



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة المالية

دليل الخدمات

2010

المقدمة

تهدف وزارة المالية إلى رسم السياسة المالية للدولة والإشراف على تنفيذها وتوجيه الاستثمار الحكومي بما يتفق وذلك. كما تهدف إلى تحقيق التكامل بين السياسة المالية والسياسة النقدية خدمة للاقتصاد الوطني إضافة إلى إدارة الدين الحكومي الداخلي والخارجي.

وتقوم وزارة المالية بالمهام والواجبات الموكلة إليها من خلال (16) مديرية رئيسية إضافة إلى مديرياتها المالية في المحافظات ومراكزها المالية في الألية والتي تمثل بمجموعها البناء التنظيمي للوزارة ، وتؤدي من خلالها الخدمات المختلفة للمواطنين في جميع أنحاء المملكة.

ومن منطلق تعريف المواطن بالخدمات العامة التي تقدمها هذه الوزارة من خلال مديرياتها ومراكزها المالية تم اعداد هذا الدليل الذي يشتمل على كافة الخدمات التي تقدمها الوزارة للجمهور الخارجي (مؤسسات حكومية ومؤسسات خاصة ومؤسسات دولية ومستثمرين ومواطنين) ، وموضحاً به العناصر الأساسية للخدمة متضمنة (الوثائق اللازمة ، متوسط الوقت اللازم لإنجازها ، الرسوم المقررة ، مكان تقديمها ، الجهات الأخرى المشاركة إضافة إلى خطواتها وإجراءاتها) وذلك بهدف تعريف المواطنين بخدمات وزارة المالية ورفع سوية أداء هذه الخدمات وتبسيط إجراءاتها واختزال الوقت والجهد المبذولين في تلقيها والانتفاع منها إضافة إلى تحسين مستوى الرضا العام لدى جمهور المواطنين إزاءها.

آملين ان يحقق هذا الدليل الفائدة المرجوة ويصل إلى المقاصد المبتغاة والأهداف المنشودة.

لمحة عامة عن وزارة المالية

النشأة:

- نشأت وزارة المالية مع تشكيل أول وزارة أردنية في عهد الإمارة بتاري 1920/4/11 ، وارتبطت الدوائر العامة التالية بوزير المالية بحكم قوانين إنشائها فيما بعد: دائرة الجمارك ، دائرة ضريبة الدخل، دائرة الموازنة العامة ، دائرة الأراضي والمساحة ، دائرة اللوازم العامة ، دائرة الضريبة العامة على المبيعات، ومؤسسة المناطق الحرة.

الأهداف العامة:

- 1 رسم السياسة المالية للدولة والإشراف على تنفيذها.
- 2 توجيه الاستثمار الحكومي بما يتفق والسياسات المالية للمملكة.
- 3 إدارة الدين الحكومي الداخلي والخارجي.
- 4 تحقيق التكامل بين السياسة المالية والسياسة النقدية خدمة للاقتصاد الوطني وذلك بالتعاون والتنسيق مع البنك المركزي والجهات ذات العلاقة.

المهام والواجبات:

- تتولى الوزارة القيام بالمهام والواجبات التالية:-
- 1 وضع الخطط لتنفيذ السياسة المالية للدولة ومتابعة تحقيق وتحصيل الإيرادات العامة وتوريدها للخزينة والإشراف على صرف النفقات العامة وتنظيم الحسابات المتعلقة بهما طبقاً للتشريعات المالية المعمول بها.
 - 2 إدارة التدفقات النقدية لتأمين السيولة وتوجيه الاستثمار الحكومي بما يتفق والسياسات المالية والنقدية.
 - 3 دراسة الأوضاع المالية والنقدية والاقتصادية وتحليلها وتقييم السياسات والإجراءات الضريبية.
 - 4 إدارة شؤون التقاعد المدني والعسكري والتعويضات وفقاً لأحكام القوانين والأنظمة المعمول بها وإدارة أموال صندوق الضمان الاجتماعي والادخار للموظفين والمستخدمين.
 - 5 دراسة القضايا التي تنشأ عنها حقوق للحكومة أو تتطلب إقامة دعاوى عليها لدى المحاكم المختصة ومتابعتها.
 - 6 إعداد مشاريع التشريعات المالية المتعلقة بالإيرادات العامة والنفقات العامة والعمل على تطويرها وتحديثها.
 - 7 التعاون والتنسيق مع الجهات المختصة في إعداد الخطط التنموية الاقتصادية والاجتماعية ومتابعة تنفيذها.
 - 8 التعاون والتنسيق مع البنك المركزي الأردني بما يحقق الانسجام بين السياسات المالية والنقدية خدمة للاقتصاد الوطني.

- (9) إبداء الرأي والمشورة في مشاريع القوانين والأنظمة والاتفاقيات وأية موضوعات أخرى ترتب التزامات مالية على الخزينة.
- (01) التعاون والتنسيق مع الوزارات والدوائر الحكومية لتدريب وتأهيل الكوادر مالياً ومحاسيباً.

الهيكل التنظيمي:

- لغايات تحقيق أهداف المالية العامة ورسم وتنفيذ السياسة المالية للدولة ، ترتبط بمعالي وزير المالية الدوائر التالية:-
- (1) دائرة الموازنة العامة.
 - (2) دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
 - (3) دائرة الجمارك العامة.
 - (4) دائرة الأراضي والمساحة.
 - (5) دائرة اللوازم العامة.

كما يرأس معالي وزير المالية مجلس إدارة مؤسسة المناطق الحرة.

- ويتكون الجهاز الإداري في مركز الوزارة من الوحدات الإدارية التالية:-
- (1) مديرية الرقابة الداخلية
 - (2) مديرية المراقبة والتفتيش.
 - (3) مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة.
 - (4) مديرية المركز التدريبي.
 - (5) مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.
 - (6) مديرية الإدارة.
 - (7) مديرية تنمية الموارد البشرية.
 - (8) مديرية التقاعد والتعويضات.
 - (9) مديرية الخزينة العامة
 - (01) مديرية الدين العام
 - (11) مديرية الحسابات العامة.
 - (21) مديرية الدراسات والسياسات الاقتصادية.
 - (31) مديرية الإيرادات العامة.
 - (41) مديرية المساهمات الحكومية
 - (51) لجنة التقاعد المدني والعسكري.
 - (61) المديرية المالية في مراكز المحافظات.

دليل هواتف وزارة المالية

* وزارة المالية (المركز)

التسلسل	رقم الهاتف	ملاحظات
-1	4636321	قفز آلي / 22 خط خدمة ناطقة
-2	4643600	قفز آلي / 10 خطوط

* وزارة المالية (المديريات الكائنة خارج المركز)

التسلسل	المديرية	رقم الهاتف	ملاحظات
-1	المديرية المركزية للرقابات الداخلية مديرية المراقبة والتفتيش مديرية تنمية الموارد البشرية (مجمع المديريات المجاور للمركز)	4629860	قفز آلي / 5 خطوط
-2	مديرية التعاقد والتعويضات لجنات التعاقد المدني والعسكري	5695162	قفز آلي / 9 خطوط
-3	مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة	5653082	قفز آلي / 4 خطوط

* ماليات المحافظات والمراكز المالية للألوية

التسلسل	المالية/ مركز المالية	رقم الهاتف
-1	مالية محافظة الزرقاء	3988397+3994038+3983398+3983397
-2	مالية محافظة مادبا	3243866+3244014
-3	مالية محافظة البلقاء	3556279+3556278+3552843+3555762+3555761
-4	مالية محافظة العقبة	+2012431+2013655+2013597+2013598
-5	مالية محافظة معان	2132183+2131717+2132025
-6	مالية محافظة الطفيلة	2241011+2241495
-7	مالية محافظة الكرك	2387004+2387003+2387002+2387001
-8	مالية محافظة اربد	7242696+7246529+7271484+7242214
-9	مالية محافظة المفرق	6232883+6236175+6231053
-10	مالية محافظة عجلون	6420005+6420753+6420217
-11	مالية محافظة جرش	6351013+6350067+6351087
-12	مركز مالية الرصيفة	3754385+3744481
-13	مركز مالية ديبان	3206479
-14	مركز مالية دير علا	3570701
-15	مركز مالية وادي موسى	2156532
-16	مركز مالية الشونة الجنوبية	3581141
-17	مركز مالية الشوبك	2164103
-18	مركز مالية بصيرا	2267158
-19	مركز مالية الفصص	2315129
-20	مركز مالية المزار الجنوبي	2371307
-21	مركز مالية الاغوار الجنوبية/غور الصافي	032302417
-22	مركز مالية الرمتا	7373595+7383038
-23	مركز مالية بني كنانة	7585373
-24	مركز مالية الكورة	6522106+6521018
-25	مركز مالية الشونة الشمالية	6587013
-26	مركز مالية الطيبة	7339057
-27	مركز مالية المزار الشمالي	7033124
-28	مركز مالية جنوب عمان	4744201/4744207/4744214
29	مركز مالية غرب عمان	5813202/5857805/5814217

