

هوية الخدمة		
		*رمز الخدمة
طلب شراء مركبة معفاة لذوي الاحتياجات الخاصة.		اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
• عدم ملكية مركبة أخرى معفاة. • رخصة قيادة سارية المفعول.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة
نسخة اصلية	دائرة الجمارك	• في حال استخراج المركبة لأول مرة يجب ارفاق قيد حديث من دائرة الترخيص بعدم وجود ملكية مركبة معفاة • في حال تسليم المركبة السابقة يجب ارفاق الوثائق الاصلية (كتاب / بيان) التي تثبت تسليم المركبة في المركز الجمركي هوية الاحوال المدنية ورخصة القيادة.
شركات تجارية وصناعية <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> شركات تخليص <input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع المحلي.		الاعمال
المسافرون <input type="checkbox"/> المقيمين غير الأردنيون <input checked="" type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة <input type="checkbox"/> المتقاعدون <input type="checkbox"/> المواطنين		الافراد
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	
	1. تقديم الاستدعاء الى خدمة الجمهور للحصول على رقم وارد متسلسل للخدمة. 2. تحويل الاستدعاء الى مديرية الاعفاءات. 3. تحويل المعاملة إلى قسم اعفاءات ذوي الاحتياجات الخاصة. 4. تحويل المعاملة الى الموظف المختص لتدقيق المعاملة وهل الشروط تنطبق على الحالة لمنح صاحب العلاقة كتاب لشراء المركبة. 5. تحويل المعاملة الى مديرية خدمة الجمهور لاصدار كتاب رسمي. 6. تحويل الطلب للمركز الجمركي لتنفيذ مضمون الكتاب.	
	60-30 دقيقة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	لا يوجد	قيمة الرسوم

آلية الدفع		<input checked="" type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب	غير محدد
شركاء الخدمة		
الخدمات ذات العلاقة		
تصنيف الخدمة	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	لا يوجد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	الاعفاءات	
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		
اسم المؤشر	القيمة الحالية للمؤشر	الوضع المستهدف
معدل وقت الانتظار	10 دقائق	5 دقائق
معدل وقت تقديم الخدمة	60 دقيقة	45 دقيقة
معدل رضا متلقي الخدمة	70 %	80 %
نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة	لا يوجد	
معدل الشكاوى على الخدمة	لا يوجد	