دليل الخدمات

2025

وحدة الجودة وتقييم الأداء المؤسسي

الغرض من هذا الدليل:- إنشاء مرجع للتعريف بخدمات الوزارة وتوثيق إجراءاتها

" إن التحديث الشامل بمساراته السياسية والاقتصادية والإدارية يشكل بكل جوانبه مشروعاً وطنياً كبيراً، يجب أن تدور حوله كل الأهداف الوطنية وتسخر الجهود والموارد لتحقيقه وعلى مؤسسات الدولة تبني مفهوم جديد للإنجاز الوطني يلمس نتائجه المواطنون ولن نقبل بالتراجع أو التردد في تنفيذ هذه الأهداف".

خطاب العرش السامي في إفتتاح الدورة العادية الثانية

لمجلس الأمة التاسع عشر **13** تشرين الثاني

/ نوفمبر **2022**

" وعلى الحكومة أن تولي اهتماماً خاصاً في توظيف تكنولوجيا المستقبل، من خلال التعاون والشراكة مع القطاع الخاص والجامعات المعنية محليا وعالميا وضمن أطر زمنية واضحة، لما في ذلك من أثر كبير في إعادة هندسة وتحسين الواقع الخدمي وللتخفيف على مواطنينا، وبما ينعكس أيضاً على بيئة الأعمال والابتكار وتنافسية الأردن إقليمياً وعالمياً ".

كما ويجب على الحكومة الالتزام بالجدول الزمني للتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، وتبني الأفكار الإبداعية والتكنولوجيا الحديثة، ومساندة جهود المركز الوطني للأمن السيبراني بإعداد البرنامج التنفيذي للاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني 2024 – 2028، لإرساء منظومة وطنية متطورة ومستدامة لإدارة العمليات السيبرانية تضمن الكشف المبكر والاستجابة الفاعلة للحوادث والتهديدات السيبرانية، التي قد تتعرض لها المملكة.

وعلى الحكومة إنشاء واستدامة أعمال مراكز الخدمات الحكومية، التي تعد تجربة متقدمة في توفير خدمات نوعية للمواطنين. فعند التعامل مع أية جهة حكومية، يجب أن يلمس المواطن والمستثمر والزائر تحسناً كبيراً في كفاءة وجودة الخدمة المقدمة.

جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين

من كتاب التكليف السامي حكومة دولة

الدكتور جعفر حسان

عمان في **11** ربيع الأول **1446** هجرية

الموافق **2024/09/15**

" تعي الحكومة تماماً أن التحديث السياسي والإقتصادي لا يكتملان دون إدارة عامة كفؤة، وندرك أن هذا القطاع الذي ساهم في بناء الدولة منذ تأسيسها شهد تراجعاً في بعض جوانبه، وهذا يضعنا أمام مسؤولية النهوض به، ليستعيد دوره الفاعل، وتتجذر فيه قيم الإنتاجية وثقافة الإنجاز، فالأردنيون والأردنيات يستحقون خدمات ذات جودة عالية، لذا سيكون مسار تحديث الإدارة العامة في صميم عملنا وفي طليعة جهودنا.

ويستلزم ذلك منا المضي قدماً في مشروع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، والتوسع في مراكز الخدمات الحكومية الشاملة بأسرع وقت لتؤدي دورها في تقديم الخدمات للمواطنين بجودة وكفاءة عاليتين، ولتكون نموذجاً ينسحب على باقي المؤسسات.

الدكتور جعفر حسان

عمان، الأربعاء في **14** ربيع الأول **1446** هجرية

من كتاب الرد على كتاب التكليف السامي حكومة

الموافق **2024/09/18**

جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه

((إن الإدارة التي تستطيع تحقيق الأهداف بجدية وبكلفة أقل و زمن أقصر هي الإدارة الحصيفة التي تقوم على إيجاد مؤسسات متخصصة فاعلة تعمل بروح الفريق الواحد. وتتوفر لديها قيادات إدارية كفؤة نزيهة، تقدم الصالح العام على أي اعتبار آخر، وتتصف بالعدالة والمبادرة والإبداع وتركز على العمل الميداني، وتتصدى للمعاضل قبل وقوعها أو حين يكون من السهل التعامل معها قبل أن تتفاقم.)).

صاحب السمو الملكي الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد

التسلسل	قائمة المحتويات	رقم الصفحة
	نبذة عن الوزارة	9
	المقدمة	9
	منهجية إعداد دليل الخدمات	10-9
	المنطلقات	10-9
	المهام الرئيسية لوزارة المالية	11-10
	الإطار الاستراتيجي لوزارة المالية (2022-2025) ▪ رؤية الوزارة ▪ رسالة الوزارة ▪ القيم الجوهرية ▪ الأهداف الوطنية ▪ الأهداف الاستراتيجية للوزارة	13-11
	التعريفات والمصطلحات ذات الصلة بتقديم الخدمة	13-12
	تصنيف الخدمات	13
	قنوات تقديم الخدمة	14
	تصنيف خدمات الوزارة	15
	خدمات الوزارة المنشورة على الموقع الإلكتروني	16
	الخدمات الخاصة بالوزارة على تطبيق سند الحكومي	17-16
	الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية	18
	بطاقات خدمات الوزارة والماليات والمراكز المالية في المحافظات	19
1	**خدمات مديرية الإيرادات العامة**	20
1.1.1	دراسة طلبات الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى	22-21
1.2.1	دراسة التنسيب بالرد للأموال التي يلحقها التقادم	25-23
1.3.1	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات المقبوضات إلكترونيا	27-26
1.4.1	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمغ الطوابع	29-28
	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات	31-30
1.5.1	شطب آلات دمغ طوابع الواردات	33-32
1.6.1	قبض الايرادات العامة	35-34
1.7.1	منح رخص بيع الطوابع	38-36
1.8.1	منح الموافقات اللازمة للوزارة والدوائر الحكومية لطباعة نماذج مالية	40-39
2	**خدمات مديرية الخزينة العامة**	41
2.1.7	صرف النفقات	43-42
2.2.8	صرف سلفة	45-44
2.3.9	الصرف من الامانات	47-46
2.4.10	إعداد مستندات صرف رديات الإيرادات	49-48
2.5.11	مصاريـف الضيـــافة	51-50
2.6.12	الدعم الجاري	53-52
2.7.13	المعالجات الطبية / نقل الجثامين	55-54

3	**خدمات مديرية الحسابات العامة**	56
3.1.14	رد الايرادات	58-57
3.2.14	إعتماد بدل فاقد	60-59
4	**خدمات مديرية التقاعد والتعويضات**	61
4.1.15	صرف الرواتب التقاعدية	63-62
4.2.16	صرف مستحقات المشترك من صندوقي الضمان الاجتماعي والإدخار	65-64
4.3.17	تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر	67-66
4.4.18	طلب (اصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري/ سنوي/ غير محتسب)	69-68
4.5.19	اصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية	71-70
4.6.20	استخراج نسخة من القرار التقاعدي	73-72
4.7.21	الرد على الاستفسارات	75-74
4.8.22	تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين	78-76
4.9.23	تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين	81-79
4.10.24	تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار	83-82
4.11.25	تعويضات العمل والعمال	85-84
4.12.26	تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري	87-86
4.13.27	تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية	89-88
4.14.28	اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين	91-90
5	**خدمات مديرية الشؤون القانونية**	92
5.1.29	رفع اشارة الحجز عن الأموال المنقولة وغير المنقولة	94-93
6	**خدمات مديرية الأموال العامــة**	95
6.1.30	تحصيل الأموال العامة	98-96
6.2.30	اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية	100-99
6.2.31	كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم	102-101
6.3.32	رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات	104-103
6.4.33	رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم	106-105
6.5.34	استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية	108-107
7	**خدمات مديرية الإدارة**	109
7.1.35	طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية	111-110
8	**خدمات مديرية المعهد المالي**	112
8.1.36	منح شهادة حضور للبرامج المهنية (برنامج تأهيل المحاسب الحكومي، برنامج إجازة مدقق داخلي).	114-113
8.2.37	التدريب الميداني لطلاب الجامعات والمعاهد الأردنية	116-115
9	**خدمات مديرية مالية محافظة**	117

9.1.38	إصدار وتجديد رخصة مهن	119-118
9.2.38	اصدار شيك أمانة وافد مصري	121-120
9.3.38	إصدار شيك إزالة شيوع	123-122
9.4.38	إصدار شيك أمانة خلع	125-124
9.5.38	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصول المقبوضات	127-126
9.6.38	قبض الإيرادات العامة	129-128
9.7.38	الصرف من الأمانات	131-130
9.8.38	تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر	133-132
9.9.38	اضافة مولود	135-134

نبذة عن الوزارة

نشأت وزارة المالية مع تشكيل أول وزارة أردنية في عهد الإمارة بتاريخ 1921/04/11 وإرتبطت فيما بعد الدوائر العامة التالية بوزير المالية بحكم قوانين إنشائها: دائرة الجمارك الأردنية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الموازنة العامة، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة المشتريات الحكومية وتمارس الوزارة مهامها ومسؤولياتها من خلال نظام تنظيم وإدارة وزارة المالية رقم (56) لسنة 1997 والتعليمات الصادرة بموجبه، لتحقيق أهدافها وواجباتها.

وتسعى الوزارة نحو تعزيز ثقافة التميز، والحاكمية الرشيدة، واستدامة التطوير والتحسين وفق الممارسات الفضلى، وتفعيل دورها وغايتها المنشودة بما فيه مصلحة الوطن والمواطن، كما وتحرص الوزارة على استمرارية نهج التخطيط الاستراتيجي لمواكبة المستجدات ومواجهة التحديات بشكل ينسجم

مع الأولويات الوطنية ويحقق الأهداف الوطنية لينعكس على الأداء المتميز ونوعية الخدمة المقدمة.

المقدمة

إن السعي المستمر لتحديث منظومة القطاع العام في المملكة الأردنية الهاشمية، والذي من شأنه يتطلب من كافة الجهات الحكومية المضي قدماً لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين ومتلقي الخدمة، والعمل على تطويرها ورفع مستويات كفاءتها وفعاليتها في ظل تزايد الطلب على الخدمات الحكومية من كافة شرائح المجتمع واختلاف احتياجاتهم وارتفاع سقف توقعاتهم.

لذا تضع الوزارة بين أيديكم " دليل خدمات وزارة المالية" ليكون أحد الأدوات الإسترشادية الموجهة للمواطنين ومتلقي الخدمة، بهدف تعزيز عملية تطبيق معايير الخدمات الحكومية بجودة عالية.

وتكمن أهمية الدليل في إيجاد مرجعية قياسية لتوثيق خدمات الوزارة وتمكين متلقي الخدمة من الحصول على الخدمات وفقاً لمعايير أساسية، أهمها الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة، الرسوم المالية إن وجدت، شروط الحصول عليها، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من خلال تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في الحصول عليها.

منهجية إعداد دليل الخدمات

تستند وزارة المالية في إعداد ومراجعة دليل خدماتها على الإجراءات الرئيسية التالية:

أولاً: تطبيق منهجية حصر خدمات وزارة المالية والماليات والمراكز التابعة لها (ملحق).

ثانياً: تستند الوزارة في حصر خدماتها باستخدام نموذج بطاقات الخدمة المعتمد، وذلك بإتباع الإجراءات التالية:

- توزيع النموذج على المديريات والماليات والمراكز المالية في المحافظات لتقوم بتعبئة النموذج المطلوب.
- يتم عمل مقابلات أو اجتماعات مع المعنيين بتعبئة النموذج في حال الطلب أو وجود أي استفسار.
- يتم جمع الردود من المديريات والماليات والمراكز المالية في المحافظات التابعة للوزارة.
- يتم تضمين بطاقات الخدمة ضمن دليل الخدمات.
- توفير الدليل وبطاقات الخدمة في أماكن تقديم الخدمة وموقع الوزارة الإلكتروني الرسمي وبوابة الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: إعتماد دليل الخدمات بموجب قرار رسمي من الإدارة العليا في الوزارة.

رابعاً: مراجعة الدليل بشكل نصف سنوي وكلما دعت الحاجة للتأكد من توافق ذلك مع التشريعات المستحدثة والناظمة لتقديم الخدمة.

المنطلقات

إنطلق إصدار الدليل تطبيقاً للدليل الإرشادي لوضع معايير ومؤشرات الخدمات في الدوائر الحكومية الصادرعن إدارة التطوير المؤسسي والسياسات/ رئاسة الوزراء، وتعليمات نشر الجهات الحكومية للبيانات الحكومية المفتوحة التي بحوزتها على منصة البيانات الحكومية المفتوحة وفقاً للمادة (1) والتعليمات الصادرة بموجب أحكام المادة (8) من قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007 ومتطلبات سياسة البيانات الحكومية المفتوحة الصادرة عن مجلس الوزراء بتاريخ 2017/8/1 قرار رقم (3803) لسنة 2017. ويعمل بها من تاريخ إقرارها من مجلس الوزراء الموقر.

المهام الرئيسية لوزارة المالية

تتولى الوزارة القيام بالمهام والواجبات التالية:

- وضع الخطط لتنفيذ السياسة المالية للدولة ومتابعة تحقيق وتحصيل الإيرادات العامة وتوريدها للخزينة والإشراف على صرف النفقات العامة وتنظيم الحسابات المتعلقة بها طبقاً للتشريعات المالية المعمول بها.
- إدارة التدفقات النقدية لتأمين السيولة وتوجيه الإستثمار الحكومي بما يتفق والسياسات المالية والنقدية.

- دراسة الأوضاع المالية والنقدية والإقتصادية وتحليلها وتقييم السياسات والإجراءات الضريبية.
- إدارة شؤون التقاعد المدني والعسكري والتعويضات وفقاً لأحكام القوانين والأنظمة المعمول بها وإدارة أموال صندوقي الضمان الإجتماعي والإدخار للموظفين والمستخدمين.
- دراسة القضايا التي تنشأ عنها حقوق للحكومة أو تتطلب إقامة دعاوى عليها لدى المحاكم المختصة ومتابعتها.
- إعداد مشاريع التشريعات المالية المتعلقة بالإيرادات العامة والنفقات العامة والعمل على تطويرها وتحديثها.
- التعاون والتنسيق مع الجهات المختصة في إعداد الخطط التنموية الإقتصادية والإجتماعية ومتابعة تنفيذها.
- التعاون والتنسيق مع البنك المركزي الأردني بما يحقق الإنسجام بين السياسات المالية والنقدية وخدمة للاقتصاد الوطني.
- إبداء الرأي والمشورة في مشاريع القوانين والأنظمة والإتفاقيات وأي مواضيع أخرى ترتب التزامات مالية على الخزينة.
- التعاون والتنسيق مع الوزارات والدوائر الحكومية لتدريب وتأهيل الكوادر مالياً ومحاسبياً.

الإطار الإستراتيجي لوزارة المالية (2022-2025)

الـرؤيــة:

إدارة مالية متميزة على المستوى الإقليمي محفزة على الإبداع وتساهم في تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي ورفاه المواطنين في المملكة.

الـرسـالــة:

الارتقاء بآليات إدارة المال العام ومستوى الخدمات المقدمة والمساهمة في تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي من خلال تحديث التشريعات المالية وتطبيق أفضل الممارسات العالمية وبالاعتماد على الموارد البشرية والمعرفية المالية المتميزة.

الـقيـم الـجوهريـة:

ترتكز وزارة المالية في تنفيذ إستراتيجياتها على القيم والمبادىء الجوهرية التالية:

- الانتماء: الإخلاص والحس بالمسؤولية والالتزام تجاه الوزارة ومتلقي الخدمة.

- ❖ الشفافية: الالتزام بالإفصاح في المعاملات والإجراءات اللازمة والبيانات وفق أعلى درجات المهنية.
- ❖ النزاهة: التعامل بحيادية وموضوعية لتحقيق أهداف الوزارة.
- ❖ العمل بروح الفريق الواحد: ترسيخ العمل الجماعي فكرياً وسلوكياً.
- ❖ التميز والإبداع في العمل: الارتقاء بجودة الحدمات المقدمة لمتلقي الخدمة حسب أفضل الممارسات العالمية.

الأهداف الوطنية

تسعى الوزارة من خلال استراتيجيتها للمساهمة بشكل فاعل في تحقيق عدد من الأهداف والأولويات الوطنية التي حددتها الأجندة الوطنية ووثيقة كلنا الأردن وهذه الأهداف هي:

- الحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي وضبط عجز الموازنة وبناء نظام مالي كفؤ وقليل المخاطر.
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها.

الأهداف الاستراتيجية للوزارة

1. تطوير آليات رسم السياسة المالية بشكل يعزز الاستقرار المالي ويحفز النمو الاقتصادي.
2. رفع كفاءة الرقابة المالية.
3. رفع كفاءة إدارة الموارد المالية.
4. تطوير الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وتعزيز دور ماليات المحافظات في تقديم الخدمات.
5. رفع سوية الأداء المؤسسي في الوزارة.
6. تعزيز القدرات البشرية والمعارف لدى الموظفين.

التعريفات والمصطلحات ذات الصلة بتقديم الخدمة

- **الخدمة الحكومية:** هي مجموع الأنشطة والخطوات التي تقوم بها الجهة الحكومية لتحقيق منفعة للمتعاملين بشكل مباشر أو غير مباشر وتكون مكتملة بتقديم منتج الخدمة النهائي.
- **منتج الخدمة النهائي:** ما يسعى المتعامل للحصول عليه بشكل مكتمل من الجهة الحكومية.
- **رحلة المتعامل:** هي جميع المراحل التي يمر بها المتعامل للحصول على الخدمة الحكومية.
- **مسمى الخدمة:** تسمية الخدمة الذي يحتوي على طلب المتعامل مضاف إليها منتج الخدمة النهائي.
- **شرح/ وصف الخدمة:** وصف مختصر للقيمة المضافة من الحصول على الخدمة الحكومية.

- **الجهة الحكومية:** الجهة الحكومية التي تقدم الخدمة.
- **الإدارة المختصة:** الوحدة الادارية التي تقوم بالعمل على خطوات الخدمة بشكل أساسي بحسب اختصاصها التنظيمي.
- **شروط تقديم الخدمة:** شروط حددتها التشريعات للحصول على الخدمة.
- **الوثائق المطلوبة:** المستندات الرسمية المطلوب تقديمها عند طلب الخدمة.
- **قنوات تقديم الخدمة:** وسيلة تقديم الخدمة وهي نقطة اتصال المتعامل مع الجهة الحكومية بقصد الحصول على الخدمة.
- **رسوم الخدمة:** هو المبلغ المالي الذي يجب على المتعاملين دفعه للحصول على الخدمة.
- **معلومات التواصل:** رقم الهاتف أو الإيميل الذي يتم من خلاله الرد على الاستفسارات.
- **الوقت المقدر لإتمام الخدمة:** الزمن المقدر للحصول على الخدمة من وقت استلام الطلب حتى تسليم منتج الخدمة النهائي.
- **رمز الخدمة:** هو عبارة عن رمز للتعريف بالخدمة ويتكون من أرقام وحروف تحتوي على اسم الجهة والوحدة الإدارية المقدمة للخدمة ورقم تسلسلي يفصل بينها إشارة "-".
- **ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين:** هي وثيقة تحدد التزامات الجهة الحكومية والمتعاملين بهدف توفير خدمة عالية المستوى لهم وذمان تلبية احتياجاتهم وبما يدعم قيم الجهة الحكومية.
- **اتفاق مستوى الخدمة:** هو اتفاق بين جهتين حكوميتين لبيان مسؤولية كل منها تجاه الأخرى والتزامها بتقديم الخدمة وفق الإشتراطات المحددة وضمن إطار التشريعات.

تصنيف الخدمات:

يتم تصنيف الخدمات من حيث المحتوى إلى نوعين:

- **خدمات رئيسية:** خدمات تقوم الجهة الحكومية بتقديمها وتعتبر المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية. مثلاً إصدار البطاقة الصحية.
- **خدمات فرعية:** خدمات تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقاً لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة . مثلاً تجديد البطاقة الصحية، إصدار بطاقة صحية بدل فاقد أو تالف.

يتم تصنيف الخدمات من حيث الارتباط بحسب طبيعة اختصاص الجهة الحكومية أو مسار الخدمة النهائي أو مسار رحلة المتعامل إلى نوعين:

- **خدمات غير مرتبطة:** يحصل عليها المتعامل مباشرة من الجهة المقدمة للخدمة دون الحاجة لأي متطلبات أو موافقات من جهة أخرى.
- **خدمات مرتبطة:** يتم التقديم عليها لجهة ما ولكن للحصول على الخدمة تحتاج متطلبات معينة أو موافقات من جهة أو جهات حكومية أخرى غير الجهة المقدمة للخدمة. حسب نوع الارتباط: ارتباط الكتروني أو ارتباط تقليدي أو أخرى.

قنوات تقديم الخدمة

يمكننا تصنيف قنوات تقديم الخدمة كالآتي:

تصنيف خدمات الوزارة

❖ قامت الوزارة بتطوير مجموعة من الخدمات الإلكترونية لمتلقي الخدمة كالتالي:

➢ **البوابة الإلكترونية للخدمات التقاعدية:**

1. **خدمات رقمية: (فعالة)**

- عدم تقاضي راتب تقاعدي
- كشف راتب تقاعدي
- حجز موعد
- كشف راتب تقاعدي لفترة
- إضافة مولود
- كشف راتب باللغة الإنجليزية
- كشف إقتطاعات
- **طلب قرار تقاعدي**

2. **خدمات شبه رقمية: (جاهزة للإطلاق)**

- طلب تسوية حقوق الورثة لوفاة المتقاعد
- طلب إعادة احتساب رواتب الورثة

➢ **البوابة الإلكترونية للأموال العامة**

1. **خدمات رقمية (فعالة)**

- الدفع الإلكتروني لذمم
- طلب تقسيط (جاهزة للإطلاق)
- طلب استدعاء (جاهزة للإطلاق)

➢ **استيفاء رسوم طوابع الواردات**

خدمات رقمية (فعالة)

- استيفاء رسوم طوابع الواردات

❖ خدمات الوزارة المنشورة على الموقع الإلكتروني

1. الخدمات الأكثر استخداماً:

- قبض الأموال العامة
- كف الطلب
- الإعفاء من الأموال العامة
- إجراء تسوية لتقسيط مبلغ المطالبة

2. الخدمات الإلكترونية:

- الشيكات الصادرة بأسماء المحامين
- الشيكات الصادرة بأسماء الشركات والمؤسسات
- إستعلام المكلفين اللذين يترتب عليهم ذمم مالية
- خدمات الدوائر الحكومية
- البوابة الإلكترونية للمتقاعدين (جديد)

3. الخدمات التقاعدية:

- إصدار قرارات التقاعد المدني
- تعويضات العمل والعمال
- تعديل مركز الدفع
- صرف مستحقات الضمان الإجتماعي
- معاملة الإدخار
- صرف الرواتب الشهرية للمتقاعدين وتحويلها للبنوك

4. خدمات الأموال العامة:

- قبض الأموال العامة
- كف الطلب
- الإعفاء من الأموال العامة
- إجراء تسوية لتقسيط مبلغ المطالبة

❖ الخدمات الخاصة بالوزارة على تطبيق سند الحكومي:

➢ خدمات مديرية التقاعد والتعويضات التالية:

- تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر
- طلب (إصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري،سنوي،غير محتسب)
- إصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية

- إستخراج نسخة من القرار التقاعدي
- تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين
- تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والإدخار
- إجراءات معاملات مكافأة الموظف المدني المستقل
- تعويضات العمل والعمال.

المملكة الأردنية الهاشمية

الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

" ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها. وفق رؤية واضحة المعالم وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات".

جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم
كتاب التكليف السامي للحكومة
9 آذار 2013

التزامات مقدم الخدمة

- التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام ولباقة
- توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمات ويستطيع الإجابة على جميع الاستفسارات
- توفير متطلبات الخدمات والإعلان عن الوقت اللازم لإنجازها
- الاستجابة لمتلقي الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير وتلبية احتياجاته بمهنية عالية
- تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسلة
- العمل باستمرار على توفير الخدمات عبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة
- توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات

واجبات متلقي الخدمة

- التعامل باحترام متبادل مع موظفي الدائرة
- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها وعدم تجاوز حقوق الغير
- توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات
- الإجابة على استفسارات موظفي الوزارة لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد
- التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة
- الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها في حال وجود تظلم أو شكوى أو استفسار

بطاقات خدمات الوزارة والماليات والمراكز المالية في المحافظات

خدمات مديرية الإيرادات العامة

1. دراسة طلبات الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى.
2. دراسة التنسيب بالرد للأموال التي يلحقها التقادم.
3. استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمغ الطوابع.
4. استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات.
5. استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات المقبوضات إلكترونيا.
6. شطب آلات دمغ طوابع الواردات.
7. قبض الايرادات العامة.
8. منح رخص بيع الطوابع.
9. منح الموافقات اللازمة للوزارة والدوائر الحكومية لطباعة نماذج مالية.

<table>
<tr><th colspan="5">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="4">دراسة طلبات الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="4">خدمة رئيسية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="4">1.قانون الضريبة العامة على المبيعات رقم (6) لسنة 1994 وتعديلاته.
2. قانون الجمارك رقم (20) لسنة 1998 وتعديلاته.
3. قانون الأموال العامة رقم (28) لسنة 2006.
4. قانون الاستثمار رقم (30) لسنة 2014.
5. قانون الموازنة العامة رقم (8) لسنة 2018.
5. أية تشريعات أخرى.
الأنظمـــة : -
1. نظام بدل الخدمات الجمركية على البضائع المستوردة رقم (47) لسنة 2014 وتعديلاته.
2. نظام الضريبة الخاصة رقم (80) لسنة 2000 وتعديلاته.</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="4">وجود طلب بالإعفاء مقدم من أصحاب العلاقة</td></tr>
<tr><td rowspan="4">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td colspan="2">شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>كتاب رسمي</td><td>حكومة/ أو جهات رسمية</td><td colspan="2">نسخة أصلية</td></tr>
<tr><td>إستدعاء</td><td>مواطن</td><td colspan="2">نسخة أصلية</td></tr>
<tr><td>كتاب إستدعاء</td><td>شركة</td><td colspan="2">نسخة أصلية</td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="4">√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة</td></tr>
<tr><th colspan="5">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="6">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td colspan="2">الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td colspan="2">معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. تقديم طلب الإعفاء الى معالي الوزير أو الدوائر التابعة لوزارة المالية.</td><td colspan="2">(10) دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. تحويل الطلب إلى قسم الإعفاءات لدراسة الطلب.</td><td colspan="2">(3) أيام عمل</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. رفع التوصيات إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرار بموجب كتاب رسمي</td><td colspan="2">من (2) إلى (3) أيام عمل</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="4">(6) أيام</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="4">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="4">-----</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td colspan="2">شكل مخرج الخدمة</td><td colspan="2">مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td colspan="2">كتاب رسمي</td><td colspan="2">مدة نفاذ القرار</td></tr>
<tr><th colspan="5">شركاء الخدمة</th></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="4">خدمة عامودية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="4">لا يوجد</td></tr>
</table>

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دائرة الجمارك ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات والجهات الحكومية المعنية	بيان الرأي والأثر المالي المترتب على الإعفاء/ أو التنسيب بالإعفاء أو إعداد الإجابة اللازمة .
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	مركز الوزارة والدوائر التابعة لها	
الفروع المقدمة للخدمة	الوزارة ودوائرها	
قنوات تقديم الخدمة	√ بريد رسمي √ فاكس √ بريد الكتروني	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222) مالك الحلـــو **Malek .Al- Helo@MOF.Gov.Jo** رشا مجاولـة **Rasha. ma@MOF.Gov.Jo** آلاء الخريشـة **Al-Khresheh@MOF.Gov.Jo** سمية الجالودي **Somaya.aljaloudi@MOF.Gov.Jo**	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	(6) أيام عمل	(5) أيام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	حسب كل معاملة	حسب كل معاملة
عدد الجهات الشريكة	6 على الأقل	6 على الأقل
عدد الموظفين	4	4
حجم الطلب على الخدمة	5 معاملات يومياً على الأقل	----

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**دراسة التنسيب بالرد للأموال التي يلحقها التقادم**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم		
شروط تقديم الخدمة	وجود أسهم /او ارباح اسهم/ وحساب بنك تم تحويلها لوزارة المالية بموجب قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	هوية أحوال مدنية. شهادة وفاة إذا كان مالك الأسهم متوفي. كتاب الجهة المحولة للأموال/ إثباتات شخصية/كتب إثبات حقوق/ تقارير طبية. أي معززات تبرر رد الأموال.	مديرية الإيرادات العامة قسم الإيرادات العامة	نموذج يعبئ في قسم الإيرادات/ يرفق به جميع الأوراق اللازمة وذلك لإتخاذ قرار اللجنة.
فئة متلقي الخدمة	المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	تقديم الطلب في مديرية الإيرادات العامة.	من 15 دقيقة إلى 60 دقيقة حسب متطلبات المعاملة.	
	عرض الموضوع على اللجنة المختصة	من أسبوع إلى أسبوعين.	
	موافقة الإدارة العليا على قرار اللجنة برد الأسهم.	من يومين إلى ثلاثة أيام.	
	إعداد المخاطبات اللازمة للشركة المعنية لمعرفة آخر المستجدات التي طرأت على هذه الأسهم والمجموع الحالي لهذه الأسهم .	من أسبوع إلى أسبوعين حسب رد الشركة.	
	إعداد كتاب لمركز إيداع الأوراق المالية لتحويل الأسهم لصاحب العلاقة.	من يومين إلى ثلاثة أيام.	
	موافقة الإدارة العليا على كتاب رد الأسهم لتحويل ملكية الأسهم.	من يومين إلى ثلاثة أيام.	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	يعتمد على رد الشركة المعنية والإجراءات التنفيذية لدى مركز إيداع الأوراق المالية.		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	

	كتاب موافقة الإدارة العليا على رد الأموال.	المبالغ النقدية تبقى في الأمانات حتى 5 سنوات.
	كتاب مخاطبة لمركز إيداع الأوراق المالية	كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية صالح لمدة سنة، بعدها يجب إعادة مخاطبة الجهة المحولة ثم مخاطبة مركز الإيداع من جديد.
	كتاب معالي وزير المالية (شيك)	(6) أشهر
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية √ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك (خارجي)	دور الشريك
	الشركات المعنية مركز إيداع الأوراق المالية	إجراءات تنفيذية بناءً على الكتاب الموجه من الوزارة إلى مركز الإيداع لتحويل ملكية الأسهم.
	الشريك (داخلي)	دور الشريك
	مديرية الحسابات العامة مديرية الخزينة العامة	إجراء تنفيذي بناءً عل كتاب معالي وزير المالية (أمر رد) . إجراء تنفيذي بناءً على كتاب معالي وزير المالية وأمر الرد الصادر عن مديرية الحسابات العامة (إصدار شيك بالمبلغ المراد رده).
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	√ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية الإيرادات العامة / وزارة المالية / قسم الإيرادات العامة	
قنوات تقديم الخدمة	√ مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	10 دقيقة	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	10 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد

عدد الوثائق المطلوبة	5	5
عدد الجهات الشريكة	الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية	الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية
عدد الموظفين	4	5
حجم الطلب على الخدمة	6 معاملات يومياً	6 معاملات يومياً

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات المقبوضات إلكترونيا**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه		
شروط تقديم الخدمة	وجود معاملة خاضعة لقانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 ولا تقل قيمة الرسم عن دينار واحد.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	عقد ، قرار إحالة ..	مركز الوزارة	صوة عن الوثيقة
	فاتورة، نسخة عطاء، اتفاقية..	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية	صوة عن الوثيقة
	أي معاملة خاضعة للرسوم		صورة عن الوثيقة
فئة متلقي الخدمة	√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال □ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. تقديم الفاتورة أو المعاملة الكترونيا عبر موقع وزارة المالية		5 دقائق
	2. احتساب الطوابع وفقاً لقانون رسوم الطوابع.		مباشرة
	3. تنظيم المعاملة إلكترونيا .		مباشرة
	4. دفع المبلغ المستحق عبر اي فواتيركم .		مباشرة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5 دقائق		
قيمة الرسوم	حسب قانون رسوم الطوابع والواردات		
آلية الدفع	نقداً √ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	أمر قبض إلكتروني		غير محدد
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	√خدمة افقية خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	---		---

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	---
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	مركزي ✓ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	موقع وزارة المالية
قنوات تقديم الخدمة	إلكترونيا عبر النظام
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	24 ساعة

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	مباشرة	-
معدل وقت تقديم الخدمة	مباشرة	-
معدل رضا متلقي الخدمة	عالي جدا	-
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	-
عدد الوثائق المطلوبة	نموذج المعاملة	-
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	3	-
حجم الطلب على الخدمة	عالي جداً	عالي جداً

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**إستيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمغ الطوابع**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه		
شروط تقديم الخدمة	تحقق رسوم طوابع على معاملة خاضعة للرسوم		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	فاتورة أو عقد أو قرار إحالة	مركز الوزارة /مديرية الإيرادات العامة وجميع مديريات الماليات في المحافظات والألوية.	صوة عن الوثيقة
	معاملة خاضعة للرسم		صوة عن الوثيقة
	الكفالات، سندات التعهد		الأصل او صورة عن الوثيقة
فئة متلقي الخدمة	√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال □ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. تقديم الفواتير والمعاملات للموظف المعني في المديرية		5 دقائق
	2. تدقيق الفاتورة من قبل الموظف واحتساب قيمة الطوابع.		10 دقائق
	3. قبض المبلغ من قبل قابض الأموال العامة ودمغ الفواتير.		5 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	20 دقيقة		
قيمة الرسوم	حسب قيمة المعاملة		
آلية الدفع	√ نقداً □ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	دمغه على المعاملة بقيمة الرسم		غير محدد
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية √ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	لا يوجد		---
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	□ مركزي √ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية.		

قنوات تقديم الخدمة	√ قاعة قبض الايرادات □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 دقائق	7 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	20 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	85.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	2	1 (مكتب خدمة الجمهور)
حجم الطلب على الخدمة	40 يومي	40 يومي

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه		
شروط تقديم الخدمة	وجود معاملة خاضعة لقانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 ولا تقل قيمة الرسم عن دينار واحد.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	عقد ، قرار إحالة ..	مركز الوزارة	صوة عن الوثيقة
	فاتورة، نسخة عطاء، اتفاقية..	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية	صوة عن الوثيقة
	أي معاملة خاضعة للرسوم		صورة عن الوثيقة
فئة متلقي الخدمة	√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال □ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. تقديم الفاتورة أو المعاملة إلى المحاسب المختص .		5 دقائق
	2. احتساب الطوابع وفقاً لقانون رسوم الطوابع.		10 دقائق
	3. تنظيم آمر القبض اللازم .		2 دقيقة
	4. دفع المبلغ المستحق عند أمين الصندوق واستلام وصول المقبوضات.		3 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	25 دقيقة		
قيمة الرسوم	حسب قانون رسوم الطوابع والواردات		
آلية الدفع	√ نقداً √ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	أمر قبض		غير محدد
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية √ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	---		---

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	---
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ✓ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية.
قنوات تقديم الخدمة	قاعة قبض الإيرادات
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	15 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	84%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	2	1
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	-
حجم الطلب على الخدمة	12000 سنوي	12000 سنوي

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**شطب آلات دمغ طوابع الواردات**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	1. قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. تعليمات استخدام آلات دمغ طوابع الواردات رقم (6) لسنة 2001.		
شروط تقديم الخدمة	وجود طلب شطب آلات دمغ طوابع الواردات من الجهة طالبة شطب الآلة.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي	حكومة	نسخة أصلية
	كتاب استدعاء	شركة	نسخة أصلية
فئة متلقي الخدمة	√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. استلام آلة دمغ طوابع الواردات مع كتاب طلب الشطب بالإضافة لكتاب مطابقة الأرصدة في حال كانت الآلة تعبئة خارج مركز الوزارة بالإضافة لنموذج إصلاح معبئة من قبل لجنة تعبئة الآلات		25 دقيقة
	2. تحويل الطلب إلى لجنة شطب الآلات لدراسة الطلب.		ساعة
	3. تنظيم نموذج شطب آلات دمغ طوابع الواردات يتحوي على جميع البيانات الرئيسية للآلة من قبل اللجنة وتوقيعه من اللجنة.		1 يوم عمل
	4. تنظيم كتاب شطب الآلة يحتوي البيانات الرئيسية للآلة.		ا يوم عمل
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	2 يوم وساعة ودقيـــ25ـــة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي		مدة نفاذ القرار
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	√ خدمة افقية □ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
	الشريك		دور الشريك

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	المديريات المالية	متابعة آلات دمغ طوابع الواردات المشطوبة والتي تعبأ عندها.
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	---	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	✓مكتب خدمة الجمهور ✓فاكس ✓ بريد إلكتروني	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06 / عضو لجنة التعبئة /**محمود ماجد (0797435115)**	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	20 يوم	20 يوم
معدل وقت تقديم الخدمة	يومين عمل	يومين عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	لا يوجد شكاوي	لا يوجد شكاوي
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	10-2	10-2
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	1	3
حجم الطلب على الخدمة	100 معاملة في العام	---

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">قبض الايرادات العامة</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">☐ خدمة رئيسية √ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">1.قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه.
2. قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم
3. النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه
أية أنظمة أخرى مثل غرامات الحمولات المحورية ورسوم التلفزيون.</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td rowspan="5">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>وثائق عطاء ، إتفاقية</td><td>المواطنين ، المقيمين</td><td>صوة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td>عقد</td><td>شركة ، الأعمال</td><td>صوة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td>أي معززات أخرى</td><td>جهة حكومية</td><td>صورة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة</td></tr>
<tr><th colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="4">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td>الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td colspan="2">معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td>1.دراسة المعاملة من القسم المختص (قسم رسوم طوابع الواردات، قسم الإيرادات)</td><td colspan="2">7 دقائق</td></tr>
<tr><td>2.اعداد امر قبض بالمبالغ المستحقة بعد دراستها حسب الاصول</td><td colspan="2">2 دقيقة</td></tr>
<tr><td>3. تنظيم وصول قبض المبالغ</td><td colspan="2">1 دقيقة</td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="3">من 5دقائق إلى 15 دقائق أيام عمل حسب المعاملة</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="3">--</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td>شكل مخرج الخدمة</td><td colspan="2">مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td>وصل قبض</td><td colspan="2">غير محدد</td></tr>
<tr><th colspan="4">شركاء الخدمة</th></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="3">☐ خدمة افقية √ خدمة عامودية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">الشريك ودوره في تقديم الخدمة</td><td>الشريك</td><td colspan="2">دور الشريك</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>سلسلة القيمة (باقة الخدمة)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><th colspan="4">الوصول للخدمة</th></tr>
<tr><td>مكان تقديم الخدمة</td><td colspan="3">✓ مركزي لا مركزي</td></tr>
</table>

الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية.
قنوات تقديم الخدمة	√ قاعة قبض الإيرادات □ مركز خدمة المواطن √ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	15	12
معدل وقت تقديم الخدمة	10	8
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	3 شكاوي	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	200	250

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**منح رخص بيع الطوابع**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	1. قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. نظام الطوابع البريدية رقم (179) لسنة 2016		
شروط تقديم الخدمة	الموافقة حسب القوانين والأنظمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	تقديم استدعاء من الجهة الطالبة للحصول على الرخصة	الجهة صاحبة العلاقة	الأستدعاء الأصلي
	رخصة مهن سارية المفعول .	الأمانة	صوة عن الوثيقة سارية المفعول
	شهادة سجل تجاري إيصال مقبوضات بدفع رسوم رخصة بيع طوابع الواردات بقيمة (10 عشرة) دنانير تعهد شخصي يتضمن التزام المرخص بتعليمات رخصة بيع طوابع الواردات والإلتزام ببيع الطوابع حسب السعر المقرر من قبل وزارة المالية.	وزارة الصناعة والتجارة والتموين	صوة عن الوثيقة
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين ✓الاعمال □ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. توريد الاستدعاء المقدم من الجهة طالبة الحصول على الرخصة من قبل الديوان العام بالوزارة.	5 دقائق	
	2. التأكد من الوثائق المطلوبة.	5 دقائق	
	3. تنظيم أمر قبض بمبلغ رسوم الرخصة بمبلغ (10) عشرة دنانير.	3 دقائق	
	4. دمغ التعهد الشخصي المتضمن التزام المرخص بشروط وتعليمات منح	3 دقائق	

	رخصة بيع طوابع الواردات بمبلغ (10) عشرة دنانير.	
	5. اعداد مسودة للرخصة.	30 دقيقة
	6. طباعة الرخصة.	10 دقائق
	7. توقيع الرخصة من قبل مدير مديرية الإيرادات العامة إذا كانت الرخصة تصدر لأول مرة، أو من رئيس القسم عند تجديد الرخصة.	5 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	60 دقيقة	
قيمة الرسوم	عشرة دنانير.	
آلية الدفع	√ نقداً □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	رخصة بكتاب رسمي	عام واحد من تاريخ صدور الرخصة او التجديد
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية √ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	----	-----
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	√ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	√ قاعة قبض الإيرادات □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	30 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	40 دقيقة	40 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%81	%85
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3

عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	80	80

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**منح الموافقات اللازمة للوزارة والدوائر الحكومية لطباعة نماذج مالية**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 والتعليمات الصادرة بموجبه		
شروط تقديم الخدمة	كتاب من الوزارة أو الدائرة الحكومية (داخل قانون الموازنة العامة)		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب من الوزارة أو الدائرة	مركز الوزارة	كتاب
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال √الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. استلام كتاب طلب الطباعة للقسائم المالية للموظف المختص	(5) دقائق	
	2. التأكد من تاريخ آخر طباعة ومطابقة الأرقام والتأكد من الرموز ورقم المليون	(20) دقيقة	
	3. إعداد كتاب يتضمن شروط الموافقة على الطباعة	5 دقائق	
	4. تدقيق الكتاب من رئيس القسم والمدير	20 دقيقه	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	50 دقيقة		
قيمة الرسوم	------		
آلية الدفع	√ نقداً □ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب	-	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية √ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	ديوان الوزارة	إعطاء رقم صادر للكتاب	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	√مركزي □ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية الايرادات العامة		

قنوات تقديم الخدمة	√ قاعة قبض الايرادات □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	-	-
معدل وقت تقديم الخدمة	-	-
معدل رضا متلقي الخدمة		
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة		
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة		
عدد الموظفين	1	2
حجم الطلب على الخدمة	-	-

خدمات مديرية الخزينة العامة

1. صرف النفقات
2. رد الايرادات الحالية/السلف
3. الصرف من الأمانات
4. رد الإيرادات السابقة
5. مصاريف الضيافة
6. الدعم الجاري
7. المعالجات الطبية/ نقل الجثامين

هوية الخدمة			
* رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**صرف النفقات**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي – نظام الانتقال والسفر – قانون الطوابع – قانون إدارة قضايا الدولة – نظام المشتريات – نظام الكشوف خارج أوقات العمل الرسمي.		
شروط تقديم الخدمة	تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف النفقة، توفر المخصصات		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة الرئاسة	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	من الجهة المعنية	كتاب اصلي
	مطابة مالية	من الجهة المعنية	فواتير
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☐ المقيمين ☑ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. استلام المعاملة	5 دقائق	
	2. تدقيق المطالبة من قبل الموظف المعني	20 دقيقة	
	3. تنظيم مستند صرف النفقة وتأديته	10 دقائق	
	4. تدقيق المستند واجازته للصرف	15 دقيقة	
	5. تحويل العملية الى قسم الرقابة المالية	15 دقيقة	
	6. اصدار تحويل مالي للجهة	20 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	75 دقيقة		
قيمة الرسوم	طوابع مطالبة + طوابع شيك + غرامات		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك	6 اشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☑ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	---	---	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☐ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		

قنوات تقديم الخدمة	X مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	20 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	45 دقيقة	< 35 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	10	10
حجم الطلب على الخدمة	15-30 معاملة يومياً	30

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**صرف سلفة**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	تعليمات النظام المالي		
شروط تقديم الخدمة	توفر امر رد الإيرادات / حالي من قسم الرديات.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	امر رد ايراد حالي	مديرية الحسابات	كتاب اصلي
	الهوية او التفويض	الشخص صاحب العلاقة	اصلي
	كتاب من الجهة المعنية ووصل الايراد	الجهة المعنية بأمر الرد	كتاب اصلي
فئة متلقي الخدمة	☑ الوزارات ☑ المؤسسات الحكومية ☑ الموظفين		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	1. استلام كتاب يتضمن طلب صرف سلفة وإعداد مذكرة لمعالي الوزير أو عطوفة الأمين العام على صرف السلفة	10 دقائق
	2. تنظيم مستند صرف السلفة	5 دقائق
	3. تنظيم أمر إعطاء السلفة	3 دقائق
	4. توقيع مستند الصرف من المفوض بالإنفاق بالنسبة إلى أمر السلفة يوقع من معالي الوزير أو عطوفة الأمين العام أو مدير الخزينة حسب القيمة	10 دقائق
	5. تحويل مستند الصرف ومرفقاته إلى قسم الرقابة المالية	3 دقائق
	6. تحويل المستند مع مرفقاته لقسم السلف أو قسم الإنفاق لإصدار الشيك	5 دقائق
	7. بعد استكمال إجراءات الصرف بقسم السلف تحفظ الوثائق والمرفق بالمستند	2 دقيقه

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	38 دقيقة	
قيمة الرسوم	طوابع شيك بنسبة 0.0015 (خمسة عشر بالألف 5/ 1000)	
آلية الدفع	☐ نقداً ☑ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	6 اشهر
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☑ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	حسب الجهة المعنية في الرد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	☑ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	

مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	تقديم الخدمة في مكان واحد
معدل وقت تقديم الخدمة	17 دقيقة	17 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	% 90	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	4	4
حجم الطلب على الخدمة	30 معاملة يومياً	30 معاملة يومياً

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">الصرف من الامانات</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">النظام المالي- قرارات الرئاسة الخاصة بالشركات التي تساهم بها الحكومة – قرارات المحاكم – نظام اللوازم</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>الكتب الرسمية</td><td>من الجهة المعنية</td><td>كتاب اصل وموافقات</td></tr>
<tr><td>مرفقات الكتب كاملة</td><td>من الجهة المعنية</td><td>مرفقات ومعززات وكافة المرفقات</td></tr>
<tr><td>الشيك/التحويل المالي</td><td>من قسم الامانات</td><td>شيك/اشعار بنكي</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">☑ المواطنين ☑المقيمين ☑ا الاعمال ☑الحكومة</td></tr>
<tr><th colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="11">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td colspan="2">الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td>معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. تقديم كتاب رسمياً أو استدعاء مرفقاً معه وصول المقبوضات أو تحديد الأمانة المراد الصرف منها في الديوان العام في الوزارة.</td><td>4 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. تحويل المعاملة لمديرية الخزينة للتأكد من تحويل المعاملة الى قسم الأمانات.</td><td>4دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. التأكد من رصيد الأمانة من قبل المحاسب.</td><td>3 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">4. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديرية الخزينة / قسم الأمانات.</td><td>5 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">5. تفويض المستند من قبل رئيس القسم وتدقيق المرفقات.</td><td>2 دقيقة</td></tr>
<tr><td colspan="2">6. تدقيق المستند من الرقابة الداخلية وختمه والتوقيع عليه.</td><td>5 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">7. إجازة صرف المستند من مديرية الخزينة / قسم الأمانات.</td><td>2 دقيقة</td></tr>
<tr><td colspan="2">8. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من الموظفين المفوضين للصرف من حساب الأمانات .</td><td>5 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">9. تسليم الشيك لصاحب العلاقة او لمن يفوضه.</td><td>5 دقائق</td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="3">35 دقيقة</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
</table>

آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	6 اشهر
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☑ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	تحويلات مالية / اشعارات بنكية / شيكات	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	---	---
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	وزارة المالية – العبدلي. وماليات في كافة المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	< 30 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	100 %	100 %
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	10-2	10-2
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	8 موظفين	8 موظفين
حجم الطلب على الخدمة	70 معاملة يومياً	70 معاملة يومياً

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**إعداد مستندات صرف رديات الإيرادات**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية X خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي وتعليماته، قانون الموازنة العامة، وكافة الأنظمة والقوانين ذات العلاقة		
شروط تقديم الخدمة	كتاب او استدعاء من الجهة طالبة الرد والتحقق من وجوب الرد من خلال مديرية الحسابات العامة / قسم الرديات.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	امر رد	مديرية الحسابات/وزارة المالية	كتاب اصلي
فئة متلقي الخدمة	X المواطنين X المقيمين X الاعمال X الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. التحقق من المرفقات وامر الرد	5 دقيقة	
	2. عمل مستند نفقات	10 دقائق	
	3. تحويله الى الرقابة	10 دقيقة	
	4. اجازة المستند	10 دقيقة	
	5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	15 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	50 دقيقة		
قيمة الرسوم	طوابع شيك		
آلية الدفع	نقداً دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك	6 اشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة افقية X خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	--	---	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			

مكان تقديم الخدمة	X مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	X مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	20دقيقة	20دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	20دقيقة	20 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	1	2
حجم الطلب على الخدمة	70 معاملة شهرياً	50 معاملة شهرياً

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**مصاريـف الضيـافة**		
هيكلية الخدمة	X خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	تعميم بقائمة الاسعار الحكومية في الفنادق والمطاعم حسب فئتها		
شروط تقديم الخدمة	كتاب رئاسة بالصرف من النفقات العامة + المطالبات.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة رئاسة الوزراء	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	من الوزارة المعنية	كتاب اصلي
	مطالبة مالية	شركات خاصة	فاتورة
فئة متلقي الخدمة	X المواطنين ☐ المقيمين X الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1.التحقق من المرفقات	20 دقيقة	
	2.عمل مستند نفقات	10 دقائق	
	3.تحويله الى الرقابة	15 دقيقة	
	4.اجازة المستند	10 دقائق	
	5.اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	10 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	65 دقيقة		
قيمة الرسوم	طوابع شيك + طوابع مطالبة		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك	6 اشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	X مركزي ☐ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		

قنوات تقديم الخدمة	X مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	60 دقيقة	45 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	5 معاملات يومياً	5

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**الدعم الجاري**		
هيكلية الخدمة	X خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي / قانون الموازنة العامة / تعليمات رئيس الوزراء ومعالي وزير المالية		
شروط تقديم الخدمة	كتاب رئاسة وكتاب تغطية من الجهة المعنية بالصرف من المخصصات المرصودة في موازنة وزارة المالية.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة رئاسة الوزراء	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	الجهة طالبة الدعم	كتاب اصلي
فئة متلقي الخدمة	X المواطنين X المقيمين X الاعمال X الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. التحقق من المرفقات	15 دقائق	
	2. عمل مستند النفقات	10 دقائق	
	3. تحويله الى الرقابة	15 دقائق	
	4. اجازة المستند	20 دقائق	
	5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	15 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	75 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك / اشعار بنكي	6 اشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	X خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	دائرة الموازنة العامة/رئاسة الوزراء / الجهة طالبة الدعم /البنك المركزي	رصد مخصصات/ اصدار موافقة / عمل كتاب التغطية / اصدار الشيك	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	X مركزي ☐ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	X مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		

معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	20دقيقة	15 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	2	2
عدد الجهات الشريكة	4	4
عدد الموظفين	1	2
حجم الطلب على الخدمة	60 معاملة شهرياً	60 معاملة شهرياً

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**المعالجات الطبية / نقل الجثامين**		
هيكلية الخدمة	[X] خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي		
شروط تقديم الخدمة	كتاب من وزارة الخارجية وكتاب رئاسة لدفع تكاليف العلاج او نقل الجثمان على نفقة الحكومة. اشعار بنكي		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة رئاسة الوزراء	رئاسة الوزراء	كتاب
	كتاب تغطية	وزارة الخارجية	كتاب
	مطالبة مالية	شركات خاصة	فاتورة
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال [X] الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. التحقق من المرفقات	15 دقيقة	
	2. تنظيم حوالة بنكية	15 دقيقة	
	3. تحول الى الرقابة	10 دقائق	
	4. اجازة المستند	15 دقيقة	
	5. يتم ارساله للبنك	5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	60 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	حوالة بنكية	6 اشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	[X] خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	البنك المركزي / وزارة الخارجية	تنظيم حوالة / تسديد سلفة السفارة	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	[X] مركزي ☐ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس [✓] بريد الكتروني ☐ هاتف		

معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	< 30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	10معاملات يومياً	10معاملات يومياً

خدمات مديرية الحسابات العامة

1. رد الإيرادات
2. اعتماد بدل فاقد

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**رد الايرادات**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 ، قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة2001، نظام اللوازم رقم (32) لسنة 1993، قانون العطاءات، جميع التعليمات والانظمة المعمول بها لدى الدوائر الحكومية والمؤسسات .		
شروط تقديم الخدمة	استيفاء مبلغ بطريق الخطأ أو مستوفى زيادة عن المقرر أو إلغاء معاملة مالية قبضت رسومها		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب طلب رد من الجهة المعنية والمعززات الواجب توفرها لكل حالة على حدا	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	كتاب رسمي
	وصول مقبوضات	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	
	قرار الاحالة والشروط العامة والخاصة للعطاء	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ✓المقيمين	✓ الاعمال	✓ الحكومة
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. استلام كتاب يتضمن طلب رد المبلغ من الجهة المعنية .	2.د	
	2. تدقيق مرفقات المعاملة ودراستها من الناحية المالية والقانونية.	10.د	
	3. تعبئة نموذج طلب وصول مقبوضات .	3.د	
	4. مطابقة رقم وقيمة الوصل المالي مع الرقم والقيمة الواردة بالكتاب.	3.د	
	5. توجيه مذكرة الى رئيس القسم مع ابداء وجهة النظر.	10.د	
	6. التنسيب من رئيس القسم على المذكرة اعلاه الى مدير الحسابات العامة .	3.د	
	7. توقيع مدير الحسابات على المذكرة بالقرار المناسب.	3.د	

	8. التأشير على وصول المقبوضات بما يفيد رد المبلغ للجهة المعنية	5.د
	9. تنظيم امر رد حالي او سابق وارساله الى مدير الخزينة .	5.د
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	44 دقيقــة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	امر رد حالي او امر رد سابق	نهاية السنة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية √ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	مديرية النفقات العامة/قسم ص.الرديات وقسم النفقات العامة	اصدار شيك
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	☑ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	42 دقيقة	40 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة		
معدل رضا متلقي الخدمة	%92	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	حسب نوع المعاملة	حسب نوع المعاملة
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	5	5
حجم الطلب على الخدمة	180معاملة شهريا	220 معاملة شهريا

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اعتماد بدل فاقد**		
هيكلية الخدمة	☐ خدمة رئيسية ☑ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 ، المختص بالنماذج والمستندات المراد اعتمادها		
شروط تقديم الخدمة	الوصولات المفقودة ونماذج المستندات المعززة للصرف		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب طلب رد من الجهة المعنية والمعززات الواجب توفرها	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	كتاب رسمي
	ختم المعاملة	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	
	تقرير لجنة	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ✓المقيمين ✓ الاعمال ✓ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. استلام كتاب يتضمن اعتماد بدل فاقد من الجهة المعنية.	5.د	
	2. تدقيق مرفقات المعاملة ودراستها	20.د	
	3. عمل كتاب للجهة المعنية بالاعتماد أو الإعتذار	15.د	
	4. تدقيق الكتاب من قبل رئيس القسم	5.د	
	5. توقيع مدير الحسابات العامة على الكتاب	5.د	
	6. تصدير الكتاب للجهة المعنية	10.د	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	60 دقيقــة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب رسمي للجهة المعنية بالإعتماد أو الإعتذار	-----	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية √ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	----	----
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	☑ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	0 دقيقة	0 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة		
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	حسب نوع المعاملة	حسب نوع المعاملة
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	15 معاملة شهريا	15 معاملة شهريا

خدمات مديرية التقاعد والتعويضات

1. صرف الرواتب التقاعدية.
2. صرف مستحقات المشترك من صندوقي الضمان الاجتماعي والإدخار.
3. تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر.
4. طلب (اصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري/ سنوي/ غير محتسب).
5. اصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية.
6. استخراج نسخة من القرار التقاعدي.
7. الرد على الاستفسارات.
8. تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين.
9. تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين.
10. تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار.
11. تعويضات العمل والعمال.
12. تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري.
13. تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية.
14. اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**صرف الرواتب التقاعدية**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون التقاعد المدني والعسكري		
شروط تقديم الخدمة	احضار الوثائق اللازمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	قرار تقاعد مكتمل	لجنة التقاعد	اصلية
	اثبات طالب للوريث الذكر عمره بين (18-25 سنة)	المدارس والكليات والجامعات	اصلية
	ارقام حسابات بنكية	البنوك الاردنية	اصلية
فئة متلقي الخدمة	المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. تنظيم مستند صرف (او ادخال البيانات آلياً)	10دقائق	
	2. تحويل المستند الى التدقيق والرقابة واصدار التحويل المالي	25دقيقة	
	3. إعداد الكتب المتعددة للجهات الحكومية والبنوك المختلفة	5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	40 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك بنكي على حساب المستفيد	تعليمات البنك المركزي	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة افقية		
الخدمات ذات العلاقة	صدور قرار تقاعد من لجنتي التقاعد العسكري والمدني		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	البنوك التجارية	تزويدنا بأرقام الحسابات وصرف الرواتب	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	مركزي		

الفروع المقدمة للخدمة	---
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل	مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	حسب المعاملة	اقل وقت ممكن
معدل وقت تقديم الخدمة	40 دقيقة	30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	4	4
عدد الجهات الشريكة	البنوك التجارية	البنوك التجارية
عدد الموظفين	7	7
حجم الطلب على الخدمة	1500 صرف شهري	1600 صرف شهري

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**صرف مستحقات المشترك من صندوقي الضمان الاجتماعي والإدخار**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	• نظام صندوق الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة . • نظام صندوق الادخار لموظفي الحكومة الغير مصنفين. • النظام المالي /وزارة المالية.		
شروط تقديم الخدمة	انتهاء خدمة الموظف المدني بالتقاعد او الوفاة او الاستقالة او فقدان الوظيفة او العزل، المرض المقعد، او وفاة زوج الموظف		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	قرار صادر عن لجنة الضمان والادخار	لجنة التقاعد	اصلية
	جدول خدمات يبين الاشتراكات	مكان العمل	اصلية
	براءة ذمة	الدوائر المختصة	سلف واموال عامة
فئة متلقي الخدمة	المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. استلام قرار الضمان او الادخار	5 دقائق	
	2. تنظيم مستند الصرف	10دقائق	
	3. تحويل مستند الصرف الى التدقيق والرقابة المالية	20دقيقة	
	4. اصدار الشيك وتسليمه الى مندوبي البنوك او اصحاب العلاقة	5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	40 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك بنكي على حساب المستفيد	6 شهور	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة افقية		
الخدمات ذات العلاقة	تنظيم قرار من لجنة الضمان		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	البنوك التجارية	استلام الشيكات وصرفها لمستحقيها	

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	---
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية التقاعد والتعويضات/ قسم صندوق الضمان والادخار رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	6 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	40 دقيقة	30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0.5	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0.1	0%
عدد الوثائق المطلوبة	4	4
عدد الجهات الشريكة	1+5	1+5
عدد الموظفين	5	6
حجم الطلب على الخدمة	حسب الاحالات	ربع سنوي

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي		
شروط تقديم الخدمة	استدعاء من المتقاعد لتحويل الراتب التقاعدي		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	براءة ذمة من البنك الحالي	البنوك	اصلية
	رقم الحساب في البنك الجديد	البنوك	صورة
	وثيقة اثبات شخصية	الاحوال المدنية	صورة
فئة متلقي الخدمة	الموطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. تعبئة النموذج المعتمد من المتقاعد	2 دقائق	
	2. استلام براءة الذمة ورقم حساب البنك الجديد	3 دقائق	
	3. ادخال المعلومات على برنامج الرواتب وتدقيقها واجازتها من الرقابة الداخلية	7دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	12 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كشف راتب على البنك الجديد	لا يوجد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة افقية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	البنوك التجارية	لإحضار الوكالات اللازمة.	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	مركزي ولا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية التقاعد والتعويضات + مديريات الماليات في كافة المحافظات		
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور		

معلومات الاتصال والتواصل	رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء	
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	10 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	12 دقيقة	10 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%1	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	490 شهرياً	500 شهرياً

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**طلب (اصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري/ سنوي/ غير محتسب)**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري		
شروط تقديم الخدمة	ان يكون الشخص متقاعد، وجود اتصال بالانترنت		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	الرقم الوطني	--	ادخال مباشر على الموقع الالكتروني
	كلمة السر (مستخدم سابق)	--	
فئة متلقي الخدمة	المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. الدخول الى الموقع الالكتروني لوزارة المالية، ثم خدمات المتقاعدين واختيار تسجيل الدخول لقائمة الخدمات التقاعدية الالكترونية، او من خلال الرابط https://eservice.mof.gov.jo:8089/		دقيقة
	2. في حالة وجود مستخدم سابق يتم ادخال الرقم الوطني وكلمة السر ثم النقر على دخول، وفي حالة التسجيل لاول مرة (مستخدم جديد) يتم تعبئة البيانات المطلوبة والنقر على تسجيل.		دقيقة
	3. الضغط على ايقونة الاستعلام عن الراتب، واختيار الشهر والسنة ثم النقر على استعلام للحصول على كشف الراتب.		دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	3 دقائق		
قيمة الرسوم	--		
آلية الدفع	--		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	كشف راتب		شهر
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة عمودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
	الشريك		دور الشريك

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	--	---
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	رقم هاتف 96265695162+	فاكس96265663406+
اوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	3 دقائق	3 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	3 دقائق	2 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	2	2
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	0	0
حجم الطلب على الخدمة	9400	9500 شهري

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري		
شروط تقديم الخدمة	وجود اتصال بالانترنت / خدمة الكترونية		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	الرقم الوطني	--	ادخال مباشر على الموقع الالكتروني
	رقم الهوية	--	
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**		**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	1. الدخول الى الموقع الالكتروني لوزارة المالية، ثم خدمات المتقاعدين او من خلال الرابط https://eservice.mof.gov.jo:8089/Pages/Per_NoRetSal		2 دقائق
	2. وإدخال الرقم الوطني ورقم الهوية، ثم النقر على استعلام للحصول على الشهادة.		دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	3 دقائق		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	-----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	شهادة		شهر من تاريخه
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة عمودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	لا يوجد		---
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية		
الفروع المقدمة للخدمة	----		
قنوات تقديم الخدمة	---		
معلومات الاتصال والتواصل	مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+		

اوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة / خدمة الكترونية

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	3 دقائق	3 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	3 دقائق	3 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	0	0
حجم الطلب على الخدمة	3500	4000

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">استخراج نسخة من القرار التقاعدي</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">☑ خدمة رئيسية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">قانوني التقاعد المدني والعسكري.</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">احضار الوثائق اللازمة</td></tr>
<tr><td rowspan="2">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>وثيقة اثبات شخصية</td><td>الاحوال المدنية</td><td></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">مواطنين</td></tr>
<tr><th colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="2">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td colspan="2">الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td>معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td colspan="2">طباعة القرار من نظام الارشفة او تصويره من الملف</td><td>5 دقائق</td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="3">5 دقائق</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="3">-----</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td colspan="2">شكل مخرج الخدمة</td><td>مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td colspan="2">نسخة من القرار</td><td>مستمر لغاية اي تسويات</td></tr>
<tr><th colspan="4">شركاء الخدمة</th></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="3">خدمة عامودية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">الشريك ودوره في تقديم الخدمة</td><td colspan="2">الشريك</td><td>دور الشريك</td></tr>
<tr><td colspan="2">لا يوجد</td><td></td></tr>
<tr><td>سلسلة القيمة(باقة الخدمة)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><th colspan="4">الوصول للخدمة</th></tr>
<tr><td>مكان تقديم الخدمة</td><td colspan="3">☑ مركزي ☑ لا مركزي</td></tr>
<tr><td>الفروع المقدمة للخدمة</td><td colspan="3">الماليات في كافة المحافظات</td></tr>
<tr><td>قنوات تقديم الخدمة</td><td colspan="3">مكتب خدمة الجمهور</td></tr>
<tr><td>معلومات الاتصال والتواصل</td><td colspan="3">مديرية التقاعد والتعويضات– مقابل وزارة الصناعة والتجارة
رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+</td></tr>
<tr><td>اوقات تقديم الخدمة</td><td colspan="3">الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30</td></tr>
<tr><th colspan="4">مؤشرات الاداء</th></tr>
<tr><th>اسم المؤشر</th><th colspan="2">القيمة الحالية للمؤشر</th><th>الوضع المستهدف</th></tr>
<tr><td>معدل وقت الانتظار</td><td colspan="2">5 دقائق</td><td>5 دقائق</td></tr>
</table>

معدل وقت تقديم الخدمة	5 دقائق	5 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	4
حجم الطلب على الخدمة	3500	3800

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**الرد على الاستفسارات**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري والتعليمات الخاصة بها ونظام صندوقي الضمان والادخار.		
شروط تقديم الخدمة	* الحضور الشخصي * المخاطبات الرسمية *الاتصالات الهاتفية او عبر البريد الالكتروني		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	حسب نوع الاستفسار	--	--
فئة متلقي الخدمة	☑ مواطنين		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	الاستفسار الرد مباشرة او تحويل الاستفسار للقسم او للموظف المعني	حسب الاستفسار	
	البريد الالكتروني والفاكس والخط الساخن.إذا تطلب الأمر	حسب الاستفسار	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	من دقيقة الى اسبوع (حسب الاستفسار)		
قيمة الرسوم	----		
آلية الدفع	----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	حسب الاستفسار	----	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☑ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	لا يوجد		
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى مديرية التقاعد – الماليات في كافة المحافظات		
قنوات تقديم الخدمة	☑ مكتب خدمة الجمهور ☑ الموقع الالكتروني للدائرة ☑ مركز الاتصال الوطني ☑ فاكس ☑ بريد الكتروني ☑ هاتف		

معلومات الاتصال والتواصل	مديرية التقاعد والتعويضات والماليات في المحافظات رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+
اوقات تقديم الخدمة	الاحد – الخميس / 8:30- 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	حسب الاستفسار	حسب الاستفسار
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	جميع الموظفين	جميع الموظفين
حجم الطلب على الخدمة	عال	عال

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">1.قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959.
2.قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959.
3. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976
4.نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959
5.نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">- وفاة المتقاعد
- عند حدوث ايّة وقوعات جديدة على الورثة المستحقين (زواج، طلاق البنات، انهاء الدراسة للذكور، وفاة أحد الورثة، استحقاق احدى الورثة راتبان تقاعديان حسب تعديل قانون التقاعد العسكري، بلوغ احد الابناء الذكور الخامسة والعشرين سنة من عمره وهو على مقاعد الدراسة)</td></tr>
<tr><td rowspan="14">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>شهادة وفاة المتقاعد</td><td>الاحوال المدنية</td><td>اصل او صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td>حجة حصر الارث</td><td>دائرة قاضي القضاة</td><td>اصل او صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td>حجة وصاية</td><td>دائرة قاضي القضاة</td><td>اصل او صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td>قيود فردية للاناث</td><td>الاحوال المدنية</td><td>اصل او صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td>شهادة دراسية للذكور فوق سن 18 لغاية 25</td><td>وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي</td><td>اصل او صورة مصدقة وتصديق الشهادات الصادرة عن الجامعات الاهلية من التعليم العالي</td></tr>
<tr><td>دفتر العائلة</td><td>الاحوال المدنية</td><td>صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td>تقارير طبية للابناء المرضى</td><td>وزارة الصحة</td><td>اصل او صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td>نموذج معلومات</td><td>لجنتي التقاعد</td><td></td></tr>
<tr><td>استدعى خطي من الورثة</td><td>لجنتي التقاعد</td><td></td></tr>
<tr><td>عقود زواج ووثائق طلاق</td><td>دائرة قاضي القضاة</td><td>اصل او صورة مصدقة</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">☑ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة</td></tr>
<tr><th colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="3">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td colspan="2">الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td>معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال وتدقيقها وتسجيل المعاملة</td><td>25 دقيقة</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. تحويل الملف لقسم التنظيم لتنظيم مسودة القرار حيث ينظم حاسوبيا</td><td>20 دقيقة</td></tr>
</table>

	3. تدقيق القرار	10 دقائق
	4. توقيع القرار من اللجنة (مدني / عسكري)	15 دقيقة
	5. توقيع القرار من قبل الرقابة الداخلية	10 دقائق
	6. توقيع الموظف المناب عن وزير المالية	10 دقائق
	7. تبليغ القرار للورثة المستحقين	10 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة واربعون دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 10 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	قرار تقاعد لورثة متقاعد مدني وعسكري	غير محددة بزمن الا في حال تغير المراكز القانونية او الحالة الاجتماعية للورثة وصدور قرار جديد
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐خدمة افقية ✓ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	----	-----
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ✓لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى مديرية التقاعد – الماليات في كافة المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ✓ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162 -0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	عشر ايام عمل	عشر ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	عشر ايام عمل	عشر ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90

نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%1	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد	من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	عشر موظفين	عشر موظفين
حجم الطلب على الخدمة	1000 شهري	1000 شهري

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">1. قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959.
2.قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959.
3.نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959
4.نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959
5. نظام الخدمة المدنية رقم 82 لسنة 2013.
6. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976
7.نظام الخدمة المدنية.
8.قانون الخدمة الافراد.
9.قانون استقلال القضاء
10. قانون المحكمة الادارية
11.نظام الخدمة القضائية</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">1. انتهاء خدمات الموظف المصنف على ان تكون خدماته خمسة عشرون عاماً او العسكري المنتسب على ان تكون خدماته عشرون عاماً.
2. اذا انهيت خدمات الموظف لاسباب صحية حتى يتم تخصيص راتب تقاعدي للموظف يجب ان تكون خدماته عشر سنوات ويجب ان يكون قرار اللجان الطبية المشتركة بالدرجة الخامسة.
3. اذا عجز ضابط او فرد اثناء خدمته المقبولة للتقاعد عن اداء واجبات مماثلة لها تناط به من قبل الحكومة واذا نقصت خدماته عن عشر سنوات يعطي مكافأة بما يعادل 12/1 من راتبه الشهري الاخير عن كل شهر من خدمته المقبولة للتقاعد.
4. بلوغ الموظف السن القانوني وهو ستين سنة حتى يتم تخصيص راتب تقاعدي للموظف يجب ان تكون خدماته خمسة عشر سنة للمدني او عشر سنوات للعسكري.
وفاة الموظف على رأس عمله وتخصيص راتب تقاعد لورثه الموظف.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>• كتاب تغطية من الدائرة العسكرية للمتقاعد العسكري.
• جدول خدمات الموظف.
• قرار اللجنة الطبية العليا.
• قرار اللجنة الطبية المشتركة.
• قرار اللجنة العسكرية الخاصة للمتقاعد العسكري.
• استدعاء خطي.</td><td>1.من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد
2.من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد
3.تقرير الطبي من وزارة الصحة(مدني) او الخدمات الطبية(عسكري)
4.تقرير اللجنة الطبية</td><td>كافة الوثائق التقاعد اصل او صورة مصدقة لبعض الوثائق</td></tr>
</table>

