

هوية الخدمة		
QPS-161-02-01		*رمز الخدمة
اصدار قرار بالقبول او الرفض لشكوى على تباين التقدير في المراكز الجمركية لسلعة معينة		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
المواد القانونية (28-31) من قانون الجمارك		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
		استدعاء من قبل صاحب العلاقة
<input type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input checked="" type="checkbox"/> شركات تخليص <input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.		الاعمال
<input type="checkbox"/> المسافرين <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيين <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون		الافراد
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	1. استلام استدعاء من قبل اصحاب العلاقة بعد توريدها في خدمة الجمهور. 2. تحويل الاستدعاء الى مدير القيمة. 3. يتم تحويل المعاملة الى قسم ابحاث القيمة لدراسة المعاملة وفق أسس القيمة القانونية. 4. تحويل المعاملة الى الموظف المختص لاجراء الدراسات على اسعار السلعة المعترض عليها. 5. تحويل نتائج الدراسة الى رئيس قسم ابحاث القيمة للاطلاع والموافقة على اصدار القرار. 6. إصدار القرار بنتائج الدراسة. 7. اجابة صاحب الطلب بالقرار	
	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
	60 دقيقة / فقط لعملية تقديم الشكوى أسبوع على الأقل لحصول المتقدم على النتيجة	
	لا يوجد	
	قيمة الرسوم	
	آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
		تصنيف الخدمة
		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
دور الشريك	الشريك	لا يوجد
لا يوجد	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
		قنوات تقديم الخدمة
		معلومات الاتصال والتواصل
		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
5 دقائق	10 دقائق	معدل وقت الانتظار
45 دقيقة	60 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
80%	70%	معدل رضا متلقي الخدمة
	لا يوجد	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة