المملكة الأردنية الماشمية وزارة المالية

دلبل الفدمات 2023

إعداد:

وحدة الجودة وتقييم الأداء المؤسسي

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

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



المنظمة المن المنظمة المنظمة



المعالم المال المال المال المال المال المال المعالم المال ا

## 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".



المملكة الأردنية الهاشمية

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

## 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 سربعة 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

## وإجبات متلقى الخدمة

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

## مقدمة

تحقيقاً لروئ وتطلعات صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني بن الحسين حفظه الله، للعمل على تطوير الخدمات الحكومية المقدمة لمتلقي الخدمة فقد حرصت وزارة المالية عند تحديث استراتيجيتها (2022- 2025) على أهمية تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة كهدف استراتيجي تسعى من خلاله الارتقاء بمستوى الخدمات.

وجاء إعداد دليل الخدمات لعام 2023 لتعزيز الثقة المتبادلة بين وزارة المالية ومتلقي الخدمة، وتلبية لحاجاتهم، من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة والكافية التي تلبي استفساراتهم وتساؤلاتهم، حيث يتضمن الدليل وصفا لمجموعة الخدمات التي تقدمها الوزارة، والإجراءات والمتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة المطلوبة بالشكل المناسب، كما تقوم الوزارة بتطبيق كافة المنهجيات وبرامج العمل حرصاً منها على تقديم أفضل الممارسات لتقديم الخدمات.

خدمات مديرية الإيرادات العامة

|                                        | *رمز الخدمة                                   |                |                |                             |  |  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------------|--|--|
| ات الأخرى                              | اسم الخدمة                                    |                |                |                             |  |  |
|                                        | هيكلية الخدمة                                 |                |                |                             |  |  |
| ىنة 1994 وتعديلاته.                    |                                               |                |                |                             |  |  |
| ٠.                                     |                                               |                |                |                             |  |  |
|                                        |                                               |                |                |                             |  |  |
|                                        | 3) لسنة .2014                                 | نثمار رقم (80  | 4. قانون الاست | 7. (±11.151.11              |  |  |
|                                        |                                               | ت أخرى.        | 5. أية تشريعان | التشريع الناظم للخدمة       |  |  |
|                                        |                                               |                | الأنظمة: -     |                             |  |  |
| ستوردة رقم (47) لسنة 2014 وتعديلاته.   | مركية على البضائع الم                         | لخدمات الج     | 1. نظام بدل ال |                             |  |  |
| عديلاته.                               | قِم (80) لسنة 2000 وة                         | ببة الخاصة ر   | 2. نظام الضري  |                             |  |  |
|                                        | من أصحاب العلاقة                              | لإعفاء مقدم    | وجود طلب باا   | شروط تقديم الخدمة           |  |  |
| شكل الوثيقة                            | الدائرة                                       | نة             | الوثية         |                             |  |  |
| نسخة أصلية                             | حكومة                                         | ىدىمي          | کتاب رس        | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |  |
| نسخة أصلية                             | مواطن                                         | عاء            | إستدء          | الخدمة                      |  |  |
| نسخة أصلية                             | شركة                                          | تدعاء          | كتاب إسن       |                             |  |  |
| ً الحكومة                              | بن √ الاعمال √                                | √ المقيمي      | √ المواطنين    | فئة متلقي الخدمة            |  |  |
|                                        | تقديم الخدمة                                  | مراحل          |                |                             |  |  |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | لتقديم الخدمة                                 | ت الرئيسية ا   | الإجراءا       |                             |  |  |
|                                        | 1. تقديم طلب الإعفاء الى معالي الوزير او رئيس |                |                |                             |  |  |
| 10 دقائق                               |                                               | لإعفاءات.      | لجنة دراسة الإ |                             |  |  |
| 5 أيام عمل                             | لإعفاءات لدراسة                               | ب إلى لجنة ا   | 2. تحويل الطا  | المدة الزمنية المعيارية     |  |  |
| נוניה שמט                              |                                               |                | الطلب.         | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |  |  |
| 1يوم عمل                               | ة العليا لاتخاذ القرار                        | ات إلى الإدارة | 3. رفع التوصي  | بعدد الاماكن والموظفين)     |  |  |
|                                        | 4. عند صدور القرار تحول المعاملة إلى مديرية   |                |                |                             |  |  |
| ساعة                                   | فاء في حال الموافقة                           | اد كتاب الإع   |                |                             |  |  |
|                                        |                                               |                |                |                             |  |  |
| بام                                    | 6 ایام                                        |                |                |                             |  |  |
|                                        | لتقديم الخدمة                                 |                |                |                             |  |  |
| <u>ج</u> د                             | لا يوجد                                       |                |                |                             |  |  |
|                                        |                                               |                |                | آلية الدفع                  |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                     |                                               | شكل مخرج ا     |                | مخرج الخدمة                 |  |  |
| مدة نفاذ القرار                        | ىمى                                           | کتاب رس        |                |                             |  |  |

| شركاء الخدمة                                 |                                             |                              |  |  |  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|
|                                              | تصنيف الخدمة                                |                              |  |  |  |
| جد                                           | الخدمات ذات العلاقة                         |                              |  |  |  |
| دور الشريك                                   | الشريك                                      | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |
| بيان الرأي والأثر المالي المترتب على الإعفاء | دائرة الجمارك ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات  |                              |  |  |  |
|                                              | والجهات الحكومية المعنية                    |                              |  |  |  |
|                                              |                                             | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |  |  |  |
|                                              | الوصول للخدمة                               |                              |  |  |  |
|                                              | مرکزي                                       | مكان تقديم الخدمة            |  |  |  |
|                                              | لا يوجد                                     | الفروع المقدمة للخدمة        |  |  |  |
| الكتروني                                     | مكتب خدمة الجمهور $$ فاكس $$ بريد           | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |  |
| الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف:   | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |  |
|                                              | 06 ( 2221222)                               |                              |  |  |  |
| النابلسي                                     | <u>nael.nabolsi@MOF.GOV.JO</u>              |                              |  |  |  |
| الخلايلة                                     |                                             |                              |  |  |  |
| <u>خرشــة</u>                                |                                             |                              |  |  |  |
| الودي                                        |                                             |                              |  |  |  |
|                                              | اوقات تقديم الخدمة                          |                              |  |  |  |
|                                              | مؤشرات الاداء                               |                              |  |  |  |
| الوضع المستهدف                               | القيمة الحالية للمؤشر                       | اسم المؤشر                   |  |  |  |
| 25 دقيقة                                     | 30 دقيقة                                    | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |
| 5 أيام عمل                                   | 6 أيام عمل                                  | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |
| %90                                          | %88                                         | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |
| 0                                            | 0                                           | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |
| 0                                            | 0                                           | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |  |
| حسب كل معاملة                                | حسب كل معاملة                               | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |
| 6 على الأقل                                  | 6 على الأقل                                 | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |
| 3                                            | 3                                           | عدد الموظفين                 |  |  |  |
| 5 معاملات يومياً                             | 5 معاملات يومياً                            | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |

<sup>\*</sup> يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

|                                      | *رمز الخدمة                  |                                                   |                                               |                             |  |  |
|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|--|--|
|                                      | اسم الخدمة                   |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      |                              |                                                   | رد أسهم التقادم/اسهم التقادم/ح<br>خدمة رئيسية | هيكلية الخدمة               |  |  |
|                                      |                              | حقها التقادم                                      | قانون تملك الحكومة للأموال التي يك            | التشريع الناظم للخدمة       |  |  |
| الية بموجب قانون تملك الحكومة        | لها لوزارة الم               | بنك تم تحوي                                       | وجود أسهم /او ارباح اسهم/ وحساب               | a cathe can the second      |  |  |
|                                      |                              |                                                   | للأموال التي يلحقها التقادم                   | شروط تقديم الخدمة           |  |  |
| شكل الوثيقة                          | ئرة                          | الدا                                              | الوثيقة                                       |                             |  |  |
| نموذج يعبئ في قسم الإيرادات/         | دات                          | مديرية الإيرا                                     | هوية أحوال مدنية.                             |                             |  |  |
| يرفق به جميع الأوراق اللازمة         |                              | العامة                                            | شهادة وفاة إذا كان مالك الأسهم                |                             |  |  |
| وذلك لإتخاذ قرار اللجنة.             |                              |                                                   | متوفي.                                        | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |  |
|                                      | ات العامة                    | قسم الإيراد                                       | كتاب الجهة المحولة للأموال/                   | الخدمة                      |  |  |
|                                      |                              |                                                   | إثباتات شخصية/كتب إثبات                       |                             |  |  |
|                                      |                              |                                                   | حقوق/ تقارير طبية.                            |                             |  |  |
|                                      |                              |                                                   | أي معززات تبرر رد الأموال.                    |                             |  |  |
|                                      | المواطنين                    |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      |                              | خدمة                                              | مراحل تقديم ال                                |                             |  |  |
| دة الزمنية المستغرقة لكل إجراء       | معدل الم                     | خدمة                                              | الإجراءات الرئيسية لتقديم ال                  |                             |  |  |
| بقة إلى 60 دقيقة حسب متطلبات         | من 15 دق                     | مامة.                                             | تقديم الطلب في مديرية الإيرادات ال            |                             |  |  |
| المعاملة.                            |                              |                                                   |                                               |                             |  |  |
| من أسبوع إلى أسبوعين.                |                              | عرض الموضوع على اللجنة المختصة .                  |                                               |                             |  |  |
| من يومين إلى ثلاثة أيام.             |                              | موافقة الإدارة العليا على قرار اللجنة برد الأسهم. |                                               |                             |  |  |
| ع إلى أسبوعين حسب رد الشركة.         | من أسبو                      | إعداد المخاطبات اللازمة للشركة المعنية            |                                               | المدة الزمنية المعيارية     |  |  |
|                                      |                              | على هذه                                           | لمعرفة آخر المستجدات التي طرأت                | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة  |  |  |
|                                      |                              |                                                   | الأسهم والمجموع الحالي لهذه الأسهم            | بعدد الاماكن والموظفين)     |  |  |
| من يومين إلى ثلاثة أيام.             |                              | الية لتحويل                                       | إعداد كتاب لمركز إيداع الأوراق الم            |                             |  |  |
| الأسهم لصاحب العلاقة وتوقيعه وتسليمه |                              |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      |                              |                                                   |                                               |                             |  |  |
| ى ثلاثة أيام.                        |                              |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      |                              |                                                   |                                               |                             |  |  |
| يداع الأوراق المالية.                | الزمن المعياري المستغرق      |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      | لتقديم الخدمة<br>قيمة الرسوم |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      | لا يوجد                      |                                                   |                                               |                             |  |  |
|                                      |                              |                                                   |                                               | آلية الدفع                  |  |  |

| مدة صلاحية الوثيقة                            | شكل مخرج الخدمة                             |                              |  |  |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|--|--|
| المبالغ النقدية تبقى في الأمانات حتى 5        | كتاب موافقة الإدارة العليا على رد الأموال.  |                              |  |  |
| سنوات.                                        |                                             |                              |  |  |
| كتاب مخاطبة مركز إيداع الأوراق المالية        | كتاب مخاطبة لمركز إيداع الأوراق المالية     | مخرج الخدمة                  |  |  |
| صالح لمدة سنة، بعدها يجب إعادة مخاطبة         |                                             |                              |  |  |
| الجهة المحولة ثم مخاطبة مركز الإيداع من       |                                             |                              |  |  |
| جديد.                                         |                                             |                              |  |  |
|                                               | شركاء الخدمة                                |                              |  |  |
|                                               | درمة افقية $$ خدمة عامودية $\Box$           | تصنيف الخدمة                 |  |  |
|                                               |                                             | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |
| دور الشريك                                    | الشريك                                      | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |
| إجراءات تنفيذية بناءً على الكتاب الموجه من    | الشركات المعنية                             |                              |  |  |
| الوزارة إلى مركز الإيداع لتحويل ملكية الأسهم. | مركز إيداع الأوراق المالية                  |                              |  |  |
|                                               |                                             | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |
|                                               |                                             |                              |  |  |
|                                               | مكان تقديم الخدمة                           |                              |  |  |
| رادات العامة                                  | الفروع المقدمة للخدمة                       |                              |  |  |
|                                               | قنوات تقديم الخدمة                          |                              |  |  |
| الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف:    | معلومات الاتصال والتواصل                    |                              |  |  |
|                                               |                                             |                              |  |  |
|                                               | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                | اوقات تقديم الخدمة           |  |  |
|                                               | مؤشرات الاداء                               |                              |  |  |
| الوضع المستهدف                                | القيمة الحالية للمؤشر                       | اسم المؤشر                   |  |  |
| 5 دقائق                                       | 10 دقيقة                                    | معدل وقت الانتظار            |  |  |
| 10 دقائق                                      | 15 دقيقة                                    | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |
| %90                                           | %90 %88                                     |                              |  |  |
| صفر                                           | صفر صفر                                     |                              |  |  |
| لا يوجد                                       | لا يوجد                                     | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |
| 5                                             | 5                                           | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |
| الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية   | الشركات المعنية، مركز إيداع الأوراق المالية | عدد الجهات الشريكة           |  |  |
| 4                                             | 3                                           | عدد الموظفين                 |  |  |
| 6 معاملات يومياً                              | 6 معاملات يومياً                            | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |

| هوية الخدمة                 |                           |                                               |                                    |                              |  |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|--|
|                             | *رمز الخدمة               |                                               |                                    |                              |  |
|                             |                           | .مغ الطوابع                                   | استيفاء رسوم الطوابع بواسطة آلة د  | اسم الخدمة                   |  |
|                             |                           |                                               | √ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية         | هيكلية الخدمة                |  |
| ليمات الصادرة بموجبه        | وتعديلاته والتعا          | لسنة 2001                                     | قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) | التشريع الناظم للخدمة        |  |
|                             |                           | ة للرسوم                                      | تحقق رسوم طوابع على معاملة خاضع    | شروط تقديم الخدمة            |  |
| شكل الوثيقة                 | دائرة                     | ال                                            | الوثيقة                            |                              |  |
| صوة عن الوثيقة              | زِارة /مديرية             | مركز الو                                      | فاتورة أو عقد أو قرار إحالة        |                              |  |
| صوة عن الوثيقة              | العامة وجميع              | الإيرادات                                     | معاملة خاضعة للرسم                 | الوثائق المطلوبة للحصول على  |  |
| الأصل او صورة عن الوثيقة    | ، الماليات في             | مديريات                                       | الكفالات، سندات التعهد             | الخدمة                       |  |
|                             | ات والألوية.              | المحافظ                                       |                                    |                              |  |
|                             | ]<br>الحكومة              | عمال 🗌                                        | √ المواطنين √ المقيمين √ الا       | فئة متلقي الخدمة             |  |
|                             |                           | .مة                                           | مراحل تقديم الخد                   |                              |  |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة                | .مة                                           | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد     |                              |  |
| 5 دقائق                     |                           | 1. تقديم الفواتير والمعاملات للموظف المعني في |                                    |                              |  |
|                             |                           |                                               | المديرية                           | المدة الزمنية المعيارية      |  |
| 10 دقائق                    |                           | حتساب                                         | 2. تدقيق الفاتورة من قبل الموظف وا | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة  |  |
| قيمة الطوابع.               |                           |                                               | بعدد الاماكن والموظفين)            |                              |  |
| 5 دقائق                     |                           | العامة                                        | 3. قبض المبلغ من قبل قابض الأموال  |                              |  |
|                             |                           |                                               | ودمغ الفواتير.                     |                              |  |
|                             | الزمن المعياري المستغرق   |                                               |                                    |                              |  |
|                             | لتقديم الخدمة             |                                               |                                    |                              |  |
|                             | المعاملة                  | حسب قيمة                                      |                                    | قيمة الرسوم                  |  |
|                             |                           |                                               | نقداً $\; \square \;$ دفع الكتروني | آلية الدفع                   |  |
| ة صلاحية الوثيقة            | مد                        | شكل مخرج الخدمة                               |                                    | مخرج الخدمة                  |  |
| غير محدد                    |                           | م                                             | دمغه على المعاملة بقيمة الرس       | محرج العدمه                  |  |
| شركاء الخدمة                |                           |                                               |                                    |                              |  |
|                             | تصنيف الخدمة              |                                               |                                    |                              |  |
| لا يوجد                     |                           |                                               | الخدمات ذات العلاقة                |                              |  |
| دور الشريك                  |                           |                                               | الشريك                             | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |
| لا يوجد                     |                           |                                               |                                    |                              |  |
|                             | سلسلة القيمة(باقة الخدمة) |                                               |                                    |                              |  |
| الوصول للخدمة               |                           |                                               |                                    |                              |  |

|                                            | مكان تقديم الخدمة                           |                              |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
| ظات والألوية.                              | الفروع المقدمة للخدمة                       |                              |  |  |  |  |
| 🗌 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز الاتصال | قنوات تقديم الخدمة                          |                              |  |  |  |  |
|                                            | الوطني 🏻 تطبيق هاتف ذكي 🗎 فاكس 🖺 بريد الك   |                              |  |  |  |  |
| الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |  |  |
|                                            |                                             |                              |  |  |  |  |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة                          |                              |  |  |  |  |
|                                            | مؤشرات الاداء                               |                              |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر                       | اسم المؤشر                   |  |  |  |  |
| 7 دقائق                                    | 5 دقائق                                     | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |  |
| 20 دقيقة                                   | 15 دقيقة                                    | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |  |
| 90%                                        | 85.8%                                       | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |  |
| 0                                          | 0                                           | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |  |
| 0                                          | 0 0                                         |                              |  |  |  |  |
| 1                                          | عدد الوثائق المطلوبة                        |                              |  |  |  |  |
| لا يوجد                                    | عدد الجهات الشريكة                          |                              |  |  |  |  |
| 1 (مكتب خدمة الجمهور)                      | 2                                           | عدد الموظفين                 |  |  |  |  |
| 40 يومي                                    | 40 يومي                                     | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |  |

| هوية الخدمة                |                                                                          |          |                                                  |                                                       |  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
|                            | *رمز الخدمة                                                              |          |                                                  |                                                       |  |
|                            | وضات                                                                     | ات مقب   | استيفاء رسوم الطوابع بواسطة وصولا                | اسم الخدمة                                            |  |
|                            |                                                                          |          | √ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                       | هيكلية الخدمة                                         |  |
| لتعليمات الصادرة بموجبه    | ة 2001 وتعديلاته وا                                                      | 2) لسنة  | • قانون رسوم طوابع الواردات رقم (0               | التشريع الناظم للخدمة                                 |  |
|                            | ت الصادرة بموجبه                                                         | لتعليما  | • النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 وا             | المسري المالي                                         |  |
| 2001 ولا تقل قيمة الرسم عن | دات رقم (20) لسنة                                                        | بع الوار | وجود معاملة خاضعة لقانون رسوم طوا<br>دينار واحد. | شروط تقديم الخدمة                                     |  |
| شكل الوثيقة                | الدائرة                                                                  |          | الوثيقة                                          |                                                       |  |
| صوة عن الوثيقة             | مركز الوزارة                                                             |          | عقد ، قرار إحالة                                 |                                                       |  |
| صوة عن الوثيقة             | ميع مديريات                                                              |          | فاتورة، نسخة عطاء، اتفاقية                       | الوثائق المطلوبة للحصول على                           |  |
|                            | اليات والمراكز                                                           |          |                                                  | الخدمة                                                |  |
|                            | ية في المحافظات<br>والألوية                                              | المال    |                                                  |                                                       |  |
| صورة عن الوثيقة            |                                                                          |          | أي معاملة خاضعة للرسوم                           |                                                       |  |
|                            | المواطنين $$ المقيمين $$ الاعمال $ $ الحكومة                             |          |                                                  | فئة متلقي الخدمة                                      |  |
|                            |                                                                          | مة       | مراحل تقديم الخد                                 |                                                       |  |
| زمنية المستغرقة لكل إجراء  | معدل المدة الز                                                           | 2        | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                 |                                                       |  |
| 5 دقائق                    |                                                                          | اسب      | 1. تقديم الفاتورة أو المعاملة إلى المح           |                                                       |  |
|                            |                                                                          |          | المختص.                                          | المدة الزمنية المعيارية                               |  |
| 10 دقائق                   |                                                                          | ۾        | 2. احتساب الطوابع وفقاً لقانون رسو               | المتده الرسية المتيارية<br>للإجراءات الرئيسية (مرتبطة |  |
|                            |                                                                          |          | الطوابع.                                         | بعدد الاماكن والموظفين)                               |  |
| 2 دقیقة                    |                                                                          |          | 3. تنظيم آمر القبض                               |                                                       |  |
| 3 دقیقة                    |                                                                          | (        | 4. دفع المبلغ المستحق عند أمين الله ت            |                                                       |  |
|                            | الصندوق واستلام وصول المقبوضات.<br>25 دقيقة                              |          |                                                  |                                                       |  |
|                            | الزمن المعياري المستغرق<br>لتقديم الخدمة                                 |          |                                                  |                                                       |  |
| اردات                      | قيمة الرسوم                                                              |          |                                                  |                                                       |  |
|                            | آلية الدفع                                                               |          |                                                  |                                                       |  |
| صلاحية الوثيقة             | $\sqrt{ نقداً } \sqrt{ دفع الكتروني}$ شكل مخرج الخدمة مدة صلاحية الوثيقة |          |                                                  | m M                                                   |  |
| غير محدد                   |                                                                          |          | أمر قبض                                          | مخرج الخدمة                                           |  |
|                            |                                                                          |          | شركاء الخدمة                                     |                                                       |  |

|                                               | تصنيف الخدمة                                  |                              |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
|                                               | الخدمات ذات العلاقة                           |                              |
| دور الشريك                                    | الشريك                                        | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|                                               |                                               |                              |
|                                               |                                               | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |
|                                               | الوصول للخدمة                                 |                              |
|                                               | ✓ مركزي ✓ لا مركزي                            | مكان تقديم الخدمة            |
| مافظات والألوية.                              | جميع مديريات الماليات والمراكز المالية في الم | الفروع المقدمة للخدمة        |
|                                               | قاعة قبض الإيرادات                            | قنوات تقديم الخدمة           |
| يم الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرح     | معلومات الاتصال والتواصل     |
|                                               |                                               |                              |
|                                               | اوقات تقديم الخدمة                            |                              |
|                                               |                                               |                              |
| الوضع المستهدف                                | القيمة الحالية للمؤشر                         | اسم المؤشر                   |
| 15 دقيقة                                      | 20 دقيقة                                      | معدل وقت الانتظار            |
| 25 دقيقة                                      | 30 دقيقة                                      | معدل وقت تقديم الخدمة        |
|                                               |                                               | معدل رضا متلقي الخدمة        |
|                                               |                                               | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0                                             | 0                                             | معدل الشكاوى على الخدمة      |
|                                               |                                               | عدد الوثائق المطلوبة         |
| لا يوجد                                       | لا يوجد                                       | عدد الجهات الشريكة           |
| 5                                             | 3                                             | عدد الموظفين                 |
| 12000 سنوي                                    | 12000 سنوي                                    | حجم الطلب على الخدمة         |

