

اسم المديرية : مديرية الترانزيت والتخليص اسم القسم : الترانزيت رمز المديرية : ١١٨		الجمارك الأردنية إدارة الجودة الجمركية الشاملة دليل الخدمات الجمركية
---	--	--

رمز الخدمة:	٥ / ١١٨																					
اسم الخدمة:	طلب حل الخلافات في مجال المستودعات العامة أو الخاصة																					
وصف الخدمة :	النظر في الخلافات بتطبيق التعليمات والشروط المتعلقة بعمل المستودعات العامة والخاصة																					
الفئة المستهدفة من الخدمة:	- الهيئات المستثمرة - المودعين - المراكز الجمركية المشرفة																					
أماكن الحصول على الخدمة:	مديرية الترانزيت والتخليص																					
المركز الرئيسي:	لا يوجد																					
الأماكن البديلة:	لا يوجد																					
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (الانترنت)	لا يوجد																					
متطلبات الحصول على الخدمة																						
الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:	تقديم طلب او كتاب من المركز المشرف يتضمن المشكلة																					
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	- استدعاء - مطالعة المركز - طلب من المركز																					
الإجراء المتبع للحصول على الخدمة وخط سيرها تسلسلياً حسب الأقسام والوقت اللازم لاستكمال كل خطوة من خطوات الحصول 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 الى مديرية الديوان العام - قسم خدمة الجمهور أو المراكز الجمركية المرتبطة على نظام خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة</td> <td>م. خدمة الجمهور</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل الطلب الى مديرية الترانزيت والتخليص للدراسة.</td> <td>م. الترانزيت والتخليص</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>تحويل الطلب الى رئيس قسم الترانزيت للدراسة وإصدار القرار.</td> <td>م. الترانزيت والتخليص</td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>تحويل الطلب الى الموظف قسم الترانزيت للدراسة واتخاذ القرار.</td> <td>م. الترانزيت والتخليص</td> </tr> <tr> <td>٥</td> <td>إصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار</td> <td>م. الترانزيت والتخليص</td> </tr> <tr> <td>٦</td> <td>اجابة صاحب الطلب بالقرار بشكل رسمي.</td> <td>م. خدمة الجمهور</td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	تقديم الاستدعاء الى مديرية الديوان العام - قسم خدمة الجمهور أو المراكز الجمركية المرتبطة على نظام خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة	م. خدمة الجمهور	٢	تحويل الطلب الى مديرية الترانزيت والتخليص للدراسة.	م. الترانزيت والتخليص	٣	تحويل الطلب الى رئيس قسم الترانزيت للدراسة وإصدار القرار.	م. الترانزيت والتخليص	٤	تحويل الطلب الى الموظف قسم الترانزيت للدراسة واتخاذ القرار.	م. الترانزيت والتخليص	٥	إصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار	م. الترانزيت والتخليص	٦	اجابة صاحب الطلب بالقرار بشكل رسمي.	م. خدمة الجمهور
ت	الخطوات	المديرية/القسم																				
١	تقديم الاستدعاء الى مديرية الديوان العام - قسم خدمة الجمهور أو المراكز الجمركية المرتبطة على نظام خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة	م. خدمة الجمهور																				
٢	تحويل الطلب الى مديرية الترانزيت والتخليص للدراسة.	م. الترانزيت والتخليص																				
٣	تحويل الطلب الى رئيس قسم الترانزيت للدراسة وإصدار القرار.	م. الترانزيت والتخليص																				
٤	تحويل الطلب الى الموظف قسم الترانزيت للدراسة واتخاذ القرار.	م. الترانزيت والتخليص																				
٥	إصدار القرار بقبول الطلب او قرار بالرفض والاعتذار	م. الترانزيت والتخليص																				
٦	اجابة صاحب الطلب بالقرار بشكل رسمي.	م. خدمة الجمهور																				
خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام والوقت اللازم لاستكمال اجراءها:	الموظف خلال (غير محدد) يعتمد على نوعية المشكلة والوقت اللازم للدوام والتوصل لنتيجة																					
آلية متابعة تقديم الخدمة:	تقدم الخدمة وفقاً لنظام المتابعة الالكتروني نعم (*) لا ()																					
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	غير محدد																					
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة :	تبدأ الخدمة من قسم خدمة الجمهور وتنتهي به 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	ان يكون المراجع غير مفوض بمتابعة المعاملة واستلام القرار																					
سبب المشكلة أو الخطأ																						
تكرار المشكلة	غير محدد																					
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	التأكيد على الشركات بضرورة الالتزام بالتعليمات																					
طرق التقديم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة	صندوق الشكاوي () التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول () هواتف الشكاوي المجانية () بريد الكتروني																					
آلية التعامل مع الشكوى :	يتم استلامها من ضابط الشكاوي وتحويلها للجنة الشكاوي والمقترحات للبت بموضوعها وارسال الرد لمقدمها على العنوان المصرح عنه.																					