فهرس (الخدمات)

الرقم	عنوان الخدمة
1	صرف فواتير صيانة أجهزة ومعدات مباني وزارة المالية
2	طلب الإشتراك وتجديد الإشتراك في الجريدة الرسمية وبيعها
3	إصدار قرار صرف تعويضات العمل والعمال
4	صرف رواتب الدفعة الأولى (أصيل)
5	صرف رواتب الدفعة الأولى (ورثة)
6	صرف رواتب الطلاب
7	صرف مكافأة الإستقالة/ العائدات التقاعدية/الإجازات/مكافأة نهاية الخدمة/ تعويضات العاملين في السفارات
8	صرف علاوة غلاء المعيشة
9	صرف مستحقات الضمان الإجتماعي/ الإِدخار
10	تحويل الراتب التقاعدي
11	إصدار شهادة راتب
12	قبض الأموال العامة
13	براءة ذمة للمحالين على التقاعد/مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة
14	صرف النفقات العامة
15	صرف السلفة
16	الحصول على براءة ذمة / مديرية الخزينة
17	رد أمانة
18	رد الإيرادات الحالية وقبض المصروفات المستردة
19	رد رسوم التلفزيون
20	إستيفاء رسوم طوابع الواردات
21	رد الإيرادات
22	إعتماد صور مستندات بدل فاقد
23	رد أسهم التقادم
24	صرف مكافأة للموظف المدني المستقيل
25	إصدار قرار صندوق الضمان الإجتماعي / الإِدخار لموظفي الحكومة
26	إصدار قرار التسوية لورثة المتقاعد المدني أو العسكري
27	إصدار قرار مكافأة عسكري
28	إصدار قرار التقاعد العسكري
29	إصدار قرار التقاعد المدني
30	قبض الأمانات

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف فواتير صيانة أجهزة ومعدات مباني وزارة المالية	
وصف الخدمة: صرف كافة الفواتير المتعلقة بصيانة مبنى وزارة المالية والأجهزة والمعدات مثل (فواتير الدهان والطرشه والتمديدات.. الخ)	
الفئة المستهدفة من الخدمة: أصحاب المهن كل حسب اختصاصه (البائعين)	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (45) خمسة وأربعون متلقي شهرياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مبنى وزارة المالية – شارع السلط	
الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: موافقة صاحب الصلاحية- عقد الصيانة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة: (معززات الصرف)	
1. الموافقة على شراء الخدمة	
2. عقد الخدمة و/أو عقد الصيانة	
3. طلب شراء محلي	
4. ضبط لجنة الاستلام	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. استلام الموافقة على عمل الصيانة	5 دقيقة
2. تحويل الموافقة الى جهات الشراء	10 دقائق
3. متابعة مطالبات الموردين من قبل مسؤول عقود الصيانة وقسم الخدمات .	10 دقائق
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : مديرية الإدارة – قسم الخدمات – قسم الرقابة المالية – قسم الإنفاق	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : - صرف الفاتورة باليد ، أو يتم الإنهاء من الصرف بواسطة البريد الداخلي في الوزارة .	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (25) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية	

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: البنك المركزي الأردني

دور الشريك: صرف الشيكات

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : عدم إرفاق بعض معززات العملية

2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم الإلمام والمعرفة بالإجراءات المتبعة

3. تكرار المشكلة : ضعيف

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :

1. تفيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية

2. عمل بروشورات تتضمن الوثائق اللازمة لصرف المطالبة

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني

2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها

3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام

4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: طلب الإشتراك وتجديد الإشتراك في الجريدة الرسمية وبيعها	
وصف الخدمة: عمل طلبات اشتراكات وتجديد اشتراكات في الجريدة الرسمية	
الفئة المستهدفة من الخدمة : الشركات / المحامين / الوزارات والدوائر الحكومية	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (1200) متلقي سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : 1. قسم اللوازم والجريدة الرسمية 2. مركز الوزارة 3. قسم الجريدة الرسمية في العبدلي مقابل وزارة التربية والتعليم.	
الأماكن البديلة : مالية جنوب عمان - قسم اللوازم والجريدة الرسمية	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: 1. طلب اشتراك أو تجديد من الشركات والمحامين 2. طلب من الشركة أو المحامي أو الأفراد	
3. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. طلب خطي من الشركات أو المحامين للاشتراك أو تجديد الإشتراك 2. طلب خطي من الشركات أو المحامين يحدد بموجبه رقم العدد المطلوب شراءه	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. تقديم طلب خطي من الشركة / المحامي	10 دقيقة
2. عمل مستند قبض	5 دقائق
3. قطع وصل مقبوضات بالقيمة الواجب دفعها	5 دقائق
4. دفع المبلغ المطلوب	10 دقائق

5 دقائق	5. تسليم الأعداد لمتلقي الخدمة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : - ديوان المديرية	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : - المراجعة الشخصية لمتلقي الخدمة أو من ينوبه.	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (35) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية	
الشركاء في تقديم الخدمة	
اسم الشريك: المطابع العسكرية / رئاسة الوزراء	
دور الشريك: طباعة أعداد الجريدة وتوجيهات الرئاسة في النشر	
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة	
1. المشكلة أو الخطأ : عدم تقديم أحد المعززات للعملية	
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم الإطلاع ومعرفة إجراءات العملية	
3. تكرار المشكلة : ضعيفة	
الاقتراح الوارد لحل المشكلة :- تقيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية - نشر الوثائق على موقع الوزارة الداخلي	
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة	
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول
✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني	
آلية التعامل مع الشكوى:	
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني	

2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار قرار صرف تعويضات العمل والعمال	
وصف الخدمة: صرف المستحقات المالية لموظفي الحكومي غير الخاضعين لأحكام قانون التقاعد أو قانون الضمان الاجتماعي أو المستخدمين المحليين في السفارات الأردنية	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الحكومة الخاضعين لأحكام قانون العمل	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (300) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجنتي التقاعد المدني والعسكري	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنهاء خدمة الموظف حسب أحكام قانون العمل والعمال	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. كتاب تغطية من الدائرة التي يعمل بها الموظف 2. جدول خدمات الموظفين 3. صورة مصدقة عن دفتر العائلة 4. كتاب إنهاء الخدمة 5. كتاب التعيين	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. إستلام الوثائق المطلوبة من قسم الإستقبال	15 دقيقة
2. تنظيم القرار وتوقيعه من أعضاء اللجنة	30 دقيقة
3. تدقيق القرار من الرقابة المالية	10 دقائق
4. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد والتعويضات	10 دقيقة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :	
1. قسم الاستقبال 2. قسم الضمان والإدخار والتعويضات 3. شعبة الطباعة 4. قسم التدقيق 5. توقيع القرار من	

أعضاء اللجنة 6. تدقيق القرار من الرقابة المالية 7. تحويل إلى مديرية التقاعد والتعويضات للصرف		
3. آلية متابعة تقديم الخدمة : - بطاقة المراجعة - تحديد الموعد الذي تنتهي به المعاملة- حيث يتم إنجاز المعاملة بواسطة منلقي الخدمة أو بالبريد		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (65) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات		
دور الشريك: تنفيذ القرار وإصدار الشيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإكمال المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير.		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق خلال استقبال المعاملة		
3. تكرار المشكلة : قليله جداً		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى: 1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني 2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		

3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف رواتب الدفعة الأولى (أصيل)	
وصف الخدمة: صرف رواتب المتقاعدين المدنيين والعسكريين الجدد	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المتقاعدين المدنيين والعسكريين .	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (6000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية التقاعد والتعويضات – قسم الرواتب	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع : لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة المتقاعد المدني / العسكري بالتقاعد	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : (معززات الصرف) 1. ملف التقاعد والذي يتضمن قرار لجنتي التقاعد بتخصيص الراتب	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	
3 دقائق	1. إستلام الملف التقاعدي
10 دقائق	2. قيام المتقاعد بتعبئة نموذج المعلومات
10 دقائق	3. إدخال بيانات المتقاعد على الحاسوب
3 دقائق	4. سحب البيانات من جهاز الحاسوب
5 دقائق	5. تحويل الملف إلى قسم التدقيق
5 دقائق	6. تحويل الملف إلى قسم الرقابة
10 دقائق	7. تحويل الملف إلى قسم الأرشفة
10 دقائق	8. تحويل الملف إلى قسم الملفات
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الرواتب – شعبة التدقيق – قسم الرقابة – الأرشفة - الملفات	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بريد داخلي

