

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

رمز الخدمة:	٨ / ١٠٨ الأمانات															
اسم الخدمة:	طلب النظر في طلبات رد الأمانات لغايات فرق بالرسوم أو تطبيق إتفاقية أو خلاف على بند التعريف															
وصف الخدمة :	هي قيام صاحب العلاقة بتقديم طلب لاسترداد قيمة الامانة															
الفئة المستهدفة من الخدمة:	جميع المستوردين															
أماكن الحصول على الخدمة:																
المركز الرئيسي:	مديرية الشؤون المالية - قسم الأمانات															
المكان البديلة:	مديرية التعريف والاتفاقيات															
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)	لا يوجد															
متطلبات الحصول على الخدمة																
الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:	١ - حضور صاحب العلاقة شخصياً أو من يفوضه رسمياً															
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	١ - استدعاء من صاحب العلاقة. ٢ - وثيقة إثبات شخصية صاحب العلاقة. ٣ - شهادة منشأ أو EURI															
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 الطلب في مديرية خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد</td> <td>م. خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل الطلب إلى مديرية الشؤون المالية-قسم الأمانات</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>تحويل الطلب إلى مديرية التعريف</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بالاعتذار</td> <td>مديرية التعريف والاتفاقيات</td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم الطلب في مديرية خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد	م. خدمة الجمهور	٢	تحويل الطلب إلى مديرية الشؤون المالية-قسم الأمانات	مديرية الشؤون المالية	٣	تحويل الطلب إلى مديرية التعريف	مديرية الشؤون المالية	٤	إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بالاعتذار	مديرية التعريف والاتفاقيات
ت	الخطوات	المديرية/القسم														
١	تقديم الطلب في مديرية خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد	م. خدمة الجمهور														
٢	تحويل الطلب إلى مديرية الشؤون المالية-قسم الأمانات	مديرية الشؤون المالية														
٣	تحويل الطلب إلى مديرية التعريف	مديرية الشؤون المالية														
٤	إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بالاعتذار	مديرية التعريف والاتفاقيات														
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	(٢) ساعة															
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	عدم حضور صاحب العلاقة شخصياً أو أن يكون المراجع غير مفوض بمتابعة المعاملة واستلام القرار															
سبب المشكلة أو الخطأ	عدم المعرفة بالإجراءات															
تكرار المشكلة	مرة واحدة سنوياً															
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	التأكيد على مراكز التخليص بتوفير نشرات وبروشورات إرشادية وتوعية للمستوردين															
طرق التقديم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> صندوق الشكاوى <input checked="" type="checkbox"/> التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول <input checked="" type="checkbox"/> هواتف الشكاوى المجانية <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني															
آلية التعامل مع الشكوى :	يتم استلامها من ضابط الشكاوى وتحويلها للجنة الشكاوى والمقترحات للبت بموضوعها وإرسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.															