	• صورة مصدقة عن دفتر العائلة. • في حالة الوفاة ترفق شهادة الوفاة وحصر الارث وحجة الوصايا ونموذج المعلومات عن افراد عائلة المتوفي. • نموذج براءة الذمة. • كتاب دولة رئيس الوزارء للمتقاعد المدني. • في حالة الرغبة بتخصيص راتب اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة.	الخاصة من اللجان الطبية الخاصة (عسكري)	
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال لاستقبالها.	15 دقيقة	
	2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة.	5 دقائق	
	3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير	ساعة وعشر دقائق	
	4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة.	خمس دقائق	
	5. تحويل المعاملة الى قسم الراتب لصرف الراتب		
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة و35 دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي يكون القرار جاهز للتنفيذ).		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	قرار تقاعد مدني او عسكري	لا يوجد وقت محدد لصلاحية الوثيقة	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	---	----	

سلسلة القيمة(باقة الخدمة)	
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	---
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162 -0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	خمس ايام عمل	خمس ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	خمس ايام عمل	خمس ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%89
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	11 وثيقة	11 وثيقة
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	تسع موظفين	تسع موظفين
حجم الطلب على الخدمة	1000 شهرا	1000 شهرا

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار**		
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	1.نظام الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة ومستخدميها رقم 6 لسنة 1966 2.نظام الادخار رقم 93 لسنة 1975 3.نظام الخدمة المدنية 4.انظمة الموظفين الخاصة في الدوائر الحكومية المستقلة. 5.قانون العمل الاردني. 6.نظام السلك الدبلوماسي 7.نظام الخدمة القضائية 8.قانون استقلال القضاء.		
شروط تقديم الخدمة	ان يكون للموظف خمسة عشر سنة اشتراك في الصندوق على ان يصرف التعويض اذا انهيت خدماته بغير العزل او فقد الوظيفة او الاستقالة او الاستغناء عن الخدمة وبخلاف ذلك ترد له الاشتراكات التي اقتطعت من راتبه وفق النسب المحددة في النظام.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	1.كتاب تغطيه من الدائرة التي يعمل بها الموظف	جميع الدوائر العامة والرسمية	اصل
	2.جدول خدمات الموظف	جميع الدوائر العامة والرسمية	اصل او صورة مصدقة
	3.تقرير اللجنة الطبية العليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب الصحية	وزارة الصحة	اصل او صورة مصدقة
	4.شهادة الوفاة وحجة حصر الارث في حال الوفاة	الاحوال المدنية/دائرة قاضي القضاة	اصل او صورة مصدقة
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1.استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز المعاملة.	15 دقيقة
	2.تنظيم قرار الضمان او الادخار حسب النظام	15 دقيقة
	3.تدقيق القرار وتوقيعه من قبل اعضاء اللجنة	30 دقيقة
	4. ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية	10 دقائق

	5. ارسال القرار لقسم الضمان لصرف المكافاة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة و10دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	قرار ضمان لصرف مستحقات صندوق الضمان المالي	عند صرف مكافاة صندوق الضمان المالي لا يوجد تحول المعاملة الى المستودع.
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ✓خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	--	--
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162 -0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%89
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	من اربعة الى ستة وثائق	من اربعة الى ستة وثائق
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	7	7
حجم الطلب على الخدمة	700 شهري	700 شهري

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**تعويضات العمل والعمال**		
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	1.قانون العمل لسنة 1996. 2.العقود لمستخدمي السفارات الاردنية في الخارج. 3. قوانين العمل في الدول الاخرى.		
شروط تقديم الخدمة	انهاء خدمات الموظف المتقاعد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	1.كتاب تغطيه من الدائرة	من جميع الدوائر العام والرسمية	اصل
	2.جدول خدمات الموظف	من جميع الدوائر العام والرسمية	اصل
	3.دفتر العائلة	الاحوال المدنية	صورة مصدقة
	4.كتاب انهاء الخدمة	من جميع الدوائر العام والرسمية	اصل او صورة مصدقة
	5.عقد استخدام	وزارة الخارجية /عقود مستخدمي السفارات	صورة مصدقة
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1.استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز المعاملة.	20 دقيقة	
	2.تنظيم قرار التعويضات حسب النظام وتدقيقه وتوقيعه من اعضاء اللجنة..	45 دقيقة	
	3.ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية	10 دقائق	
	4.تحويل المعاملة لقسم المحاسبة لصرف المستحقات		
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة وعشر دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك	6 اشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		

الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	----	----
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	----	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162 -0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%89
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	5 وثائق	5 وثائق
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	7	7
حجم الطلب على الخدمة	20 شهريا	20 شهريا

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري**		
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	1.قانون التقاعد المدني والعسكري 2.نظام الخدمة المدنية. 3.قانون خدمة الافراد. 4.قانون خدمة الضباط. 5.نظام اللجان الطبية المدنية والعسكرية		
شروط تقديم الخدمة	انتهاء خدمة الموظف المدني/العسكري بغير التقاعد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	1.كتاب تغطية من الدائرة المعنية	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية	اصل
	2.جدول خدمات	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية	اصل او صورة مصدقة
	3.قرار محكمة في حال انهاء الخدمة بسبب جرم	وزارة العدل	اصل او صورة مصدقة
	4.قرار لجنة طبية عليا في حال انهاء الخدمة لاسباب صحية	وزارة الصحة	اصل او صورة مصدقة
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1.استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها	15 دقيقة
	2.تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة	5 دقائق
	3.تنظيم القرار	15 دقيقة
	4.طباعة القرار	15 دقيقة
	5.تدقيق القرار	15 دقيقة
	6.ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد	10دقائق
	7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية	10 دقائق
	8.ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه	10 دقائق

	9.تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافاة	5 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة وعشر دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	قرار بقيمة المكافأة عن الخدمة	عند صرف المكافأة لا يصبح له قيمة ويحفظ بالمستودع
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	خدمة افقية ✓ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	----	----
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	----	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162 -0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد – الخميس 8:30- 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%89
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%1	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	من اربعة الى خمسة	من اربعة الى خمسة
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	عشر موظفين	عشر موظفين
حجم الطلب على الخدمة	خمس قرارات شهريا	خمس قرارات شهريا

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية**		
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	1.قانون التقاعد المدني والعسكري		
شروط تقديم الخدمة	انتهاء خدمة الموظفة المصنفة بالاستقالة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	1.كتاب تغطية من الدائرة المعنية	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية	اصل
	2.جدول خدمات	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية	اصل او صورة مصدقة
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1.استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها	15 دقيقة	
	2.تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة	5 دقائق	
	3.تنظيم القرار	15 دقيقة	
	4.طباعة القرار	15 دقيقة	
	5.تدقيق القرار	15 دقيقة	
	6.ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد	20دقيقة	
	7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية	10 دقائق	
	8.ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه	10 دقائق	
	9.تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافأة	5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة 45 دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	قرار برد العائدات التقاعدية	عند صرف العائدات التقاعد يصبح القرار بلا قيمة	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
	الشريك	دور الشريك	

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	---	---
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	065695162 -0799951546-0799951506 رقم هاتف www.mof.gov.jo بريد إلكتروني 065663406 فاكس	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد – الخميس 8:30- 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%89
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%1	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	من اثنان الى ثلاثة	من اثنان الى ثلاثة
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	عشر موظفين	عشر موظفين
حجم الطلب على الخدمة	2 شهريا	2 شهريا

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين**		
هيكلية الخدمة	☐ خدمة رئيسية ✓ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري- النظام المالي.		
شروط تقديم الخدمة	ان يكون المراجع متقاعد مدني او عسكري		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	نموذج براءة الذمة للموظف من المؤسسة الحكومية التي يتبع لها	الدائرة التي كان يخدم بها الموظف سواء دوائر الرسمية الحكومية والاجهزة الامنية	اصل
	وثيقة اثبات هوية شخصية	دائرة الاحوال المدنية	اصل
فئة متلقي الخدمة	✓المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	عن طريق تدقيق اسم الشخص على نظام الاموال العامة اذا كانت ذمته مشغولة للمال العام ام لا.	خمس دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5 دقائق		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	ختم على براءة الذمة ان ذمة الشخص غير مشغولة للأموال العامة	لا يوجد لها وقت محدد لكن ترفق بالملف التقاعدي لإصدار القرار التقاعدي اذ تعتبر جزء من اصدار القرار	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ✓خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	---	----	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ☐ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	----		

قنوات تقديم الخدمة	✓مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162 -0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406
اوقات تقديم الخدمة	الاحد – الخميس / 8:30 – 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	5 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	5 دقائق	5 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	2	2
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	2000 شهرا	2000 شهرا

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

خدمات مديرية الشؤون القانونية

1. رفع إشارة الحجز عن الأموال المنقولة وغير المنقولة.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**رفع إشارة الحجز عن الأموال المنقولة وغير المنقولة**		
هيكلية الخدمة	* خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تحصيل الاموال العامة رقم (6) لسنة 1952 قانون ادارة قضايا الدولة رقم (28) لسنة 2017– قانون التنفيذ رقم (25) لسنة 2007		
شروط تقديم الخدمة	استلام كتاب انهاء القضية، او تسوية القضية لدى المحكمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	**الوثيقة**	**الدائرة**	**شكل الوثيقة**
	كتاب انهاء القضية	مقدم الطلب	أصل
	مشروحات ببيان ما آلت اليه القضية	مقدم الطلب/ او المحكمة المختصة	أصل
فئة متلقي الخدمة	* المواطنين * المقيمين * الاعمال		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. استلام كتاب إنهاء القضية المتضمن رفع اشارة الحجز / او التسوية صادر حسب الأصول وتحويله للموظف المختص	5 دقائق	
	2. ادخال البيانات اللازمة على النظام المحوسب، ورفع اشارة الحجز	4 دقائق	
	3. تخزين الاجراء الكترونياً، وحفظ الكتاب في الملف	دقيقتين	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	15 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	بعد انتهاء الخدمة يتم الدفع لدى وزارة المالية/ الجهة الطالبة/ المحكمة المختصة/ دائرة التنفيذ .		
مخرج الخدمة	**شكل مخرج الخدمة**	**مدة صلاحية الوثيقة**	
	تحويل صفة المطالبة من جارية إلى منتهية على نظام إدارة قضايا الدولة المحوسب	غير محدد المدة	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	**الشريك**	**دور الشريك**	
	لا يوجد		

سلسلة القيمة(باقة الخدمة)	----
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	*مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	---
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان - الشميساني – مديرية الشؤون القانونية- شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	خمسة عشر دقيقة	عشر دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	11 دقيقة	10 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	2	2
حجم الطلب على الخدمة	%7 (شهرياً)	-

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

خدمات مديرية الأموال العامة

1. تحصيل الأموال العامة.
2. إصدار براءة ذمة للتخلي عن الجنسية.
3. كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم.
4. رفع اشارة الحجز الكترونيا على الأراضي والمركبات.
5. رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم.
6. استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية.

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">تحصيل الأموال العامة</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>نوع الخدمة</td><td colspan="3">☑ إجرائية ☐ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">• قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته.
• بلاغ رئاسة الوزراء رقم (2) لسنة 2012.
• كتاب دولة رئيس الوزراء رقم (20133/1/13/13) تاريخ 2007/1/7.
• تعميم معالي وزير المالية رقم 38093/27/13 تاريخ 2017/12/17.</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">إستلام المطالبات من الجهات ذات العلاقة</td></tr>
<tr><td rowspan="4">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>- الشيكات البنكية
-
- كشف راتب حديث
- سند التسجيل</td><td>- البنك التابع للمكلف أو الكفيل.
- من جهة عمل المكلف أو الكفيل.
- دائرة الأراضي والمساحة، أو دائرة مراقبة الشركات،أو وزارة الصناعة والتجارة والتموين.</td><td>- نسخة أصلية
- نسخة أصلية
- نسخة أصلية</td></tr>
<tr><td>- هوية شخصية</td><td>- المواطن</td><td>- الأصل</td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال ☑ الحكومة</td></tr>
<tr><td colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</td></tr>
<tr><td><u>في حال تقديمها مكانيا:</u>
النماذج المستخدمة</td><td colspan="3">1. نموذج كفالة مالية.
2. نموذج تعهد شخصي.</td></tr>
</table>

إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية (مكانياً)	1. عرض هوية المراجع لشخصه أو صورة عنها مطابقة للأصل للحصول على الرقم الوطني لإدخاله على نظام الأموال العامة المحوسب، حتى يتم بيان المطالبات المتحققة بذمته. 2. عرض خيارات الدفع أو التقسيط على المكلف ليتم بعدها إتخاذ الإجراءات اللازمة، حيث يتم الدفع إما عن طريق صندوق المديرية (كاش) أو عن طريق الدفع الإلكتروني. في حال التقسيط، يتم التقسيط وفقاً لأسس رئاسة الوزارة، ويتم إحضار شيكات بنكية بالأقساط أو إقتطاع من الراتب. 3. بعد تسديد كامل المطالبات المتحققة بذمة المكلف، يتم إصدار براءة الذمة، حيث يتم تنفيذها داخل المديرية، ومن خلال الربط الإلكتروني مع دائرة الأراضي، وإدارة الترخيص، وإدارة البحث الجنائي، ونظام إدارة المعلومات المالية الحكومية.
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	15- 30 دقيقة
قيمة الرسوم	لا يوجد
في حال تقديمها إلكترونياً: إجراءات تقديم الخدمة الرئيسية (إلكترونياً)	1. تقديم استدعاء أو استعلام من خلال الموقع الإلكتروني. 2. الدفع الإلكتروني.
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	يوم عمل
قيمة الرسوم	لا يوجد
آلية الدفع	☑ نقداً ☐ تحويل بنكي ☑ إي فواتيركم ☐ محافظ رقمية ☑ بطاقة الصراف الآلي

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	براءة الذمة للمكلف	غير محدد

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة أفقية	☑ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ☑ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	الماليات في المحافظات
قنوات تقديم الخدمة	**مكانياً:** ☑ مكتب خدمة الجمهور ☐ مركز خدمة المواطن ☐ شركة البريد الأردني. **إلكترونياً:** ☑ الموقع الإلكتروني للدائرة ☐ بوابة الحكومة الإلكترونية ☐ تطبيق الهاتف الذكي للدائرة ☐ تطبيق سند ☐ بريد إلكتروني.

	قنوات أخرى: ☐ فاكس ☑ هاتف الدائرة ☑ مركز الإتصال الوطني.
معلومات الاتصال والتواصل	☐ رقم هاتف (062221222) ☐ بريد إلكتروني..... ☐ فاكس 06222311
اوقات تقديم الخدمة	✓ في حال تقديمها مكانياً: أيام الدوام الرسمي من الأحد حتى الخميس خلال ساعات العمل الرسمي من 8:30- 3.30 . ✓ في حال تقديمها إلكترونياً: متاح على مدار 24 ساعة.

