

المملكة الأردنية الهاشمية وزارة المالية

دليل الخدمات

2010

المقدمة

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

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

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

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

لمحة عامة عن وزارة المالية

النشأة:

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

الأهداف العامة:

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

المهام والواجبات:

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

- (8) التعاون والتنسيق مع البنك المركزي الأردني بما يحقق الانسجام بين السياسات المالية والنقدية خدمة للاقتصاد الوطني.
- (9) إبداء الرأي والمشورة في مشاريع القوانين والأنظمة والاتفاقيات وأية موضوعات أخرى ترتب التزامات مالية على الخزينة.
- (10) التعاون والتنسيق مع الوزارات والدوائر الحكومية لتدريب وتأهيل الكوادر مالياً ومحاسبياً.

الهيكل التنظيمي:

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

كما يرأس معالي وزير المالية مجلس إدارة مؤسسة المناطق الحرة.

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

دليل هواتف وزارة المالية

* وزارة المالية (المركز)

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

* وزارة المالية (المديريات الكائنة خارج المركز)

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

* ماليات المحافظات والمراكز المالية للالوية

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

فهرس (الخدمات)

الرقم	عنوان الخدمة
1	صرف فواتير صيانة وأجهزة ومعدات مبنى وزارة المالية
2	الإشتراك في الجريدة الرسمية
3	طلب الإشتراك وتجديد الإشتراك في الجريدة الرسمية
4	قبض الأموال العامة
5	تنظيم قرار صرف تعويضات العمل والعمال
6	براءة ذمة للمتقاعدين
7	تنظيم قرار صرف مكافأة للمتقاعد المدني
8	تنظيم قرار صندوق الإيداع لموظفي الحكومة غير المصنفين
9	تنظيم التسويات المدنية / العسكرية
10	تنظيم قرار صرف مكافأة للمتقاعد العسكري
11	تنظيم قرار التقاعد العسكري
12	الحصول على براءة الذمة من الأموال العامة
13	تنظيم قرار التقاعد المدني
14	إستيفاء رسوم طوابع الواردات
15	رد أمانة
16	صرف سلفه
17	رد رسوم التلفزيون وصرفها
18	قبض الأمانات
19	إعتماد صور مستندات وبدل فاقد
20	رد الإيرادات

بطاقة خدمة

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

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (25) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: البنك المركزي		
دور الشريك: صرف الشيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : عدم إرفاق بعض معززات العملية		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم الإلمام والمعرفة بالإجراءات المتبعة		
3. تكرار المشكلة : ضعيف		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تقيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن	ن	ن
صندوق الشكاوى	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. إيلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

وزارة المالية

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: بيع اعداد الجريدة الرسمية	
وصف الخدمة: بيع أعداد الجريدة الرسمية	
الفئة المستهدفة من الخدمة : الشركات الخاصة / المحامين / الأفراد	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (600) متلقي	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : قسم اللوازم والجريدة الرسمية / في مركز الوزارة ، أو قسم الجريدة الرسمية / العبدلي/مقابل وزارة التربية والتعليم.	
الأماكن البديلة : مالية جنوب عمان - قسم الجريدة الرسمية	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: طلب من الشركة أو المحامي أو من الأفراد	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : طلب خطي يحدد بموجبه رقم العدد المطلوب وتاريخه.	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. طلب خطي من الشركة او المحامي	10 دقائق
2. وصل مقبوضات بالقيمة الواجب دفعها	5 دقائق
3. تسليم الأعداد الى متلقي الخدمة	10 دقائق
4. دفع المبلغ المطلوب	5 دقائق
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : - قسم الجريدة الرسمية فقط	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : من قبل متلقي الخدمة	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (30) دقيقة	

