

هوية الخدمة		
رمز الخدمة		QPS-161-01-02
اسم الخدمة		اصدار كتاب في طلب النظر في رد الرسوم خطأ احتساب القيمة او الامانات
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		المادة 245/ب من قانون الجمارك، المادة (19+20) من قانون الضريبة العامة على المبيعات رقم 1994/6 وتعليمات رقم 4 لسنة 2003
شروط تقديم الخدمة		استدعاء مسجل في ديوان الدائرة او محول من المركز
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة الدائرة شكل الوثيقة استدعاء مقدم من صاحب العلاقة
فئة متلقي الخدمة		الاعمال الافراد
مراحل تقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
إجراءات رئيسية تقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تحويل الاستدعاء من خدمة الجمهور الى مديرية شؤون القيمة.</li> <li>2. يحول رئيس قسم تقدير القيمة الاستدعاء الى الموظف المختص</li> <li>3. يتم دراسة الاستدعاء والبيان الجمركي من قبل الموظف ومشاهدة البيان على نظام الاسيكودا او الارشفة في حال عدم وجوده.</li> <li>4. في حال كان الطلب رد رسوم تم استيفاؤها بالخطأ يتم دراسة البيان الجمركي والتنسيب بالموافقة أو بالاعتذار عن رد الرسوم.</li> <li>5. وبناءً على قرار مديرية القيمة او اللجنة الخاصة تحال الى مديرية التعريف، مديرية الرقابة والتفتيش، وديوان المحاسبة، مديرية القضايا، ومديرية المالية/التحصيل.</li> <li>6. بعد الموافقة تعاد الى الموظف يتم مخاطبة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لبيان فيما إذا تم تخصيص الضريبة ضمن الاقرارات.</li> <li>7. بعد ورود كتاب من الضريبة تعد مذكرة داخلية لرد الجزء المستحق من الامانة او كلها وتحويل الباقي للايراد العام.</li> </ol>

مراحل تقديم الخدمة		
	8. اصدار القرار بموجب كتاب رسمي الى معالي وزير المالية او مديرية الشؤون المالية.	
	من ساعة الى أربع ساعات (اصدار كتاب لوزارة المالية او مديرية الشؤون المالية، وفي حال مخاطبة ضريبة الدخل والمبيعات لحين وصول كتاب الرد).	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
تدقيق, تنسيب ورد الرسم.	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، ديوان المحاسبة، مديرية القضايا، ومديرية الشؤون المالية/التحصيل، مديرية الرقابة والتفتيش ومديرية التعريف.	
		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 الى يوم الخميس ( من الساعة 7:30 صباحاً إلى 3:30 مساءً)	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

مراحل تقديم الخدمة

	لا يوجد	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة