

2019

المملكة الأردنية الهاشمية وزارة المالية

دليل معايير ومؤشرات الخدمات

وحدة الجودة وتقييم الأداء المؤسسي

يهدف هذا الدليل الى تزويد متلقي الخدمة
بالمعلومات اللازمة والكافية التي تلبي
احتياجاتهم وتساؤلاتهم للحصول على الخدمة
المطلوبة بالشكل المناسب.

| رقم الصفحة | قائمة المحتويات | التسلسل |
|------------|--|----------|
| | المقدمة | |
| 8 | خدمات مديرية الإيرادات العامة | 1 |
| 9 | دراسة الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى | 1.1 |
| 11 | رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك | 1.2 |
| 13 | استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمع الطوابع | 1.3 |
| 15 | استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات | 1.4 |
| 17 | قبض الايرادات العامة | 1.5 |
| 19 | منح رخص بيع الطوابع | 1.6 |
| 21 | خدمات مديرية الخزينة العامة | 2 |
| 22 | صرف النفقات | 2.1 |
| 24 | رد الايرادات الحالية / السلف | 2.2 |
| 26 | الصرف من الامانات | 2.3 |
| 28 | رد الايرادات السابقة | 2.4 |
| 30 | مصاريف الضيافة | 2.5 |
| 32 | الدعم الجاري | 2.6 |
| 34 | المعالجات الطبية / نقل الجثامين | 2.7 |
| 36 | خدمات مديرية الحسابات العامة | 3 |
| 37 | رد الايرادات | 3.1 |
| 39 | خدمات مديرية التقاعد والتعويضات | 4 |
| 40 | صرف الرواتب التقاعدية | 4.1 |
| 42 | صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار | 4.2 |
| 44 | تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر | 4.3 |
| 46 | طلب (إصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري/ سنوي/ غير محتسب) | 4.4 |
| 48 | إصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية | 4.5 |
| 50 | استخراج نسخة من القرار التقاعدي | 4.6 |
| 52 | الرد على الاستفسارات | 4.7 |
| 54 | خدمات لجنتي التقاعد المدني والعسكري | 5 |
| 55 | تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين | 5.1 |

| | | |
|----|---|-----|
| 58 | تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين | 5.2 |
| 61 | تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار | 5.3 |
| 63 | تعويضات العمل والعمال | 5.4 |
| 65 | تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري | 5.5 |
| 67 | تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية | 5.6 |
| 69 | اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين | 5.7 |
| 71 | خدمات مديرية الشؤون القانونية | 6 |
| 72 | كف الطلب | 6.1 |
| 74 | رفع اشارة الحجز | 6.2 |
| 76 | خدمات مديرية الأموال العامة | 7 |
| 77 | اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية | 7.1 |
| 79 | كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم | 7.2 |
| 81 | رفع اشارة الحجز الالكتروني على الاراضي والمركبات | 7.3 |
| 83 | رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم | 7.4 |
| 85 | استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية | 7.5 |
| 87 | خدمات مديرية الإدارة | 8 |
| 88 | طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية | 8.1 |
| 90 | خدمات مديرية مالية محافظة | 9 |
| 91 | إصدار وتجديد رخصة مهن | 9.1 |
| 93 | عناوين الاتصال | |



صلى الله عليه وسلم
عبد الرحمن بن عبد الله بن عبد
المطلب بن عبد مناف بن قصي
بن كلاب بن مرة بن كعب بن لؤي
بن غالب بن فهر بن مالك بن
نضر بن كنانة بن خزيمة بن
بند بن عامر بن صعصعة بن
مضر بن نزار بن معد بن عدنان

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 عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
كتاب التكليف السامي للحكومة
9 آذار 2013



المملكة الأردنية الهاشمية

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

مقدمة

تحقيقاً لروى وتطلعات صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني بن الحسين حفظه الله، للعمل على تطوير الخدمات الحكومية المقدمة لمتلقي الخدمة فقد حرصت وزارة المالية عند تحديث استراتيجتها (2018-2021) على أهمية تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة كهدف استراتيجي تسعى من خلاله الارتقاء بمستوى الخدمات.

لقد جاء إعداد دليل معايير ومؤشرات الخدمات في وزارة المالية لتعزيز الثقة المتبادلة بين الوزارة و متلقي الخدمة من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة والكافية التي تلي استفساراتهم وتساؤلاتهم، وتقوم الوزارة بتطبيق كافة المنهجيات وبرامج العمل حرصاً منها على تقديم أفضل الممارسات لتقديم الخدمات.

خدمات مديرية الإيرادات العامة

هوية الخدمة

| | | |
|---|---|--|
| | | رمز الخدمة |
| دراسة الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى | | اسم الخدمة |
| خدمة رئيسية | | هيكلية الخدمة |
| قوانين قسم الإعفاءات :- 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. أية تشريعات أخرى. الأنظمة :- 1. نظام بدل الخدمات الجمركية على البضائع المستوردة رقم (47) لسنة 2014 وتعديلاته. 2. نظام الضريبة الخاصة رقم (80) لسنة 2000 وتعديلاته. | | التشريع الناظم للخدمة |
| وجود طلب بالإعفاء مقدم من أصحاب العلاقة | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| ورقي | حكومة | كتاب رسمي |
| ورقي | مواطن | إستدعاء |
| ورقي | شركة | كتاب إستدعاء |
| فئة متلقي الخدمة | | √ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 10 دقائق | 1. تقديم طلب الإعفاء الى معالي الوزير او رئيس لجنة دراسة الإعفاءات. | |
| 5 أيام عمل | 2. تحويل الطلب إلى لجنة الإعفاءات لدراسة الطلب. | |
| 1 يوم عمل | 3. رفع التوصيات إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرار | |
| 1 ساعة | 4. عند صدور القرار تحول المعاملة إلى مديرية الإيرادات لإعداد كتاب الإعفاء في حال الموافقة أو الاعتذار في حال الرفض. | |
| 6 أيام | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| لا يوجد | قيمة الرسوم | |
| | آلية الدفع | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| مدة نفاذ القرار | كتاب رسمي | |
| شركاء الخدمة | | |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| خدمة أفقية | | تصنيف الخدمة |
| لا يوجد | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| بيان الرأي والأثر المالي المترتب على الإعفاء | الجمارك ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات والجهات الحكومية المعنية | |
| | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| مركزي | | مكان تقديم الخدمة |
| لا يوجد | | الفروع المقدمة للخدمة |
| √ مكتب خدمة الجمهور √ فاكس √ بريد الكتروني | | قنوات تقديم الخدمة |
| وزارة المالية - العبدلي - مديرية الإيرادات العامة- بريد الالكتروني SAMIAH@MOF.GOV.JO رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626 | | معلومات الاتصال والتواصل |
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 25 دقيقة | 30 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| 5 أيام عمل | 6 أيام عمل | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 90% | 88% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0 | 0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| حسب كل معاملة | حسب كل معاملة | عدد الوثائق المطلوبة |
| 6 على الأقل | 6 على الأقل | عدد الجهات الشريكة |
| 3 | 2 | عدد الموظفين |
| 5 معاملات يومياً | 5 معاملات يومياً | حجم الطلب على الخدمة |

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

| | |
|--------------------|-------------|
| هوية الخدمة | |
| | *رمز الخدمة |

| | | |
|---|--|---|
| اسم الخدمة | | رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك |
| هيكلية الخدمة | | خدمة رئيسية |
| التشريع الناظم 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 | 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. |
| | الدائرة | مديرية الإيرادات العامة قسم الإيرادات العامة |
| | شكل الوثيقة | 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 وتوقيعه وتسليمه لصاحب العلاقة. | من يومين إلى ثلاثة أيام. |
| | موافقة الإدارة العليا على كتاب رد الأسهم | من يومين إلى ثلاثة أيام. |
| الزمن المعيارى 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. كتاب مخاطبة لمركز إيداع الأوراق المالية | المبالغ النقدية تبقى في الأمانات حتى 5 سنوات. |

| | | |
|--|---|--|
| كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية صالح لمدة سنة، بعدها يجب إعادة مخاطبة الجهة المحولة ثم مخاطبة مركز الإيداع من جديد. | لتحويل ملكية الأسهم . | |
| شركاء الخدمة | | |
| تصنيف الخدمة | | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية |
| الخدمات ذات العلاقة | | |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | دور الشريك |
| | الشركات المعنية مركز إيداع الأوراق المالية | إجراءات تنفيذية بناءً على الكتاب الموجه من الوزارة إلى مركز الإيداع لتحويل ملكية الأسهم. |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | | |
| الوصول للخدمة | | |
| مكان تقديم الخدمة | | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي |
| الفروع المقدمة للخدمة | | مديرية الإيرادات العامة / وزارة المالية / قسم الإيرادات العامة |
| قنوات تقديم الخدمة | | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور |
| معلومات الاتصال والتواصل | | وزارة المالية – العبدلي – مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626 |
| 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 | 3 | 4 |
| حجم الطلب على الخدمة | 6 معاملات يومياً | 6 معاملات يومياً |

| | |
|--------------------|---|
| هوية الخدمة | |
| اسم الخدمة | *رمز الخدمة |
| اسم الخدمة | إستيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمع الطوابع |

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

| الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف | | |
|--|-----------------------|------------------------------|
| وزارة المالية - العبدلي - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626 | | معلومات الاتصال والتواصل |
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 7 دقائق | 5 دقائق | معدل وقت الانتظار |
| 20 دقيقة | 15 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 90% | 85.8% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0 | 0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| لا يوجد | لا يوجد | عدد الجهات الشريكة |
| 1 (مكتب خدمة الجمهور) | 1 (مكتب خدمة الجمهور) | عدد الموظفين |
| 40 يومي | 40 يومي | حجم الطلب على الخدمة |

| | |
|--------------------|-------------|
| هوية الخدمة | |
| | *رمز الخدمة |

| | | | |
|---|--|---|--|
| اسم الخدمة | | استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات | |
| هيكلية الخدمة | | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | |
| التشريع الناظم 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 | ورقية |
| | فاتورة، نسخة عطاء، اتفاقية.. | جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية | ورقية |
| | أي معاملة خاضعة للرسوم | | ورقية |
| 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 أمر 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 أفقية ✓ 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 | |

| جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية. | | الفروع المقدمة للخدمة |
|--|-----------------------|------------------------------|
| مكتب خدمة الجمهور | | قنوات تقديم الخدمة |
| وزارة المالية – العبدلي – مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626 | | معلومات الاتصال والتواصل |
| الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 15 دقيقة | 20 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| 25 دقيقة | 30 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 90% | 84% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| صفر | صفر | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| 1 | 2 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| لا يوجد | لا يوجد | عدد الجهات الشريكة |
| 5 | 3 | عدد الموظفين |
| 12000 سنوي | 12000 سنوي | حجم الطلب على الخدمة |

| | |
|----------------------|-------------|
| هوية الخدمة | |
| | *رمز الخدمة |
| قبض الإيرادات العامة | اسم الخدمة |

| | | |
|--|--|--|
| هيكلية الخدمة | | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية |
| التشريع الناظم للخدمة | | 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 المحمولات المحورية ورسوم التلفزيون. |
| شروط تقديم الخدمة | | لا يوجد |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثيقة | الدائرة |
| | وثائق عطاء ، إتفاقية | المواطنين ، المقيمين |
| | عقد | شركة ، الأعمال |
| | أي معززات أخرى | جهة حكومية |
| شكل الوثيقة | ورقية | ورقية |
| فئة متلقي الخدمة | ✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال ✓ الحكومة | |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | |
| 1. دراسة المعاملة من القسم المختص (قسم رسوم طوابع الواردات، قسم الإيرادات) | 7 دقائق | |
| 2. دراسة المعاملة الخاصة برسم طوابع الواردات من الجهة المعنية | 5 دقيقة | |
| 3. اعداد امر قبض بالمبالغ المستحقة بعد دراستها حسب الاصول | 2 دقيقة | |
| 4. تنظيم وصول قبض المبالغ | 1 دقيقة | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | من 5 دقائق إلى 15 دقائق أيام عمل حسب المعاملة | |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | |
| آلية الدفع | □ نقداً □ دفع الكتروني | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة |
| | وصل 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 المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية. | |

| 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 - العبدلي - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626 |
| 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 |
| منح رخص بيع الطوايع | اسم الخدمة |

| | | |
|--|---|---|
| هيكلية الخدمة | | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية |
| التشريع الناظم 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 |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| أصلي | الأعمال | تقديم استدعاء من الجهة طالبة للحصول على الرخصة |
| صورة | الأمانة | رخصة مهن سارية المفعول . |
| صورة | وزارة التجارة والصناعة | 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. |
| فئة متلقي الخدمة | | □ المواطنين □ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 5 دقائق | 1.توريد الاستدعاء المقدم من الجهة طالبة الحصول على الرخصة من قبل الديوان العام بالوزارة. | |
| 5 دقائق | 2. التأكد من الوثائق المطلوبة. | |
| 3 دقائق | 3. تنظيم أمر قبض بمبلغ رسوم الرخصة بمبلغ (10) عشرة دنانير. | |
| 3 دقائق | 4. دفع التعهد الشخصي المتضمن التزام المرخص بشروط وتعليمات منح رخصة بيع طوابع الواردات بمبلغ (10) عشرة دنانير. | |
| 30 دقيقة | 5. اعداد مسودة للرخصة. | |
| 10 دقائق | 6. طباعة الرخصة. | |
| 5 دقائق | 7. توقيع الرخصة من قبل مدير مديرية الإيرادات العامة إذا كانت الرخصة تصدر لأول مرة، أو من رئيس القسم عند تجديد الرخصة. | |
| 60 دقيقة | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| عشرة دنانير. | قيمة الرسوم | |
| ✓ نقداً □ دفع الكتروني | آلية الدفع | |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| عام واحد من تاريخ صدور الرخصة او التجديد | رخصة بكتاب رسمي | |
| شركاء الخدمة | | |
| | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية | تصنيف الخدمة |
| | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| ----- | ---- | |
| | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | | الفروع المقدمة للخدمة |
| | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | قنوات تقديم الخدمة |
| | وزارة المالية – العبدلي – مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626 | معلومات الاتصال والتواصل |
| | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 30 دقيقة | 40 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| 40 دقيقة | 60 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 85% | 81% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| صفر | صفر | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر | صفر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 3 | 3 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 0 | 0 | عدد الجهات الشريكة |
| 1 | 1 | عدد الموظفين |
| 200 | 200 | حجم الطلب على الخدمة |

خدمات مديرية الخزينة العامة

| هوية الخدمة | |
|---|---------------|
| | *رمز الخدمة |
| صرف النفقات | اسم الخدمة |
| <input type="checkbox"/> خدمة فرعية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|--|--|---|--|
| التشريع الناظم 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 |
| | مطابرة مالية | من الجهة المعنية | فواتير |
| فئة متلقي الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> 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 | لا يوجد | | |
| آلية الدفع | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة |
| | شيك | | 6 اشهر |
| شركاء الخدمة | | | |
| تصنيف الخدمة | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> 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 | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | لا يوجد | | |
| قنوات تقديم الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 | | |
| اوقات تقديم الخدمة | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | |

| مؤشرات الاداء | | |
|----------------|-----------------------|------------------------------|
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 20 دقيقة | 20 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| > 35 دقيقة | 45 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 100% | 100% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| صفر | صفر | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر | صفر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 3 | 3 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 3 | 3 | عدد الجهات الشريكة |
| 2 | 1 | عدد الموظفين |
| 30 | 15-30 معاملة يومياً | حجم الطلب على الخدمة |

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

| هوية الخدمة | |
|---|---------------|
| | *رمز الخدمة |
| رد الايرادات الحالية / السلف | اسم الخدمة |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|------------------------------------|
| تعليمات النظام المالي | | | التشريع الناظم للخدمة |
| توفر امر رد الإيرادات / حالي من قسم الرديات. | | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب اصلي | مديرية الحسابات | امر رد ايراد حالي | |
| اصلي | الشخص صاحب العلاقة | الهوية او التفويض | |
| كتاب اصلي | الجهة المعنية بأمر الرد | كتاب من الجهة المعنية ووصل الايراد | |
| <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة | | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | |
| 10 دقائق | 1. تقديم الوثائق للموظف المعني في مديرية الخزينة / قسم السلف. | | |
| 15 دقيقة | 2. تدقيق الوثائق وتنظيم مستند صرف | | |
| 10 دقائق | 3. تدقيق مستند الصرف من رئيس قسم السلف والرديات والمصروفات المسترده | | |
| 10 دقائق | 4. تفويض مستند الصرف من المفوض بالانفاق | | |
| 15 دقيقة | 5. تدقيق مستند الصرف من الرقابة المالية | | |
| 10 دقائق | 6. المصادقة على مستند الصرف وتحويله الى امين الصندوق | | |
| 10 دقائق | 7. اصدار التحويل المالي من قبل امين الصندوق | | |
| 5 دقائق | 8. تسليم الشيك لصاحب العلاقة | | |
| | 85 دقيقة | | |
| | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | | |
| | لا يوجد | | |
| | قيمة الرسوم | | |
| | آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | |
| 6 اشهر | شيك | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية | | |
| | تصنيف الخدمة | | |
| | الخدمات ذات العلاقة | | |
| دور الشريك | حسب الجهة المعنية في الرد | | |
| | الشريك | | |
| | البنك المركزي | | |
| صرف الشيك | | | |
| | لا يوجد | | |
| | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | | |
| الوصول للخدمة | | | |

| | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| مركزى <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزى <input type="checkbox"/> | | مكان تقديم الخدمة |
| لا يوجد | | الفروع المقدمة للخدمة |
| مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input type="checkbox"/> | | قنوات تقديم الخدمة |
| رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> | | معلومات الاتصال والتواصل |
| الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| تقديم الخدمة في مكان واحد | 30 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| > 60 دقيقة | 85 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| %100 | % 90 | معدل رضا متلقي الخدمة |
| صفر | صفر | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر | صفر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 3 | 3 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 3 | 3 | عدد الجهات الشريكة |
| 3 | 3 | عدد الموظفين |
| 30 معاملة يومياً | 30 معاملة يومياً | حجم الطلب على الخدمة |