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب على الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: المطابع العسكرية / رئاسة الوزراء		
دور الشريك: طباعة أعداد الجريدة الرسمية والإشراف عليها		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : عدم تقديم كامل معززات للعملية		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم الإطلاع والمعرفة على إجراءات العملية		
3. تكرار المشكلة : ضعيف		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تفيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية.		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
أخرى (يرجى ذكرها)	U	U
- البريد الإلكتروني	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	صندوق الشكاوى
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. إبلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: طلب الإشتراك وتجديد الإشتراك في الجريدة الرسمية	
وصف الخدمة: عمل طلبات اشتراكات وتجديد اشتراكات في الجريدة الرسمية	
الفئة المستهدفة من الخدمة : الشركات / المحامين / الوزارات والدوائر الحكومية	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (600) متلقي	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي :	
1 . قسم اللوازم والجريدة الرسمية 2. مركز الــــوزارة 3. و/أو قسم الجريدة الرسمية في العبدلي مقابل وزارة التربية والتعليم.	
الأماكن البديلة : مالية جنوب عمان - قسم اللوازم والجريدة الرسمية	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: طلب اشتراك أو تجديد من الشركات والمحامين	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : طلب خطي من الشركات أو المحامين	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	20 دقيقة
1. تقديم طلب خطي	10 دقائق
2. عمل مستند قبض	
5. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : - ديوان المديرية	
6. آلية متابعة تقديم الخدمة : - المراجعة الشخصية لمتلقي الخدمة أو من ينوبه.	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (30) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)	

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه صاحب الطلب الى الجهة المعنية		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: المطابع العسكرية / رئاسة الوزراء		
دور الشريك: طباعة أعداد الجريدة وتوجهات الرئاسة في النشر		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : عدم تقديم أحد المعززات للعملية		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم الإطلاع ومعرفة إجراءات العملية		
3. تكرار المشكلة : متوسطة		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تفيد متلقي الخدمة بالتعليمات واللوحات الإرشادية		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن صندوق الشكاوى	ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	ن أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها .		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: المليات في المحافظات		
دور الشريك: قبض المبالغ في حال تقسيط المبلغ على المكلف		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : إن القبض في المليات يدوي ولا يتم تنزيل المبالغ عن ذمة المكلف إلا بعد إرسال وصل المقبوضات الى المديرية.		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم وجود مكننه أو ربط للنظام في المليات		
3. تكرار المشكلة : متوسطة		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : وضع نظام متكامل لدى المليات ليتم تنزيل المبالغ المقبوضة مباشرة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن	ن	ن
صندوق الشكاوى	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ منلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

وزارة المالية

بطاقة خدمة

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

<p>6. آلية متابعة تقديم الخدمة : - بطاقة المراجعة - تحديد الموعد الذي تنتهي به المعاملة - حيث يتم إنجاز المعاملة بواسطة متلقي الخدمة أو بالبريد</p>		
<p>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (40) دقيقة</p>		
<p>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)</p>		
<p>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ</p>		
<p>الشركاء في تقديم الخدمة</p>		
<p>اسم الشريك: البنك المركزي</p>		
<p>دور الشريك: صرف الشيكات</p>		
<p>الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة</p>		
<p>1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإكمال المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير.</p>		
<p>2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق خلال استقبال المعاملة</p>		
<p>3. تكرار المشكلة : قليله جداً</p>		
<p>الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة</p>		
<p>طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة</p>		
<p>ن صندوق الشكاوى</p>	<p>ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول</p>	<p>ن أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني</p>
<p>آلية التعامل مع الشكوى:</p>		
<p>1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني 2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها 3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام 4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني</p>		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: براءة ذممة للمحاليين على التقاعد	
وصف الخدمة: تزويد المحالين على التقاعد بنموذج براءة ذمة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : متقاعدي الجهاز المدني والعسكري	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (3000) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة / قسم التدقيق والمتابعة	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف المدني والعسكري لأي سبب	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : نموذج براءة ذمة مصدق من الدائرة التي يتبع لها المحال على التقاعد.	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	
1. تقديم نموذج براءة الذمة للموظف المختص	3 دقيقة
2. تدقيق الاسم على جهاز الحاسوب	2 دقيقة
3. ختم النموذج	1 دقيقة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم التدقيق والمتابعة فقط	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية لمتلقي الخدمة أو من ينوبه.	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (6) دقائق	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: تسهيل مهمة متلقي الخدمة وإرشاده الى الموظف المختص	

