

هوية الخدمة		
QPS-108-02-08		*رمز الخدمة
طلب تمديد كفالة بنكية		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
1 - حضور صاحب العلاقة شخصياً أو من يفوضه رسمياً		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة اصلية	دائرة الجمارك	سند التعديل (التمديد)
<input checked="" type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخليص		فئة متلقي الخدمة
<input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي		
<input type="checkbox"/> المسافرون <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيين <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة		الاعمال
<input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	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/ استدعاء الى رئيس قسم الكفالات للدراسة وإصدار القرار. 4. تحويل الطلب / استدعاء الى موظف قسم الكفالات المعني للدراسة واتخاذ القرار. 5. إصدار القرار بقبول الطلب أو قرار بالرفض واجابة صاحب العلاقة بشكل رسمي.	
	10-5 دقيقة	
	لا يوجد	
	<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	

مراحل تقديم الخدمة		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
	✓ خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد	البنوك التجارية	
	الكفالات	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة
	✓ 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		
	✓ رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/>	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