|                                  |                  |                           |                              |                                                      | *رمز الخدمة                                            |
|----------------------------------|------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                  |                  |                           | ، العامة                     | قبض الإيرادات                                        | اسم الخدمة                                             |
|                                  |                  |                           | ة 🗌 خدمة فرعية               | √ خدمة رئيسية                                        | هيكلية الخدمة                                          |
| عليمات الصادرة بموجبه.           |                  | رً) لسنة 011              |                              | <br>1.قانون رسوم د                                   |                                                        |
|                                  | م                | حقها التقاد.              | لحكومة للأموال التي يلا      | 2. قانون تملك ا                                      | التشار والإداراء الخروة                                |
| ة بموجبه                         | نعليمات الصادرة  | عديلاته والن              | رقم (3) لسنة 1994 وت         | 3. النظام المالي                                     | التشريع الناظم للخدمة                                  |
| ون.                              | ة ورسوم التلفزيو | لات المحورية              | رى مثل غرامات الحمو <i>ا</i> | 4. أية أنظمة أخ                                      |                                                        |
|                                  |                  |                           |                              | لا يوجد                                              | شروط تقديم الخدمة                                      |
| شكل الوثيقة                      | دائرة            | It                        | لوثيقة                       | 11                                                   |                                                        |
| صوة عن الوثيقة                   | ن، المقيمين      | المواطني                  | طاء، إتفاقية                 | وثائق ع                                              | الوثائق المطلوبة للحصول على                            |
| صوة عن الوثيقة                   | ، الأعمال        | شركة                      | عقد                          |                                                      | الخدمة                                                 |
| صورة عن الوثيقة                  | حكومية           | جهة                       | ززات أخرى                    | أي مع                                                |                                                        |
|                                  | الحكومة          | عمال √                    | $\sqrt{}$ الأعيمين $\sqrt{}$ | لا المواطنين                                         | فئة متلقي الخدمة                                       |
|                                  |                  | .مة                       | مراحل تقديم الخد             |                                                      |                                                        |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء      | معدل المدة       | .مة                       | ، الرئيسية لتقديم الخد       | الإجراءات                                            |                                                        |
| 7 دقائق                          |                  | ص (قسم                    | عاملة من القسم المختم        | 1. دراسة الم                                         |                                                        |
|                                  |                  | إدات)                     | بع الواردات، قسم الإير       | رسوم طواب                                            | " ( ti" - ti" ti                                       |
| 5 دقیقة                          |                  | وابع                      | ماملة الخاصة برسم ط          | 2. دراسة الم                                         | المدة الزمنية المعيارية<br>للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |
|                                  |                  | الواردات من الجهة المعنية |                              | موجراءات الرياسية ( مربطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) |                                                        |
| 2 دقیقة                          |                  | قة بعد                    | قبض بالمبالغ المستح          | 3. أعداد امر                                         | (0,200)                                                |
|                                  |                  |                           | سب الأصول                    | دراستها حد                                           |                                                        |
| 1 دقیقة                          |                  |                           |                              | 4. تنظيم وصول                                        |                                                        |
| ملة                              | يقة حسب المعاد   | ق إلى 15 دقي              | من 5دقائز                    |                                                      | الزمن المعياري المستغرق                                |
|                                  |                  |                           |                              |                                                      | لتقديم الخدمة                                          |
|                                  | جد               | لا يو-                    |                              |                                                      | قيمة الرسوم                                            |
| " z \$1 ". b1                    |                  |                           | * 11                         |                                                      | آلية الدفع                                             |
| مدة صلاحية الوثيقة               |                  | شكل مخرج الخدمة           |                              | مخرج الخدمة                                          |                                                        |
| وصل قبض غير محدد<br>شركاء الخدمة |                  |                           |                              |                                                      |                                                        |
| خدمة أفقية  خدمة عامودية         |                  |                           |                              |                                                      | تصنيف الخدمة                                           |
| □ حدمه اقفیه ۷ حدمه عامودیه      |                  |                           |                              |                                                      | الخدمات ذات العلاقة                                    |
| دور الشربك                       |                  |                           | الشربك                       |                                                      | الشربك ودوره في تقديم الخدمة                           |
| 2, 3,                            |                  |                           | <u></u>                      |                                                      | ر دو ي                                                 |
| <u> </u>                         |                  | <u> </u>                  |                              |                                                      |                                                        |

|                                            | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                |                              |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
| الوصول للخدمة                              |                                           |                              |  |  |  |  |
|                                            | □ مركزي 	✔ لا مركزي                       | مكان تقديم الخدمة            |  |  |  |  |
| ظات والألوية.                              | الفروع المقدمة للخدمة                     |                              |  |  |  |  |
| ✓ الموقع الالكتروني للدائرة 🗆 مركز الاتصال | √ قاعة قبض الإيرادات □ مركز خدمة المواطن  | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |  |  |
| فتروني 🗌 هاتف                              | الوطني 🗆 تطبيق هاتف ذكي 🗋 فاكس 🗀 بريد الك |                              |  |  |  |  |
| الواكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف: | معلومات الاتصال والتواصل                  |                              |  |  |  |  |
|                                            |                                           |                              |  |  |  |  |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة                        |                              |  |  |  |  |
|                                            |                                           |                              |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر                     | اسم المؤشر                   |  |  |  |  |
| 12                                         | 15                                        | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |  |
| 8                                          | 10                                        | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |  |
| %90                                        | %88                                       | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |  |
| لا يوجد                                    | لا يوجد                                   | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |  |
| 0                                          | معدل الشكاوى على الخدمة                   |                              |  |  |  |  |
| 1                                          | عدد الوثائق المطلوبة                      |                              |  |  |  |  |
| 0                                          | عدد الجهات الشريكة                        |                              |  |  |  |  |
| 3                                          | 3                                         | عدد الموظفين                 |  |  |  |  |
| 250                                        | 200                                       | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |  |

| هوية الخدمة                |                   |                                            |                                           |                                                    |
|----------------------------|-------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                            | *رمز الخدمة       |                                            |                                           |                                                    |
|                            | اسم الخدمة        |                                            |                                           |                                                    |
|                            |                   |                                            | √ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                | هيكلية الخدمة                                      |
| مات الصادرة بموجبه.        | وتعديلاته والتعلي | نة 2001 و                                  | 1. قانون رسوم طوابع الواردات رقم (20) لس  | 7 t . t . ( t )                                    |
|                            |                   | 201                                        | 2. نظام الطوابع البريدية رقم (179) لسنة 6 | التشريع الناظم للخدمة                              |
|                            |                   |                                            | الموافقة حسب القوانين والأنظمة            | شروط تقديم الخدمة                                  |
| شكل الوثيقة                | الدائرة           | 1                                          | الوثيقة                                   |                                                    |
| الأستدعاء الأصلي           | باحبة العلاقة     | الجهة ص                                    | تقديم استدعاء من الجهة الطالبة            |                                                    |
|                            |                   |                                            | للحصول على الرخصة                         |                                                    |
| صوة عن الوثيقة سارية       | الأمانة           |                                            | رخصة مهن سارية المفعول .                  |                                                    |
| المفعول                    |                   |                                            |                                           | (                                                  |
| صوة عن الوثيقة             | جارة والصناعة     | وزارة الت                                  | شهادة سجل تجاري إيصال مقبوضات             | الوثائق المطلوبة للحصول على                        |
|                            |                   |                                            | بدفع رسوم رخصة بيع طوابع الواردات         | الخدمة                                             |
|                            |                   |                                            | بقيمة ) 10 عشرة) دنانير تعهد شخصي         |                                                    |
|                            |                   |                                            | يتضمن التزام المرخص بتعليمات رخصة         |                                                    |
|                            |                   |                                            | بيع طوابع الواردات والإلتزام ببيع الطوابع |                                                    |
|                            |                   |                                            | حسب السعر المقرر من قبل وزارة             |                                                    |
|                            |                   | المالية.                                   |                                           |                                                    |
| □ الحكومة                  |                   |                                            | □ المواطنين □ المقيمين ٧الاعمال           | فئة متلقي الخدمة                                   |
|                            |                   |                                            | مراحل تقديم الخدمة                        |                                                    |
| لزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة ا      |                                            | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة          |                                                    |
| 5 دقائق                    |                   |                                            | 1. توريد الاستدعاء المقدم من الجهة طالبة  |                                                    |
|                            | ٩                 |                                            | الحصول على الرخصة من قبل الديوان العاه    |                                                    |
|                            |                   |                                            | بالوزارة.                                 |                                                    |
| 5 دقائق                    |                   |                                            | 2. التأكد من الوثائق المطلوبة.            | المدة الزمنية المعياربة                            |
| 3 دقائق                    |                   | 3. تنظيم أمر قبض بمبلغ رسوم الرخصة بمبلغ   |                                           | المده الرسية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |
|                            |                   | (10) ع <i>ش</i> رة دنانير.                 |                                           | بعدد الاماكن والموظفين)                            |
| ى 3 دقائق                  |                   | 4. دمغ التعهد الشخصي المتضمن التزام المرخص |                                           | ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,            |
|                            |                   | بشروط وتعليمات منح رخصة بيع طوابع          |                                           |                                                    |
|                            |                   |                                            | الواردات بمبلغ (10) عشرة دنانير.          |                                                    |
| 30 دقيقة                   |                   |                                            | 5. اعداد مسودة للرخصة.                    |                                                    |
| 10 دقائق                   |                   |                                            | 6. طباعة الرخصة.                          |                                                    |
| 5 دقائق                    |                   | رادات                                      | 7. توقيع الرخصة من قبل مدير مديرية الإير  |                                                    |

|                                            | العامة إذا كانت الرخصة تصدر لأول مرة، أو من         |                              |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|
|                                            | رئيس القسم عند تجديد الرخصة.                        |                              |
| ā                                          | الزمن المعياري المستغرق                             |                              |
|                                            | لتقديم الخدمة                                       |                              |
| نير.                                       | عشرة دنا                                            | قيمة الرسوم                  |
|                                            | نقداً $\;\; \square \;$ دفع الكتروني $\;\; \bigvee$ | آلية الدفع                   |
| مدة صلاحية الوثيقة                         | شكل مخرج الخدمة                                     | 7                            |
| عام واحد من تاريخ صدور الرخصة او التجديد   | رخصة بكتاب رسمي                                     | مخرج الخدمة                  |
|                                            | شركاء الخدمة                                        |                              |
|                                            | دمة أفقية $$ خدمة عامودية $\Box$                    | تصنيف الخدمة                 |
|                                            |                                                     | الخدمات ذات العلاقة          |
| دور الشريك                                 | الشريك                                              | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|                                            |                                                     |                              |
|                                            |                                                     | سلسلة القيمة(باقة الخدمة)    |
|                                            | الوصول للخدمة                                       |                              |
|                                            | مكان تقديم الخدمة                                   |                              |
|                                            | الفروع المقدمة للخدمة                               |                              |
| ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال | قنوات تقديم الخدمة                                  |                              |
| نِي 🏻 هاتف                                 |                                                     |                              |
| واكد - مديرية الايرادات العامة رقم هاتف:   | معلومات الاتصال والتواصل                            |                              |
|                                            |                                                     |                              |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة                                  |                              |
|                                            | مؤشرات الاداء                                       |                              |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر                               | اسم المؤشر                   |
| 30 دقيقة                                   | 40 دقيقة                                            | معدل وقت الانتظار            |
| 40 دقيقة                                   | 60 دقيقة                                            | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %85                                        | %81                                                 | معدل رضا متلقي الخدمة        |
| صفر                                        | صفر                                                 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر                                        | صفر                                                 | معدل الشكاوي 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                | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية           |                            |                             |  |
| 2 it t-(-t(                  | النظام المالي – نظام الانتقال والسفر | - قانون الطوابع – قانون إد | ارة قضايا الدولة – نظام     |  |
| التشريع الناظم للخدمة        | المشتريات – نظام الكشوف خارج أوقا    |                            | ,                           |  |
| شروط تقديم الخدمة            | تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الن | مقة، توفر المخصصات         |                             |  |
|                              | الوثيقة                              | الدائرة                    | شكل الوثيقة                 |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على  | موافقة الرئاسة                       | رئاسة الوزراء              | كتاب اصلي                   |  |
| الخدمة                       | كتاب تغطية                           | من الجهة المعنية           | كتاب اصلي                   |  |
|                              | مطابة مالية                          | من الجهة المعنية           | فواتير                      |  |
| فئة متلقي الخدمة             | ✓ المواطنين □ المقيمين               | الحكومة 🗌 الحكومة          |                             |  |
|                              | مراحل تقديم الخد                     | مة                         |                             |  |
|                              | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد       | مة معدل المدة              | الزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |
|                              | 1. استلام المعاملة                   |                            | 5 دقائق                     |  |
| المدة الزمنية المعيارية      | 2. تدقيق المطالبة من قبل الموظف      | المعني                     | 20 دقيقة                    |  |
| للإجراءات الرئيسية (مرتبطة   | 3. تنظيم مستند صرف النفقة وتأدين     | 4                          | 10 دقائق                    |  |
| بعدد الاماكن والموظفين)      | 4. تدقيق المستند واجازته للصرف       |                            | 15 دقيقة                    |  |
|                              | 5. تحويل العملية الى قسم الرقابة ال  | بالية                      | 15 دقيقة                    |  |
|                              | 6. اصدار تحويل مالي للجهة            |                            |                             |  |
| الزمن المعياري المستغرق      | 75 دقیقة                             |                            |                             |  |
| لتقديم الخدمة                |                                      |                            |                             |  |
| قيمة الرسوم                  | لا يوجد                              |                            |                             |  |
| آلية الدفع                   | □ نقداً □ دفع الكتروني               |                            |                             |  |
| مخرج الخدمة                  | شكل مخرج الخدمة                      | مد                         | مدة صلاحية الوثيقة          |  |
| سعن العديد                   | شيك                                  | 6 اشهر                     | 6 اشهر                      |  |
|                              | شركاء الخدمة                         |                            |                             |  |
| تصنيف الخدمة                 | □خدمة افقية ✓خدمة عامودية            |                            |                             |  |
| الخدمات ذات العلاقة          | لا يوجد                              |                            |                             |  |
| الشربك ودوره في تقديم الخدمة | الشربك                               |                            | دور الشربك                  |  |

|                                                          | l I                                                                     |                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          |                                                                         |                                                                                                                                                        |
|                                                          | لا يوجد                                                                 | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                                                                                                                             |
|                                                          | الوصول للخدمة                                                           |                                                                                                                                                        |
|                                                          | √ مركزي □ لا مركزي                                                      | مكان تقديم الخدمة                                                                                                                                      |
|                                                          | لا يوجد                                                                 | الفروع المقدمة للخدمة                                                                                                                                  |
|                                                          | X مكتب خدمة الجمهور                                                     | قنوات تقديم الخدمة                                                                                                                                     |
| واكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06                           | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الو                         | معلومات الاتصال والتواصل                                                                                                                               |
|                                                          | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                                            | اوقات تقديم الخدمة                                                                                                                                     |
|                                                          |                                                                         |                                                                                                                                                        |
|                                                          | مؤشرات الاداء                                                           |                                                                                                                                                        |
| الوضع المستهدف                                           | القيمة الحالية للمؤشر                                                   | اسم المؤشر                                                                                                                                             |
| الوضع المستهدف<br>20 دقيقة                               |                                                                         | اسم المؤشر<br>معدل وقت الانتظار                                                                                                                        |
|                                                          | القيمة الحالية للمؤشر                                                   | ,                                                                                                                                                      |
| 20 دقيقة                                                 | القيمة الحالية للمؤشر<br>20 دقيقة                                       | معدل وقت الانتظار                                                                                                                                      |
| 20 دقیقة<br>< 35 دقیقة                                   | القيمة الحالية للمؤشر<br>20 دقيقة<br>45 دقيقة                           | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة                                                                                                             |
| 20 دقیقة<br>> 35 دقیقة<br>%100                           | القيمة الحالية للمؤشر<br>20 دقيقة<br>45 دقيقة<br>100%                   | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة                                                                                    |
| 20 دقیقة<br>< 35 دقیقة<br>(100 مفر                       | القيمة الحالية للمؤشر<br>20 دقيقة<br>45 دقيقة<br>سفر                    | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة<br>نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة                                                    |
| 20 دقیقة<br>> 35 دقیقة<br>ا 300%<br>مفر<br>صفر           | القيمة الحالية للمؤشر<br>20 دقيقة<br>45 دقيقة<br>100<br>مفر<br>صفر      | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة<br>نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة<br>معدل الشكاوى على الخدمة                         |
| 20 دقیقة<br>> 35 دقیقة<br>  100<br>  مفر<br>  مفر<br>  3 | القيمة الحالية للمؤشر<br>20 دقيقة<br>45 دقيقة<br>100<br>مفر<br>مفر<br>3 | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة<br>نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة<br>معدل الشكاوى على الخدمة<br>عدد الوثائق المطلوبة |

<sup>\*</sup> يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

|                             | هوية الخدمة                                          |                         |                            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| *رمز الخدمة                 |                                                      |                         |                            |
| اسم الخدمة                  | رد الايرادات الحالية / السلف                         |                         |                            |
| هيكلية الخدمة               | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                           |                         |                            |
| التشريع الناظم للخدمة       | تعليمات النظام المالي                                |                         |                            |
| شروط تقديم الخدمة           | توفر امر رد الإيرادات / حالي من قسم                  | الرديات.                |                            |
|                             | الوثيقة                                              | الدائرة                 | شكل الوثيقة                |
|                             | امر رد ايراد حالي                                    | مديرية الحسابات         | كتاب اصلي                  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على | الهوية او التفويض                                    | الشخص صاحب              | اصلي                       |
| الخدمة                      |                                                      | العلاقة                 |                            |
|                             | كتاب من الجهة المعنية ووصل<br>الايراد                | الجهة المعنية بأمر الرد | كتاب اصلي                  |
| فئة متلقي الخدمة            | المواطنين √المقيمين الا                              | لاعمال √الحكومة         |                            |
|                             | مراحل تقديم الخد                                     | .مة                     |                            |
|                             | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخ                        | دمة معدل المدة          | لزمنية المستغرقة لكل إجراء |
|                             | <ol> <li>تقديم الوثائق للموظف المعني في م</li> </ol> | ىدىرية                  | دقيقتين                    |
|                             | الخزينة / قسم السلف.                                 |                         |                            |
|                             | 2. تدقيق الوثائق وتنظيم مستند صرف                    | ب                       | 3 دقائق                    |
|                             | 3. تدقيق مستند الصرف من رئيس ق                       | مم                      | دق <i>یق</i> تی <i>ن</i>   |
| المدة الزمنية المعيارية     | السلف والرديات والمصروفات الم                        | سترده                   |                            |
| المحددة الرئيسية (مرتبطة    | 4. تفويض مستند الصرف من المفود                       | نين ا                   | دقيقة واحدة                |
| بعدد الاماكن والموظفين)     | بالانفاق                                             |                         |                            |
| (6. 9 96 .                  | 5. تدقيق مستند الصرف من الرقابة                      | لمالية                  | 3 دقائق                    |
|                             | 6. المصادقة على مستند الصرف وتح                      | ويله الى                | دقيقتين                    |
|                             | امين الصندوق                                         |                         |                            |
|                             | 7. اصدار التحويل المالي من قبل امير                  |                         | 3 دقائق                    |
|                             | الصندوق                                              |                         |                            |
|                             | 8. تسليم الشيك لصاحب العلاقة                         |                         | دقيقة واحدة                |
| الزمن المعياري المستغرق     | 17 دقیقة                                             |                         |                            |
| لتقديم الخدمة               |                                                      |                         |                            |

| ( 1000/5                                   | قيمة الرسوم                |                              |
|--------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
|                                            | آلية الدفع                 |                              |
| مدة صلاحية الوثيقة                         | شكل مخرج الخدمة            |                              |
| 6 اشہر                                     | شيك                        | مخرج الخدمة                  |
|                                            | شركاء الخدمة               |                              |
|                                            | ☐خدمة افقية ✓ خدمة عامودية | تصنيف الخدمة                 |
|                                            | حسب الجهة المعنية في الرد  | الخدمات ذات العلاقة          |
| دور الشريك                                 | الشريك                     | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|                                            |                            |                              |
|                                            | لا يوجد                    | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |
|                                            | الوصول للخدمة              |                              |
|                                            | ✓ مركزي □ لا مركزي         | مكان تقديم الخدمة            |
|                                            | لا يوجد                    | الفروع المقدمة للخدمة        |
| 🗌 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز الاتصال | قنوات تقديم الخدمة         |                              |
| كتروني 🗌 هاتف                              |                            |                              |
| واكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06             | معلومات الاتصال والتواصل   |                              |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة         |                              |
|                                            |                            |                              |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر      | اسم المؤشر                   |
| تقديم الخدمة في مكان واحد                  | 30 دقيقة                   | معدل وقت الانتظار            |
| 17 دقيقة                                   | 17 دقيقة                   | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %100                                       | % 90                       | معدل رضا متلقي الخدمة        |
| صفر صفر                                    |                            | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| صفر                                        | صفر                        | معدل الشكاوى على الخدمة      |
| 3                                          | 3 3                        |                              |
| 3                                          | 3                          | عدد الجهات الشريكة           |
| 4                                          | 4 4                        |                              |
| 30 معاملة يومياً                           | 30 معاملة يومياً           | حجم الطلب على الخدمة         |

| الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| _ (a) bb(                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 - 1   |
| الخدمة الصرف من الامانات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | اسم     |
| بة الخدمة 🗸 خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | هيكليا  |
| ربع الناظم للخدمة<br>نظام اللوازم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | التشر   |
| ط تقديم الخدمة تقديم كافة الوثائق التي تعزز صرف الامانة. ، توفر رصيد في الامانة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | شروص    |
| الوثيقة الدائرة شكل الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
| ق المطلوبة للحصول على الكتب الرسمية من الجهة المعنية كتاب اصل وموافقات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | المثائد |
| م فقات الكتب كاملة من الجهة المعنبة م فقات ومعنذات وكافة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | الخده   |
| الشيك/التحويل المالي من قسم الامانات شيك/اشعار بنكي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
| تلقي الخدمة ✓ المواطنين ✓المقيمين ✓ا الاعمال ✓الحكومة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | فئة من  |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجرا وصول المقبوضات أو استدعاء مرفقاً معه 4 دقائق وصول المقبوضات أو تحديد الأمانة المراد الصرف منها في الديوان العام في الوزارة.  2. تحويل المعاملة الى قسم الأمانات. 3. تحويل المعاملة الى قسم الأمانات. 4. تنظيم مستند مدفوعات أخرى في مديرية 5 دقائق الخزينة / قسم الأمانات. 5. الخزينة / قسم الأمانات. 6. تدقيق المرفقات. 7. إجازة صرف المستند من الرقابة الداخلية وختمه 5 دقائق والتوقيع عليه. 7. إجازة صرف المستند من مديرية الخزينة / قسم الأمانات. | للإجرا  |

| 5 دقائق                                                                                          | 8. إصدار الشيك لصاحب العلاقة وتوقيعه من          |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|
|                                                                                                  | الموظفين المفوضين للصرف من حساب                  |                              |
|                                                                                                  | الأمانات .                                       |                              |
| 5 دقائق                                                                                          | 9. تسليم الشيك لصاحب العلاقة او لمن              |                              |
|                                                                                                  | يفوضه.                                           |                              |
|                                                                                                  | 35 دقيقة                                         | الزمن المعياري المستغرق      |
|                                                                                                  |                                                  | لتقديم الخدمة                |
|                                                                                                  | لا يوجد                                          | قيمة الرسوم                  |
|                                                                                                  | 🗌 نقداً 🛘 دفع الكتروني                           | آلية الدفع                   |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                                               | شكل مخرج الخدمة                                  |                              |
| 6 اشہر                                                                                           | شيك                                              | مخرج الخدمة                  |
|                                                                                                  | شركاء الخدمة                                     |                              |
|                                                                                                  | □ خدمة افقية 🗸 خدمة عامودية                      | تصنيف الخدمة                 |
|                                                                                                  | تحويلات مالية / اشعارات بنكية / شيكات            | الخدمات ذات العلاقة          |
| دور الشريك                                                                                       | الشريك                                           | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|                                                                                                  |                                                  |                              |
|                                                                                                  | لا يوجد                                          | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |
|                                                                                                  | الوصول للخدمة                                    |                              |
|                                                                                                  | √ مركزي                                          | مكان تقديم الخدمة            |
| لات                                                                                              | وزارة المالية – العبدلي. وماليات في كافة المحافظ | الفروع المقدمة للخدمة        |
|                                                                                                  | قنوات تقديم الخدمة                               |                              |
| مكتب خدمة الجمهور<br>وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222) 06 |                                                  | معلومات الاتصال والتواصل     |
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                                                                     |                                                  | اوقات تقديم الخدمة           |
|                                                                                                  | مؤشرات الاداء                                    |                              |
| الوضع المستهدف                                                                                   | القيمة الحالية للمؤشر                            | اسم المؤشر                   |
| < 30 دقیقة                                                                                       | 30 دقيقة                                         | معدل وقت الانتظار            |
| 30 دقيقة                                                                                         | 30 دقيقة                                         | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %90                                                                                              | %80                                              | معدل رضا متلقي الخدمة        |
| صفر                                                                                              | صفر                                              | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0                                                                                                | 0                                                | معدل الشكاوي على الخدمة      |
| 10-2                                                                                             | 10-2                                             | عدد الوثائق المطلوبة         |
| 3                                                                                                | 3                                                | عدد الجهات الشريكة           |
|                                                                                                  |                                                  |                              |
| 11 موظف                                                                                          | 11 موظف                                          | عدد الموظفين                 |

