

المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة المالية

دليل الخدمات لعام 2022

إعداد:

وحدة الجودة وتقييم الأداء المؤسسي

رقم الصفحة	قائمة المحتويات	التسلسل
6	الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية	
7	المقدمة	
8	<u>خدمات مديرية الإيرادات العامة</u>	1
9	دراسة الإعفاءات من الضرائب والرسوم والإيرادات الأخرى	1.1.1
11	رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/حساب بنك	1.2.2
13	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمج الطوابع	1.3.3
15	استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولات مقبوضات	1.4.4
17	قبض الإيرادات العامة	1.5.5
19	منح رخص بيع الطوابع	1.6.6
21	<u>خدمات مديرية الخزانة العامة</u>	2
22	صرف النفقات	2.1.7
24	رد الإيرادات الحالية / السلف	2.2.8
26	الصرف من الامانات	2.3.9
28	رد الإيرادات السابقة	2.4.10
30	مصاريف الضيافة	2.5.11
32	الدعم الجاري	2.6.12
34	المعالجات الطبية / نقل الجنامين	2.7.13
36	<u>خدمات مديرية الحسابات العامة</u>	3
37	رد الإيرادات	3.1.14
39	<u>خدمات مديرية التقاعد والتعويضات</u>	4
40	صرف الرواتب التقاعدية	4.1.15
42	صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار	4.2.16
44	تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر	4.3.17
46	طلب (إصدار) كشف راتب تقاعدي (شهري / سنوي / غير محاسب)	4.4.18
48	إصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية	4.5.19
50	استخراج نسخة من القرار التقاعدي	4.6.20

52	الرد على الاستفسارات	4.7.21
54	تسوية حقوق ورثة المتقاعدين المدنيين والعسكريين	5.1.22
57	تسوية حقوق المتقاعدين المدنيين والعسكريين	5.2.23
60	تسوية حقوق الموظفين المدنيين المصنفين وغير المصنفين من صندوق الضمان والادخار	5.3.24
62	تعويضات العمل والعمال	5.4.25
64	تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري	5.5.26
66	تنظيم قرار رد العائدات التقاعدية	5.6.27
68	اصدار براءة الذمة للمتقاعدين المدنيين والعسكريين	5.7.28
70	<u>خدمات مديرية الشؤون القانونية</u>	6
71	كف الطلب	6.1.29
73	رفع اشارة الحجز	6.2.30
75	<u>خدمات مديرية الأموال العامة</u>	7
76	اصدار براءة الذمة للتخلي عن الجنسية	7.1.31
78	كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم	7.2.32
80	رفع اشارة الحجز الكترونيا على الاراضي والمركبات	7.3.33
82	رفع اشارة الحجز عن الارصدة في البنوك التجارية في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بذمتهم	7.4.34
84	استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم مالية من خلال الموقع الالكتروني لوزارة المالية	7.5.35
86	<u>خدمات مديرية الإدارة</u>	8
87	طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية	8.1.36
89	<u>خدمات مديرية المعهد المالي</u>	9
90	منح شهادة حضور للبرامج المهنية (برنامج تأهيل المحاسب الحكومي، برنامج إجازة مدقق داخلي).	9.1.37
92	تدريب طلاب الجامعات والمعاهد	9.2.38
89	<u>خدمات مديرية مالية محافظة</u>	10
90	إصدار وتجديد رخصة مهن	10.1.39
92	<u>عناوين الاتصال</u>	



صلى الله عليه وسلم  
عبد الله بن عبد المطلب  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي  
الحنيني المشيخي



عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود  
عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود

## الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

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

جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

كتاب التكليف السامي للحكومة

9 آذار 2013



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

لقد جاء إعداد دليل الخدمات لتعزيز الثقة المتبادلة بين وزارة المالية وملتقي الخدمة، وتلبية لحاجاتهم، من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة والكافية التي تلبي استفساراتهم وتساؤلاتهم، حيث يتضمن وصفا لمجموعة الخدمات التي تقدمها الوزارة، والإجراءات والمتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة المطلوبة بالشكل المناسب، كما تقوم الوزارة بتطبيق كافة المنهجيات وبرامج العمل حرصاً منها على تقديم أفضل الممارسات لتقديم الخدمات.

خدمات مديرية الإيرادات العامة



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

----		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مدة نفاذ القرار	كتاب رسمي	
<b>شركاء الخدمة</b>		
خدمة أفقية		تصنيف الخدمة
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
بيان الرأي والأثر المالي المترتب على الإعفاء	دائرة الجمارك ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات والجهات الحكومية المعنية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
✓ مكتب خدمة الجمهور ✓ فاكس ✓ بريد الكتروني		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
25 دقيقة	30 دقيقة	معدل وقت الانتظار
5 أيام عمل	6 أيام عمل	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88%	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
حسب كل معاملة	حسب كل معاملة	عدد الوثائق المطلوبة
6 على الأقل	6 على الأقل	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
5 معاملات يومياً	5 معاملات يومياً	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة

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

كتاب موافقة الإدارة العليا على رد الأموال.	كتاب مخاطبة لمركز إيداع الأوراق المالية	
المبالغ النقدية تبقى في الأمانات حتى 5 سنوات.	لتحويل ملكية الأسهم .	
كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية صالح لمدة سنة، بعدها يجب إعادة مخاطبة الجهة المحولة ثم مخاطبة مركز الإيداع من جديد.		

#### شركاء الخدمة

تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة أفقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
الخدمات ذات العلاقة	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	الشركات المعنية
	مركز إيداع الأوراق المالية
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	دور الشريك
	إجراءات تنفيذية بناءً على الكتاب الموجه من الوزارة إلى مركز الإيداع لتحويل ملكية الأسهم.

#### الوصول للخدمة

مكان تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مديرية الإيرادات العامة / وزارة المالية / قسم الإيرادات العامة
قنوات تقديم الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30

#### مؤشرات الاداء

اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	10 دقيقة	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	10 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	88%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الوثائق المطلوبة	5	5
عدد الجهات الشريكة	الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية	الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية
عدد الموظفين	3	4
حجم الطلب على الخدمة	6 معاملات يومياً	6 معاملات يومياً

#### هوية الخدمة

*رمز الخدمة	
-------------	--

إستيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة دمج الطوابع		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه		التشريع الناظم للخدمة
تحقق رسوم طوابع على معاملة خاضعة للرسوم		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صوة عن الوثيقة	مركز الوزارة /مديرية	فاتورة أو عقد أو قرار إحالة
صوة عن الوثيقة	الإيرادات العامة وجميع	معاملة خاضعة للرسم
الأصل او صورة عن الوثيقة	مديريات المالية في المحافظات والألوية.	الكفالات، سندات التعهد
✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. تقديم الفواتير والمعاملات للموظف المعني في المديرية	
10 دقائق	2. تدقيق الفاتورة من قبل الموظف واحتساب قيمة الطوابع.	
5 دقائق	3. قبض المبلغ من قبل قابض الأموال العامة ودمج الفواتير.	
20 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
حسب قيمة المعاملة		قيمة الرسوم
✓ نقداً □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	دمغه على المعاملة بقيمة الرسم	
<b>شركاء الخدمة</b>		
□ 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)
<b>الوصول للخدمة</b>		
□ مركزي ✓ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية.		الفروع المقدمة للخدمة

