

المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة المالية

دليل الخدمات

2023

إعداد:

وحدة الجودة وتقييم الأداء المؤسسي

رقم الصفحة	قائمة المحتويات	التسلسل
5	الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية	
6	المقدمة	
7	<u>خدمات مديرية الإيرادات العامة</u>	1
8	دراسة الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى	1.1.1
10	رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك	1.2.2
12	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمع الطوابع	1.3.3
14	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات	1.4.4
16	قبض الايرادات العامة	1.5.5
18	منح رخص بيع الطوابع	1.6.6
20	<u>خدمات مديرية الخزينة العامة</u>	2
21	صرف النفقات	2.1.7
23	رد الايرادات الحالية / السلف	2.2.8
25	الصرف من الامانات	2.3.9
27	رد الايرادات السابقة	2.4.10
29	مصاريف الضيافة	2.5.11
31	الدعم الجاري	2.6.12
33	المعالجات الطبية / نقل الجثامين	2.7.13
35	<u>خدمات مديرية الحسابات العامة</u>	3
36	رد الايرادات	3.1.14
38	<u>خدمات مديرية التقاعد والتعويضات</u>	4
39	صرف الرواتب التقاعدية	4.1.15
41	صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار	4.2.16
43	تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر	4.3.17
45	طلب (إصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري/ سنوي/ غير محتسب)	4.4.18
47	إصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية	4.5.19
49	استخراج نسخة من القرار التقاعدي	4.6.20
51	الرد على الاستفسارات	4.7.21

53	تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين	4.8.22
56	تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين	4.9.23
59	تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار	4.10.24
61	تعويضات العمل والعمال	4.11.25
63	تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري	4.12.26
65	تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية	4.13.27
67	اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين	4.14.28
69	<u>خدمات مديرية الشؤون القانونية</u>	5
70	رفع اشارة الحجز عن الأموال المنقولة وغير المنقولة	5.1.29
72	<u>خدمات مديرية الأموال العامة</u>	6
73	اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية	6.1.30
75	كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بدمتهم	6.2.31
77	رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات	6.3.32
79	رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بدمتهم	6.4.33
81	استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية	6.5.34
83	<u>خدمات مديرية الإدارة</u>	7
84	طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية	7.1.35
86	<u>خدمات مديرية المعهد المالي</u>	8
87	منح شهادة حضور للبرامج المهنية (برنامج تأهيل المحاسب الحكومي، برنامج إجازة مدقق داخلي).	8.1.36
89	التدريب الميداني لطلاب الجامعات والمعاهد الأردنية	8.2.37
91	<u>خدمات مديرية مالية محافظة</u>	9
92	إصدار وتجديد رخصة مهن	9.1.38
94	<u>عناوين الاتصال</u>	



صلى الله عليه وسلم
عبد الله بن عبد المطلب
الحنيني الهاشمي
السعودي



صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِهِ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِهِ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِهِ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِهِ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِهِ

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 وضمن استقرارها وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات".

جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

كتاب التكليف السامي للحكومة

9 آذار 2013



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 وضمن 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 استراتيجيتها (2022- 2025) على أهمية تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة كهدف استراتيجي تسعى من خلاله الارتقاء بمستوى الخدمات.

وجاء إعداد دليل الخدمات لعام 2023 لتعزيز الثقة المتبادلة بين وزارة المالية و متلقي الخدمة، وتلبية لحاجاتهم، من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة والكافية التي تلي استفساراتهم وتساؤلاتهم، حيث يتضمن الدليل وصفا لمجموعة الخدمات التي تقدمها الوزارة، والإجراءات والمتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة المطلوبة بالشكل المناسب، كما تقوم 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
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
نسخة أصلية	حكومة	كتاب رسمي
نسخة أصلية	مواطن	إستدعاء
نسخة أصلية	شركة	كتاب إستدعاء
√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
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	
ساعة	4. عند صدور القرار تحول المعاملة إلى مديرية الإيرادات لإعداد كتاب الإعفاء في حال الموافقة أو الاعتذار في حال الرفض.	
6 ايام	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	دائرة 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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)		معلومات الاتصال والتواصل
نائل النابلسي nael.nabolsi@MOF.GOV.JO		
هيام الخلايلة Hiyam.Al-khalayleh@MOF.GOV.JO		
آلاء الخرشة Al-Khresheh@MOF.GOV.JO		
سمية الجالودي Somaya.aljaloudi@MOF.GOV.JO		
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	3	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
رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك		اسم الخدمة
خدمة رئيسية		هيكلية الخدمة
قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم		التشريع الناظم للخدمة
وجود أسهم /او ارباح اسهم/ وحساب بنك تم تحويلها لوزارة المالية بموجب قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نموذج يعنى في قسم الإيرادات/ يرفق به جميع الأوراق اللازمة وذلك لإتخاذ قرار اللجنة.	مديرية الإيرادات العامه قسم الإيرادات العامة	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.
		الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
من 15 دقيقة إلى 60 دقيقة حسب متطلبات المعاملة.	تقديم الطلب في مديرية الإيرادات العامة.	
من أسبوع إلى أسبوعين.	عرض الموضوع على اللجنة المختصة .	
من يومين إلى ثلاثة أيام.	موافقة الإدارة العليا على قرار اللجنة برد الأسهم.	
من أسبوع إلى أسبوعين حسب رد الشركة.	إعداد المخاطبات اللازمة للشركة المعنية لمعرفة آخر المستجدات التي طرأت على هذه الأسهم والمجموع الحالي لهذه الأسهم .	
من يومين إلى ثلاثة أيام.	إعداد كتاب لمركز إيداع الأوراق المالية لتحويل الأسهم لصاحب العلاقة وتسليمه لصاحب العلاقة.	
من يومين إلى ثلاثة أيام.	موافقة الإدارة العليا على كتاب رد الأسهم لتحويل ملكية الأسهم.	
يعتمد على رد الشركة المعنية والإجراءات التنفيذية لدى مركز إيداع الأوراق المالية.		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
		آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
المبالغ النقدية تبقى في الأمانات حتى 5 سنوات.	كتاب موافقة الإدارة العليا على رد الأموال.	
كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية صالح لمدة سنة، بعدها يجب إعادة مخاطبة الجهة المحولة ثم مخاطبة مركز الإيداع من جديد.	كتاب مخاطبة لمركز إيداع الأوراق المالية	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة أفقية <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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	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		
		*رمز الخدمة
استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمج الطوابع		اسم الخدمة
✓ 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
صورة عن الوثيقة	مركز الوزارة /مديرية	فاتورة أو عقد أو قرار إحالة
صورة عن الوثيقة	الإيرادات العامة وجميع	معاملة خاضعة للرسم
الأصل او صورة عن الوثيقة	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	
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 ودمج 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 أفقية ✓ 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		