|                                                         | هوية الخدمة                                                  |                                  |                            |  |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--|
| *رمز الخدمة                                             |                                                              |                                  |                            |  |
| اسم الخدمة                                              | رد الايرادات السابقة                                         |                                  |                            |  |
| هيكلية الخدمة                                           | خدمة رئيسية $\square$ خدمة فرعية $X$                         |                                  |                            |  |
| التشريع الناظم للخدمة                                   | تعليمات النظام المالي / رد الايرادات ال                      | ﺎﺩﺓ (6)                          |                            |  |
| شروط تقديم الخدمة                                       | كتاب او استدعاء من الجهة طالبة الرد<br>العامة / قسم الرديات. | والتحقق من وجوب الرد من          | خلال مديرية الحسابات       |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على                             | الوثيقة                                                      | الدائرة                          | شكل الوثيقة                |  |
| الخدمة                                                  | امر رد                                                       | مديرية الحسابات/وزارة<br>المالية | كتاب اصلي                  |  |
| فئة متلقي الخدمة                                        | X المواطنين X المقيمين                                       | لاعمال X الحكومة                 |                            |  |
|                                                         | مراحل تقديم الخد                                             | مة                               |                            |  |
|                                                         | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخا                               | مة معدل المدة اا                 | لزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |
| 5 ( ) 1(5 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·         | 1. التحقق من المرفقات وامر الرد                              |                                  | 20 دقيقة                   |  |
| المدة الزمنية المعيارية<br>للإجراءات الرئيسية (مرتبطة   | 2. عمل مستند نفقات                                           |                                  | 10 دقائق                   |  |
| المراجراءات الربيسية ( مربطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) | 3. تحويله الى الرقابة                                        | يله الى الرقابة 15 دقيقة         |                            |  |
| ( <u>)                                    </u>          | 4. اجازة المستند                                             |                                  |                            |  |
|                                                         | 5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق                              |                                  | 15 دقيقة                   |  |
| الزمن المعياري المستغرق                                 | 75 دقيقة                                                     |                                  |                            |  |
| لتقديم الخدمة                                           |                                                              |                                  |                            |  |
| قيمة الرسوم                                             | لا يوجد                                                      |                                  |                            |  |
| آلية الدفع                                              | 🗌 نقداً 🗎 دفع الكتروني                                       |                                  |                            |  |
| مخرج الخدمة                                             | شكل مخرج الخدمة                                              | مد                               | ة صلاحية الوثيقة.          |  |
|                                                         | شيك                                                          |                                  | 6 اشہر                     |  |
|                                                         | شركاء الخدمة                                                 |                                  |                            |  |
| تصنيف الخدمة                                            | $\square$ خدمة افقية $X$ خدمة عامودية                        |                                  |                            |  |
| الخدمات ذات العلاقة                                     | لا بهجد                                                      |                                  |                            |  |

| دور الشريك                                 | الشريك                                          | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
|                                            |                                                 |                              |
|                                            | لا يوجد                                         | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |
|                                            | الوصول للخدمة                                   |                              |
|                                            | 🛛 مركزي 🗆 لا مركزي                              | مكان تقديم الخدمة            |
|                                            | لا يوجد                                         | الفروع المقدمة للخدمة        |
| □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال | 🛛 مكتب خدمة الجمهور 🗌 مركز خدمة المواطن         | قنوات تقديم الخدمة           |
| كتروني □ هاتف                              | الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الك       |                              |
| واكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06             | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الم | معلومات الاتصال والتواصل     |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة                              |                              |
|                                            |                                                 |                              |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر                           | اسم المؤشر                   |
| 20دقيقة                                    | 20دقيقة                                         | معدل وقت الانتظار            |
| 20 دقيقة                                   | 20دقيقة                                         | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %100                                       | %100 %100                                       |                              |
| صفر                                        | صفر صفر                                         |                              |
| صفر                                        | صفر صفر                                         |                              |
| 1                                          | 1                                               | عدد الوثائق المطلوبة         |
| 2                                          | 2                                               | عدد الجهات الشريكة           |
| 2                                          | 1                                               | عدد الموظفين                 |
| 80 معاملة شهرياً                           | 70 معاملة شهرياً                                | حجم الطلب على الخدمة         |

|                                                        | هوية الخدمة                          |                        |                             |  |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|
| *رمز الخدمة                                            |                                      |                        |                             |  |
| اسم الخدمة                                             | مصاربف الضيافة                       |                        |                             |  |
| هيكلية الخدمة                                          | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية           |                        |                             |  |
| التشريع الناظم للخدمة                                  | تعميم بقائمة الاسعار الحكومية في الف | ادق والمطاعم حسب فئتها |                             |  |
| شروط تقديم الخدمة                                      | كتاب رئاسة بالصرف من النفقات العا    | مة + المطالبات.        |                             |  |
|                                                        | الوثيقة                              | الدائرة                | شكل الوثيقة                 |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على                            | موافقة رئاسة الوزراء                 | رئاسة الوزراء          | كتاب اصلي                   |  |
| الخدمة                                                 | كتاب تغطية                           | من الوزارة المعنية     | كتاب اصلي                   |  |
|                                                        | مطالبة مالية                         | شركات خاصة             | فاتورة                      |  |
| فئة متلقي الخدمة                                       | ✓ المواطنين □ المقيمين               | لاعمال 🗌 الحكومة       |                             |  |
|                                                        | مراحل تقديم الخ                      | .مة                    |                             |  |
|                                                        | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخ        | مة معدل المدة ا        | الزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |
| "                                                      | 1. التحقق من المرفقات                |                        | 20 دقيقة                    |  |
| المدة الزمنية المعيارية                                | 2. عمل مستند نفقات                   |                        | 10 دقائق                    |  |
| للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) | 3. تحويله الى الرقابة                |                        | 15 دقيقة                    |  |
| بعدد الاهادل والموطعين                                 | 4. اجازة المستند                     |                        |                             |  |
|                                                        | 5. اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق      |                        |                             |  |
| الزمن المعياري المستغرق                                | 65 دقیقة                             |                        |                             |  |
| لتقديم الخدمة                                          |                                      |                        |                             |  |
| قيمة الرسوم                                            | لا يوجد                              |                        |                             |  |
| آلية الدفع                                             | 🗆 نقداً 🔻 دفع الكتروني               |                        |                             |  |
| مخرج الخدمة                                            | شكل مخرج الخدمة مدة صلاحية الوثيقة   |                        |                             |  |
|                                                        | شيك 6 اشهر                           |                        |                             |  |
| شركاء الخدمة                                           |                                      |                        |                             |  |
| تصنيف الخدمة                                           | □خدمة افقية 	✓ خدمة عامودية          |                        |                             |  |
| الخدمات ذات العلاقة                                    | لا يوجد                              |                        |                             |  |

| دور الشريك                                 | الشريك                                         | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|--|
|                                            |                                                |                              |  |
|                                            | لا يوجد                                        |                              |  |
|                                            | الوصول للخدمة                                  |                              |  |
|                                            | مرکزی $\square$ لا مرکزی $X$                   | مكان تقديم الخدمة            |  |
|                                            | لا يوجد                                        | الفروع المقدمة للخدمة        |  |
| □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال | 🛚 مكتب خدمة الجمهور 🗆 مركز خدمة المواطن        | قنوات تقديم الخدمة           |  |
| كتروني 🗌 هاتف                              | الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الك      |                              |  |
| واكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06             | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم ال | معلومات الاتصال والتواصل     |  |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة                             |                              |  |
|                                            |                                                |                              |  |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر                          | اسم المؤشر                   |  |
| 25 دقيقة                                   | 30 دقيقة                                       | معدل وقت الانتظار            |  |
| 45 دقيقة                                   | 60 دقیقة 45                                    |                              |  |
| %100                                       | %100 %100                                      |                              |  |
| صفر                                        | صفر صفر                                        |                              |  |
| صفر                                        | صفر صفر                                        |                              |  |
| 3                                          | 3                                              | عدد الوثائق المطلوبة         |  |
| 3                                          | 3                                              | عدد الجهات الشريكة           |  |
| 1                                          | 1                                              | عدد الموظفين                 |  |
| 5                                          | 5 معاملات يومياً                               | حجم الطلب على الخدمة         |  |

| هوي <mark>ة الخدمة</mark><br>  |                                                                                     |                        |                             |  |  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|--|
| *رمز الخدمة                    |                                                                                     |                        |                             |  |  |
| اسم الخدمة                     | الدعم الجاري                                                                        |                        |                             |  |  |
| هيكلية الخدمة                  | X خدمة رئيسية 🗆 خدمة فرعية                                                          |                        |                             |  |  |
| التشريع الناظم للخدمة          | النظام المالي / قانون الموازنة العامة ′                                             | تعليمات رئيس الوزراء و | لى وزبر المالية             |  |  |
|                                | كتاب رئاسة وكتاب تغطية من الجهة المعنية بالصرف من المخصصات المرصودة في موازنة وزارة |                        |                             |  |  |
| شروط تقديم الخدمة              | المالية.                                                                            |                        |                             |  |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على    | الوثيقة                                                                             | الدائرة                | شكل الوثيقة                 |  |  |
|                                | موافقة رئاسة الوزراء                                                                | رئاسة الوزراء          | كتاب اصلي                   |  |  |
| الخدمة                         | كتاب تغطية                                                                          | الجهة طالبة الدعم      | كتاب اصلي                   |  |  |
| فئة متلقي الخدمة               | $\overline{X}$ المواطنين $\overline{X}$ المقيمين                                    | الاعمال X الحكوما      |                             |  |  |
|                                | مراحل تقديم الخدمة                                                                  |                        |                             |  |  |
|                                | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخ                                                       | دمة معدل الم           | الزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |  |
|                                | 1.التحقق من المرفقات                                                                | 15 دقائق               |                             |  |  |
| المدة الزمنية المعيارية        | 2.عمل مستند النفقات                                                                 | 10 دقائق               | 10 دقائق                    |  |  |
| للإجراءات الرئيسية (مرتبطة     | 3.تحويله الى الرقابة                                                                | 15 دقائق               | 15 دقائق                    |  |  |
| بعدد الاماكن والموظفين)        | 4.اجازة المستند                                                                     | 20 دقائق               | 20 دقائق                    |  |  |
|                                | 5.اجازة اصدار الشيك ثم الانفاق                                                      | 15 دقائق               | 15 دقائق                    |  |  |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم | 75 دقیقة                                                                            |                        |                             |  |  |
| الخدمة                         |                                                                                     |                        |                             |  |  |
| قيمة الرسوم                    | لا يوجد                                                                             |                        |                             |  |  |
| آلية الدفع                     | 🗌 نقداً 🔻 دفع الكتروني                                                              | 1                      |                             |  |  |
| مخرج الخدمة                    | شكل مخرج الخدمة                                                                     |                        | مدة صلاحية الوثيقة          |  |  |
| المحري (عدداله                 | شيك / اشعار بنكي                                                                    |                        | 6 اشہر                      |  |  |
| شركاء الخدمة                   |                                                                                     |                        |                             |  |  |
| تصنيف الخدمة                   | خدمة افقية $\square$ خدمة عامودية $X$                                               |                        |                             |  |  |
| الخدمات ذات العلاقة            | لا يوجد                                                                             |                        |                             |  |  |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة   | الشربك                                                                              |                        | دور الشربك                  |  |  |

| رصد مخصصات/ اصدار موافقة / عمل كتاب                                          | دائرة الموازنة العامة /رئاسة الوزراء / الجهة |                              |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|
| التغطية / اصدار الشيك                                                        | طالبة الدعم /البنك المركزي                   |                              |  |  |  |
|                                                                              | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)                   |                              |  |  |  |
| الوصول للخدمة                                                                |                                              |                              |  |  |  |
|                                                                              | مكان تقديم الخدمة                            |                              |  |  |  |
|                                                                              | الفروع المقدمة للخدمة                        |                              |  |  |  |
| الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال □                                   | قنوات تقديم الخدمة                           |                              |  |  |  |
| كتروني 🗆 هاتف                                                                |                                              |                              |  |  |  |
| وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06 |                                              | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |  |
| الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                                                 |                                              | اوقات تقديم الخدمة           |  |  |  |
| مؤشرات الاداء                                                                |                                              |                              |  |  |  |
| الوضع المستهدف                                                               | القيمة الحالية للمؤشر                        | اسم المؤشر                   |  |  |  |
| 15 دقيقة                                                                     | 20دقيقة                                      | 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 الشكاوي على الخدمة      |  |  |  |
| 2                                                                            | 2                                            | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |
| 4                                                                            | 4                                            | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |
| 2                                                                            | 1                                            | عدد الموظفين                 |  |  |  |
|                                                                              | 60 معاملة شهرياً                             | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |

| هوية الخدمة                 |                                                                                                      |                                      |                             |  |  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--|--|
| *رمز الخدمة                 |                                                                                                      |                                      |                             |  |  |
| اسم الخدمة                  | المعالجات الطبية / نقل الجثامين                                                                      |                                      |                             |  |  |
| هيكلية الخدمة               | 🛚 خدمة رئيسية 🗆 خدمة فرعية                                                                           |                                      |                             |  |  |
| التشريع الناظم للخدمة       | النظام المالي                                                                                        |                                      |                             |  |  |
| شروط تقديم الخدمة           | كتاب من وزارة الخارجية وكتاب رئاسة لدفع تكاليف العلاج او نقل الجثمان على نفقة الحكومة.<br>اشعار بنكي |                                      |                             |  |  |
|                             | الوثيقة                                                                                              | الدائرة                              | شكل الوثيقة                 |  |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على | موافقة رئاسة الوزراء                                                                                 | رئاسة الوزراء                        | كتاب                        |  |  |
| الخدمة                      | كتاب تغطية                                                                                           | وزارة الخارجية                       | كتاب                        |  |  |
|                             | مطالبة مالية                                                                                         | شركات خاصة                           | فاتورة                      |  |  |
| فئة متلقي الخدمة            | 🗌 المواطنين 🗎 المقيمين 🗎 الا                                                                         | عمال $\overline{\mathrm{X}}$ الحكومة |                             |  |  |
|                             | مراحل تقديم الخد                                                                                     | ،مة                                  |                             |  |  |
|                             | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                              |                                      | الزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |  |
| ". ( )(". )(". )(". )       | 1. التحقق من المرفقات                                                                                |                                      | 5 دقائق                     |  |  |
| المدة الزمنية المعيارية     | 2. تنظيم حوالة بنكية                                                                                 |                                      | 5 دقائق                     |  |  |
| للإجراءات الرئيسية (مرتبطة  | 3. تحول الى الرقابة                                                                                  |                                      | 10 دقائق                    |  |  |
| بعدد الاماكن والموظفين)     | 4. اجازة المستند                                                                                     |                                      | 5 دقائق                     |  |  |
|                             | 5. ارساله للبنك                                                                                      |                                      | 5 دقائق                     |  |  |
| الزمن المعياري المستغرق     | 30 دقیقة                                                                                             |                                      |                             |  |  |
| لتقديم الخدمة               |                                                                                                      |                                      |                             |  |  |
| قيمة الرسوم                 | لا يوجد                                                                                              |                                      |                             |  |  |
| آلية الدفع                  | 🗌 نقداً 🔻 دفع الكتروني                                                                               |                                      |                             |  |  |
| ti                          | شكل مخرج الخدمة                                                                                      | مد                                   | مدة صلاحية الوثيقة          |  |  |
| مخرج الخدمة                 | حوالة بنكية                                                                                          |                                      | 6 اشہر                      |  |  |
| شركاء الخدمة                |                                                                                                      |                                      |                             |  |  |
| تصنيف الخدمة                | $\overline{\mathrm{X}}$ خدمة افقية $\square$ خدمة عامودية                                            |                                      |                             |  |  |
| الخدمات ذات العلاقة         |                                                                                                      |                                      |                             |  |  |

| دور الشريك                                 | الشريك                         | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--|--|--|
| تنظيم حوالة / تسديد سلفة السفارة           | البنك المركزي / وزارة الخارجية |                              |  |  |  |
|                                            | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)     |                              |  |  |  |
| الوصول للخدمة                              |                                |                              |  |  |  |
|                                            | مرکزی $\square$ لا مرکزی $X$   |                              |  |  |  |
|                                            | الفروع المقدمة للخدمة          |                              |  |  |  |
| ر الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال | قنوات تقديم الخدمة             |                              |  |  |  |
| كتروني 🗆 هاتف                              |                                |                              |  |  |  |
| واكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06             | معلومات الاتصال والتواصل       |                              |  |  |  |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة             |                              |  |  |  |
|                                            | مؤشرات الاداء                  |                              |  |  |  |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر          | اسم المؤشر                   |  |  |  |
| 25 دقيقة                                   | 30 دقيقة                       | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |
| > 30 دقیقة                                 | 30 دقيقة                       | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |
| %100                                       | %100                           | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |
| صفر                                        | صفر                            | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |
| صفر                                        | صفر                            | معدل الشكاوي على الخدمة      |  |  |  |
| 3                                          | 3                              | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |
| 3                                          | 3                              | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |
| 1                                          | 1                              | عدد الموظفين                 |  |  |  |
| 10معاملات يومياً                           | 10معاملات يومياً               | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |

خدمات مديرية الحسابات العامة

| هوية الخدمة                 |                  |                                                   |              |                 |                             |                         |
|-----------------------------|------------------|---------------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------|
|                             |                  |                                                   |              |                 |                             | *رمز الخدمة             |
|                             |                  |                                                   |              |                 | رد الايرادات                | اسم الخدمة              |
|                             |                  |                                                   | عية          | ة 🗌 خدمة فرع    | ✓ خدمة رئيسيا               | هيكلية الخدمة           |
| 20) لسنة2001، نظام اللوازم  | ات رقم (         | رسوم طوابع الوارد                                 | 1 ، قانون    | م (3) لسنة 994  | النظام المالي رقه           |                         |
| معمول بها لدى الدوائر       | نظمة الـ         | جميع التعليمات والا                               | مطاءات، -    | 1993، قانون ال  | رقم (32) لسنة 3             | التشريع الناظم للخدمة   |
|                             |                  |                                                   |              | ىسات .          | الحكومية والمؤه             |                         |
| ة مالية قبضت رسومها         | اء معاملـ        | ة عن المقرر أو إلغ                                | ستوفى زياد   | ريق الخطأ أو م  | استيفاء مبلغ بط             | شروط تقديم الخدمة       |
| شكل الوثيقة                 |                  | الدائرة                                           |              | الوثيقة         |                             |                         |
| كتاب رسمي                   | لدوائر           | جميع الوزارات وا                                  | <b>ى</b> نية | دِ من الجهة الم | كتاب طلب ر                  |                         |
|                             |                  | الحكومية                                          | ، حالة       | اجب توفرها لكل  |                             |                         |
|                             |                  |                                                   |              | على حدا         |                             | الوثائق المطلوبة للحصول |
|                             | لدوائر           | جميع الوزارات وا                                  |              | ل مقبوضات       | وصوا                        | على الخدمة              |
|                             |                  | الحكومية                                          |              |                 |                             |                         |
|                             | لدوائر           | جميع الوزارات وا                                  | لخاصة        |                 | قرار الاحالة والن           |                         |
|                             |                  | الحكومية                                          |              | للعطاء          |                             |                         |
|                             | <u>ع</u>         |                                                   | √ الاعد      | √المقيمين       | ✓ المواطنين                 | فئة متلقي الخدمة        |
|                             |                  | ،مة                                               | فديم الخد    | مراحل تة        |                             |                         |
| المدة الزمنية المستغرقة لكل | معدل             | خدمة                                              | لتقديم ال    | إءات الرئيسية   | الإجر                       |                         |
| إجراء                       |                  |                                                   |              |                 |                             |                         |
| 2.د                         |                  | الجهة المعنية .                                   | . المبلغ من  | يتضمن طلب رد    | 1. استلام كتاب              |                         |
| 10.د                        |                  | ناحية المالية                                     | ستها من ال   | ت المعاملة ودرا | 2. تدقيق مرفقاد             |                         |
|                             |                  |                                                   |              |                 | والقانونية.                 | المدة الزمنية المعيارية |
| 3.د                         |                  | 3. تعبئة نموذج طلب وصول مقبوضات.                  |              |                 | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |                         |
| 3.د                         |                  | 4. مطابقة رقم وقيمة الوصل المالي مع الرقم والقيمة |              |                 | بعدد الاماكن والموظفين)     |                         |
|                             | الواردة بالكتاب. |                                                   |              |                 |                             |                         |
| 10.د                        |                  |                                                   |              |                 | 5. توجیه مذکرة              |                         |
| 3.د                         |                  | اعلاه الى مدير                                    | ل المذكرة    |                 | 6. التنسيب من ,             |                         |
|                             |                  |                                                   |              | امة .           | الحسابات الع                |                         |

| 3.2                                  | 7. توقيع مدير الحسابات على المذكرة بالقرار المناسب.                                                     |                            |  |  |  |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--|--|--|--|
| 5.د                                  | 8. التأشير على وصول المقبوضات بما يفيد رد المبلغ للجهة                                                  |                            |  |  |  |  |
|                                      | المعنية                                                                                                 |                            |  |  |  |  |
| 5.د                                  | 9. تنظيم امر رد حالي او سابق وارساله الى مدير الخزينة .                                                 |                            |  |  |  |  |
|                                      | 44دقيقة                                                                                                 | الزمن المعياري المستغرق    |  |  |  |  |
|                                      |                                                                                                         | لتقديم الخدمة              |  |  |  |  |
|                                      | لا يوجد                                                                                                 | قيمة الرسوم                |  |  |  |  |
|                                      | 🗆 نقداً 🛘 دفع الكتروني                                                                                  | آلية الدفع                 |  |  |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                   | شكل مخرج الخدمة                                                                                         |                            |  |  |  |  |
| نهاية السنة                          | امر رد حالي او امر رد سابق                                                                              | مخرج الخدمة                |  |  |  |  |
|                                      | شركاء الخدمة                                                                                            |                            |  |  |  |  |
|                                      | $\Box$ خدمة افقية $$ خدمة عامودية                                                                       | تصنيف الخدمة               |  |  |  |  |
|                                      |                                                                                                         | الخدمات ذات العلاقة        |  |  |  |  |
| دور الشريك                           | الشريك                                                                                                  | الشريك ودوره في تقديم      |  |  |  |  |
| اصدار شیك                            | مديرية النفقات العامة/قسم ص.الرديات وقسم النفقات                                                        | الخدمة                     |  |  |  |  |
|                                      | العامة                                                                                                  |                            |  |  |  |  |
|                                      |                                                                                                         | سلسلة القيمة( باقة الخدمة) |  |  |  |  |
|                                      | الوصول للخدمة                                                                                           |                            |  |  |  |  |
|                                      | مرکزی $\square$ لا مرکز $ u$                                                                            | مكان تقديم الخدمة          |  |  |  |  |
| فروع المقدمة للخدمة                  |                                                                                                         |                            |  |  |  |  |
| قع الالكتروني للدائرة 🏿 مركز الاتصال | وات تقديم الخدمة     ✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال |                            |  |  |  |  |
| هاتف                                 | الوطني 🗌 تطبيق هاتف ذكي 🗎 فاكس 🗎 بريد الكتروني 🗎                                                        |                            |  |  |  |  |
| ماتف: (2221222 ) 06                  | وزارة المالية – الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد - رقم ا                                              | معلومات الاتصال والتواصل   |  |  |  |  |
|                                      | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                                                                            | اوقات تقديم الخدمة         |  |  |  |  |
|                                      | مؤشرات الاداء                                                                                           |                            |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                       | القيمة الحالية للمؤشر                                                                                   | اسم المؤشر                 |  |  |  |  |
| 40 دقیقة                             | 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                                    | عدد الموظفين                                                                                            |                            |  |  |  |  |

| 220 معاملة شهريا | 180معاملة شهريا | حجم الطلب على الخدمة |
|------------------|-----------------|----------------------|
| 220 معامله شهرنا | ١٥٥ معاملة مهري | حجم انطلب على الحدمه |

