

خدمات قطاع الإرشاد الزراعي

نموذج بطاقة الخدمة

| هوية الخدمة | | |
|--|---|---------------------------------------|
| | | * رمز الخدمة |
| الارشاد الزراعي | | اسم الخدمة |
| * خدمة رئيسية * خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| قانون وزارة الزراعة | | التشريع الناظم للخدمة |
| طالبين خدمات ارشادية زراعية | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الجهة/متلقي الخدمة | الوثيقة |
| رسمية | الموظفين | كتب رسمية |
| رسمية | المواطنين/المزارعين | استمارات |
| | | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| * المواطنين * المقيمين * الاعمال * الحكومة*أخرى (..المرارة الريفية/المزارعين.) | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| على مدار السنة | حصر احتياجات تدريبية | |
| على مدار السنة | وضع خطة عمل | |
| على مدار السنة | تنسيق | |
| على مدار السنة | تنفيذ | |
| على مدار السنة | توثيق | |
| على مدار السنة | اعلام | |
| يوم /اسبوع /شهر/سنة (حسب نوع الخدمة) | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد رسوم خدمات مجانية | | قيمة الرسوم |
| <input type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | |
| حسب نوع الخدمة المقدمة | اكساب خبرات تغيير مفاهيم وخلق نواة مدربين دورات /برنامج ارشادي /حلقات اعلامية | |
| شركاء الخدمة | | |
| * خدمة افقية * خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة |
| ارشاد زراعي (برنامج ارشادي/تدريب/توثيق حيازات/اعلام) | | الخدمات ذات العلاقة |

| | | |
|----------------------|---|------------------------------|
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| دعم علمي ولوجستي | مراكز البحوث الزراعية /الجامعات/المؤسسات الدولية | |
| | ارشادية | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| | * مركزي * لا مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | الاقسام الارشادية في المملكة | الفروع المقدمة للخدمة |
| | * وجهاً لوجه* مركز خدمة المواطن * الموقع الالكتروني للدائرة ** مركز الاتصال الوطني * تطبيق هاتف ذكي * فاكس * بريد الكتروني * هاتف | قنوات تقديم الخدمة |
| | ** رقم هاتف * بريد إلكتروني * فاكس * الموقع الالكتروني | معلومات الاتصال والتواصل |
| | أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من -الاحد-إلى الخميس--) ٣.٥-٨.٥ | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| ممتاز | قليل | معدل وقت الانتظار |
| ممتاز | قليل | معدل وقت تقديم الخدمة |
| ممتاز | عالي | معدل رضا متلقي الخدمة |
| ممتاز | نادر | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| ممتاز | نادر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| ممتاز | قليل | عدد الوثائق المطلوبة |
| ممتاز | متوسط | عدد الجهات الشريكة |
| ممتاز | مقبول | عدد الموظفين |
| ممتاز | عالي | حجم الطلب على الخدمة |

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

نموذج بطاقة الخدمة

| هوية الخدمة | | |
|---|---|---|
| 1 | | * رمز الخدمة |
| مديرية البرامج الارشادية | | اسم الخدمة |
| * خدمة رئيسية * خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| قانون وزارة الزراعة (ديوان الخدمة المدنية) | | التشريع الناظم للخدمة |
| طالبين خدمات ارشادية زراعية | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الجهة/متلقي الخدمة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| رسمية | الموظفين | |
| رسمية | المواطنين/المزارعين | |
| * المواطنين * المقيمين * الاعمال * الحكومة * أخرى (..المرأة الريفية/المزارعين.) | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| على مدار السنة | حصر احتياجات تدريبية | |
| على مدار السنة | وضع خطة عمل | |
| على مدار السنة | تنسيق | |
| على مدار السنة | تنفيذ | |
| على مدار السنة | توثيق | |
| على مدار السنة | اعلام | |
| يوم /اسبوع /شهر/سنة (حسب نوع الخدمة) | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد رسوم خدمات مجانية | | قيمة الرسوم |
| <input type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| حسب نوع الخدمة المقدمة | اكساب خبرات تغيير مفاهيم وخلق نواة مدربين دورات /برنامج ارشادي /حلقات اعلامية/ نقل التقنيات الحديثة وزيادة الانتاج كما ونوعا /زيادة الدخل الاسري /التمنية الريفية المستدامة | |
| شركاء الخدمة | | |
| * خدمة افقية * خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة |
| ارشاد زراعي (برنامج ارشادي) | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| دعم علمي ولوجستي | مراكز البحوث الزراعية /الجامعات/المؤسسات | |