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (56) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: لجنتي التقاعد المدني والعسكري - البنوك التجارية

دور الشريك: تنظيم قرار التقاعد - صرف الرواتب

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : عدم إرفاق بعض معززات العملية

2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم الإلمام والمعرفة بالإجراءات المتبعة

3. تكرار المشكلة : ضعيف

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :

1. تفيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية

2. عمل بروشورات تتضمن الوثائق اللازمة لأصرف المطالبة

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

التقدم بشكوى
مباشرة للمسؤول

✓

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني

2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها

3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام

4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف رواتب الدفعة الأولى (ورثة)	
وصف الخدمة: صرف رواتب الورثة (مدني ، عسكري) لأول مره	
الفئة المستهدفة من الخدمة: ورثة المتقاعد المدني/ العسكري	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (5000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية التقاعد والتعويضات – قسم الرواتب	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع : لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إستحقاق الورثة للراتب التقاعدي بسبب وفاة المتقاعد الأصيل	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : (معززات الصرف) 1. ملف تقاعدي يتضمن قرار لجنتي التقاعد المدني والعسكري بتخصيص الراتب	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	
3 دقائق	1. إستلام الملف التقاعدي
10 دقائق	2. قيام الوريث / وكيله بتعبئة نموذج المعلومات
10 دقائق	3. إحتساب الزيادة المصروفة
10 دقائق	4. تنظيم مستند صرف رواتب وتأديته
10 دقائق	5. تحويل الملف والمستند لشعبة التدقيق
10 دقائق	6. تحويل الملف والمستند لقسم الرقابة المالية
10 دقائق	7. تحويل الملف والمستند لقسم المحاسبة لإصدار الشيك
10 دقائق	8. تنظيم وثائق للورثة على نسختين
10 دقائق	9. تحويل الملف مع الوثائق للتدقيق

10 دقائق	10. تحويل الملف مع الوثائق للارشفة
10 دقائق	11. تحويل الملف مع الوثائق لقسم الملفات
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الرواتب – التدقيق – قسم ا لرقابة المالية – قسم الأرشفة- الملفات	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بريد داخلي	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (103) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية	
الشركاء في تقديم الخدمة	
اسم الشريك: لجنتي التقاعد المدني والعسكري	البنك المركزي الأردني
دور الشريك: تنظيم قرار تقاعد للورثة	صرف الشيكات
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة	
1. المشكلة أو الخطأ : عدم إرفاق بعض معززات العملية	
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم الإلمام والمعرفة بالإجراءات المتبعة	
3. تكرار المشكلة : ضعيف	
الاقتراح الوارد لحل المشكلة :	
3. تقييد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية	
4. عمل بروشورات تتضمن الوثائق اللازمة لصرف المطالبة	
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة	
✓ الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول
✓ صندوق	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:	
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني	
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها	

3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف رواتب الطلاب	
وصف الخدمة: صرف رواتب الطلاب فوق 17 سنة	
الفئة المستهدفة من الخدمة: ورثة المتقاعدين المدني / العسكري (الذكور فقط) عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (1500) شهرياً أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مديرية التقاعد والتعويضات – قسم الرواتب الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: وقف راتب الطالب بسبب بلوغه السن القانوني	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة: شهادة إثبات طالب	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. إستلام وثيقة إثبات طالب
5 دقائق	2. تفريغ بيانات الوثيقة على نموذج خاص
5 دقائق	3. إدخال البيانات على جهاز الحاسوب
5 دقائق	4. تنظيم مستند صرف في حال ان العمر (22) سنة فأكثر
15 دقيقة	5. تحويل المستند إلى التواقيع من شعبة التدقيق وقسم الرقابة المالية وإصدار الشيك
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام: موظف الإستقبال - موظف الرواتب – شعبة التدقيق – قسم الرقابة المالية – قسم المحاسبة.	
6. آلية متابعة تقديم الخدمة:	
1. المراجعة الشخصية من قبل صاحب العلاقة	
2. إرسال الوثيقة من قبل مراكز المليات في المحافظات	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (35) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديريات المالية في المحافظات / البنوك التجارية		
دور الشريك: إستلام الوثيقة وتحويلها إلى مديرية التقاعد / صرف الرواتب		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : --		
2. سبب المشكلة او الخطأ : --		
3. تكرار المشكلة : --		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة: ----		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف مكافأة الإستقالة / العائدات التقاعدية / الإجازات / مكافأة نهاية الخدمة / تعويضات العاملين في السفارات	
وصف الخدمة: صرف المستحقات المالية للمذكورين أعلاه	
الفئة المستهدفة من الخدمة: موظفي الحكومة المدنيين والعسكريين والمستخدمين المحليين في السفارات عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (1500) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مديرية التقاعد والتعويضات – قسم الرواتب	
الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظفين المذكورين أعلاه بغير التقاعد	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة: (معززات الصرف) 1. قرار لجنتي التقاعد المدني والعسكري فيما يخص (مكافأة نهاية الخدمة ، العائدات التقاعدية ، تعويضات العاملين في السفارات. 2. جدول خدمات من دائرة الموظف فيما يخص (مكافأة الإستقالة) 3. كتاب من الدائرة المعنية فيما يخص (الإجازات)	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. إستلام القرار / جدول الخدمات / كتاب التغطية	3 دقائق
2. تنظيم مستند صرف وتأديته	10 دقائق
3. تدقيق مستند الصرف (شعبة التدقيق)	5 دقائق
4. تدقيق مستند الصرف (قسم الرقابة المالية)	5 دقائق
5. تحويل مستند الصرف إلى قسم المحاسبة	3 دقائق
6. إصدار التحويل وتسليمه لصاحب العلاقة أو إرساله إلى البنك	5 دقائق
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام: قسم الرواتب (الدفعة الأولى) - شعبة التدقيق – قسم الرقابة المالية – قسم المحاسبة	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بريد داخلي

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (31) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: لجنتي التقاعد المدني والعسكري البنك المركزي أو البنوك التجارية

دور الشريك: تنظيم القرارات ودراسة جداول الخدمة صرف التحاويل المالية

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : عدم إرفاق بعض معززات العملية

2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم الإلمام والمعرفة بالإجراءات المتبعة

3. تكرار المشكلة : ضعيف

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :

5. تفيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية

6. عمل بروشورات تتضمن الوثائق اللازمة لصراف المطالبة

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

التقدم بشكوى
مباشرة للمسؤول

✓

✓
صندوق

الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني

2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها

3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام

4. إبلاغ متلقي الخدمة بقرار اللجنة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف علاوة غلاء المعيشة	
وصف الخدمة: صرف مبلغ مالي للمتقاعد المدني / العسكري نتيجة لتغيير عدد أفراد أسرته / وضعه الاجتماعي	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المتقاعدين مدني / عسكري	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (2500) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية التقاعد والتعويضات – قسم الرواتب	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع : لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إستحقاق المتقاعد للعلاوة (ابن / زوج المتقاعد)	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : (معززات الصرف) 1. شهادة ولادة أو صورة مصدقة عنها 2. عقد زواج أو صورة مصدقة عنها	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. إستلام الوثيقة من قبل موظف الرواتب	2 دقيقة
2. تفريغ بيانات الوثيقة على نموذج حركة الرواتب	5 دقائق
3. إدخال معلومات الوثيقة على جهاز الحاسوب	5 دقائق
1. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : 1. موظف قسم الرواتب (في حال مراجعة صاحب العلاقة) 2. موظف وحدة اللامركزية في حال ورود الوثائق من مراكز المالية ثم موظف قسم الرواتب	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : من قبل صاحب العلاقة - أو بريد داخلي	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (12) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مراكز المالية في المحافظات		
دور الشريك: إستلام الوثائق من المتقاعد وتحويلها لمديرية التقاعد والتعويضات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن تكون الوثيقة المقدمة غير مصدقة		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم معرفة المتقاعد		
3. تكرار المشكلة : ضعيف		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : الطلب من المتقاعد تصديق الوثيقة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول
		أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف مستحقات الضمان الإجتماعي / الإيداع	
وصف الخدمة: صرف المستحقات المالية من صندوق الضمان والإيداع للمتقاعد المدني	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المتقاعد المدني	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (7500) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مديرية التقاعد والتعويضات – قسم صندوق الضمان الإجتماعي والإيداع	
الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف المدني بالتقاعد/ الوفاة/الإستقالة/فقدان الوظيفة/العزل/المرض المقعد	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة: (مغزات الصرف) 1. قرار صادر عن لجنتي التقاعد المدني والعسكري 2. وثيقة إثبات شخصية	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. إستلام قرار الضمان / الإيداع
3 دقائق	2. تنظيم مستند صرف المدفوعات الأخرى وتأديته
5 دقائق	3. تحويل المستند مع القرار لشعبة التدقيق الداخلي
10 دقيقة	4. تحويل المستند مع القرار لقسم الرقابة المالية
10 دقائق	5. إصدار الشيك وتسليمه لصاحب العلاقة
10 دقائق	4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم صندوق الضمان الإجتماعي والإيداع-قسم الرواتب(التدقيق الداخلي) - قسم الرقابة المالية – قسم الضمان والإيداع
5. آلية متابعة تقديم الخدمة: من قبل صاحب العلاقة / أو بريد داخلي	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (38) دقيقة	

