وتوفيرها بالصيغة المطلوبة	48 ساعة	
	3. في حال وجود رسوم على الخدمة يتم مخاطبة مديرية العلاقات العامة بكلفة البيانات لاعلام متلقي الخدمة	الالكترونيا 10 دقائق كتاب رسمي: 24 ساعة	
	4. يتم تحويل الطلب مع البيانات المتوافرة لمديرية العلاقات العامة/ مكتب خدمة الجمهور.	20 دقيقة	
	5. في حال وجود رسوم للبيانات يتم دفع الرسوم لدى المديرية المالية قبل تسليم البيانات.	5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5 ايام عمل		
قيمة الرسوم	يوجد (حسب البيانات المطلوبة)		

آلية الدفع		• نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة	جداول الكترونية على Excel او Word جداول ورقية	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة افقية • خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	المديريات الفنية	تحضير البيانات
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		• مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة		• مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن • الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي • فاكس • بريد الكتروني • هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		• رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس
اوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من -8.5 إلى -4--)
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار		
معدل وقت تقديم الخدمة	4 ايام	
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%88.3
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	غير مرصود
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	غير مرصود
عدد الوثائق المطلوبة	1	

	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
	حسب نوع البيانات المطلوبة (2-6)	عدد الموظفين
85.6	85.1% (حجم الطلب على جميع البيانات الرقمية)	حجم الطلب على الخدمة

### هوية الخدمة

	*رمز الخدمة
طلب البيانات الإحصائية الرقمية – البيانات الخام	اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية ● <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
	التشريع الناظم للخدمة

شروط تقديم الخدمة			حسب تعليمات تزويد البيانات الخام رقم (1) لسنة 2013
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي	الرئيسية	ورقي او الكتروني
فئة متلقي الخدمة			● المواطنين ● المقيمين ● الاعمال ● الحكومة
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	تعبئة النموذج الخاص او تسليم الكتاب الرسمي	10 دقائق	
	تحويل الطلب الى قسم الديوان	5 دقائق	
	تحويل الطلب الى مدير عام الدائرة لأخذ الموافقة عليه	يوم	
	تحويل الطلب إلى المديرية صاحبة العلاقة لتحضير البيانات	يوم	
	تحويل الطلب مع البيانات لمديرية العلاقات العامة / مكتب خدمة الجمهور	10 دقائق	
	في حال وجود رسوم للبيانات يتم دفع الرسوم لمديرية المالية	10 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	3 ايام		
قيمة الرسوم			
آلية الدفع	● نقداً ● دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	الالكتروني	تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية ● خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	المديرية الفنية	تقديم المعلومات المطلوبة	
سلسلة القيمة ( باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			

● مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
● مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس ● بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		قنوات تقديم الخدمة
● رقم هاتف ● بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 4)		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
<b>الوضع المستهدف</b>	<b>القيمة الحالية للمؤشر</b>	<b>اسم المؤشر</b>
يوم	يومين	معدل وقت الانتظار
يومين	3 ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
%88.3	%88	معدل رضا متلقي الخدمة
	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
		عدد الجهات الشريكة
4	5	عدد الموظفين
85.6	85.1	حجم الطلب على الخدمة

<b>هوية الخدمة</b>	
	<b>*رمز الخدمة</b>
خدمة الحصول على النشرات الإحصائية	اسم الخدمة
● خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
قانون الاحصاءات العامة رقم 12 سنة 2012	التشريع الناظم للخدمة

لا يوجد			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
الجهات المحلية: الحضور الشخصي	المركز الرئيسي	للجهات المحلية: تعبئة نموذج (طلب الحصول على النشرات المطلوبة)	
الجهات الدولية: البريد الرسمي نموذج طلب بيانات او رسالة الكترونية او كتاب رسمي		للجهات الدولية: طلب النشرات عبر البريد الالكتروني ، ايصال بالحوالة البنكية ، كتاب رسمي صادر بالبيع	
● المواطنين ● المقيمين ● الاعمال ● الحكومة			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
2 دقيقة	<u>جهات محلية:</u> 1. يتوجه متلقي الخدمة الى مكتب خدمة الجمهور ويتم ارشاده الى المكتبة لتعبئة نموذج طلب النشرات والاطلاع على جميع النشرات الاحصائية . 2. يقوم متلقي الخدمة بدفع الرسوم المحددة في جدول الاسعار الى أمين صندوق الدائرة 3. يتم تسليم النشرة لمتلقي الخدمة		
10 دقائق			
دقيقتين			
يوم عمل	<u>جهات دولية:</u> 1. يقوم متلقي الخدمة بارسال بريد الكتروني يتضمن طلبا مفصلا للنشرات المطلوبة ورقيا او قرص مدمج وتسجيل الطلب رسميا في		



	الديوان	
5 دقائق	يقوم قسم الاعلام والنشر بالتأكد من توافر النشرات المطلوبة من خلال المكتبة	
5 دقائق	يتم مخاطبة الجهة الطالبة بالنشرات المتوفرة واسعارها للموافقة على الطلبية وتزويده برقم حساب الدائرة وارسال صورة الكترونية بالحوالة	
يومين	يتم اصدار كتاب رسمي والايغاز للمكتبة بارسال النسخ المطلوبة عبر البريد الجوي الى عنوان الطالب واعلام الجهة الطالبة بارسال المطلوب ورفاق نسخة من الكتاب الرسمي.	
	يتم التواصل مع الجهة الطالبة للتأكد من وصول النشرات ورضاهم عن الخدمة المقدمة	
	4 ايام	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	اسعار النشرات حسب المرفق	قيمة الرسوم
	• نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
عند انتهاء تقديم الخدمة	نشرات ورقية او الكترونية	
<b>شركاء الخدمة</b>		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية • خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	• مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
	• مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن • الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز	قنوات تقديم الخدمة

الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي • فاكس • بريد إلكتروني • هاتف		
معلومات الاتصال والتواصل • رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس		
أوقات تقديم الخدمة		أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4:00 )
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	2 دقيقة	2 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	4 ايام	3 ايام
معدل رضا متلقي الخدمة	90%	90.2%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	
معدل الشكاوى على الخدمة	0	
عدد الوثائق المطلوبة	1	
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	
عدد الموظفين	4 موظفين	4 موظفين
حجم الطلب على الخدمة	لم ترصد	سيتم رصدها لأول مرة في عام 2019

## هوية الخدمة

		*رمز الخدمة	
خدمة طلب البيانات الإحصائية الجغرافية (خرائط)		اسم الخدمة	
● خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة	
قانون الإحصاءات رقم 12 لسنة 2012		التشريع الناظم للخدمة	
تحتفظ دائرة الإحصاءات العامة بحق الملكية للمعلومات الجغرافية التي تزود الغير بها. يشترط من متلقي الخدمة الالتزام بالإشارة إلى مصدر البيانات التي حصل عليها من الدائرة بصيغة النص التالي: "دائرة الإحصاءات العامة-الأردن حقوق الملكية محفوظة". ينحصر استخدام البيانات التي تم الحصول عليها بحسب الهدف والغاية المحددة في طلب الحصول على البيانات مع الالتزام بحمايتها وعدم تمريرها أو تسريبها كلياً أو جزئياً إلى طرف ثالث ومهما كانت الطريقة والمبررات. ملاحظة: تتحمل الجهة المستخدمة للبيانات المسؤولية القانونية إذا خالفت أي من الالتزامات والشروط السابقة ويحق للدائرة مقاضاتها في حال أي مخالفة		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
ورقي ، الكتروني	الدائرة الرئيسية	كتاب رسمي	
● المواطنين ● المقيمين ● الاعمال ● الحكومة		فئة متلقي الخدمة	

## مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
5 دقائق	يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى مكتب خدمة الجمهور لتعبئة النموذج الخاص أو تسليم الكتاب الرسمي او رسالة الكترونية.	
20 دقيقة	يُحول الطلب إلى مساعد المدير العام للشؤون الفنية لأخذ الموافقة.	
ساعة- 24 ساعة	يتم تحويل الطلب لمديرية تكنولوجيا المعلومات/ قسم الخرائط الجغرافية لتجهيز البيانات.	
10 دقائق	يقوم متلقي الخدمة بدفع رسوم الخدمة لدى المديرية المالية ان وجدت.	
5 دقائق	يتم تزويد متلقي الخدمة بالبيانات شخصيا او عبر البريد الالكتروني.	
	يومين	

		لتقديم الخدمة
	بحسب البيانات المطلوبة مرفق رقم )	قيمة الرسوم
	● نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة	بيانات رقمية Shape file على مستويات ادراية مختلفة وخرائط الكترونية على مستوى البلوكات الاحصائية وخرائط ورقية تعكس بعض المؤشرات الاحصائية	
<b>شركاء الخدمة</b>		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية ● خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة ( باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	● مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	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 ● بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	● رقم هاتف ● بريد إلكتروني ● فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4 )	اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
10 دقائق	20 دقيقة	معدل وقت الانتظار
	يومين	معدل وقت تقديم الخدمة
88.3	88	معدل رضا متلقي الخدمة
	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة

	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
4	5	عدد الموظفين
%4	%3.8	حجم الطلب على الخدمة

## هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
خدمة تدريب في المركز الإحصائي الأردني			اسم الخدمة
● خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
نظام المركز للتدريب الإحصائي الأردني			التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب رسمي	المركز الرئيسي (الجيبه)	كتاب رسمي من الجهة الطالبة	
□ المواطنين □ المقيمين ● الاعمال ● الحكومة			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)
25 دقيقة	1. يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى الديوان وتوريد الكتاب الرسمي والوثائق ثم يتم تحويله إلى مدير عام دائرة الاحصاءات لبيان الرأي أو الموافقة.	
يوم عمل	2. يُحول الطلب لمركز التدريب الإحصائي لدراسته	
60 دقيقة	3. بعد دراسة الطلب يتم مخاطبة متلقي الخدمة وتزويده بعرض مالي وإداري للدورة المطلوبة	
25 دقيقة	4. في حال موافقة متلقي الخدمة على العرض المالي والإداري يتم تحديد موعد ومدة الدورة	
10 دقائق.	5. يتم دفع كلفة عقد الدورة لدى المديرية المالية	
	6. يتم عقد الدورة بالموعد المحدد	
	من 2-3 أيام عمل، ولا يشمل ذلك ساعات أو أيام عقد النشاط التدريبي نفسه	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	تحدد الرسوم بحسب تعليمات التدريب الصادرة بموجب نظام مركز التدريب الإحصائي الأردني	قيمة الرسوم

النافذ		
آلية الدفع		• نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	دورة تدريبية وتسليم شهادة مصدقة	تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	• خدمة افقية • خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	خبير	تقديم دورة
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	تقديم خدمة التدريب بمختلف المجالات الاحصائية والادارية لكافة الفئات المستهدفة	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	• مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	<input 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 type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4:00 )	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	10	10
معدل وقت تقديم الخدمة	3 ايام	يومين
معدل رضا متلقي الخدمة	%86	%86.2
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	
عدد الوثائق المطلوبة	1	
عدد الجهات الشريكة	2-1 في حال الخبير من خارج الدائرة	1
عدد الموظفين	4	
حجم الطلب على الخدمة		

## هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
تنفيذ مسح			اسم الخدمة
• خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون الاحصاءات العامة الاردني			التشريع الناظم للخدمة
كتاب رسمي من الجهة الطالبة			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب رسمي طلب الموافقة	الدائرة الرئيسية	كتاب رسمي من الجهة الطالبة	
وثيقة توضح هدف الدراسة	الدائرة الرئيسية	هدف الدراسة	
□ المواطنين □ المقيمين • الاعمال • الحكومة			فئة متلقي الخدمة

## مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
20 دقيقة	1. يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى الديوان بالكتاب الرسمي لأخذ رقم الوارد ويحول الطلب الى مدير عام الدائرة.	
يوم	2. يقوم مدير عام دائرة الإحصاءات بتشكيل لجنة وتحويل الكتاب إلى الجهة ذات العلاقة لدراسته وإبداء الرأي.	
يوم	3. تقوم اللجنة المعنية بدراسة الطلب من حيث المقدرة الفنية وتوفر الوقت والكادر لتنفيذ المسح المطلوب وتوفر الإطار وتحديد المجتمع المستهدف.	
يوم	4. في حال عدم إمكانية إجراء الدراسة من قبل الدائرة يتم عقد اجتماع مع طالب الخدمة لتوضيح العوائق أمام تنفيذ المسح وتحديد الشروط اللازمة التي يجب توفيرها لتنفيذ المسح.	



ساعتين	5. في حال تم التوصل إلى قرار بعدم تنفيذ المسح يتم توجيه كتاب بالاعتذار لطالب الخدمة.	
يوم كامل	6. في حال كانت نتيجة الدراسة إيجابية يتولى المدير العام مخاطبة الجهات الرسمية الأعلى لاتخاذ الموافقات إن لزم ومن ثم تعيين مديراً للمشروع من قبل المدير العام	
	من 3-4 أيام عمل للحصول على الموافقة على خدمة تنفيذ مسح. مدة تنفيذ المسح حسب طبيعته.	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	تحدد حسب طبيعة وعينة المسح	قيمة الرسوم
	• نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة	تقرير حول نتائج المسح	
<b>شركاء الخدمة</b>		
	• خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	• مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
	<input 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 • بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف • موقع الدائرة الرئيسي (مباشر)	قنوات تقديم الخدمة
	• رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4 )	اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر

يوم	يومين	معدل وقت الانتظار
3	4	معدل وقت تقديم الخدمة
%85.2	%85	معدل رضا متلقي الخدمة
	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة
2	2	عدد الوثائق المطلوبة
		عدد الجهات الشريكة
5	6	عدد الموظفين
سيم رصدها خلال عام 2019		حجم الطلب على الخدمة

## هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
خدمة سحب عينة			اسم الخدمة
● خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون دائرة الاحصاءات العامة رقم 12 لسنة 2012			التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب رسمي من الجهة الطالبة	الاحصاءات العامة	كتاب رسمي من الجهة الطالبة	
□ المواطنين □ المقيمين • الاعمال • الحكومة			فئة متلقي الخدمة

## مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
10 دقيقة	1. يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى مكتب خدمة الجمهور لتعبئة النموذج الخاص أو تسليم الكتاب الرسمي	
يوم	2. ويحول الطلب الى المدير العام لآخذ الموافقة	
10 دقائق	3. يُحول الطلب لمديرية الأساليب والمنهجيات الإحصائية/ قسم العينات	
يومين	4. يقوم قسم العينات بدراسة الطلب ومخاطبة الجهة الطالبة بالكلفة المالية المترتبة على سحب العينة	
10 دقائق	5. يقوم متلقي الخدمة بدفع الرسوم المترتبة على الخدمة لدى المديرية المالية	
10 دقائق	6. يتم تسليم العينة لمتلقي الخدمة	
	4 أيام عمل	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
تحدد الرسوم من قبل المدير العام حسب حجم العينة		قيمة الرسوم

آلية الدفع		• نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني <input type="checkbox"/>
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	منشور بيانات	سنوي
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	• <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	• مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي <input type="checkbox"/>	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	• 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 • بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	• رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4 )	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	يومين	يوم
معدل وقت تقديم الخدمة	4	3
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%88.3
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة		
معدل الشكاوى على الخدمة		
عدد الوثائق المطلوبة	1	
عدد الجهات الشريكة		
عدد الموظفين	5	
حجم الطلب على الخدمة	سيتم رصدها خلال عام 2019	

## هوية الخدمة

		*رمز الخدمة
طلب خبير في		اسم الخدمة
• خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الاحصاءات العامة رقم 12 لسنة 2012		التشريع الناظم للخدمة
كتاب رسمي من الجهة الطالبة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب رسمي من الجهة الطالبة	الدائرة الرئيسية	
□ المواطنين □ المقيمين • الاعمال • الحكومة		فئة متلقي الخدمة

## مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
20 دقيقة	يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى الديوان بالكتاب الرسمي لأخذ رقم الوارد ويحول الطلب الى المدير العام لاخذ الموافقة	
يوم	يحول الطلب للمديرية المعنية لبيان الراي حول نوع الخبرة وطريقة تقديمها	
يوم	في حال تقديم الخبرة داخل الدائرة يتم مخاطبة الجهة الطالبة بموعدها استقباليهم لتقديم الخبرة	
يوم	في حال تقديم الخبرة خارج الدائرة يتم مخاطبة الجهة الطالبة باسم الخبير والفترة الزمنية	
	3 أيام عمل للحصول على الموافقة على خدمة تقديم الخدمة.	
تحدد حسب طبيعة ومكان تقديم الخبرة المطلوبة		قيمة الرسوم
• نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة	تقديم الخبرة المطلوبة	

## شركاء الخدمة

• خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
• مركزي □ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
□ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي • فاكس • بريد الكتروني □ هاتف □ موقع الدائرة الرئيسي (مباشر)		قنوات تقديم الخدمة
• رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من -- إلى --)		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
يوم	يومين	معدل وقت الانتظار
يومين	3 ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
	لم تقاس	معدل رضا متلقي الخدمة
	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	0	معدل الشكاوى على الخدمة
	1	عدد الوثائق المطلوبة
		عدد الجهات الشريكة
5	6	عدد الموظفين
	لم يرصد	حجم الطلب على الخدمة

## هوية الخدمة

			رمز الخدمة*
خدمة طلب اخبار صحفية			اسم الخدمة
● خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون دائرة الاحصاءات العامة			التشريع الناظم للخدمة
أن يكون الرقم قد صدر رسمياً من المديرية الفنية المعنية بالدائرة ثم التزامنا بالتاريخ المقرر للنشر المرتبط بمعيار النشر الدولي SDDS وإن لم يكن مرتبطاً ينشر حسب الرزنامة الداخلية للمديرية المعنية بالخبر			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
طلب عبر البريد الالكتروني	الاحصاءات العامة	طلب عبر البريد الالكتروني	
● □ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة			فئة متلقي الخدمة

## مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
بداية كل عام	1. يتم الاعلان عن مواعيد صدور الاخبار من خلال رزنامة النشر على الموقع الالكتروني	
5 دقائق	2. استلام رسالة بالبريد الالكتروني بالخبر المطلوب والمعد مسبقاً من المديرية الفنية المعنية	
30 دقيقة	3. ارسال الخبر عبر البريد الالكتروني وحسب مواعيد النشر	
	يوم عمل	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا توجد	قيمة الرسوم
	□ نقداً □ دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنوي	خبر صحفي الكتروني	
شركاء الخدمة		
● خدمة افقية □ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة		

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	المديرية الفنية	اعداد الخبر الفني
<b>الوصول للخدمة</b>		
مكان تقديم الخدمة	● مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
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 ● بريد إلكتروني ● فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام ( من 8:30 إلى 4:00 )	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	5	5
معدل وقت تقديم الخدمة	يوم	يوم
معدل رضا متلقي الخدمة	لم يقاس	
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	
معدل الشكاوى على الخدمة	0	
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة		
عدد الموظفين	2	
حجم الطلب على الخدمة	لم يقاس	