قنوات تقديم الخدمة		✓ قاعة قبض الايرادات □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 3:30 - 8:30
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	5 دقائق	7 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	15 دقيقة	20 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	85.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0	0
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	2	1 (مكتب خدمة الجمهور)
حجم الطلب على الخدمة	40 يومي	40 يومي

هوية الخدمة

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

الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ✓ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	جميع مديريات المالية والمراكز المالية في المحافظات والألوية.	
قنوات تقديم الخدمة	قاعة قبض الإيرادات	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	15 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	84%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	2	1
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	3	5
حجم الطلب على الخدمة	12000 سنوي	12000 سنوي

هوية الخدمة



		*رمز الخدمة
قبض الإيرادات العامة		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
1. قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم 3. النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه أية أنظمة أخرى مثل غرامات المحمولات المحورية ورسوم التلفزيون.		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة عن الوثيقة	المواطنين ، المقيمين	وثائق عطاء ، إتفاقية
صورة عن الوثيقة	شركة ، الأعمال	عقد
صورة عن الوثيقة	جهة حكومية	أي معززات أخرى
✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال ✓ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
7 دقائق	1. دراسة المعاملة من القسم المختص (قسم رسوم طوابع الواردات، قسم الإيرادات)	
5 دقيقة	2. دراسة المعاملة الخاصة برسم طوابع الواردات من الجهة المعنية	
2 دقيقة	3. اعداد امر قبض بالمبالغ المستحقة بعد دراستها حسب الاصول	
1 دقيقة	4. تنظيم وصول قبض المبالغ	
من 5دقائق إلى 15 دقائق أيام عمل حسب المعاملة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
--		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
غير محدد	وصل قبض	
شركاء الخدمة		
□ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	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	✓ قاعة قبض الإيرادات □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الإلكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد إلكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
مؤشرات الاداء		
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 طوايع الواردات رقم (20) لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه. 2. نظام الطوايع البريدية رقم (179) لسنة 2016		التشريع الناظم للخدمة
الموافقة حسب القوانين والأنظمة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
الأستدعاء الأصلي	الجهة صاحبة العلاقة	تقديم استدعاء من الجهة طالبة للحصول على الرخصة
صوة عن الوثيقة سارية المفعول	الأمانة	رخصة مهن سارية المفعول .
صوة عن الوثيقة	وزارة التجارة والصناعة	شهادة سجل تجاري إيصال مقبوضات بدفع رسوم رخصة بيع طوايع الواردات بقيمة ( 10 عشرة) دنانير تعهد شخصي يتضمن التزام المرخص بتعليمات رخصة بيع طوايع الواردات والإلتزام ببيع الطوايع حسب السعر المقرر من قبل وزارة المالية.
□ المواطنين □ المقيمين ✓ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1.توريد الاستدعاء المقدم من الجهة طالبة الحصول على الرخصة من قبل الديوان العام بالوزارة.	
5 دقائق	2. التأكد من الوثائق المطلوبة.	
3 دقائق	3. تنظيم أمر قبض بمبلغ رسوم الرخصة بمبلغ (10) عشرة دنانير.	
3 دقائق	4. دمع التعهد الشخصي المتضمن التزام المرخص بشروط وتعليمات منح رخصة بيع طوايع الواردات بمبلغ (10) عشرة دنانير.	
30 دقيقة	5. اعداد مسودة للرخصة.	
10 دقائق	6. طباعة الرخصة.	
5 دقائق	7. توقيع الرخصة من قبل مدير مديرية الإيرادات 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
		آلية الدفع <input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
عام واحد من تاريخ صدور الرخصة او التجديد	رخصة بكتاب رسمي	
<b>شركاء الخدمة</b>		
		تصنيف الخدمة <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
-----	-----	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
		مكان تقديم الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		قنوات تقديم الخدمة <input checked="" type="checkbox"/> قاعة قبض الإيرادات <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
		معلومات الاتصال والتواصل وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - مديرية الإيرادات العامة رقم هاتف: 06 (2221222)
		اوقات تقديم الخدمة الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
30 دقيقة	40 دقيقة	معدل وقت الانتظار
40 دقيقة	60 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
%85	%81	معدل رضا متلقي الخدمة
صفر	صفر	نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة
صفر	صفر	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
1	1	عدد الموظفين
200	200	حجم الطلب على الخدمة

خدمات مديرية الخزينة العامة

هوية الخدمة

\*رمز الخدمة

اسم الخدمة		صرف النفقات
هيكلية الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		النظام المالي - نظام الانتقال والسفر - قانون الطوابع - قانون إدارة قضايا الدولة - نظام المشتريات - نظام الكشوف خارج أوقات العمل الرسمي.
شروط تقديم الخدمة		تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف النفقة، توفر المخصصات
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة
	موافقة الرئاسة	رئاسة الوزراء
	كتاب تغطية	من الجهة المعنية
	مطاباة مالية	من الجهة المعنية
شكل الوثيقة	كتاب اصلي	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	

مكتب خدمة الجمهور X		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	20 دقيقة	20 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	45 دقيقة	> 35 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	100%	100%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	1	2
حجم الطلب على الخدمة	15-30 معاملة يومياً	30

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

<b>هوية الخدمة</b>	
	*رمز الخدمة

اسم الخدمة		رد الايرادات الحالية / السلف	
هيكلية الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		تعليمات النظام المالي	
شروط تقديم الخدمة		توفر امر رد الإيرادات / حالي من قسم الرديات.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة	الدائرة
		امر رد ايراد حالي	مديرية الحسابات
		الهوية او التفويض	الشخص صاحب العلاقة
		كتاب من الجهة المعنية ووصل الايراد	الجهة المعنية بأمر الرد
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
دقيقتين	1. تقديم الوثائق للموظف المعني في مديرية الخزينة / قسم السلف.	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	
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 بالآلف /5 1000 )	
آلية الدفع		<input type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
		شيك	6 اشهر
<b>شركاء الخدمة</b>			
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		حسب الجهة المعنية في الرد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة		الشريك	
		دور الشريك	



	لا يوجد	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	مكان تقديم الخدمة
	لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع 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	قنوات تقديم الخدمة
	وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل
	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
<b>الوضع المستهدف</b>	<b>القيمة الحالية للمؤشر</b>	<b>اسم المؤشر</b>
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