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

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: تنظيم قرار صرف مكافأة للمتقاعد المدني	
وصف الخدمة: صرف مكافأة الاستقالة للموظف الخاضع لأحكام قانون التقاعد المدني والذي لم يكمل مدة التقاعد بسبب الاستقالة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الجهاز المدني الخاضعين لأحكام قانون التقاعد المدني	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (900) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجنات التقاعد المدني والعسكري في مبنى مديرية التقاعد الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف بالإستقالة	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. الملف الشخصي للموظف 2. جدول خدمات الموظف 3. نموذج طلب الحقوق التقاعدية 4. نموذج براءة نمة 5. كتاب انهاء الخدمة 6. صورة مصدقة عن دفتر العائلة	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. التأكد من استكمال الوثائق المطلوبة	15 دقيقة
2. تنظيم القرار وتوقيعه من الأعضاء	20 دقيقة
3. طباعة القرار	10 دقائق
3. تبليغ صاحب العلاقة بالقرار عند المراجعة	10 دقائق
4. ارسال المعاملة الى مديرية التقاعد للصرف	10 دقائق
5. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :	

1. قسم الاستقبال 2. قسم التنظيم 3. الطباعة 4. التدقيق 5. توقيع قرار المكافأة من الأعضاء		
6. قسم الإستقبال مرة أخرى 7. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد.		
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية لمثلي الخدمة و/أو من ينوبه		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (65) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: 1. مديرية التقاعد 2. البنك المركزي		
دور الشريك: صرف الشيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف ذلك خلال عملية إستقبال المعاملة		
3. تكرار المشكلة : قليلة		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن	ن	ن
صندوق الشكاوى	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ مثلي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: تنظيم قرار صندوق الإيداع لموظفي الحكومة غير المصنفين	
وصف الخدمة: تنظيم قرار صرف المستحقات المالية لموظفي الحكومة غير المصنفين والذين تم تعيينهم قبل تاريخ 1988/3/1 والخاضعين لأحكام نظام صندوق الإيداع .	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الحكومة غير المصنفين والمعينين قبل تاريخ 1988/3/1 والخاضعين لأحكام نظام صندوق الإيداع	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) - (600) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجنة التقاعد المدني والعسكري	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف من الجهاز الحكومي لأي سبب كان	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. كتاب تغطية من الدائرة التي يعمل بها الموظف 2. جدول خدمات الموظف 3. كتاب إنهاء الخدمة 4. قرار لجنة طبية (في حالة المرض) 5. شهادة وفاة (في حالة الوفاة) 6. حجة حصر إرث 7. كشف اقتطاعات لصندوق الإيداع	
2. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة: .	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. استلام الوثائق المطلوبة	15 دقيقة
2. تنظيم القرار وتوقيعه من أعضاء لجنة الإيداع	40 دقيقة
3. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد للصرف	10 دقائق
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الإستقبال ، قسم التنظيم/شعبة الطباعة ، التدقيق ، توقيع القرار من أعضاء لجنة الإيداع ، قسم الإستقبال مرة أخرى ، إرسال المعاملة لمديرية التقاعد للصرف .	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية من قبل متلقي الخدمة و/أو من ينوبه أبو بواسطة البريد الداخلي للمديرية	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (65) دقيقة	
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)	
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ	
الشركاء في تقديم الخدمة	
اسم الشريك: البنك المركزي - مديرية التقاعد والتعويضات	
دور الشريك: إصدار شيكات - صرف شيكات	
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة	
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير	
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف نقص في الوثائق خلال استقبال المعاملة	
3. تكرار المشكلة : نسبة قليلة	
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة	
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة	
ن صندوق الشكاوى	ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول
ن أخرى (يرجى ذكرها)	ن - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:	
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني	
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها	
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام	
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني	