## هوية الخدمة

		* رمز الخدمة
اعداد تقارير تحليلة لدراسات متلقي الخدمة		اسم الخدمة
● خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الاحصاءات العامة رقم 12 لسنة 2012		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
رسالة الكترونية او كتاب رسمي	المركز الرئيسي	
البيانات الكترونية بصيغة اكسل او وورد	المركز الرئيسي	
● المواطنين • المقيمين • الاعمال • الحكومة		فئة متلقي الخدمة

## مراحل تقديم الخدمة

معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
20 دقيقة	يقوم متلقي الخدمة بالتوجه إلى الديوان بالكتاب الرسمي لأخذ رقم الوارد مرفقاً بها البيانات الأولية للدراسة	
30 دقائق	يحول الطلب إلى المدير العام لأخذ الموافقة على اعداد لتقرير التحليلي	
يومين	تنظيف البيانات الأولية	
يوم	عكس النتائج على شكل تقرير تحليلي	
يوم	إعادة إرسال التقرير التحليلي للجهة المعنية بكتاب رسمي	
	5 ايام عمل	
	لا يوجد	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	□ نقداً □ دفع الكتروني	قيمة الرسوم
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	ألية الدفع
		مخرج الخدمة

تنتهي بانتهااء تقديمها لخدمة	تقرير تحليلي ورتي والكتروني	
<b>شركاء الخدمة</b>		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية • خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	<input type="checkbox"/> لا مركزي • مركزي	مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
	• مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن • الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي • فاكس • بريد الكتروني • هاتف	قنوات تقديم الخدمة
	• رقم هاتف • بريد إلكتروني • فاكس	معلومات الاتصال والتواصل
	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.5- إلى 4--)	اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
15 دقيقة	20 دقيقة	معدل وقت الانتظار
4 ايام	5 ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
86.3	86	معدل رضا متلقي الخدمة
	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	0	معدل الشكاوى على الخدمة
2	2	عدد الوثائق المطلوبة
		عدد الجهات الشريكة
6	7	عدد الموظفين
	لم ترصد	حجم الطلب على الخدمة

قائمة الاسعار

جدول رقم (1)

التكلفة المقترحة (بالدينار الاردني)		حجم العينة (عدد البلوكات)	نوع الطلب
تكلفة تحديد نوع وحجم العينة، ومستوى التمثيل وتوثيق العينة	تكلفة سحب البلوك		
250	2	30 - 1	طلب لتصميم وسحب عينة
275	2.25	50 - 31	
300	2.5	100 - 51	
325	2.75	150 - 101	
350	3	300 - 151	
400	3.25	500 - 301	
425	3.5	750 - 501	
450	3.75	1000 - 751	
500	4	2000 - 1001	
تكلفة تحديد نوع العينة، ومستوى التمثيل وتوثيق العينة		حجم العينة (عدد البلوكات)	
200	2	30 - 1	
225	2.25	50 - 31	
250	2.5	100 - 51	
275	2.75	150 - 101	
300	3	300 - 151	
350	3.25	500 - 301	
375	3.5	750 - 501	
400	3.75	1000 - 751	
450	4	2000 - 1001	
تكلفة تحديد نوع العينة، ومستوى التمثيل وتوثيق العينة		حجم العينة (عدد البلوكات)	طلب لسحب عينة محددة الحجم وموزعة من قبل الجهة الطالبة
100	2	30 - 1	
125	2.25	50 - 31	
150	2.5	100 - 51	
175	2.75	150 - 101	
200	3	300 - 151	
250	3.25	500 - 301	
275	3.5	750 - 501	
300	3.75	1000 - 751	
350	4	2000 - 1001	

أطار دائرة الإحصاءات العامة

في حال طلب عينة يزيد حجمها عن 2000 بلوك يجب الحصول على موافقة المدير العام، ثم تحول الى القسم المعني لتحديد التكلفة المترتبة على ذلك

جدول رقم (2)