| | |
|--|-----------------------|
| هوية الخدمة | |
| | *رمز الخدمة |
| الصرف من الامانات | اسم الخدمة |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| النظام المالي- قرارات الرئاسة الخاصة بالشركات التي تساهم بها الحكومة - قرارات المحاكم - نظام اللوازم | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|--|
| شروط تقديم الخدمة | | | تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة. |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب اصل وموافقات | من الجهة المعنية | الكتب الرسمية | |
| مرفقات ومعززات وكافة المرفقات | من الجهة المعنية | مرفقات الكتب كاملة | |
| شيك/اشعار بنكي | من قسم الامانات | الشيك/التحويل المالي | |
| فئة متلقي الخدمة | | | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | |
| 4 دقائق | 1. تقديم كتاب رسمياً أو استدعاء مرفقاً معه وصول المقبوضات أو تحديد الأمانة المراد الصرف منها في الديوان العام في الوزارة. | | |
| 4 دقائق | 2. تحويل المعاملة لمديرية الخزينة للتأكد من تحويل المعاملة الى قسم الامانات. | | |
| 3 دقائق | 3. التأكد من رصيد الامانة من قبل المحاسب. | | |
| 5 دقائق | 4. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديرية الخزينة / قسم الامانات. | | |
| 2 دقيقة | 5. تفويض المستند من قبل رئيس القسم وتدقيق المرفقات. | | |
| 5 دقائق | 6. تدقيق المستند من الرقابة الداخلية وختمه والتوقيع عليه. | | |
| 2 دقيقة | 7. إجازة صرف المستند من مديرية الخزينة / قسم الامانات. | | |
| 5 دقائق | 8. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من الموظفين المفوضين للصرف من حساب الامانات . | | |
| 5 دقائق | 9. تسليم الشيك لصاحب العلاقة او لمن يفوضه. | | |
| | 35 دقيقة | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| | لا يوجد | قيمة الرسوم | |
| | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | آلية الدفع | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | |
| 6 اشهر | شيك | | |
| شركاء الخدمة | | | |

| | | |
|------------------------------|-----------------------|--|
| تصنيف الخدمة | | <input type="checkbox"/> خدمة أفقية <input checked="" type="checkbox"/> 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 | | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي |
| الفروع المقدمة للخدمة | | وزارة المالية - العبدلي. وماليات في كافة المحافظات |
| قنوات تقديم الخدمة | | مكتب خدمة الجمهور |
| معلومات الاتصال والتواصل | | وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 |
| 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 | 80% | 90% |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | صفر | صفر |
| معدل الشكاوى على الخدمة | 0 | 0 |
| عدد الوثائق المطلوبة | 2-10 | 2-10 |
| عدد الجهات الشريكة | 3 | 3 |
| عدد الموظفين | 11 موظف | 11 موظف |
| حجم الطلب على الخدمة | 70 معاملة يومياً | 70 معاملة يومياً |

| | |
|-----------------------|---|
| هوية الخدمة | |
| *رمز الخدمة | |
| اسم الخدمة | رد الايرادات السابقة |
| هيكلية الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية |
| التشريع الناظم للخدمة | تعليمات النظام المالي / رد الايرادات المادة (6) |

| | | | |
|--|---|--|------------------------------------|
| شروط تقديم الخدمة | | كتاب او استدعاء من الجهة طالبة الرد والتحقق من وجوب الرد من خلال مديرية الحسابات العامة / قسم الرديات. | |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب اصلي | مديرية الحسابات/وزارة المالية | امر رد | |
| فئة متلقي الخدمة | | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | |
| 20 دقيقة | 1. التحقق من المرفقات وامر الرد | | |
| 10 دقائق | 2. عمل مستند نفقات | | |
| 15 دقيقة | 3. تحويله الى الرقابة | | |
| 15 دقيقة | 4. اجازة المستند | | |
| 15 دقيقة | 5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق | | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | | 75 دقيقة | |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | | |
| آلية الدفع | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة | |
| | شيك | 6 اشهر | |
| شركاء الخدمة | | | |
| تصنيف الخدمة | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> 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 | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | لا يوجد | | |
| قنوات تقديم الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 | | |
| اوقات تقديم الخدمة | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | |
| مؤشرات الاداء | | | |

| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
|------------------|-----------------------|------------------------------|
| 20 دقيقة | 20 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| 20 دقيقة | 20 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 100% | 100% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| صفر | صفر | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر | صفر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 2 | 2 | عدد الجهات الشريكة |
| 2 | 1 | عدد الموظفين |
| 80 معاملة شهرياً | 70 معاملة شهرياً | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|---|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| مصاريف الضيافة | اسم الخدمة |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| تعميم بقائمة الاسعار الحكومية في الفنادق والمطاعم حسب فئتها | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> 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 | لا يوجد | | |
| آلية الدفع | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة |
| | شيك | | 6 اشهر |
| شركاء الخدمة | | | |
| تصنيف الخدمة | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> 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 | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | لا يوجد | | |
| قنوات تقديم الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 | | |
| اوقات تقديم الخدمة | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | |
| مؤشرات الاداء | | | |

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

| هوية الخدمة | |
|---|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| الدعم الجاري | اسم الخدمة |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| النظام المالي / قانون الموازنة العامة / تعليمات رئيس الوزراء ومعالي وزير المالية | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|---|---|-------------------|--|
| شروط تقديم الخدمة | | | كتاب رئاسة وكتاب تغطية من الجهة المعنية بالصراف 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 | | | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> 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 المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة | 75 دقيقة | | |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | | |
| آلية الدفع | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة |
| | شيك | | 6 اشهر |
| شركاء الخدمة | | | |
| تصنيف الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> 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 | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | لا يوجد | | |
| قنوات تقديم الخدمة | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 | | |
| اوقات تقديم الخدمة | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | |
| مؤشرات الاداء | | | |

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

| هوية الخدمة | |
|---|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| المعالجات الطبية / نقل الجثامين | اسم الخدمة |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| النظام المالي | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|--|----------------|---|------------------------------------|
| شروط تقديم الخدمة | | كتاب من وزارة الخارجية وكتاب رئاسة لدفع تكاليف العلاج او نقل الجثمان على نفقة الحكومة. | |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب | رئاسة الوزراء | موافقة رئاسة الوزراء | |
| كتاب | وزارة الخارجية | كتاب تغطية | |
| فاتورة | شركات خاصة | مطالبة مالية | |
| فئة متلقي الخدمة | | <input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 5 دقائق | | 1. التحقق من المرفقات | |
| 5 دقائق | | 2. وعمل مستند النفقات | |
| 10 دقائق | | 3. تحول الى الرقابة | |
| 5 دقائق | | 4. اجازة المستند | |
| 5 دقائق | | 5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق | |
| | | 30 دقيقة | |
| | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| | | لا يوجد | |
| | | قيمة الرسوم | |
| | | آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | |
| مدة صلاحية الوثيقة | | شكل مخرج الخدمة | |
| 6 اشهر | | شيك | |
| شركاء الخدمة | | | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية | |
| | | تصنيف الخدمة | |
| | | الخدمات ذات العلاقة | |
| دور الشريك | | الشريك | |
| تنظيم حوالة / تسديد سلفة السفارة | | البنك المركزي / وزارة الخارجية | |
| | | لا يوجد | |
| | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | |
| الوصول للخدمة | | | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | |
| | | مكان تقديم الخدمة | |
| | | لا يوجد | |
| | | الفروع المقدمة للخدمة | |
| مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | | قنوات تقديم الخدمة | |
| وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة | | معلومات الاتصال والتواصل | |
| رقم هاتف: 4636321 او 4643600 | | | |
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة | |
| مؤشرات الاداء | | | |

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

خدمات مديرية الحسابات العامة

| هوية الخدمة | |
|---|---------------|
| | *رمز الخدمة |
| رد الايرادات | اسم الخدمة |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|--|---|---|------------------------------------|
| التشريع الناظم للخدمة | | النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 ، قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001، 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 مستوفي زيادة عن المقرر أو إلغاء معاملة مالية قبضت رسومها | |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب رسمي | جميع الوزارات والدوائر الحكومية | كتاب طلب رد من الجهة المعنية والمعززات الواجب توفرها لكل حالة على حدا | |
| | جميع الوزارات والدوائر الحكومية | وصول مقبوضات | |
| | جميع الوزارات والدوائر الحكومية | قرار الاحالة والشروط العامة والخاصة للعطاء | |
| فئة متلقي الخدمة | | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | |
| د.2 | 1. استلام كتاب يتضمن طلب رد المبلغ من الجهة المعنية . | | |
| د.10 | 2. تدقيق مرفقات المعاملة ودراستها من الناحية المالية والقانونية. | | |
| د.3 | 3. تعبئة نموذج طلب وصول مقبوضات . | | |
| د.3 | 4. مطابقة رقم وقيمة الوصل المالي مع الرقم والقيمة الواردة بالكتاب. | | |
| د.10 | 5. توجيه مذكرة الى رئيس القسم مع مع ابداء وجهة النظر. | | |
| د.3 | 6. التنسيب من رئيس القسم على المذكرة اعلاه الى مدير الحسابات العامة . | | |
| د.3 | 7. توقيع مدير الحسابات على المذكرة بالقرار المناسب. | | |
| د.5 | 8. التأشير على وصول المقبوضات بما يفيد رد المبلغ للجهة المعنية | | |
| د.5 | 9. تنظيم امر رد حالي او سابق وارساله الى مدير الخزينة . | | |
| | 44دقيقة | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| | لا يوجد | قيمة الرسوم | |
| | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | آلية الدفع | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | مخرج الخدمة |

| | | |
|----------------------|---|------------------------------|
| نهاية السنة | امر رد حالي او امر رد سابق | |
| شركاء الخدمة | | |
| | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية | تصنيف الخدمة |
| | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| اصدار شيك | مديرية النفقات العامة/قسم ص.الرديات وقسم النفقات العامة | |
| | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| | <input type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/> مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | | الفروع المقدمة للخدمة |
| | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | قنوات تقديم الخدمة |
| | وزارة المالية - العبدلي - مديرية الحسابات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 | معلومات الاتصال والتواصل |
| | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 40 دقيقة | 42 دقيقة | معدل وقت الانتظار |
| | | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 100% | 92% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0 | 0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| حسب نوع المعاملة | حسب نوع المعاملة | عدد الوثائق المطلوبة |
| 2 | 2 | عدد الجهات الشريكة |
| 7 | 7 | عدد الموظفين |
| 220 معاملة شهريا | 180 معاملة شهريا | حجم الطلب على الخدمة |

