

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

رمز الخدمة:	٩ / ١٠٨ الأمانات																		
اسم الخدمة:	طلب النظر في طلبات رد الأمانات المسجلة لغايات الإعفاءات																		
وصف الخدمة :	هي قيام صاحب العلاقة بتقديم طلب لاسترداد قيمة الأمانة .																		
الفئة المستهدفة من الخدمة:	الجهات المستفيدة من استيفاء الأمانات لغايات الاعفاءات.																		
أماكن الحصول على الخدمة:																			
المركز الرئيسي:	مديرية الشؤون المالية - قسم الأمانات																		
الأماكن البديلة:	لا يوجد																		
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)	لا																		
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 - الوثائق المطلوبة لغايات الإستفادة من الاعفاءات.																		
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 الاستدعاء في مديرية الديوان العام للحصول على رقم وارد</td> <td>م.خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل الاستدعاء إلى مديرية الشؤون المالية- قسم الأمانات</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>طلب المعاملة الجمركية ورافقها مع الاستدعاء</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>تحويلها الى مديرية الاعفاءات لإتخاذ القرار المناسب.</td> <td>مديرية الإعفاءات</td> </tr> <tr> <td>٥</td> <td>اعادتها الى قسم رد الأمانات لتنفيذ القرار المتخذ.</td> <td>مديرية الشؤون المالية</td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم الاستدعاء في مديرية الديوان العام للحصول على رقم وارد	م.خدمة الجمهور	٢	تحويل الاستدعاء إلى مديرية الشؤون المالية- قسم الأمانات	مديرية الشؤون المالية	٣	طلب المعاملة الجمركية ورافقها مع الاستدعاء	مديرية الشؤون المالية	٤	تحويلها الى مديرية الاعفاءات لإتخاذ القرار المناسب.	مديرية الإعفاءات	٥	اعادتها الى قسم رد الأمانات لتنفيذ القرار المتخذ.	مديرية الشؤون المالية
ت	الخطوات	المديرية/القسم																	
١	تقديم الاستدعاء في مديرية الديوان العام للحصول على رقم وارد	م.خدمة الجمهور																	
٢	تحويل الاستدعاء إلى مديرية الشؤون المالية- قسم الأمانات	مديرية الشؤون المالية																	
٣	طلب المعاملة الجمركية ورافقها مع الاستدعاء	مديرية الشؤون المالية																	
٤	تحويلها الى مديرية الاعفاءات لإتخاذ القرار المناسب.	مديرية الإعفاءات																	
٥	اعادتها الى قسم رد الأمانات لتنفيذ القرار المتخذ.	مديرية الشؤون المالية																	
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 نعم (*) لا () تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور نعم () لا (*)																		
الرسوم المالية المطلوبة:	لا يوجد																		
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 الى خمس سنوياً																		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	التأكيد على المراكز الجمركية الحدودية بتوفير نشرات وبروشورات إرشادية وتوعية للمسافرين																		
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة	(X) صندوق الشكاوي (X) التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول (X) هواتف الشكاوي المجانية (X) بريد إلكتروني																		
آلية التعامل مع الشكوى :	يتم استلامها من ضابط الشكاوي وتحويلها للجنة الشكاوي والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.																		