| | | |
|-----------------------|--|------------------------------|
| | الدولية | |
| | ارشادية | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| | * مركزي * لا مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | الاقسام الارشادية في المملكة | الفروع المقدمة للخدمة |
| | * وجهاً لوجه * مركز خدمة المواطن * الموقع الالكتروني للدائرة ** مركز الاتصال الوطني * تطبيق هاتف ذكي * فاكس * بريد الكتروني * هاتف | قنوات تقديم الخدمة |
| | ** رقم هاتف * بريد إلكتروني * فاكس * الموقع الالكتروني | معلومات الاتصال والتواصل |
| | أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من -الاحد-إلى الخميس--) ٣.٥-٨.٥ | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| ممتاز | قليل | معدل وقت الانتظار |
| ممتاز | قليل | معدل وقت تقديم الخدمة |
| ممتاز | عالي | معدل رضا متلقي الخدمة |
| ممتاز | نادر | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| ممتاز | نادر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| ممتاز | قليل | عدد الوثائق المطلوبة |
| ممتاز | متوسط | عدد الجهات الشريكة |
| ممتاز | مقبول | عدد الموظفين |
| ممتاز | عالي | حجم الطلب على الخدمة |

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

نموذج بطاقة الخدمة

| هوية الخدمة | | |
|--|---|---|
| | | *رمز الخدمة |
| الاعلام الزراعي | | اسم الخدمة |
| <input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| تعليمات الارشاد الزراعي | | التشريع الناظم للخدمة |
| توفر الاليات والامكانيات اللوجستية والادارية | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الجهة/متلقي الخدمة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| خبر صحفي | المزارعين | |
| رسالة ارشادية | اصحاب القرار | |
| | الجمهور | |
| <input type="checkbox"/> *المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> *الحكومة <input type="checkbox"/> أخرى (...) | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| على مدار العام | الإطلاع على احدث طرق الانتاج الزراعي | |
| على مدار العام | الإطلاع على احتياجات المزارعين | |
| على مدار الموسم الزراعي | توعية المزارعين بالممارسات الزراعية الجيدة | |
| على مدار الموسم الزراعي | الإطلاع على اهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المزارعين | |
| حسب الواقع الميداني للمزارعين | توجيه المزارعين بما يفيد في حل مشاكلهم والتحديات التي تواجههم | |
| على مدار العام | التنسيق مع الجهات الاعلامية المتاحة لتوفير الخدمة للمزارعين والمعنيين بالقطاع الزراعي | |
| | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| | | قيمة الرسوم |
| | | آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | |
| | مخرج الخدمة | |
| شركاء الخدمة | | |
| <input type="checkbox"/> *خدمة افقية <input type="checkbox"/> *خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة |
| الكتيبات، النشرات، المحاضرات، الايام الحقلية، الافلام الارشادية | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك المساهمة في توجيه المزارعين والمعنيين بالقطاع الزراعي | الشريك وسائل الاعلام والتواصل الاجتماعي | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| | | |
| | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |

| الوصول للخدمة | | |
|------------------------------|---|--|
| مكان تقديم الخدمة | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> * لا مركزي | |
| الفروع المقدمة للخدمة | جميع اقسام ومديريات الزراعة على مساحة الوطن | |
| قنوات تقديم الخدمة | <input type="checkbox"/> *وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> * مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> *الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> *مركزالاتصال 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"/> *ريد إلكتروني <input type="checkbox"/> *فاكس <input type="checkbox"/> *الموقع الالكتروني | |
| اوقات تقديم الخدمة | أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من الساعة ٨.٣٠ صباحا — إلى ٣.٣٠ مساءً --) | |
| مؤشرات الاداء | | |
| اسم المؤشر | القيمة الحالية للمؤشر | الوضع المستهدف |
| معدل وقت الانتظار | المعلومة تمرر مباشرة الى المستفيد | تعديل سلوك عملي محدد |
| معدل وقت تقديم الخدمة | ٢ ساعة لكل فئة مستهدفة | جمع اكبر عدد من المستفيدين في مكان واحد وتوجيههم بما يفيدهم حسب برنامج محدد لذلك |
| معدل رضا متلقي الخدمة | ٧٠% | الوصول الى اكبر عدد ممكن من الجهات المستهدفة |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | ٢٠% | |
| معدل الشكاوى على الخدمة | ٢٠% | |
| عدد الوثائق المطلوبة | كل ماهو متاح من وسائل التوعية | |
| عدد الجهات الشريكة | ما توفر من وسائل توعية وتوجيه | |
| عدد الموظفين | خمسة | |
| حجم الطلب على الخدمة | جيد جدا | |

* يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.