

2021



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة المالية

دليل الخدمات

وحدة الجودة وتقييم الأداء المؤسسي

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

رقم الصفحة	قائمة المحتويات	التسلسل
	المقدمة	
8	خدمات مديرية الإيرادات العامة	1
9	دراسة الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى	1.1
11	رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك	1.2
13	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمج الطوابع	1.3
15	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات	1.4
17	قبض الإيرادات العامة	1.5
19	منح رخص بيع الطوابع	1.6
21	خدمات مديرية الخزانة العامة	2
22	صرف النفقات	2.1
24	رد الإيرادات الحالية / السلف	2.2
26	الصرف من الامانات	2.3
28	رد الإيرادات السابقة	2.4
30	مصاريف الضيافة	2.5
32	الدعم الجاري	2.6
34	المعالجات الطبية / نقل الجنامين	2.7
36	خدمات مديرية الحسابات العامة	3
37	رد الإيرادات	3.1
39	خدمات مديرية التقاعد والتعويضات	4
40	صرف الرواتب التقاعدية	4.1
42	صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار	4.2
44	تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر	4.3
46	طلب (إصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري / سنوي / غير محتسب)	4.4
48	إصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية	4.5
50	استخراج نسخة من القرار التقاعدي	4.6
52	الرد على الاستفسارات	4.7
54	تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين	5.1
57	تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين	5.2

60	تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار	5.3
62	تعويضات العمل والعمال	5.4
64	تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري	5.5
66	تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية	5.6
68	اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين	5.7
70	خدمات مديرية الشؤون القانونية	6
71	كف الطلب	6.1
73	رفع اشارة الحجز	6.2
75	خدمات مديرية الاموال العامة	7
76	اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية	7.1
78	كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم	7.2
80	رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات	7.3
82	رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم	7.4
84	استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية	7.5
86	خدمات مديرية الإدارة	8
87	طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية	8.1
89	خدمات مديرية مالية محافظة	9
90	إصدار وتجديد رخصة مهن	9.1
92	عناوين الاتصال	

الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

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

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



المملكة الأردنية الهاشمية

التزامات مقدم الخدمة

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

واجبات متلقي الخدمة

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

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

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

خدمات مديرية الإيرادات العامة

هوية الخدمة

		*رمز الخدمة	
دراسة الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى		اسم الخدمة	
خدمة رئيسية		هيكلية الخدمة	
قوانين قسم الإعفاءات :- 1. قانون الضريبة العامة على المبيعات رقم (6) لسنة 1994 وتعديلاته. 2. قانون الجمارك رقم (20) لسنة 1998 وتعديلاته. 3. قانون الأموال العامة رقم (28) لسنة 2006. 4. قانون الاستثمار رقم (30) لسنة 2014. 5. أية تشريعات أخرى. الأنظمة :- 1. نظام بدل الخدمات الجمركية على البضائع المستوردة رقم (47) لسنة 2014 وتعديلاته. 2. نظام الضريبة الخاصة رقم (80) لسنة 2000 وتعديلاته.			
وجود طلب بالإعفاء مقدم من أصحاب العلاقة		شروط تقديم الخدمة	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
ورقي	حكومة	كتاب رسمي	
ورقي	مواطن	إستدعاء	
ورقي	شركة	كتاب إستدعاء	
فئة متلقي الخدمة		√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال √ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
10 دقائق	1. تقديم طلب الإعفاء الى معالي الوزير او رئيس لجنة دراسة الإعفاءات.		
5 أيام عمل	2. تحويل الطلب إلى لجنة الإعفاءات لدراسة الطلب.		
1 يوم عمل	3. رفع التوصيات إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرار		
1 ساعة	4. عند صدور القرار تحول المعاملة إلى مديرية الإيرادات لإعداد كتاب الإعفاء في حال الموافقة أو الاعتذار في حال الرفض.		
6 ايام	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		
لا يوجد	قيمة الرسوم		
	آلية الدفع		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		
مدة نفاذ القرار	كتاب رسمي		
شركاء الخدمة			

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

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

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة

اسم الخدمة		رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك
هيكلية الخدمة		خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة		قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم
شروط تقديم الخدمة		وجود أسهم / او ارباح اسهم / وحساب بنك تم تحويلها لوزارة المالية بموجب قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	هوية أحوال مدنية . شهادة وفاة إذا كان مالك الأسهم متوفي. كتاب الجهة المحولة للأموال / إثباتات شخصية/كتب إثبات حقوق/ تقارير طبية. أي معززات تبرر رد الأموال.
	الدائرة	مديرية الإيرادات العامة قسم الإيرادات العامة
	شكل الوثيقة	نموذج يعبئ في قسم الإيرادات/ يرفق به جميع الأوراق اللازمة وذلك لإتخاذ قرار اللجنة.
فئة متلقي الخدمة		المواطنين
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تقديم الطلب في مديرية الإيرادات العامة.	من 15 دقيقة إلى 60 دقيقة حسب متطلبات المعاملة.
	عرض الموضوع على اللجنة المختصة .	من أسبوع إلى أسبوعين.
	موافقة الإدارة العليا على قرار اللجنة برد الأسهم.	من يومين إلى ثلاثة أيام.
	إعداد المخاطبات اللازمة للشركة المعنية لمعرفة آخر المستجدات التي طرأت على هذه الأسهم والمجموع الحالي لهذه الأسهم .	من أسبوع إلى أسبوعين حسب رد الشركة.
	إعداد كتاب لمركز إيداع الأوراق المالية لتحويل الأسهم لصاحب العلاقة وتوقيعه وتسليمه لصاحب العلاقة.	من يومين إلى ثلاثة أيام.
	موافقة الإدارة العليا على كتاب رد الأسهم	من يومين إلى ثلاثة أيام.
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة	يعتمد على رد الشركة المعنية والإجراءات التنفيذية لدى مركز إيداع الأوراق المالية.	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	----	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب موافقة الإدارة العليا على رد الأموال. كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية	المبالغ النقدية تبقى في الأمانات حتى 5 سنوات.

كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية صالح لمدة سنة، بعدها يجب إعادة مخاطبة الجهة المحولة ثم مخاطبة مركز الإيداع من جديد.	لتحويل ملكية الأسهم .	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		الشركات المعنية مركز إيداع الأوراق المالية
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		مديرية الإيرادات العامة / وزارة المالية / قسم الإيرادات العامة
قنوات تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية - العبدلي - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	10 دقيقة	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	10 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	88%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	5	5
عدد الجهات الشريكة	الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية	الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية
عدد الموظفين	3	4
حجم الطلب على الخدمة	6 معاملات يومياً	6 معاملات يومياً

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

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

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

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة

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

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

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
قبض الإيرادات العامة	اسم الخدمة

هيكلية الخدمة		✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		1. قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم 3. النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه أية أنظمة أخرى مثل غرامات الحمولات المحورية ورسوم التلفزيون.
شروط تقديم الخدمة		لا يوجد
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة
	وثائق عطاء ، إتفاقية	المواطنين ، المقيمين
	عقد	شركة ، الأعمال
	أي معززات أخرى	جهة حكومية
فئة متلقي الخدمة	✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال ✓ الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. دراسة المعاملة من القسم المختص (قسم رسوم طوابع الواردات، قسم الإيرادات)	7 دقائق
	2. دراسة المعاملة الخاصة برسم طوابع الواردات من الجهة المعنية	5 دقيقة
	3. اعداد امر قبض بالمبالغ المستحقة بعد دراستها حسب الاصول	2 دقيقة
4. تنظيم وصول قبض المبالغ	1 دقيقة	
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة	من 5دقائق إلى 15 دقائق أيام عمل حسب المعاملة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	وصل قبض	غير محدد
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ✓ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية.	

قنوات تقديم الخدمة		✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية - العبدلي - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600 - فاكس رقم 4641626
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	15	12
معدل وقت تقديم الخدمة	10	8
معدل رضا متلقي الخدمة	%88	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
معدل الشكاوى على الخدمة	3 شكاوي	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	200	250

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
منح رخص بيع الطوايع	اسم الخدمة

		✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
		1. قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. نظام الطوابع البريدية رقم (179) لسنة 2016	التشريع الناظم للخدمة
		الموافقة حسب القوانين والأنظمة	شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
أصلي	الأعمال	تقديم استدعاء من الجهة طالبة للحصول على الرخصة	
صورة	الأمانة	رخصة مهن سارية المفعول .	
صورة	وزارة التجارة والصناعة	شهادة سجل تجاري إيصال مقبوضات بدفع رسوم رخصة بيع طوابع الواردات بقيمة (10 عشرة) دنانير تعهد شخصي يتضمن التزام المرخص بتعليمات رخصة بيع طوابع الواردات والإلتزام ببيع الطوابع حسب السعر المقرر من قبل وزارة المالية.	
		□ 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.توريد الاستدعاء المقدم من الجهة طالبة الحصول على الرخصة من قبل الديوان العام بالوزارة.		
5 دقائق	2. التأكد من الوثائق المطلوبة.		
3 دقائق	3. تنظيم أمر قبض بمبلغ رسوم الرخصة بمبلغ (10) عشرة دنانير.		
3 دقائق	4. دفع التعهد الشخصي المتضمن التزام المرخص بشروط وتعليمات منح رخصة بيع طوابع الواردات بمبلغ (10) عشرة دنانير.		
30 دقيقة	5. اعداد مسودة للرخصة.		
10 دقائق	6. طباعة الرخصة.		
5 دقائق	7. توقيع الرخصة من قبل مدير مديرية الإيرادات العامة إذا كانت الرخصة تصدر لأول مرة، أو من رئيس القسم عند تجديد الرخصة.		
60 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
عشرة دنانير.		قيمة الرسوم	
		✓ نقداً □ دفع الكتروني	آلية الدفع

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

التشريع الناظم للخدمة		النظام المالي - نظام الانتقال والسفر - قانون الطوابع - قانون إدارة قضايا الدولة - نظام المشتريات - نظام الكشف خارج أوقات العمل الرسمي.	
شروط تقديم الخدمة		تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف النفقة، توفر المخصصات	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة الرئاسة	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	من الجهة المعنية	كتاب اصلي
	مطابرة مالية	من الجهة المعنية	فواتير
فئة متلقي الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. استلام المعاملة		5 دقائق
	2. تدقيق المطالبة من قبل الموظف المعني		20 دقيقة
	3. تنظيم مستند صرف النفقة وتأديته		10 دقائق
	4. تدقيق المستند واجازته للصراف		15 دقيقة
	5. تحويل العملية الى قسم الرقابة المالية		15 دقيقة
	6. اصدار تحويل مالي للجهة		20 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	75 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	شيك		6 اشهر
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	---		---
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		

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

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

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

تعليمات النظام المالي		التشريع الناظم للخدمة
توفر امر رد الإيرادات / حالي من قسم الرديات.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب اصلي	مديرية الحسابات	
اصلي	الشخص صاحب العلاقة	
كتاب اصلي	الجهة المعنية بأمر الرد	
<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	
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	
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		17 دقيقة
		قيمة الرسوم
		طوابع شيك بنسبة 0.0015 (خمسة عشر بالألف / 5 1000)
		آلية الدفع
		<input type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
6 اشهر	شيك	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
		حسب الجهة المعنية في الرد
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
		لا يوجد
الوصول للخدمة		