خدمات مديرية التقاعد والتعويضات

| هوية الخدمة                 |                                    |                                              |                                     |                                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                             | *رمز الخدمة                        |                                              |                                     |                                                    |
|                             |                                    |                                              | صرف الرواتب التقاعدية               | اسم الخدمة                                         |
|                             |                                    |                                              | خدمة رئيسية                         | هيكلية الخدمة                                      |
|                             |                                    |                                              | قانون التقاعد المدني والعسكري       | التشريع الناظم للخدمة                              |
|                             |                                    |                                              | احضار الوثائق اللازمة               | شروط تقديم الخدمة                                  |
| شكل الوثيقة                 | لدائرة                             | 11                                           | الوثيقة                             |                                                    |
| اصلية                       | التقاعد                            | لجنة                                         | قرار تقاعد مكتمل                    | الوثائق المطلوبة للحصول على                        |
| اصلية                       | س والكليات                         | المداره                                      | اثبات طالب للوريث الذكر عمره بين    |                                                    |
|                             | جامعات                             | وال                                          | (25-18 سنة)                         | الخدمة                                             |
| اصلية                       | ك الاردنية                         | البنوا                                       | ارقام حسابات بنكية                  |                                                    |
|                             |                                    |                                              | المواطنين                           | فئة متلقي الخدمة                                   |
|                             |                                    | .مة                                          | مراحل تقديم الخد                    |                                                    |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة ا                       | .مة                                          | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد      |                                                    |
| 10دقائق                     |                                    | نات آلياً)                                   | 1. تنظيم مستند صرف (او ادخال البيا  | 5 ( 105 · 106 · 106                                |
| 25دقيقة                     |                                    | 2. تحويل المستند الى التدقيق والرقابة واصدار |                                     | المدة الزمنية المعيارية                            |
|                             |                                    |                                              | التحويل المالي                      | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| 5 دقائق                     |                                    | كومية                                        | 3. إعداد الكتب المتعددة للجهات الحك |                                                    |
|                             |                                    |                                              | والبنوك المختلفة                    |                                                    |
|                             | يقة                                | 40دق                                         |                                     | الزمن المعياري المستغرق                            |
|                             |                                    |                                              |                                     | لتقديم الخدمة                                      |
|                             |                                    |                                              | لا يوجد                             | قيمة الرسوم                                        |
|                             |                                    | Г                                            |                                     | آلية الدفع                                         |
| -                           | شكل مخرج الخدمة مدة صلاحية الوثيقة |                                              |                                     | مخرج الخدمة                                        |
| المركزي                     | بدن الحديد                         |                                              |                                     |                                                    |
|                             |                                    |                                              | شركاء الخدمة                        |                                                    |
|                             | تصنيف الخدمة                       |                                              |                                     |                                                    |
|                             | الخدمات ذات العلاقة                |                                              |                                     |                                                    |

| دور الشريك                                        | الشريك                                             | الشريك ودوره في تقديم الخدمة                                                                                                                           |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| تزويدنا بارقام الحسابات وصرف الرواتب              | البنوك التجارية                                    |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|                                                   |                                                    | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                                                                                                                             |  |  |  |  |
|                                                   | الوصول للخدمة                                      |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|                                                   | مركزي                                              | مكان تقديم الخدمة                                                                                                                                      |  |  |  |  |
|                                                   |                                                    | الفروع المقدمة للخدمة                                                                                                                                  |  |  |  |  |
|                                                   | مكتب خدمة الجمهور                                  | قنوات تقديم الخدمة                                                                                                                                     |  |  |  |  |
|                                                   | مديرية التقاعد والتعويضات                          |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
| +9                                                | رقم هاتف 96265695162+ فاكس 6265663406              |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|                                                   | اوقات تقديم الخدمة                                 |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|                                                   | مؤشرات الاداء                                      |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                                    | * c 1t " t( t( " +t(                               |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|                                                   | القيمة الحالية للمؤشر                              | اسم المؤشر                                                                                                                                             |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن                                      | القيمة الخالية للموسر                              | اسم المؤشر<br>معدل وقت الانتظار                                                                                                                        |  |  |  |  |
|                                                   |                                                    |                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن                                      | حسب المعاملة                                       | معدل وقت الانتظار                                                                                                                                      |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن<br>30 دقيقة                          | حسب المعاملة<br>40 دقيقة                           | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة                                                                                                             |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن<br>30 دقيقة<br>90%                   | حسب المعاملة<br>40 دقيقة<br>88.8%                  | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة                                                                                    |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن<br>30 دقيقة<br>90%<br>0%             | حسب المعاملة<br>40 دقيقة<br>88.8%<br>2             | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة<br>نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة                                                    |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن<br>30 دقيقة<br>90%<br>0%<br>صفر      | حسب المعاملة<br>40 دقيقة<br>88.8%<br>2%<br>صفر     | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة<br>نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة<br>معدل الشكاوى على الخدمة                         |  |  |  |  |
| اقل وقت ممكن<br>30 دقيقة<br>90%<br>0%<br>صفر<br>4 | حسب المعاملة<br>40 دقيقة<br>88.8<br>2%<br>صفر<br>4 | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة<br>معدل رضا متلقي الخدمة<br>نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة<br>معدل الشكاوى على الخدمة<br>عدد الوثائق المطلوبة |  |  |  |  |

<sup>\*</sup> يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

| هوية الخدمة                |                                          |                                  |                                    |                             |
|----------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
|                            | *رمز الخدمة                              |                                  |                                    |                             |
| خار                        | الاجتماعي والإد                          | يقي الضمان                       | صرف مستحقات المشترك من صندو        | اسم الخدمة                  |
|                            |                                          |                                  | خدمة رئيسية                        | هيكلية الخدمة               |
|                            | ي الحكومة .                              | ماعي لموظف <sub>و</sub>          | • نظام صندوق الضمان الاجتم         |                             |
|                            | الغير مصنفين.                            | ي الحكومة                        | • نظام صندوق الادخار لموظف         | التشريع الناظم للخدمة       |
|                            |                                          |                                  | • النظام المالي /وزارة المالية.    |                             |
| ان الوظيفة او العزل، المرض | الاستقالة او فقا                         | او الوفاة او                     | انتهاء خدمة الموظف المدني بالتقاعد | شروط تقديم الخدمة           |
|                            |                                          |                                  | المقعد، او وفاة زوج الموظف         | شروط تعديم اعدمه            |
| شكل الوثيقة                | ىدائرة                                   | 11                               | الوثيقة                            |                             |
| اصلية                      | التقاعد                                  | لجنة                             | قرار صادر عن لجنة الضمان           | الوثائق المطلوبة للحصول على |
|                            |                                          |                                  | والادخار                           | الخدمة                      |
| اصلية                      | ن العمل                                  |                                  | جدول خدمات يبين الاشتراكات         |                             |
| سلف واموال عامة            | ر المختصة                                | الدوائر                          | براءة ذمة                          |                             |
| المواطنين                  |                                          |                                  | فئة متلقي الخدمة                   |                             |
|                            |                                          | ،مة                              | مراحل تقديم الخد                   |                             |
| لزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة ا                             | دمة                              | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخ      |                             |
| 5 دقائق                    |                                          | 1. استلام قرار الضمان او الادخار |                                    |                             |
| 10دقائق                    |                                          |                                  | 2. تنظيم مستند الصرف               | المدة الزمنية المعيارية     |
| 20دقيقة                    |                                          | الرقابة                          | 3. تحويل مستند الصرف الى التدقيق و | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة  |
|                            |                                          |                                  | المالية                            | بعدد الاماكن والموظفين)     |
| 5 دقائق                    | اصدار الشيك وتسليمه الى مندوبي البنوك او |                                  | **                                 |                             |
|                            |                                          |                                  | اصحاب العلاقة                      |                             |
|                            |                                          |                                  | 40 دقیقة                           | الزمن المعياري المستغرق     |
|                            |                                          |                                  | لا يوجد                            | لتقديم الخدمة               |
|                            | قيمة الرسوم                              |                                  |                                    |                             |
|                            | آلية الدفع                               |                                  |                                    |                             |

| 5 . · t( ·                   | شكل مخرج الخدمة                                                      | مدة صلاحية الوثيقة              |  |  |  |  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|--|--|--|
| مخرج الخدمة                  | شيك بنكي على حساب المستفيد                                           | 6 شہور                          |  |  |  |  |
|                              | شركاء الخدمة                                                         |                                 |  |  |  |  |
| تصنيف الخدمة                 | خدمة افقية                                                           |                                 |  |  |  |  |
| الخدمات ذات العلاقة          | تنظيم قرار من لجنة الضمان                                            |                                 |  |  |  |  |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك                                                               | دور الشريك                      |  |  |  |  |
|                              | البنوك التجارية                                                      | استلام الشيكات وصرفها لمستحقيها |  |  |  |  |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |                                                                      |                                 |  |  |  |  |
|                              | الوصول للخدمة                                                        |                                 |  |  |  |  |
| مكان تقديم الخدمة            | مرکزي                                                                |                                 |  |  |  |  |
| الفروع المقدمة للخدمة        |                                                                      |                                 |  |  |  |  |
| قنوات تقديم الخدمة           | مكتب خدمة الجمهور                                                    |                                 |  |  |  |  |
| معلومات الاتصال والتواصل     | وزارة المالية - مديرية التقاعد والتعويضات/ قسم صندوق الضمان والادخار |                                 |  |  |  |  |
|                              | رقم هاتف 96265695162   فاکس 96265663406+                             |                                 |  |  |  |  |
| اوقات تقديم الخدمة           | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                                         |                                 |  |  |  |  |
|                              | مؤشرات الاداء                                                        |                                 |  |  |  |  |
| اسم المؤشر                   | القيمة الحالية للمؤشر                                                | الوضع المستهدف                  |  |  |  |  |
| معدل وقت الانتظار            | 6 دقائق                                                              | 5 دقائق                         |  |  |  |  |
| معدل وقت تقديم الخدمة        | 40 دقيقة                                                             | 30 دقيقة                        |  |  |  |  |
| معدل رضا متلقي الخدمة        | %88.8                                                                | %90                             |  |  |  |  |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | %0.5                                                                 |                                 |  |  |  |  |
| معدل الشكاوي على الخدمة      | 0% %0.1                                                              |                                 |  |  |  |  |
| عدد الوثائق المطلوبة         | 4 4                                                                  |                                 |  |  |  |  |
| عدد الجهات الشريكة           | 1+5                                                                  | 1+5                             |  |  |  |  |
| عدد الموظفين                 | 5                                                                    | 6                               |  |  |  |  |
| حجم الطلب على الخدمة         | حسب الاحالات                                                         | ربع سنوي                        |  |  |  |  |

|                             |              |          | هوية الخدمة                          |                                                        |
|-----------------------------|--------------|----------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                             | *رمز الخدمة  |          |                                      |                                                        |
|                             |              | -        | تحويل الراتب التقاعدي من بنك لآخر    | اسم الخدمة                                             |
|                             |              |          | خدمة رئيسية                          | هيكلية الخدمة                                          |
|                             |              |          | النظام المالي.                       | التشريع الناظم للخدمة                                  |
|                             |              | التقاعدي | استدعاء من المتقاعد لتحويل الراتب ا  | شروط تقديم الخدمة                                      |
| شكل الوثيقة                 | ىدائرة       | ال       | الوثيقة                              |                                                        |
| اصلية                       | بنوك         | 11       | براءة ذمة من البنك الحالي            | الوثائق المطلوبة للحصول على                            |
| صورة                        | بنوك         | 11       | رقم الحساب في البنك الجديد           | الخدمة                                                 |
| صورة                        | ل المدنية    | الاحوا   | وثيقة اثبات شخصية                    |                                                        |
|                             |              |          | الموطنين                             | فئة متلقي الخدمة                                       |
|                             |              | ،مة      | مراحل تقديم الخد                     |                                                        |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة ا | دمة      | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخا       |                                                        |
| 2 دقائق                     |              | ي        | 1. تعبئة النموذج المعتمد من المتقاعد | المدة الزمنية المعيارية                                |
| 3 دقائق                     |              | نك       | 2. استلام براءة الذمة ورقم حساب الب  | المدة الرمنية المغيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة    |
|                             |              |          | الجديد                               | درجراعات الربيسية ( مربطة<br>بعدد الاماكن والموظفين)   |
| 7دقائق                      |              | ب        | 3. ادخال المعلومات على برنامج الروات | (6, 3, 4, 5, 6, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, |
|                             |              | ية       | وتدقيقها واجازتها من الرقابة الداخل  |                                                        |
|                             | يقة          | 12 دق    |                                      | الزمن المعياري المستغرق                                |
|                             |              |          |                                      | لتقديم الخدمة                                          |
|                             |              |          | لا يوجد.                             | قيمة الرسوم                                            |
|                             | آلية الدفع   |          |                                      |                                                        |
| دة صلاحية الوثيقة           | مد           |          | شكل مخرج الخدمة                      | 3. (2 N = 2                                            |
| لا يوجد                     |              |          | كشف راتب على البنك الجديد            | مخرج الخدمة                                            |
|                             |              |          |                                      |                                                        |
|                             | تصنيف الخدمة |          |                                      |                                                        |

|                          |                                              | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |  |
|--------------------------|----------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|
| دور الشريك               | الشريك                                       | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |
| لإحضار الوكالات اللازمة. | البنوك التجارية                              |                              |  |  |  |
|                          |                                              | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |  |
|                          | الوصول للخدمة                                |                              |  |  |  |
|                          | مركزي ولا مركزي                              | مكان تقديم الخدمة            |  |  |  |
| في كافة المحافظات        | مديرية التقاعد والتعويضات + مديريات الماليات | الفروع المقدمة للخدمة        |  |  |  |
|                          | قنوات تقديم الخدمة                           |                              |  |  |  |
| +9626                    | رقم هاتف +96265695162 فاكس 55663406          | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |  |
|                          | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                 |                              |  |  |  |
|                          | مؤشرات الاداء                                |                              |  |  |  |
| الوضع المستهدف           | القيمة الحالية للمؤشر                        | اسم المؤشر                   |  |  |  |
| 5 دقائق                  | 10 دقائق                                     | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |
| 10 دقيقة                 | 12 دقيقة                                     | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |
| %90                      | %88.8                                        | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |
| %0                       | %1                                           | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |
| لا يوجد                  | لا يوجد                                      | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |  |
| 3                        | 3                                            | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |
| 2                        | 2                                            | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |
| 3                        | 3                                            | عدد الموظفين                 |  |  |  |
| 500 شهرياً               | 490 شہریاً                                   | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |

|                                           | *رمز الخدمة                                                          |                                                                                |                                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                           | شهري/ سنوي/ غير محتسب)                                               | طلب (اصدار) كشف راتب تقاعدي (                                                  | اسم الخدمة                                             |
|                                           |                                                                      | ✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية                                                     | هيكلية الخدمة                                          |
|                                           |                                                                      | قانوني التقاعد المدني والعسكري                                                 | التشريع الناظم للخدمة                                  |
|                                           | ل بالانترنت                                                          | ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ                                          | شروط تقديم الخدمة                                      |
| شكل الوثيقة                               | الدائرة                                                              | الوثيقة                                                                        | i t it" it ti mala ti                                  |
| خال مباشر على الموقع.                     |                                                                      | الرقم الوطني                                                                   | الوثائق المطلوبة للحصول على                            |
| الالكتروني                                |                                                                      | كلمة السر (مستخدم سابق)                                                        | الخدمة                                                 |
|                                           |                                                                      | المواطنين                                                                      | فئة متلقي الخدمة                                       |
|                                           | ،مة                                                                  | مراحل تقديم الخد                                                               |                                                        |
| معدل المدة الزمنية<br>المستغرقة لكل إجراء | نقديم الخدمة<br>المالية، ثم خدمات                                    |                                                                                |                                                        |
| دقيقة                                     |                                                                      | المتقاعدين واختيار تسجيل الدخول لـ الالكترونية، او من خلال الرابط <u>8089:</u> | المدة الزمنية المعيارية<br>للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |
| دقيقة                                     | دخال الرقم الوطني وكلمة السر<br>ل لاول مرة (مستخدم جديد)<br>ل تسجيل. | ن <i>و</i> پـروءات الربيسية ( مربيعة<br>بعدد الاماكن والموظفين)                |                                                        |
| دقيقة                                     | راتب، واختيار الشهر والسنة<br>مُف الراتب.                            |                                                                                |                                                        |
|                                           | الزمن المعياري المستغرق<br>لتقديم الخدمة                             |                                                                                |                                                        |
|                                           |                                                                      |                                                                                | قيمة الرسوم                                            |
|                                           | I                                                                    |                                                                                | آلية الدفع                                             |
| مدة صلاحية الوثيقة<br>شهر                 |                                                                      | شكل مخرج ال<br>كشف رات                                                         | مخرج الخدمة                                            |

| شركاء الخدمة                     |                                                         |                              |  |  |  |  |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
|                                  | تصنيف الخدمة                                            |                              |  |  |  |  |
|                                  | لا يوجد                                                 |                              |  |  |  |  |
| دور الشريك                       | الشريك                                                  | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |  |
|                                  |                                                         |                              |  |  |  |  |
|                                  |                                                         | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |  |  |
|                                  | الوصول للخدمة                                           |                              |  |  |  |  |
|                                  | خدمة الكترونية عن طريق الموقع الالكتروني لوزارة المالية | مكان تقديم الخدمة            |  |  |  |  |
|                                  | الفروع المقدمة للخدمة                                   |                              |  |  |  |  |
| ت تقديم الخدمة مكتب خدمة الجمهور |                                                         |                              |  |  |  |  |
|                                  | معلومات الاتصال والتواصل                                |                              |  |  |  |  |
|                                  | اوقات تقديم الخدمة                                      |                              |  |  |  |  |
|                                  | مؤشرات الاداء                                           |                              |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                   | القيمة الحالية للمؤشر                                   | اسم المؤشر                   |  |  |  |  |
| 3 دقائق                          | 3 دقائق                                                 | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |  |
| 2 دقائق                          | 3 دقائق                                                 | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |  |
| %90                              | %88.8                                                   | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |  |
| 0%                               | 0%                                                      | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |  |
| 0%                               | 0%                                                      | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |  |  |
| 2                                | 2                                                       | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |  |
| 0                                | 0                                                       | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |  |
| 0                                | 0                                                       | عدد الموظفين                 |  |  |  |  |
| 9500 شہري                        | 9400                                                    | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |  |

| هوية الخدمة                    |               |                                                 |                                    |                             |  |
|--------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--|
|                                | *رمز الخدمة   |                                                 |                                    |                             |  |
|                                | اسم الخدمة    |                                                 |                                    |                             |  |
|                                |               |                                                 | ✔ خدمة رئيسية                      | هيكلية الخدمة               |  |
|                                |               |                                                 | قانوني التقاعد المدني والعسكري     | التشريع الناظم للخدمة       |  |
|                                |               | نية                                             | وجود اتصال بالانترنت / خدمة الكترو | شروط تقديم الخدمة           |  |
| شكل الوثيقة                    | ىدائرة        | ال                                              | الوثيقة                            | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |
| ادخال مباشر على الموقع         |               |                                                 | الرقم الوطني                       | الخدمة                      |  |
| الالكتروني                     |               |                                                 | رقم الهوية                         | -442291                     |  |
|                                |               |                                                 | ✓ المواطنين                        | فئة متلقي الخدمة            |  |
|                                |               | .مة                                             | مراحل تقديم الخد                   |                             |  |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء    | معدل المدة    | دمة                                             | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخ      |                             |  |
| 2 دقائق                        |               | 1. الدخول الى الموقع الالكتروني لوزارة المالية، |                                    |                             |  |
|                                |               | ثم خدمات المتقاعدين او من خلال الرابط           |                                    | المدة الزمنية المعيارية     |  |
|                                |               | https://e                                       | service.mof.gov.jo:8089/Pages/Pe   | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |  |
|                                |               |                                                 | <u>r_NoRetSal</u>                  | بعدد الاماكن والموظفين)     |  |
| دقيقة                          |               | 2. وإدخال الرقم الوطني ورقم الهوية، ثم النقر    |                                    |                             |  |
|                                |               |                                                 | على استعلام للحصول على الشهادة.    |                             |  |
|                                |               |                                                 | 3 دقائق                            | الزمن المعياري المستغرق     |  |
|                                |               |                                                 |                                    | لتقديم الخدمة               |  |
|                                |               |                                                 | لا يوجد                            | قيمة الرسوم                 |  |
|                                |               |                                                 |                                    | آلية الدفع                  |  |
| مخرج الخدمة مدة صلاحية الوثيقة |               | شكل مخرج الخدمة                                 | a ceti - •                         |                             |  |
|                                | شهر من تاریخا |                                                 | شہادۃ                              | مخرج الخدمة                 |  |
|                                |               |                                                 | شركاء الخدمة                       |                             |  |
|                                | خدمة عمودية   |                                                 |                                    |                             |  |
|                                |               |                                                 |                                    | الخدمات ذات العلاقة         |  |

| دور الشريك     | الشريك                             | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|----------------|------------------------------------|------------------------------|
|                | لا يوجد                            |                              |
|                |                                    | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |
|                |                                    |                              |
| ة المالية      | مكان تقديم الخدمة                  |                              |
|                |                                    | الفروع المقدمة للخدمة        |
|                |                                    | قنوات تقديم الخدمة           |
|                | مديرية التقاعد والتعويضات          | معلومات الاتصال والتواصل     |
| +9626.         | رقم هاتف 96265695162+ فاكس 5663406 |                              |
|                | على مدار الساعة / خدمة الكترونية   | اوقات تقديم الخدمة           |
|                | مؤشرات الاداء                      |                              |
| الوضع المستهدف | القيمة الحالية للمؤشر              | اسم المؤشر                   |
| 3 دقائق        | 3 دقائق                            | معدل وقت الانتظار            |
| 3 دقائق        | 3 دقائق                            | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %90            | %88.8                              | معدل رضا متلقي الخدمة        |
| 0%             | 0%                                 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| 0%             | 0%                                 | معدل الشكاوي على الخدمة      |
| 1              | 1                                  | عدد الوثائق المطلوبة         |
| لا يوجد        | لا يوجد                            | عدد الجهات الشريكة           |
| 0              | 0                                  | عدد الموظفين                 |
| 4000           | 3500                               | حجم الطلب على الخدمة         |