تكلفة دراسة الاطار، تحديد حجم العينة، ومستوى التمثيل وتوزيع العينة (بالدينار الاردني)				
اطار بحاجة الى مراجعة وتنظيف من الاخطاء والتكررات واعادة تقسيم وتصنيف لتحقيق اهداف المسح	اطار بحاجة الى مراجعة وتنظيف من الاخطاء والتكررات	اطار خالي من الاخطاء ولكن يحتاج الى اعادة تقسيم وتصنيف لتحقيق اهداف المسح	اطار واضح وخالي من الاخطاء	حجم الاطار ( عدد وحدات المعاينة)
350	300	200	100	300 أقل من
400	350	250	150	300 - 500
450	400	300	200	501 - 1000
525	475	375	275	1001 - 2000
600	550	450	350	2001 - 5000
675	625	525	425	5001 - 7500
750	700	600	500	7500 أكثر من
سحب العينة				
تكلفة سحب العينة		حجم العينة (عدد وحدات المعاينة)		
50		30 أقل من		
100		31 - 100		
150		101 - 200		
200		201 - 300		
300		301 - 500		
350		501 - 750		
400		1000 - 751		
500		1000 أكثر من		
في حال ورود اي طلبات غير وارده في الاسس اعلاه يتم الرجوع الى لجنة التسعير				

أطار يتم تزويدنا به من قبل الجهة الطالبة

العملة	أكثر 46	45-41	40-36	35-31	30-26	25-21	20-16	15-11	10-6	5-1	عدد الموشرات أو المتغيرات عدد التجمعات أو المنطقة أو الحي	
											5-1	1
دينار	2000	1800	1600	1400	1200	1000	800	600	400	200	5-1	1
دينار	2200	2000	1800	1600	1400	1200	1000	800	600	400	10-6	2
دينار	2500	2300	2100	1900	1700	1500	1300	1100	900	700	20-11	3
دينار	2700	2500	2300	2100	1900	1700	1500	1300	1100	900	30-21	4
دينار	2900	2700	2500	2300	2100	1900	1700	1500	1300	1100	40-31	5
دينار	3100	2900	2700	2500	2300	2100	1900	1700	1500	1300	50-41	6
دينار	3300	3100	3000	2800	2600	2400	2200	2000	1800	1600	100-51	7
دينار	3500	3300	3100	3000	2800	2600	2400	2200	2000	1800	150-101	8
دينار	3700	3500	3300	3100	3000	2800	2600	2400	2200	2000	200-151	9
دينار	3900	3700	3500	3300	3100	3000	2800	2600	2400	2200	250-201	10
دينار	4100	3900	3700	3500	3300	3100	3000	2800	2600	2400	300-251	11

تابع/ جدول رقم (3)

دينار	العملة	أكثر 46	45- 41	40-36	35-31	30-26	25-21	20-16	15-11	10-6	5-1	عدد المؤشرات أو المتغيرات عدد التجمعات أو المنطقة أو الحي
دينار	4300	4100	3900	3700	3500	3300	3100	3000	2800	2600	<b>350-301</b>	12
دينار	4500	4300	4100	3900	3700	3500	3300	3100	3000	2800	<b>400-351</b>	13
دينار	5000	4800	4600	4400	4200	4000	3800	3600	3400	3200	<b>500-401</b>	14
دينار	5200	5000	4800	4600	4400	4200	4000	3800	3600	3400	<b>600-501</b>	15
دينار	5400	5200	5000	4800	4600	4400	4200	4000	3800	3600	<b>700-601</b>	16
دينار	5600	5400	5200	5000	4800	4600	4400	4200	4000	3800	<b>800-701</b>	17
دينار	5800	5600	5400	5200	5000	4800	4600	4400	4200	4000	<b>900-801</b>	18
دينار	6000	5800	5600	5400	5200	5000	4800	4600	4400	4200	<b>1000-901</b>	19
دينار	6300	6100	5900	5700	5500	5300	5100	4900	4700	4500	<b>1200-1101</b>	20
دينار	6500	6300	6100	5900	5700	5500	5300	5100	4900	4700	<b>1300-1201</b>	21
دينار	6700	6500	6300	6100	5900	5700	5500	5300	5100	4900	<b>1400-1301</b>	22
دينار	6900	6700	6500	6300	6100	5900	5700	5500	5300	5100	<b>فاكثر-1400</b>	23