مركزى <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزى <input type="checkbox"/>		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input type="checkbox"/>		قنوات تقديم الخدمة
رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/>		معلومات الاتصال والتواصل
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
خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية <input type="checkbox"/>	هيكلية الخدمة
النظام المالي- قرارات الرئاسة الخاصة بالشركات التي تساهم بها الحكومة - قرارات المحاكم - نظام اللوازم	التشريع الناظم للخدمة

شروط تقديم الخدمة		تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة.			
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		
كتاب اصل وموافقات	من الجهة المعنية	الكتب الرسمية			
مرفقات ومعززات وكافة المرفقات	من الجهة المعنية	مرفقات الكتب كاملة			
شيك/اشعار بنكي	من قسم الامانات	الشيك/التحويل المالي			
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين	<input checked="" type="checkbox"/> المقيمين	<input checked="" type="checkbox"/> الاعمال	<input checked="" type="checkbox"/> الحكومة
مراحل تقديم الخدمة					
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة				
4 دقائق	1. تقديم كتاب رسمياً أو استدعاء مرفقاً معه وصول المقبوضات أو تحديد الأمانة المراد الصرف منها في الديوان العام في الوزارة.				
4 دقائق	2. تحويل المعاملة لمديرية الخزينة للتأكد من تحويل المعاملة الى قسم الأمانات.				
3 دقائق	3. التأكد من رصيد الأمانة من قبل المحاسب.				
5 دقائق	4. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديرية 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 مديرية الخزينة / قسم الأمانات.				
5 دقائق	8. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من الموظفين المفوضين للصرف 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				
6 اشهر	شيك				
شركاء الخدمة					

تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة أفقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		تحويلات مالية / اشعارات بنكية / شيكات
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		لا يوجد
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		وزارة المالية - العبدلي. وماليات في كافة المحافظات
قنوات تقديم الخدمة		مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	> 30 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	30 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	80%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	2-10	2-10
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	11 موظف	11 موظف
حجم الطلب على الخدمة	70 معاملة يومياً	70 معاملة يومياً

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

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

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

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

شروط تقديم الخدمة		كتاب رئاسة بالصرف من النفقات العامة + المطالبات.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة رئاسة الوزراء	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	من الوزارة المعنية	كتاب اصلي
	مطالبة مالية	شركات خاصة	فاتورة
فئة متلقي الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. التحقق من المرفقات		20 دقيقة
	2. عمل مستند نفقات		10 دقائق
	3. تحويله الى الرقابة		15 دقيقة
	4. اجازة المستند		10 دقائق
5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق		10 دقائق	
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة	65 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	شيك		6 اشهر
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			

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

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

شروط تقديم الخدمة		كتاب رئاسة وكتاب تغطية من الجهة المعنية بالصرف من المخصصات المرصودة في موازنة وزارة المالية.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة رئاسة الوزراء	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	الجهة طالبة الدعم	كتاب اصلي
فئة متلقي الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين	<input checked="" type="checkbox"/> المقيمين	<input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1.التحقق من المرفقات	15 دقائق	
	2.عمل مستند النفقات	10 دقائق	
	3.تحويله الى الرقابة	15 دقائق	
	4.اجازة المستند	20 دقائق	
	5.اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	15 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	75 دقيقة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	شيك / اشعار بنكي		6 اشهر
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	دائرة الموازنة العامة /رئاسة الوزراء / الجهة طالبة الدعم /البنك المركزي		رصد مخصصات/ اصدار موافقة / عمل كتاب التغطية / اصدار الشيك
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)	لا يوجد		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – العبدلي – مديرية الخزينة العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			

الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
15 دقيقة	20 دقيقة	معدل وقت الانتظار
30 دقيقة	30 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
100%	100%	معدل رضا متلقي الخدمة
صفر	صفر	نسبة 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

شروط تقديم الخدمة			كتاب من وزارة الخارجية وكتاب رئاسة لدفع تكاليف العلاج او نقل الجثمان على نفقة الحكومة. اشعار بنكي
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب	رئاسة الوزراء	موافقة رئاسة الوزراء	
كتاب	وزارة الخارجية	كتاب تغطية	
فاتورة	شركات خاصة	مطالبة مالية	
فئة متلقي الخدمة			<input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		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	5.5. يتم ارساله للبنك		
30 دقيقة			الزمن المعيارى 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			
تصنيف الخدمة			<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة			
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تنظيم حوالة / تسديد سلفة السفارة	البنك المركزي / وزارة الخارجية		
لا يوجد			سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة			<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة			لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة			
✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف			
وزارة المالية - العبدلي - مديرية الخزينة العامة			معلومات الاتصال والتواصل
رقم هاتف: 4636321 او 4643600			
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30			اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء			

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

خدمات مديرية الحسابات العامة

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

التشريع الناظم للخدمة		النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 ، قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001، نظام اللوازم رقم (32) لسنة 1993، قانون العطاءات، جميع التعليمات والانظمة المعمول بها لدى الدوائر الحكومية والمؤسسات .	
شروط تقديم الخدمة		استيفاء مبلغ بطريق الخطأ أو مستوفي زيادة عن المقرر أو إلغاء معاملة مالية قبضت رسومها	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب رسمي	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	كتاب طلب رد من الجهة المعنية والمعززات الواجب توفرها لكل حالة على حدا	
	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	وصول مقبوضات	
	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	قرار الاحالة والشروط العامة والخاصة للعطاء	
فئة متلقي الخدمة		✓ 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 .		
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		

نهاية السنة	امر رد حالي او امر رد سابق	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
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		
مكان تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية - العبدلي - مديرية الحسابات العامة رقم هاتف: 4636321 او 4643600
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	42 دقيقة	40 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة		
معدل رضا متلقي الخدمة	92%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	حسب نوع المعاملة	حسب نوع المعاملة
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	5	5
حجم الطلب على الخدمة	180 معاملة شهريا	220 معاملة شهريا