|                                      | *رمز الخدمة           |         |                                     |                              |
|--------------------------------------|-----------------------|---------|-------------------------------------|------------------------------|
|                                      |                       |         | استخراج نسخة من القرار التقاعدي     | اسم الخدمة                   |
|                                      |                       |         | ✔ خدمة رئيسية                       | هيكلية الخدمة                |
|                                      | التشريع الناظم للخدمة |         |                                     |                              |
|                                      | شروط تقديم الخدمة     |         |                                     |                              |
| شكل الوثيقة                          | لدائرة                | 11      | الوثيقة                             | الوثائق المطلوبة للحصول على  |
|                                      | ل المدنية             | الاحوا  | وثيقة اثبات شخصية                   | الخدمة                       |
|                                      |                       |         | مواطنين                             | فئة متلقي الخدمة             |
|                                      |                       | .مة     | مراحل تقديم الخد                    |                              |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء          | معدل المدة            | .مة     | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد      | المدة الزمنية المعيارية      |
| 5 دقائق                              |                       | ويره من | طباعة القرار من نظام الارشفة او تصو | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة  |
| الملف                                |                       |         |                                     | بعدد الاماكن والموظفين)      |
|                                      |                       |         | 5 دقائق                             | الزمن المعياري المستغرق      |
|                                      |                       |         |                                     | لتقديم الخدمة                |
|                                      |                       |         | لا يوجد                             | قيمة الرسوم                  |
|                                      | آلية الدفع            |         |                                     |                              |
| شكل مخرج الخدمة مدة صلاحية الوثيقة   |                       |         | مخرج الخدمة                         |                              |
| نسخة من القرار مستمر لغاية اي تسويات |                       |         | معرج العدمة                         |                              |
|                                      |                       |         | 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                        |                       |         |                                     |                              |

|                | <b>√</b> مركزي √لا مركزي          | مكان تقديم الخدمة       |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------|
|                | الفروع المقدمة للخدمة             |                         |
|                | قنوات تقديم الخدمة                |                         |
| عة والتجارة    | معلومات الاتصال والتواصل          |                         |
| +9620          | رقم هاتف 96265695162 فاکس55663406 |                         |
|                | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30      | اوقات تقديم الخدمة      |
|                |                                   |                         |
| 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%             | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة      |                         |
| 0%             | 0%                                | معدل الشكاوي 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                  |                                         |                                             |                                        |  |  |
| اسم الخدمة                   | الرد على الاستفسارات                    |                                             |                                        |  |  |
| هيكلية الخدمة                | ✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية              |                                             |                                        |  |  |
| التشريع الناظم للخدمة        | قانوني التقاعد المدني والعسكري و        | تعليمات الخاصة بها ونظام                    |                                        |  |  |
| ,                            | * الحضور الشخصي                         |                                             |                                        |  |  |
| شروط تقديم الخدمة            | * المخاطبات الرسمية                     |                                             |                                        |  |  |
| ,                            | *الاتصالات الهاتفية او عبر البريد الالك | رونی                                        |                                        |  |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على  | الوثيقة                                 | الدائرة                                     | شكل الوثيقة                            |  |  |
| الخدمة                       | حسب نوع الاستفسار                       |                                             |                                        |  |  |
| فئة متلقي الخدمة             | ر<br>مواطني <i>ن</i>                    | l .                                         |                                        |  |  |
|                              | مراحل تقديم الخد                        | مة                                          |                                        |  |  |
|                              | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد          | مة معدل المدة                               | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |  |
| المدة الزمنية المعيارية      | الاستفسار الرد مباشرة او تحويل الاسن    | ىسار -                                      | حسب الاستفسار                          |  |  |
| للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة  | للقسم او للموظف المعني                  |                                             |                                        |  |  |
| بعدد الاماكن والموظفين)      | البريد الالكتروني والفاكس والخط الس     | روني والفاكس والخط الساخن.إذا حسب الاستفسار |                                        |  |  |
|                              | تطلب الأمر                              |                                             |                                        |  |  |
| الزمن المعياري المستغرق      | من دقيقة الى اسبوع (حسب الاستفسار)      |                                             |                                        |  |  |
| لتقديم الخدمة                |                                         |                                             |                                        |  |  |
| قيمة الرسوم                  |                                         |                                             |                                        |  |  |
| آلية الدفع                   |                                         |                                             |                                        |  |  |
| مخرج الخدمة                  | شكل مخرج الخدمة                         | مد                                          | دة صلاحية الوثيقة                      |  |  |
| משפור ושבנמי                 | حسب الاستفسار                           |                                             |                                        |  |  |
|                              | شركاء الخدمة                            |                                             |                                        |  |  |
| تصنيف الخدمة                 | □ خدمة افقية 	✓ خدمة عامودية            |                                             |                                        |  |  |
| الخدمات ذات العلاقة          |                                         |                                             |                                        |  |  |
| الشربك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك                                  |                                             | دور الشريك                             |  |  |

|                                     | لا يوجد                                        |                              |  |  |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|--|--|
|                                     | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                     |                              |  |  |
|                                     | الوصول للخدمة                                  |                              |  |  |
|                                     | √ مرکزي √لا مرکزي                              | مكان تقديم الخدمة            |  |  |
|                                     | الفروع المقدمة للخدمة                          |                              |  |  |
| للدائرة ✓ مركز الاتصال الوطني ✓فاكس | ✓ مكتب خدمة الجمهور ✓الموقع الالكتروني         | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |
|                                     | √بريد الكتروني √هاتف                           |                              |  |  |
| ات                                  | مديرية التقاعد والتعويضات والماليات في المحافظ | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |
| +9626                               | رقم هاتف 96265695162+ فاكس 65663406            |                              |  |  |
|                                     | 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         |  |  |

|                                                 | *رمز الخدمة               |                                     |                             |
|-------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
|                                                 | اسم الخدمة                |                                     |                             |
|                                                 | هيكلية الخدمة             |                                     |                             |
|                                                 |                           |                                     |                             |
|                                                 |                           |                                     |                             |
|                                                 | التشريع الناظم للخدمة     |                                     |                             |
|                                                 | 1959                      | 4.نظام التقاعد المدني رقم 54 لسنة 9 |                             |
|                                                 | 1959 ā                    | 5.نظام التقاعد العسكري رقم 55 لسن   |                             |
|                                                 |                           | - وفاة المتقاعد                     |                             |
| <ul> <li>مالاق البنات، انهاء الدراسة</li> </ul> | ى الورثة المستحقين (زواج  | - عند حدوث ايّة وقوعات جديدة عا     | شروط تقديم الخدمة           |
| ن حسب تعديل قانون التقاعد                       | حدى الورثة راتبان تقاعديا | للذكور، وفاة أحد الورثة، استحقاق ا  | شروط تقديم العدمة           |
| ره وهو على مقاعد الدراسة)                       |                           |                                     |                             |
| 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                               | وزارة التربية والتعليم    | شهادة دراسية للذكور فوق سن 18       | الوثائق المطلوبة للحصول على |
| وتصديق الشهادات الصادرة                         | ووزارة التعليم العالي     | لغاية 25                            | الخدمة                      |
| عن الجامعات الاهلية من                          |                           |                                     | 4335                        |
| التعليم العالي                                  |                           |                                     |                             |
| 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               |                             |

| الحكومة $\Box$                              | فئة متلقي 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         | ".   h( ". h( + h(         |
|                                             | القرار حيث ينظم حاسوبيا.                         | المدة الزمنية المعيارية    |
| 10 دقائق                                    | 3. تدقيق القرار                                  | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة |
| 15 دقيقة                                    | بعدد الاماكن والموظفين)                          |                            |
| 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                 |                            |
| ستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب    | ساعة واربعون دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات الم    | الزمن المعياري المستغرق    |
| <u>، القرار جاهز للتنفيذ).</u>              | العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 10 ايام لكي تكون   | لتقديم الخدمة              |
|                                             | قيمة الرسوم                                      |                            |
|                                             | آلية الدفع                                       |                            |
| مدة صلاحية الوثيقة                          |                                                  |                            |
| غير محددة بزمن الا في حال تغير المراكز      | 7. (±1) - ± .                                    |                            |
| القانونية او الحالة الاجتماعية للورثة وصدور | مخرج الخدمة                                      |                            |
| قرار جدید                                   |                                                  |                            |
|                                             | شركاء الخدمة                                     |                            |
|                                             | تصنيف الخدمة                                     |                            |
|                                             |                                                  | الخدمات ذات العلاقة        |
| دور الشريك                                  | الشريك دور الشريك                                |                            |
|                                             |                                                  |                            |
|                                             | سلسلة القيمة(باقة الخدمة)                        |                            |
|                                             |                                                  |                            |
|                                             | ✓ مركزي ✓لا مركزي                                | مكان تقديم الخدمة          |
| ن                                           | الفروع المقدمة للخدمة                            |                            |
| واطن 🛘 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز     | قنوات تقديم الخدمة                               |                            |
| اكس 🗌 بريد الكتروني 🗎 هاتف                  |                                                  |                            |
| ويضات                                       | وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتع | معلومات الاتصال والتواصل   |
| 07999 / فاكس: 065663406                     | رقم هاتف: 065695162 -0799951546 -0799951546      |                            |
|                                             | اوقات تقديم الخدمة                               |                            |

| مؤشرات الاداء                    |                                  |                              |  |  |  |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--|--|--|
| الوضع المستهدف                   | القيمة الحالية للمؤشر            | اسم المؤشر                   |  |  |  |
| عشر ایام عمل                     | عشر ایام عمل                     | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |
| عشر ایام عمل                     | عشر ایام عمل                     | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |
| %90                              | %88.8                            | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |
| %0                               | %1                               | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |
| %0                               | %0                               | معدل الشكاوي على الخدمة      |  |  |  |
| من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد | من 10 الى 12 او حسب قرار التقاعد | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |
| لا يوجد                          | لا يوجد                          | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |
| عشر موظفين                       | عشر موظفين                       | عدد الموظفين                 |  |  |  |
| 1000 شهري                        | 1000 شهري                        | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |

|                             |                  |                   |                              |           | *رمز الخدمة                 |  |  |
|-----------------------------|------------------|-------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------|--|--|
|                             | ن                | العسكري           | مقوق المتقاعدين المدنيين و   | تسوية ح   | اسم الخدمة                  |  |  |
|                             |                  | ىية               | خدمة رئيسية 🗌 خدمة فرء       | ✓         | هيكلية الخدمة               |  |  |
| المدنية.                    | 7.نظام الخدمة    | ة 1959.           | ِن التقاعد المدني رقم 34 لسن | 1. قانو   |                             |  |  |
| ة الافراد.                  | 8.قانون الخدما   | سنة               | ن التقاعد العسكري رقم 33 لس  | 2.قانور   |                             |  |  |
|                             | .1959            |                   |                              |           |                             |  |  |
| إل القضاء                   | 9.قانون استقلا   | 1959              | التقاعد المدني رقم 54 لسنة   | 3.نظام    | التشريع الناظم للخدمة       |  |  |
| مة العدل العليا             | 10.قانون محك     | ىنة               | التقاعد العسكري رقم 55 لس    | 4.نظام    | التشريع الناظم للعدامة      |  |  |
|                             |                  |                   |                              | 1959      |                             |  |  |
| لة القضائية                 | 11.نظام الخدم    | .2013 ই           | م الخدمة المدنية رقم 82 لسنا | 5. نظاه   |                             |  |  |
|                             | 6. قانو          |                   |                              |           |                             |  |  |
| بشرون عاماً او العسكري      | خدماته خمسة ع    | ان تكون           | خدمات الموظف المصنف على      | 1.انتهاء  |                             |  |  |
|                             |                  | وِن عاماً.        | مب علی ان تکون خدماته عشر    | المنتس    |                             |  |  |
| تب تقاعدي للموظف يجب ان     | ) يتم تخصيص را   | صحية حتى          | يت خدمات الموظف لاسباب ه     | 2.اذا انه |                             |  |  |
| لمشتركة بالدرجة الخامسة.    | تكون .           |                   |                              |           |                             |  |  |
| اجبات مماثلة لها تناط به من | 3.اذا عج         | شروط تقديم الخدمة |                              |           |                             |  |  |
| ة بما يعادل 12/1 من راتبه   | قبل ال           | 4555 (4252 25)    |                              |           |                             |  |  |
|                             | الشهر:           |                   |                              |           |                             |  |  |
| راتب تقاعدي للموظف يجب ان   | -                |                   |                              |           |                             |  |  |
|                             | تكون ·           |                   |                              |           |                             |  |  |
| <u>.</u> .                  | اعد لورثه الموظف | ں راتب تق         | وظف على رأس عمله وتخصيص      | وفاة الم  |                             |  |  |
| شكل الوثيقة                 | الدائرة          |                   | الوثيقة                      |           | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |  |

| الغدمة العسكرية المتقاعد العسكري. عن الدائرة التي خدم المتقاعد العسكري المسكرية المتقاعد العسكري المتقاعد العسكري المتقاعد العسكرية المتقاعد العسكرية المتقاعد العسكرية المتقاعد العسكرية المسكرية الطبية العلية العسكرية العالم العشكرية العالم العبد المسكرية الغاسة العلية المستركة الغاسة العلية العسكري الطبية العلية الطبية العسكري المستقاعد العسكري العالم العبد العسكري المستقاعد العسكري العالم العبد المسكرية العسكري العبد المسكرية العبد المستقاعد المسكري العبد المستقاعد المسكرية العسكري العبد المستقاعد المسكري العبد المستقال العبد المستقاعد المسكري العبد المستقبال العبد المستقبال المستقبالية المحيارية وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية المحدد وعدد الاسكول الموتوقية من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية الداخلية ومندو الموتوقية الداخلية المحدد الاسكول وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية المحدد وعدد ومندوب الوزير وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومن الرقابة الداخلية ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير ومندوب الإسكان الوزير ومندوب ال | كافة الوثائق التقاعد اصل او           | رة التي خدم      | 1.من الدائ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                         | ا اأخدمة                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  | J                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | كتاب تغطيه من الدائرة                   | -320                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | صورة مصدقة لبعض الوثائق               | عد               | فها المتقا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | العسكرية للمتقاعد العسكري.              |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       | رة التي خدم      | 2.من الدائ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | • حدول خدمات الموظف.                    |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       | عد               | فها المتقا.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       | طبي من وزارة     | 3.تقرير الد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |                            |
| المتقاعد العسكري.  الطبية (عسكري)  الخاصة من اللجان الطبية الطبية الطبية و سورة مصدقة عن دفتر العائلة.  و و حالة الوفاة رخوق شهادة الطبية الخاصة الطبية الخاصة الوفاة وحصر الارث وحجة الوفاة وحصر الارث وحجة المعلومات عن الوصايا وتموذج المعلومات عن افراد عائلة المتوقي.  و كتاب دولة رئيس الوزارء و كتاب دولة رئيس الوزارء و كتاب دولة رئيس الوزارء الملية اللازمة.  و حالة الرغبة بتخصيص راتب المقامل العنمة المتقاعد المواطنين المقيمين العكمة المعددة الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة المستغرقة لكل إجراء المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المواجعة.  المراجعة المعيارية المعيارية المراجعة المراجعة المراجعة وعشر دقائق المراجعة ووقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومند الإماكن والموظفين) ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       | .ني) او          | الصحة(مد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | • قرار اللجنة الطبية المشتركة.          |                            |
| • استدعاء خطي.     • صورة مصدقة عن دفتر اللهائة.     • صورة مصدقة عن دفتر اللهائة.     • في حالة الوفاة ترفق شهادة الطبية الغاصة اللهائة المتوفى.     الوصايا ونموذج المعلومات عن الوصايا ونموذج المعلومات عن افراد عائلة المتوفى.     • كتاب دولة رئيس الوزارء وجهة المنتقاعد المدني.     • كتاب دولة رئيس الوزارء وفي التقارير الطبية اللازمة.     • في حالة الرغبة بتخصيص راتب المقيمين المحكومة اعتلان المنتقاد المنتقاد الطبية اللازمة.     مواحل تقديم الغدمة معدل المدة الزمنية المستغرفة لكل إجراء الإجراءات الرئيسية لتقديم الغدمة المنتقباليا.     1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال المدة الزمنية المستغرفة لكل إجراء المراجعة.     2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة.     المراجعة.     المراجعة.     المراجعة.     المراجعة.     المراجعة.     تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد الماعة وعشر دقائق ومندوب الوزير وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       |                  | الخدمات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | • قرار اللجنة العسكرية الخاصة           |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       | سکري)            | الطبية(عس                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | للمتقاعد العسكري.                       |                            |
| • في حالة الوفاة ترفق شهادة الطبية الخاصة الوفاة وحصر الارث وحجة الوصايا ونموذج المعلومات عن الوصايا ونموذج المعلومات عن الفراء عائلة المتوفي.  • كتاب دولة رئيس الوزارء عائلة المدني. • في حالة الرغبة بتخصيص راتب المتقاعد المدني.  • في حالة الرغبة بتخصيص راتب العمال الحكومة عن المواطنين المواطنين المعلمية اللازمة.  • المواطنين المحدمة الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد عن المراجعة.  • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة. • المراجعة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       | جنة الطبية       | 4.تقرير اللا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | • استدعاء خطي.                          |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       | ن اللجان         | الخاصة مر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | • صورة مصدقة عن دفتر العائلة.           |                            |
| الوفاة وحصر الارث وحجة الوصائح عن الوصائح المعلومات عن الوصائح المعلومات عن الوصائح الفراء عائلة المتوفي.  • كتاب دولة رئيس الوزارء • في حالة الرغبة بتخصيص راتب المتقاعد المدني.  • في حالة الرغبة بتخصيص راتب المقيمين الاعمال الحكومة اعتلان الخدمة الخدمة الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة الإجراءات الرئيسية لتقديم الوثائق في قسم الاستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المراجعة.  • اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد ودقائق المراجعة.  • المراجعة. • وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير وحجة المعلودي ومندوب الوزير ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       | اصة              | الطبية الخ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                         |                            |
| الوصايا ونموذج المعلومات عن الفراد عائلة المتوفي.  • نموذج براءة الذمة.  • كتاب دولة رئيس الوزارء  • في حالة الرغبة بتخصيص راتب المتقاعد المدني.  • في حالة الرغبة بتخصيص راتب العتل الكرمة.  اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة.  الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء الرئيسية لتقديم الخدمة المتقبال المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء الاستقبالي.  1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال الاستقبالي.  ك. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المراجعة.  المراجعة.  المراجعة.  وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |                  | (عسكري)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | *                                       |                            |
| • فردج براءة الذمة.     • كتاب دولة رئيس الوزارء     • كتاب دولة رئيس الوزارء     • في حالة الرغبة بتخصيص راتب     اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة.     • المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة     مراحل تقديم الخدمة     مراحل تقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء الرئيسية لتقديم الخدمة الإمنية المستغرقة لكل إجراء الرئيسية لتقديم الإستقبال الاستقباليا.     1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال الارمنية المستغرفة لكل إجراء المدة الزمنية المعيارية المراجعة.     2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المدة الزمنية المعيارية المراجعة.     3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد الماعة وعشر دقائق ومن الرقابة الداخلية ومن الرقابة الرؤير ومن الرقابة الرؤير ومن الرقابة الرؤير ومنائي المنائين والموظفين ومنائية المنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية المنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية ومنائية ومن الرقابة المنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية ومنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية ومنائية ومن الرقابة الرؤير ومنائية ومنائ      |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -                                       |                            |
| للمتقاعد المدني.  • في حالة الرغبة بتخصيص راتب العمال العكومة اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة.  • في حالة الرغبة بتخصيص راتب المقيمين الاعمال الحكومة ما المواطنين المواطنين المواطنين المواطنين الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة المعدال المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء المستغرقة الكل إجراء المستغرقة الكل إجراء المستغرقة الكل إجراء المستغرقة الكل إجراء المستغرانية المعيارية المواجعة.  2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد المواء المراجعة. المراجعة. المواجعة. المواجعة. المواجعة من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | _                                       |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
| اعتلال ترفق التقارير الطبية اللازمة. العمال العكومة مراحل تقديم الخدمة المستغرقة لكل إجراء المواطنين المواطنين العمال المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة المعدال المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المستقبال المستقباليا. المراجعة المعيارية المواجعة المو |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <del>"</del>                            |                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
| مراحل تقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء المتقبالها.  2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد 5 دقائق المراجعة.  3. المراجعة.  4. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد ساعة وعشر دقائق وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء الديم الفرائق في قسم الاستقبال 15 دقيقة الاستقبالها. 2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد 5 دقائق المراجعة. المراجعة. 3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد ساعة وعشر دقائق وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       | ، □ الحكومة      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         | فئه متلقي الخدمه           |
| 1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال       1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال         2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد       2 دقائق         المدة الزمنية المعيارية       المراجعة.         الإجراءات الرئيسية (مرتبطة       3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد         بعدد الاماكن والموظفين)       وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية         ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
| لاستقبالها. 2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد 5 دقائق المراجعة. المدة الزمنية المعيارية 3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد ساعة وعشر دقائق الإجراءات الرئيسية (مرتبطة وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | زمنية المستغرقة لكل إجراء             | معدل المدة ال    | .مة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد          |                            |
| 2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موعد 5 دقائق المراجعة.     3. اعجاء المراجعة.     3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد ساعة وعشر دقائق الإجراءات الرئيسية (مرتبطة وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 15 دقيقة                              |                  | ر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. يتم تقديم الوثائق في قسم الاستقبال   |                            |
| المدة الزمنية المعيارية المراجعة. 3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد ساعة وعشر دقائق الإجراءات الرئيسية (مرتبطة وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | لاستقبالها.                             |                            |
| للإجراءات الرئيسية (مرتبطة 3. تجهيز ملف خاص وتنظيم قرار التقاعد ساعة وعشر دقائق وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 دقائق                               |                  | د                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2. اعطاء المتقاعد بطاقة لتحديد موع      |                            |
| بعدد الاماكن والموظفين) وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة الداخلية ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المراجعة.                               | المدة الزمنية المعيارية    |
| ومندوب الوزير                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | عة وعشر دقائق                         | سا               | , and the second |                                         | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  | الداخلية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | وتوقيعه من اعضاء اللجنة ومن الرقابة     | بعدد الاماكن والموظفين)    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ومندوب الوزير                           |                            |
| 4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | خمس دقائق                             |                  | 4. تبليغ المتقاعد خطياً بقرار اللجنة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                         |                            |
| 5. تحويل المعاملة الى قسم الراتب لصرف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5. تحويل المعاملة الى قسم الراتب لصرف |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
| الراتب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | الراتب                                |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                            |
| الزمن المعياري المستغرق ساعة و35 دقيقة (ونظرا لكثرة المعاملات المستلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | دار الساعة من قبل اصحاب               | تلمة يوميا على م | املات المس                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ساعة و35 دقيقة <u>(ونظرا لكثرة المع</u> | الزمن المعياري المستغرق    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <u>ذ).</u>                            | لقرار جاهز للتنف | <u>م لکي يکون ا</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 اياه    | لتقديم الخدمة              |

|                                         | قيمة الرسوم                       |                              |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|                                         | آلية الدفع                        |                              |
| مدة صلاحية الوثيقة                      | شكل مخرج الخدمة                   |                              |
| لا يوجد وقت محدد لصلاحية الوثيقة        | مخرج الخدمة                       |                              |
|                                         | شركاء الخدمة                      |                              |
|                                         | خدمة افقية ✓ خدمة عامودية         | تصنيف الخدمة                 |
|                                         |                                   | الخدمات ذات العلاقة          |
| دور الشريك                              | الشريك                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
|                                         |                                   |                              |
|                                         |                                   | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |
|                                         | الوصول للخدمة                     |                              |
|                                         | ✔ مركزي 🏻 لا مركزي                | مكان تقديم الخدمة            |
|                                         | الفروع المقدمة للخدمة             |                              |
| واطن 🛘 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز | قنوات تقديم الخدمة                |                              |
| 🛚 فاكس 🗀 بريد الكتروني 🗀 هاتف           | الاتصال الوطني 🏻 تطبيق هاتف ذكي 🗎 |                              |
| ويضات                                   | معلومات الاتصال والتواصل          |                              |
| 07999 / فاكس: 065663406                 |                                   |                              |
|                                         | اوقات تقديم الخدمة                |                              |
|                                         |                                   |                              |
| الوضع المستهدف                          | القيمة الحالية للمؤشر             | اسم المؤشر                   |
| خمس ایام عمل                            | خمس ایام عمل                      | معدل وقت الانتظار            |
| خمس ایام عمل                            | خمس ایام عمل                      | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %89                                     | %88.8                             | معدل رضا متلقي الخدمة        |
| %0                                      | %2                                | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| %0                                      | %0                                | معدل الشكاوى على الخدمة      |
| 11 وثيقة                                | 11 وثيقة                          | عدد الوثائق المطلوبة         |
| 0                                       | 0                                 | عدد الجهات الشريكة           |
| تسع موظفين                              | تسع موظفين                        | عدد الموظفين                 |
| 1000 شهرا                               | 1000 شهرا                         | حجم الطلب على الخدمة         |

