

هوية الخدمة		
QPS-104-04-03		* رمز الخدمة
إصدار كتاب في رد الرسوم والبدلات المستوفاة بالخطأ او زيادة عن الاستحقاق القانوني مثل (الرسم الموحد، الضريبة العامة على المبيعات، بدلات الخدمات غرامة الاستيراد، رسم تخزين، الرصاص الجمركي، رسوم زراعة، رسوم بيطرة،..)		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون الجمارك والتعليمات الصادرة بموجبه وتعليمات الوزارات والدوائر الحكومية التي لها علاقة بتنظيم عملية الاستيراد والتصدير للمملكة.		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة اصلية	استدعاء من صاحب العلاقة	استدعاء يتضمن طلب رد الرسوم والضريبة العامة على المبيعات وأرقام البيانات الجمركية وأرقامها الضريبية.
<input checked="" type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخليص		الاعمال
<input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.		
<input type="checkbox"/> المسافرين <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيون <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 إلى مديرية التعريف والاتفاقيات /قسم الإجراءات.</p> <p>3. طلب أرشفة البيانات الجمركية مع كافة مرفقاتهم بقسم حفظ البيانات.</p>	
	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)	

مراحل تقديم الخدمة

<p>4. يتم تدقيق الوثائق الواردة في البيانات والتنسيب برد الرسوم أو البدلات المستوفاة بالخطأ أو زيادة عن الاستحقاق القانوني (حسب نوع الرسم أو البديل).</p> <p>5. تحويل الطلب إلى المديريات المعنية (مديرية الرقابة، مديرية القضايا، مديرية الشؤون المالية/التحصيل، ديوان المحاسبة للتأييد للمبلغ المستوفى العام الحالي) إذا تم التأييد من المديريات المعنية يتم إعداد كتاب رسمي برد الرسوم وتحويله إلى مديرية الشؤون المالية أو وزارة المالية لرد الرسوم والبدلات المستوفاة بالخطأ.</p> <p>6. إذا لم يتم التأييد من المديريات المعنية يتم إجابة صاحب العلاقة بشكل رسمي.</p>		
	ساعة	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 checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة

مراحل 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 الأحد 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
	ساعة	معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة