

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

2/104	رمز الخدمة:														
البيت في طلبات رد الرسوم المقدمة من المستوردين وأصحاب العلاقة	اسم الخدمة:														
طلبات رد الرسوم لأصحاب العلاقة	وصف الخدمة :														
المستوردين	الفئة المستهدفة من الخدمة:														
	أماكن الحصول على الخدمة:														
مبنى الدائرة الرئيسي / مديرية التعريف والاتفاقيات	المركز الرئيسي:														
لا يوجد	الأماكن البديلة:														
-	إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)														
	متطلبات الحصول على الخدمة														
استدعاء مقدم إلى المركز الجمركي	الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:														
١- استدعاء من صاحب العلاقة ٢- البيان الجمركي ٣- عينات او نشرات تبين ما هية السلعة موضوع الخلاف	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>الخطوات</th> <th>ت</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>تقديم الاستدعاء/إلى النديوان العام في الدائرة للحصول على رقم وارد متصل للخدمة.</td> <td>١</td> </tr> <tr> <td>تحويل الطلب الى مديرية التعريف والاتفاقيات للدراسة وإصدار القرار.</td> <td>٢</td> </tr> <tr> <td>تحويل الطلب الى قسم قسم التعريف للدراسة وإصدار القرار</td> <td>٣</td> </tr> <tr> <td>تحويل الطلب الى الموظف المعني للدراسة وإصدار القرار</td> <td>٤</td> </tr> <tr> <td>إصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار</td> <td>٥</td> </tr> <tr> <td>إعداد كتاب الرد لصاحب العلاقة بعد إجازة الموضوع من الجهات الرقابية أو إعداد كتاب إعتذار لصاحب العلاقة في حال عدم إجابة الطلب .</td> <td>٦</td> </tr> </tbody> </table>	الخطوات	ت	تقديم الاستدعاء/إلى النديوان العام في الدائرة للحصول على رقم وارد متصل للخدمة.	١	تحويل الطلب الى مديرية التعريف والاتفاقيات للدراسة وإصدار القرار.	٢	تحويل الطلب الى قسم قسم التعريف للدراسة وإصدار القرار	٣	تحويل الطلب الى الموظف المعني للدراسة وإصدار القرار	٤	إصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار	٥	إعداد كتاب الرد لصاحب العلاقة بعد إجازة الموضوع من الجهات الرقابية أو إعداد كتاب إعتذار لصاحب العلاقة في حال عدم إجابة الطلب .	٦	الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
الخطوات	ت														
تقديم الاستدعاء/إلى النديوان العام في الدائرة للحصول على رقم وارد متصل للخدمة.	١														
تحويل الطلب الى مديرية التعريف والاتفاقيات للدراسة وإصدار القرار.	٢														
تحويل الطلب الى قسم قسم التعريف للدراسة وإصدار القرار	٣														
تحويل الطلب الى الموظف المعني للدراسة وإصدار القرار	٤														
إصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار	٥														
إعداد كتاب الرد لصاحب العلاقة بعد إجازة الموضوع من الجهات الرقابية أو إعداد كتاب إعتذار لصاحب العلاقة في حال عدم إجابة الطلب .	٦														
من يوم واحد لغاية الثلاثة أيام	الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:														
تقدم الخدمة وفقاً لنظام المتابعة الإلكتروني نعم (*) لا ()	آلية متابعة تقديم الخدمة:														
تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور تنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور 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 الإلمام بالإجراءات	سبب المشكلة أو الخطأ														
٢٠% من المعاملات	تكرار المشكلة														
التأكيد على المراكز الجمركية والمخلصين إرفاق جميع الوثائق والعينات الممثلة	الاقتراح الوارد لحل المشكلة														
صندوق الشكاوي ● التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول ● هواتف الشكاوي المجانية ● بريد إلكتروني	طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة														
يتم استلامها من ضابط الشكاوي وتحويلها للجنة الشكاوي والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.	آلية التعامل مع الشكوى :														