|                            | هوية الخدمة                        |                                     |                             |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
|                            | *رمز الخدمة                        |                                     |                             |
| صندوق الضمان والادخار      | صنفين وغير المصنفين من             | تسوية حقوق الموظفين المدنيين الم    | اسم الخدمة                  |
|                            | عية                                | ✓ خدمة رئيسية □خدمة فرء             | هيكلية الخدمة               |
| ىنة 1966                   | 1.نظام الضمان الاجتماعي لموظفي الح |                                     |                             |
|                            |                                    |                                     |                             |
|                            |                                    | 3.نظام الخدمة المدنية               |                             |
|                            | الحكومية المستقلة.                 | 4.انظمة الموظفين الخاصة في الدوائر  | التشريع الناظم للخدمة       |
|                            |                                    | 5.قانون العمل الاردني.              | بسادري بداد دار دوده        |
|                            |                                    | 6.نظام السلك الدبلوماسي             |                             |
|                            |                                    |                                     |                             |
|                            |                                    | 8.قانون استقلال القضاء.             |                             |
| ان يصرف التعويض اذا انهيت  | اشتراك في الصندوق على              | ان يكون للموظف خمسة عشر سنة         |                             |
| ن الخدمة وبخلاف ذلك ترد له | و الاستقالة او الاستغناء ع         | خدماته بغير العزل او فقد الوظيفة ا  | شروط تقديم الخدمة           |
|                            | النسب المحددة في النظام.           | الاشتراكات التي اقتطعت من راتبه وفق |                             |
| شكل الوثيقة                | الدائرة                            | الوثيقة                             |                             |
| اصل                        | جميع الدوائر العامة                | 1.كتاب تغطيه من الدائرة التي يعمل   |                             |
|                            | والرسمية                           | بها الموظف                          | الوثائق المطلوبة للحصول على |
| اصل او صورة مصدقة          | جميع الدوائر العامة                | 2.جدول خدمات الموظف                 | الخدمة                      |
|                            | والرسمية                           |                                     | العدامة                     |
| اصل او صورة مصدقة          | وزارة الصحة                        | 3.تقرير اللجنة الطبية العليا في حال |                             |
|                            |                                    | انتهاء الخدمة لاسباب الصحية         |                             |
| اصل او صورة مصدقة          | الاحوال المدنية/دائرة              | 4.شهادة الوفاة وحجة حصر الارث       |                             |
|                            | قاضي القضاة                        | في حال الوفاة                       |                             |

| ي □ الحكومة                             | ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال              | فئة متلقي الخدمة                           |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--|--|--|
| مراحل تقديم الخدمة                      |                                               |                                            |  |  |  |  |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء  | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة              |                                            |  |  |  |  |
| 15 دقيقة                                | 1.استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز        |                                            |  |  |  |  |
|                                         | المعاملة.                                     | المدة الزمنية المعيارية                    |  |  |  |  |
| 15 دقيقة                                | 2.تنظيم قرار الضمان او الادخار حسب النظام     | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة                |  |  |  |  |
| 30 دقيقة                                | 3.تدقيق القرار وتوقيعه من قبل اعضاء اللجنة    | بعدد الاماكن والموظفين)                    |  |  |  |  |
| 10 دقائق                                | 4. ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية         |                                            |  |  |  |  |
|                                         | 5. ارسال القرار لقسم الضمان لصرف المكافاة     |                                            |  |  |  |  |
| لمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب  | ساعة و10دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المست    | الزمن المعياري المستغرق                    |  |  |  |  |
| القرار جاهز للتنفيذ).                   | العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون | لتقديم الخدمة                              |  |  |  |  |
|                                         | لا يوجد                                       | قيمة الرسوم                                |  |  |  |  |
|                                         | 🗌 نقداً 🔻 دفع الكتروني                        | آلية الدفع                                 |  |  |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                      | شكل مخرج الخدمة                               |                                            |  |  |  |  |
| عند صرف مكافاة صندوق الضمان المالي لا   | قرار ضمان لصرف مستحقات صندوق الضمان           | مخرج الخدمة                                |  |  |  |  |
| يوجد تحول المعاملة الى المستودع.        | المالي                                        |                                            |  |  |  |  |
|                                         |                                               |                                            |  |  |  |  |
|                                         | تصنيف الخدمة                                  |                                            |  |  |  |  |
|                                         | الخدمات ذات العلاقة                           |                                            |  |  |  |  |
| دور الشريك                              | الشريك                                        | الشريك ودوره في تقديم الخدمة               |  |  |  |  |
|                                         |                                               |                                            |  |  |  |  |
|                                         | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                    |                                            |  |  |  |  |
|                                         | الوصول للخدمة                                 |                                            |  |  |  |  |
|                                         | ✓ مركزي □ لا مركزي                            | مكان تقديم الخدمة                          |  |  |  |  |
|                                         | لا يوجد                                       | الفروع المقدمة للخدمة                      |  |  |  |  |
| واطن 🛘 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز | قنوات تقديم الخدمة                            |                                            |  |  |  |  |
| ] فاكس 🗌 بريد الكتروني 🛘 هاتف           |                                               |                                            |  |  |  |  |
| ويضات                                   | معلومات الاتصال والتواصل                      |                                            |  |  |  |  |
| 07999 / فاكس: 065663406                 |                                               |                                            |  |  |  |  |
|                                         | اوقات تقديم الخدمة                            |                                            |  |  |  |  |
|                                         | مؤشرات الاداء                                 |                                            |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                          | القيمة الحالية للمؤشر                         | اسم المؤشر                                 |  |  |  |  |
| 5 ايام عمل                              | (ta                                           |                                            |  |  |  |  |
| 5 Y-1                                   | 5 ايام عمل                                    | معدل وقت الانتظار<br>معدل وقت تقديم الخدمة |  |  |  |  |

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

|                                                                                     | هوية الخدمة           |              |                                        |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|----------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                     | *رمز الخدمة           |              |                                        |                             |
|                                                                                     |                       |              | تعويضات العمل والعمال                  | اسم الخدمة                  |
|                                                                                     |                       | عية          | ✓ خدمة رئيسية 🗆 خدمة فرع               | هيكلية الخدمة               |
|                                                                                     |                       |              | 1.قانون العمل لسنة .1996               |                             |
|                                                                                     |                       | ة في الخارج. | 2.العقود لمستخدمي السفارات الاردني     | التشريع الناظم للخدمة       |
|                                                                                     |                       |              | 3. قوانين العمل في الدول الاخرى.       |                             |
|                                                                                     |                       |              | انهاء خدمات الموظف المتقاعد            | شروط تقديم الخدمة           |
| شكل الوثيقة                                                                         | دائرة                 | ال           | الوثيقة                                |                             |
| اصل                                                                                 | لدوائر العام          | من جميع ا    | 1.كتاب تغطيه من الدائرة                |                             |
|                                                                                     |                       | والرسمية     |                                        |                             |
| اصل                                                                                 | من جميع الدوائر العام |              | 2.جدول خدمات الموظف                    |                             |
|                                                                                     | والرسمية              |              |                                        | الوثائق المطلوبة للحصول على |
| صورة مصدقة                                                                          | ىدنية                 | الاحوال الم  | 3.دفتر العائلة                         | الخدمة                      |
| اصل او صورة مصدقة                                                                   | لدوائر العام          | من جميع ا    | 4.كتاب انهاء الخدمة                    |                             |
|                                                                                     | والرسمية              |              |                                        |                             |
| صورة مصدقة                                                                          | وزارة الخارجية /عقود  |              | 5.عقد استخدام                          |                             |
|                                                                                     | مستخدمي السفارات      |              |                                        |                             |
| lacktriangle וلمقيمين $lacktriangle$ الاعمال $lacktriangle$ المقيمين $lacktriangle$ |                       |              | فئة متلقي الخدمة                       |                             |
|                                                                                     |                       |              |                                        |                             |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                         | معدل المدة            | .مة          | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد         | المدة الزمنية المعيارية     |
| 20 دقيقة                                                                            |                       | j            | 1.استلام وتدقيق الوثائق اللازمة لانجاز | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة  |

|                                                                                                                     | المعاملة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | بعدد الاماكن والموظفين)                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45 دقيقة                                                                                                            | 2. تنظيم قرار التعويضات حسب النظام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     | وتدقيقه وتوقيعه من اعضاء اللجنة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                  |
| 10 دقائق                                                                                                            | 3.ارسال القرار لقسم الرقابة الداخلية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     | 4.تحويل المعاملة لقسم المحاسبة لصرف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     | المستحقات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                  |
| للمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب                                                                             | ساعة وعشر دقائق (ونظرا لكثرة المعاملات المس                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | الزمن المعياري المستغرق                                                                                                                                                                                          |
| القرار جاهز للتنفيذ <u>).</u>                                                                                       | العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                     | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | قيمة الرسوم                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                     | 🗆 نقداً 🔻 دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | آلية الدفع                                                                                                                                                                                                       |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                                                                  | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                  |
| 6 اشہر                                                                                                              | شيك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                     | شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     | □خدمة افقية 🗸 خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | تصنيف الخدمة                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | الخدمات ذات العلاقة                                                                                                                                                                                              |
| دور الشريك                                                                                                          | الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | الشريك ودوره في تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                     | الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                     | ✓ مركزي 🗆 لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | مكان تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                     | <ul> <li>✓ مركزي □ لا مركزي</li> <li></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | مكان تقديم الخدمة<br>الفروع المقدمة للخدمة                                                                                                                                                                       |
| واطن 🗌 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز                                                                             | <ul> <li>✓ مركزي □ لا مركزي</li> <li></li> <li>✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة الم</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <u> </u>                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | الفروع المقدمة للخدمة                                                                                                                                                                                            |
| فاكس 🗆 بريد الكتروني 🗎 هاتف                                                                                         | ✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة الم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | الفروع المقدمة للخدمة                                                                                                                                                                                            |
| باكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات                                                                                | ✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة الم الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ ف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | الفروع المقدمة للخدمة قنوات تقديم الخدمة                                                                                                                                                                         |
| باكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات                                                                                | ✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة الم  الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ و و ارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الفروع المقدمة للخدمة قنوات تقديم الخدمة                                                                                                                                                                         |
| باكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | الفروع المقدمة للخدمة<br>قنوات تقديم الخدمة<br>معلومات الاتصال والتواصل                                                                                                                                          |
| باكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | الفروع المقدمة للخدمة<br>قنوات تقديم الخدمة<br>معلومات الاتصال والتواصل                                                                                                                                          |
| ماكس □ بريد الكُتروني □ هاتف<br>ويضات<br>07999 / فاكس: 065663406                                                    | Note: 1 المحمد الجمهور □ مركز خدمة الم الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ ف وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتع رقم هاتف: 051506-065695164-055695162 الاحد - الخميس / 8:30 - 330 مؤشرات الاداء                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | الفروع المقدمة للخدمة<br>قنوات تقديم الخدمة<br>معلومات الاتصال والتواصل<br>اوقات تقديم الخدمة                                                                                                                    |
| اكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات<br>07999 / فاكس: 065663406<br>الوضع المستهدف                                    | National Property  National Property  National Property                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | الفروع المقدمة للخدمة<br>قنوات تقديم الخدمة<br>معلومات الاتصال والتواصل<br>اوقات تقديم الخدمة<br>اسم المؤشر                                                                                                      |
| ياكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات<br>07999 / فاكس: 065663406<br>الوضع المستهدف<br>5 ايام عمل                     | Note:  الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ ف وزارة المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتع رقم هاتف: 051506-06551546-0799951546 والاحد - الخميس / 8:30 - 8:30 مؤشرات الاداء مؤشرات الاداء القيمة الحالية للمؤشر 5 ايام عمل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | الفروع المقدمة للخدمة<br>قنوات تقديم الخدمة<br>معلومات الاتصال والتواصل<br>اوقات تقديم الخدمة<br>اسم المؤشر<br>معدل وقت الانتظار                                                                                 |
| عاكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات<br>97999 / فاكس: 065663406<br>الوضع المستهدف<br>5 ايام عمل                     | Note: المحدد ال | الفروع المقدمة للخدمة قنوات تقديم الخدمة معلومات الاتصال والتواصل اوقات تقديم الخدمة اسم المؤشر معدل وقت الانتظار معدل وقت تقديم الخدمة معدل وقت تقديم الخدمة                                                    |
| ياكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات<br>07999 / فاكس: 065663406<br>الوضع المستهدف<br>5 ايام عمل<br>5 ايام عمل       | Note: المحمد الجمهور الله مركز خدمة المحمد الاتصال الوطني الطبيق هاتف ذكي الفح المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعدوة هاتف: 0556951546-0556951546 وقم هاتف: 3:30 - 8:30 مؤشرات الاداء مؤشرات الاداء القيمة الحالية للمؤشر وايام عمل والمعمل الهوشر والله عمل والله عمل الهوشر الهداء الهام عمل الهداء الهداء الهام عمل الهداء الهداء الهام عمل الهداء ال | الفروع المقدمة للخدمة قنوات تقديم الخدمة معلومات الاتصال والتواصل اوقات تقديم الخدمة اسم المؤشر معدل وقت الانتظار معدل وقت تقديم الخدمة معدل رضا متلقي الخدمة                                                    |
| ياكس □ بريد الكتروني □ هاتف<br>ويضات<br>07999 / فاكس: 065663406<br>الوضع المستهدف<br>5 ايام عمل<br>5 ايام عمل<br>89 | Note: المحدد الجمهور المركز خدمة المحدد الاتصال الوطني الطبيق هاتف ذكي الفحد المالية – عمان – مبنى مديرية التقاعد والتعدد وقم هاتف: 0556951546 -0556951546 -0556951546 الاحد - الخميس / 8:30 مؤشرات الاداء مؤشرات الاداء القيمة الحالية للمؤشر 5 ايام عمل 5 ايام عمل 5 ايام عمل 88.8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | الفروع المقدمة للخدمة قنوات تقديم الخدمة معلومات الاتصال والتواصل اوقات تقديم الخدمة اسم المؤشر معدل وقت الانتظار معدل وقت تقديم الخدمة معدل رضا متلقي الخدمة معدل رضا متلقي الخدمة نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |

| عدد الموظفين         | 7        | 7        |
|----------------------|----------|----------|
| حجم الطلب على الخدمة | 20 شهریا | 20 شهریا |

| هوية الخدمة                                    |                     |                                     |                             |  |
|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--|
|                                                | *رمز الخدمة         |                                     |                             |  |
|                                                | /عسكري              | تنظيم قرار مكافأة نهاية الخدمة مدني | اسم الخدمة                  |  |
|                                                | عية                 | ✓ خدمة رئيسية 🗆 خدمة فرع            | هيكلية الخدمة               |  |
|                                                |                     | 1.قانون التقاعد المدني والعسكري     |                             |  |
|                                                |                     | 2.نظام الخدمة المدنية.              |                             |  |
|                                                |                     | 3.قانون خدمة الافراد.               | التشريع الناظم للخدمة       |  |
|                                                |                     | 4.قانون خدمة الضباط.                |                             |  |
|                                                | كرية                | 5.نظام اللجان الطبية المدنية والعسك |                             |  |
| انتهاء خدمة الموظف المدني/العسكري بغير التقاعد |                     |                                     | شروط تقديم الخدمة           |  |
| شكل الوثيقة                                    | الدائرة             | الوثيقة                             |                             |  |
| اصل                                            | جميع الدوائر العامة | 1.كتاب تغطية من الدائرة المعنية     |                             |  |
|                                                | والرسمية المدنية    |                                     |                             |  |
|                                                | والعسكرية           |                                     |                             |  |
| اصل او صورة مصدقة                              | جميع الدوائر العامة | 2.جدول خدمات                        | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |
|                                                | والرسمية المدنية    |                                     | الغدمة                      |  |
|                                                | والعسكرية           |                                     | ושבנטי                      |  |
| اصل او صورة مصدقة                              | وزارة العدل         | 3.قرار محكمة في حال انهاء الخدمة    |                             |  |
|                                                |                     | بسبب جرم                            |                             |  |
| اصل او صورة مصدقة                              | وزارة الصحة         | 4.قرار لجنة طبية عليا في حال انهاء  |                             |  |
|                                                |                     | الخدمة لاسباب صحية                  |                             |  |

| ) 🗌 الحكومة                             | ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال                      | فئة متلقي الخدمة             |  |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|--|
|                                         |                                                       |                              |  |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء  | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                      |                              |  |
| 15 دقيقة                                | 1.استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها                    |                              |  |
| 5 دقائق                                 | 2.تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بطاقة                 |                              |  |
|                                         | مراجعة                                                |                              |  |
| 15 دقيقة                                | 3.تنظيم القرار                                        |                              |  |
| 15 دقيقة                                | 4.طباعة القرار                                        | المدة الزمنية المعيارية      |  |
| 15 دقيقة                                | 5.تدقيق القرار                                        | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة   |  |
| 10دقائق                                 | 6.ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء           | بعدد الاماكن والموظفين)      |  |
|                                         | 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                    |                              |  |
| تلمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب | ساعة وعشر دقائق <u>(ونظرا لكثرة المعاملات المس</u>    | الزمن المعياري المستغرق      |  |
| القرار جاهز للتنفيذ).                   | العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون         | لتقديم الخدمة                |  |
|                                         | لا يوجد                                               | قيمة الرسوم                  |  |
|                                         | آلية الدفع                                            |                              |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                      | شكل مخرج الخدمة                                       |                              |  |
| عند صرف المكافأة لا يصبح له قيمة ويحفظ  | قرار بقيمة المكافأة عن الخدمة                         | مخرج الخدمة                  |  |
| بالمستودع                               |                                                       |                              |  |
|                                         |                                                       |                              |  |
|                                         | 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                                     |                              |  |
|                                         | الفروع المقدمة للخدمة                                 |                              |  |
| واطن 🗌 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز | ✓ مكتب خدمة الجمهور 🏿 مركز خدمة الم                   | قنوات تقديم الخدمة           |  |
| س 🗌 بريد الكتروني 🗎 هاتف                | الاتصال الوطني $\square$ تطبيق هاتف ذكي $\square$ فاك |                              |  |
| ويضات                                   | وزارة المالية — عمان — مبنى مديرية التقاعد والتع      | معلومات الاتصال والتواصل     |  |
| 07999 / فاكس: 065663406                 |                                                       |                              |  |

|                   | الاحد – الخميس 8:30-3:30 | اوقات تقديم الخدمة           |
|-------------------|--------------------------|------------------------------|
|                   | مؤشرات الاداء            |                              |
| الوضع المستهدف    | القيمة الحالية للمؤشر    | اسم المؤشر                   |
| 5 ايام عمل        | 5 ايام عمل               | معدل وقت الانتظار            |
| 5 ايام عمل        | 5 ايام عمل               | معدل وقت تقديم الخدمة        |
| %89               | %88.8                    | معدل رضا متلقي الخدمة        |
| %0                | %1                       | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |
| %0                | %0                       | معدل الشكاوي على الخدمة      |
| من اربعة الى خمسة | من اربعة الى خمسة        | عدد الوثائق المطلوبة         |
| 0                 | 0                        | عدد الجهات الشريكة           |
| عشر موظفين        | عشر موظفين               | عدد الموظفين                 |
| خمس قرارات شهريا  | خمس قرارات شهريا         | حجم الطلب على الخدمة         |

<sup>\*</sup> يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

| هوية الخدمة                           |                                              |                     |                             |  |  |  |  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|--|--|--|--|
| *رمز الخدمة                           |                                              |                     |                             |  |  |  |  |
| اسم الخدمة                            | تنظيم قراررد العائدات التقاعدية              |                     |                             |  |  |  |  |
| هيكلية الخدمة                         | <ul> <li>✓ خدمة رئيسية □ خدمة فرء</li> </ul> | ىية                 |                             |  |  |  |  |
| التشريع الناظم للخدمة                 | 1.قانون التقاعد المدني والعسكري              |                     |                             |  |  |  |  |
| شروط تقديم الخدمة                     | انتهاء خدمة الموظفة المصنفة بالاستة          | بالة                |                             |  |  |  |  |
|                                       | الوثيقة                                      | الدائرة             | شكل الوثيقة                 |  |  |  |  |
| i. t . it a it ti esie ti             | 1.كتاب تغطية من الدائرة المعنية              | جميع الدوائر العامة | اصل                         |  |  |  |  |
| الوثائق المطلوبة للحصول على<br>الخدمة |                                              | والرسمية المدنية    |                             |  |  |  |  |
| العدمه                                | 2.جدول خدمات                                 | جميع الدوائر العامة | اصل او صورة مصدقة           |  |  |  |  |
|                                       |                                              | والرسمية المدنية    |                             |  |  |  |  |
| فئة متلقي الخدمة                      | ✓ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة   |                     |                             |  |  |  |  |
|                                       | مراحل تقديم الخدمة                           |                     |                             |  |  |  |  |
|                                       | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل        |                     | الزمنية المستغرقة لكل إجراء |  |  |  |  |
| ". ( )(". )(" )(" )                   | 1.استلام الوثائق الضرورية وتدقيقها           |                     | 15 دقيقة                    |  |  |  |  |
| المدة الزمنية المعيارية               | 2.تسجيل المعاملة واعطاء المراجع بط           | اقة                 | 5 دقائق                     |  |  |  |  |
| للإجراءات الرئيسية (مرتبطة            | مراجعة                                       |                     |                             |  |  |  |  |
| بعدد الاماكن والموظفين)               | 3.تنظيم القرار                               |                     | 15 دقيقة                    |  |  |  |  |
|                                       | 4.طباعة القرار                               |                     | 15 دقيقة                    |  |  |  |  |

| 15 دقيقة                                 | 5.تدقيق القرار                                    |                              |  |  |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|--|--|
| 20دقيقة                                  | 6.ارسال القرار بعد التدقيق لتوقيعه من اعضاء       |                              |  |  |
|                                          | لجنة التقاعد                                      |                              |  |  |
| 10 دقائق                                 | 7. ارسال القرار القسم الرقابة الداخلية            |                              |  |  |
| 10 دقائق                                 | 8.ارسال القرار لمندوب الوزير لتوقيعه              |                              |  |  |
| 5 دقائق                                  | 9.تبليغ صاحب العلاقة قرار المكافأة                |                              |  |  |
| لمة يوميا على مدار الساعة من قبل اصحاب   | ساعة 45 دقيقة <u>(ونظرا لكثرة المعاملات المست</u> | الزمن المعياري المستغرق      |  |  |
| <u>القرار جاهز للتنفيذ).</u>             | العلاقة يتم اعطائهم موعد خلال 5 ايام لكي تكون ا   | لتقديم الخدمة                |  |  |
|                                          | لا يوجد                                           | قيمة الرسوم                  |  |  |
|                                          | 🗆 نقداً 🔻 دفع الكتروني                            | آلية الدفع                   |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                       | شكل مخرج الخدمة                                   |                              |  |  |
| عند صرف العائدات التقاعد يصبح القرار بلا | قرار برد العائدات التقاعدية                       | مخرج الخدمة                  |  |  |
| قيمة                                     |                                                   |                              |  |  |
|                                          | شركاء الخدمة                                      |                              |  |  |
|                                          | □خدمة افقية 	✓ خدمة عامودية                       | تصنيف الخدمة                 |  |  |
|                                          |                                                   | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |
| دور الشريك                               | الشريك                                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |
|                                          |                                                   |                              |  |  |
|                                          |                                                   | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |
|                                          | الوصول للخدمة                                     |                              |  |  |
|                                          | ✓ مركزي □لا مركزي                                 | مكان تقديم الخدمة            |  |  |
|                                          | الفروع المقدمة للخدمة                             |                              |  |  |
| واطن 🗌 الموقع الالكتروني للدائرة 🗋 مركز  | قنوات تقديم الخدمة                                |                              |  |  |
| س 🗌 بريد الكتروني 🗎 هاتف                 | الاتصال الوطني 🏻 تطبيق هاتف ذكي 🗎 فاك             |                              |  |  |
| م هاتف www.mof.gov.jo بريد إلكتروني      | 0799951506-0799951546- 065695162 رقم              | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |
|                                          | 065663406 فاكس                                    |                              |  |  |
|                                          | الاحد – الخميس 8:30- 3:30                         | اوقات تقديم الخدمة           |  |  |
| مؤشرات الاداء                            |                                                   |                              |  |  |
| الوضع المستهدف                           | القيمة الحالية للمؤشر                             | اسم المؤشر                   |  |  |
| 5 ايام عمل                               | 5 ايام عمل                                        | معدل وقت الانتظار            |  |  |
| 5 ايام عمل                               | 5 ايام عمل                                        | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |
| %89                                      | %88.8                                             | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |
| %0                                       | %1                                                | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |
| %0                                       | %0                                                | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |
| من اثنان الى ثلاثة                       | عدد الوثائق المطلوبة                              |                              |  |  |

| عدد الجهات الشريكة   | 0          | 0          |
|----------------------|------------|------------|
| عدد الموظفين         | عشر موظفين | عشر موظفين |
| حجم الطلب على الخدمة | 2 شهریا    | 2 شهریا    |