خدمات مديرية التقاعد والتعويضات

| هوية الخدمة | |
|-----------------------|---------------|
| | رمز الخدمة* |
| صرف الرواتب التقاعدية | اسم الخدمة |
| خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|--|
| التشريع الناظم 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) | | 10 دقائق |
| | 2. تحويل المستند الى التدقيق والرقابة واصدار التحويل المالي | | 25 دقيقة |
| | 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 بارقام 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 / قسم الرواتب رقم هاتف 96265695162 + فاكس 96265663406 + | | |
| اوقات تقديم الخدمة | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | |
| مؤشرات الاداء | | | |

| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
|-----------------|-----------------------|------------------------------|
| اقل وقت ممكن | حسب المعاملة | معدل وقت الانتظار |
| 30 دقيقة | 40 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 80% | 78% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0% | 2% | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر | صفر | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 4 | 4 | عدد الوثائق المطلوبة |
| البنوك التجارية | البنوك التجارية | عدد الجهات الشريكة |
| 7 | 7 | عدد الموظفين |
| 1600 صرف شهري | 1500 صرف شهري | حجم الطلب على الخدمة |

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

| هوية الخدمة | |
|--|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار | اسم الخدمة |
| خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |
| نظام صندوق الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة . | التشريع الناظم للخدمة |

| | | |
|--|--|--|
| نظام صندوق الادخار لموظفي الحكومة الغير مصنفين. النظام المالي /وزارة المالية. | | |
| انتهاء خدمة الموظف المدني بالتقاعد او الوفاة او الاستقالة او فقدان الوظيفة او العزل، المرض المقعد، او وفاة زوج الموظف | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصلية | لجنة التقاعد | قرار صادر عن لجنة الضمان والادخار |
| اصلية | مكان العمل | جدول خدمات يبين الاشتراكات |
| سلف واموال عامة | الدوائر المختصة | براءة ذمة |
| المواطنين | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 5 دقائق | 1. استلام قرار الضمان او الادخار | |
| 10 دقائق | 2. تنظيم مستند الصرف | |
| 20 دقيقة | 3. تحويل مستند الصرف الى التدقيق والرقابة المالية | |
| 5 دقائق | 4. اصدار الشيك وتسليمه الى مندوبي البنوك او اصحاب العلاقة | |
| | 40 دقيقة | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| | لا يوجد | قيمة الرسوم |
| | --- | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| 6 شهور | شيك بنكي على حساب المستفيد | |
| شركاء الخدمة | | |
| | خدمة افقية | تصنيف الخدمة |
| | تنظيم قرار من لجنة الضمان | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| استلام الشيكات وصرفها لمستحقيها | البنوك التجارية | |
| | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| | مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | --- | الفروع المقدمة للخدمة |
| | مكتب خدمة الجمهور | قنوات تقديم الخدمة |
| | وزارة المالية - مديرية التقاعد والتعويضات/ قسم صندوق الضمان والادخار | معلومات الاتصال والتواصل |

| رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406 | | |
|---|-----------------------|------------------------------|
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 5 دقائق | 6 دقائق | معدل وقت الانتظار |
| 30 دقيقة | 40 دقيقة | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 95% | 90% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0% | 0.5% | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0% | 0.1% | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 4 | 4 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 1+5 | 1+5 | عدد الجهات الشريكة |
| 6 | 5 | عدد الموظفين |
| ربع سنوي | حسب الاحالات | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر | اسم الخدمة |
| خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |
| النظام المالي. | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|---|---|----------------------------|---|
| استدعاء من المتقاعد لتحويل الراتب التقاعدي | | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| اصلية | البنوك | براءة ذمة من البنك الحالي | |
| صورة | البنوك | رقم الحساب في البنك الجديد | |
| صورة | الاحوال المدنية | وثيقة اثبات شخصية | |
| المواطنين | | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| 2 دقائق | 1. تعبئة النموذج المعتمد من المتقاعد | | |
| 3 دقائق | 2. استلام براءة الذمة ورقم حساب البنك الجديد | | |
| 7 دقائق | 3. ادخال المعلومات على برنامج الرواتب وتدقيقها واجازتها من الرقابة الداخلية | | |
| 12 دقيقة | | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد. | | | قيمة الرسوم |
| ---- | | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | مخرج الخدمة |
| لا يوجد | كشف راتب على البنك الجديد | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| خدمة افقية | | | تصنيف الخدمة |
| | | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| إحضار الوكالات اللازمة. | البنوك التجارية | | |
| | | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | | |
| مركزي ولا مركزي | | | مكان تقديم الخدمة |
| مديرية التقاعد والتعويضات + مديريات المالية في كافة المحافظات | | | الفروع المقدمة للخدمة |
| مكتب خدمة الجمهور | | | قنوات تقديم الخدمة |
| رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406 | | | معلومات الاتصال والتواصل |
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | | اسم المؤشر |
| 5 دقائق | 10 دقائق | | معدل وقت الانتظار |

| | | |
|------------------------------|------------|------------|
| معدل وقت تقديم الخدمة | 12 دقيقة | 10 دقيقة |
| معدل رضا متلقي الخدمة | 90% | 100% |
| نسبة الأخطاء 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 |

| هوية الخدمة | |
|---------------|---|
| رمز الخدمة* | |
| اسم الخدمة | طلب (اصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري / سنوي / غير محتسب) |
| هيكلية الخدمة | ✓ خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية |

| | | | |
|---|--|--------------------------------|--|
| التشريع الناظم للخدمة | | قانوني التقاعد المدني والعسكري | |
| شروط تقديم الخدمة | | ان يكون الشخص متقاعد | |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثيقة | الدائرة | شكل الوثيقة |
| | اثبات شخصية | الاحوال المدنية | |
| فئة متلقي الخدمة | وكالة او تفويض او وصاية للورثة القاصرين. | المحاكم النظامية | |
| | المواطنين | | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء |
| | 1. تقديم وثيقة الاثبات الشخصية | 2. استخراج شهادة الراتب | 1 دقيقة |
| الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة | 3 دقائق | | 2 دقيقة |
| | 200 فلس طوابع | | |
| قيمة الرسوم | ✓ نقداً | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة |
| | كشف راتب | | شهر |
| شركاء الخدمة | | | |
| تصنيف الخدمة | خدمة عمودية | | |
| الخدمات ذات العلاقة | لا يوجد | | |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | دور الشريك | |
| | -- | --- | |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | | | |
| الوصول للخدمة | | | |
| مكان تقديم الخدمة | ✓ مركزي ✓ لا مركزي | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | مديرية التقاعد - الماليات في المحافظات | | |
| قنوات تقديم الخدمة | مكتب خدمة الجمهور | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406 | | |
| 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 | 5 دقائق |
| معدل وقت تقديم الخدمة | 3 دقائق | 2 دقائق | 2 دقائق |
| معدل رضا متلقي الخدمة | 85% | 90% | 90% |

| | | |
|-----------|------|------------------------------|
| 0% | 0% | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| 0% | 0% | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 2 | 2 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 0 | 0 | عدد الجهات الشريكة |
| 3 | 3 | عدد الموظفين |
| 9500 شهري | 9400 | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| اصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |
| قانوني التقاعد المدني والعسكري | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|--|---|--|--|
| شروط تقديم الخدمة | | احضار الوثائق اللازمة | |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | |
| | مقدم الطلب | نموذج الجهة طالبة الشهادة و / أو وثيقة إثبات شخصية مثبت علمها الرقم الوطني | |
| فئة متلقي الخدمة | | ✓ المواطنين | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين) | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | |
| | 1. ادخال الرقم الوطني لطالب الخدمة | 2 دقائق | |
| | 2. طباعة الشهادة وتوقيعها | 3 دقائق | |
| الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة | | 5 دقائق | |
| قيمة الرسوم | | لا يوجد | |
| آلية الدفع | | ---- | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة | |
| | كتاب او ختم | شهر من تاريخه | |
| 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 | مركزي | | |
| الفروع المقدمة للخدمة | ---- | | |
| قنوات تقديم الخدمة | مكتب خدمة الجمهور | | |
| معلومات الاتصال والتواصل | مديرية التقاعد والتعويضات/ قسم الديوان رقم هاتف 96265695162 + فاكس 96265663406 + | | |
| 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 | 3 دقائق | |
| معدل رضا متلقي الخدمة | 88% | 90% | |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | 0% | 0% | |