خدمات مديرية التقاعد والتعويضات

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
صرف الرواتب التقاعدية	اسم الخدمة
خدمة رئيسية	هيكلية الخدمة
قانون التقاعد المدني والعسكري	التشريع الناظم للخدمة

شروط تقديم الخدمة		احضار الوثائق اللازمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
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
فئة متلقي الخدمة		المواطنين
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
10 دقائق	1. تنظيم مستند صرف (او ادخال البيانات آلياً)	
25 دقيقة	2. تحويل المستند الى التدقيق والرقابة واصدار التحويل المالي	
5 دقائق	3. إعداد الكتب المتعددة للجهات الحكومية والبنوك المختلفة	
40 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		قيمة الرسوم
		لا يوجد
		آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل 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

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

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

هوية الخدمة	
*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية

التشريع الناظم للخدمة		<ul style="list-style-type: none"> • نظام صندوق الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة . • نظام صندوق الادخار لموظفي الحكومة الغير مصنفيين. • النظام المالي /وزارة المالية.
شروط تقديم الخدمة		انتهاء خدمة الموظف المدني بالتقاعد او الوفاة او الاستقالة او فقدان الوظيفة او العزل، المرض المقعد، او وفاة زوج الموظف
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
فئة متلقي الخدمة		المواطنين
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	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		40 دقيقة
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		---
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
6 شهور	شيك بنكي على حساب المستفيد	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		خدمة افقية
الخدمات ذات العلاقة		تنظيم قرار من لجنة الضمان
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	
	البنوك التجارية	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		استلام الشيكات وصرفها لمستحقيها
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	

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	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصلية	البنوك	براءة ذمة من البنك الحالي	
صورة	البنوك	رقم الحساب في البنك الجديد	
صورة	الاحوال المدنية	وثيقة اثبات شخصية	
			فئة متلقي الخدمة
المواطنين			
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
2 دقائق	1. تعبئة النموذج المعتمد من المتقاعد		
3 دقائق	2. استلام براءة الذمة ورقم حساب البنك الجديد		
7دقائق	3. ادخال المعلومات على برنامج الرواتب وتدقيقها واجازتها من الرقابة الداخلية		
12 دقيقة			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
			قيمة الرسوم
			آلية الدفع
			مخرج الخدمة
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
لا يوجد	كشف راتب على البنك الجديد		
شركاء الخدمة			
			تصنيف الخدمة
			الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
إحضار الوكالات اللازمة.	البنوك التجارية		
			سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة			
			مكان تقديم الخدمة
			الفروع المقدمة للخدمة
			قنوات تقديم الخدمة
			معلومات الاتصال والتواصل
			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

معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	1%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	2	2
عدد الموظفين	3	3
حجم الطلب على الخدمة	490 شهرياً	500 شهرياً

هوية الخدمة	
رمز الخدمة*	
اسم الخدمة	طلب (اصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري/ سنوي/ غير محتسب)
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري

شروط تقديم الخدمة		ان يكون الشخص متقاعد	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	الاحوال المدنية	اثبات شخصية	
	المحاكم النظامية	وكالة او تفويض او وصاية للورثة القاصرين.	
فئة متلقي الخدمة		المواطنين	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
1 دقيقة	1. تقديم وثيقة الاثبات الشخصية		
2 دقيقة	2. استخراج شهادة الراتب		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
3 دقائق			
قيمة الرسوم		200 فلس طوابع	
آلية الدفع		✓ نقداً	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
شهر	كشف راتب		
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة		خدمة عمودية	
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
---	---		
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة		✓ مركزي ✓ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		مديرية التقاعد - المالية في المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة		مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل		رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406	
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر		الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	5 دقائق		5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	3 دقائق		2 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8		%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%		0%

0%	0%	معدل الشكاوى على الخدمة
2	2	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
9500 شهري	9400	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
اصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية	اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية	هيكلية الخدمة
قانوني التقاعد المدني والعسكري	التشريع الناظم للخدمة
احضار الوثائق اللازمة	شروط تقديم الخدمة

شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	مقدم الطلب	نموذج الجهة طالبة الشهادة و / أو وثيقة إثبات شخصية مثبت علمها الرقم الوطني	
			فئة متلقي الخدمة ✓ المواطنين
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
2 دقائق	1. ادخال الرقم الوطني لطالب الخدمة		
3 دقائق	2. طباعة الشهادة وتوقيعها		
			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
			5 دقائق
			قيمة الرسوم
			لا يوجد
			آلية الدفع

مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
شهر من تاريخه	كتاب او ختم		
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			
			مكان تقديم الخدمة
			مركزي
			الفروع المقدمة للخدمة

			قنوات تقديم الخدمة
			مكتب خدمة الجمهور
			معلومات الاتصال والتواصل
			مديرية التقاعد والتعويضات/ قسم الديوان رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406
			اوقات تقديم الخدمة
			الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء			
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر		اسم المؤشر
5 دقائق	5 دقائق		معدل وقت الانتظار
3 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
3	3	عدد الموظفين
4000	3500	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
	استخراج نسخة من القرار التقاعدي	اسم الخدمة
	✓ خدمة رئيسية	هيكلية الخدمة
	قانوني التقاعد المدني والعسكري.	التشريع الناظم للخدمة
	احضار الوثائق اللازمة	شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على

الخدمة	وثيقة اثبات شخصية	الاحوال المدنية
فئة متلقي الخدمة	مواطنين	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	طباعة القرار من نظام الارشفة او تصويره من الملف	5 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5 دقائق	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	----	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	نسخة من القرار	مستمر لغاية اي تسويات
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ✓ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	الماليات في كافة المحافظات	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	مديرية التقاعد والتعويضات - مقابل وزارة الصناعة والتجارة رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	5 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	5 دقائق	5 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد

عدد الموظفين	3	4
حجم الطلب على الخدمة	3500	3800

هوية الخدمة	
* رمز الخدمة	
اسم الخدمة	الرد على الاستفسارات
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري والتعليمات الخاصة بها ونظام صندوق الضمان والادخار.
شروط تقديم الخدمة	* الحضور الشخصي * المخاطبات الرسمية

*الاتصالات الهاتفية او عبر البريد الالكتروني			
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
--	--	حسب نوع الاستفسار	
✓ مواطنين			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
حسب الاستفسار	الاستفسار الرد مباشرة او تحويل الاستفسار للقسم او للموظف المعني		
حسب الاستفسار	البريد الالكتروني والفاكس والخط الساخن. إذا تطلب الأمر		
من دقيقة الى اسبوع (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 الالكتروني ✓ 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 ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين	اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
1. قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959. 2. قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959. 3. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976	التشريع الناظم للخدمة

4. نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959		
5. نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959		
- وفاة المتقاعد - عند حدوث اية وقوعات جديدة على الورثة المستحقين (زواج، طلاق البنات، انتهاء الدراسة للذكور، وفاة أحد الورثة، استحقاق احدى الورثة راتبان تقاعديان حسب تعديل قانون التقاعد العسكري، بلوغ احد الابناء الذكور الخامسة والعشرين سنة من عمره وهو على مقاعد الدراسة)		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
اصل او صورة مصدقة	الاحوال المدنية	شهادة وفاة المتقاعد
اصل او صورة مصدقة	دائرة قاضي القضاة	حجة حصر الارث
اصل او صورة مصدقة	دائرة قاضي القضاة	حجة وصاية
اصل او صورة مصدقة	الاحوال المدنية	قيود فردية للاناث
اصل او صورة مصدقة وتصديق الشهادات الصادرة عن الجامعات الاهلية من التعليم العالي	وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي	شهادة دراسية للذكور فوق سن 18 لغاية 25
صورة مصدقة	الاحوال المدنية	دفتر العائلة
اصل او صورة مصدقة	وزارة الصحة	تقارير طبية للابناء المرضى
	لجنتي التقاعد	نموذج معلومات
	لجنتي التقاعد	استدعى خطي من الورثة
اصل او صورة مصدقة	دائرة قاضي القضاة	عقود زواج ووثائق طلاق
<input checked="" 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	
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

قيمة الرسوم		طوابيع على نموذج المعلومات بقيمة 250 فلس
آلية الدفع		✓ نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة بزمن الا في حال تغير المراكز القانونية او الحالة الاجتماعية للورثة و صدور قرار جديد	قرار تقاعد لورثة متقاعد مدني وعسكري	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة افقية ✓ خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	----	----
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		✓ مركزي ✓ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة		مبنى مديرية التقاعد - الماليات في كافة المحافظات
قنوات تقديم الخدمة		✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي ✓ فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	عشر ايام عمل	عشر ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	عشر ايام عمل	عشر ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	1%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد	من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	عشر موظفين	عشر موظفين
حجم الطلب على الخدمة	1000 شهري	1000 شهري

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين	اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
1. قانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959. 2. قانون التقاعد العسكري رقم 33 لسنة 1959. 3. نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 1959 4. نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسنة 1959	التشريع الناظم للخدمة

<p>5. نظام الخدمة المدنية رقم 82 لسنة 2013.</p> <p>6. قانون المدني الاردني رقم 43 لسنة 1976</p> <p>7. نظام الخدمة المدنية.</p> <p>8. قانون الخدمة الافراد.</p> <p>9. قانون استقلال القضاء</p> <p>10. قانون محكمة العدل العليا</p> <p>11. نظام الخدمة القضائية</p>		
<p>1. انتهاء خدمات الموظف المصنف على ان تكون خدماته خمسة عشرون عاماً او العسكري المنتسب على ان تكون خدماته عشرون عاماً.</p> <p>2. اذا انتهت خدمات الموظف لاسباب صحية حتى يتم تخصيص راتب تقاعدي للموظف يجب ان تكون خدماته عشر سنوات ويجب ان يكون قرار اللجان الطبية المشتركة بالدرجة الخامسة.</p> <p>3. اذا عجز ضابط او فرد اثناء خدمته المقبولة للتقاعد عن اداء واجبات مماثلة لها تناط به من قبل الحكومة واذا نقصت خدماته عن عشر سنوات يعطي مكافأة بما يعادل 12/1 من راتبه الشهري الاخير عن كل شهر من خدمته المقبولة للتقاعد.</p> <p>4. بلوغ الموظف السن القانوني وهو ستين سنة حتى يتم تخصيص راتب تقاعدي للموظف يجب ان تكون خدماته خمسة عشر سنة للمدني او عشر سنوات للعسكري.</p> <p>وفاة الموظف على رأس عمله وتخصيص راتب تقاعد لورثه الموظف.</p>	<p>شروط تقديم الخدمة</p>	
<p>شكل الوثيقة</p> <p>كافة الوثائق التقاعد اصل او صورة مصدقة لبعض الوثائق</p>	<p>الدائرة</p> <p>1. من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد</p> <p>2. من الدائرة التي خدم فيها المتقاعد</p> <p>3. تقرير الطبي من وزارة الصحة (مدني) او الخدمات الطبية (عسكري)</p> <p>4. تقرير اللجنة الطبية</p>	<p>الوثيقة</p> <ul style="list-style-type: none"> • كتاب تغطية من الدائرة العسكرية للمتقاعد العسكري. • جدول خدمات الموظف. • قرار اللجنة الطبية العليا. • قرار اللجنة الطبية المشتركة. • قرار اللجنة العسكرية الخاصة للمتقاعد العسكري. • استدعاء خطي.
		<p>الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</p>