مركزى <input type="checkbox"/> لا مركزى <input checked="" type="checkbox"/>	مكان تقديم الخدمة	
جميع مديريات المالىات والمراكز المالىة فى المحافظات والألوية.	الفروع المقدمة للخدمة	
قاعة قبض الأيرادات <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الألكترونى للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الأتصال الوطنى <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكى <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكترونى <input type="checkbox"/> هاتف <input type="checkbox"/>	قنوات تقديم الخدمة	
وزارة المالىة - الشميسانى - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الأيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)	معلومات الأتصال والتواصل	
الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30	أوقات تقديم الخدمة	
مؤشرات الأداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
7 دقائق	5 دقائق	معدل وقت الأنتظار
20 دقيقة	15 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	85.8%	معدل رضا متلقى الخدمة
0	0	نسبة الأخطاء فى تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
1 (مكتب خدمة الجمهور)	2	عدد الموظفين
40 يومى	40 يومى	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه • النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 والتعليمات الصادرة بموجبه 		التشريع الناظم للخدمة
وجود معاملة خاضعة لقانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 ولا تقل قيمة الرسم عن دينار واحد.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة عن الوثيقة	مركز الوزارة	عقد ، قرار إحالة ..
صورة عن الوثيقة	جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في المحافظات والألوية	فاتورة، نسخة عطاء، اتفاقية..
صورة عن الوثيقة		أي معاملة خاضعة للرسوم
✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. تقديم الفاتورة أو المعاملة إلى المحاسب المختص.	
10 دقائق	2. احتساب الطوابع وفقاً لقانون رسوم الطوابع.	
2 دقيقة	3. تنظيم أمر القبض	
3 دقيقة	4. دفع المبلغ المستحق عند أمين الصندوق واستلام وصول المقبوضات.	
25 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
حسب قانون رسوم الطوابع والواردات		قيمة الرسوم
		آلية الدفع ✓ نقداً ✓ دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
غير محدد	أمر قبض	
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
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		---
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي / <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية.
قنوات تقديم الخدمة		قاعة قبض الإيرادات
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	15 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة		
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة		
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة		
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	5
حجم الطلب على الخدمة	12000 سنوي	12000 سنوي

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
قبض الإيرادات العامة		اسم الخدمة
√ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
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 4. أية أنظمة أخرى مثل غرامات الحمولات المحورية ورسوم التلفزيون.		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة عن الوثيقة	المواطنين، المقيمين	وثائق عطاء، إتفاقية
صورة عن الوثيقة	شركة، الأعمال	عقد
صورة عن الوثيقة	جهة حكومية	أي معززات أخرى
√ المواطنين √ المقيمين √ الأعمال √ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
7 دقائق	1. دراسة المعاملة من القسم المختص (قسم رسوم طوابع الواردات، قسم الإيرادات)	
5 دقيقة	2. دراسة المعاملة الخاصة برسوم طوابع الواردات من الجهة المعنية	
2 دقيقة	3. أعداد امر قبض بالمبالغ المستحقة بعد دراستها حسب الأصول	
1 دقيقة	4. تنظيم وصول قبض المبالغ	
من 5 دقائق إلى 15 دقيقة حسب المعاملة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
--		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
غير محدد	وصل قبض	
شركاء الخدمة		
□ خدمة أفقية √ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	
		الشريك ودوره في تقديم الخدمة

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركز <input type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية.		الفروع المقدمة للخدمة
✓ قاعة قبض الإيرادات <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن ✓ الموقع الإلكتروني 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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
12	15	معدل وقت الانتظار
8	10	معدل وقت تقديم الخدمة
%90	%88	معدل رضا متلقي الخدمة
لا يوجد	لا يوجد	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
250	200	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
منح رخص بيع الطوايع		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
1. قانون رسوم طوايع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. نظام الطوايع البريدية رقم (179) لسنة 2016		التشريع الناظم للخدمة
الموافقة حسب القوانين والأنظمة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
الأستدعاء الأصلي	الجهة صاحبة العلاقة	تقديم استدعاء من الجهة طالبة للحصول على الرخصة
صوة عن الوثيقة سارية المفعول	الأمانة	رخصة مهن سارية المفعول .
صوة عن الوثيقة	وزارة التجارة والصناعة	شهادة سجل تجاري إيصال مقبوضات بدفع رسوم رخصة بيع طوايع الواردات بقيمة (10 عشرة) دنانير تعهد شخصي يتضمن التزام المرخص بتعليمات رخصة بيع طوايع الواردات والإلتزام ببيع الطوايع حسب السعر المقرر من قبل وزارة المالية.
□ المواطنين □ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
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. دمج التعهد الشخصي المتضمن التزام المرخص بشروط وتعليمات منح رخصة بيع طوايع 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	
		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)