| | | |
|---------|---------|-------------------------|
| 0% | 0% | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| لا يوجد | لا يوجد | عدد الجهات الشريكة |
| 3 | 3 | عدد الموظفين |
| 4000 | 3500 | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|---------------------------------|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| استخراج نسخة من القرار التقاعدي | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |
| قانوني التقاعد المدني والعسكري. | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
| شروط تقديم الخدمة | | احضار الوثائق اللازمة | |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| | الاحوال المدنية | وثيقة اثبات شخصية | |
| فئة متلقي الخدمة | | مواطنين | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| 5 دقائق | طباعة القرار من نظام الارشفة او تصويره من الملف | | |
| | 5 دقائق | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| | لا يوجد | | قيمة الرسوم |
| | ---- | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | مخرج الخدمة |
| مستمر لغاية اي تسويات | نسخة من القرار | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| | خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة |
| | | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| | لا يوجد | | |
| | | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | | |
| | مركزي ✓ لا مركزي ✓ | | مكان تقديم الخدمة |
| | الماليات في كافة المحافظات | | الفروع المقدمة للخدمة |
| | مكتب خدمة الجمهور | | قنوات تقديم الخدمة |
| | مديرية التقاعد والتعويضات / قسم الارشفة والملفات – مقابل وزارة الصناعة والتجارة رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406 | | معلومات الاتصال والتواصل |
| | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | | اسم المؤشر |
| 5 دقائق | 5 دقائق | | معدل وقت الانتظار |
| 5 دقائق | 5 دقائق | | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 95% | 90% | | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0% | 0% | | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0% | 0% | | معدل الشكاوى على الخدمة |

| | | |
|---------|---------|----------------------|
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| لا يوجد | لا يوجد | عدد الجهات الشريكة |
| 4 | 3 | عدد الموظفين |
| 3800 | 3500 | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|---|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| الرد على الاستفسارات | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| قانوني التقاعد المدني والعسكري والتعليمات الخاصة بها ونظام صندوق الضمان والادخار. | التشريع الناظم للخدمة |
| * الحضور الشخصي | شروط تقديم الخدمة |

| | | | |
|---|---|-------------------|---|
| * المخاطبات الرسمية | | | |
| *الاتصالات الهاتفية او عبر البريد الالكتروني | | | |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| -- | -- | حسب نوع الاستفسار | |
| ✓ مواطنين | | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| حسب الاستفسار | الاستفسار الرد مباشرة او تحويل الاستفسار للقسم او للموظف المعني | | |
| حسب الاستفسار | البريد الالكتروني والفاكس والخط الساخن.إذا تطلب الأمر | | |
| من دقيقة الى اسبوع | | | الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة |
| ---- | | | قيمة الرسوم |
| ---- | | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | مخرج الخدمة |
| ---- | حسب الاستفسار | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| <input type="checkbox"/> خدمة افقية ✓ خدمة عامودية | | | تصنيف الخدمة |
| | | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| | لايوجد | | |
| | | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | | |
| ✓ مركزي ✓ لا مركزي | | | مكان تقديم الخدمة |
| مبنى مديرية التقاعد – المالية في كافة المحافظات | | | الفروع المقدمة للخدمة |
| ✓ مكتب خدمة الجمهور ✓ الموقع الالكتروني للدائرة ✓ مركز الاتصال الوطني ✓ فاكس ✓ بريد الكتروني ✓ هاتف | | | قنوات تقديم الخدمة |
| مديرية التقاعد والتعويضات والماليات في المحافظات رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406 | | | معلومات الاتصال والتواصل |
| الاحد – الخميس / 8:30- 3:30 | | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | | اسم المؤشر |
| 5 دقائق | 5 دقائق | | معدل وقت الانتظار |
| 80% | 65% | | معدل وقت تقديم الخدمة |

| | | |
|------------------------------|---------------|---------------------------|
| معدل رضا متلقي الخدمة | %60 | %70 |
| نسبة الأخطاء 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 | مرتفع | الرد على جميع الاستفسارات |

خدمات لجنة التقاعد المدني والعسكري

| هوية الخدمة | |
|---|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| تسوية حقوق ورتبة المتقاعدين المدنيين والعسكريين | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| 1. قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959. 2. قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959. | التشريع الناظم للخدمة |

| | | |
|--|--|---|
| 3. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976 | | |
| 4. نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959 | | |
| 5. نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959 | | |
| - وفاة المتقاعد - عند حدوث اية وقوعات جديدة على الورثة المستحقين (زواج، طلاق البنات، انتهاء 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) | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصل او صورة مصدقة | الاحوال المدنية | شهادة وفاة المتقاعد |
| اصل او صورة مصدقة | دائرة قاضي القضاة | حجة حصر الارث |
| اصل او صورة مصدقة | دائرة قاضي القضاة | حجة وصاية |
| اصل او صورة مصدقة | الاحوال المدنية | قيود فردية للاناث |
| اصل او صورة مصدقة وتصديق الشهادات الصادرة عن الجامعات الاهلية من التعليم العالي | وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي | شهادة دراسية للذكور فوق سن 18 لغاية 25 |
| صورة مصدقة | الاحوال المدنية | دفتر العائلة |
| اصل او صورة مصدقة | وزارة الصحة | تقارير طبية للابناء المرضى |
| | لجنتي التقاعد | نموذج معلومات |
| | لجنتي التقاعد | استدعى خطي من الورثة |
| اصل او صورة مصدقة | دائرة قاضي القضاة | عقود زواج ووثائق طلاق |
| المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 25 دقيقة | 1. قسم الاستقبال لاستقبال وتدقيق الوثائق المبرزة وتسجيل المعاملة | |
| 20 دقيقة | 2. تحويل الملف لقسم التنظيم لتنظيم مسودة القرار حيث ينظم حاسوبيا. | |
| 10 دقائق | 3. تدقيق القرار | |
| 15 دقيقة | 4. توقيع القرار من اللجنة (مدني / عسكري) | |
| 10 دقائق | 5. توقيع القرار من قبل الرقابة الداخلية | |
| 10 دقائق | 6. توقيع الموظف المناب عن وزير المالية | |
| 10 دقائق | 7. تبليغ القرار للورثة المستحقين | |
| 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). | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |

| | | |
|---|--|--|
| قيمة الرسوم | | طوابع على نموذج المعلومات بقيمة 250 فلس |
| آلية الدفع | | ✓ نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| غير محددة بزمان الا في حال تغير المراكز القانونية او الحالة الاجتماعية للورثة وصدور قرار جديد | قرار تقاعد لورثة متقاعد مدني وعسكري | |
| شركاء الخدمة | | |
| تصنيف الخدمة | | <input type="checkbox"/> 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 - المالية في كافة المحافظات |
| قنوات تقديم الخدمة | | ✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي ✓ فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> 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 عشرة الى اثني عشر او حسب قرار التقاعد | من عشرة الى اثني عشر 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 |

| هوية الخدمة | |
|--|-----------------------|
| | رمز الخدمة* |
| تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| 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. | التشريع الناظم للخدمة |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>6. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976</p> <p>7. نظام الخدمة المدنية.</p> <p>8. قانون الخدمة الافراد.</p> <p>9. قانون استقلال القضاء</p> <p>10. قانون محكمة العدل العليا</p> <p>11. نظام الخدمة القضائية</p> | | | |
| <p>1. انتهاء خدمات الموظف المصنف على ان تكون خدماته خمسة عشرون عاماً او العسكري المنتسب على ان تكون خدماته عشرون عاماً.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>وفاة الموظف على رأس عمله وتخصيص راتب تقاعد لورثه الموظف.</p> | <p>شروط تقديم الخدمة</p> | | |
| <p>شكل الوثيقة</p> <p>كافة الوثائق التقاعد اصل او صورة مصدقة لبعض الوثائق</p> | <p>الدائرة</p> <p>1. من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد</p> <p>2. من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد</p> <p>3. تقرير الطبي من وزارة الصحة (مدني) او الخدمات الطبية (عسكري)</p> <p>4. تقرير اللجنة الطبية</p> | <p>الوثيقة</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | الخاصة من اللجان الطبية الخاصة (عسكري) | <ul style="list-style-type: none"> • صورة مصدقة عن دفتره العائلة. • في حالة الوفاة ترفق شهادة الوفاة وحصر الارث وحجة الوصايا ونموذج المعلومات عن افراد عائلة المتوفي. • نموذج براءة الذمة. • كتاب دولة رئيس الوزراء للمتقاعد المدني. • في حالة الرغبة بتخصيص راتب اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة. | |
| | <input type="checkbox"/> الحكومة | <input type="checkbox"/> الاعمال | <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين |
| فئة متلقي الخدمة | | | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | |
| 15 دقيقة | 1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال لاستقبالها. | | |
| 5 دقائق | 2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة. | | |
| ساعة وعشر دقائق | 3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير | | |
| خمس دقائق | 4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة. | | |
| | 5. تحويل المعاملة الى مديرية التقاعد لصرف الراتب | | |
| | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | | |
| | ساعة و 35 دقيقة <u>(ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي يكون القرار جاهز للتنفيذ).</u> | | |
| | لا يوجد | | |
| | قيمة الرسوم | | |
| | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | | |
| | مخرج الخدمة | | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | |
| لا يوجد وقت محدد لصلاحية الوثيقة | قرار تقاعد مدني او عسكري | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| | تصنيف الخدمة | | |
| | خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية | | |
| | الخدمات ذات العلاقة | | |
| دور الشريك | 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 الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف | |
| معلومات الاتصال والتواصل | وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406 | |
| اوقات تقديم الخدمة | الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | |
| مؤشرات الاداء | | |
| اسم المؤشر | القيمة الحالية للمؤشر | الوضع المستهدف |
| معدل وقت الانتظار | خمسة ايام عمل | خمسة ايام عمل |
| معدل وقت تقديم الخدمة | خمسة ايام عمل | خمسة ايام عمل |
| معدل رضا متلقي الخدمة | %88.8 | %89 |
| نسبة الأخطاء 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 |
| تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار | | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| 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. | | التشريع الناظم للخدمة |
| ان يكون للموظف خمسة عشر سنة اشتراك في الصندوق اذا كان معين قبل تاريخ 2015/6/16 ومن يعين بعد هذا التاريخ يطبق عليه التمديد الزمني بواقع سنة كل سنة الى ان يصبح مدة الاشتراك عشرون سنة على ان يصرف التعويض اذا انتهت 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. | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصل | جميع الدوائر العامة والرسمية | 1. كتاب تغطيه من الدائرة التي يعمل بها الموظف |
| اصل او صورة مصدقة | جميع الدوائر العامة والرسمية | 2. جدول خدمات الموظف |
| اصل او صورة مصدقة | وزارة الصحة | 3. تقرير اللجنة الطبية العليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب الصحية |
| اصل او صورة مصدقة | الاحوال المدنية/دائرة قاضي القضاة | 4. شهادة الوفاة وحجة حصر الارث في حال الوفاة |
| ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 15 دقيقة | 1. استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز المعاملة. | |
| 15 دقيقة | 2. تنظيم قرار الضمان او الادخار حسب النظام | |
| 30 دقيقة | 3. تدقيق القرار وتوقيعه من قبل اعضاء اللجنة | |
| 10 دقائق | 4. ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية | |
| | 5. ارسال القرار الى مديرية التقاعد لصرف | |

| | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|
| | | المكافأة | |
| | | ساعة و10 دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ). | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| | | لا يوجد | قيمة الرسوم |
| | | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة | |
| عند صرف مكافأة صندوق الضمان المالي لا يوجد تحول المعاملة الى المستودع. | قرار ضمان لصرف مستحقات صندوق الضمان المالي | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| | | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية | تصنيف الخدمة |
| | | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة | |
| -- | -- | | |
| | | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | | لا يوجد | الفروع المقدمة للخدمة |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | قنوات تقديم الخدمة |
| | | وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406 | معلومات الاتصال والتواصل |
| | | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر | |
| 5 ايام عمل | 5 ايام عمل | معدل وقت الانتظار | |
| 5 ايام عمل | 5 ايام عمل | معدل وقت تقديم الخدمة | |
| 89% | 88.8% | معدل رضا متلقي الخدمة | |
| 0% | 2% | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | |
| 0% | 0% | معدل الشكاوى على الخدمة | |
| من اربعة الى ستة وثائق | من اربعة الى ستة وثائق | عدد الوثائق المطلوبة | |
| | | عدد الجهات الشريكة | |
| 7 | 7 | عدد الموظفين | |
| 700 شهري | 700 شهري | حجم الطلب على الخدمة | |

هوية الخدمة

| | | |
|--|--|--------------------------|
| | | رمز الخدمة* |
| تعويضات العمل والعمال | | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| 1. قانون العمل لسنة 1996. 2. العقود لمستخدمي السفارات الاردنية في الخارج. 3. قوانين العمل في الدول الاخرى. | | التشريع الناظم للخدمة |
| انهاء خدمات الموظف المتقاعد | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصل | من جميع الدوائر العام والرسمية | 1. كتاب تغطيه من الدائرة |
| اصل | من جميع الدوائر العام والرسمية | 2. جدول خدمات الموظف |
| صورة مصدقة | الاحوال المدنية | 3. دفتر العائلة |
| اصل او صورة مصدقة | من جميع الدوائر العام والرسمية | 4. كتاب انتهاء الخدمة |
| صورة مصدقة | وزارة الخارجية/عقود مستخدمي السفارات | 5. عقد استخدام |
| ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 20 دقيقة | 1. استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز المعاملة. | |
| 45 دقيقة | 2. تنظيم قرار التعويضات حسب النظام وتدقيقه وتوقيعه من اعضاء اللجنة.. | |
| 10 دقائق | 3. ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية | |
| | 4. تحويل المعاملة الى مديرية التقاعد لصرف المستحقات | |
| | 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). | |
| | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| | لا يوجد | |
| | قيمة الرسوم | |
| | □ نقداً □ دفع الكتروني | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | |
| 6 اشهر | شيك | |
| شركاء الخدمة | | |
| | □ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية | |
| | تصنيف الخدمة | |
| | الخدمات ذات العلاقة | |

| | | |
|------------------------------|---|----------------|
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك | دور الشريك |
| ---- | ---- | ---- |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | | |
| الوصول للخدمة | | |
| مكان تقديم الخدمة | ✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | |
| الفروع المقدمة للخدمة | ---- | |
| قنوات تقديم الخدمة | ✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | |
| 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 |

| | |
|--------------------|-------------|
| هوية الخدمة | |
| | *رمز الخدمة |

| | | |
|---|--|--|
| تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري | | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| 1. قانون التقاعد المدني والعسكري 2. نظام الخدمة المدنية. 3. قانون خدمة الافراد. 4. قانون خدمة الضباط. 5. نظام اللجان الطبية المدنية والعسكرية | | التشريع الناظم للخدمة |
| انتهاء خدمة الموظف المدني/العسكري بغير التقاعد | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصل | جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية | 1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية |
| اصل او صورة مصدقة | جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية | 2. جدول خدمات |
| اصل او صورة مصدقة | وزارة العدل | 3. قرار محكمة في حال انتهاء الخدمة بسبب جرم |
| اصل او صورة مصدقة | وزارة الصحة | 4. قرار لجنة طبية عليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب صحية |
| ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 15 دقيقة | 1. استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها | |
| 5 دقائق | 2. تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة | |
| 15 دقيقة | 3. تنظيم القرار | |
| 15 دقيقة | 4. طباعة القرار | |
| 15 دقيقة | 5. تدقيق القرار | |
| 10 دقائق | 6. ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد | |
| 10 دقائق | 7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية | |
| 10 دقائق | 8. ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه | |
| 5 دقائق | 9. تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافاة | |
| 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). | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد | | قيمة الرسوم |

| | | |
|--|-------------------------------|---|
| آلية الدفع | | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| عند صرف المكافأة لا يصبح له قيمة ويحفظ بالمستودع | قرار بقيمة المكافأة عن الخدمة | |
| 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 <input type="checkbox"/> لا مركزي |
| الفروع المقدمة للخدمة | | ---- |
| قنوات تقديم الخدمة | | ✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |
| 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 |
| تنظيم قراررد العائدات التقاعدية | اسم الخدمة |

| | | |
|---|--|--|
| ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية | | هيكلية الخدمة |
| 1. قانون التقاعد المدني والعسكري | | التشريع الناظم للخدمة |
| انتهاء خدمة الموظفة المصنفة بالاستقالة | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصل | جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية | 1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية |
| اصل او صورة مصدقة | جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية | 2. جدول خدمات |
| ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة | | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 15 دقيقة | 1. استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها | |
| 5 دقائق | 2. تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة | |
| 15 دقيقة | 3. تنظيم القرار | |
| 15 دقيقة | 4. طباعة القرار | |
| 15 دقيقة | 5. تدقيق القرار | |
| 20 دقيقة | 6. ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد | |
| 10 دقائق | 7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية | |
| 10 دقائق | 8. ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه | |
| 5 دقائق | 9. تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافأة | |
| 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). | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد | | قيمة الرسوم |
| □ نقداً □ دفع الكتروني | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| عند صرف العائدات التقاعد يصبح القرار بلا قيمة | قرار برد العائدات التقاعدية | |
| شركاء الخدمة | | |
| □ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة |
| | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| --- | --- | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |

| الوصول للخدمة | | |
|------------------------------|---|--------------------|
| مكان تقديم الخدمة | ✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي | |
| الفروع المقدمة للخدمة | | |
| قنوات تقديم الخدمة | ✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف | |
| معلومات الاتصال والتواصل | 065663406 فاكس 0799951506-0799951546 رقم هاتف www.mof.gov.jo بريد إلكتروني | |
| 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 الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

| هوية الخدمة | |
|-------------|--|
| رمز الخدمة* | |
| اسم الخدمة | اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين |

| | | |
|---|---|---|
| هيكلية الخدمة | | <input type="checkbox"/> خدمة رئيسية ✓ خدمة فرعية |
| التشريع الناظم للخدمة | | قانوني التقاعد المدني والعسكري- النظام المالي. |
| شروط تقديم الخدمة | | ان يكون المراجع متقاعد مدني او عسكري |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| اصل | الدائرة التي كان يخدم بها الموظف سواء دوائر الرسمية الحكومية والاجهزة الامنية | نموذج براءة الذمة للموظف من المؤسسة الحكومية التي يتبع لها |
| اصل | دائرة الاحوال المدنية | وثيقة اثبات هوية شخصية |
| فئة متلقي الخدمة | | ✓ المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| خمس دقائق | عن طريق تدقيق اسم الشخص على نظام الاموال العامة اذا كانت ذمته مشغولة للمال العام ام لا. | |
| | 5 دقائق | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| | لا يوجد | قيمة الرسوم |
| | <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | مخرج الخدمة |
| لا يوجد لها وقت محدد لكن ترفق بالملف التقاعدي لإصدار القرار التقاعدي اذ تعتبر جزء من اصدار القرار | ختم على براءة الذمة ان ذمة الشخص غير مشغولة للأموال العامة | |
| شركاء الخدمة | | |
| تصنيف الخدمة | | <input type="checkbox"/> خدمة افقية ✓ خدمة عامودية |
| الخدمات ذات العلاقة | | |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| ---- | --- | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| مكان تقديم الخدمة | | ✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي |
| الفروع المقدمة للخدمة | | ---- |
| قنوات تقديم الخدمة | | ✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |

| وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406 | | معلومات الاتصال والتواصل |
|--|-----------------------|------------------------------|
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| خمس دقائق | خمس دقائق | معدل وقت الانتظار |
| خمس دقائق | خمس دقائق | معدل وقت تقديم الخدمة |
| %90 | %80 | معدل رضا متلقي الخدمة |
| %0 | %0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| %0 | %0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 2 | 2 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 0 | 0 | عدد الجهات الشريكة |
| 1 | 1 | عدد الموظفين |
| 2000 شهرا | 2000 شهرا | حجم الطلب على الخدمة |