	الخاصة من اللجان الطبية الخاصة (عسكري)	<ul style="list-style-type: none"> • صورة مصدقة عن 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. 	
	<input type="checkbox"/> الحكومة	<input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> 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)
15 دقيقة	1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال لاستقبالها.		
5 دقائق	2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة.		
ساعة وعشر دقائق	3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير		
خمس دقائق	4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة.		
	5. تحويل المعاملة الى قسم الراتب لصرف الراتب		
	ساعة و35 دقيقة <u>(ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي يكون القرار جاهز للتنفيذ).</u>		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 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	
✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ 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 ايام عمل	خمس ايام عمل	معدل وقت الانتظار
خمس ايام عمل	خمس 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	
	*رمز الخدمة

اسم الخدمة		تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار
هيكلية الخدمة		✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		1. نظام الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة ومستخدميها رقم 6 لسنة 1966 2. نظام الادخار رقم 93 لسنة 1975 3. نظام الخدمة المدنية 4. انظمة الموظفين الخاصة في الدوائر الحكومية المستقلة. 5. قانون العمل الاردني. 6. نظام السلك الدبلوماسي 7. نظام الخدمة القضائية 8. قانون استقلال القضاء.
شروط تقديم الخدمة		ان يكون للموظف خمسة عشر سنة اشترك في الصندوق على ان يصرف التعويض اذا انتهت خدماته بغير العزل او فقد الوظيفة او الاستقالة او الاستغناء عن الخدمة وبخلاف ذلك ترد له الاشتراكات التي اقتطعت من راتبه وفق النسب المحددة في النظام.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة
	1. كتاب تغطيه من الدائرة التي يعمل بها الموظف	جميع الدوائر العامة والرسمية
	2. جدول خدمات الموظف	جميع الدوائر العامة والرسمية
	3. تقرير اللجنة الطبية العليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب الصحية	وزارة الصحة
	4. شهادة الوفاة وحجة حصر الارث في حال الوفاة	الاحوال المدنية/دائرة قاضي القضاة
فئة متلقي الخدمة		✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز المعاملة.	15 دقيقة
	2. تنظيم قرار الضمان او الادخار حسب النظام	15 دقيقة
	3. تدقيق القرار وتوقيعه من قبل اعضاء اللجنة	30 دقيقة
	4. ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية	10 دقائق
	5. ارسال القرار لقسم الضمان لصرف المكافاة	
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة	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).	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة

قرار ضمان لصرف مستحقات صندوق الضمان المالي	عند صرف مكافاة صندوق الضمان المالي لا يوجد تحول المعاملة الى المستودع.	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	<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 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 - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951506-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	89%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	2%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	من اربعة الى ستة وثائق	من اربعة الى ستة وثائق
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	7	7
حجم الطلب على الخدمة	700 شهري	700 شهري

هوية الخدمة	
رمز الخدمة*	
اسم الخدمة	تعويضات العمل والعمال

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

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

هوية الخدمة	
رمز الخدمة*	
اسم الخدمة	تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية

1. قانون التقاعد المدني والعسكري 2. نظام الخدمة المدنية. 3. قانون خدمة الافراد. 4. قانون خدمة الضباط. 5. نظام اللجان الطبية المدنية والعسكرية		التشريع الناظم للخدمة
انتهاء خدمة الموظف المدني/العسكري بغير التقاعد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
اصل	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية	1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية
اصل او صورة مصدقة	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية	2. جدول خدمات
اصل او صورة مصدقة	وزارة العدل	3. قرار محكمة في حال انتهاء الخدمة بسبب جرم
اصل او صورة مصدقة	وزارة الصحة	4. قرار لجنة طبية عليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب صحية
المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/>		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
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

قرار بقيمة المكافأة عن الخدمة	عند صرف المكافأة لا يصبح له قيمة ويحفظ بالمستودع	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	خدمة افقية ✓ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	
	دور الشريك	

سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	----	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	----	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس 8:30-3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	5 ايام عمل	5 ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	89%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	1%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	من اربعة الى خمسة	من اربعة الى خمسة
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	عشر موظفين	عشر موظفين
حجم الطلب على الخدمة	خمس قرارات شهريا	خمس قرارات شهريا

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

هوية الخدمة	
رمز الخدمة*	
اسم الخدمة	تنظيم قراررد العائدات التقاعدية
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	1. قانون التقاعد المدني والعسكري

شروط تقديم الخدمة		انتهاء خدمة الموظفة المصنفة بالاستقالة	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصل	جميع الدوائر العامة والرسومية المدنية	1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية	
اصل او صورة مصدقة	جميع الدوائر العامة والرسومية المدنية	2. جدول خدمات	
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
15 دقيقة	1. استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها		
5 دقائق	2. تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة		
15 دقيقة	3. تنظيم القرار		
15 دقيقة	4. طباعة القرار		
15 دقيقة	5. تدقيق القرار		
20 دقيقة	6. ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد		
10 دقائق	7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية		
10 دقائق	8. ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه		
5 دقائق	9. تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافأة		
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		ساعة 45 دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).	
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	قرار برد العائدات التقاعدية	عند صرف العائدات التقاعد يصحح القرار بلا قيمة	
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 type="checkbox"/> لا مركزي		

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

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

هوية الخدمة	
رمز الخدمة*	
اسم الخدمة	اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين
هيكلية الخدمة	□ خدمة رئيسية ✓ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	قانوني التقاعد المدني والعسكري- النظام المالي.

شروط تقديم الخدمة		ان يكون المراجع متقاعد مدني او عسكري	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصل	الدائرة التي كان يخدم بها الموظف سواء دوائر الرسمية الحكومية والاجهزة الامنية	نموذج براءة الذمة للموظف من المؤسسة الحكومية التي يتبع لها	
اصل	دائرة الاحوال المدنية	وثيقة اثبات هوية شخصية	فئة متلقي الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة			
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
خمس دقائق	عن طريق تدقيق اسم الشخص على نظام الاموال العامة اذا كانت ذمته مشغولة للمال العام ام لا.		
	5 دقائق		الزمن المعيارى 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	كف الطلب
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة	قانون تحصيل الاموال العامة قانون ادارة قضايا الدولة – قانون التنفيذ

قيام متلقي الخدمة بتسديد الذمة المالية المترتبة عليه أو تسيطها		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة	مقدم الطلب	الكتاب الذي تم بموجبه وضع إشارة التعميم
صورة	مقدم الطلب	قرار الحكم
كتاب	المحكمة المختصة	مشروحات ببيان ما آلت اليه القضية
		فئة متلقي الخدمة
المواطنين		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. توريد الطلب	
5 دقائق	2. التدقيق الشكلي والموضوعي للطلب	
5 دقائق	3. إعداد مسودة الكتاب	
5 دقيقة	4. إجازة الكتاب من رئيس القسم	
5 دقائق	5. توقيع المدير	
10 دقائق	6. تصدير وارسال الكتاب للجهة المعنية	
		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		35 دقيقة
		قيمة الرسوم
		لا يوجد
		آلية الدفع
		--
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
ما لم يكن مطلوب لأي جهة أخرى، و/أو عند إخلاله بالتسوية.	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
		لا يوجد
دور الشريك	الشريك	
	لا يوجد	
		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
		--
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		--
		قنوات تقديم الخدمة
		مكتب خدمة الجمهور
		معلومات الاتصال والتواصل
		وزارة المالية - مديرية الشؤون القانونية عمان - جبل اللويده / رقم هاتف 06/4612195 فاكس 06/4611864

اوقات تقديم الخدمة		الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	نصف ساعة	ربع ساعة
معدل وقت تقديم الخدمة	ساعة	ساعة
معدل رضا متلقي الخدمة	%90	%95
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%0	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	2	1
عدد الجهات الشريكة	%0	%0
عدد الموظفين	2	2
حجم الطلب على الخدمة	%7 (شهرياً)	-

هوية الخدمة	
*رمز الخدمة	يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.
اسم الخدمة	رفع اشارة الحجز
هيكلية الخدمة	* خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة	قانون تحصيل الاموال العامة قانون ادارة قضايا الدولة – قانون التنفيذ

شروط تقديم الخدمة		قيام متلقي الخدمة بتسديد الذمة المالية المترتبة عليه أو تقسيطها
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الكتاب الذي تم بموجبه وضع إشارة التعميم
	الدائرة	مقدم الطلب
	شكل الوثيقة	صورة
	الدائرة	مقدم الطلب
فئة متلقي الخدمة	الوثيقة	مشروحات بيان ما آلت اليه القضية
	الدائرة	مقدم الطلب
	المحكمة المختصة	كتاب
* المواطنين * المقيمين * الاعمال		
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1. توريد الطلب	5 دقائق
	2. التدقيق الشكلي والموضوعي للطلب	5 دقائق
	3. إعداد مسودة الكتاب	5 دقائق
	4. إجازة الكتاب من رئيس القسم	5 دقائق
	5. توقيع المدير	5 دقائق
	6. تصدير وارسال الكتاب للجهة المعنية	10 دقائق
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة	35 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	--	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	ما لم يكن مطلوب لأي جهة أخرى، و/أو عند إخلاله بالتسوية.
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	--	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	*مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	مكتب خدمة الجمهور	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية الشؤون القانونية عمان - جبل اللويده / رقم هاتف 06/4612195 فاكس 06/4611864	

اوقات تقديم الخدمة		الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
ربع ساعة	نصف ساعة	معدل وقت الانتظار
ساعة	ساعة ونصف	معدل وقت تقديم الخدمة
%95	%90	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	2	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	
<input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> 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)
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 – جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864	معلومات الاتصال والتواصل
		الاحد - الخميس / 3:30 - 8:30	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

عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	
عدد الموظفين	3	1
حجم الطلب على الخدمة	20 كتاب شهرياً	--

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

هوية الخدمة	
* رمز الخدمة	
اسم الخدمة	كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته
شروط تقديم الخدمة	تسوية المطالبة المستحقة بذمة المكلف

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 الاماكن 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 – جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864		معلومات الاتصال والتواصل
	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء			
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر		اسم المؤشر
10 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	3	عدد الموظفين
--	300 كتاب شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات	اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية	هيكلية الخدمة
قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته	التشريع الناظم للخدمة

شروط تقديم الخدمة		تسديد كامل المبلغ	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	
كتاب رسمي	الجهة الطالبة	شيكات بنكية/او تسوية المطالبة تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة	
فئة متلقي الخدمة		√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال	
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات
15 دقيقة	إعطاء المكلف نسخة كتاب رفع الحجز ورفعها إلكترونياً		الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	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 – جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864		معلومات الاتصال والتواصل
	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
مؤشرات الاداء			
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر		اسم المؤشر
10	15		معدل وقت الانتظار
5	10		معدل وقت تقديم الخدمة

معدل رضا متلقي الخدمة	%80	%90
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	0	0
عدد الجهات الشريكة	2	-
عدد الموظفين	3	1
حجم الطلب على الخدمة	300 كتاب شهرياً	-

هوية الخدمة	
*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم
هيكلية الخدمة	√ خدمة رئيسية