4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الإستقبال ، قسم التنظيم ، الطباعة ، التدقيق ، توقيع القرار من أعضاء اللجنة ، قسم الإستقبال مرة أخرى ، إرسال القرار لمديرية التقاعد للصرف .		
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية من قبل متلقي الخدمة و/أو من ينوبه أو بواسطة البريد الداخلي		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (90) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: مديرية التقاعد والتعويضات - البنك المركزي		
دور الشريك: اصدار شيكات - صرف شيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير.		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم إكتشاف المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال عند الحاجة		
3. تكرار المشكلة : قليله		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : طلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن صندوق الشكاوى	ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	ن أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: تنظيم قرار صرف مكافأة للمتقاعد العسكري	
وصف الخدمة: صرف مكافأة الاستقالة للموظف الخاضع لأحكام قانون التقاعد العسكري	
الفئة المستهدفة من الخدمة : الموظفون الخاضعون لأحكام قانون التقاعد العسكري	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (900) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجننا التقاعد المدني والعسكري	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إنتهاء خدمة الموظف في الجهاز العسكري بغير التقاعد	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. كتاب تغطية من الدائرة العسكري 2. جدول خدمات 3. استدعاء خطي 4. صورة مصدقة عن دفتر العائلة	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	
15 دقيقة	1. استلام الوثائق المطلوبة
10 دقائق	2. تسجيل المعاملة وإعطاء بطاقة مراجعة
10 دقائق	3. تنظيم قرار المكافأة
10 دقائق	4. توقيع القرار من أعضاء اللجنة
15 دقيقة	5. تدقيق القرار
10 دقائق	6. تبليغ القرار لصاحب الاستحقاق
10 دقائق	7. تحويل القرار لمديرية التقاعد للصرف
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الإستقبال ، قسم التنظيم ، الطباعة ، التدقيق ، توقيع القرار من أعضاء اللجنة ، قسم الإستقبال مرة أخرى ، إرسال القرار الى مديريةية التقاعد للصرف .	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بطاقة مراجعة تتضمن موعد محدد بتاريخ استلام المعاملة من قبل متلقي الخدمة أو من ينوب عنه .		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (80) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: البنك المركزي - مديرية التقاعد		
دور الشريك: صرف الشيكات - اصدار شيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق خلال استقبال المعاملة		
3. تكرار المشكلة : قليلة جداً		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم حل هذه المشكلة بطلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن	ن	ن
صندوق الشكاوى	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها .		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: تنظيم قرار التقاعد العسكري	
وصف الخدمة: تسوية الحقوق التقاعدية للمحاليين على التقاعد من الأجهزة العسكرية المختلفة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي (ضباط وأفراد) الأجهزة العسكرية المختلفة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) - (1700) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجننا التقاعد المدني والعسكري	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
<p>1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة:</p> <p>1. إتمام الموظف المدة القانونية الخاضعة للتقاعد</p> <p>2. حصول الموظف على تقرير طبي من اللجنة الطبية العليا يفيد بعدم قدرة الموظف على العمل .</p> <p>2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :</p> <p>1. كتاب تغطية من الدائرة العسكري</p> <p>2. جدول خدمات الموظف</p> <p>3. قرار لجنة طبية عليا</p> <p>4. قرار لجنة طبية مركزية</p> <p>5. قرار اللجنة العسكرية الخاصة</p> <p>6. استدعاء خطي</p> <p>7. صورة مصدقة عن دفتر العائلة</p>	
الزمن الفعلي لكل خطوة	3.الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
5 دقائق	1. التأكد من إستكمال الوثائق
5 دقائق	2. إعطاء المراجع بطاقة لتحديد موعد للمراجعة
25 دقيقة	3.فتح ملف للمعاملة /تنظيم القرار وتوقيعه من أعضاء اللجنة
5 دقائق	4. تبليغ صاحب العلاقة بالقرار عند المراجعة
10 دقائق	5. إرسال المعاملة لمديرية التقاعد للصرف.
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : قسم الاستقبال ، قسم التنظيم ، الطباعة ، التدقيق ، توقيع قرار التقاعد من الأعضاء ، قسم الإستقبال مرة أخرى ، إرسال المعاملة إلى مديرية التقاعد للصرف.	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بطاقة مراجعة تتضمن موعد استلام المعاملة للمتلقي الخدمة أو من ينوبه		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (50) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ورد بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع إلى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: البنك المركزي - مديرية التقاعد		
دور الشريك: صرف الشيكات - اصدار شيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ: أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير		
2. سبب المشكلة أو الخطأ : عدم إكتشاف المشكلة خلال التدقيق الأولي		
3. تكرار المشكلة : قليله		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : تم طلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن صندوق الشكاوى	ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	ن أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

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

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: الدوائر والمؤسسات الحكومية / مديرية الشؤون القانونية والأموال العامة ، مديرية التقاعد المدني والعسكري

دور الشريك: متابعة المعاملة .