خدمات مديرية الشؤون القانونية

| هوية الخدمة | |
|---------------|---|
| رمز الخدمة* | يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية. |
| اسم الخدمة | كف الطلب |
| هيكلية الخدمة | خدمة رئيسية |

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| قانون تحصيل الاموال العامة قانون ادارة قضايا الدولة – قانون التنفيذ | | التشريع الناظم للخدمة |
| قيام متلقي الخدمة بتسديد الذمة المالية المترتبة عليه أو تقسيطها | | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| صورة | مقدم الطلب | الكتاب الذي تم بموجبه وضع إشارة التعميم |
| صورة | مقدم الطلب | قرار الحكم |
| كتاب | المحكمة المختصة | مشروحات بيان ما آلت اليه القضية |
| | | فئة متلقي الخدمة |
| المواطنين | | |
| مراحل تقديم الخدمة | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | |
| 10 دقائق | 1. توريد الطلب | |
| 10 دقائق | 2. التدقيق الشكلي والموضوعي للطلب | |
| 30 دقيقة | 3. إعداد مسودة الكتاب | |
| 15 دقيقة | 4. إجازة الكتاب من رئيس القسم | |
| 10 دقائق | 5. توقيع المدير | |
| 10 دقائق | 6. تصدير وارسال الكتاب للجهة المعنية | |
| | | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| ساعة ونصف تقريباً | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد | | قيمة الرسوم |
| -- | | آلية الدفع |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | |
| ما لم يكن مطلوب لأي جهة أخرى، و/أو عند إخلاله بالتسوية. | كتاب رسمي | |
| شركاء الخدمة | | |
| خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة |
| لا يوجد | | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| لا يوجد | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | |
| مركزي | | مكان تقديم الخدمة |
| -- | | الفروع المقدمة للخدمة |
| مكتب خدمة الجمهور | | قنوات تقديم الخدمة |

| وزارة المالية – مديرية الشؤون القانونية عمان - جبل اللويده / رقم هاتف 06/4612195 فاكس 06/4611864 | | معلومات الاتصال والتواصل |
|---|-----------------------|------------------------------|
| الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| نصف ساعة | ساعة | معدل وقت الانتظار |
| ساعة | ساعة ونصف | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 90% | 88.8% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| %0 | %0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| %0 | %0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 3 | عدد الوثائق المطلوبة |
| %0 | %0 | عدد الجهات الشريكة |
| 2 | 3 | عدد الموظفين |
| - | 7% (شهرياً) | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|--------------------|---|
| رمز الخدمة | * يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية. |
| اسم الخدمة | رفع اشارة الحجز |
| هيكلية الخدمة | * خدمة رئيسية |

| | | | |
|---|---|--|---|
| التشريع الناظم للخدمة | | قانون تحصيل الاموال العامة قانون ادارة قضايا الدولة – قانون التنفيذ | |
| شروط تقديم الخدمة | | قيام متلقي الخدمة بتسديد الذمة المالية المترتبة عليه أو تقسيطها | |
| الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة | الوثيقة | الدائرة | شكل الوثيقة |
| | الكتاب الذي تم بموجبه وضع إشارة التعميم | مقدم الطلب | صورة |
| | مشروحات بيان ما آلت اليه القضية | مقدم الطلب | صورة |
| | مشروحات بيان ما آلت اليه القضية | المحكمة المختصة | كتاب |
| 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. توريد الطلب | | 10 دقائق |
| | 2. التدقيق الشكلي والموضوعي للطلب | | 10 دقائق |
| | 3. إعداد مسودة الكتاب | | 30 دقائق |
| | 4. إجازة الكتاب من رئيس القسم | | 15 دقائق |
| | 5. توقيع المدير | | 10 دقائق |
| | 6. تصدير وارسال الكتاب للجهة المعنية | | 10 دقائق |
| الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة | ساعة ونصف تقريباً | | |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | | |
| آلية الدفع | -- | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | | مدة صلاحية الوثيقة |
| | كتاب رسمي | | ما لم يكن مطلوب لأي جهة أخرى، و/أو عند إخلاله بالتسوية. |
| 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 | | |

| وزارة المالية – مديرية الشؤون القانونية عمان - جبل اللويده / رقم هاتف 06/4612195 فاكس 06/4611864 | | معلومات الاتصال والتواصل |
|---|-----------------------|------------------------------|
| الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| نصف ساعة | ساعة | معدل وقت الانتظار |
| ساعة | ساعة ونصف | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 90% | 88.8% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| %0 | %0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| %0 | %0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 3 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 0 | 0 | عدد الجهات الشريكة |
| 2 | 3 | عدد الموظفين |
| - | 7% (شهرياً) | حجم الطلب على الخدمة |

خدمات مديرية الأموال العامة

| هوية الخدمة | |
|---|---------------|
| | رمز الخدمة* |
| اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|---|---|--|-------------|
| التشريع الناظم 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 | |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | 2. إصدار كتاب موجه للأحوال المدنية بانه بريء الذمة لدينا | 10 دقائق | |
| | 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 – جيل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864 | | |
| 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 | |

| | | |
|----|----------------|------------------------------|
| 0 | 0 | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| | لا يوجد | عدد الجهات الشريكة |
| 1 | 3 | عدد الموظفين |
| -- | 20 كتاب شهرياً | حجم الطلب على الخدمة |

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

| هوية الخدمة | |
|---|---------------|
| | * رمز الخدمة |
| كف الطلب الأمني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم | اسم الخدمة |
| خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|---|---|--|-------------|
| التشريع الناظم 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 | 15 دقيقة |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | كف الطلب من خلال مندوب إدارة المعلومات الجنائية | | 15 دقيقة |
| قيمة الرسوم | لا يوجد | | |
| آلية الدفع | --- | | |
| مخرج الخدمة | شكل مخرج الخدمة | مدة صلاحية الوثيقة | غير محدد |
| | كتاب رسمي | | |
| 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 - جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864 | | |
| 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 | |

| | | |
|----|-----------------|------------------------------|
| %0 | %2 | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 0 | 0 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 1 | 1 | عدد الجهات الشريكة |
| 1 | 3 | عدد الموظفين |
| -- | 300 كتاب شهرياً | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|---|-------------|
| | *رمز الخدمة |
| رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات | اسم الخدمة |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | ✓ خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة |
| | | قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته | التشريع الناظم للخدمة |
| | | تسديد كامل المبلغ | شروط تقديم الخدمة |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب رسمي | الجهة الطالبة | شيكات بنكية/او تسوية المطالبة تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة | |
| | | ✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال | فئة متلقي الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| 15 دقيقة | إعطاء المكلف نسخة كتاب رفع الحجز ورفعها الكترونياً | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| | 15 دقيقة | | قيمة الرسوم |
| | لا يوجد | | آلية الدفع |
| | --- | | مخرج الخدمة |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | |
| غير محدد | كتاب | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| | | ✓ خدمة افقية | تصنيف الخدمة |
| | | --- | الخدمات ذات العلاقة |
| دور الشريك | الشريك | | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| الربط الالكتروني معهم ليتم رفع الحجز الالكتروني من مديرية الاموال العامة | 1 - دائرة الاراضي 2 - دائرة الترخيص | | |
| | | | سلسلة القيمة (باقة الخدمة) |
| الوصول للخدمة | | | |
| | | ✓ مركزي ✓ لا مركزي | مكان تقديم الخدمة |
| | | الماليات في المحافظات | الفروع المقدمة للخدمة |
| | | ✓ مكتب خدمة الجمهور | قنوات تقديم الخدمة |
| | | وزارة المالية - مديرية الاموال العامة - جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864 | معلومات الاتصال والتواصل |
| | | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | | اسم المؤشر |

| | | |
|-----|-----------------|------------------------------|
| 10 | 15 | معدل وقت الانتظار |
| 5 | 10 | معدل وقت تقديم الخدمة |
| %90 | %80 | معدل رضا متلقي الخدمة |
| %0 | %2 | نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 0 | 0 | عدد الوثائق المطلوبة |
| - | 2 | عدد الجهات الشريكة |
| 1 | 3 | عدد الموظفين |
| - | 300 كتاب شهرياً | حجم الطلب على الخدمة |

| هوية الخدمة | |
|---|-------------|
| | *رمز الخدمة |
| رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بدمتهم | اسم الخدمة |

| | | |
|---|---|--|
| هيكلية الخدمة | | ✓ خدمة رئيسية |
| التشريع الناظم للخدمة | | قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته |
| شروط تقديم الخدمة | | دفع المبلغ كامل |
| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة |
| كتاب رسمي | الجهة الطالبة | شيكات بنكية/او تسوية المطالبة تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة |
| 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 |
| 15 دقيقة | 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 – جبل اللويدة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864 | |
| اوقات تقديم الخدمة | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | |
| مؤشرات الاداء | | |
| اسم المؤشر | القيمة الحالية للمؤشر | الوضع المستهدف |
| معدل وقت الانتظار | 15 | 10 |