		العامة إذا كانت الرخصة تصدر لأول مرة، أو من رئيس القسم عند تجديد الرخصة.
60 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
عشرة دقائق.		قيمة الرسوم
		آلية الدفع <input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
عام واحد من تاريخ صدور الرخصة أو التجديد	رخصة بكتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة <input type="checkbox"/> خدمة أفقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
-----	-----	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		قنوات تقديم الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> قاعة قبض الإيرادات <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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)
		اوقات تقديم الخدمة الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
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 الاخطاء 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 checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
النظام المالي - نظام الانتقال والسفر - قانون الطوابع - قانون إدارة قضايا الدولة - نظام المشتريات - نظام الكشوف خارج أوقات العمل الرسمي.		التشريع الناظم للخدمة
تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف النفقة، توفر المخصصات		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
كتاب اصلي	رئاسة الوزراء	موافقة الرئاسة
كتاب اصلي	من الجهة المعنية	كتاب تغطية
فواتير	من الجهة المعنية	مطابرة مالية
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. استلام المعاملة	
20 دقيقة	2. تدقيق المطالبة من قبل الموظف المعني	
10 دقائق	3. تنظيم مستند صرف النفقة وتأديته	
15 دقيقة	4. تدقيق المستند واجازته للصرف	
15 دقيقة	5. تحويل العملية الى قسم الرقابة المالية	
20 دقيقة	6. اصدار تحويل مالي للجهة	
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		75 دقيقة
		قيمة الرسوم
		لا يوجد
		آلية الدفع
		<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
6 اشهر	شيك	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
		لا يوجد
دور الشريك	الشريك	
		الشريك ودوره في تقديم الخدمة

---	---	
	لا يوجد	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور	قنوات تقديم الخدمة
	وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل
	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة
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	30-15 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
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"/> الحكومة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
دقيقتين	1. تقديم الوثائق للموظف المعني في مديرية الخزينة / قسم السلف.	
3 دقائق	2. تدقيق الوثائق وتنظيم مستند صرف	
دقيقتين	3. تدقيق مستند الصرف من رئيس قسم السلف والرديات والمصروفات المسترده	
دقيقة واحدة	4. تفويض مستند الصرف من المفوض بالانفاق	
3 دقائق	5. تدقيق مستند الصرف من الرقابة المالية	
دقيقتين	6. المصادقة على مستند الصرف وتحويله الى امين الصندوق	
3 دقائق	7. اصدار التحويل المالي من قبل امين الصندوق	
دقيقة واحدة	8. تسليم الشيك لصاحب العلاقة	
	17 دقيقة	
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

طوابع شيك بنسبة 0.0015 (خمسة عشر بالألف /5 1000)		قيمة الرسوم
<input type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
6 اشهر	شيك	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
حسب الجهة المعنية في الرد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input 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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - 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
17 دقيقة	17 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
100%	90%	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
4	4	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
تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة.			شروط تقديم الخدمة
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	
<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	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
4 دقائق	1. تقديم كتاب رسمياً أو استدعاء مرفقاً معه وصول المقبوضات أو تحديد الأمانة المراد الصرف منها في الديوان العام في الوزارة.	
4دقائق	2. تحويل المعاملة لمديرية الخزينة للتأكد من تحويل المعاملة الى قسم الأمانات.	
3 دقائق	3. التأكد من رصيد الأمانة من قبل المحاسب.	
5 دقائق	4. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديريةية الخزينة / قسم الأمانات.	
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 مديريةية الخزينة / قسم الأمانات.	

5 دقائق	8. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من الموظفين المفوضين للمصرف من حساب الأمانات .	
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	مخرج الخدمة
6 اشهر	شيك	
شركاء الخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عمودية	تصنيف الخدمة
	تحويلات مالية / اشعارات بنكية / شيكات	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
---	---	
	لا يوجد	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	وزارة المالية - العبدلي. وماليات في كافة المحافظات	الفروع المقدمة للخدمة
	مكتب خدمة الجمهور	قنوات تقديم الخدمة
	وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل
	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
> 30 دقيقة	30 دقيقة	معدل وقت الانتظار
30 دقيقة	30 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	80%	معدل رضا متلقي الخدمة
صفر	صفر	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
10-2	10-2	عدد الوثائق المطلوبة
3	3	عدد الجهات الشريكة
11 موظف	11 موظف	عدد الموظفين
70 معاملة يومياً	70 معاملة يومياً	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
رد الايرادات السابقة		اسم الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
تعليمات النظام المالي / رد الايرادات المادة (6)		التشريع الناظم للخدمة
كتاب او استدعاء من الجهة طالبة الرد والتحقق من وجوب الرد من خلال مديرية الحسابات العامة / قسم الرديات.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
كتاب اصلي	مديرية الحسابات/وزارة المالية	امر رد
<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	
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	
		75 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
		لا يوجد
		الخدمات ذات العلاقة

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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	20 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	20 دقيقة	20 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	100%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	1	2
حجم الطلب على الخدمة	70 معاملة شهرياً	80 معاملة شهرياً

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 فتحها		التشريع الناظم للخدمة
كتاب رئاسة بالصرف من النفقات العامة + المطالبات.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
كتاب اصلي	رئاسة الوزراء	موافقة رئاسة الوزراء
كتاب اصلي	من الوزارة المعنية	كتاب تغطية
فاتورة	شركات خاصة	مطالبة مالية
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
20 دقيقة	1. التحقق من المرفقات	
10 دقائق	2. عمل مستند نفقات	
15 دقيقة	3. تحويله الى الرقابة	
10 دقائق	4. اجازة المستند	
10 دقائق	5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	
		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		65 دقيقة
		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 type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	60 دقيقة	45 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	100%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	5 معاملات يومياً	5

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
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
كتاب رئاسة وكتاب تغطية من الجهة المعنية بالصرف من المخصصات المرصودة في موازنة وزارة المالية.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب اصلي	رئاسة الوزراء	
كتاب اصلي	الجهة طالبة الدعم	
<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	
15 دقائق	1.التحقق من المرفقات	
10 دقائق	2.عمل مستند النفقات	
15 دقائق	3.تحويله الى الرقابة	
20 دقائق	4.اجازة المستند	
15 دقائق	5.اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	
	75 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 / اشعار بنكي	
شركاء الخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	
	لا يوجد	
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة

رصد مخصصات/ اصدار موافقة / عمل كتاب التغطية / اصدار الشيك	دائرة الموازنة العامة / رئاسة الوزراء / الجهة طالبة الدعم / البنك المركزي	
	لا يوجد	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input 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 – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل
	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة
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 الاخطاء 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
كتاب من وزارة الخارجية وكتاب رئاسة لدفع تكاليف العلاج او نقل الجثمان على نفقة الحكومة. اشعار بنكي			شروط تقديم الخدمة
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	
<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> 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. التحقق من المرفقات		
5 دقائق	2. تنظيم حوالة بنكية		
10 دقائق	3. تحول الى الرقابة		
5 دقائق	4. اجازة المستند		
5 دقائق	5. ارساله للبنك		
30 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		مخرج الخدمة
6 اشهر	حوالة بنكية		
شركاء الخدمة			
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية			تصنيف الخدمة
			الخدمات ذات العلاقة

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد	تنظيم حوالة / تسديد سلفة السفارة
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 checked="" type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة		
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	> 30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	100%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	10 معاملات يومياً	10 معاملات يومياً

خدمات مديرية الحسابات العامة

هوية الخدمة

		*رمز الخدمة
		اسم الخدمة
		هيكلية الخدمة
		رد الإيرادات
		✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
		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
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
		✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال ✓ 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 .	
		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)

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 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 – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	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
5	5	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
قانون التقاعد المدني والعسكري			التشريع الناظم للخدمة
احضار الوثائق اللازمة			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصلية	لجنة التقاعد	قرار تقاعد مكتمل	
اصلية	المدارس والكليات والجامعات	اثبات طالب للورث الذكر عمره بين (18-25 سنة)	
اصلية	البنوك الاردنية	ارقام حسابات بنكية	
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)
10 دقائق	1. تنظيم مستند صرف (او ادخال البيانات ألياً)		
25 دقيقة	2. تحويل المستند الى التدقيق والرقابة واصدار التحويل المالي		
5 دقائق	3. إعداد الكتب المتعددة للجهات الحكومية والبنوك المختلفة		
40دقيقة			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد			قيمة الرسوم
---			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
تعليمات البنك المركزي	شيك بنكي على حساب المستفيد		
شركاء الخدمة			
خدمة افقية			تصنيف الخدمة
صدور قرار تقاعد من لجنتي التقاعد العسكري والمدني			الخدمات ذات العلاقة

دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تزويدنا بارقام الحسابات وصرف الرواتب	البنوك التجارية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	مركزي	مكان تقديم الخدمة
	---	الفروع المقدمة للخدمة
	مكتب خدمة الجمهور	قنوات تقديم الخدمة
	مديرية التقاعد والتعويضات 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
اقل وقت ممكن	حسب المعاملة	معدل وقت الانتظار
30 دقيقة	40 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	2%	نسبة الاخطاء 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 ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار		اسم الخدمة
خدمة رئيسية		هيكلية الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • نظام صندوق الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة . • نظام صندوق الادخار لموظفي الحكومة الغير مصنفين. • النظام المالي /وزارة المالية. 		التشريع الناظم للخدمة
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 و صرفها 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 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	6 دقائق	معدل وقت الانتظار
30 دقيقة	40 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	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
اصلية	البنوك	براءة ذمة من البنك الحالي
صورة	البنوك	رقم الحساب في البنك الجديد
صورة	الاحوال المدنية	وثيقة اثبات شخصية
		فئة متلقي الخدمة
		المواطنين
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
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
		قيمة الرسوم
		لا يوجد.
		آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
	كشف راتب على البنك الجديد	
	لا يوجد	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		خدمة افقية

		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لإحضار 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
10 دقيقة	12 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	1%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
لا يوجد	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
2	2	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
500 شهرياً	490 شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة

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

شركاء الخدمة		
	خدمة عمودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
---	--	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية	مكان تقديم الخدمة
	---	الفروع المقدمة للخدمة
	مكتب خدمة الجمهور	قنوات تقديم الخدمة
	رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406	معلومات الاتصال والتواصل
	على مدار الساعة	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
3 دقائق	3 دقائق	معدل وقت الانتظار
2 دقائق	3 دقائق	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	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
0	0	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
وجود اتصال بالانترنت / خدمة الكترونية		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
ادخال مباشر على الموقع الالكتروني	--	
	--	
رقم الهوية		رقم الوطني
رقم الهوية		رقم الهوية
✓ المواطنين		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
2 دقائق	1. الدخول الى الموقع الالكتروني لوزارة المالية، ثم خدمات المتقاعدين او من خلال الرابط https://eservice.mof.gov.jo:8089/Pages/Per_NoRetSal	
دقيقة	2. وإدخال الرقم الوطني ورقم الهوية، ثم النقر على استعلام للحصول على الشهادة.	
	3 دقائق	
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
	لا يوجد	
	قيمة الرسوم	
	آلية الدفع	
	مخرج الخدمة	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
شهر من تاريخه	شهادة	
شركاء الخدمة		
	تصنيف الخدمة	
	خدمة عمودية	
	الخدمات ذات العلاقة	

دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
---	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية		مكان تقديم الخدمة
---		الفروع المقدمة للخدمة
---		قنوات تقديم الخدمة
مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406		معلومات الاتصال والتواصل
على مدار الساعة / خدمة الكترونية		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
3 دقائق	3 دقائق	معدل وقت الانتظار
3 دقائق	3 دقائق	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	1	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
0	0	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
احضار الوثائق اللازمة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	الاحوال المدنية	
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)
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		

