

هوية الخدمة		
رمز الخدمة		QPS-118-02-02
اسم الخدمة		اصدار كتاب إلغاء أو تخفيض عقوبة - لشركة / أو لمستخدم شركة (طلب استرحام)
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة		لا يوجد
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة اصلية	دائرة الجمارك	<ul style="list-style-type: none"> - استدعاء من الشركة يتضمن الغاء أو تخفيض العقوبة. - صورة عن قرار الإيقاف - معززات طلب الاسترحام والمتمثلة بما يلي: • للشركة : <ul style="list-style-type: none"> تقديم استدعاء يتضمن التعهد بعدم ارتكاب المخالفة. • للشخص : <ul style="list-style-type: none"> - توكيل نظامي. - تعهد من الشركة يضمن بعدم ارتكاب المخالفة. - تعهد شخصي من بالتزام وعدم ارتكاب المخالفة. - شهادة عدم محكومية.
فئة متلقي الخدمة		الاعمال <input type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input checked="" type="checkbox"/> شركات تخليص مؤسسات المجتمع المحلي. <input type="checkbox"/>
		الافراد <input type="checkbox"/> المسافرين <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيون <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	1. تقديم الاستدعاء إلى مديرية الديوان العام - قسم خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة.	
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)		

	2. تحويل الأستدعاء إلى مديرية الترانزيت والتخليص للدراسة وأصدار القرار.	
	3. تحويل الأستدعاء إلى رئيس قسم التخليص للدراسة اتخاذ القرار.	
	4. تحويل الأستدعاء إلى موظف قسم التخليص لتدقيق وبيان المطالعة حسب نظام شؤون المخلصين.	
	5. تحويل الأستدعاء إلى النيابة الجمركية، الرقابة والتفتيش، مديرية القضايا لبيان وجود مخالفات أو قضايا تحقيقية.	
	6. رفع الأمر إلى عطوفة المدير العام.	
	7. إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض والاعتذار.	
	8. إجابة صاحب الطلب بالقرار بشكل رسمي (تعميم).	
	1 يوم	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		قيمة الرسوم
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
	<input type="checkbox"/> خدمة عامودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية	تصنيف الخدمة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
بيان المطالعة لتأكد من عدم وجود قضايا او مخالفات في حقة او قضايا تحقيقية.	مديرية النيابة الجمركية، مديرية القضايا، مديرية الرقابة والتفتيش	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		

<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		قنوات تقديم الخدمة
الوصول للخدمة		
<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس		معلومات الاتصال والتواصل
من يوم الاحد الى يوم الخميس (من الساعة 7:30 صباحاً إلى 3:30 مساءً)		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
		معدل وقت الانتظار
		معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة