

هوية الخدمة		
QPS-104-01-03		* رمز الخدمة
إصدار كتاب في البت في طلبات رد الرسوم المقدمة من المستوردين وأصحاب العلاقة		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
استدعاء مقدم إلى المركز الجمركي		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة أصلية وثيقة الرخصة	الدوائر الحكومية	1- استدعاء من صاحب العلاقة. 2- البيان الجمركي. 3- عينات او نشرات تبين ما هيه السلعة موضوع الخلاف.
<input checked="" type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخليص		الاعمال
<input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.		فئة متلقي الخدمة
<input type="checkbox"/> المسافرين <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيين <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة		الافراد
<input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	<p>1. تقديم الاستدعاء/إلى خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة.</p> <p>2. تحويل الطلب الى مديرية التعريفه والاتفاقيات/قسم التعريفه للدراسة وإصدار القرار سواء بالقبول او الرفض.</p> <p>3. في حال كان القرار بالقبول يتم الإحالة الى المديريات المعنية (القضايا، الرقابة والتفتيش، الشؤون المالية ديوان المحاسبة)</p> <p>4. إعداد كتاب الرد لصاحب العلاقة بعد إجازة الموضوع من الجهات الرقابية المعنية أو إعداد كتاب اعتذار</p>	
	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	

مراحل تقديم الخدمة		
	لصاحب العلاقة في حال عدم إجابة الطلب.	
	من يوم واحد لغاية ثلاثة ايام	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	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
-	-	
		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 الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <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 إلى 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
	من يوم الى ثلاثة ايام	معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة

## مراحل تقديم الخدمة

0	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة
---	---------	-------------------------