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
عدد قنوات تقديم الخدمة	1	
معدل وقت الانتظار	10 دقائق	10
معدل وقت تقديم الخدمة	20 دقيقة	5
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
عدد مرات قدوم المواطن للمركز	1 إلى 2	
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%3	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	4	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	20 كتاب شهرياً	--

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	بريء الذمة وليس عليه اية مطالبة مالية		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي	دائرة الاحوال المدنية	أصليه
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	1. التدقيق على نظام الاموال العامة ونظام الشؤون القانونية	5 دقائق	
	2. إصدار كتاب موجه للأحوال المدنية بأنه بريء الذمة لدينا	10 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	15 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب رسمي	غير محدد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	لا يوجد		
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	---		
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**	
معدل وقت الانتظار	15	10	
معدل وقت تقديم الخدمة	10	5	
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90	

نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	20 كتاب شهرياً	--

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**كف الطلب الأمني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	تسوية المطالبة المستحقة بذمة المكلف		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة	الجهة الطالبة	كتاب رسمي
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	كف الطلب من خلال مندوب إدارة المعلومات الجنائية	15 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	15 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب رسمي	غير محدد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☑ خدمة افقية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	إدارة المعلومات الجنائية	تنفيذ الكتاب	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	الماليات في كافة المحافظات		
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**	
معدل وقت الانتظار	15 دقيقة	10 دقيقة	
معدل وقت تقديم الخدمة	10	5	

معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	0	0
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	2	1
حجم الطلب على الخدمة	300 كتاب شهرياً	--

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	تسديد كامل المبلغ		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	شيكات بنكية/او تسوية المطالبة تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة	الجهة الطالبة	كتاب رسمي
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	إعطاء المكلف نسخة كتاب رفع الحجز ورفعه الكترونياً	15 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	15 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	**شكل مخرج الخدمة**	**مدة صلاحية الوثيقة**	
	كتاب	غير محدد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☑ خدمة افقية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	1- دائرة الاراضي 2- دائرة الترخيص	الربط الالكتروني معهم ليتم رفع الحجز الكترونياً من مديرية الاموال العامة	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	الماليات في المحافظات		
قنوات تقديم الخدمة	☑ مكتب خدمة الجمهور		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	15	10
معدل وقت تقديم الخدمة	10	5
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	0	0
عدد الجهات الشريكة	2	-
عدد الموظفين	3	1
حجم الطلب على الخدمة	300 كتاب شهرياً	-

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	دفع المبلغ كامل		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	شيكات بنكية/او تسوية المطالبة تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة	الجهة الطالبة	كتاب رسمي
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	اعطاء المكلف كتاب رفع حجز عن الارصدة لكافة البنوك	15 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	15 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب	غير محدد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☑ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	البنوك التجارية	تنفيذ الكتاب	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	ماليات وزارة المالية		
قنوات تقديم الخدمة	☑ مكتب خدمة الجمهور		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**	

معدل وقت الانتظار	15	10
معدل وقت تقديم الخدمة	10	5
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	0	0
عدد الجهات الشريكة	البنوك التجارية	
عدد الموظفين	3	1
حجم الطلب على الخدمة	300 كتاب شهرياً	

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	رقم وطني		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	لا يوجد		
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	الدخول على الموقع الالكتروني وإدخال الرقم الوطني	دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	في حينه		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	--		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كشف للذمم المالية – ان وجد	--	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☑ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	لا يوجد		
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	--		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	----		
الفروع المقدمة للخدمة	---		
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الالكتروني / الهاتف		
معلومات الاتصال والتواصل	https://mof.gov.jo وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		
اوقات تقديم الخدمة	اي وقت (من خلال الموقع الالكتروني)		
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**	
معدل وقت الانتظار	لا يوجد	---	
معدل وقت تقديم الخدمة	في حينه	---	

معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	0	0
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	0	0
حجم الطلب على الخدمة		

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

خدمات مديرية الإدارة

1. طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون الجريدة الرسمية وتعديلاته / نظام اللوازم العامة		
شروط تقديم الخدمة	تقديم طلب خطي للحصول على الخدمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	تعبئة نموذج طلب وتجديد الاشتراك بالجريدة الرسمية	مديرية الإدارة	نموذج
فئة متلقي الخدمة	المواطنين + المقيمين + الاعمال + الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	تقديم طلب خطي للاشتراك أو تجديد الاشتراك يوضح بموجبة العدد المطلوب من الجريدة الرسمية للقسم المعني.	10 دقائق	
	استلام الطلب الخطي وتسجيله في السجل الخاص بالمشتركين.	10 دقائق	
	قبض قسيمة الاشتراك لدى قسم الجريدة الرسمية أو لدى المراكز المالية في المحافظات وإعداد مستند قبض.	10 دقائق	
	قطع وصل مقبوضات وتسليمه لصاحب العلاقة.	10 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	40 دقيقة		
قيمة الرسوم	ثلاثون دينار اشتراك سنوي		
آلية الدفع	نقداً		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	اعداد الجريدة الرسمية	لا يوجد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة عمودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	• مديرية الجريدة الرسمية / رئاسة الوزراء مديرية المطابع العسكرية	• نشر كافة الإعلانات في الجريدة الرسمية • طباعة كافة الأعداد الجريدة الرسمية	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور + الموقع الالكتروني للدائرة
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	15 دقائق	10 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	10 دقائق	10 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	اثنان	اثنان
حجم الطلب على الخدمة/ شهري	300 مشترك شهريا	350

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

خدمات مديرية المعهد المالي

1. منح شهادة حضور للبرامج المهنية كالآتي:
   - برنامج تأهيل المحاسب الحكومي/الخبرة
   + التعيينات الجديدة، وبرنامج إجازة المدقق الداخلي.
2. تدريب طلاب الجامعات والمعاهد.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**منح شهادة حضور للبرامج المهنية (برنامج تأهيل المحاسب الحكومي (الخبرة + التعيينات الجدد)، وبرنامج إجازة مدقق داخلي)**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة	**1. قرار مجلس الوزراء رقم 5183 في جلسه المنعقدة بتاريخ 2014/8/13** 2. نظام الخدمة المدنية .-بطاقات الوصف الوظيفي		
شروط تقديم الخدمة	المشاركة في حضور البرنامج واجتياز الاختبارات المقررة للبرنامج بنجاح.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي من دائرة المرشحين	الجهة صاحبة العلاقة	نسخة اصلية او صورة
	نموذج ترشيح يعبأ من قبل دائرة المرشحين	الجهة صاحبة العلاقة	ورقي
فئة متلقي الخدمة	√ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. تعميم البرنامج على الدوائر (الخبرة) او استلام طلب المشاركة لغايات التعيين	3 اسابيع	
	2. دراسة الطلبات المقدمة من الدوائر ومدى مطابقتها للشروط	من يوم واحد الى اسبوع	
	3. تبليغ الدوائر بمن وقع عليهم الاختيار	يوم واحد	
	4. كتاب وكشف نتائج مشاركة	يوم واحد	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	4 اسابيع		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	-----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب اجتياز البرنامج التدريبي	غير محدد المدة	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة أفقية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	الدوائر والمؤسسات الحكومية	ترشيح المتدربين	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	مركزي		

الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	√ البريد √ فاكس √ بريد الكتروني √ تراسل الحكومي
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – مديرية المعهد المالي، جبل اللويبدة، ، خلف عمارة الصايغ البريد الالكتروني moffax.training@mof.gov.jo رقم الهاتف: 0780334233 فاكس: 06222123
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	3 اسابيع	3 اسابيع
معدل وقت تقديم الخدمة	8 أسابيع (خبرة) 5 أسابيع(جدد)	8 أسابيع (خبرة) 5 أسابيع(جدد)
معدل رضا متلقي الخدمة		
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة		
معدل الشكاوى على الخدمة		
عدد الوثائق المطلوبة	5 وثائق	5 وثائق
عدد الجهات الشريكة	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	جميع الوزارات والدوائر الحكومية
عدد الموظفين	حسب عدد الترشيحات	حسب عدد الترشيحات
حجم الطلب على الخدمة/ شهري	حسب عدد شاغلي الوظائف الاشرافية والقيادية في الاقسام والدوائر المالية	حسب عدد شاغلي الوظائف الاشرافية والقيادية في الاقسام والدوائر المالية

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**تدريب طلاب الجامعات والمعاهد**		
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية		
التشريعات الناظمة للخدمة			
شروط تقديم الخدمة	1. ورود كتاب طلب تدريب ميداني إلزامي 2. توفر شاغر للتدريب في المديرية المعنية		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الوثيقة	الوثيقة
	كتاب طلب تدريب إلزامي	الجامعات والمعاهد الأردنية	نسخة اصلية
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ☐ المقيمين ☑ الأعمال ☑ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. استقبال كتاب طلب التدريب من قبل الجامعات والمعاهد الحكومية	15 دقيقة	
	2. التنسيق مع المديرية المعنية بتحديد جهة تدريب الطالب داخل مديريات الوزارة حسب تخصصه.	15 دقيقة	
	3. ارسال كتاب قبول تدريب الطالب للجامعة او المعهد المعني	15 دقيقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	45 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	-----		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	
	نموذج تقييم تدريب الطالب	غير محدد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة أفقية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	الشريك	
	مديريات الوزارة	الإشراف على تدريب الطالب	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة			
قنوات تقديم الخدمة	☑ البريد ☑ فاكس ☑ بريد الكتروني		

معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – مديرية المعهد المالي، جبل اللويبدة، خلف عمارة الصايغ البريد الإلكتروني moffax.training@mof.gov.jo رقم الهاتف: 0780334233 فاكس: 06222123
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	45 دقيقة	45 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	45 دقيقة	45 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة		
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة		
معدل الشكاوى على الخدمة		
عدد الوثائق المطلوبة	ثلاث	ثلاث
عدد الجهات الشريكة		
عدد الموظفين	واحد	واحد
حجم الطلب على الخدمة/ شهري		

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

خدمات مالية محافظة

1. إصدار وتجديد رخص المهن
2. اصدار شيك أمانة وافد مصري
3. إصدار شيك أمانة إزالة شيوع
4. إصدار شيك أمانة خلع
5. استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصول المقبوضات
6. قبض الايرادات العامة
7. تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر
8. إضافة مولود

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار وتجديد رخصة مهن**		
هيكلية الخدمة	خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون مؤقت رقم (2) لسنة 1979، قانون رخص المهن.		
شروط تقديم الخدمة	وجود نشاط تجاري خارج حدود التنظيم .		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب	دائرة الشؤون الفلسطينية	-
	شهادة تسجيل	غرفة الصناعة والتجارة،	وثيقة أصلية
	كتاب	دائرة البيئة	وثيقة أصلية
	كتاب	مديرية الصحة المعنية	وثيقة أصلية
	كتاب	الدفاع المدني	وثيقة أصلية
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. تعبئة النموذج الخاص لإصدار الرخصة وتقديمه لمحاسب المالية	5 دقائق	
	2. تقدير الرسوم المستحقة على المواطن حسب القانون	10 دقائق	
	3. تدقيق بيانات الرخصة من المدقق الداخلي	20 دقيقة	
	4. إصدار وتوقيع الرخصة من قبل الموظف المعني	25 دقيقة	
	5. تسليم نموذج الرخصة لصاحب العلاقة	5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة		
قيمة الرسوم	من ديناران ونصف إلى ثلاثون دينار وذلك بموجب الرسوم الواردة في قانون رخص المهن وحسب كل مهنة		
آلية الدفع	نقداً		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	رخصة مهن	سنة	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
	الشريك	دور الشريك	

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	كافة ماليات وزارة المالية في المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	البيانات متوفرة في اخر صفحة بالدليل	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30 د	30 د
معدل وقت تقديم الخدمة	ساعة	50 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	2	0
عدد الوثائق المطلوبة	5	5
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	15 سنوي	20 سنوي

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار شيك أمانة وافد مصري**		
هيكلية الخدمة	خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة			
شروط تقديم الخدمة	توفر الوصل المالي الأصلي وجواز السفر والتصريح للوافد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	وصل مالي اصلي ومصدق	الجمارك	وثيقة أصلية
	جواز سفر	بلد الوافد	وثيقة أصلية
	تصريح العمل	وزارة العمل	وثيقة أصلية
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	1. تنظيم مستند صرف أمانات	5 دقائق
	2. الدوره المستنديه الخاصه بالمستند	10 دقائق
	3. اصدار الشيك للوافد	7 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	نصف ساعة تقريباً	
قيمة الرسوم	اقتطاع قيمة الطوابع المستنديه على المستند وهو 1000/1.5	
آلية الدفع	اقتطاع او الصاق طابع ورقي .	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	ستة أشهر

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	خدمة أفقية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	تقديم الوثائق المطلوبة والمذكورة أعلاه	السير بإجراءات قطع الشيك والتوقيع بالاستلام .
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .
الفروع المقدمة للخدمة	كافة ماليات وزارة المالية في المحافظات

قنوات تقديم الخدمة	رئيس القسم – موظف
معلومات الاتصال والتواصل	البيانات متوفرة في اخر صفحة بالدليل
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30د	30د
معدل وقت تقديم الخدمة	30د	30دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	90%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	6	6
حجم الطلب على الخدمة	50 سنوي	50 سنوي

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار شيك إزالة شيوع**		
هيكلية الخدمة	خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة			
شروط تقديم الخدمة	ايداع المبلغ من قبل المشتري وتوفر جميع الأوراق المطلوبة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب من دائرة الأراضي والمساحة بصرف الأمانة	دائرة الأراضي والمساحة	وثيقة أصلية
	مستند صرف من دائرة الأراضي والمساحة نسختين	دائرة الأراضي والمساحة	وثيقة أصلية
	قرار صادر عن لجنة إزالة الشيوع (دائرة الأراضي والمساحة)	دائرة الأراضي والمساحة	وثيقة أصلية
	وصل المقبوضات المالي بالمبلغ المودع + صورة هوية صاحب العلاقة	دائرة الأراضي والمساحة	صورة طبق الأصل
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	1. تنظيم مستند صرف أمانات	5 دقائق
	2. الدوره المستنديه الخاصه بالمستند	10 دقائق
	3.اصدار الشيك	7 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	نصف ساعة تقريباً	
قيمة الرسوم	اقتطاع قيمة الطوابع المستنديه على المستند وهو 1000/1.5	
آلية الدفع	اقتطاع	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	ستة أشهر

شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	خدمة أفقية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
	الشريك	دور الشريك