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ: لا يوجد

2. سبب المشكلة او الخطأ : لا يوجد

3. تكرار المشكلة :لا يوجد

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : ----

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

ن أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

ن صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

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

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: تنظيم قرار التقاعد المدني	
وصف الخدمة: تسوية الحقوق التقاعدية للموظف المحال على التقاعد من كافة الوزارات والدوائر الحكومية الخاضعة لقانون التقاعد المدني	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الجهاز الحكومي الخاضعين لأحكام قانون التقاعد المدني	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (2500) سنوياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : لجنة التقاعد المدني والعسكري / عمان	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يمكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إتمام الموظف المدة القانونية الخاضعة للتقاعد - حصول الموظف على تقرير طبي من اللجنة العليا يفيد بعدم قدرته على العمل .	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : 1. جدول خدمات الموظف 2. نموذج طلب الحقوق التقاعدية 3. نموذج براءة نمة 4. كتاب دولة رئيس الوزراء 5. صورة مصدقة عن دفتر العائلة 6. نسختان من تقرير اللجنة الطبية العليا في حالة إنهاء الخدمة بسبب المرض 7. التقارير الطبية اللازمة (في حالة الرغبة بطلب تخصيص راتب إعتلال).	
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. تقديم الوثائق المبينة أعلاه لموظف الإستقبال في لجنة التقاعد (تدقيق الوثائق)	15 دقيقة
2. ومراجعة المديرية بعد فترة زمنية (محددة) للتوقيع على قرار التقاعد.	15 دقيقة
5. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : 1. قسم الإستقبال 2. قسم التنظيم /شعب الطباعة 3. التدقيق 4. توقيع قرار التقاعد من الأعضاء 5. قسم الإستقبال مرة أخرى 6. إرسال المعاملة الى مديرية التقاعد للصرف.	

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية أو بالبريد الداخلي .		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (30) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: توجيه المراجع الى المكاتب التي يفترض مراجعتها عند أي طارئ		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: البنك المركزي - مديرية التقاعد		
دور الشريك: صرف الشيكات - اصدار شيكات		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : أن يكون هناك بعض الوثائق الضرورية لإتمام المعاملة وغير موجودة أو عدم وضوحها عند التصوير.		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم إكتشاف نقص الوثائق خلال التدقيق الأولي		
3. تكرار المشكلة : قليله		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : طلب رقم هاتف المتقاعد للاتصال به عند الحاجة		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن	ن	ن
صندوق الشكاوى	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

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

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: لا يوجد

دور الشريك: لا يوجد

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : ---

2. سبب المشكلة او الخطأ : ----

3. تكرار المشكلة : ----

الاقتراح الوارد لحل المشكلة : ----

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

ن أخرى (يرجى ذكرها)

- البريد الإلكتروني

ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

ن صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

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

بطاقة خدمة

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

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

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: البنك المركزي

دور الشريك: صرف الشيكات

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

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

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

3. تكرار المشكلة : قليله نسبياً

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

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

ü أخرى (يرجى ذكرها)
- البريد الإلكتروني

ü التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

ü صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

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

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: <u>صـ ر ف الـ س ل ف هـ</u>	
وصف الخدمة: صرف سلفة دائمه أو مؤقتة لموظفي الدولة	
الفئة المستهدفة من الخدمة : موظفي الدولة ، بعض المؤسسات العامة	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً وشهرياً) : (800) معاملة سنوياً بواقع (66.6) شهرياً	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية / مديرية الخزينة العامة / قسم السلف	
الأماكن البديلة : لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: وجود حاجة ملحه لصرف سلفه ووجود موافقة للسفر للمهام الرسمية	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : كتاب تغطية من الوزارة أو الدائرة الحكومية بطلب صرف سلفة وكتاب بموافقة الرئاسة	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
الزمن الفعلي لكل خطوة	1. توريد الكتاب للديوان العام في الوزارة / قاعة خدمة الجمهور
5 دقائق	2. تنظيم أمر إعطاء سلفه وإعداد مستند مدفوعات بالقيمة
5 دقيقة	3. توقيع المستند وتحويله الى قسم التدقيق المالي
5 دقائق	4. تدقيق أمر إعطاء سلفه ومن ثم إصدار الشيك.
5 دقائق	
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :	
1. الديوان العام	
2. السلف	
3. الرقابة المالية	
4. الأمانات	