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك:	لجنتي التقاعد المدني والعسكري (قسم الضمان والإدخار)	البنوك التجارية
دور الشريك:	تنظيم قرار الضمان الإجتماعي/ الإدخار	صرف الشيكات
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : --		
2. سبب المشكلة او الخطأ : --		
3. تكرار المشكلة : --		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : --		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام		
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: تحويل الراتب التقاعدي	
وصف الخدمة: تحويل راتب المتقاعد من بنك إلى آخر	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المتقاعدين المدنيين والعسكريين والورثة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (3000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مديرية التقاعد والتعويضات – قسم الرواتب	
الأماكن البديلة: --	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: رغبة المتقاعد بتحويل راتبه من بنك إلى آخر	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة: (معززات الصرف)	
1. براءة ذمة من البنك الحالي	
2. رقم حساب في البنك الجديد	
3. وثيقة إثبات الشخصية	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. إستلام نموذج براءة الذمة قبل موظف الديوان	3 دقائق
2. تعبئة نموذج التعهد وتوقيعه من المتقاعد	5 دقائق
3. إدخال معلومات النموذج وبراءة الذمة على جهاز الحاسوب	5 دقائق
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام: قسم الديوان – قسم الرواتب	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة: من قبل المتقاعد نفسه – أو إرسال الأوراق من قبل مديريات المالية	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (13) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية	

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: المراكز المالية في المحافظات

دور الشريك: إستلام نموذج براءة الذمة وتعبئة التعهد وتحويلها إلى مديرية التقاعد

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : إنتهاء المدة القانونية لبراءة الذمة الصادرة من البنك

2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم معرفة المتقاعد بذلك

3. تكرار المشكلة : ضعيف

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :

1. الطلب من المتقاعد بإحضار براءة ذمة جديدة

طرح التقديم بشكوى على مستوى الخدمة

أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

التقدم بشكوى
مباشرة للمسؤول

✓

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار شهادة راتب	
وصف الخدمة: منح المتقاعدين المدني / العسكري شهادة راتب	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المتقاعدين المدنيين / العسكريين / الورثة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (1000) شهرياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مديرية التقاعد والتعويضات	
الأماكن البديلة: مديريات المالية في المحافظات	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: ممكن	
www.mof.gov.jo	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: أن يكون الشخص متقاعد	
3. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 5. وجود إثبات شخصية 6. وجود وكالة في حالة عدم وجود المتقاعد	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. تقديم وثيقة إثبات الشخصية للموظف	2 دقيقة
2. إستخراج شهادة الراتب	2 دقيقة
3. دمج الشهادة بالطوابع القانونية	2 دقيقة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : 1. موظف خدمة الجمهور 2. موظف دمج الطوابع	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : من قبل صاحب العلاقة	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (6) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية	
الشركاء في تقديم الخدمة	

اسم الشريك: مديريات المالية في المحافظات

دور الشريك: منح شهادة راتب

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : عدم وجود وثيقة إثبات شخصية

2. سبب المشكلة او الخطأ : ---

3. تكرار المشكلة : ضعيف

الاقتراح الوارد لحل المشكلة: الطلب من الشخص إحضار إثبات شخصية

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

التقدم بشكوى
مباشرة للمسؤول

✓

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: قبض الأموال العامة	
وصف الخدمة: القيام بقبض الأموال العامة المترتبة على المكلفين	
الفئة المستهدفة من الخدمة : المدينين للخزينة العامة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) (500) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة / قسم المحاسبة	
الأماكن البديلة : مديريات المالية في المحافظات	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنشغال ذمة المكلف بمبالغ لخزينة الدولة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : إشعار مراجعة	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. إشعار المراجع
10 دقائق	2 . تنظيم أمر قبض بالمبلغ
10 دقائق	3 . تنظيم إيصال مقبوضات بالمبلغ
10 دقائق	4. تزويد الدافع بنسخة من الإيصال
5 دقائق	
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : - ديوان المديرية - قسم المحاسبة	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : يقوم متلقي الخدمة بالمراجعة الشخصية و/أو بواسطة وكيله للمديرية أو المراكز المالية	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (35) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: إرشاد المراجعين

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: الماليات في المحافظات ، البنك المركزي

دور الشريك: قبض المبالغ في حال تقسيط المبلغ على المكلف ، إيداع المبالغ المقبوضة في البنك المركزي

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : إن القبض في الماليات يدوي ولا يتم تنزيل المبالغ عن ذمة المكلف إلا بعد إرسال وصل المقبوضات الى المديرية.

2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم وجود مكنه أو ربط للنظام في الماليات

3. تكرار المشكلة : متوسطة

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : وضع نظام متكامل لدى الماليات ليتم تنزيل المبالغ المقبوضة مباشرة

طرح التقديم بشكوى على مستوى الخدمة

أخرى (يرجى ذكرها)

- البريد الإلكتروني

التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

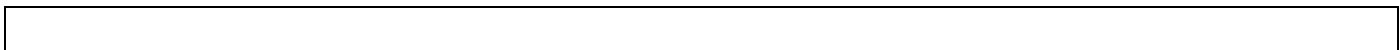
اسم الخدمة: براءة ذمة للمحاليين على التقاعد /مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة	
وصف الخدمة: تزويد المحاليين على التقاعد بنموذج براءة ذمة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : متقاعدي الجهاز المدني والعسكري	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (3000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة / قسم التدقيق والمتابعة	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف المدني / العسكري لأي سبب	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : نموذج براءة ذمة مصدق من الدائرة التي يتبع لها المحال على التقاعد.	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. تقديم نموذج براءة الذمة للموظف المختص
3 دقيقة	2. تدقيق الاسم على جهاز الحاسوب
5 دقيقة	3. ختم النموذج
5 دقيقة	
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم التدقيق والمتابعة فقط	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية لمتلقي الخدمة أو من ينوبه.	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (13) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: تسهيل مهمة متلقي الخدمة وإرشاده الى الموظف المختص	
الشركاء في تقديم الخدمة	

اسم الشريك: مركز وزارة المالية / قسم السلف		
دور الشريك: ختم براءة الذمة فيما يتعلق بالسلف		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : لا يوجد		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : لا يوجد		
3. تكرار المشكلة : لا يوجد		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : لا يوجد		
طرح التقديم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني 2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها 3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام 4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف النفقات العامة	
وصف الخدمة: صرف علاوات السفر ، نقل الجثمان ، أتعاب المحامين ، فنادق ومطاعم ، منظمات عربية ودولية	
الفئة المستهدفة من الخدمة: الموظفين / المحامين / المواطنين / الشركات / منظمات عربية ودولية	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (1200-1500) شهرياً وبحدود (18000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: مبنى وزارة المالية – مديرية الخزينة ، قسم النفقات العامة " أو حوالات خارجية"	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع : لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
<p>1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة:</p> <p>1. تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف النفقه</p> <p>2. توفر المخصصات</p>	
<p>2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : (معززات الصرف)</p> <p>1. فواتير أو مطالبات في حال صرف مطالبات الفنادق والمطاعم والخدمات المختلفة وموافقة رئاسة الوزراء</p> <p>2. كتاب من الشؤون القانونية في حال صرف رسوم ومصاريف وأتعاب محاماه</p> <p>3. بيان سفرات وموافقة رئاسة الوزراء في حال صرف مياومات السفر</p> <p>4. كتاب من المنظمة / السفارة الأردنية في بلد المنظمة لتسديد التزامات الحكومة</p> <p>5. موافقة الرئاسة في حالة نقل الجثمان</p>	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. طلب الخدمة من خلال كتاب تغطية من الدائرة المعنية مرفقاً به المطالبات المطلوب صرفها
7 دقيقة	2. تنظيم مستند صرف النفقة وتأديته وصرفه من خلال الدورة المستندية
7 دقائق	3. إصدار شيك لأصحاب العلاقة
6 دقائق	4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :
قسم النفقات العامة تنظيم وتأدية أو تفويض المستند ، قسم الرقابة المالية/ تدقيق – قسم الإنفاق /إستكمال إجراءات الصرف	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : يتم الإطلاع على التأديبات المنجزة يومياً على شاشة المستندات التي تم تأديتها وسحب كشف بالمستندات غير المصروفة حيث يتم التأكد منه.		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (15-20) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجعين الى الجهات المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية الحسابات العامة / مديرية الرقابة الداخلية/ مديرية الشؤون القانونية / الديوان العام دور الشريك:		
1. مديرية الحسابات / إعداد أوامر الرد 2. مديرية الشؤون القانونية / الكتب الخاصة بصرف الرسوم والمصاريف والأتعاب 3. مديرية الرقابة / تدقيق المستندات 4. الديوان العام / تسجيل الكتب		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : عدم توفر المخصصات " و/أو " نقص المعززات		
2. سبب المشكلة او الخطأ : 1. إجراءات الموافقة على الحوالات 2. تزويدنا بالمعززات الناقصة		
3. تكرار المشكلة : أحياناً		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : يتم الطلب من صاحب العلاقة توفير النواقص ، وإذا كانت النواقص من طرف وزارة المالية يتم العمل أيضاً على توفيرها		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني 2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها 3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام 4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		