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

| هوية الخدمة | |
|---|---------------|
| | *رمز الخدمة |
| استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة المالية | اسم الخدمة |
| ✓ خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |

| | | | |
|---|--|--|-------------|
| التشريع الناظم 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 - جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864 | | |
| 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 | |

| | | |
|---|---|-------------------------|
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 0 | 0 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 0 | 0 | عدد الجهات الشريكة |
| 1 | 1 | عدد الموظفين |
| | | حجم الطلب على الخدمة |

خدمات مديرية الإدارة

| هوية الخدمة | |
|---------------|---|
| * رمز الخدمة | * يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية. |
| اسم الخدمة | طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية |
| هيكلية الخدمة | خدمة رئيسية |

| | | | |
|--|--|---|-------------|
| التشريع الناظم 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 | | | |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | |
| تقديم طلب خطي للاشتراك أو تجديد الاشتراك 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 ديناراً اشتراك سنوي | |
| آلية الدفع | | نقداً | |
| مخرج الخدمة | | شكل مخرج الخدمة | |
| | | اعداد الجريدة الرسمية | |
| مدة صلاحية الوثيقة | | لا يوجد | |
| شركاء الخدمة | | | |
| تصنيف الخدمة | | خدمة عمودية | |
| الخدمات ذات العلاقة | | لا يوجد | |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | | الشريك | |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | | <ul style="list-style-type: none"> مديرية الجريدة الرسمية / رئاسة الوزراء مديرية المطابع العسكرية | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> نشر كافة الإعلانات في الجريدة الرسمية طباعة كافة الأعداد الجريدة الرسمية | |
| الوصول للخدمة | | | |
| مكان تقديم الخدمة | | مركزي | |
| الفروع المقدمة للخدمة | | لا يوجد | |
| قنوات تقديم الخدمة | | مكتب خدمة الجمهور + الموقع الالكتروني للدائرة | |

| وزارة المالية – العبدلي – هاتف: 4636321 او 4643600 البريد الالكتروني: mohammad.rj@mof.gov.jo فاكس: 064618527 | | معلومات الاتصال والتواصل |
|---|-----------------------|------------------------------|
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30 | | اوقات تقديم الخدمة |
| مؤشرات الاداء | | |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر | اسم المؤشر |
| 10 دقائق | 15 دقائق | معدل وقت الانتظار |
| 10 دقائق | 10 دقائق | معدل وقت تقديم الخدمة |
| 90% | 80% | معدل رضا متلقي الخدمة |
| 0 | 0 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0 | 0 | معدل الشكاوى على الخدمة |
| 1 | 1 | عدد الوثائق المطلوبة |
| 1 | 1 | عدد الجهات الشريكة |
| اثنان | اثنان | عدد الموظفين |
| 350 | 300 مشترك شهريا | حجم الطلب على الخدمة/ شهري |

خدمات مالية محافظة

| هوية الخدمة | |
|--|-----------------------|
| | *رمز الخدمة |
| اصدار وتجديد رخصة مهين | اسم الخدمة |
| خدمة فرعية | هيكلية الخدمة |
| قانون مؤقت رقم (2) لسنة 1979 ، قانون رخص المهين. | التشريع الناظم للخدمة |
| وجود نشاط تجاري خارج حدود التنظيم . | شروط تقديم الخدمة |

| شكل الوثيقة | الدائرة | الوثيقة | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| - | دائرة الشؤون الفلسطينية | كتاب | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| وثيقة أصلية | غرفة الصناعة والتجارة، | شهادة تسجيل | |
| وثيقة أصلية | دائرة البيئة | كتاب | |
| وثيقة أصلية | مديرية الصحة المعنية | كتاب | |
| وثيقة أصلية | الدفاع المدني | كتاب | |
| فئة متلقي الخدمة | | | |
| مراحل تقديم الخدمة | | | |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة | | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| 5 دقائق | 1. تعبئة النموذج الخاص لإصدار الرخصة وتقديمه لمحاسب المالية | | |
| 10 دقائق | 2. تقدير الرسوم المستحقة على المواطن حسب القانون | | |
| 20 دقيقة | 3. تدقيق بيانات الرخصة من المدقق الداخلي | | |
| 25 دقيقة | 4. إصدار وتوقيع الرخصة من قبل الموظف المعني | | |
| 5 دقائق | 5. تسليم نموذج الرخصة لصاحب العلاقة | | |
| ساعة | | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة | |
| من ديناران ونصف إلى ثلاثون دينار وذلك بموجب الرسوم الواردة في قانون رخص المهن وحسب كل مهنة | | قيمة الرسوم | |
| نقداً | | آلية الدفع | |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة | | مخرج الخدمة |
| سنة | رخصة مهن | | |
| شركاء الخدمة | | | |
| خدمة عامودية | | تصنيف الخدمة | |
| لا يوجد | | الخدمات ذات العلاقة | |
| دور الشريك | الشريك | | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| لا يوجد | لا يوجد | | |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة) | | | |
| الوصول للخدمة | | | |
| لا مركزي | | مكان تقديم الخدمة | |
| كافة ماليات وزارة المالية | | الفروع المقدمة للخدمة | |
| مكتب خدمة الجمهور | | قنوات تقديم الخدمة | |

| معلومات الاتصال والتواصل | | رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> | (مرفق) |
|------------------------------|-----------------------|--|--------|
| 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 | |

عناوين الاتصال

وزارة المالية - العبدلي - شارع الملك حسين

ص.ب (85) عمان : 11118 الاردن

06/4636321

صندوق بريد:

الوزارة:

خط الشكاوي والاقتراحات: 0096264646516

info@mof.gov.jo

<https://mof.gov.jo>

الاحد - الخميس الساعة: 3:30 - 8:30

البريد الالكتروني:

الموقع الالكتروني:

اوقات العمل:

| فاكس | هاتف | |
|------------|--------------------------|--|
| 06/4618527 | 06/4643600 - 06/4636321 | وزارة المالية (المبنى الرئيسي) |
| 06/4654706 | 06/4629860 | مبنى مجمع المديریات : |
| 06/4648200 | | مديرية تنمية الموارد البشرية - مديرية الرقابة الداخلية - وحدة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي |
| 06/5697054 | 06/5695162 | مديرية التقاعد والتعويضات - لجنتي التقاعد المدني والعسكري |
| 06/5653086 | 06/4612195 | مديرية الشؤون القانونية - م. الاموال العامة |
| 06/5813203 | 06/5817269 06/5814217 | مالية غرب عمان |
| 06/4744201 | 06/4744207 | مالية جنوب عمان |
| 06/4750374 | 06/4750374 | الجريدة الرسمية |
| | | مالیات المحافظات |
| | | محافظة البلقاء |
| 05/3556279 | 05/3555761 | مالية السلط |
| 05/3570701 | 05/3570701 | مالية دير علا |
| 05/3581141 | 05/3581141 | مالية الشونة الجنوبية |
| | | محافظة الزرقاء |
| 05/3988397 | 05/3983397 | مالية الزرقاء |
| 05/3754385 | 05/3744481 | مالية الرصيفة |
| | | محافظة مادبا |
| 05/3244014 | 05/3243866 | مالية مادبا |
| 05/3206479 | 05/3206479 | مالية ذيبان |
| | | محافظة أربد |
| 02/7242696 | 02/7271484 | مالية أربد |
| 02/7585373 | 02/7585373 | مالية بني كنانة |
| 02/7383038 | 02/7383038 | مالية الرمثا |
| 02/6580076 | 02/6587013 | مالية الشونة الشمالية |

| | | |
|-----------------------|------------|------------------------|
| 02/7330030 | 02/7339057 | مالية الطيبة |
| 02/7031124 | 02/7031124 | مالية المزار الشمالي |
| محافظة المفرق | | |
| 02/6232883 | 02/6231053 | مالية المفرق |
| محافظة جرش | | |
| 02/6351013 | 02/6350067 | مالية جرش |
| محافظة عجلون | | |
| 02/6420005 | 02/6420217 | مالية عجلون |
| محافظة الكرك | | |
| 03/2387004 | 03/2387001 | مالية الكرك |
| 03/2372807 | 03/2371307 | مالية المزار الجنوبي |
| 03/2315129 | 03/2315129 | مالية القصر |
| محافظة معان | | |
| 03/2132025 | 03/2132183 | مالية معان |
| 03/2156532 | 03/2156532 | مالية وادي موسى |
| 03/2164103 | 03/2164103 | مالية الشوبك |
| محافظة الطفيلة | | |
| 03/2241011 | 03/2241011 | مالية الطفيلة |
| 03/2267158 | 03/2267158 | مالية بصيرا |
| 03/2302235 | 03/2302235 | مالية الاغوار الجنوبية |
| محافظة العقبة | | |
| 03/2012929 | 03/2013655 | مالية العقبة |