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

بطاقة خدمة

اسم الخدمة: رد رسوم التلفزيون وصرفها	
وصف الخدمة: رد رسوم التلفزيون المستوفاة ضمن فواتير الكهرباء	
الفئة المستهدفة من الخدمة : المواطنون الذين لا يملكون أجهزة تلفاز	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات والطلبات سنوياً): 1000 معاملة	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي : وزارة المالية / ماليات المحافظات / مديرية الإيرادات العامة / مديرية الخزينة - قسم السلفات وقسم النفقات العامة	
الأماكن البديلة : المراكز المالية	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع: لا يوجد	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: إشعار يفيد بعدم وجود أجهزة تلفاز لدى الأشخاص الذين يرغبون بإسترداد الرسوم المحصلة.	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : نموذج خاص معتمد من وزارة المالية معبأ وموقع من أعضاء اللجنة وفواتير الكهرباء الخاصة بالسنة المراد رد الرسوم بها.	
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	الزمن الفعلي لكل خطوة
1. استلام نموذج طلب رد رسوم التلفزيون معزراً بالوثائق .	10 دقيقة
2. تدقيق النموذج طبقاً للمعزرات	10 دقيقة
3. إعداد مذكرة لمديرية الخزينة وصرف المبالغ المطلوبة خلال شهر حزيران.	10 دقيقة
4. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام : ماليات المحافظات / قسم الإيرادات / قسم النفقات العامة / قسم السلف / قسم الرقابة العامة	
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : المراجعة الشخصية لمتلقي الخدمة أو من ينوبه	
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (30) دقيقة	

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

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: من خلال الحصول على الشيك (خدمة المكان الواحد)

الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: اللجنة الإختيارية /الماليات في المحافظات والألوية .

دور الشريك: دراسة طلبات رد الرسوم وتدقيقها وإعداد نموذج الخاص.

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ : إيقاف تنظيم مستند الصرف

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

5. تكرار المشكلة : نادراً

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

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

نأ أخرى (يرجى ذكرها)

- البريد الإلكتروني

نأ التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

نأ صندوق الشكاوى

آلية التعامل مع الشكوى:

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

بطاقة خدمة

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

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: تسهيل عملية فتح حساب لأمانة جديدة من خلال (خدمة المكان الواحد)		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: الوزارات والدوائر الحكومية		
دور الشريك: إرسال كتاب بطلب فتح حساب لأمانة معينة ليتسنى الصرف منها لاحقاً .		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ : ----		
2. سبب المشكلة او الخطأ : ----		
3. تكرار المشكلة : ----		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة : ----		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن صندوق الشكاوى	ن التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	ن أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

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

5. آلية متابعة تقديم الخدمة : يستطيع متلقي الخدمة متابعة معاملته باليد أو بواسطة البريد الداخلي.		
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (60) دقيقة		
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: حسب ما ذكر بالبند رقم (3)		
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: يقوم موظف الديوان المتواجد في قاعة خدمة الجمهور بتوريد الكتاب.		
الشركاء في تقديم الخدمة		
اسم الشريك: جميع الوزارات والدوائر الحكومية		
دور الشريك: إستكمال إجراءات المعاملة حسب الأصول .		
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة		
1. المشكلة أو الخطأ: عدم جود ختم المراقب المالي		
2. سبب المشكلة او الخطأ : عدم توجيه متلقي الخدمة من قبل الدائرة الحكومية بصورة صحيحة		
3. تكرار المشكلة : قليل		
الاقتراح الوارد لحل المشكلة :		
- إعداد تعاميم للدوائر الحكومية والوزارات بمصادقة الكتب وإعتماد كبدل فاقد من قبل المراقب المالي		
طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة		
ن	ن	ن
صندوق الشكاوى	التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول	أخرى (يرجى ذكرها) - البريد الإلكتروني
آلية التعامل مع الشكوى:		
1. استلام الشكوى ورقياً من صندوق الشكاوى أو من موقع الوزارة الإلكتروني		
2. تحويل الشكوى الى لجنة الشكاوى ودراستها		
3. تقديم الحلول المقترحة الى عطوفة الأمين العام		
4. ابلاغ متلقي الخدمة هاتفياً أو من خلال الفاكس أو من خلال البريد الإلكتروني		

