

اسم المديرية : مديرية القيمة اسم القسم : ابحاث القيمة رمز المديرية :	 الجمارك الأردنية	الجمارك الأردنية إدارة الجودة الجمركية الشاملة دليل الخدمات الجمركية
--	--	--

رمز الخدمة:	٣ / ١٦١																																	
اسم الخدمة:	شكوى على تباين التقدير في المراكز الجمركية لسلعة معينة																																	
وصف الخدمة :	دراسة الشكوى المقدمة من صاحب العلاقة حول تباين التخمين																																	
الفئة المستهدفة من الخدمة:	المستوردين واصحاب البضائع والمواطنين																																	
أماكن الحصول على الخدمة:																																		
المركز الرئيسي:	مركز الدائرة الرئيسي / خدمة الجمهور - مديرية القيمة الجمركية																																	
الأماكن البديلة:	لا يوجد																																	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: (انترنت)	لا يوجد																																	
متطلبات الحصول على الخدمة																																		
الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة:																																		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:	استدعاء من قبل صاحب العلاقة																																	
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>استلام استدعاء من قبل اصحاب العلاقة بعد توريدها في خدمة الجمهور.</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>تحويل الاستدعاء الى مدير القيمة.</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>يتم تحويل المعاملة الى قسم ابحاث القيمة لدراسة المعاملة وفق أسس القيمة القانونية والتنسيب باعتماد قرار المركز أو تعديله.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>٤</td> <td>تحويل المعاملة الى الموظف المختص لاجراء الدراسات على اسعار السلعة المعترض عليها.</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td></td> <td>تحويل نتائج الدراسة الى رئيس قسم ابحاث القيمة للدراسة وأصدار القرار</td> <td></td> </tr> <tr> <td>٥</td> <td>بعد إنجاز دراسة المعاملة من المديرية وقبول صاحب العلاقة بالقرار المتخذ تحول للمركز الجمركي.</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td>٦</td> <td>في حال استمرار الخلاف تحول إلى اللجنة الخاصة للبضائع.</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td>٧</td> <td>في حال استمرار الخلاف وبناء على رغبة صاحب العلاقة تحول إلى محكمة الجمارك</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td>٨</td> <td>إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> <tr> <td>٩</td> <td>اجابة صاحب الطلب بالقرار</td> <td>مديرية القيمة</td> </tr> </tbody> </table>	ت	الخطوات	المديرية/القسم	١	استلام استدعاء من قبل اصحاب العلاقة بعد توريدها في خدمة الجمهور.	مديرية القيمة	٢	تحويل الاستدعاء الى مدير القيمة.	مديرية القيمة	٣	يتم تحويل المعاملة الى قسم ابحاث القيمة لدراسة المعاملة وفق أسس القيمة القانونية والتنسيب باعتماد قرار المركز أو تعديله.		٤	تحويل المعاملة الى الموظف المختص لاجراء الدراسات على اسعار السلعة المعترض عليها.	مديرية القيمة		تحويل نتائج الدراسة الى رئيس قسم ابحاث القيمة للدراسة وأصدار القرار		٥	بعد إنجاز دراسة المعاملة من المديرية وقبول صاحب العلاقة بالقرار المتخذ تحول للمركز الجمركي.	مديرية القيمة	٦	في حال استمرار الخلاف تحول إلى اللجنة الخاصة للبضائع.	مديرية القيمة	٧	في حال استمرار الخلاف وبناء على رغبة صاحب العلاقة تحول إلى محكمة الجمارك	مديرية القيمة	٨	إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار	مديرية القيمة	٩	اجابة صاحب الطلب بالقرار	مديرية القيمة
ت	الخطوات	المديرية/القسم																																
١	استلام استدعاء من قبل اصحاب العلاقة بعد توريدها في خدمة الجمهور.	مديرية القيمة																																
٢	تحويل الاستدعاء الى مدير القيمة.	مديرية القيمة																																
٣	يتم تحويل المعاملة الى قسم ابحاث القيمة لدراسة المعاملة وفق أسس القيمة القانونية والتنسيب باعتماد قرار المركز أو تعديله.																																	
٤	تحويل المعاملة الى الموظف المختص لاجراء الدراسات على اسعار السلعة المعترض عليها.	مديرية القيمة																																
	تحويل نتائج الدراسة الى رئيس قسم ابحاث القيمة للدراسة وأصدار القرار																																	
٥	بعد إنجاز دراسة المعاملة من المديرية وقبول صاحب العلاقة بالقرار المتخذ تحول للمركز الجمركي.	مديرية القيمة																																
٦	في حال استمرار الخلاف تحول إلى اللجنة الخاصة للبضائع.	مديرية القيمة																																
٧	في حال استمرار الخلاف وبناء على رغبة صاحب العلاقة تحول إلى محكمة الجمارك	مديرية القيمة																																
٨	إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار	مديرية القيمة																																
٩	اجابة صاحب الطلب بالقرار	مديرية القيمة																																
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة:	( ٦٠ ) دقيقة																																	
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 وتنتهي الخدمة من قسم خدمة الجمهور نعم ( ) لا ( ) 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	ان لا تكون الشركة قد أرفقت تفويضا بأسماء مندوبيها																																	
الاقتراح الوارد لحل المشكلة	التأكيد على الشركات بضرورة الالتزام بالتعليمات																																	
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.																																	