<sup>\*</sup> يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

|                                           |                                           |              | هوية الخدمة                                           |                                                        |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                           |                                           |              |                                                       | *رمز الخدمة                                            |
|                                           | <u> کریین</u>                             | يين والعسك   | اصداربراءة الذمة للمتقاعدين المدن                     | اسم الخدمة                                             |
|                                           |                                           |              | □ خدمة رئيسية 🗸 خدمة فرعية                            | هيكلية الخدمة                                          |
|                                           |                                           | ظام المالي.  | قانوني التقاعد المدني والعسكري- الند                  | التشريع الناظم للخدمة                                  |
|                                           |                                           | کري          | ان يكون المراجع متقاعد مدني او عس                     | شروط تقديم الخدمة                                      |
| شكل الوثيقة                               | ىدائرة                                    | ) I          | الوثيقة                                               |                                                        |
| اصل                                       | ، کان یخدم بها                            | الدائرة التج | نموذج براءة الذمة للموظف من                           |                                                        |
|                                           | مواء دوائر                                | الموظف م     | المؤسسة الحكومية التي يتبع لها                        | الوثائق المطلوبة للحصول على                            |
|                                           | حكومية                                    | الرسمية ال   |                                                       | الخدمة                                                 |
|                                           | امنية                                     | والاجهزة الا |                                                       |                                                        |
| اصل                                       | دائرة الاحوال المدنية                     |              | وثيقة اثبات هوية شخصية                                |                                                        |
| √المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة |                                           |              | فئة متلقي الخدمة                                      |                                                        |
|                                           |                                           | .مة          | مراحل تقديم الخد                                      |                                                        |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء               | معدل المدة                                | .مة          | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد                        | 5 ( t(5 · ·t(7 · t)                                    |
| خمس دقائق                                 | ظام                                       |              | عن طريق تدقيق اسم الشخص على نذ                        | المدة الزمنية المعيارية<br>للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |
|                                           | الاموال العامة اذا كانت ذمته مشغولة للمال |              | الرجراءات الرئيسية ( مربطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) |                                                        |
| العام ام لا.                              |                                           |              | بعدد الأمادل والموطفين                                |                                                        |
|                                           |                                           |              | 5 دقائق                                               | الزمن المعياري المستغرق                                |
|                                           |                                           |              |                                                       | لتقديم الخدمة                                          |

|                                            | لا يوجد                              | قيمة الرسوم                  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
|                                            | آلية الدفع                           |                              |  |  |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                         | شكل مخرج الخدمة                      |                              |  |  |  |  |
| لا يوجد لها وقت محدد لكن ترفق بالملف       | ختم على براءة الذمة ان ذمة الشخص غير |                              |  |  |  |  |
| التقاعدي لإصدار القرار التقاعدي اذ تعتبر   | مشغولة للأموال العامة                | مخرج الخدمة                  |  |  |  |  |
| جزء من اصدار القرار                        |                                      |                              |  |  |  |  |
| شركاء الخدمة                               |                                      |                              |  |  |  |  |
|                                            | تصنيف الخدمة                         |                              |  |  |  |  |
|                                            | الخدمات ذات العلاقة                  |                              |  |  |  |  |
| دور الشريك                                 | الشريك                               | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |  |
|                                            |                                      |                              |  |  |  |  |
|                                            |                                      | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |  |  |
|                                            |                                      |                              |  |  |  |  |
|                                            | مكان تقديم الخدمة                    |                              |  |  |  |  |
|                                            | الفروع المقدمة للخدمة                |                              |  |  |  |  |
| 🗌 الموقع الالكتروني للدائرة 🗎 مركز الاتصال | قنوات تقديم الخدمة                   |                              |  |  |  |  |
| كتروني 🗌 هاتف                              |                                      |                              |  |  |  |  |
| ويضات                                      | معلومات الاتصال والتواصل             |                              |  |  |  |  |
| 07999 / فاكس: 065663406                    |                                      |                              |  |  |  |  |
|                                            | اوقات تقديم الخدمة                   |                              |  |  |  |  |
| مؤشرات الاداء                              |                                      |                              |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                             | القيمة الحالية للمؤشر                | اسم المؤشر                   |  |  |  |  |
| خمس دقائق                                  | خمس دقائق                            | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |  |
| خمس دقائق                                  | خمس دقائق                            | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |  |
| %90                                        | %88.8                                | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |  |
| %0                                         | %0                                   | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |  |
| %0                                         | %0                                   | معدل الشكاوي 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                                           |                               |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
| لخدمات الحكومية.                                      | *رمز الخدمة                   |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
|                                                       | اسم الخدمة                    |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
|                                                       | هيكلية الخدمة                 |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
|                                                       | التشريع الناظم للخدمة         |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
| م (25) لسنة 2007                                      | المعريع العاطم لعددته         |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
| استلام كتاب انهاء القضية، او تسوية القضية لدى المحكمة |                               |          | شروط تقديم الخدمة                                                                                                 |                                                                                   |  |
| شكل الوثيقة                                           | الدائرة                       |          | الوثيقة                                                                                                           |                                                                                   |  |
| أصل                                                   | مقدم الطلب                    | <b>3</b> | كتاب انهاء القضية                                                                                                 | الوثائق المطلوبة للحصول على                                                       |  |
| أصل                                                   | فدم الطلب/ او<br>حكمة المختصة |          | مشروحات ببيان ما آلت اليه القضية                                                                                  | الخدمة                                                                            |  |
|                                                       |                               |          | * المواطنين * المقيمين * الاعمال                                                                                  | فئة متلقي الخدمة                                                                  |  |
| مراحل تقديم الخدمة                                    |                               |          |                                                                                                                   |                                                                                   |  |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                |                               |          | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                  |                                                                                   |  |
| 5 دقائق                                               |                               | _ادر     | <ol> <li>استلام كتاب إنهاء القضية المتضرف وفع اشارة الحجز/ او التسوية صحسب الأصول وتحويله للموظ المختص</li> </ol> | المدة الزمنية المعيارية<br>للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) |  |
| 4 دقائق                                               |                               | لاام     | 2. ادخال البيانات اللازمة على النف                                                                                |                                                                                   |  |

|                                              | المحوسب، ورفع اشارة الحجز                     |                              |  |  |  |  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
| دقيقتين                                      | 3. تخزين الاجراء الكترونياً، وحفظ الكتاب في   |                              |  |  |  |  |
|                                              | الملف                                         |                              |  |  |  |  |
|                                              | 15 دقیقة                                      | الزمن المعياري المستغرق      |  |  |  |  |
|                                              | لتقديم الخدمة                                 |                              |  |  |  |  |
|                                              | قيمة الرسوم                                   |                              |  |  |  |  |
| بهة الطالبة/ المحكمة المختصة/ دائرة التنفيذ. | آلية الدفع                                    |                              |  |  |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                           | شكل مخرج الخدمة                               |                              |  |  |  |  |
| غير محدد المدة                               | تحويل صفة المطالبة من جارية إلى منتهية على    | مخرج الخدمة                  |  |  |  |  |
|                                              | نظام إدارة قضايا الدولة المحوسب               | J                            |  |  |  |  |
|                                              | شركاء الخدمة                                  |                              |  |  |  |  |
|                                              | خدمة عامودية                                  | تصنيف الخدمة                 |  |  |  |  |
|                                              | لا يوجد                                       | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |  |  |
| دور الشريك                                   | الشريك                                        | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |  |
|                                              | لا يوجد                                       |                              |  |  |  |  |
|                                              |                                               | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |  |  |
| الوصول للخدمة                                |                                               |                              |  |  |  |  |
|                                              | مكان تقديم الخدمة                             |                              |  |  |  |  |
|                                              | الفروع المقدمة للخدمة                         |                              |  |  |  |  |
|                                              | قنوات تقديم الخدمة                            |                              |  |  |  |  |
| ؤون القانونية- شارع عبد الرحيم الواكد - رقم  | وزارة المالية – عمان - الشميساني – مديرية الش | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |  |  |
|                                              |                                               |                              |  |  |  |  |
|                                              | الأحد - الخميس / 8:30 - 3:30                  | اوقات تقديم الخدمة           |  |  |  |  |
| مؤشرات الاداء                                |                                               |                              |  |  |  |  |
| الوضع المستهدف                               | القيمة الحالية للمؤشر                         | اسم المؤشر                   |  |  |  |  |
| عشر دقائق                                    | خمسة عشر دقيقة                                | معدل وقت الانتظار            |  |  |  |  |
| 10 دقائق                                     | 11 دقيقة                                      | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |  |  |
| 90%                                          | 88.8%                                         | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |  |  |
| %0                                           | %0                                            | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |  |  |
| %0                                           | %0                                            | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |  |  |
| 3                                            | 3                                             | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |  |  |
| 0                                            | 0                                             | عدد الجهات الشريكة           |  |  |  |  |
| 2                                            | 2                                             | عدد الموظفين                 |  |  |  |  |
| -                                            | 7% (شہریاً)                                   | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |  |  |

خدمات مديرية الأموال العامة

| هوية الخدمة                 |             |            |                          |                |                             |
|-----------------------------|-------------|------------|--------------------------|----------------|-----------------------------|
|                             |             |            |                          |                | *رمز الخدمة                 |
|                             |             | ية         | ذمة للتخلي عن الجنس      | اصداربراءة ال  | اسم الخدمة                  |
|                             |             |            | ية 🗌 خدمة فرعية          | ✓ خدمة رئيس    | هيكلية الخدمة               |
|                             | وتعديلاته   | لسنة 1925  | الأموال العامة رقم (6) ا | قانون تحصيل    | التشريع الناظم للخدمة       |
|                             |             | ä          | س عليه اية مطالبة مالي   | بريء الذمة ولي | شروط تقديم الخدمة           |
| شكل الوثيقة                 | دائرة       | ال         | الوثيقة                  |                | الوثائق المطلوبة للحصول على |
| أصليه                       | وال المدنية | دائرة الاح | اب رسمي                  | کت             | الخدمة                      |
|                             | الحكومة     | عمال       | □ المقيمين □ الا         | √ المواطنين    | فئة متلقي الخدمة            |
|                             |             | .مة        | مراحل تقديم الخد         |                |                             |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة  | .مة        | ت الرئيسية لتقديم الخد   | الإجراءا،      |                             |
| 5 دقائق                     |             | ظام        | , نظام الاموال العامة ون | 1. التدقيق على | المدة الزمنية المعيارية     |
|                             |             |            | نِية                     | الشؤون القانو  | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |
| 10 دقائق                    |             | بانه بريء  | ، موجه للأحوال المدنية   | 2. إصدار كتاب  | بعدد الاماكن والموظفين)     |
|                             |             |            |                          | الذمة لدينا    |                             |
|                             |             |            |                          | 15 دقيقة       | الزمن المعياري المستغرق     |
|                             |             |            |                          |                | لتقديم الخدمة               |

|                    | لا يوجد                                           | قيمة الرسوم                  |  |  |
|--------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|--|--|
|                    |                                                   | آلية الدفع                   |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة                                   |                              |  |  |
| غير محدد           | کتاب رسمي                                         | مخرج الخدمة                  |  |  |
|                    | شركاء الخدمة                                      |                              |  |  |
|                    | خدمة عامودية                                      | تصنيف الخدمة                 |  |  |
|                    | لا يوجد                                           | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |
| دور الشريك         | الشريك                                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |
|                    | لا يوجد                                           |                              |  |  |
|                    |                                                   | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |
|                    | الوصول للخدمة                                     |                              |  |  |
|                    | √ مرکزي                                           | مكان تقديم الخدمة            |  |  |
|                    |                                                   | الفروع المقدمة للخدمة        |  |  |
|                    | مكتب خدمة الجمهور                                 | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |
|                    | وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني |                              |  |  |
|                    | رقم الهاتف: 22211425-06                           |                              |  |  |
|                    | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                      | اوقات تقديم الخدمة           |  |  |
|                    | مؤشرات الاداء                                     |                              |  |  |
| الوضع المستهدف     | القيمة الحالية للمؤشر                             | اسم المؤشر                   |  |  |
| 10                 | 15                                                | معدل وقت الانتظار            |  |  |
| 5                  | 10                                                | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |
| %90                | %80                                               | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |
| 0                  | 0                                                 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |
| 0                  | 0                                                 | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |
| 1                  | 1                                                 | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |
|                    | لا يوجد                                           | عدد الجهات الشريكة           |  |  |
| 1                  | 1                                                 | عدد الموظفين                 |  |  |
|                    | 20 كتاب شهرياً                                    | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |

<sup>\*</sup> يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

|                            |                        |             | هوية الخدمة                          |                             |  |
|----------------------------|------------------------|-------------|--------------------------------------|-----------------------------|--|
|                            |                        |             |                                      |                             |  |
| ٩                          | <br>لغ المترتبة بذمتهـ | كلفين للمبا | كف الطلب الامني في حال تسديد المك    | اسم الخدمة                  |  |
|                            |                        |             | خدمة رئيسية                          | هيكلية الخدمة               |  |
|                            | وتعديلاته              | سنة 1925    | قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) ا | التشريع الناظم للخدمة       |  |
|                            |                        | ف           | تسوية المطالبة المستحقة بذمة المكل   | شروط تقديم الخدمة           |  |
| شكل الوثيقة                | لدائرة                 | 11          | الوثيقة                              |                             |  |
| كتاب رسمي                  | ة الطالبة              | الجه        | تسديد المطالبة او شيكات بنكية أو     | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |
|                            |                        |             | كتاب بتسوية المطالبة لدى الجهة       | الخدمة                      |  |
|                            |                        |             | الطالبة                              |                             |  |
|                            |                        | مال         | المواطنين $$ المقيمين الاء           | فئة متلقي الخدمة            |  |
|                            |                        | ،مة         | مراحل تقديم الخد                     |                             |  |
| لزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة ا           | ،مة         | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد       | المدة الزمنية المعيارية     |  |
| 15 دقيقة                   |                        | ملومات      | كف الطلب من خلال مندوب إدارة المع    | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة  |  |
|                            |                        |             | الجنائية                             | بعدد الاماكن والموظفين)     |  |
|                            | 15 دقیقة               |             |                                      | الزمن المعياري المستغرق     |  |
|                            |                        |             |                                      | لتقديم الخدمة               |  |
|                            |                        |             | لا يوجد                              | قيمة الرسوم                 |  |

| آلية الدفع                     |                                                   |                    |
|--------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
|                                | شكل مخرج الخدمة                                   | مدة صلاحية الوثيقة |
| مخرج الخدمة                    | كتاب رسعي                                         | غير محدد           |
|                                | شركاء الخدمة                                      |                    |
| تصنيف الخدمة                   | خدمة افقية                                        |                    |
| الخدمات ذات العلاقة            |                                                   |                    |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة   | الشريك                                            | دور الشريك         |
| ]                              | إدارة المعلومات الجنائية                          | تنفيذ الكتاب       |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة)     |                                                   |                    |
|                                | الوصول للخدمة                                     |                    |
| مكان تقديم الخدمة              | مرکزي $$ لا مرکزي                                 |                    |
| الفروع المقدمة للخدمة          | الماليات في كافة المحافظات                        |                    |
| قنوات تقديم الخدمة م           | مكتب خدمة الجمهور                                 |                    |
| معلومات الاتصال والتواصل       | وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني | (                  |
| C                              | رقم الهاتف: 2221425-06                            |                    |
| اوقات تقديم الخدمة             | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                      |                    |
|                                | مؤشرات الاداء                                     |                    |
| اسم المؤشر                     | القيمة الحالية للمؤشر                             | الوضع المستهدف     |
| معدل وقت الانتظار              | 15 دقيقة                                          | 10 دقيقة           |
| معدل وقت تقديم الخدمة          | 10                                                | 5                  |
| معدل رضا متلقي الخدمة          | %80                                               | %90                |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة 2 | %2                                                | %0                 |
| معدل الشكاوى على الخدمة        | 0                                                 | 0                  |
| عدد الوثائق المطلوبة (         | 0                                                 | 0                  |
| عدد الجهات الشريكة             | 1                                                 | 1                  |
| عدد الموظفين 2                 | 2                                                 | 1                  |
| حجم الطلب على الخدمة (         | 300 كتاب شهرياً                                   |                    |

|                             |                                             |                  | هوية الخدمة                 |                         |                             |
|-----------------------------|---------------------------------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|
|                             |                                             |                  |                             |                         | *رمز الخدمة                 |
|                             | ت                                           | <u></u> والمركبا | جز الكترونيا على الاراض     | رفع اشارة الح           | اسم الخدمة                  |
|                             |                                             |                  | بة                          | √ خدمة رئيسي            | هيكلية الخدمة               |
|                             | وتعديلاته                                   | لسنة 1925        | الأموال العامة رقم (6) ا    | قانون تحصيل             | التشريع الناظم للخدمة       |
|                             |                                             |                  | مبلغ                        | تسديد كامل الـ          | شروط تقديم الخدمة           |
| شكل الوثيقة                 | ىدائرة                                      | ال               | الوثيقة                     |                         |                             |
| كتاب رسمي                   | ة الطالبة                                   | الجها            | او تسوية المطالبة           | شیکات بنکیة/            | الوثائق المطلوبة للحصول على |
|                             |                                             |                  | بة او شيكات بنكية أو        | تسديد المطالب           | الخدمة                      |
|                             |                                             |                  | لمطالبة لدى الجهة           | كتاب بتسوية ا           |                             |
|                             |                                             |                  |                             | الطالبة                 |                             |
|                             |                                             | مال              | المقيمين $$ الاء            | √ المواطنين             | فئة متلقي الخدمة            |
|                             |                                             | .مة              | مراحل تقديم الخد            |                         |                             |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة |                  |                             | المدة الزمنية المعيارية |                             |
| 15 دقيقة                    | إعطاء المكلف نسخة كتاب رفع الحجز ورفعه      |                  | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |                         |                             |
|                             |                                             |                  |                             | الكترونيأ               | بعدد الاماكن والموظفين)     |
|                             |                                             |                  |                             | 15 دقيقة                | الزمن المعياري المستغرق     |

|                                      |                                                   | لتقديم الخدمة                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|
|                                      | لا يوجد                                           | قيمة الرسوم                  |
|                                      |                                                   | آلية الدفع                   |
| مدة صلاحية الوثيقة                   | شكل مخرج الخدمة                                   | " N                          |
| غير محدد                             | كتاب                                              | مخرج الخدمة                  |
|                                      | شركاء الخدمة                                      |                              |
|                                      | خدمة افقية                                        | تصنيف الخدمة                 |
|                                      |                                                   | الخدمات ذات العلاقة          |
| دور الشريك                           | الشريك                                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| الربط الالكتروني معهم ليتم رفع الحجز | 1- دائرة الاراضي                                  |                              |
| الكترونياً من مديرية الاموال العامة  | 2- دائرة الترخيص                                  |                              |
|                                      |                                                   | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |
|                                      | الوصول للخدمة                                     |                              |
|                                      | √ مركزي √ لا مركزي                                | مكان تقديم الخدمة            |
|                                      | الماليات في المحافظات                             | الفروع المقدمة للخدمة        |
|                                      | √ مكتب خدمة الجمهور                               | قنوات تقديم الخدمة           |
|                                      | وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني | معلومات الاتصال والتواصل     |
|                                      | رقم الهاتف: 2221425-06                            |                              |
|                                      | 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                                           |
| ديد المكلفين للمبالغ المترتبة | اربة في حال تس       | بنوك التجا                       | جزعن الارصدة في الب                      | رفع اشارة الح<br>بذمتهم   | اسم الخدمة                                            |
|                               |                      |                                  | ä                                        | √ خدمة رئيسي              | هيكلية الخدمة                                         |
|                               | وتعديلاته            | سنة 1925                         | الأموال العامة رقم (6) ل                 | قانون تحصيل               | التشريع الناظم للخدمة                                 |
|                               |                      |                                  | C                                        | دفع المبلغ كامل           | شروط تقديم الخدمة                                     |
| شكل الوثيقة                   | لدائرة               | II                               | الوثيقة                                  |                           |                                                       |
| کتاب ر <i>سمي</i>             | ة الطالبة            | الجها                            | او تسوية المطالبة<br>ة او شيكات بنكية أو | تسديد المطالب             | الوثائق المطلوبة للحصول على<br>الخدمة                 |
|                               |                      |                                  | لمطالبة لدى الجهة                        | كتاب بتسوية اا<br>الطالبة |                                                       |
|                               | المواطنين $$ الاعمال |                                  |                                          |                           | فئة متلقي الخدمة                                      |
| مراحل تقديم الخدمة            |                      |                                  |                                          |                           |                                                       |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء   | معدل المدة           | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة |                                          |                           | المدة الزمنية المعيارية                               |
| 15 دقيقة                      |                      | لارصدة                           | ف كتاب رفع حجز عن ال<br>لكافة البنوك     | اعطاء المكلف              | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) |

| يقة                | 15 دقیقة                                          |                              |  |  |  |  |
|--------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
|                    |                                                   |                              |  |  |  |  |
|                    | لا يوجد                                           |                              |  |  |  |  |
|                    |                                                   | آلية الدفع                   |  |  |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة                                   | H                            |  |  |  |  |
| غير محدد           | كتاب                                              | مخرج الخدمة                  |  |  |  |  |
|                    | شركاء الخدمة                                      |                              |  |  |  |  |
|                    | $$ خدمة افقية $\Box$ خدمة عامودية                 | تصنيف الخدمة                 |  |  |  |  |
|                    |                                                   | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |  |  |
| دور الشريك         | الشريك                                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |  |  |
| تنفيذ الكتاب       | البنوك التجارية                                   |                              |  |  |  |  |
|                    |                                                   | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |  |  |
|                    | الوصول للخدمة                                     |                              |  |  |  |  |
|                    | √ مركزي √ لا مركزي                                | مكان تقديم الخدمة            |  |  |  |  |
|                    | ماليات وزارة المالية                              | الفروع المقدمة للخدمة        |  |  |  |  |
|                    | √ مكتب خدمة الجمهور                               | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |  |  |
|                    | وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |  |  |
|                    | رقم الهاتف: 22211425-06                           |                              |  |  |  |  |
|                    | 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 الشكاوي 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                 |  |
| تروني لوزارة المالية        | إل الموقع الالكا | الية من خلا | استعلام المكلفين الذين عليهم ذمم م   | اسم الخدمة                  |  |
|                             |                  |             | √ خدمة فرعية                         | هيكلية الخدمة               |  |
|                             | وتعديلاته        | سنة 1925    | قانون تحصيل الأموال العامة رقم (6) ا | التشريع الناظم للخدمة       |  |
|                             |                  |             | رقم وطني                             | شروط تقديم الخدمة           |  |
| شكل الوثيقة                 | دائرة            | 11          | الوثيقة                              | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |
|                             |                  |             | لا يوجد                              | الخدمة                      |  |
|                             |                  | عمال        | المواطنين $$ المقيمين $$ الاء        | فئة متلقي الخدمة            |  |
|                             |                  | ،مة         | مراحل تقديم الخد                     |                             |  |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة       | ،مة         | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخد       | المدة الزمنية المعيارية     |  |
| دقيقة                       |                  | ، الرقم     | الدخول على الموقع الالكتروني وإدخال  | للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |  |
|                             | الموطني          |             |                                      | بعدد الاماكن والموظفين)     |  |
| في حينه                     |                  |             | الزمن المعياري المستغرق              |                             |  |
|                             |                  |             |                                      | لتقديم الخدمة               |  |
|                             |                  |             | لا يوجد                              | قيمة الرسوم                 |  |
|                             |                  |             |                                      | آلية الدفع                  |  |

| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة                                   |                              |  |  |
|--------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|--|--|
|                    | كشف للذمم المالية — ان وجد                        | مخرج الخدمة                  |  |  |
|                    | شركاء الخدمة                                      |                              |  |  |
|                    | خدمة عامودية                                      | تصنيف الخدمة                 |  |  |
|                    |                                                   | الخدمات ذات العلاقة          |  |  |
| دور الشريك         | الشريك                                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |
|                    | لا يوجد                                           |                              |  |  |
|                    | -                                                 | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |  |  |
|                    | الوصول للخدمة                                     |                              |  |  |
|                    |                                                   | مكان تقديم الخدمة            |  |  |
|                    |                                                   | الفروع المقدمة للخدمة        |  |  |
|                    | الموقع الالكتروني / الهاتف                        | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |
|                    | https://mof.gov.jo                                | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |
|                    | وزارة المالية - مديرية الاموال العامة – الشميساني |                              |  |  |
|                    | رقم الهاتف: 2221425-06                            |                              |  |  |
|                    | اي وقت (من خلال الموقع الالكتروني)                | اوقات تقديم الخدمة           |  |  |
|                    | مؤشرات الاداء                                     |                              |  |  |
| الوضع المستهدف     | القيمة الحالية للمؤشر                             | اسم المؤشر                   |  |  |
|                    | لا يوجد                                           | معدل وقت الانتظار            |  |  |
|                    | في حينه                                           | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |
| %100               | %100                                              | معدل رضا متلقي الخدمة        |  |  |
| 0                  | 0                                                 | نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة |  |  |
| 0                  | 0                                                 | معدل الشكاوى على الخدمة      |  |  |
| 0                  | 0                                                 | عدد الوثائق المطلوبة         |  |  |
| 0                  | 0                                                 | عدد الجهات الشريكة           |  |  |
| 0                  | 0                                                 | عدد الموظفين                 |  |  |
|                    |                                                   | حجم الطلب على الخدمة         |  |  |

