

اسم المديرية : مديرية الترقية والاتفاقيات اسم القسم : التعريف رمز المديرية : ١٠٤	 الجمارك الأردنية	الجمارك الأردنية إدارة الجودة الجمركية الشاملة دليل الخدمات الجمركية
--	--	--

1/104	رمز الخدمة:																					
حل خلافات التصنيف ما بين المستوردين ومراكز التخليص.	اسم الخدمة:																					
هي الفصل في الخلافات حول تبني سلعة معينة.	وصف الخدمة :																					
المستوردين.	الفئة المستهدفة من الخدمة:																					
	أماكن الحصول على الخدمة:																					
مبنى الدائرة الرئيسي / مديرية التعريف والاتفاقيات	المركز الرئيسي:																					
لا يوجد	الأماكن البديلة:																					
لا يوجد	إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)																					
	متطلبات الحصول على الخدمة																					
١. استدعاء مقدم الى المركز الجمركي	الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:																					
١. استدعاء من صاحب العلاقة. ٢. البيان الجمركي. ٣. عينات او نشرات او كتالوجات تبين ما هية السلعة موضوع الخلاف.	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:																					
	الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ت</th> <th>الخطوات</th> <th>المديرية/القسم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>١</td> <td>تقديم الاستدعاء / الاعتراض الى خدمة الجمهور في المراكز الجمركية للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة .</td> <td></td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل الطلب الى مديرية التعريف والاتفاقيات للدراسة وأصدار القرار.</td> <td>مديرية التعريف والاتفاقيات</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>تحويل الطلب الى قسم قسم التعريف للدراسة وأصدار القرار</td> <td>مديرية التعريف والاتفاقيات</td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>تحويل الطلب الى الموظف المعني للدراسة وأصدار القرار</td> <td>مديرية التعريف والاتفاقيات</td> </tr> <tr> <td>٥</td> <td>اصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار</td> <td>مديرية التعريف والاتفاقيات</td> </tr> <tr> <td>٦</td> <td>اجابة صاحب الطلب بالقرار</td> <td>مديرية التعريف والاتفاقيات</td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم الاستدعاء / الاعتراض الى خدمة الجمهور في المراكز الجمركية للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة .		٢	تحويل الطلب الى مديرية التعريف والاتفاقيات للدراسة وأصدار القرار.	مديرية التعريف والاتفاقيات	٣	تحويل الطلب الى قسم قسم التعريف للدراسة وأصدار القرار	مديرية التعريف والاتفاقيات	٤	تحويل الطلب الى الموظف المعني للدراسة وأصدار القرار	مديرية التعريف والاتفاقيات	٥	اصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار	مديرية التعريف والاتفاقيات	٦	اجابة صاحب الطلب بالقرار	مديرية التعريف والاتفاقيات	
ت	الخطوات	المديرية/القسم																				
١	تقديم الاستدعاء / الاعتراض الى خدمة الجمهور في المراكز الجمركية للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة .																					
٢	تحويل الطلب الى مديرية التعريف والاتفاقيات للدراسة وأصدار القرار.	مديرية التعريف والاتفاقيات																				
٣	تحويل الطلب الى قسم قسم التعريف للدراسة وأصدار القرار	مديرية التعريف والاتفاقيات																				
٤	تحويل الطلب الى الموظف المعني للدراسة وأصدار القرار	مديرية التعريف والاتفاقيات																				
٥	اصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار	مديرية التعريف والاتفاقيات																				
٦	اجابة صاحب الطلب بالقرار	مديرية التعريف والاتفاقيات																				
من يوم واحد لغاية ثلاثة ايام	الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:																					
نعم (*) لا ()	آلية متابعة تقديم الخدمة:																					
نعم (*) لا ()	تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور																					
نعم (*) لا ()	تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور																					
نعم (*) لا ()	تقدم الخدمة وفقا لنظام المتابعة الالكتروني																					
لا يوجد	دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة :																					
	الرسوم المالية المطلوبة:																					
	الشركاء في تقديم الخدمة																					
	اسم الشريك:																					
	دور الشريك:																					
	الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة																					
عدم اكتمال جميع الوثائق والعينات	المشكلة أو الخطأ																					
عدم الأمام بالإجراءات	سبب المشكلة أو الخطأ																					
٢٠% من المعاملات	تكرار المشكلة																					
التأكيد على المراكز الجمركية والمخلصين إرفاق جميع الوثائق والعينات الممثلة.	الاقتراح الوارد لحل المشكلة																					
<input type="radio"/> صندوق الشكاوي <input type="radio"/> التقدّم بشكوى مباشرة للمسؤول <input type="radio"/> هواتف الشكاوى المجانية <input type="radio"/> بريد الكتروني	طرق التقدّم 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 :																					