

هوية الخدمة		
QPS-161-01-02		*رمز الخدمة
اصدار كتاب في طلب النظر في رد الرسوم خطأ احتساب القيمة او الامانات		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
المادة 245/ب من قانون الجمارك، المادة (19+20) من قانون الضريبة العامة على المبيعات رقم 1994/6 وتعليمات رقم 4 لسنة 2003		التشريع الناظم للخدمة
استدعاء مسجل في ديوان الدائرة او محول من المركز		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
		استدعاء مقدم من صاحب العلاقة
<input type="checkbox"/> شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input checked="" type="checkbox"/> شركات تخليص <input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.		الاعمال
<input type="checkbox"/> المسافرين <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيون <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنون		الافراد
فئة متلقي الخدمة		
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. تحويل الاستدعاء من خدمة الجمهور الى مديرية شؤون القيمة. 2. يحول رئيس قسم تقدير القيمة الاستدعاء الى الموظف المختص 3. يتم دراسة الاستدعاء والبيان الجمركي من قبل الموظف ومشاهدة البيان على نظام الاسيكودا او الارشفة في حال عدم وجوده. 4. في حال كان الطلب رد رسوم تم استيفائها بالخطأ يتم دراسة البيان الجمركي والتنسيب بالموافقة أو بالاعتذار عن رد الرسوم. 5. وبناءً على قرار مديرية القيمة او اللجنة الخاصة تحال الى مديرية التعريف، مديرية الرقابة والتفتيش، وديوان المحاسبة، مديرية القضايا، ومديرية المالية/التحصيل. 6. بعد الموافقة تعاد الى الموظف يتم مخاطبة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لبيان فيما إذا تم تخصيص الضريبة ضمن الاقرارات. 7. بعد ورود كتاب من الضريبة تعد مذكرة داخلية لرد الجزء المستحق من الامانة او كلها وتحويل الباقي للايراد العام. 8. اصدار القرار بموجب كتاب رسمي الى معالي وزير المالية او مديرية الشؤون المالية. 	
	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	

		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
من ساعة الى أربع ساعات (اصدار كتاب لوزارة المالية او مديرية الشؤون المالية، وفي حال مخاطبة ضريبة الدخل والمبيعات لحين وصول كتاب الرد).		
لا يوجد		قيمة الرسوم
<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محدد	كتاب	
شركاء الخدمة		
		الخدمات ذات العلاقة
		تصنيف الخدمة
		<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
ورد	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، ديوان المحاسبة، مديرية القضايا، ومديرية الشؤون المالية/التحصيل، مديرية الرقابة والتفتيش ومديرية التعريف.	
تنسيق، تنسيب الرسم.		
		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
الوصول للخدمة		
		مكان تقديم الخدمة
		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة
		لا يوجد
		قنوات تقديم الخدمة
		<input checked="" type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف
الوصول للخدمة		
		معلومات الاتصال والتواصل
		<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس
		اوقات تقديم الخدمة
		من يوم الاحد الى يوم الخميس (من الساعة 7:30 صباحاً إلى 3:30 مساءً)
مؤشرات الاداء		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
5 دقائق	10 دقائق	معدل وقت الانتظار
45 دقيقة	60 دقيقة	معدل وقت تقديم الخدمة
80%	70%	معدل رضا متلقي الخدمة
	لا يوجد	نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
	لا يوجد	معدل الشكاوى على الخدمة