وزارة المالية

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف السلفه	
وصف الخدمة: صرف سلفة دائمه أو مؤقتة لموظفي الدولة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الدولة ، بعض المؤسسات العامة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (800) معاملة سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية / مديرية الخزينة العامة / قسم السلف	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة: وجود حاجة ملحه لصرف سلفه ووجود موافقة للسفر للمهمات الرسمية	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : كتاب تغطية من الوزارة أو الدائرة الحكومية بطلب صرف سلفة وكتاب بموافقة الرئاسة	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
5 دقائق	1. توريد الكتاب
5 دقيقة	2. تنظيم أمر إعطاء سلفه وإعداد مستند مدفوعات بالقيمة
5 دقائق	3. توقيع المستند وتحويله الى قسم الرقابة المالية
5 دقائق	4. تدقيق أمر إعطاء سلفه ومن ثم إصدار الشيك.
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :	
1. الديوان العام	
2. السلف	
3. الرقابة المالية	
4. صندوق الأمانات	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية من قبل متلقي الخدمة		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (20) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر في البند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: من خلال التدقيق المالي وإصدار الشيك (خدمة المكان الواحد)		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: قسم الرقابة المالية / قسم الأمانات		
دور الشريك: التدقيق على الوثائق المعززة لصرف السلفة ، وإصدار الشيك وتوقيعه وتسليمه للشخص المعني		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : صرف سلفة مياومات زيادة عما هو فعلي		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم وضوح الدرجة الوظيفية للموظف عند تقديم المعاملة		
3. تكرار المشكلة : قليل نسبياً		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تحديد درجة الموظف أو راتبه أساسي من خلال كتاب الدائرة الذي يطلب فيه سلفه مياومات		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: الحصول على براءة ذمة / مديرية الخزينة	
وصف الخدمة: ختم براءة الذمة للموظفين المنتهية خدماتهم	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الجهاز المدني المنتهية خدماتهم لأي سبب كان	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) - (3000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية الخزينة / قسم السلف	
الأماكن البديلة : مديرية التقاعد والتعويضات _ لجنة التقاعد المدني والعسكري	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة: وجود المراجع نفسه / توفر البطاقة الشخصية / والأوراق اللازمة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : نموذج براءة ذمه	
1. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. تقديم نموذج براءة الذمة لقسم السلف ليتم ختمه وتوقيعه بعد التأكد من عدم إنشغال ذمة المعني بأية مبالغ مالية	10 دقائق
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم السلف فقط	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : مراجعة متلقي الخدمة أو من يوكله	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (10) دقائق	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب المعنية وإعلامه بالوثائق المطلوبة للمعاملة	

الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة ، مديرية التقاعد المدني والعسكري		
دور الشريك: ختم براءة الذمة		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ: لا يوجد		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : لا يوجد		
3. تكرار المشكلة : لا يوجد		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة :----		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني 2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها . 3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام 4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: رد أمانة	
وصف الخدمة: رد مبالغ معينة مودعه في حساب الامانات	
الفئة المستهدفة من الخدمة: أفراد ، شركات ، مؤسسات خاصة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) (1700) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية /مديرية الخزينة / قسم الأمانات	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: أن يكون قد تم قبض هذه الأمانة في حساب خاص بإسم الشخص /الدائرة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. كتاب رسمي أو إستدعاء شخصي 2. إيصال المقبوضات الذي يبين فيه قبض المبلغ	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
6 دقائق	1. مراجعة رصيد الأمانة / تنظيم مستند صرف بإسم الشخص المعني
7 دقائق	2. تدقيق مستند الصرف ومعززاته من قبل قسم الرقابة المالية
7 دقائق	3. إصدار شيك بالمبلغ الصافي وتسليمه لصاحب العلاقة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الأمانات ، قسم الرقابة المالية	
2. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية من قبل متلقي الخدمة أو من ينوبه	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (20) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: يتم إنجاز كافة مراحل الخدمة داخل مكتب خدمة المكان الواحد في قاعة الجمهور

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: البنك المركزي

دور الشريك: صرف الشيكات

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : عدم وجود نسخة من وصل المقبوضات

2. سبب المشكلة أو الخطأ : ضياع أو فقدان وصل المقبوضات

3. تكرار المشكلة : قليله نسبياً

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : يتم الإستفسار من جهاز الحاسوب حول إسم وصاحب العلاقة ومن ثم التأكد من بطاقته الشخصية.

طرح التقديم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ أخرى (يرجى ذكرها)

✓ التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

- البريد الإلكتروني

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها .
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: رد الإيرادات الحالية وقبض المصروفات المستردة	
وصف الخدمة: تنظيم مستندات صرف المدفوعات الأخرى وقيدها في السجلات المحاسبية حسب الأصول في حال رد الإيرادات الحالية وتنظيم وصول المقبوضات للمصروفات مستردة وقيدها في السجلات حسب الأصول.	
الفئة المستهدفة من الخدمة: الأفراد والشركات والوزارات	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (1128) مستند صرف سنوي	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: وزارة المالية / مديرية الخزينة – صندوق الرديات	
الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: توفر أمر رد من قسم الرديات	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. أمر رد / من قسم رد الإيرادات في مديرية الحسابات العامة 2. كتاب من الجهة صاحبة العلاقة 3. الهوية الشخصية أو تفويض من صاحب العلاقة	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. تنظيم مستند صرف
3 دقيقة	2. تدقيق مستند الصرف من قبل رئيس قسم الخزينة
3 دقيقة	3. تفويض مستند الصرف من قبل مدير مديرية الخزينة
3 دقيقة	4. تدقيق المستند من قسم الرقابة المالية
3 دقيقة	5. إجازة المستند من رئيس القسم إذا كان أقل من 1000 دينار وإذا كانت قيمة المستند من 1000 الى 9999 يتم إجازته من شخصين إذا كان أكثر من 10000 فيتم إجازته من ثلاثة أشخاص يتم تحويل المستند الى أمين صندوق الرديات ويقوم بقطع الشيك وتدقيقه وتوقيعه فئة (ج) ، ورئيس قسم من فئة (ب) في حالة كان مبلغ الشيك يقل عن 1000 دينار أما إذا كان أكثر من 1000 دينار فيتم توقيعه بالإضافة الى توقيعي ج +ب فيتم توقيعه فئة (أ).

4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :
قسم الخزينة / الرقابة المالية / قسم الخزينة مرة أخرى .

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : باليد مع صاحب العلاقة فقط

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (15) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: قسم الردييات والمصرفات المستردة / مديرية الحسابات العامة
دور الشريك: إعداد وإنجاز أمر رد الإيراد
البنك المركزي
صرف التحويل المالية

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : عدم إحضار تفويض مستوفي الشروط / مصدق من البنك
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم الإلمام والمعرفة بالإجراءات المتبعة و/أو عدم وعي المواطن
3. تكرار المشكلة : ضعيف

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : إحضار تفويض مستوفي الشروط

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
-----------------	-------------------------------	--

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: رد رسوم التلفزيون وصرفها

وصف الخدمة: رد رسوم التلفزيون المستوفاة ضمن فواتير الكهرباء

الفئة المستهدفة من الخدمة : المواطنون الذين لا يملكون أجهزة تلفاز

عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً): 1000 معاملة

أماكن الحصول على الخدمة

المركز الرئيسي : وزارة المالية – مديرية الإيرادات

الأماكن البديلة : لا يوجد

إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد

متطلبات الحصول على الخدمة

1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إشعار يفيد بعدم وجود أجهزة تلفاز لدى الأشخاص الذين يرغبون بإسترداد الرسوم المحصلة.