#### جدول (4)

قائمة بالنشرات التي تصدرها دائرة الإحصاءات العامة

الرقم	اسم النشرة	السنة	السعر بالدينار الأردني	السعر بالدولار الأمريكي		
				دول عربية	أوروبا	باقي دول العالم
1	الكتاب الإحصائي السنوي	2013	7	30	35	40
2	الحسابات القومية **	1976/2002	-	-	-	-
3	الإحصاءات الزراعية**	2013	10	50	55	60
4	مسح التجارة الداخلية**	2012	4	20	25	30
5	مسح الصناعة**	2012	4	20	25	30
6	إحصاءات الإنشاءات**	2012	4	20	25	30
7	مسح القادمين والمغادرين	2011-2010	4	20	25	30
8	دراسة دخل ونفقات الاسرة	2010	7	30	35	40
9	مسح السكان والصحة الأسرية	2012	-	-	-	-
10	مسح النقل والتخزين والبريد**	2012	4	20	25	30
11	إحصاءات البيئة**	2011	4	20	25	30
12	التعداد الزراعي	2007	15	100	110	120
13	نشرة الإستخدام**	2012	4	20	25	30
14	التعداد العام للسكان والمساكن (المجلد الأول)خصائص المباني**	2004	-	-	-	-
15	التعداد العام للسكان والمساكن (المجلد الثاني) الخصائص للأفراد**	2004	-	-	-	-
16	التعداد العام للسكان والمساكن (المجلد الثالث) الجزء الأول الخصائص الاقتصادية**	2004	-	-	-	-
17	التعداد العام للسكان والمساكن(المجلد الثالث) الجزء الثاني الخصائص الاقتصادية**	2004	-	-	-	-
18	التعداد العام للسكان والمساكن (المجلد الرابع) خصائص الأردنيين في الخارج/غير الأردنيين/ذوي الاحتياجات الخاصة**	2004	-	-	-	-
19	مسح الظروف المعيشية في الأردن/عربي**	2003	-	-	-	-



30	25	20	4	2012	مسح الخدمات**	20
30	25	20	3	2013	مسح العمالة والبطالة / الجولة الرابعة**	21
140	130	120	26	2012	الإحصاءات السنوية للتجارة الخارجية	22
-	-	-	-	2012	المرأة والرجل في الأردن في أرقام	23
-	-	-	-	2001	المسح السنوي للإنجاب**	24
60	55	50	10	2011	التعداد العام للمنشآت الاقتصادية	25
-	-	-	-	2013	الأردن بالأرقام	26
30	25	20	4	2012	مسح منشآت المالية والتأمين**	27
60	55	50	12	2012	التقرير السنوي لمسح العمالة والبطالة**	28
60	55	50	5	2012	الميزانية الغذائية	29
-	-	-	-	2003	مسح الأسرة متعدد الأهداف**	30
-	-	-	-	2003	قياس الحرمان في الأردن**	31
-	-	-	-	2009	مؤشرات المحافظات	32
30	25	20	4	2013	مسح استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنازل**	33
35	30	25	6	2012	فرص العمل المستحدثة /النصف الثاني	34
35	30	25	6	2012	التقرير السنوي /فرص العمل المستحدثة**	35
30	25	20	4	2010	مسح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنشآت الاقتصادية	36
30	25	20	4	2008	مسح استهلاك الطاقة في المنازل	37

\*:مستنفذ

\*\* : متوفر في المكتبة للاطلاع فقط

معلومات الاتصال

دائرة الإحصاء العامة

مديرية العلاقات العامة

عمان، ص. ب. 2015

الرمز البريدي: 11181

مكتب خدمات الجمهور 080022217

الهاتف: 6 5300700 (962)

الفاكس: 6 5300710 (962)

الجبيلة - طريق ياجوز - قرب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي