

هوية الخدمة		
رمز الخدمة		QPS-161-02-01
اسم الخدمة		اصدار قرار بالقبول او الرفض لشكوى على تباين التقدير في المراكز الجمركية لسلعة معينة
هيكلية الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		المواد القانونية (28-31) من قانون الجمارك
شروط تقديم الخدمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		استدعاء من قبل صاحب العلاقة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
		استدعاء من قبل صاحب العلاقة
فئة متلقي الخدمة		الاعمال
		<input checked="" type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخليص <input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.
		الافراد
		<input type="checkbox"/> المسافرون <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيون <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. استلام استدعاء من قبل اصحاب العلاقة بعد توريدها في خدمة الجمهور . 2. تحويل الاستدعاء الى مدير القيمة. 3. يتم تحويل المعاملة الى قسم ابحاث القيمة لدراسة المعاملة وفق أسس القيمة القانونية. 4. تحويل المعاملة الى الموظف المختص لاجراء الدراسات على اسعار السلعة المعترض عليها. 5. تحويل نتائج الدراسة الى رئيس قسم ابحاث القيمة للاطلاع والموافقة على اصدار القرار . 6. إصدار القرار بنتائج الدراسة. 7. اجابة صاحب الطلب بالقرار 	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	60 دقيقة / فقط لعملية تقديم الشكوى أسبوع على الأقل لحصول المتقدم على النتيجة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

		لا يوجد	قيمة الرسوم
		<input type="checkbox"/> نقداً <input 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 عمودية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية	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
		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 checked="" 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
	لا يوجد		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	لا يوجد		معدل الشكاوى على الخدمة