2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : نموذج خاص معتمد من وزارة المالية معبأ وموقع من أعضاء اللجنة في الماليةت وفواتير الكهرباء الخاصة بالسنة المراد رد الرسوم بها.

3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:

1. استلام نموذج طلب رد رسوم التلفزيون معززاً بالوثائق .

2. تدقيق النموذج طبقاً للمعززات

3. إعداد مذكرة لمديرية الخزينة لصرف المبالغ المطلوبة خلال شهر حزيران.

4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : الماليةت المحافظات / قسم الإيرادات / قسم النفقات العامة / قسم السلف / قسم الرقابة المالية

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : قيام ماليةت المحافظات بإرسال كشوف تتضمن أسماء الأشخاص المستحقين

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (30) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3).

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: الماليات في المحافظات والألوية .

دور الشريك: دراسة طلبات رد الرسوم وتدقيقها وإعداد نموذج الخاص ومن ثم القيام بدفع المبالغ لأصحاب الإستحقاق

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : إيقاف تنظيم مستند الصرف

2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم وجود نسخ أصلية من الكشوفات الواردة في الماليات

5. تكرار المشكلة : نادراً

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : التأكيد على ماليات المحافظات وإرسال النسخ الأصلية من الكشوفات والإيعاز لصرفها حسب الأصول.

طرح التقديم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ أخرى (يرجى ذكرها)

- البريد الإلكتروني

✓ التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها .
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إستيفاء رسوم طوابع الواردات	
وصف الخدمة: قبض وإستيفاء رسوم طوابع الوارد على المعاملات المقدمة	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المؤسسات والشركات الخاصة بالإضافة للمواطنين	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (100) معاملة شهرياً وسنوياً (1200) معاملة وحسب ظروف العمل	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية / مديرية الإيرادات العامة ، قسم رسوم الطوابع الواردات والنماذج المالية	
الأماكن البديلة : مديرية المالية بالمحافظات والألوية	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: تقديم خدمة أو بيع سلعة لجهة حكومية	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : - المطالبة المالية الأصلية	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	- تقديم المطالبة المالية للمحاسب
5 دقائق	- تحصيل وإستيفاء قيمة رسوم الطوابع عليها
5 دقائق	
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم رسوم طوابع الواردات والنماذج المالية	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : من خلال خدمة المكان الواحد	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (10) دقائق	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد في البند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: تسهيل عملية إستيفاء الرسوم من خلال إيجاد خدمة المكان الواحد	

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: البنك المركزي الأردني

دور الشريك: إيداع المبالغ المطلوبة

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : ---

2. سبب المشكلة او الخطأ : ----

3. تكرار المشكلة : ----

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : ----

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة : رد الإيرادات	
وصف الخدمة: رد المبالغ التي إستوفيت في السنة الحالية / والسنة السابقة بموجب أمر رد لصاحب العلاقة إستناداً لنص المادة (6/أ) من النظام المالي .	
الفئة المستهدفة من الخدمة : مؤسسات حكومية/مؤسسات خاصة / مواطن / مستثمر	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) - (1800) معاملة سنوياً ما يعادل (150) معاملة شهرياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية الحسابات العامة/ قسم رد الإيرادات والتسويات المحاسبية	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إستيفاء المبلغ بطريق الخطأ أو زياده	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :	
1. إستدعاء من صاحب العلاقة 2. كتاب طلب الرد من الجهة الحكومية(دائرة الجمارك الأردنية ، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إدارة الترخيص، المحاكم ، الوزارات ، دائرة الاراضي والمساحة) 3. رقم وتاريخ وصول مقبوضات وزارة المالية 4. في حالة العطاءات (صورة عن العطاء + صورة عن أمر المباشرة + صورة عن قرار الإحالة)	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. إستلام كتاب يتضمن طلب رد المبلغ من الجهة المعنية	(5) دقائق

2. تدقيق مرفقات المعاملة ودراستها من الناحية الفنية والقانونية	(30) دقيقة
3. تعبئة نموذج طلب وصول المقبوضات	(3) دقائق
4. مطابقة رقم وقيمة الوصول مع الرقم والقيمة الواردة في الكتاب	(7) دقائق
5. كتاب مذكرة الى رئيس القسم مع إبداء وجهات النظر	(30) دقيقة
6. رفع تنسيبات من رئيس القسم على المذكرة الى مدير الحسابات العامة	(10) دقائق
7. توقيع مدير الحسابات العامة على المذكرة بالقرار المناسب	(10) دقائق
8. التأشير على وصول المقبوضات بما يفيد رد المبلغ للجهة المعنية	(3) دقائق
9. إرسال أمر الرد الى مديرية الخزينة	(15) دقيقة

1. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :

1. قسم رد الإيرادات والتسويات المحاسبية
2. قسم الإنفاق وقسم الخزينة
3. قسم الرقابة المالية في حالة أمر الرد السابق
4. قسم الإنفاق وقسم الخزينة

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : يستطيع متلقي الخدمة أن يقوم بمتابعة معاملته باليد أو بالبريد الداخلي

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (120) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: (حسب كل خطوة) مبيئاً بالبند الثالث.

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: إستلام كتاب طلب الرد من متلقي الخدمة وتوريده من قبل موظف الديوان

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: مديرية الخزينة – قسم الخزينة ، قسم النفقات العامة

دور الشريك: تنفيذ امر الرد من قبل قسم الخزينة / قسم النفقات العامة

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ:

- تزويد قسم رد الإيرادات برقم وصول مقبوضات وزارة المالية خطأ من قبل الجهة المعنية أو عدم تزويدنا به.
- أن يكون الاسم في كتاب طلب الرد مختلف عن الإسم الموجود في وصول المقبوضات الصادر من الدائرة

الحكومية.

2. سبب المشكلة او الخطأ : السهو أو الخطأ من قبل الجهات المعنية في إعداد كتب طلب الرد.

3. تكرار المشكلة : متكرر

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :
وجود آلية تنسيق و عقد ورشات تدريبية لجميع موظفي الوزارة والدوائر الحكومية لشرح آلية رد الايرادات ومعرفة الوثائق والمعززات اللازمة لرد المبلغ.

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ أخرى (يرجى نكرها)

- البريد الإلكتروني

✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إعتاماد صور مستندات بدل فاقد	
وصف الخدمة: إعتاماد صور المستندات كبديل فاقد إستناداً للمادة (48/أ) من النظام المالي	
الفئة المستهدفة من الخدمة : مؤسسات حكومية	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (1000) معاملة سنوياً ما يقارب (84) معاملة شهرياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية الحسابات العامة	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة: كتاب من الجهة الحكومية لإعتاماد بدل فاقد / ختم المراقب المالي على الكتاب.	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : كتاب طلب اعتماد من الجهة المعنية / صورة عن المستند المفقود	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	
5 دقائق	1. استلام كتاب طلب الاعتماد
30 دقيقة	2. تدقيق المرفقات
5 دقائق	3. التأكد من ختم الكتاب من قبل المراقب المالي يفيد عدم الصرف سابقاً
10 دقائق	4. إعداد كتاب الاعتماد وتوقيعه من قبل رئيس القسم
5 دقائق	5. تحويل الكتاب للمدير للتوقيع
5 دقائق	6. تحويل الكتاب للديوان للتصدير
1. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :	
1. قسم الديوان العام	
2. قسم الحسابات المصرفية	
3. قسم الديوان العام	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : يستطيع متلقي الخدمة متابعة معاملته باليد أو بواسطة البريد الداخلي.

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (60) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: يقوم موظف الديوان المتواجد في قاعة خدمة الجمهور بتوريد الكتاب.

