

# 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)		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
لا يوجد رسوم خدمات مجانية		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
<input type="checkbox"/> نقداً ( شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		قيمة الرسوم
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
حسب نوع الخدمة المقدمة	اكتساب 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)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	* 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
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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)		
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)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	* 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
<b>مؤشرات الاداء</b>		
<b>الوضع المستهدف</b>	<b>القيمة الحالية للمؤشر</b>	<b>اسم المؤشر</b>
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 مساء -- )	
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.