<b>هوية الخدمة</b>	
	*رمز الخدمة
الصرف من الامانات	اسم الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة

التشريع الناظم للخدمة			النظام المالي- قرارات الرئاسة الخاصة بالشركات التي تساهم بها الحكومة – قرارات المحاكم – نظام اللوازم
شروط تقديم الخدمة			تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة.
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	الكتب الرسمية	من الجهة المعنية	كتاب اصل وموافقات
	مرفقات الكتب كاملة	من الجهة المعنية	مرفقات ومعرزات وكافة المرفقات
	الشيك/التحويل المالي	من قسم الامانات	شيك/اشعار بنكي
فئة متلقي الخدمة			<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	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.		4 دقائق
	3. التأكد من رصيد الأمانة من قبل المحاسب.		3 دقائق
	4. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديرية الخزينة / قسم الأمانات.		5 دقائق
	5. تفويض المستند من قبل رئيس القسم وتدقيق المرفقات.		2 دقيقة
	6. تدقيق المستند من الرقابة الداخلية وختمه والتوقيع عليه.		5 دقائق
	7. إجازة صرف المستند من مديرية الخزينة / قسم الأمانات.		2 دقيقة
	8. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من الموظفين المفوضين للصرف من حساب الأمانات .		5 دقائق
9. تسليم الشيك لصاحب العلاقة او لمن يفوضه.		5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		35 دقيقة	
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة

6 اشهر	شيك	
<b>شركاء الخدمة</b>		
تصنيف الخدمة		<input type="checkbox"/> خدمة افقية <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
<b>الوصول للخدمة</b>		
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 - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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 الازخام في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	0	0
عدد الوثائق المطلوبة	10-2	10-2
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	11 موظف	11 موظف
حجم الطلب على الخدمة	70 معاملة يومياً	70 معاملة يومياً

<b>هوية الخدمة</b>	
*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	رد الايرادات السابقة

<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
تعليمات النظام المالي / رد الإيرادات المادة (6)		التشريع الناظم للخدمة
كتاب او استدعاء من الجهة طالبة الرد والتحقق من وجوب الرد من خلال مديرية الحسابات العامة / قسم الرديات.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
كتاب اصلي	مديرية الحسابات/وزارة المالية	امر رد
<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
20 دقيقة	1. التحقق من المرفقات وامر الرد	
10 دقائق	2. عمل مستند نفقات	
15 دقيقة	3. تحويله الى الرقابة	
15 دقيقة	4. اجازة المستند	
15 دقيقة	5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق	
	75 دقيقة	
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
	لا يوجد	
	قيمة الرسوم	
	آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
6 اشهر	شيك	
شركاء الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	
	لا يوجد	
دور الشريك	الشريك	
---	--	
	لا يوجد	
	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	
الوصول للخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	
	لا يوجد	
	<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	

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

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

معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06
اوقات تقديم الخدمة		الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	30 دقيقة	25 دقيقة
معدل وقت تقديم الخدمة	60 دقيقة	45 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	%100	%100
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	صفر	صفر
معدل الشكاوى على الخدمة	صفر	صفر
عدد الوثائق المطلوبة	3	3
عدد الجهات الشريكة	3	3
عدد الموظفين	1	1
حجم الطلب على الخدمة	5 معاملات يومياً	5

<b>هوية الخدمة</b>	
	*رمز الخدمة

اسم الخدمة		الدعم الجاري	
هيكلية الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		النظام المالي / قانون الموازنة العامة / تعليمات رئيس الوزراء ومعالي وزير المالية	
شروط تقديم الخدمة		كتاب رئاسة وكتاب تغطية من الجهة المعنية بالصرف من المخصصات المرصودة في موازنة وزارة المالية.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	موافقة رئاسة الوزراء	رئاسة الوزراء	كتاب اصلي
	كتاب تغطية	الجهة طالبة الدعم	كتاب اصلي
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input checked="" type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين )	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1.التحقق من المرفقات		15 دقائق
	2.عمل مستند النفقات		10 دقائق
	3.تحويله الى الرقابة		15 دقائق
	4.اجازة المستند		20 دقائق
	5.اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق		15 دقائق
الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة		75 دقيقة	
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	شيك / اشعار بنكي		6 اشهر
<b>شركاء الخدمة</b>			
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	
<b>الوصول للخدمة</b>			
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	



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

<b>هوية الخدمة</b>	
	*رمز الخدمة

المعالجات الطبية / نقل الجثامين		اسم الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
النظام المالي		التشريع الناظم للخدمة
كتاب من وزارة الخارجية وكتاب رئاسة لدفع تكاليف العلاج او نقل الجثمان على نفقة الحكومة. اشعار بنكي		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
كتاب	رئاسة الوزراء	موافقة رئاسة الوزراء
كتاب	وزارة الخارجية	كتاب تغطية
فاتورة	شركات خاصة	مطالبة مالية
<input checked="" type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> المواطنين		فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
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. يتم ارساله للبنك	
30 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
6 اشهر	حوالة بنكية	
<b>شركاء الخدمة</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	
تنظيم حوالة / تسديد سلفة السفارة	البنك المركزي / وزارة الخارجية	
لا يوجد		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال		قنوات تقديم الخدمة

الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input checked="" type="checkbox"/> هاتف <input type="checkbox"/>		
وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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 □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 ، قانون رسوم طابع الواردات رقم (20) لسنة 2001، نظام اللوازم رقم (32) لسنة 1993، قانون العطاءات، جميع التعليمات والانظمة المعمول بها لدى الدوائر الحكومية والمؤسسات .		التشريع الناظم للخدمة
استيفاء مبلغ بطريق الخطأ أو مستوفي زيادة عن المقرر أو إلغاء معاملة مالية قبضت رسومها		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
كتاب رسمي	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	كتاب طلب رد من الجهة المعنية والمعززات الواجب توفرها لكل حالة على حدا
	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	وصول مقبوضات
	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	قرار الاحالة والشروط العامة والخاصة للعطاء
✓ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال ✓ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
د.2	1. استلام كتاب يتضمن طلب رد المبلغ من الجهة المعنية .	
د.10	2. تدقيق مرفقات المعاملة ودراستها من الناحية المالية والقانونية.	
د.3	3. تعبئة نموذج طلب وصول مقبوضات .	
د.3	4. مطابقة رقم وقيمة الوصل المالي مع الرقم والقيمة الواردة بالكتاب.	
د.10	5. توجيه مذكرة الى رئيس القسم مع مع ابداء وجهة النظر.	
د.3	6. التنسيب من رئيس القسم على المذكرة اعلاه الى مدير الحسابات العامة .	
د.3	7. توقيع مدير الحسابات على المذكرة بالقرار المناسب.	
د.5	8. التأشير على وصول المقبوضات بما يفيد رد المبلغ للجهة المعنية	
د.5	9. تنظيم امر رد حالي او سابق وارساله الى مدير الخزينة .	
	44دقيقة	الزمن المعياري المستغرق

		لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
نهاية السنة	امر رد حالي او امر رد سابق	
<b>شركاء الخدمة</b>		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
اصدار شيك	مديرية النفقات العامة/قسم ص.الرديات وقسم النفقات العامة	
		سلسلة القيمة(باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
		الفروع المقدمة للخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
40 دقيقة	42 دقيقة	معدل وقت الانتظار
		معدل وقت تقديم الخدمة
100%	92%	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
حسب نوع المعاملة	حسب نوع المعاملة	عدد الوثائق المطلوبة
2	2	عدد الجهات الشريكة
5	5	عدد الموظفين
220 معاملة شهريا	180 معاملة شهريا	حجم الطلب على الخدمة

خدمات مديرية التقاعد والتعويضات

هوية الخدمة

\*رمز الخدمة

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



رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406		
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
اقل وقت ممكن	حسب المعاملة	معدل وقت الانتظار
30 دقيقة	40 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	2%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
صفر	صفر	معدل الشكاوى على الخدمة
4	4	عدد الوثائق المطلوبة
البنوك التجارية	البنوك التجارية	عدد الجهات الشريكة
7	7	عدد الموظفين
1600 صرف شهري	1500 صرف شهري	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
صرف مستحقات المشترك من صندوق الضمان الاجتماعي والإدخار			اسم الخدمة
خدمة رئيسية			هيكلية الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نظام صندوق الضمان الاجتماعي لموظفي الحكومة .</li> <li>• نظام صندوق الادخار لموظفي الحكومة الغير مصنفين.</li> <li>• النظام المالي /وزارة المالية.</li> </ul>			التشريع الناظم للخدمة
انتهاء خدمة الموظف المدني بالتقاعد او الوفاة او الاستقالة او فقدان الوظيفة او العزل، المرض المقعد، او وفاة زوج الموظف			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصلية	لجنة التقاعد	قرار صادر عن لجنة الضمان والادخار	
اصلية	مكان العمل	جدول خدمات يبين الاشتراكات	
سلف واموال عامة	الدوائر المختصة	براءة ذمة	
المواطنين			فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
5 دقائق	1. استلام قرار الضمان او الادخار		
10 دقائق	2. تنظيم مستند الصرف		
20 دقيقة	3. تحويل مستند الصرف الى التدقيق والرقابة المالية		
5 دقائق	4. اصدار الشيك وتسليمه الى مندوبي البنوك او اصحاب العلاقة		
		40 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		لا يوجد	قيمة الرسوم
		---	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
6 شهور	شيك بنكي على حساب المستفيد		
<b>شركاء الخدمة</b>			
		خدمة افقية	تصنيف الخدمة
		تنظيم قرار من لجنة الضمان	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
استلام الشيكات وصرفها لمستحقيها	البنوك التجارية		

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
مركزى	مكان تقديم الخدمة	
---	الفروع المقدمة للخدمة	
مكتب خدمة الجمهور	قنوات تقديم الخدمة	
وزارة المالية - مديرية التقاعد والتعويضات/ قسم صندوق الضمان والادخار رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406	معلومات الاتصال والتواصل	
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصلية	البنوك	
صورة	البنوك	
صورة	الاحوال المدنية	
المواطنين		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
2 دقائق	1. تعبئة النموذج المعتمد من المتقاعد	
3 دقائق	2. استلام براءة الذمة ورقم حساب البنك الجديد	
7 دقائق	3. ادخال المعلومات على برنامج الرواتب وتدقيقها واجازتها من الرقابة الداخلية	
12 دقيقة		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		قيمة الرسوم
		لا يوجد.
		آلية الدفع
		----
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
لا يوجد	كشف راتب على البنك الجديد	
شركاء الخدمة		
		تصنيف الخدمة
		خدمة افقية
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	
إحضار الوكالات اللازمة.	البنوك التجارية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		مركزي ولا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		مديرية التقاعد والتعويضات + مديريات المالية في كافة المحافظات

مكتب خدمة الجمهور		قنوات تقديم الخدمة
رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
5 دقائق	10 دقائق	معدل وقت الانتظار
10 دقيقة	12 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	1%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
لا يوجد	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
2	2	عدد الجهات الشريكة
3	3	عدد الموظفين
500 شهرياً	490 شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

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

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
مكان تقديم الخدمة		خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية
الفروع المقدمة للخدمة		---
قنوات تقديم الخدمة		مكتب خدمة الجمهور
معلومات الاتصال والتواصل		رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406
اوقات تقديم الخدمة		على مدار الساعة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
3 دقائق	3 دقائق	معدل وقت الانتظار
2 دقائق	3 دقائق	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	0%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0%	0%	معدل الشكاوى على الخدمة
2	2	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
0	0	عدد الموظفين
9500 شهري	9400	حجم الطلب على الخدمة

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
اصدار شهادة عدم تقاضي رواتب تقاعدية		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية		هيكلية الخدمة
قانوني التقاعد المدني والعسكري		التشريع الناظم للخدمة
وجود اتصال بالانترنت / خدمة الكترونية		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
ادخال مباشر على الموقع الالكتروني	--	
		رقم الهوية
		✓ المواطنین
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
2 دقائق	1. الدخول الى الموقع الالكتروني لوزارة المالية، ثم خدمات المتقاعدين او من خلال الرابط <a href="https://eservice.mof.gov.jo:8089/Pages/Pe_r_NoRetSal">https://eservice.mof.gov.jo:8089/Pages/Pe_r_NoRetSal</a>	
دقيقة	2. وإدخال الرقم الوطني ورقم الهوية، ثم النقر على استعلام للحصول على الشهادة.	
	3 دقائق	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	----	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
شهر من تاريخه	شهادة	
شركاء الخدمة		
	خدمة عمودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
	خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية	مكان تقديم الخدمة
	---	الفروع المقدمة للخدمة
	---	قنوات تقديم الخدمة



معلومات الاتصال والتواصل		مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف +96265695162 فاكس +96265663406
اوقات تقديم الخدمة		على مدار الساعة / خدمة الكترونية
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	3 دقائق	3 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	3 دقائق	3 دقائق
معدل رضا متلقي الخدمة	88.8%	90%
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	0%	0%
معدل الشكاوى على الخدمة	0%	0%
عدد الوثائق المطلوبة	1	1
عدد الجهات الشريكة	لا يوجد	لا يوجد
عدد الموظفين	0	0
حجم الطلب على الخدمة	3500	4000

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
استخراج نسخة من القرار التقاعدي		اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية		هيكلية الخدمة
قانوني التقاعد المدني والعسكري.		التشريع الناظم للخدمة
احضار الوثائق اللازمة		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
	الاحوال المدنية	
مواطنين		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
5 دقائق	طباعة القرار من نظام الارشفة او تصويره من الملف	
	5 دقائق	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	----	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
مستمر لغاية اي تسويات	نسخة من القرار	
شركاء الخدمة		
خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
✓ مركزي ✓ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
الماليات في كافة المحافظات		الفروع المقدمة للخدمة
مكتب خدمة الجمهور		قنوات تقديم الخدمة
مديرية التقاعد والتعويضات - مقابل وزارة الصناعة والتجارة رقم هاتف 96265695162 فاكس 96265663406		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة

مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
5 دقائق	5 دقائق	معدل وقت الانتظار
5 دقائق	5 دقائق	معدل وقت تقديم الخدمة
%90	%88.8	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	0%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0%	0%	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
4	3	عدد الموظفين
3800	3500	حجم الطلب على الخدمة

## هوية الخدمة

			*رمز الخدمة
الرد على الاستفسارات			اسم الخدمة
✓ خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
قانوني التقاعد المدني والعسكري والتعليمات الخاصة بها ونظام صندوق الضمان والادخار.			التشريع الناظم للخدمة
* الحضور الشخصي * المخاطبات الرسمية * الاتصالات الهاتفية او عبر البريد الالكتروني			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
--	--	حسب نوع الاستفسار	
✓ مواطنين			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
حسب الاستفسار	الاستفسار الرد مباشرة او تحويل الاستفسار للقسم او للموظف المعني		
حسب الاستفسار	البريد الالكتروني والفاكس والخط الساخن. إذا تطلب الأمر		
من دقيقة الى اسبوع (حسب الاستفسار)			الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة
---			قيمة الرسوم
---			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
---	حسب الاستفسار		
شركاء الخدمة			
✓ خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية			تصنيف الخدمة
			الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد		
			سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة			
✓ مركزي <input checked="" type="checkbox"/> 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			قنوات تقديم الخدمة

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

10 دقائق	3. تدقيق القرار	
15 دقيقة	4. توقيع القرار من اللجنة (مدني / عسكري)	
10 دقائق	5. توقيع القرار من قبل الرقابة الداخلية	
10 دقائق	6. توقيع الموظف المناب عن وزير المالية	
10 دقائق	7. تبليغ القرار للورثة المستحقين	
ساعة واربعون دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 10 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
طابع على نموذج المعلومات بقيمة 250 فلس		قيمة الرسوم
✓ نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة بزمن الا في حال تغير المراكز القانونية او الحالة الاجتماعية للورثة وصدور قرار جديد	قرار تقاعد لورثة متقاعد مدني وعسكري	
<b>شركاء الخدمة</b>		
<input type="checkbox"/> خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
----	----	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
✓ مركزي ✓ لا مركزي		مكان تقديم الخدمة
مبنى مديرية التقاعد - المالية في كافة المحافظات		الفروع المقدمة للخدمة
✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي ✓ فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
عشر ايام عمل	عشر ايام عمل	معدل وقت الانتظار
عشر ايام عمل	عشر ايام عمل	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
0%	1%	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0%	0%	معدل الشكاوى على الخدمة

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

	الخاصة من اللجان الطبية الخاصة (عسكري)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صورة مصدقة عن دفتر العائلة.</li> <li>• في حالة الوفاة ترفق شهادة الوفاة وحصر الارث وحجة الوصايا ونموذج المعلومات عن افراد عائلة المتوفي.</li> <li>• نموذج براءة الذمة.</li> <li>• كتاب دولة رئيس الوزراء للمتقاعد المدني.</li> <li>• في حالة الرغبة بتخصيص راتب اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة.</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> الحكومة	<input type="checkbox"/> الاعمال	<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين
فئة متلقي الخدمة			
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		
15 دقيقة	1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال لاستقبالها.		
5 دقائق	2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة.		
ساعة وعشر دقائق	3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير		
خمس دقائق	4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة.		
	5. تحويل المعاملة الى قسم الراتب لصرف الراتب		
	ساعة و35 دقيقة (ونظراً لكثرة المعاملات المستلمة يومياً على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي يكون القرار جاهز للتنفيذ).		
	لا يوجد		
	قيمة الرسوم		
	آلية الدفع <input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		
لا يوجد وقت محدد لصلاحية الوثيقة	قرار تقاعد مدني او عسكري		
مخرج الخدمة			
شركاء الخدمة			
	تصنيف الخدمة		
	خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		
	الخدمات ذات العلاقة		
دور الشريك	الشريك		
---	---		
	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة			

مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع 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	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	خمسة ايام عمل	خمسة ايام عمل
معدل وقت تقديم الخدمة	خمسة ايام عمل	خمسة ايام عمل
معدل رضا متلقي الخدمة	%88.8	%89
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	%2	%0
معدل الشكاوى على الخدمة	%0	%0
عدد الوثائق المطلوبة	11 وثيقة	11 وثيقة
عدد الجهات الشريكة	0	0
عدد الموظفين	تسع موظفين	تسع موظفين
حجم الطلب على الخدمة	1000 شهرا	1000 شهرا

<b>هوية الخدمة</b>	
	*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 انهيت خدماته بغير العزل او فقد الوظيفة او الاستقالة او الاستغناء عن الخدمة وبخلاف ذلك ترد له الاشتراكات التي اقتطعت من راتبه وفق النسب المحددة في النظام.
الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
1. كتاب تغطيه من الدائرة التي يعمل بها الموظف	جميع الدوائر العامة والرسومية	اصل
2. جدول خدمات الموظف	جميع الدوائر العامة والرسومية	اصل او صورة مصدقة
3. تقرير اللجنة الطبية العليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب الصحية	وزارة الصحة	اصل او صورة مصدقة
4. شهادة الوفاة وحجة حصر الارث في حال الوفاة	الاحوال المدنية/دائرة قاضي القضاة	اصل او صورة مصدقة
فئة متلقي الخدمة		✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
1. استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز المعاملة.	15 دقيقة	
2. تنظيم قرار الضمان او الادخار حسب النظام	15 دقيقة	
3. تدقيق القرار وتوقيعه من قبل اعضاء اللجنة	30 دقيقة	
4. ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية	10 دقائق	
5. ارسال القرار لقسم الضمان لصرف المكافاة		
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	ساعة و10 دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعدا 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 مكافأة صندوق الضمان المالي لا يوجد تحول المعاملة الى المستودع.	
<b>شركاء الخدمة</b>		
تصنيف الخدمة	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	
	دور الشريك	
	--	
	--	
<b>الوصول للخدمة</b>		
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: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406	
اوقات تقديم الخدمة	الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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