التشريع الناظم للخدمة		قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته	
شروط تقديم الخدمة		دفع المبلغ كامل	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	
كتاب رسمي	الجهة الطالبة	شيكات بنكية/او تسوية المطالبة تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة الطالبة	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة			
فئة متلقي الخدمة		√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال	
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	اعطاء المكلف كتاب رفع حجز عن الارصدة لكافة البنوك	15 دقيقة	
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة		15 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	---		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب	غير محدد	
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	√ خدمة افقية □ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك	
	البنوك التجارية	تنفيذ الكتاب	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	√ مركزي √ لا مركزي		
الفروع المقدمة للخدمة	ماليات وزارة المالية		
قنوات تقديم الخدمة	√ مكتب خدمة الجمهور		
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864		
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		
مؤشرات الاداء			
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف	
معدل وقت الانتظار	15	10	
معدل وقت تقديم الخدمة	10	5	

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

هوية الخدمة	
*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية
هيكلية الخدمة	✓ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة	قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) لسنة 1925 وتعديلاته

رقم وطني		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	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 الاماكن والموظفين)
دقيقة	الدخول على الموقع الالكتروني وإدخال الرقم الوطني	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	في حينه	قيمة الرسوم
	لا يوجد	آلية الدفع
	--	مخرج الخدمة
مدة صلاحية الوثيقة	شكل 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 - جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864	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
1	1	عدد الموظفين
		حجم الطلب على الخدمة

خدمات مديرية الإدارة

هوية الخدمة	
* رمز الخدمة	* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الإلكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.
اسم الخدمة	طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية
التشريع الناظم للخدمة	قانون الجريدة الرسمية وتعديلاته / نظام اللوازم العامة
شروط تقديم الخدمة	تقديم طلب خطي للحصول على الخدمة

شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
نموذج	مديرية الإدارة	تعبئة نموذج طلب وتجديد الاشتراك بالجريدة الرسمية	
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)
10 دقائق	تقديم طلب خطي للاشتراك أو تجديد الاشتراك يوضح بموجبة العدد المطلوب من الجريدة الرسمية للقسم المعني.		
10 دقائق	استلام الطلب الخطي وتسجيله في السجل الخاص بالمشتركون.		
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 الالكتروني للدائرة			قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية – العبدلي – هاتف: 4636321 او 4643600 البريد الالكتروني: mohammad.rj@mof.gov.jo فاكس: 064618527			معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30			اوقات تقديم الخدمة

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

خدمات مالية محافظة

هوية الخدمة

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	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	
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" 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		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
5 دقائق	1. تعبئة النموذج الخاص لإصدار الرخصة وتقديمه لمحاسب المالية		
10 دقائق	2. تقدير الرسوم المستحقة على المواطن حسب القانون		
20 دقيقة	3. تدقيق بيانات الرخصة من المدقق الداخلي		
25 دقيقة	4. إصدار وتوقيع الرخصة من قبل الموظف المعني		
5 دقائق	5. تسليم نموذج الرخصة لصاحب العلاقة		
ساعة			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
من ديناران ونصف إلى ثلاثون دينار وذلك بموجب الرسوم الواردة في قانون رخص المهن وحسب كل مهنة			قيمة الرسوم
نقداً			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
سنة	رخصة مهن		
شركاء الخدمة			
خدمة عامودية		تصنيف الخدمة	
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة	
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
لا يوجد	لا يوجد		
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
لا مركزي		مكان تقديم الخدمة	
كافة ماليات وزارة المالية		الفروع المقدمة للخدمة	
مكتب خدمة الجمهور		قنوات تقديم الخدمة	
<input type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس		معلومات الاتصال والتواصل	
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة	
مؤشرات الاداء			

الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
30 د	30 د	معدل وقت الانتظار
50 دقيقة	ساعة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	80%	معدل رضا متلقي الخدمة
لا يوجد	لا يوجد	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	2	معدل الشكاوى على الخدمة
5	5	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
20 سنوي	15 سنوي	حجم الطلب على الخدمة

عناوين الاتصال

وزارة المالية – العبدلي - شارع الملك حسين

ص.ب (85) عمان : 11118 الاردن

06/4636321

0096264646516

info@mof.gov.jo

<https://mof.gov.jo>

صندوق بريد:

الوزارة :

خط الشكاوي والاقتراحات:

البريد الالكتروني:

الموقع الالكتروني:

فاكس	هاتف	
06/4618527	06/4643600 - 06/4636321	وزارة المالية (المبنى الرئيسي)
06/4654706	06/4629860	مبنى مجمع المديریات : مديرية تنمية الموارد البشرية - مديرية الرقابة الداخلية - وحدة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي
06/4648200	06/5695162	مديرية التقاعد والتعويضات - لجنتي التقاعد المدني والعسكري
06/5697054	06/4612195	مديرية الشؤون القانونية - م. الاموال العامة
06/5653086	06/5817269	مالية غرب عمان
06/5813203	06/5814217	مالية جنوب عمان
06/4744201	06/4744207	الجريدة الرسمية
06/4750374	06/4750374	
ماليات المحافظات		
محافظة البلقاء		
05/3556279	05/3555761	مالية السلط
05/3570701	05/3570701	مالية دير علا
05/3581141	05/3581141	مالية الشونة الجنوبية
محافظة الزرقاء		
05/3988397	05/3983397	مالية الزرقاء
05/3754385	05/3744481	مالية الرصيفة
محافظة مادبا		
05/3244014	05/3243866	مالية مادبا
05/3206479	05/3206479	مالية ذيبان
محافظة أربد		
فاكس	هاتف	
02/7242696	02/7271484	مالية اربد
02/7585373	02/7585373	مالية بني كنانة
02/7383038	02/7383038	مالية الرمثا
02/6580076	02/6587013	مالية الشونة الشمالية
02/7330030	02/7339057	مالية الطيبة
02/7031124	02/7031124	مالية المزار الشمالي

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