

الاختصاص مديرية الاعفاءات وتشجيع الاستثمار ١٢٠	 الجمارك الأردنية	الجمارك الأردنية إدارة الجودة الجمركية الشاملة دليل الخدمات الجمركية
--	--	--

رمز الخدمة:	١١/١٢٠ اعفاءات عامة																								
اسم الخدمة:	طلب اعفاء مستوردات السفارات																								
وصف الخدمة:	خدمة اعفاء مستوردات السفارات العاملة في المملكة																								
الفئة المستهدفة من الخدمة:	جميع السفارات العاملة في المملكة																								
أماكن الحصول على الخدمة:																									
المركز الرئيسي:	مركز الدائرة الرئيسي/ خدمة الجمهور																								
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. ان تكون السفارة عاملة في المملكة الاردنية الهاشمية.																								
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	١. كتاب من السفارة الطالبة للخدمة مرفق النموذج المعتمد من قبل وزارة الخارجية.																								
الإجراء المتبع للحصول على الخدمة وخط سيرها تسلسلياً حسب الأقسام والوقت اللازم لاستكمال كل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>ت</th> <th>الخطوات</th> <th>المديرية/القسم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>١</td> <td>تقديم استدعاء/الكتاب مرفق به البيان الجمركي الى خدمة الجمهور.</td> <td>م.خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل المعاملة إلى مديرية الاعفاءات للدراسة طلب الاعفاء</td> <td>مديرية الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>تحويل المعاملة الى رئيس قسم الاعفاءات</td> <td>مديرية الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>يحول المعاملة الى الموظف المعني بمتابعة حالة الاعفاء والتنسيق فيما اذا يستحق الاعفاء ام لا.</td> <td>مديرية الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٥</td> <td>إصدار القرار.</td> <td>مديرية الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٦</td> <td>اجابة صاحب الطلب بالقرار</td> <td>م.خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td>٧</td> <td>تحول المعاملة الى المركز الجمركي المعني لتنفيذ مضمون المعاملة.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم استدعاء/الكتاب مرفق به البيان الجمركي الى خدمة الجمهور.	م.خدمة الجمهور	٢	تحويل المعاملة إلى مديرية الاعفاءات للدراسة طلب الاعفاء	مديرية الاعفاءات	٣	تحويل المعاملة الى رئيس قسم الاعفاءات	مديرية الاعفاءات	٤	يحول المعاملة الى الموظف المعني بمتابعة حالة الاعفاء والتنسيق فيما اذا يستحق الاعفاء ام لا.	مديرية الاعفاءات	٥	إصدار القرار.	مديرية الاعفاءات	٦	اجابة صاحب الطلب بالقرار	م.خدمة الجمهور	٧	تحول المعاملة الى المركز الجمركي المعني لتنفيذ مضمون المعاملة.	
ت	الخطوات	المديرية/القسم																							
١	تقديم استدعاء/الكتاب مرفق به البيان الجمركي الى خدمة الجمهور.	م.خدمة الجمهور																							
٢	تحويل المعاملة إلى مديرية الاعفاءات للدراسة طلب الاعفاء	مديرية الاعفاءات																							
٣	تحويل المعاملة الى رئيس قسم الاعفاءات	مديرية الاعفاءات																							
٤	يحول المعاملة الى الموظف المعني بمتابعة حالة الاعفاء والتنسيق فيما اذا يستحق الاعفاء ام لا.	مديرية الاعفاءات																							
٥	إصدار القرار.	مديرية الاعفاءات																							
٦	اجابة صاحب الطلب بالقرار	م.خدمة الجمهور																							
٧	تحول المعاملة الى المركز الجمركي المعني لتنفيذ مضمون المعاملة.																								
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	٢٤ ساعة عمل																								
آلية متابعة تقديم الخدمة:	تقدم الخدمة وفقاً لنظام المتابعة الإلكتروني نعم () لا (*)																								
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة:	تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور نعم (*) لا ()																								
الرسوم المالية المطلوبة:	لا يوجد نعم () لا (*)																								
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 غير مفوض بمتابعة المعاملة واستلام القرار. ٢. نقص في الوثائق.																								
سبب المشكلة أو الخطأ	ان لا تكون الشركة قد أرفقت تفويضا بأسماء مندوبيها. عدم التأكد من الوثائق المرفقة. غير محدد																								
تكرار المشكلة	غير محدد																								
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	- التأكد من الوثائق اللازمة - حسب الحالة.																								
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة	صندوق الشكاوى (X) التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول (X) هواتف الشكاوى المجانية (X) بريد إلكتروني (X)																								
آلية التعامل مع الشكوى:	يتم استلامها من ضابط الشكاوى وتحويلها للجنة الشكاوى والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.																								