<b>هوية الخدمة</b>	
*رمز الخدمة	
اسم الخدمة	تعويضات العمل والعمال
هيكلية الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> 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 انتهاء 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		
	قيمة الرسوم		
	آلية الدفع □ نقداً □ دفع الكتروني		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		
6 اشهر	شيك		
شركاء الخدمة			
	تصنيف الخدمة □ خدمة افقية ✓ خدمة عامودية		
	الخدمات ذات العلاقة		
دور الشريك	الشريك		
----	----		

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
مركز <input checked="" type="checkbox"/> لا مركز <input type="checkbox"/>		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
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
5 ايام عمل	5 ايام عمل	معدل وقت الانتظار
5 ايام عمل	5 ايام عمل	معدل وقت تقديم الخدمة
%89	%88.8	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%2	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
5 وثائق	5 وثائق	عدد الوثائق المطلوبة
لا يوجد	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
7	7	عدد الموظفين
20 شهريا	20 شهريا	حجم الطلب على الخدمة

<b>هوية الخدمة</b>	
	*رمز الخدمة
تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني/عسكري	اسم الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة
1. قانون التقاعد المدني والعسكري	التشريع الناظم للخدمة

2. نظام الخدمة المدنية.		
3. قانون خدمة الافراد.		
4. قانون خدمة الضباط.		
5. نظام اللجان الطبية المدنية والعسكرية		
انتهاء خدمة الموظف المدني/العسكري بغير التقاعد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
اصل	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية	1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية
اصل او صورة مصدقة	جميع الدوائر العامة والرسمية المدنية والعسكرية	2. جدول خدمات
اصل او صورة مصدقة	وزارة العدل	3. قرار محكمة في حال انتهاء الخدمة بسبب جرم
اصل او صورة مصدقة	وزارة الصحة	4. قرار لجنة طبية عليا في حال انتهاء الخدمة لاسباب صحية
✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
15 دقيقة	1. استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها	
5 دقائق	2. تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة	
15 دقيقة	3. تنظيم القرار	
15 دقيقة	4. طباعة القرار	
15 دقيقة	5. تدقيق القرار	
10 دقائق	6. ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد	
10 دقائق	7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية	
10 دقائق	8. ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه	
5 دقائق	9. تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافاة	
ساعة وعشر دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
		لا يوجد
		قيمة الرسوم
		آلية الدفع
		□ نقداً □ دفع الكتروني
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
		مخرج الخدمة



قرار بقيمة المكافأة عن الخدمة	عند صرف المكافأة لا يصبح له قيمة ويحفظ بالمستودع	
<b>شركاء الخدمة</b>		
تصنيف الخدمة	خدمة افقية ✓ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	
	دور الشريك	
	----	
	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	
<b>الوصول للخدمة</b>		
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	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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.

<b>هوية الخدمة</b>	
رمز الخدمة*	
اسم الخدمة	تنظيم قرارات 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	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	1. كتاب تغطية من الدائرة المعنية	جميع الدوائر العامة والرسومية المدنية	اصل
	2. جدول خدمات	جميع الدوائر العامة والرسومية المدنية	اصل او صورة مصدقة
فئة متلقي الخدمة		<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
1. استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها		15 دقيقة	
2. تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة مراجعة		5 دقائق	
3. تنظيم القرار		15 دقيقة	
4. طباعة القرار		15 دقيقة	
5. تدقيق القرار		15 دقيقة	
6. ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء لجنة التقاعد		20 دقيقة	
7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية		10 دقائق	
8. ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه		10 دقائق	
9. تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافأة		5 دقائق	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		ساعة 45 دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون القرار جاهز للتنفيذ).	
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		<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
<b>شركاء الخدمة</b>			
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	✓ مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	065695162-0799951506-0799951546 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	<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية ✓ خدمة فرعية

التشريع الناظم للخدمة		قانوني التقاعد المدني والعسكري- النظام المالي.	
شروط تقديم الخدمة		ان يكون المراجع متقاعد مدني او عسكري	
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	
اصل	الدائرة التي كان يخدم بها الموظف سواء دوائر الرسمية الحكومية والاجهزة الامنية	نموذج براءة الذمة للموظف من المؤسسة الحكومية التي يتبع لها	
اصل	دائرة الاحوال المدنية	وثيقة اثبات هوية شخصية	
فئة متلقي الخدمة		<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		
خمس دقائق	عن طريق تدقيق اسم الشخص على نظام الاموال العامة اذا كانت ذمته مشغولة للمال العام ام لا.		
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		
	5 دقائق		
	قيمة الرسوم		
	لا يوجد		
	آلية الدفع		
	<input type="checkbox"/> نقداً <input type="checkbox"/> دفع الكتروني		
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		
لا يوجد لها وقت محدد لكن ترفق بالملف التقاعدي لإصدار القرار التقاعدي اذ تعتبر جزء من اصدار القرار	ختم على براءة الذمة ان ذمة الشخص غير مشغولة للأموال العامة		
شركاء الخدمة			
	تصنيف الخدمة		
	<input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية		
	الخدمات ذات العلاقة		
دور الشريك	الشريك		
---	---		
	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة			
	مكان تقديم الخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي		
	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		
	معلومات الاتصال والتواصل		
	وزارة المالية - عمان - مبنى مديرية التقاعد والتعويضات		

رقم هاتف: 065695162-0799951546-0799951506 / فاكس: 065663406		
الاحد - الخميس / 3:30 - 8:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
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 آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.
اسم الخدمة	كف الطلب
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية

قانون تحصيل الاموال العامة		التشريع الناظم للخدمة
قانون ادارة قضايا الدولة – قانون التنفيذ		
قيام متلقي الخدمة بتسديد الذمة المالية المترتبة عليه أو تسويتها حسب الأصول.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة	مقدم الطلب	الكتاب الذي تم بموجبه وضع إشارة التعميم
صورة	مقدم الطلب	قرار الحكم – كتاب من المحكمة المختصة - دائرة التفيز – الجهة صاحبة العلاقة .
كتاب	المحكمة المختصة	مشروحات ببيان ما آلت اليه القضية
المواطنين		فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. توريد الطلب	
4 دقائق	2. التدقيق الشكلي والموضوعي للطلب	
5 دقائق	3. إعداد مسودة الكتاب	
3 دقيقة	4. إجازة الكتاب من رئيس القسم	
2 دقائق	5. توقيع المدير	
6 دقائق	6. تصدير وارسال الكتاب للجهة المعنية	
	25 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم
	بعد انتهاء الخدمة يتم الدفع لدى وزارة المالية/ الجهة الطالبة/ المحكمة المختصة/ دائرة التنفيذ .	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
ما لم يكن مطلوب لأي جهة أخرى، و/أو عند إخلاله بالتسوية.	كتاب رسمي	
<b>شركاء الخدمة</b>		
	خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
	--	سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		