مركزى ✓ لا مركزى ✓	مكان تقديم الخدمة	
الماليات في كافة المحافظات	الفروع المقدمة للخدمة	
مكتب خدمة الجمهور، الموقع الالكتروني	قنوات تقديم الخدمة	
مديرية التقاعد والتعويضات - 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
90%	88.8%	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
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 * المخاطبات الرسمية * الاتصالات الهاتفية او عبر البريد الالكتروني			شروط تقديم الخدمة
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 (حسب الاستفسار)		الزمن المعياري 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

	لا يوجد	
		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
حسب الاستفسار	حسب الاستفسار	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	1	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
جميع الموظفين	جميع الموظفين	عدد الموظفين
عال	عال	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
تسوية حقوق وورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين			اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
<p>1. قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959.</p> <p>2. قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959.</p> <p>3. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976</p> <p>4. نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959</p> <p>5. نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959</p>			التشريع الناظم للخدمة
<p>- وفاة المتقاعد</p> <p>- 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)</p>			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
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	

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)
25 دقيقة	1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال وتدقيقها 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
طابع على نموذج المعلومات بقيمة 250 فلس		قيمة الرسوم
✓ نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة بزمن الا في حال تغير المراكز القانونية او الحالة الاجتماعية للورثة وصدور قرار جديد	قرار تقاعد لورثة متقاعد مدني وعسكري	
شركاء الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
----	----	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 <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		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
عشر ايام عمل	عشر ايام عمل	معدل وقت الانتظار
عشر ايام عمل	عشر ايام عمل	معدل وقت تقديم الخدمة
%90	%88.8	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%1	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد	من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
عشر موظفين	عشر موظفين	عدد الموظفين
1000 شهري	1000 شهري	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة			
			*رمز الخدمة
			اسم الخدمة
		تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين	هيكلية الخدمة
		✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	
		1. قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959. 7. نظام الخدمة المدنية. 2. قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959. 8. قانون الخدمة الافراد. 3. نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959. 9. قانون استقلال القضاء 4. نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959. 10. قانون محكمة العدل العليا 5. نظام الخدمة المدنية رقم 82 لسنة 2013. 11. نظام الخدمة القضائية 6. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976	التشريع الناظم للخدمة
		1. انتهاء خدمات الموظف المصنف على ان تكون خدماته خمسة عشرون عاماً او العسكري المنتسب على ان تكون خدماته عشرون عاماً. 2. اذا انهيت خدمات الموظف لاسباب صحية حتى يتم تخصيص راتب تقاعدي للموظف يجب ان تكون خدماته عشر سنوات ويجب ان يكون قرار اللجان الطبية المشتركة بالدرجة الخامسة. 3. اذا عجز ضابط او فرد اثناء خدمته المقبولة للتقاعد عن اداء واجبات مماثلة لها تناط به من قبل الحكومة واذا نقصت خدماته عن عشر سنوات يعطي مكافأة بما يعادل 12/1 من راتبه الشهري الاخير عن كل شهر من خدمته المقبولة للتقاعد. 4. بلوغ الموظف السن القانوني وهو ستين سنة حتى يتم تخصيص راتب تقاعدي للموظف يجب ان تكون خدماته خمسة عشر سنة للمدني او عشر سنوات للعسكري. وفاة الموظف على رأس عمله وتخصيص راتب تقاعد لورثه الموظف.	شروط تقديم الخدمة
		الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على
		الدائرة	شكل الوثيقة

<p>كافة الوثائق التقاعد اصل او صورة مصدقة لبعض الوثائق</p>	<p>1.من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد 2.من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد 3.تقرير الطبي من وزارة الصحة (مدني) او الخدمات الطبية(عسكري) 4.تقرير اللجنة الطبية</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>الخدمة</p>
	<p>الخاصة من اللجان الطبية الخاصة (عسكري)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • صورة مصدقة عن دفتر العائلة. • في حالة الوفاة ترفق شهادة الوفاة وحصر الارث وحجة الوصايا ونموذج المعلومات عن افراد عائلة المتوفي. • نموذج براءة الذمة. • كتاب دولة رئيس الوزراء للمتقاعد المدني. • في حالة الرغبة بتخصيص راتب اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة. 	
<p>المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/></p>			<p>فئة متلقي الخدمة</p>
<p>مراحل تقديم الخدمة</p>			
<p>معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء</p>	<p>الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة</p>	<p>المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)</p>	
<p>15 دقيقة</p>	<p>1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال لاستقبالها.</p>		
<p>5 دقائق</p>	<p>2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة.</p>		
<p>ساعة وعشر دقائق</p>	<p>3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير</p>		
<p>خمس دقائق</p>	<p>4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة. 5. تحويل المعاملة الى قسم الراتب لصرف الراتب</p>		
<p>ساعة و35 دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي يكون القرار جاهز للتنفيذ).</p>		<p>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</p>	

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 وقت محدد لصلاحية الوثيقة	قرار تقاعد مدني او عسكري	
شركاء الخدمة		
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 - 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
خمسة ايام عمل	خمسة ايام عمل	معدل وقت الانتظار
خمسة ايام عمل	خمسة 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
11 وثيقة	11 وثيقة	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
تسع موظفين	تسع موظفين	عدد الموظفين
1000 شهرا	1000 شهرا	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار		اسم الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> 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 على ان يصرف التعويض اذا انهيت خدماته بغير العزل او فقد الوظيفة او الاستقالة او الاستغناء عن الخدمة وبخلاف ذلك ترد له الاشتراكات التي اقتطعت من راتبه وفق النسب المحددة في النظام.		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
		الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

فئة متلقي الخدمة		المواطنين <input checked="" 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 الأماكن والموظفين)
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 لقسم الضمان لصرف المكافاة	
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 مكافاة 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 type="checkbox"/> لا مركزي <input checked="" type="checkbox"/> 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

معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	89%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	2%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	من اربعة الى ستة وثائق	من اربعة الى ستة وثائق
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	7	7
حجم الطلب على الخدمة	700 شهري	700 شهري

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 والرسومية	1. كتاب تغطيه من الدائرة
اصل	من جميع الدوائر العام والرسومية	2. جدول خدمات الموظف
صورة مصدقة	الاحوال المدنية	3. دفتر العائلة
اصل او صورة مصدقة	من جميع الدوائر العام والرسومية	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	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة
20 دقيقة	1. استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز	

	المعاملة.	بعدد الاماكن والموظفين)
45 دقيقة	2.تنظيم قرار التعويضات حسب النظام وتدقيقه وتوقيعه من اعضاء اللجنة..	
10 دقائق	3.ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية	
	4.تحويل المعاملة لقسم المحاسبة 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
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
6 اشهر	شيك	
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 – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951506-0799951506 / 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
5 وثائق	5 وثائق	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة

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 والروسية المدنية والعسكرية	1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية
اصل او صورة مصدقة	جميع الدوائر العامة والروسية 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
		الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة

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 الأماكن والموظفين)
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
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
عند صرف المكافأة لا يصبح له قيمة ويحفظ بالمستودع	قرار بقيمة المكافأة عن الخدمة	
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		
✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
----		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 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

اوقات تقديم الخدمة		الاحد – الخميس 3:30-8:30
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 ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

هوية الخدمة		
رمز الخدمة*		
اسم الخدمة		تنظيم قرارات العائدات التقاعدية
هيكلية الخدمة		✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		1. قانون التقاعد المدني والعسكري
شروط تقديم الخدمة		انتهاء خدمة الموظفة المصنفة بالاستقالة
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة
	شكل الوثيقة	شكل الوثيقة
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية	جميع الدوائر العامة والرسومية المدنية
	2. جدول خدمات	جميع الدوائر العامة والرسومية المدنية
فئة متلقي الخدمة		✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
1. استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها		15 دقيقة
2. تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة		5 دقائق
3. تنظيم القرار		15 دقيقة
4. طباعة القرار		15 دقيقة
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)		

15 دقيقة	5.تدقيق القرار	
20دقيقة	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
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> 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		
<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
www.mof.gov.jo بريد إلكتروني 065695162-0799951506-0799951546 رقم هاتف 065663406 فاكس		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%	1%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0%	0%	معدل الشكاوى على الخدمة
من اثنان الى ثلاثة	من اثنان الى ثلاثة	عدد الوثائق المطلوبة

عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	عشر موظفين	عشر موظفين
حجم الطلب على الخدمة	2 شهريا	2 شهريا

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

هوية الخدمة		
		* رمز الخدمة
اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانوني التقاعد المدني والعسكري- النظام المالي.		التشريع الناظم للخدمة
ان يكون المراجع متقاعد مدني او عسكري		شروط تقديم الخدمة
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
<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
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		
<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 - 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	%88.8	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 ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.
اسم الخدمة		رفع إشارة الحجز عن الأموال المنقولة وغير المنقولة
هيكلية الخدمة		* خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة		قانون تحصيل الاموال العامة رقم (6) لسنة 1952 قانون ادارة قضايا الدولة رقم (28) لسنة 2017 – قانون التنفيذ رقم (25) لسنة 2007
شروط تقديم الخدمة		استلام كتاب انهاء القضية، او تسوية القضية لدى المحكمة
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة
	شكل الوثيقة	مقدم الطلب
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	مقدم الطلب/ او المحكمة المختصة
	شكل الوثيقة	مشروحات ببيان ما ألت اليه القضية
فئة متلقي الخدمة		* المواطنين * المقيمين * الاعمال
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. استلام كتاب إنهاء القضية المتضمن رفع اشارة الحجز / او التسوية صادر حسب الأصول وتحويله للموظف المختص	
4 دقائق	2. ادخال البيانات اللازمة على النظام	

	المحوسب، ورفع اشارة الحجز	
دقيقتين	3. تخزين الاجراء الكترونياً، وحفظ الكتاب في الملف	
	15 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	بعد انتهاء الخدمة يتم الدفع لدى وزارة المالية/ الجهة الطالبة/ المحكمة المختصة/ دائرة التنفيذ .	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد المدة	تحويل صفة المطالبة من جارية إلى منتهية على نظام إدارة قضايا الدولة المحوسب	
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 – عمان - الشميساني – مديرية الشؤون القانونية- شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل
	الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
عشر دقائق	خمسة عشر دقيقة	معدل وقت الانتظار
10 دقائق	11 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
2	2	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 □ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته			التشريع الناظم للخدمة
بريء الذمة وليس عليه اية مطالبة مالية			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
أصليه	دائرة الاحوال المدنية	كتاب رسمي	
✓ 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. التدقيق على نظام الاموال العامة ونظام الشؤون القانونية		
10 دقائق	2. إصدار كتاب موجه للأحوال المدنية بانه بريء الذمة لدينا		
	15 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

لا يوجد		قيمة الرسوم
---		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	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 الاموال العامة - الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		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	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
1	1	عدد الموظفين
--	20 كتاب شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بدمتهم			اسم الخدمة
خدمة رئيسية			هيكلية الخدمة
قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته			التشريع الناظم للخدمة
تسوية المطالبة المستحقة بذمة المكلف			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب رسمي	الجهة الطالبة	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 الأماكن والموظفين)
15 دقيقة	كف الطلب من خلال مندوب إدارة المعلومات الجنائية		
15 دقيقة			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد			قيمة الرسوم

