

الاختصاص مديرية الشؤون المالية ١٠٨	 الجمرك الأردنية	الجمارك الأردنية إدارة الجودة الجمركية الشاملة دليل الخدمات الجمركية
--	---	--

رمز الخدمة:	4 / ١٠٨ الكفالات																						
اسم الخدمة:	طلب رد كفالة بنكية																						
وصف الخدمة :	هي قيام صاحب العلاقة بطلب رد كفالة																						
الفئة المستهدفة من الخدمة:	شركات التخليص والمصانع والشركات المضمونة بكفالات																						
عدد متلقي الخدمة ( المعاملات ) / والطلبات ( سنويا وشهريا :	المعدل الشهري ( ) أو المعدل السنوي ( ٥ ) مرات																						
أماكن الحصول على الخدمة:																							
المركز الرئيسي:	مديرية الشؤون المالية - قسم الكفالات																						
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:	- حضور صاحب العلاقة شخصياً أو من يفوضه رسمياً.																						
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	- استدعاء من صاحب العلاقة اصولي.																						
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 style="width: 5%;">ت</th> <th style="width: 20%;">الخطوات</th> <th style="width: 75%;">المديرية/القسم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">١</td> <td>تقديم الطلب/ الاستدعاء في مديرية خدمه الجمهور للحصول على رقم وارد.</td> <td>م.خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">٢</td> <td>تحويل الطلب/الاستدعاء إلى مديرية الشؤون المالي للدراسة وإصدار القرار.</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">٣</td> <td>تحويل الطلب /الاستدعاء الى رئيس قسم الكفالات للدراسة وإصدار القرار.</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">٤</td> <td>تحويل الطلب/الاستدعاء الى موظف قسم الكفالات المعني للدراسة واتخاذ القرار.</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">٥</td> <td>تحويل المشروعات للمديريات صاحبة الاختصاص لأخذ تأييد على الغاء الكفالة.</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td></td> <td>إصدار القرار بقبول الطلب/ الاستدعاء أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بشكل رسمي.</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> </tbody> </table>		ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم الطلب/ الاستدعاء في مديرية خدمه الجمهور للحصول على رقم وارد.	م.خدمة الجمهور	٢	تحويل الطلب/الاستدعاء إلى مديرية الشؤون المالي للدراسة وإصدار القرار.	مديرية الشؤون المالية	٣	تحويل الطلب /الاستدعاء الى رئيس قسم الكفالات للدراسة وإصدار القرار.	مديرية الشؤون المالية	٤	تحويل الطلب/الاستدعاء الى موظف قسم الكفالات المعني للدراسة واتخاذ القرار.	مديرية الشؤون المالية	٥	تحويل المشروعات للمديريات صاحبة الاختصاص لأخذ تأييد على الغاء الكفالة.	مديرية الشؤون المالية		إصدار القرار بقبول الطلب/ الاستدعاء أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بشكل رسمي.	مديرية الشؤون المالية
ت	الخطوات	المديرية/القسم																					
١	تقديم الطلب/ الاستدعاء في مديرية خدمه الجمهور للحصول على رقم وارد.	م.خدمة الجمهور																					
٢	تحويل الطلب/الاستدعاء إلى مديرية الشؤون المالي للدراسة وإصدار القرار.	مديرية الشؤون المالية																					
٣	تحويل الطلب /الاستدعاء الى رئيس قسم الكفالات للدراسة وإصدار القرار.	مديرية الشؤون المالية																					
٤	تحويل الطلب/الاستدعاء الى موظف قسم الكفالات المعني للدراسة واتخاذ القرار.	مديرية الشؤون المالية																					
٥	تحويل المشروعات للمديريات صاحبة الاختصاص لأخذ تأييد على الغاء الكفالة.	مديرية الشؤون المالية																					
	إصدار القرار بقبول الطلب/ الاستدعاء أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بشكل رسمي.	مديرية الشؤون المالية																					
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	(٦٠ - ٣٠) دقيقة																						
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 نعم ( * ) لا ( ) تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور نعم ( ) لا ( * )																						
الرسوم المالية المطلوبة:	لا يوجد																						
الشركاء في تقديم الخدمة																							
اسم الشريك:	البنوك التجارية																						
دور الشريك:	رئيسي																						
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة																							
المشكلة أو الخطأ	- عدم حضور صاحب العلاقة شخصياً أو أن يكون المراجع غير مفوض بمتابعة المعاملة واستلام القرار - وجود التزامات على الكفالة يمنع الغائها.																						
سبب المشكلة أو الخطأ	عدم المعرفة بالإجراءات																						
تكرار المشكلة	غير محدد																						
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	التأكيد على البنوك بالالتزام بشروط الكفالات ومتلقي الخدمة																						
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 إلكتروني																						
آلية التعامل مع الشكوى :	يتم استلامها من ضابط الشكاوي وتحويلها للجنة الشكاوي والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.																						