مركزى	مكان تقديم الخدمة	
--	الفروع المقدمة للخدمة	
مكتب خدمة الجمهور	قنوات تقديم الخدمة	
وزارة المالية - عمان - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06	معلومات الاتصال والتواصل	
الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
<b>الوضع المستهدف</b>	<b>القيمة الحالية للمؤشر</b>	<b>اسم المؤشر</b>
عشر دقائق	خمسة عشر دقيقة	معدل وقت الانتظار
خمسة عشر دقيقة	خمسة وعشرون دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
%0	%0	عدد الجهات الشريكة
2	2	عدد الموظفين
-	7% (شهرياً)	حجم الطلب على الخدمة

<b>هوية الخدمة</b>	
يتم ترميز الخدمة ألياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.	*رمز الخدمة
رفع اشارة الحجز	اسم الخدمة
* خدمة رئيسية	هيكلية الخدمة



قانون تحصيل الاموال العامة قانون ادارة قضايا الدولة – قانون التنفيذ		التشريع الناظم للخدمة
قيام متلقي الخدمة بتسديد الذمة المالية المترتبة عليه أو تسويتها حسب الأصول.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
صورة	مقدم الطلب	الكتاب الذي تم بموجبه وضع إشارة التعميم
صورة	مقدم الطلب	مشروحات بيان ما آلت اليه القضية
كتاب	المحكمة المختصة	مشروحات بيان ما آلت اليه القضية
		فئة متلقي الخدمة
		* المواطنين * المقيمين * الاعمال
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. توريد الطلب	
4 دقائق	2. التدقيق الشكلي والموضوعي للطلب	
5 دقائق	3. إعداد مسودة الكتاب	
3 دقائق	4. إجازة الكتاب من رئيس القسم	
2 دقائق	5. توقيع المدير	
6 دقائق	6. تصدير وارسال الكتاب للجهة المعنية أو رفع إشارة الحجز الكترونياً	
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
	25 دقيقة	
	لا يوجد	
	قيمة الرسوم	
	بعد انتهاء الخدمة يتم الدفع لدى وزارة المالية/ الجهة الطالبة/ المحكمة المختصة/ دائرة التنفيذ.	
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
مكتب خدمة الجمهور		قنوات تقديم الخدمة
وزارة المالية - عمان - الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06		معلومات الاتصال والتواصل
الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
عشر دقائق	خمسة عشر دقيقة	معدل وقت الانتظار
خمسة عشر دقيقة	خمسة وعشرون دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
90%	88.8%	معدل رضا متلقي الخدمة
%0	%0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
%0	%0	معدل الشكاوى على الخدمة
3	3	عدد الوثائق المطلوبة
0	0	عدد الجهات الشريكة
2	2	عدد الموظفين
-	7% (شهرياً)	حجم الطلب على الخدمة

## خدمات مديرية الأموال العامة

هوية الخدمة	
	رمز الخدمة*
اصداربراءة 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	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
أصليه	دائرة الاحوال المدنية	كتاب رسمي
✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة		فئة متلقي الخدمة
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	1. التدقيق على نظام الاموال العامة ونظام الشؤون القانونية	
10 دقائق	2. إصدار كتاب موجه للأحوال المدنية بانه بريء الذمة لدينا	
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة 15 دقيقة	
	قيمة الرسوم لا يوجد	
	آلية الدفع ---	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب رسمي	
<b>شركاء الخدمة</b>		
	خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
	لا يوجد	الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
	لا يوجد	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
	✓ 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 / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
10	15	معدل وقت الانتظار

5	10	معدل وقت تقديم الخدمة
%90	%80	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
	لا يوجد	عدد الجهات الشريكة
1	3	عدد الموظفين
--	20 كتاب شهرياً	حجم الطلب على الخدمة

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

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة
كف الطلب الامني في حال تسديد المكلفين للمبالغ المترتبة بدمتهم	اسم الخدمة

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



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

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة

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

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

هوية الخدمة	
	*رمز الخدمة

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	
شروط تقديم الخدمة		رقم وطني	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة	الدائرة
		لا يوجد	شكل الوثيقة
فئة متلقي الخدمة		√ المواطنين √ المقيمين √ الاعمال	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		الدخول على الموقع الالكتروني وإدخال الرقم الوطني	
قيمة الرسوم		في حينه	
آلية الدفع		لا يوجد	
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
		كشف للذمم المالية - ان وجد	--
<b>شركاء الخدمة</b>			
تصنيف الخدمة		√ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		---	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة		الشريك	دور الشريك
		لا يوجد	
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		--	
<b>الوصول للخدمة</b>			
مكان تقديم الخدمة		---	
الفروع المقدمة للخدمة		---	
قنوات تقديم الخدمة		الموقع الالكتروني / الهاتف	
معلومات الاتصال والتواصل		<a href="https://mof.gov.jo">https://mof.gov.jo</a> وزارة المالية - مديرية الاموال العامة - جبل اللويبة رقم الهاتف: 06-4612195 فاكس 06-4611864	
اوقات تقديم الخدمة		اي وقت (من خلال الموقع الالكتروني)	
<b>مؤشرات الاداء</b>			
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف	
معدل وقت الانتظار	لا يوجد	---	

---	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

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

\* رمز الخدمة

اسم الخدمة		طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الرسمية	
هيكلية الخدمة		خدمة رئيسية	
التشريع الناظم للخدمة		قانون الجريدة الرسمية وتعديلاته / نظام اللوازم العامة	
شروط تقديم الخدمة		تقديم طلب خطي للحصول على الخدمة	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة
	تعبئة نموذج طلب وتجديد الاشتراك بالجريدة الرسمية	مديرية الإدارة	نموذج
فئة متلقي الخدمة		المواطنين + المقيمين + الاعمال + الحكومة	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تقديم طلب خطي للاشتراك أو تجديد الاشتراك الرسمية للقسم المعني.		10 دقائق
	استلام الطلب الخطي وتسجيله في السجل الخاص بالمشاركين.		10 دقائق
	قبض قسيمة الاشتراك لدى قسم الجريدة الرسمية أو لدى المراكز المالية في المحافظات وإعداد مستند قبض.		10 دقائق
	قطع وصل مقبوضات وتسليمه لصاحب العلاقة.		10 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		40 دقيقة	
قيمة الرسوم		ثلاثون دينار اشتراك سنوي	
آلية الدفع		نقداً	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	اعداد الجريدة الرسمية		لا يوجد
<b>شركاء الخدمة</b>			
تصنيف الخدمة		خدمة عمودية	
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة		الشريك	دور الشريك
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)		<ul style="list-style-type: none"> <li>مديرية الجريدة الرسمية / رئاسة الوزراء</li> <li>مديرية المطابع العسكرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نشر كافة الإعلانات في الجريدة الرسمية</li> <li>طباعة كافة الأعداد الجريدة الرسمية</li> </ul>
		<b>الوصول للخدمة</b>	