بطاقة خدمة

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

3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:	
<p>(5) دقائق</p> <p>(30) دقيقة</p> <p>(3) دقائق</p> <p>(7) دقائق</p> <p>(30) دقيقة</p> <p>(10) دقائق</p> <p>(10) دقائق</p> <p>(3) دقائق</p> <p>(15) دقيقة</p> <p>(5) دقيقة</p> <p>(2) دقيقة</p> <p>(5) دقائق</p>	<p>1. إستلام كتاب يتضمن طلب رد المبلغ من الجهة المعنية</p> <p>2. تدقيق مرفقات المعاملة ودراستها من الناحية الفنية والقانونية</p> <p>3. تعبئة نموذج طلب وصول المقبوضات</p> <p>4. مطابقة رقم وقيمة الوصول مع الرقم والقيمة الواردة في الكتاب</p> <p>5.، كتاب مذكرة الى رئيس القسم مع إيداء وجهات النظر</p> <p>6. رفع تنسيبات من رئيس القسم على المذكرة الى مدير الحسابات العامة</p> <p>7. توقيع مدير الحسابات العامة على المذكرة بالقرار المناسب</p> <p>8. التأشير على وصول المقبوضات بما يفيد رد المبلغ للجهة المعنية</p> <p>9. إرسال أمر الرد الى مديرية الخزينة</p> <p>10. تنظيم مستند الصرف حسب الأصول</p> <p>11. تدقيق مستند الصرف</p> <p>12. إصدار الشيك لصاحب العلاقة</p>
<p>5. خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام :</p> <p>1. قسم رد الإيرادات والتسويات المحاسبية</p> <p>2. قسم الإنفاق وقسم الخزينة</p> <p>3. قسم الرقابة المالية في حالة أمر الرد السابق</p> <p>4. قسم الإنفاق وقسم الخزينة</p>	
<p>5. آلية متابعة تقديم الخدمة : يستطيع متلقي الخدمة أن يقوم بمتابعة معاملته باليد أو بالبريد الداخلي</p>	
<p>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة: (120) دقيقة</p>	
<p>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: (حسب كل خطوة) مبيناً بالبند الثالث.</p>	
<p>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: إستلام كتاب طلب الرد من متلقي الخدمة وتوريده من قبل موظف الديوان</p>	
<p>الشركاء في تقديم الخدمة</p>	
<p>اسم الشريك: جميع الوزارات والدوائر الحكومية</p>	
<p>دور الشريك:</p> <p>1. إعداد كتب طلب الرد</p> <p>2. التزويد برقم وتاريخ وصول مقبوضات وزارة المالية</p> <p>3. إرفاق جميع الوثائق والمعزرات التي تبرر رد المبلغ</p>	

الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1. المشكلة أو الخطأ:

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

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

3. تكرار المشكلة : متكرر

الاقتراح الوارد لحل المشكلة :

وجود آلية تنسيق وعقد ورشات تدريبية لجميع موظفي الوزارة والدوائر الحكومية لشرح آلية رد الإيرادات ومعرفة الوثائق والمعززات اللازمة لرد المبلغ.

طرح التقدم بشكوى على مستوى الخدمة

ü أخرى (يرجى ذكرها)

ü التقدم بشكوى مباشرة للمسؤول

ü صندوق الشكاوى

- البريد الإلكتروني

آلية التعامل مع الشكوى:

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