

دليل الخدمات:

هو مستند عام يتضمن وصفاً لمحفظة الخدمات التي يقدمها مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية ، حيث يقدم نظرة شاملة حول تعريف وأهداف ومجال التطبيق والمصطلحات الخاصة بالخدمات والخطوات التي يجب على العميل اتخاذها للاستفادة من هذه الخدمات.

تعريف الخدمة:

الخدمة هي سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي يوفرها مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية في تقديم الخدمة وتهدف إلى تلبية حاجة المتعاملين عبر مقر تقديم الخدمات ، وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل ومقدم الخدمة.

أهداف دليل الخدمات:

- توثيق وحصر الخدمات المقدمة من مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية لمختلف المتعاملين.
- تعريف ووصف الخدمات المقدمة من مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية.
- تصنيف الخدمة وجمع الخدمات في فئات.
- تحديد شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة.
- تحديد إجراءات وخطوات تقديم الطلبات.
- تحديد مقرات تقديم الخدمة.
- الفترة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة.

مجال التطبيق:

ينطبق هذا الدليل على كافة الخدمات المقدمة من مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية للمتعاملين، حيث يقدم نظرة شاملة حول تعريف وتوثيق الخدمات من حيث المفهوم والأهداف، كما يوضح دور توثيق الإجراءات وعلاقته بتحسين وتسهيل تقديم الخدمة وجودتها.

المصطلحات

اسم الخدمة	يستخدم الاسم للتعريف عن الخدمة والذي يميزها عن الخدمات الأخرى
رمز الخدمة	هو عبارة عن رمز تعريفي مكون من حروف وأرقام خاصة لكل خدمة وذلك لتمييزها عن غيرها من الخدمات (بالتنسيق مع وزارة الاتصالات والتقانة).
وصف الخدمة	هو شرح مبسط ودقيق للخدمة يمكن المتعاملين من فهم نوع وطبيعة الخدمة.
هيكلية الخدمة	تقسم الخدمات التي تقدم من مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية إلى: 1- الخدمات الرئيسية: وهي مجموعة من الخدمات تقدم من مركز الاختبارات والأبحاث الصناعية وتعتبر المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية. 2- الخدمات الفرعية: هي الخدمات التي تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقاً

لنوع طالب الخدمة (العميل) أو غرض الخدمة.	
تصنف بحسب ارتباط الخدمة بجهات أخرى كالتالي: 1- خدمات غير مشتركة (سريعة): وهي الخدمات التي يتم الحصول عليها مباشرة من الجهة المقدمة للخدمة دون موافقات أو متطلبات من جهة أخرى. 2- خدمات مشتركة (بطيئة): وهي الخدمات التي يرتبط الحصول عليها بأكثر من جهة	تصنيف الخدمة
هي الأماكن المعتمدة لتقديم الخدمة	أماكن تقديم الخدمة
هي الأوقات المحددة التي يتم خلالها تقديم الخدمة	أوقات تقديم الخدمة
يتم تحديد المستفيدين من الخدمة وفق الآتي: 1- الأفراد. 2- قطاع الأعمال. 3- القطاع الحكومي. 4- المنظمات والجمعيات.	المستفيد من الخدمة
هي الفترة الزمنية لإنجاز الخدمة	المدة الزمنية للحصول على الخدمة
هي عبارة عن المستندات المطلوب تقديمها للحصول على الخدمة.	الوثائق المطلوبة

هي المبالغ المالية التي يتوجب تسديدها للحصول على الخدمة.	الرسوم
هي عبارة عن المتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة.	الشروط الواجب توفرها لتقديم الخدمة
هي الخطوات المحددة المتوجب على طالب الخدمة القيام بها للحصول عليها مثل: <ul style="list-style-type: none"> ▪ الحضور إلى مقر تقديم الخدمة. ▪ الاطلاع على الوثائق والرسوم المطلوبة للحصول على الخدمة. ▪ تقديم طلب وفق النموذج المحدد. 	إجراءات الحصول على الخدمة
وسيلة للتواصل (هاتف- فاكس -إيميل -.....) مع الجهة طالبة الخدمة.	التواصل مع مقدم الخدمة
هو عبارة عن الناتج النهائي الذي يحصل عليه المتعامل بعد إنجاز الخدمة.	المخرج الرئيسي من الخدمة
هو المؤشر الذي تم تحديده لقياس جودة تقديم الخدمة وذلك لضمان متابعة سير إجراء الخدمة وتقييم الأداء.	مؤشرات أداء الخدمة