

هوية الخدمة		
QPS-108-02-07		*رمز الخدمة
طلب تخفيض كفالة بنكية		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
1 - ان تكون الكفالة موجودة ومعتمدة سابقا لدى الدائرة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	لا يوجد	استدعاء من صاحب العلاقة
<input checked="" type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input 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
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
	1. تقديم الطلب/ استدعاء في مديرية خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد 2. تحويل الطلب/ استدعاء إلى مديرية الشؤون المالية للدراسة وإصدار القرار. 3. تحويل الطلب/ الاستدعاء الى قسم الكفالات للدراسة وإصدار القرار. 4. تحويل الطلب/ الاستدعاء الى موظف قسم الكفالات المعني للدراسة واتخاذ القرار. 5. تحويل الشروحات للمديريات ذات الاختصاص لأخذ تأييد على تخفيض الكفالة. 6. إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض واجابة صاحب الطلب بشكل رسمي.	
	30-10 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع

مراحل تقديم الخدمة		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
	✓ خدمة افقية □ خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
رئيسي/ تخفيض قيمة الكفالة	البنوك التجارية	
	الكفالات	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	✓ مركزي □ لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة
	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن ✓ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	قنوات تقديم الخدمة
الوصول للخدمة		
	✓ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ 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
	لا يوجد	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة