

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

٥ / ١٠٨ الأمانات	رمز الخدمة:																		
طلب اعتماد نسخة بدل فاقد من وصل أمانة المسافرين	اسم الخدمة:																		
هي قيام المسافرين بطلب إصدار أو اعتماد نسخة من وصول أمانة المسافرين العائدة له نتيجة فقدانها منه	وصف الخدمة :																		
جميع المسافرين من غير الجنسية الأردنية سواء السفر برا أو جوا أو بحرا	الفئة المستهدفة من الخدمة:																		
	أماكن الحصول على الخدمة:																		
مديرية الشؤون المالية - قسم الأمانات	المركز الرئيسي:																		
لا يوجد	الأماكن البديلة:																		
لا	إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)																		
	متطلبات الحصول على الخدمة																		
١ - حضور صاحب العلاقة شخصياً .	الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:																		
١ - استدعاء رسمي من صاحب العلاقة ٢ - وثيقة إثبات شخصية صاحب العلاقة .	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:																		
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>المديرية/القسم</th> <th>الخطوات</th> <th>ت</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>م.خدمة الجمهور</td> <td>تقديم استدعاء رسمي مسجل بالديوان العام مرفقا به صورة مصدقة عن امانة المسافرين .</td> <td>١</td> </tr> <tr> <td>مديرية الشؤون المالية</td> <td>تحويل الطلب الى مديرية الشؤون المالية - قسم الأمانات للدراسة</td> <td>٢</td> </tr> <tr> <td>مديرية الشؤون المالية</td> <td>موافقة الرقابة الداخلية</td> <td>٣</td> </tr> <tr> <td>مديرية الشؤون المالية</td> <td>يتم اصدار كتاب رسمي لمعالي وزير المالية لإعتماد نسخة امانة المسافرين بعد موافقة المراقبة المالي.</td> <td>٤</td> </tr> <tr> <td>مديرية الشؤون المالية</td> <td>إعادة وصل الأمانة الى مركز الخروج للتأكد من خروج البضاعة وصرف قيمة الأمانة لصاحب العلاقة.</td> <td>٥</td> </tr> </tbody> </table>	المديرية/القسم	الخطوات	ت	م.خدمة الجمهور	تقديم استدعاء رسمي مسجل بالديوان العام مرفقا به صورة مصدقة عن امانة المسافرين .	١	مديرية الشؤون المالية	تحويل الطلب الى مديرية الشؤون المالية - قسم الأمانات للدراسة	٢	مديرية الشؤون المالية	موافقة الرقابة الداخلية	٣	مديرية الشؤون المالية	يتم اصدار كتاب رسمي لمعالي وزير المالية لإعتماد نسخة امانة المسافرين بعد موافقة المراقبة المالي.	٤	مديرية الشؤون المالية	إعادة وصل الأمانة الى مركز الخروج للتأكد من خروج البضاعة وصرف قيمة الأمانة لصاحب العلاقة.	٥	الإجراء المتبع للحصول على الخدمة وخط سيرها تسلسليا حسب الأقسام والوقت اللازم لاستكمال كل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة :
المديرية/القسم	الخطوات	ت																	
م.خدمة الجمهور	تقديم استدعاء رسمي مسجل بالديوان العام مرفقا به صورة مصدقة عن امانة المسافرين .	١																	
مديرية الشؤون المالية	تحويل الطلب الى مديرية الشؤون المالية - قسم الأمانات للدراسة	٢																	
مديرية الشؤون المالية	موافقة الرقابة الداخلية	٣																	
مديرية الشؤون المالية	يتم اصدار كتاب رسمي لمعالي وزير المالية لإعتماد نسخة امانة المسافرين بعد موافقة المراقبة المالي.	٤																	
مديرية الشؤون المالية	إعادة وصل الأمانة الى مركز الخروج للتأكد من خروج البضاعة وصرف قيمة الأمانة لصاحب العلاقة.	٥																	
	الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (١) ساعة																		
نعم () لا (*)	آلية متابعة تقديم الخدمة:																		
نعم (*) لا ()	تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور																		
نعم () لا (*)	تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور																		
لا يوجد	الرسوم المالية المطلوبة:																		
	الشركاء في تقديم الخدمة																		
لا يوجد	اسم الشريك:																		
لا يوجد	دور الشريك:																		
	الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة																		
عدم حضور صاحب العلاقة شخصياً أو أن يكون المراجع غير مفوض بمتابعة المعاملة واستلام القرار	المشكلة أو الخطأ																		
عدم المعرفة بالإجراءات	سبب المشكلة أو الخطأ																		
مرة الى ثلاث مرات سنويا	تكرار المشكلة																		
التأكيد على المراكز الجمركية الحدودية بتوفير نشرات وبروشورات إرشادية وتوعية للمسافرين	الاقتراح الوارد لحل المشكلة																		
<input checked="" type="checkbox"/> صندوق الشكاوى <input checked="" type="checkbox"/> التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول <input checked="" type="checkbox"/> هواتف الشكاوى المجانية <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني	طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة																		
يتم استلامها من ضابط الشكاوى وتحويلها للجنة الشكاوى والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.	آلية التعامل مع الشكوى :																		