---		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
✓ خدمة افقية		تصنيف الخدمة
---		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تنفيذ الكتاب	إدارة المعلومات الجنائية	
		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
وزارة المالية - مديرية الاموال العامة - الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
10 دقيقة	15 دقيقة	معدل وقت الانتظار
5	10	معدل وقت تقديم الخدمة
%90	%80	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%2	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
0	0	عدد الوثائق المطلوبة
1	1	عدد الجهات الشريكة
1	2	عدد الموظفين
--	300 كتاب شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
رفع اشارة الحجز الالكتروني 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 ورفع الالكترونياً		
	15 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق

		لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
---		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	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 الالكترونياً 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 - الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		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 الاخطاء 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 بذمتهم			اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية			هيكلية الخدمة
قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته			التشريع الناظم للخدمة
دفع المبلغ كامل			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	اعطاء المكلف كتاب رفع حجز عن الارصدة لكافة البنوك		

15 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
---		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
✓ خدمة افقية □ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تنفيذ الكتاب	البنوك التجارية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
✓ مركزي ✓ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
ماليات وزارة المالية		الفروع المقدمة للخدمة
✓ مكتب خدمة الجمهور		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - مديرية الاموال العامة - الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425		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	0	نسبة الاخطاء 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 الالكتروني لوزارة المالية			اسم الخدمة
√ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته			التشريع الناظم للخدمة
رقم وطني			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
		لا يوجد	
√ 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 الأماكن والموظفين)
دقيقة	الدخول على الموقع الالكتروني وإدخال الرقم الوطني		
	في حينه		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد		قيمة الرسوم
	--		آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
--	كشف للذمم المالية - ان وجد	
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		
	----	مكان تقديم الخدمة
	---	الفروع المقدمة للخدمة
	الموقع الالكتروني / الهاتف	قنوات تقديم الخدمة
	https://mof.gov.jo وزارة المالية - مديرية الاموال العامة - الشميساني رقم الهاتف: 06-2221425	معلومات الاتصال والتواصل
	اي وقت (من خلال الموقع الالكتروني)	اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
---	لا يوجد	معدل وقت الانتظار
---	في حينه	معدل وقت تقديم الخدمة
%100	%100	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
0	0	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
0	0	عدد الموظفين
		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	نموذج	مديرية الإدارة
فئة متلقي الخدمة		المواطنين + المقيمين + الاعمال + الحكومة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة
10 دقائق	تقديم طلب خطي للاشتراك أو تجديد الاشتراك يوضح بموجبة العدد المطلوب من الجريدة الرسمية للقسم المعني.	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)
10 دقائق	استلام الطلب الخطي وتسجيله في السجل الخاص بالمشاركين.	

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.	
	40 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	ثلاثون ديناراً اشتراك سنوي	قيمة الرسوم
	نقداً	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
لا يوجد	اعداد الجريدة الرسمية	
شركاء الخدمة		
	خدمة عمودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> نشر كافة الإعلانات في الجريدة الرسمية طباعة كافة الأعداد الجريدة الرسمية 	<ul style="list-style-type: none"> مديرية الجريدة الرسمية / رئاسة الوزراء مديرية المطابع العسكرية 	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة
	مكتب خدمة الجمهور + الموقع الإلكتروني للدائرة	قنوات تقديم الخدمة
	وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل
	الأحد - 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 مديرية المعهد المالي

هوية الخدمة		
* رمز الخدمة		* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.
اسم الخدمة		منح شهادة حضور للبرامج المهنية (برنامج تأهيل المحاسب الحكومي (الخبرة + التعيينات الجدد). وبرنامج إجازة مدقق داخلي)
هيكلية الخدمة		خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة		1. قرار مجلس الوزراء رقم 5183 في جلسته المنعقدة بتاريخ 2014/8/13 2. نظام الخدمة المدنية -بطاقات الوصف الوظيفي
شروط تقديم الخدمة		المشاركة في حضور البرنامج واجتياز الاختبارات المقررة للبرنامج بنجاح.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي من دائرة المرشحين	الدائرة
	نموذج ترشيح يعبأ من قبل دائرة المرشحين	الجهة صاحبة العلاقة
		نسخة اصلية او صورة وورقي
فئة متلقي الخدمة	✓ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. تعميم البرنامج على الدوائر (الخبرة) او استلام	3 اسابيع

	طلب المشاركة لغايات التعيين	بعدد الاماكن والموظفين)
من يوم واحد الى اسبوع	2. دراسة الطلبات المقدمة من الدوائر ومدى مطابقتها للشروط	
يوم واحد	3. تبليغ الدوائر بمن وقع عليهم الاختيار	
يوم واحد	4. كتاب وكشف نتائج مشاركة	
4 اسابيع		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
----		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد المدة	كتاب اجتياز البرنامج التدريبي	
شركاء الخدمة		
خدمة أفقية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
ترشيح المتدربين	الدوائر والمؤسسات الحكومية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
✓ البريد ✓ فاكس ✓ بريد الكتروني ✓ تراسل الحكومي		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - مديرية المعهد المالي، جبل اللويبة، خلف عمارة الصايغ البريد الالكتروني moffax.training@mof.gov.jo رقم الهاتف: 0780334233 فاكس: 06222123		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
3 اسابيع	3 اسابيع	معدل وقت الانتظار
8 أسابيع (خبرة) 5 أسابيع (جدد)	8 أسابيع (خبرة) 5 أسابيع (جدد)	معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة
5 وثائق	5 وثائق	عدد الوثائق المطلوبة
جميع الوزارات والدوائر الحكومية	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	عدد الجهات الشريكة

عدد الموظفين	حسب عدد الترشيحات	حسب عدد الترشيحات
حجم الطلب على الخدمة/ شهري	حسب عدد شاغلي الوظائف الاشرافية والقيادية في الاقسام والدوائر المالية	حسب عدد شاغلي الوظائف الاشرافية والقيادية في الاقسام والدوائر المالية