مركزى	مكان تقديم الخدمة	
لا يوجد	الفروع المقدمة للخدمة	
مكتب خدمة الجمهور + الموقع الالكتروني للدائرة	قنوات تقديم الخدمة	
وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: ( 2221222 ) 06	معلومات الاتصال والتواصل	
الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30	اوقات تقديم الخدمة	
<b>مؤشرات الاداء</b>		
<b>الوضع المستهدف</b>	<b>القيمة الحالية للمؤشر</b>	<b>اسم المؤشر</b>
10 دقائق	15 دقائق	معدل وقت الانتظار
10 دقائق	10 دقائق	معدل وقت تقديم الخدمة
%90	%80	معدل رضا متلقي الخدمة
0	0	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
0	0	معدل الشكاوى على الخدمة
1	1	عدد الوثائق المطلوبة
1	1	عدد الجهات الشريكة
اثنان	اثنان	عدد الموظفين
350	300 مشترك شهريا	حجم الطلب على الخدمة/ شهري



## خدمات مديرية المعهد المالي

### هوية الخدمة

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

\* رمز الخدمة

اسم الخدمة		منح شهادة حضور للبرامج المهنية (برنامج تأهيل المحاسب الحكومي، برنامج إجازة مدقق داخلي).	
هيكلية الخدمة		خدمة رئيسية	
التشريع الناظم للخدمة		1. قرار مجلس الوزراء رقم 5183 في جلسته المنعقدة بتاريخ 2014/8/13 2. نظام الخدمة المدنية -بطاقات الوصف الوظيفي	
شروط تقديم الخدمة		المشاركة في حضور البرنامج واجتياز الاختبارات المقررة للبرنامج بنجاح.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة	الدائرة
		كتاب رسمي من دائرة المرشحين	الجهة صاحبة العلاقة
		نموذج ترشيح يعبأ من قبل دائرة المرشحين	الجهة صاحبة العلاقة
فئة متلقي الخدمة		✓ الحكومة	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
3 اسابيع		1. تعميم البرنامج على الدوائر (الخبرة) او استلام طلب المشاركة لغايات التعيين	
من يوم واحد الى اسبوع		2. دراسة الطلبات المقدمة من الدوائر ومدى مطابقتها للشروط	
يوم واحد		3. تبليغ الدوائر بمن وقع عليهم الاختيار	
يوم واحد		4. كتاب وكشف نتائج مشاركة	
4 اسابيع		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
لا يوجد		قيمة الرسوم	
----		آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة		شكل مخرج الخدمة	
غير محدد المدة		كتاب اجتياز البرنامج التدريبي	
<b>شركاء الخدمة</b>			
خدمة أفقية		تصنيف الخدمة	
لا يوجد		الخدمات ذات العلاقة	
دور الشريك		الشريك	
ترشيح المتدربين		الدوائر والمؤسسات الحكومية	
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	
<b>الوصول للخدمة</b>			
مركز (مديرية المعهد المالي)		مكان تقديم الخدمة	
لا يوجد		الفروع المقدمة للخدمة	
✓ البريد ✓ فاكس ✓ بريد الكتروني ✓ تراسل الحكومي		قنوات تقديم الخدمة	

وزارة المالية - مديرية المعهد المالي - بريد الالكتروني رقم هاتف: 5524387 فاكس رقم 5521673		معلومات الاتصال والتواصل
الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
<b>الوضع المستهدف</b>	<b>القيمة الحالية للمؤشر</b>	<b>اسم المؤشر</b>
3 اسابيع	3 اسابيع	معدل وقت الانتظار
8 أسابيع (خبرة) 5 أسابيع (جدد)	8 أسابيع (خبرة) 5 أسابيع (جدد)	معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة
5 وثائق	5 وثائق	عدد الوثائق المطلوبة
جميع الوزارات والدوائر الحكومية	جميع الوزارات والدوائر الحكومية	عدد الجهات الشريكة
حسب عدد الترشيحات	حسب عدد الترشيحات	عدد الموظفين
حسب عدد شاغلي الوظائف الاشرافية والقيادية في الاقسام والدوائر المالية	حسب عدد شاغلي الوظائف الاشرافية والقيادية في الاقسام والدوائر المالية	حجم الطلب على الخدمة/ شهري

<b>هوية الخدمة</b>	
* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.	* رمز الخدمة

اسم الخدمة		تدريب طلاب الجامعات والمعاهد	
هيكلية الخدمة		خدمة رئيسية	
التشريع الناظم للخدمة			
شروط تقديم الخدمة		اكمال كافة ايام التدريب المحددة من قبل الجامعة .	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة		الوثيقة	الوثيقة
		كتاب طلب التدريب	كتاب طلب التدريب
فئة متلقي الخدمة		طلاب الجامعات والمعاهد.	
<b>مراحل تقديم الخدمة</b>			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
15 دقيقة		1. استقبال كتاب طلب التدريب من قبل الجامعات والمعاهد الحكومية	
15 دقيقة		2. التنسيق مع المديرية المعنية بتحديد جهة تدريب الطالب داخل مديريات الوزارة حسب تخصصه .	
15 دقيقة		3. ارسال كتاب قبول تدريب الطالب للجامعة او المعهد المعني	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		45 دقيقة	
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		----	
مخرج الخدمة		شكل مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة
		كتاب رسمي نموذج تقييم	كتاب رسمي نموذج تقييم
<b>شركاء الخدمة</b>			
تصنيف الخدمة		خدمة أفقية	
الخدمات ذات العلاقة		لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة		الشريك	الشريك
		مديريات الوزارة	مديريات الوزارة
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)			
<b>الوصول للخدمة</b>			
مكان تقديم الخدمة		مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		مديريات الوزارة	
قنوات تقديم الخدمة		✓ البريد ✓ فاكس ✓ بريد الكتروني	
معلومات الاتصال والتواصل		وزارة المالية – مديرية المعهد المالي – بريد الالكتروني	

رقم هاتف: 5524387 فاكس رقم 5521673		
الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30		اوقات تقديم الخدمة
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
45 دقيقة	45 دقيقة	معدل وقت الانتظار
45 دقيقة	45 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة
ثلاث	ثلاث	عدد الوثائق المطلوبة
		عدد الجهات الشريكة
واحد	واحد	عدد الموظفين
		حجم الطلب على الخدمة/ شهري

## خدمات مالية محافظة

هوية الخدمة

رمز الخدمة\*

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

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

### عناوين الاتصال



وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد

ص.ب (85) عمان : 11118 الاردن

06 ( 2221222)

0096264646516

[info@mof.gov.jo](mailto:info@mof.gov.jo)

<https://mof.gov.jo>

الاحد – الخميس الساعة: 8:30 – 3:30

صندوق بريد:

رقم هاتف الوزارة :

خط الشكاوي والاقتراحات:

البريد الالكتروني:

الموقع الالكتروني:

اوقات العمل:

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

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