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	تقديم الوثائق المطلوبة والمذكورة أعلاه	السير بإجراءات قطع الشيك والتوقيع بالاستلام .
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .	
الفروع المقدمة للخدمة	كافة ماليات وزارة المالية في المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	رئيس القسم – موظف	
معلومات الاتصال والتواصل	البيانات متوفرة في اخر صفحة بالدليل	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30د	30د
معدل وقت تقديم الخدمة	30د	30دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	90%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	5	5
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	6	6
حجم الطلب على الخدمة	50 سنوي	50 سنوي

* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**اصدار شيك أمانة خلع**		
هيكلية الخدمة	خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة			
شروط تقديم الخدمة	توفر المبلغ بحساب الأمانات وتوفر الأوراق المطلوبة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	كتاب تغطية من المحكمة الشرعية بصرف المبلغ للمعني + صورة عن هوية صاحب العلاقة	المحكمة الشرعية	وثيقة أصلية
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	1. تنظيم مستند صرف أمانات	5 دقائق	
	2. الدوره المستنديه الخاصه بالمستند	10 دقائق	
	3. اصدار الشيك للوافد	7 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	نصف ساعة تقريباً		
قيمة الرسوم	اقتطاع قيمة الطوابع المستنديه على المستند وهو 1000/1.5		
آلية الدفع	اقتطاع او الصاق طابع ورقي .		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	شيك	ستة أشهر	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	خدمة أفقية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	تقديم الوثائق المطلوبة والمذكورة أعلاه	السير بإجراءات قطع الشيك والتوقيع بالاستلام .	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .
الفروع المقدمة للخدمة	كافة ماليات وزارة المالية في المحافظات
قنوات تقديم الخدمة	رئيس القسم – موظف
معلومات الاتصال والتواصل	البيانات متوفرة في اخر صفحة بالدليل
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30د	30د
معدل وقت تقديم الخدمة	30د	30دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	90%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	6	6
حجم الطلب على الخدمة	50 سنوي	50 سنوي

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات**		
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه		
شروط تقديم الخدمة	وجود معاملة خاضعة لقانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 ولا تقل قيمة الرسم عن دينار واحد.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	عقد ، قرار إحالة ..	مركز الوزارة	صوة عن الوثيقة
	فاتورة، نسخة عطاء، اتفاقية..	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية	صوة عن الوثيقة
	أي معاملة خاضعة للرسوم		صورة عن الوثيقة
فئة متلقي الخدمة	√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال □ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. تقديم الفاتورة أو المعاملة إلى المحاسب المختص .		5 دقائق
	2. احتساب الطوابع وفقاً لقانون رسوم الطوابع.		10 دقائق
	3. تنظيم آمر القبض اللازم .		2 دقيقة
	4. دفع المبلغ المستحق عند أمين الصندوق واستلام وصول المقبوضات.		3 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	25 دقيقة		
قيمة الرسوم	حسب قانون رسوم الطوابع والواردات		
آلية الدفع	√ نقداً √ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	أمر قبض		غير محدد
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية √ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	---		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	---		---

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	---
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ✓ لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .
الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية.
قنوات تقديم الخدمة	قاعة قبض الإيرادات
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	15 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	84%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	2	1
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	-
حجم الطلب على الخدمة	12000 سنوي	12000 سنوي

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">قبض الايرادات العامة</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">☐ خدمة رئيسية √ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">1.قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه.
2. قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم
3. النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه
أية أنظمة أخرى مثل غرامات الحمولات المحورية ورسوم التلفزيون.</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td rowspan="5">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>وثائق عطاء ، إتفاقية</td><td>المواطنين ، المقيمين</td><td>صوة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td>عقد</td><td>شركة ، الأعمال</td><td>صوة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td>أي معززات أخرى</td><td>جهة حكومية</td><td>صورة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة</td></tr>
<tr><th colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="4">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td>الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td colspan="2">معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td>3.دراسة المعاملة من القسم المختص (قسم رسوم طوابع الواردات، قسم الإيرادات)</td><td colspan="2">7 دقائق</td></tr>
<tr><td>4.اعداد امر قبض بالمبالغ المستحقة بعد دراستها حسب الاصول</td><td colspan="2">2 دقيقة</td></tr>
<tr><td>3. تنظيم وصول قبض المبالغ</td><td colspan="2">1 دقيقة</td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="3">من 5دقائق إلى 15 دقائق أيام عمل حسب المعاملة</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="3">--</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td>شكل مخرج الخدمة</td><td colspan="2">مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td>وصل قبض</td><td colspan="2">غير محدد</td></tr>
<tr><th colspan="4">شركاء الخدمة</th></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="3">☐ خدمة افقية √ خدمة عامودية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">الشريك ودوره في تقديم الخدمة</td><td>الشريك</td><td colspan="2">دور الشريك</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>سلسلة القيمة (باقة الخدمة)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><th colspan="4">الوصول للخدمة</th></tr>
<tr><td>مكان تقديم الخدمة</td><td colspan="3">✓ مركزي ✓لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .</td></tr>
</table>

الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية.
قنوات تقديم الخدمة	√ قاعة قبض الإيرادات □ مركز خدمة المواطن √ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	15	12
معدل وقت تقديم الخدمة	10	8
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	3 شكاوي	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	200	250

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**الصرف من الامانات**		
هيكلية الخدمة	☑ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريعات الناظمة للخدمة	النظام المالي- قرارات الرئاسة الخاصة بالشركات التي تساهم بها الحكومة – قرارات المحاكم – نظام اللوازم		
شروط تقديم الخدمة	تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	الكتب الرسمية	من الجهة المعنية	كتاب اصل وموافقات
	مرفقات الكتب كاملة	من الجهة المعنية	مرفقات ومعززات وكافة المرفقات
	الشيك/التحويل المالي	من قسم الامانات	شيك/اشعار بنكي
فئة متلقي الخدمة	☑ المواطنين ☑ المقيمين ☑ الاعمال ☑ الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	10. تقديم كتاب رسمياً أو استدعاء مرفقاً معه وصول المقبوضات أو تحديد الأمانة المراد الصرف منها في الديوان العام في الوزارة.		4 دقائق
	11. تحويل المعاملة لمديرية الخزينة للتأكد من تحويل المعاملة الى قسم الأمانات.		4دقائق
	12. التأكد من رصيد الأمانة من قبل المحاسب.		3 دقائق
	13. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديرية الخزينة / قسم الأمانات.		5 دقائق
	14. تفويض المستند من قبل رئيس القسم وتدقيق المرفقات.		2 دقيقة
	15. تدقيق المستند من الرقابة الداخلية وختمه والتوقيع عليه.		5 دقائق
	16. إجازة صرف المستند من مديرية الخزينة / قسم الأمانات.		2 دقيقة
	17. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من الموظفين المفوضين للصرف من حساب الأمانات .		5 دقائق
	18. تسليم الشيك لصاحب العلاقة او لمن يفوضه.		5 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	35 دقيقة		

قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	شيك	6 اشهر
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ☑ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	تحويلات مالية / اشعارات بنكية / شيكات	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	---	---
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑ لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .	
الفروع المقدمة للخدمة	وزارة المالية – العبدلي. وماليات في كافة المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	< 30 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	% 100	% 100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	10-2	10-2
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	8 موظفين	8 موظفين
حجم الطلب على الخدمة	70 معاملة يومياً	70 معاملة يومياً

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">خدمة رئيسية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">النظام المالي</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">استدعاء من المتقاعد لتحويل الراتب التقاعدي</td></tr>
<tr><td rowspan="4">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>براءة ذمة من البنك الحالي</td><td>البنوك</td><td>اصلية</td></tr>
<tr><td>رقم الحساب في البنك الجديد</td><td>البنوك</td><td>صورة</td></tr>
<tr><td>وثيقة اثبات شخصية</td><td>الاحوال المدنية</td><td>صورة</td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">الموطنين</td></tr>
<tr><th colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</th></tr>
<tr><td rowspan="4">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td colspan="2">الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td>معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td colspan="2">4. تعبئة النموذج المعتمد من المتقاعد</td><td>2 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">5. استلام براءة الذمة ورقم حساب البنك الجديد</td><td>3 دقائق</td></tr>
<tr><td colspan="2">6. ادخال المعلومات على برنامج الرواتب وتدقيقها واجازتها من الرقابة الداخلية</td><td>7دقائق</td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="3">12 دقيقة</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="3">----</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td colspan="2">شكل مخرج الخدمة</td><td>مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td colspan="2">كشف راتب على البنك الجديد</td><td>لا يوجد</td></tr>
<tr><th colspan="4">شركاء الخدمة</th></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="3">خدمة افقية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">الشريك ودوره في تقديم الخدمة</td><td colspan="2">الشريك</td><td>دور الشريك</td></tr>
<tr><td colspan="2">البنوك التجارية</td><td>لإحضار الوكالات اللازمة.</td></tr>
<tr><td>سلسلة القيمة(باقة الخدمة)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><th colspan="4">الوصول للخدمة</th></tr>
</table>

مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية التقاعد والتعويضات + مديريات الماليات في كافة المحافظات
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل	رقم هاتف 96265695162+ فاكس96265663406+
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	10 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	12 دقيقة	10 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%1	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	490 شهرياً	500 شهرياً

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">اضافة مولود</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">□ خدمة رئيسية √ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريعات الناظمة للخدمة</td><td colspan="3">قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959 مع تعديلاته
قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td rowspan="4">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الدائرة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>شهادة ميلاد للمولود</td><td>الاحوال المدنيه</td><td>الأصل للوثيقة
صورة مصدقة عن الوثيقة</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">√ المواطنين المقيمين الاعمال الحكومة</td></tr>
<tr><td colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</td></tr>
<tr><td rowspan="5">المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</td><td>الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</td><td colspan="2">معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</td></tr>
<tr><td>5.دراسة المعاملة من القسم المختص
6. (تعبئة النموذج الخاص بأضافة المولود
7.اضافة المعلومات الجديدة على النظام</td><td colspan="2">2دقائق
2دقائق
2دقائق</td></tr>
<tr><td>8.تدقيق المعاملة (قسم التدقيق الداخلي)</td><td colspan="2">2 دقيقة</td></tr>
<tr><td>3. قسم الرقابة</td><td colspan="2">2 دقيقة</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="3">من 8دقائق إلى 12 دقائق</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="3">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="3">- لا يوجد</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td>شكل مخرج الخدمة</td><td colspan="2">مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td>كشف راتب مضاف علية العلاوة</td><td colspan="2">اتمام عمر 18 عام</td></tr>
<tr><td colspan="4">شركاء الخدمة</td></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="3">□√ خدمة افقية خدمة عامودية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">الشريك ودوره في تقديم الخدمة</td><td>الشريك</td><td colspan="2">دور الشريك</td></tr>
<tr><td>دائرة الاحوال المدنية</td><td colspan="2">اصدار شهادة الميلاد</td></tr>
<tr><td>سلسلة القيمة (باقة الخدمة)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">الوصول للخدمة</td></tr>
</table>

مكان تقديم الخدمة	☑ مركزي ☑لا مركزي / ماليات وزارة المالية في المحافظات – قسم المحاسبه – قسم التدقيق – قسم الرقابه الداخليه .
الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية.
قنوات تقديم الخدمة	√ مركز خدمة المواطن √ الموقع الالكتروني للدائرة
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد – مالية محافظة البلقاء / قسم التقاعد والاموال العامة
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	**القيمة الحالية للمؤشر**	**الوضع المستهدف**
معدل وقت الانتظار	12	9
معدل وقت تقديم الخدمة	12	8
معدل رضا متلقي الخدمة	%95	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	1	1
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	350	400

عناوين الاتصال

وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد

صندوق بريد:	**ص.ب (85) عمان : 11118 الاردن**
رقم هاتف الوزارة :	**06 (2221222)**
خط الشكاوي و الاقتراحات:	**0096264646516**
البريد الالكتروني:	**info@mof.gov.jo**
الموقع الالكتروني:	**https://mof.gov.jo**
اوقات العمل:	**الأحد – الخميس /الساعة: 8:30 – 3:30**

	هاتف	فاكس
وزارة المالية (المبنى الرئيسي)	06/4636321 - 06/4643600	**06/4618527**
مبنى مجمع المديريات : مديريـــة تنميـــة الموارد البشرية - مديرية الرقابة الداخلية – وحدة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي	06/4629860	**06/4654706 06/4648200**
مديرية التقاعد والتعويضات – لجنتي التقاعد المدني والعسكري	06/5695162	**06/5697054**
مديرية الشؤون القانونية - م. الاموال العامة	06/4612195	**06/5653086**
مالية غرب عمان	06/5817269 06/5814217	**06/5813203**
مالية جنوب عمان	06/4744207	**06/4744201**
الجريدة الرسمية	06/4750374	**06/4750374**
ماليات المحافظات		
محافظة البلقاء		
مالية السلط	05/3555761	**05/3556279**
مركز مالية دير علا	05/3570701	**05/3570701**
مركز مالية الشونة الجنوبية	05/3581141	**05/3581141**
محافظة الزرقاء		
مالية الزرقاء	05/3983397	**05/3988397**
محافظة مادبا		
مالية مادبا	05/3243866	**05/3244014**

مركز مالية ذيبان	05/3206479	**05/3206479**
محافظة أربد	**هاتف**	**فاكس**
مالية اربد	02/7271484	**02/7242696**
مركز مالية بني كنانة	02/7585373	**02/7585373**
مركز مالية الرمثا	02/7383038	**02/7383038**
مركز مالية الأغوار الشمالية	02/6587013	**02/6580076**
مركز مالية الطيبة	02/7339057	**02/7330030**
مركز مالية المزار الشمالي	02/7031124	**02/7031124**
مركز مالية الكورة	02/6620982	**-----**
محافظة المفرق		
مالية المفرق	02/6231053	**02/6232883**
محافظة جرش		
مالية جرش	02/6350067	**02/6351013**
محافظة عجلون		
مالية عجلون	02/6420217	**02/6420005**
محافظة الكرك		
مالية الكرك	03/2387001	**03/2387004**
مالية المزار الجنوبي	03/2371307	**03/2372807**
مالية القصر	03/2315129	**03/2315129**
مركز مالية الاغوار الجنوبية	03/2302235	**03/2302235**
محافظة معان		
مالية معان	03/2132183	**03/2132025**
مركز مالية وادي موسى	03/2156532	**03/2156532**
مركزمالية الشوبك	03/2164103	**03/2164103**
محافظة الطفيلة		
مالية الطفيلة	03/2241011	**03/2241011**
مركز مالية بصيرا	03/2267158	**03/2267158**
محافظة العقبة		
مالية العقبة	03/2013655	**03/2012929**