

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

رمز الخدمة:	١/١٢٠ إعفاءات عامة																								
اسم الخدمة:	طلب اعفاء مستوردات الوزارات والدوائر الحكومية والهيئات والمؤسسات العامة والجامعات																								
وصف الخدمة :	خدمة موجهة لمؤسسات الدولة والمجتمع المحلي.																								
الفئة المستهدفة من الخدمة:	مؤسسات الدولة																								
عدد متلقي الخدمة ( المعاملات / والطلبات ) سنويا وشهريا :	المعدل الشهري ( ) أو المعدل السنوي ( )																								
أماكن الحصول على الخدمة:																									
المركز الرئيسي:	مركز الدائرة الرئيسي/ خدمة الجمهور – مديرية الاعفاءات																								
الاماكن 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 رسمي من الوزارة او الدائرة او الجامعة ٢. صورة عن قرار الرئاسة بالاعفاء او نسخة من الاتفاقية او القانون الذي يبين الاعفاء ٣. المعاملة الجمركية مع كامل مرفقاتها. ٤. قرارات الاحالة او العطاءات اذا كانت البضاعة وارده من خلال وسيط																								
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	١. استدعاء او كتاب من الشركة. ٢. المعاملة الجمركية ٣. توصية من جهة حكومية.																								
الاجراء المتبع للحصول على الخدمة وخط سيرها تسلسليا 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 البيان الى خدمة الجمهور</td> <td>م.خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل البيان إلى مديرية الاعفاءات للدراسة طلب الاعفاء</td> <td>م.الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>تحويل البيان الى رئيس قسم الاعفاءات</td> <td>م.الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>يحول البيان الى الموظف المعني بمتابعة حالة الاعفاء والتدسيب فيما اذا يستحق الاعفاء ام لا.</td> <td>م.الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٥</td> <td>إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار</td> <td>م.الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>اجابة صاحب الطلب بالقرار</td> <td>م.الاعفاءات</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>تحول المعاملة الى المركز الجمركي المعني لتنفيذ مضمون الاعفاء بأعفاء مستوردات الجهات الحكومية.</td> <td>م.خدمة الجمهور</td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم استدعاء البيان الى خدمة الجمهور	م.خدمة الجمهور	٢	تحويل البيان إلى مديرية الاعفاءات للدراسة طلب الاعفاء	م.الاعفاءات	٣	تحويل البيان الى رئيس قسم الاعفاءات	م.الاعفاءات	٤	يحول البيان الى الموظف المعني بمتابعة حالة الاعفاء والتدسيب فيما اذا يستحق الاعفاء ام لا.	م.الاعفاءات	٥	إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار	م.الاعفاءات	6	اجابة صاحب الطلب بالقرار	م.الاعفاءات	7	تحول المعاملة الى المركز الجمركي المعني لتنفيذ مضمون الاعفاء بأعفاء مستوردات الجهات الحكومية.	م.خدمة الجمهور
ت	الخطوات	المديرية/القسم																							
١	تقديم استدعاء البيان الى خدمة الجمهور	م.خدمة الجمهور																							
٢	تحويل البيان إلى مديرية الاعفاءات للدراسة طلب الاعفاء	م.الاعفاءات																							
٣	تحويل البيان الى رئيس قسم الاعفاءات	م.الاعفاءات																							
٤	يحول البيان الى الموظف المعني بمتابعة حالة الاعفاء والتدسيب فيما اذا يستحق الاعفاء ام لا.	م.الاعفاءات																							
٥	إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار	م.الاعفاءات																							
6	اجابة صاحب الطلب بالقرار	م.الاعفاءات																							
7	تحول المعاملة الى المركز الجمركي المعني لتنفيذ مضمون الاعفاء بأعفاء مستوردات الجهات الحكومية.	م.خدمة الجمهور																							
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	I يوم																								
آلية متابعة تقديم الخدمة:	تقدم الخدمة وفقا لنظام المتابعة الالكتروني نعم ( ) لا ( * )																								
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة :	تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور لايوجد																								
الرسوم المالية المطلوبة:																									
الشركاء في تقديم الخدمة																									
اسم الشريك:	لايوجد																								
دور الشريك:	لايوجد																								
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.																								
تكرار المشكلة	غير محدد																								
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	- التأكد من الوثائق اللازمة وفقا للتعليمات																								
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> صندوق الشكاوي <input checked="" type="checkbox"/> التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول <input checked="" type="checkbox"/> هواتف الشكاوي المجانية <input checked="" type="checkbox"/> بريد الكتروني																								
آلية التعامل مع الشكوى :	يتم استلامها من ضابط الشكاوي وتحويلها للجنة الشكاوي والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.																								