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: --

دور الشريك: --

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ: عدم جود ختم المراقب مالي

2. سبب المشكلة أو الخطأ: عدم توجيه متلقي الخدمة من قبل الدائرة الحكومية بصورة صحيحة

3. تكرار المشكلة: قليل

الاقتراح الوارد لحل المشكلة: إعداد تعاميم للدوائر الحكومية والوزارات بمصادقة الكتب وإعتماد كبديل فاقد من قبل المراقب المالي

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: رد أسهم التقادم	
وصف الخدمة: رد الأسهم لمستحقيها والمحولة من الشركات لوزارة المالية وذلك بسبب مرور (15) عام عليها فأكثر وعدم مطالبه أصحابها بها.	
الفئة المستهدفة من الخدمة: مواطنين / حملة أسهم	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (100) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية / مديرية المساهمات الحكومية	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع : لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: أن يكون هناك أسهم تم تحويلها للوزارة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. إثبات شخصية 2. كتاب تغطية من الشركة يثبت أن الشخص المعني له أسهم وقد تم تحويلها لوزارة المالية	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. مراجعة مديرية الإيرادات للتأكد من قيمة الأسهم	15 دقيقة
2. إحضار كتاب من مديرية الإيرادات وعليه موافقة الوزير بالرد	10 دقائق
3. توريد الكتاب لدى ديوان المديرية	3 دقائق
4. الإتصال بالشركة المعنية لمعرفة آخر المستجدات على موضوع أسهم الشخص	15 دقيقة
5. عمل كتاب لمركز إيداع الأوراق المالية لتحويل الأسهم لصاحب العلاقة	15 دقيقة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : مديرية الإيرادات – مديرية المساهمات – مركز الإيداع	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : باليد مع المراجع	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (1) ساعة تقريباً	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية الإيرادات		مركز الأوراق المالية
دور الشريك: إعداد كتاب رد الأسهم وتوقيعه من معالي الوزير		رد الأسهم
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن لا يقوم الشخص بإتمام المعاملة لأي سبب كان		
2. سبب المشكلة او الخطأ : إرتباط الشخص بمواعيد سفر ... الخ		
3. تكرار المشكلة : ضعيف		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تفويض أي شخص بمتابعة المعاملة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام		
4. إبلاغ منلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: صرف مكافأة للموظف المدني المستقيل	
وصف الخدمة: التنسيب بصرف مكافأة الاستقالة للموظف الخاضع لأحكام قانون التقاعد المدني والذي لم يكمل مدة التقاعد بسبب الاستقالة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الجهاز المدني الخاضعين لأحكام قانون التقاعد المدني	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (120) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجننا التقاعد المدني والعسكري في مبنى مديرية التقاعد	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف المصنف بالإستقالة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. كتاب تغطية 2. جدول خدمات الموظف 3. نموذج طلب الحقوق التقاعدية 4. نموذج براءة ذمة 5. كتاب انتهاء الخدمة 6. صورة مصدقة عن دفتر العائلة	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. التأكد من استكمال الوثائق المطلوبة
15 دقيقة	2. تدقيق جداول الخدمة
20 دقيقة	3. ارسال المعاملة الى مديرية التقاعد للصرف
10 دقائق	
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :	
1. قسم الاستقبال 2. التدقيق 3. قسم الإستقبال مرة أخرى 4. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد.	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية لمتلقي الخدمة و/أو من ينوبه		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (45) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات		
دور الشريك: تنفيذ القرار وإصدار الشيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف ذلك خلال عملية إستقبال المعاملة		
3. تكرار المشكلة : قليلة		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى نكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار قرار صندوق الضمان الإجتماعي/الإدخار لموظفي الحكومة
وصف الخدمة: 1. تنظيم قرار صرف المستحقات المالية لموظفي الحكومة غير المصنفين والذين تم تعيينهم قبل تاريخ 1988/3/1 والخاضعين لأحكام نظام صندوق الإدخار . 2. تنظيم قرار صرف المستحقات المالية لموظفي الحكومة المصنفين/ غير المصنفين الخاضعين لأحكام قانون التقاعد / الضمان الإجتماعي بغض النظر عن سنة التعيين والخاضعين لأحكام نظام صندوق الضمان الإجتماعي.
فئة المستهدفة من الخدمة : 1. موظفي الحكومة غير المصنفين والمعنيين قبل تاريخ 1988/3/1 والخاضعين لأحكام نظام صندوق الإدخار. 2. موظفي الحكومة الخاضعين لأحكام قانون التقاعد / الضمان الإجتماعي والخاضعين لأحكام نظام صندوق الضمان الإجتماعي.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) - (8600) سنوياً
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي : لجننا التقاعد المدني والعسكري
الأماكن البديلة : لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف المدني من الجهاز الحكومي لأي سبب كان.
3. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

1. كتاب تغطية من الدائرة التي يعمل بها الموظف
2. جدول خدمات الموظف
3. كتاب إنهاء الخدمة
4. قرار لجنة طبية (في حالة المرض)
5. شهادة وفاة (في حالة الوفاة)
6. حجة حصر إرث (في حالة الوفاة)
7. كشف اقتطاعات لصندوق الإيداع

الزمن الفعلي لكل خطوة	4. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة: .
15 دقيقة	1. استلام الوثائق المطلوبة
40 دقيقة	2. تنظيم القرار وتوقيعه من أعضاء لجنة الضمان/ الإيداع
10 دقائق	3. تدقيق القرار من قبل قسم الرقابة المالية
10 دقائق	4. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد للصرف

4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الإستقبال ، قسم الضمان والإيداع ، التدقيق ، توقيع القرار من أعضاء لجنة الضمان/الإيداع ، تدقيق القرار من قسم الرقابة المالية ، إرسال المعاملة لمديرية التقاعد للصرف .

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية من قبل متلقي الخدمة و/أو من ينوبه أبو بواسطة البريد الداخلي للمديرية

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (75) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات

دور الشريك: تنفيذ القرار وإصدار شيكات

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير

2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف نقص في الوثائق خلال استقبال المعاملة

3. تكرار المشكلة : نسبة قليلة

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
-----------------	-------------------------------	--

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار قرار التسوية لورثة المتقاعد المدني أو العسكري	
وصف الخدمة: تخصيص راتب تقاعدي لورثة المتقاعد المدني / العسكري	
الفئة المستهدفة من الخدمة : ورثة المتقاعدين المدنيين / العسكريين	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً): (6000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجنات التقاعد العسكري والمدني	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
<p>1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة:</p> <p>1. وفاة المتقاعد المدني /العسكري مع وجود ورثة مستحقين للراتب</p> <p>2. حصول تعديل على الورثة المستحقين لراتب التقاعد</p>	
<p>2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :</p> <p>1. شهادة وفاة المتقاعد</p> <p>2. حجة حصر الإرث</p> <p>3. حجة الوصاية في حالة وجود قاصرين</p> <p>4. صورة مصدقة عن دفتر العائلة</p> <p>5. نموذج معلومات عن أفراد عائلة المتوفي</p> <p>6. إثبات دراسته للورثة الذكور</p> <p>7. إستدعاء .</p>	
<p>3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:</p>	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. استلام الوثائق المطلوبة ودراسة قانونيتها حسب الاصول
30 دقيقة	2. تنظيم القرار
30 دقيقة	3. طباعة القرار
20 دقيقة	4. توقيع القرار من قبل الأعضاء وإجازته من الجهات الرقابية
30 دقيقة	5. تبليغ القرار للورثة وتحويل الملف إلى مديرية التقاعد
10 دقائق	والتعويضات للتنفيذ

<p>4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الإستقبال ، قسم التنظيم ، الطباعة ، التدقيق ، توقيع القرار من أعضاء اللجنة ، إجازة القرار من الجهات الرقابية ، إرسال القرار لمديرية التقاعد والتعويضات للمصرف</p>		
<p>5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية من قبل منلقي الخدمة (الوريث) و/أو من ينوبه</p>		
<p>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (120) دقيقة</p>		
<p>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)</p>		
<p>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ</p>		
<p>الشركاء في تقديم الخدمة</p>		
<p>اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات</p>		
<p>دور الشريك: تنفيذ القرار و اصدار شيكات</p>		
<p>الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة</p>		
<p>1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير.</p>		
<p>2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق عند إستقبال المعاملة</p>		
<p>3. تكرار المشكلة : قليله</p>		
<p>الاقتراح الوارد لحل المشكلة : طلب رقم هاتف الورثة للاتصال بهم عند الحاجة</p>		
<p>طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة</p>		
<p>✓ صندوق الشكاوى</p>	<p>✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول</p>	<p>✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني</p>
<p>آلية التعامل مع الشكوى:</p>		
<p>1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني</p>		
<p>2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها</p>		
<p>3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام</p>		
<p>4. ابلاغ منلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني</p>		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار قرار مكافأة عسكري

وصف الخدمة: إصدار قرار صرف مكافأة الضابط أو الفرد الخاضع لأحكام قانون التقاعد العسكري

الفئة المستهدفة من الخدمة : الضباط والأفراد الخاضعين لأحكام قانون التقاعد العسكري

عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (300) سنوياً

أماكن الحصول على الخدمة

المركز الرئيسي : لجننا التقاعد المدني والعسكري

الأماكن البديلة : لا يوجد

إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن

متطلبات الحصول على الخدمة

1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف في الجهاز العسكري بغير التقاعد**2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :**

1. كتاب تغطية من الدائرة العسكريه
2. جدول خدمات
3. استدعاء خطي
4. صورة مصدقة عن دفتر العائلة

الزمن الفعلي لكل خطوة

3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:

15 دقيقة

1. استلام الوثائق المطلوبة

10 دقائق

2. تسجيل المعاملة وإعطاء بطاقة مراجعة

10 دقائق

3. تنظيم قرار المكافأة

10 دقائق

4. تدقيق القرار

10 دقائق

5. تدقيق القرار من الرقابة المالية

15 دقيقة

6. توقيع القرار من أعضاء اللجنة

10 دقائق

7. تبليغ القرار لصاحب الاستحقاق

10 دقائق

8. تحويل القرار لمديرية التقاعد للصرف**4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :** قسم الإستقبال ، قسم التنظيم ، الطباعة ، التدقيق ، توقيع القرار من أعضاء اللجنة ، إجازته من الجهات الرقابية ، قسم الإستقبال مرة أخرى ، إرسال القرار الى مديريةية التقاعد للصرف

<p>5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بطاقة مراجعة تتضمن موعد محدد بتاريخ استلام المعاملة من قبل متلقي الخدمة أو من ينوب عنه .</p>		
<p>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (90) دقيقة</p>		
<p>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)</p>		
<p>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ</p>		
<p>الشركاء في تقديم الخدمة</p>		
<p>اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات</p>		
<p>دور الشريك: تنفيذ القرار وإصدار الشيكات</p>		
<p>الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة</p>		
<p>1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير</p>		
<p>2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق خلال استقبال المعاملة</p>		
<p>3. تكرار المشكلة : قليلة جداً</p>		
<p>الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة</p>		
<p>طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة</p>		
<p>✓ صندوق الشكاوى</p>	<p>✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول</p>	<p>✓ أخرى (يرجى نكرها) - البريد الإلكتروني</p>
<p>آلية التعامل مع الشكوى:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني 2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها . 3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام 4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني 		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار قرار التقاعد العسكري

وصف الخدمة: تسوية الحقوق التقاعدية للمحاليين على التقاعد من الأجهزة العسكرية المختلفة

الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي (ضباط وأفراد) الأجهزة العسكرية المختلفة

عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) - (6000) سنوياً

أماكن الحصول على الخدمة

المركز الرئيسي : لجننا التقاعد المدني والعسكري

الأماكن البديلة : لا يوجد

إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن

متطلبات الحصول على الخدمة

1. الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة:

1. إتمام الموظف المدة القانونية الخاضعة للتقاعد

2. حصول الموظف على تقرير طبي من اللجنة الطبية العليا يفيد بعدم قدرته على العمل .

2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

1. كتاب تغطية من الدائرة العسكريه

2. جدول خدمات الموظف

3. قرار اللجنة الطبية العليا العسكرية

4. قرار اللجنة الطبية المركزية

5. قرار اللجنة العسكرية الخاصة

6. استدعاء خطي

7. صورة مصدقة عن دفتر العائلة

3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:

الزمن الفعلي لكل خطوة

1. التأكد من إستكمال الوثائق

10 دقائق

2. إعطاء المراجع بطاقة لتحديد موعد للمراجعة

5 دقائق

2. فتح ملف للمعاملة /تنظيم القرار بواسطة الحاسوب وتدقيقه وتوقيعه من أعضاء اللجنة

25 دقيقة

3. تدقيق القرار من قسم الرقابة المالية

10 دقائق

4. تبليغ صاحب العلاقة بالقرار عند المراجعة

5 دقائق

5. إرسال المعاملة لمديرية التقاعد للصرف.

10 دقائق

4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الاستقبال ، قسم التنظيم ، الطباعة ، التدقيق ، توقيع قرار التقاعد من الأعضاء ، توقيع القرار من الجهات الرقابية ، قسم الإستقبال مرة أخرى ، إرسال المعاملة إلى مديرية التقاعد للصرف.

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بطاقة مراجعة تتضمن موعد استلام المعاملة لمتلقي الخدمة أو من ينييه

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (65) دقيقة

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع إلى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات

دور الشريك: تنفيذ القرار و إصدار الشيكات

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ: أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير

2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف المشكلة خلال التدقيق الأولي (إستلام المعاملة)

3. تكرار المشكلة : قليلا

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم طلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

صندوق الشكاوى	✓	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني	✓
---------------	---	-----------------------------	---	--	---

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: إصدار قرار التقاعد المدني

وصف الخدمة: تسوية الحقوق التقاعدية للموظفين المحالين على التقاعد من كافة الوزارات والدوائر الحكومية الخاضعة لقانون التقاعد المدني

الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الجهاز الحكومي الخاضعين لأحكام قانون التقاعد المدني

عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (3000) سنوياً
أماكن الحصول على الخدمة

المركز الرئيسي : لجنة التقاعد المدني والعسكري

الأماكن البديلة : لا يوجد

إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن

متطلبات الحصول على الخدمة

1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إتمام الموظف المدة القانونية الخاضعة للتقاعد - حصول الموظف على تقرير طبي من اللجنة العليا يفيد بعدم قدرته على العمل .

2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

1. جدول خدمات الموظف
2. نموذج طلب الحقوق التقاعدية
3. نموذج براءة ذمة
4. كتاب دولة رئيس الوزراء
5. صورة مصدقة عن دفتر العائلة
6. تقرير اللجنة الطبية العليا في حالة إنهاء الخدمة بسبب المرض
7. التقارير الطبية اللازمة (في حالة الرغبة بطلب تخصيص راتب إعتلال).

الزمن الفعلي لكل خطوة

2. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:

10 دقيقة

1. تقديم الوثائق المبينة أعلاه لموظف الإستقبال في لجنة التقاعد (تدقيق الوثائق)

5 دقيقة

2. إعطاء المراجع بطاقة لتحديد موعد المراجعة

25 دقيقة

3. فتح ملف للمعاملة / تنظيم القرار بواسطة الحاسوب وتوقيعه من قبل أعضاء اللجنة

10 دقائق

4. تدقيق القرار

10 دقائق

5. إجازة القرار من الجهات الرقابية

5 دقائق	4. تبليغ صاحب العلاقة بالقرار عند المراجعة	
10 دقائق	5. إرسال المعاملة لمديرية التقاعد والتعويضات للصرف	
<p>4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. قسم الإستقبال 2. قسم التنظيم 3. شعبة الطباعة 3. التدقيق 4. توقيع قرار التقاعد من الأعضاء 5. توقيع القرار من الجهات الرقابية 6. قسم الإستقبال مرة أخرى 7. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد للصرف. 		
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (75) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات		
دور الشريك: تنفيذ القرار		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير.		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق خلال التدقيق الأولي		
3. تكرار المشكلة : قليله		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : طلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
✓ صندوق الشكاوى	✓ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	✓ أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: قبض الأمانات	
وصف الخدمة: فتح حساب لأمانة جديدة ليتم من خلاله قبض المبالغ وصرفها لاحقاً حسب الأصول.	
الفئة المستهدفة من الخدمة: جميع الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : 200 شهرياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية / مديرية الخزينة / قسم الأمانات	
الأماكن البديلة : ماليات المحافظات والألوية (القبض فقط)	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة: وجود حاجة ملحة لفتح حساب بأمانة معينة وموافقة معالي الوزير	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة: كتاب رسمي من الجهة المعنية لطلب فتح حساب أمانة وموافقة معالي الوزير	
3	الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
20 دقيقة	2. استلام كتاب رسمي لطلب فتح أمانة
20 دقيقة	3. فتح حساب للأمانة برمز جديد.
20 دقيقة	4. قطع وصل مقبوضات بالمبلغ المطلوب تنسيقه لحساب الأمانات
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام: - قسم الأمانات	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة: المراجعة الشخصية	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (60) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: تسهيل عملية فتح حساب لأمانة جديدة من خلال (خدمة المكان الواحد)

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: الوزارات والدوائر الحكومية

دور الشريك: إرسال كتاب بطلب فتح حساب لأمانة معينة ليتسنى الصرف منها لاحقاً .

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : ----

2. سبب المشكلة او الخطأ : ----

3. تكرار المشكلة :-----

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :----

طرح التقديم بشكوى على مستوى الخدمة

✓ أخرى (يرجى ذكرها)

- البريد الإلكتروني

✓ التقديم بشكوى مباشرة للمسؤول

✓ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني