

الاختصاص مديرية الاعفاءات	 الجمارك الأردنية	الجمارك الأردنية إدارة الجودة الجمركية الشاملة دليل الخدمات الجمركية
------------------------------	--	--

16/٢٠	
اسم الخدمة:	اعطاء مهلة
وصف الخدمة :	خدمة موجهة للشركات المضمونة بكفالات توريد او تركيب في صلب المشروع لجهات معفاة.
الفئة المستهدفة من الخدمة:	الشركات المورد (الشركات التي تستورد بضاعة لجهات معفاة وتم ضمان هذه البضاعة بموجب كفالات عامة.
أماكن الحصول على الخدمة:	
المركز الرئيسي:	مركز الدائرة الرئيسي/ خدمة الجمهور - مديرية الاعفاءات
الأماكن البديلة:	لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)	لا يوجد
متطلبات الحصول على الخدمة	
الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:	١ . كتاب من الشركة صاحبة العلاقة او استدعاء.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	١ . كتاب من الشركة.
الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	١ - تقديم الاستدعاء الى مديرية الديوان العام - قسم خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة. ٢ - يحول الاستدعاء الى مديرية الاعفاءات الجهة المعنية صاحبة الاختصاص. ٣ - يحول الاستدعاء الى رئيس قسم التور يد لدراسة لاجابة طلبه او الاعتذار من خلال الوثائق المرفقة او تحويله الى الموظف المعني. ٤ - تحويل الاستدعاء الى الموظف المختص لدراسة الطلب من خلال الرجوع الى ملف الشركة ومدى امكانية ذلك. ٥ - تحويل الاستدعاء الى رئيس القسم / المساعد للموافقة على الطلب. ٦ - تحويل الاستدعاء الى الموظف لتنفيذ قرار الامهال على برنامج الكفالات المحوسب في حال الموافقة. ٧ - تحويل الاستدعاء الى مديرية الديوان العام لاصدار كتاب الموافقة او الرفض واعلام صاحب العلاقة. ١ . تقدم الخدمة وفقا لنظام المتابعة الالكتروني.
آلية متابعة تقديم الخدمة:	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	- ٣٠ - ٦٠ دقيقة
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة :	تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور
الرسوم المالية المطلوبة:	لا يوجد
الشركاء في تقديم الخدمة	
اسم الشريك:	لا يوجد
دور الشريك:	لا يوجد
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة	
المشكلة أو الخطأ	١ . ان يكون المراجع ليس صاحب العلاقة وغير مفوض بمتابعة المعاملة. ٢ . عدم ارفاق كامل المرفقات المطلوبة.
سبب المشكلة أو الخطأ	مقدم الاستدعاء غير مفوض وغير مطلع على التعليمات واجراءات العمل
تكرار المشكلة	غير محدد
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	التاكيد لغاية الالتزام بالتعليمات
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة	صندوق الشكاوي <input type="radio"/> التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول <input type="radio"/> هواتف الشكاوي المجانية <input type="radio"/> بريد الكتروني <input type="radio"/>
آلية التعامل مع الشكوى :	يتم استلامها من ضابط الشكاوي وتحويلها للجنة الشكاوي والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.