هوية الخدمة		
* رمز الخدمة	* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.	
اسم الخدمة	التدريب الميداني لطلاب الجامعات والمعاهد الأردنية	
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية	
التشريع الناظم للخدمة	----	
شروط تقديم الخدمة	1. ورود كتاب طلب تدريب ميداني إلزامي 2. توفر شاغر للتدريب في المديرية المعنية	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الوثيقة
	كتاب طلب تدريب إلزامي	الجامعات والمعاهد الأردنية
فئة متلقي الخدمة	<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الأعمال <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. استقبال كتاب طلب التدريب من قبل الجامعات		15 دقيقة

	والمعاهد الحكومية	
15 دقيقة	2. التنسيق مع المديرية المعنية بتحديد جهة تدريب الطالب داخل مديريات الوزارة حسب تخصصه.	
15 دقيقة	3. ارسال كتاب قبول تدريب الطالب للجامعة او المعهد المعني	
15 دقيقة	4. تقييم الطالب من قبل مدير المديرية التي تدرب بها وارسال نموذج تقييم الطالب معبأ من قبل المديرية التي تم تدريب الطالب بها إلى الجامعات أو المعاهد الحكومية	
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		4 ساعات و50 دقيقة
		قيمة الرسوم
		لا يوجد
		آلية الدفع

شكل مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	نموذج تقييم تدريب الطالب	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		خدمة أفقية
		الخدمات ذات العلاقة
		لا يوجد
الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
الإشراف على تدريب الطالب	مديريات الوزارة	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		قنوات تقديم الخدمة
		✓ البريد ✓ فاكس ✓ بريد الكتروني
		معلومات الاتصال والتواصل
		وزارة المالية - مديرية المعهد المالي، جبل اللويبة، خلف عمارة الصايغ البريد الإلكتروني moffax.training@mof.gov.jo رقم الهاتف: 0780334233 فاكس: 06222123
		اوقات تقديم الخدمة
		الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
45 دقيقة	45 دقيقة	معدل وقت الانتظار
45 دقيقة	45 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة

0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
20	0	عدد الجهات الشريكة
واحد	واحد	عدد الموظفين
		حجم الطلب على الخدمة/ شهري

خدمات مالية محافظة

هوية الخدمة

هوية الخدمة			رمز الخدمة*
اصدار وتجديد رخصة مهن			اسم الخدمة
خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانون مؤقت رقم (2) لسنة 1979، قانون رخص المهن.			التشريع الناظم للخدمة
وجود نشاط تجاري خارج حدود التنظيم .			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
-	دائرة الشؤون الفلسطينية	كتاب	
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		✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن 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	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		ساعة
قيمة الرسوم		من ديناران ونصف إلى ثلاثون ديناراً وذلك بموجب الرسوم الواردة في قانون رخص المهن وحسب كل مهنة
آلية الدفع		نقداً
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة
مدة صلاحية الوثيقة	رخصة مهن	سنة
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد
الشريك ودوره في تقديم الخدمة		الشريك
دور الشريك		لا يوجد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		لا يوجد
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		كافة ماليات وزارة المالية في المحافظات
قنوات تقديم الخدمة		مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل		البيانات متوفرة في اخر صفحة بالدليل
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 د	30 د
معدل وقت تقديم الخدمة	ساعة	50 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90

نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	2	0
عدد الوثائق المطلوبة	5	5
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	15 سنوي	20 سنوي

عناوين الاتصال

وزارة المالية - عمان - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد

ص.ب (85) عمان : 11118 الاردن

06 (2221222)

+96264646516

info@mof.gov.jo

<https://mof.gov.jo>

الاحد - الخميس الساعة: 8:30 - 3:30

ويمكنكم التواصل مع مركز الإتصال الوطني للاستفسار حول الخدمات التقاعدية والأموال العامة على الرقم [06 5008080](tel:065008080)

دليل الهواتف الأرضية والفاكسات

الفرع	هاتف	فاكس
-------	------	------

فاكس	هاتف	الفرع
062223111	062221222	وزارة المالية (المبنى الرئيسي)
062223658	062223715	مديرية التقاعد والتعويضات
062223656	062221425	مديرية الأموال العامة
062223124	062221104	مالية غرب عمان
062223125	062221097	مالية جنوب عمان
ماليات المحافظات		
محافظة البلقاء		
053021606	053021717	مالية السلط
053022001	032420121	مالية دير علا
032420089	032420128	مالية الشونة الجنوبية
محافظة الزرقاء		
053021616	053021718	مالية الزرقاء
محافظة مادبا		
053021615	053021716	مالية مادبا
053021617	053021707	مالية ذيبان
محافظة اربد		
026620954	026720040	مالية اربد
026620961	026620965	مالية بني كنانة
026620956	026620986	مالية الرمثا
026620959	026620985	مالية الشونة الشمالية
026620278	026620964	مالية الطيبة
026620962	026620984	مالية المزار الشمالي
محافظة المفرق		
026620955	026620983	مالية المفرق
محافظة جرش		
026620957	026620981	مالية جرش

فاكس	هاتف	الفرع
محافظة عجلون		
026620958	026620963	مالية عجلون
محافظة الكرك		
2387004/03	2387001/03	مالية الكرك
2372807/03	2371307/03	مالية المزار الجنوبي
2315129/03	2315129/03	مالية القصر
محافظة معان		
2420087/03	2420123/03	مالية معان
2420092/03	2420130/03	مالية وادي موسى
2420090/03	2420126/03	مالية الشوبك
محافظة الطفيلة		
2420088/03	2420129/03	مالية الطفيلة
2420091/03	2420099/03	مالية بصيرا
2420097/03	2420125/03	مالية الاغوار الجنوبية
محافظة العقبة		
2420086/03	2420098/03	مالية العقبة