خدمات مديرية الإدارة

| هوية الخدمة                 |                |               |                                                                                                |                                                       |  |
|-----------------------------|----------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
| للخدمات الحكومية.           | ي للسجل الوطني | ام الالكترون  | * يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظا                                                         | *رمز الخدمة                                           |  |
|                             |                | سمية          | طلب وتجديد الاشتراك في الجريدة الر                                                             | اسم الخدمة                                            |  |
|                             |                |               | خدمة رئي <i>س</i> ية                                                                           | هيكلية الخدمة                                         |  |
|                             | لعامة          | لام اللوازم ا | قانون الجريدة الرسمية وتعديلاته / نظ                                                           | التشريع الناظم للخدمة                                 |  |
|                             |                | غا            | تقديم طلب خطي للحصول على الخدم                                                                 | شروط تقديم الخدمة                                     |  |
| شكل الوثيقة                 | لدائرة         | ti .          | الوثيقة                                                                                        | الوثائق المطلوبة للحصول على                           |  |
| نموذج                       | مديرية الإدارة |               | تعبئة نموذج طلب وتجديد الاشتراك<br>بالجريدة الرسمية                                            | الخدمة                                                |  |
|                             |                | ككومة         | المواطنين + المقيمين + الاعمال + الح                                                           | فئة متلقي الخدمة                                      |  |
|                             |                | .مة           | مراحل تقديم الخد                                                                               |                                                       |  |
| الزمنية المستغرقة لكل إجراء | معدل المدة ا   | دمة           | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخ                                                                  |                                                       |  |
| 10 دقائق                    |                |               | تقديم طلب خطي للاشتراك أو تجديد ا<br>يوضح بموجبة العدد المطلوب من الج<br>الرسمية للقسم المعني. | لمدة الزمنية المعيارية<br>الإجراءات الرئيسية ( مرتبطة |  |
| 10 دقائق                    |                | جل            | استلام الطلب الخطي وتسجيله في السـ<br>الخاص بالمشتركين.                                        | بعدد الاماكن والموظفين)                               |  |

|                              | قبض قسيمة الاشتراك لدى قسم الجريدة             | 10 دقائق                                                  |  |  |
|------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--|--|
|                              | الرسمية أو لدى المراكز المالية في المحافظات    |                                                           |  |  |
|                              | وإعداد مستند قبض.                              |                                                           |  |  |
|                              | قطع وصل مقبوضات وتسليمه لصاحب                  | 10 دقائق                                                  |  |  |
|                              | العلاقة.                                       |                                                           |  |  |
| الزمن المعياري المستغرق      | 40 دقيقة                                       |                                                           |  |  |
| لتقديم الخدمة                |                                                |                                                           |  |  |
| قيمة الرسوم                  | ثلاثون دينار اشتراك سنوي                       |                                                           |  |  |
| آلية الدفع                   | نقداً                                          |                                                           |  |  |
|                              | شكل مخرج الخدمة                                | مدة صلاحية الوثيقة                                        |  |  |
| مخرج الخدمة                  | اعداد الجريدة الرسمية                          | لا يوجد                                                   |  |  |
|                              | شركاء الخدمة                                   |                                                           |  |  |
| تصنيف الخدمة                 | خدمة عمودية                                    |                                                           |  |  |
| الخدمات ذات العلاقة          | لا يوجد                                        |                                                           |  |  |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك                                         | دور الشريك                                                |  |  |
|                              | • مديرية الجريدة الرسمية / رئاسة الوزراء       | <ul> <li>نشر كافة الإعلانات في الجريدة الرسمية</li> </ul> |  |  |
|                              | مديرية المطابع العسكرية                        | <ul> <li>طباعة كافة الأعداد الجريدة الرسمية</li> </ul>    |  |  |
| سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |                                                |                                                           |  |  |
|                              | الوصول للخدمة                                  |                                                           |  |  |
| مكان تقديم الخدمة            | مرکزي                                          |                                                           |  |  |
| الفروع المقدمة للخدمة        | لا يوجد                                        |                                                           |  |  |
| قنوات تقديم الخدمة           | مكتب خدمة الجمهور + الموقع الالكتروني للدائرة  |                                                           |  |  |
| معلومات الاتصال والتواصل     | وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد ال | رحيم الواكد - رقم هاتف: (2221222 ) 06                     |  |  |
| اوقات تقديم الخدمة           | الاحد - الخميس / 8:30 - 3:30                   |                                                           |  |  |
|                              | مؤشرات الاداء                                  |                                                           |  |  |
| اسم المؤشر                   | القيمة الحالية للمؤشر                          | الوضع المستهدف                                            |  |  |
| معدل وقت الانتظار            | 15 دقائق                                       | 10 دقائق                                                  |  |  |
| معدل وقت تقديم الخدمة        | 10 دقائق                                       | 10 دقائق                                                  |  |  |
| معدل رضا متلقي الخدمة        | %80                                            | %90                                                       |  |  |
| نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة | 0                                              | 0                                                         |  |  |
| معدل الشكاوى على الخدمة      | 0                                              | 0                                                         |  |  |
| عدد الوثائق المطلوبة         | 1                                              | 1                                                         |  |  |
| عدد الجهات الشريكة           | 1                                              | 1                                                         |  |  |
| عدد الموظفين                 | اثنان                                          | اثنان                                                     |  |  |
| حجم الطلب على الخدمة/ شهري   | 300 مشترك شهريا                                | 350                                                       |  |  |
|                              |                                                |                                                           |  |  |

خدمات مديرية المعهد المالي

| هوية الخدمة                                                                                                                          |                                                                           |              |                                        |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------|-----------------------------|
| للخدمات الحكومية.                                                                                                                    | ي للسجل الوطني                                                            | م الالكترونو | * يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظا | *رمز الخدمة                 |
| لحكومي (الخبرة + التعيينات                                                                                                           | ميل المحاسب ان                                                            |              | منح شهادة حضور للبرامج المهنية         | اسم الخدمة                  |
|                                                                                                                                      |                                                                           |              | الجدد)، وبرنامج إجازة مدقق داخلي)      |                             |
|                                                                                                                                      |                                                                           |              | خدمة رئيسية                            | هيكلية الخدمة               |
| <ul><li>1. قرار مجلس الوزراء رقم 5183 في جلسه المنعقدة بتاريخ 2014/8/13</li><li>2. نظام الخدمة المدنيةبطاقات الوصف الوظيفي</li></ul> |                                                                           |              |                                        | التشريع الناظم للخدمة       |
| جاح.                                                                                                                                 | مقررة للبرنامج بن                                                         | لختبارات الم | المشاركة في حضور البرنامج واجتياز الا  | شروط تقديم الخدمة           |
| شكل الوثيقة                                                                                                                          | ىدائرة                                                                    | ال           | الوثيقة                                |                             |
| نسخة اصلية او صورة                                                                                                                   | احبة العلاقة                                                              | الجهة ص      | كتاب رسمي من دائرة المرشحين            | الوثائق المطلوبة للحصول على |
| ورقي                                                                                                                                 | احبة العلاقة                                                              | الجهة ص      | نموذج ترشيح يعبأ من قبل دائرة          | الخدمة                      |
|                                                                                                                                      |                                                                           |              | المرشحين                               |                             |
| √ الحكومة                                                                                                                            |                                                                           |              |                                        | فئة متلقي الخدمة            |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                   |                                                                           |              |                                        |                             |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                              |                                                                           |              | المدة الزمنية المعيارية                |                             |
| 3 اسابيع                                                                                                                             | راءات الرئيسية (مرتبطة 1. تعميم البرنامج على الدوائر (الخبرة) او استلام 3 |              |                                        | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة  |

|                                 | 21. (1.) 7. (1. ) (1. )                           | /                                          |  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|
|                                 | طلب المشاركة لغايات التعيين                       | بعدد الاماكن والموظفين)                    |  |
| من يوم واحد الى اسبوع           | 2. دراسة الطلبات المقدمة من الدوائر ومدى          |                                            |  |
|                                 | مطابقتها للشروط                                   |                                            |  |
| يوم واحد                        | 3. تبليغ الدوائر بمن وقع عليهم الاختيار           |                                            |  |
| يوم واحد                        | 4. كتاب وكشف نتائج مشاركة                         |                                            |  |
|                                 | 4 اسابيع                                          | الزمن المعياري المستغرق                    |  |
|                                 |                                                   | لتقديم الخدمة                              |  |
| جد .                            | لا يو-                                            | قيمة الرسوم                                |  |
|                                 |                                                   | آلية الدفع                                 |  |
| مدة صلاحية الوثيقة              | شكل مخرج الخدمة                                   | مخرج الخدمة                                |  |
| غير محدد المدة                  | كتاب اجتياز البرنامج التدريبي                     |                                            |  |
|                                 | شركاء الخدمة                                      |                                            |  |
|                                 | خدمة أفقية                                        | تصنيف الخدمة<br>الخدمات ذات العلاقة        |  |
| <b>ب</b> د                      | لا يوجد                                           |                                            |  |
| دور الشريك                      | الشريك                                            | الشريك ودوره في تقديم الخدمة               |  |
| ترشيح المتدربين                 | الدوائر والمؤسسات الحكومية                        |                                            |  |
|                                 | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)                        |                                            |  |
|                                 |                                                   |                                            |  |
|                                 | مكان تقديم الخدمة                                 |                                            |  |
|                                 | الفروع المقدمة للخدمة                             |                                            |  |
| سل الحكومي                      | البريد $$ فاكس $$ بريد الكثروني $$ تراسل الحكومي  |                                            |  |
| ة، ، خلف عمارة الصايغ           | وزارة المالية – مديرية المعهد المالي، جبل اللويبد | معلومات الاتصال والتواصل                   |  |
| m                               | offax.training@mof.gov.jo البريد الالكتروني       |                                            |  |
|                                 | رقم الهاتف: 0780334233 فاكس: 06222123             |                                            |  |
|                                 | الاحد - الخميس/ من الساعة 8:30 لغاية 3:30         | اوقات تقديم الخدمة                         |  |
|                                 | مؤشرات الاداء                                     |                                            |  |
| الوضع المستهدف                  |                                                   |                                            |  |
| 3 اسابيع                        | 3 اسابيع                                          | اسم المؤشر معدل وقت الانتظار               |  |
| 8 أسابيع (خبرة)                 | 8 أسابيع (خبرة)                                   | معدل وقت تقديم الخدمة                      |  |
| 5 أسابيع(جدد)                   |                                                   |                                            |  |
| -                               | · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·             |                                            |  |
|                                 |                                                   |                                            |  |
|                                 |                                                   |                                            |  |
| 5 وثائق                         | 5 وثائق 5                                         |                                            |  |
| جميع الوزارات والدوائر الحكومية | جميع الوزارات والدوائر الحكومية                   | عدد الوثائق المطلوبة<br>عدد الجهات الشريكة |  |
|                                 |                                                   | <del>"</del>                               |  |

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

| هوية الخدمة                           |                     |                        |                                     |                                   |                             |
|---------------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| للخدمات الحكومية.                     | لسجل الوطني         | ام الالكتروني لا       | عدمة آلياً من خلال النظ             | * يتم ترميز الخ                   | *رمز الخدمة                 |
|                                       | ية                  | المعاهد الأردن         | اني لطلاب الجامعات و                | التدريب الميد                     | اسم الخدمة                  |
|                                       |                     |                        |                                     | خدمة رئيسية                       | هيكلية الخدمة               |
|                                       |                     |                        |                                     |                                   | التشريع الناظم للخدمة       |
|                                       |                     | ي                      | طلب تدريب ميداني إلزاه              | 1. ورود کتاب م                    | شروط تقديم الخدمة           |
|                                       |                     | <b>د</b> نية           | للتدريب في المديرية الم             | 2. توفر شاغر                      | -10-0 \\1.53)-11            |
| الوثيقة                               | يقة                 | الوثي                  | الوثيقة                             |                                   | الوثائق المطلوبة للحصول على |
| نسخة اصلية                            | الجامعات والمعاهد   |                        | ـب تدريب إلزامي                     | كتاب طل                           | الخدمة                      |
|                                       | الأردنية            |                        |                                     |                                   | -4.25                       |
|                                       | الأعمال □√ الحكومة  |                        | $\sqrt{\square}$ المقيمين $\square$ | 🗌 المواطنين                       | فئة متلقي الخدمة            |
| مراحل تقديم الخدمة                    |                     |                        |                                     |                                   |                             |
| ضدمة معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل |                     | ات الرئيسية لتقديم الـ | الإجراء                             | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات |                             |
| إجراء                                 |                     |                        |                                     | الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن     |                             |
| 15 دقيقة                              | ل الجامعات 15 دقيقة |                        | اب طلب التدريب من قب                | 1. استقبال كت                     | والموظفين)                  |

|                          | <del>,</del>                                                         |                              |  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|
|                          | والمعاهد الحكومية                                                    |                              |  |
|                          | 2. التنسيق مع المديرية المعنية بتحديد جهة                            |                              |  |
| 15 دقيقة                 | تدريب الطالب داخل مديريات الوزارة حسب                                |                              |  |
|                          | تخصصه.                                                               |                              |  |
| 3- 3- 45                 | 3. ارسال كتاب قبول تدريب الطالب للجامعة او                           |                              |  |
| 15 دقيقة                 | المعهد المعني                                                        |                              |  |
|                          | 4. تقييم الطالب من قبل مدير المديرية التي تدرب                       |                              |  |
| 7- 7- 45                 | بها وارسال نموذج تقييم الطالب معبأ من قبل                            |                              |  |
| 15 دقيقة                 | المديرية التي تم تدريب الطالب بها إلى الجامعات                       |                              |  |
|                          | أو المعاهد الحكومية                                                  |                              |  |
|                          | 4 ساعات و50 دقيقة                                                    | الزمن المعياري المستغرق      |  |
|                          |                                                                      | لتقديم الخدمة                |  |
|                          | لا يوجد                                                              | قيمة الرسوم                  |  |
|                          |                                                                      | آلية الدفع                   |  |
| شكل مخرج الخدمة          | شكل مخرج الخدمة                                                      | 5 . · ti ·                   |  |
| غير محدد                 | نموذج تقييم تدريب الطالب                                             | مخرج الخدمة                  |  |
| شركاء الخدمة             |                                                                      |                              |  |
|                          | خدمة أفقية                                                           |                              |  |
|                          | لا يوجد                                                              | الخدمات ذات العلاقة          |  |
| الشريك                   | الشريك                                                               | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |
| الإشراف على تدريب الطالب | مديريات الوزارة                                                      |                              |  |
|                          | ·                                                                    |                              |  |
|                          | الوصول للخدمة                                                        |                              |  |
|                          | مركزي                                                                | مكان تقديم الخدمة            |  |
|                          |                                                                      | الفروع المقدمة للخدمة        |  |
|                          | البريد $$ فاكس $$ بريد الكتروني                                      | قنوات تقديم الخدمة           |  |
| خلف عمارة الصايغ         | وزارة المالية – مديرية المعهد المالي، جبل اللويبدة، خلف عمارة الصايغ |                              |  |
|                          | moffax.training@mof.gov.jo البريد الإلكتروني                         |                              |  |
|                          | رقم الهاتف: 0780334233 فاكس: 06222123                                |                              |  |
|                          | الاحد - الخميس / من الساعة 8:30 لغاية 3:30                           |                              |  |
|                          | مؤشرات الاداء                                                        |                              |  |
| الوضع المستهدف           | القيمة الحالية للمؤشر                                                | اسم المؤشر                   |  |
| 45 دقیقة                 | دل وقت الانتظار 45 دقيقة                                             |                              |  |
| -<br>45 دقیقة            | عدل وقت تقديم الخدمة 45 دقيقة                                        |                              |  |
| -                        | يضا متلقي الخدمة                                                     |                              |  |
|                          |                                                                      | <u> </u>                     |  |

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

خدمات مالية محافظة

| هوية الخدمة |                                               |                      |                             |  |
|-------------|-----------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|--|
|             |                                               |                      | *رمز الخدمة                 |  |
|             |                                               | اصداروتجديد رخصة مهن | اسم الخدمة                  |  |
|             |                                               | خدمة فرعية           | هيكلية الخدمة               |  |
|             | قانون مؤقت رقم(2) لسنة 1979، قانون رخص المهن. |                      |                             |  |
|             | وجود نشاط تجاري خارج حدود التنظيم .           |                      |                             |  |
| شكل الوثيقة | الدائرة                                       | الوثيقة              |                             |  |
| -           | دائرة الشؤون                                  | كتاب                 |                             |  |
|             | الفلسطينية                                    |                      | ( † () m () ) ( -(-)        |  |
| وثيقة أصلية | غرفة الصناعة والتجارة،                        | شهادة تسجيل          | الوثائق المطلوبة للحصول على |  |
| وثيقة أصلية | دائرة البيئة                                  | كتاب                 | الخدمة                      |  |
| وثيقة أصلية | مديرية الصحة المعنية                          | كتاب                 |                             |  |
| وثيقة أصلية | الدفاع المدني                                 | كتاب                 |                             |  |

| الحكومة                                  | √المواطنين √المقيمين √ الاعمال □            | فئة متلقي الخدمة             |  |  |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|--|--|
| 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        | المدة الزمنية المعيارية      |  |  |
|                                          | حسب القانون                                 | للإجراءات الرئيسية (مرتبطة   |  |  |
| 20 دقيقة                                 | 3. تدقيق بيانات الرخصة من المدقق الداخلي    | بعدد الاماكن والموظفين)      |  |  |
| 25 دقيقة                                 | 4. إصدار وتوقيع الرخصة من قبل الموظف        |                              |  |  |
|                                          | المعني                                      |                              |  |  |
| 5 دقائق                                  | 5. تسليم نموذج الرخصة لصاحب العلاقة         |                              |  |  |
|                                          | ساعة                                        | الزمن المعياري المستغرق      |  |  |
|                                          |                                             | لتقديم الخدمة                |  |  |
| ، الرسوم الواردة في قانون رخص المهن وحسب | من ديناران ونصف إلى ثلاثون دينار وذلك بموجب | قيمة الرسوم                  |  |  |
|                                          | کل مہنة                                     |                              |  |  |
|                                          | نقداً                                       | آلية الدفع                   |  |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                       | شكل مخرج الخدمة<br>رخصة مهن                 | مخرج الخدمة                  |  |  |
| سنة                                      |                                             |                              |  |  |
|                                          | تصنيف الخدمة                                |                              |  |  |
|                                          | الخدمات ذات العلاقة                         |                              |  |  |
| دور الشريك                               | لا يوجد<br>الشربك                           | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |  |  |
| لا يوجد                                  | لا يوجد                                     | ما المحادث والمحادث المحادث  |  |  |
|                                          | .5.                                         | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)   |  |  |
|                                          | الوصول للخدمة                               | ., ., .                      |  |  |
|                                          | لا مركزي                                    | مكان تقديم الخدمة            |  |  |
|                                          | كافة ماليات وزارة المالية في المحافظات      | الفروع المقدمة للخدمة        |  |  |
|                                          | مكتب خدمة الجمهور                           | قنوات تقديم الخدمة           |  |  |
| البيانات متوفرة في اخر صفحة بالدليل      |                                             | معلومات الاتصال والتواصل     |  |  |
|                                          | اوقات تقديم الخدمة                          |                              |  |  |
| مؤشرات الاداء                            |                                             |                              |  |  |
| الوضع المستهدف                           | القيمة الحالية للمؤشر                       | اسم المؤشر                   |  |  |
| 30 د                                     | 30 د                                        | معدل وقت الانتظار            |  |  |
| 50 دقیقة                                 | ساعة                                        | معدل وقت تقديم الخدمة        |  |  |
| %90                                      | معدل رضا متلقي الخدمة                       |                              |  |  |

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

## عناوين الاتصال

وزارة المالية – عمان - الشميساني – شارع عبد الرحيم الواكد

صندوق بريد: ص.ب (85) عمان : 11118 الاردن

رقم هاتف الوزارة: 06 ( 2221222 )

خط الشكاوى والاقتراحات: +96264646516

البريد الالكتروني: info@mof.gov.jo

الموقع الالكتروني: https://mof.gov.jo

اوقات العمل: الاحد – الخميس الساعة: 8:30 – 3:30

ويمكنكم التواصل مع مركز الإتصال الوطني للاستفسار حول الخدمات التقاعدية والأموال العامة على الرقم 5008080

دليل الهواتف الأرضية والفاكسات

الفرع هاتف فاكس

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

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