

هوية الخدمة									
رمز الخدمة			QPS-108-02-01						
اسم الخدمة			3-108 النظر في طلبات رد الأمانات المسجلة لغايات البت في فقدان امانات المسافرين						
هيكلية الخدمة			☐ خدمة رئيسية ☒ خدمة فرعية						
التشريع الناظم للخدمة									
شروط تقديم الخدمة			1 -حضور صاحب العلاقة شخصياً أو من يفوضه رسمياً						
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة			<table border="1"> <thead> <tr> <th>الوثيقة</th> <th>الدائرة</th> <th>شكل الوثيقة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - استدعاء من صاحب العلاقة. 2 - وثيقة إثبات شخصية صاحب العلاقة. 3- صورة مصدقة عن أمانة المسافرين المفقودة (نسخة غير مخصصة للصرف).</td> <td>دائرة الاحوال المدنية</td> <td>صورة صورة</td> </tr> </tbody> </table>	الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة	1 - استدعاء من صاحب العلاقة. 2 - وثيقة إثبات شخصية صاحب العلاقة. 3- صورة مصدقة عن أمانة المسافرين المفقودة (نسخة غير مخصصة للصرف).	دائرة الاحوال المدنية	صورة صورة
الوثيقة	الدائرة	شكل الوثيقة							
1 - استدعاء من صاحب العلاقة. 2 - وثيقة إثبات شخصية صاحب العلاقة. 3- صورة مصدقة عن أمانة المسافرين المفقودة (نسخة غير مخصصة للصرف).	دائرة الاحوال المدنية	صورة صورة							
فئة متلقي الخدمة			<table border="1"> <thead> <tr> <th>افراد</th> <th>اعمال</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☒ المسافرون ☐ المقيمين غير الأردنيون ☐ ذوي الاحتياجات الخاصة ☐ المتقاعدون ☐ المواطنون</td> <td>☐ شركات تجارية وصناعية ☐ مؤسسات حكومية ☐ شركات تخلص ☐ مؤسسات المجتمع المحلي.</td> </tr> </tbody> </table>	افراد	اعمال	☒ المسافرون ☐ المقيمين غير الأردنيون ☐ ذوي الاحتياجات الخاصة ☐ المتقاعدون ☐ المواطنون	☐ شركات تجارية وصناعية ☐ مؤسسات حكومية ☐ شركات تخلص ☐ مؤسسات المجتمع المحلي.		
افراد	اعمال								
☒ المسافرون ☐ المقيمين غير الأردنيون ☐ ذوي الاحتياجات الخاصة ☐ المتقاعدون ☐ المواطنون	☐ شركات تجارية وصناعية ☐ مؤسسات حكومية ☐ شركات تخلص ☐ مؤسسات المجتمع المحلي.								
مراحل تقديم الخدمة									
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		إجراءات رئيسية تقديم الخدمة							
		1. تقديم الطلب في مديرية الديوان العام للحصول على رقم وارد 2. تحويل الطلب إلى مديرية الشؤون المالية-قسم الأمانات للدراسة 3. اعداد مذكرة من قسم رد الأمانات بخصوص موضوع الأمانة المفقودة. 4. تحويل الى مديرية للرقابة والتفتيش للتأييد 5. الكتابة لمعالي وزير المالية لإعتماد نسخة امانة المسافرين المفقودة وموافقة المراقب المالي . 6. التسديد على نظام المانات من خلال جهاز الحاسوب. 7. اعادة الامانة الى مركز الخروج لغايات صرف قيمة الأمانة اصولاً.							
		ساعة	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة						
		لا يوجد	قيمة الرسوم						
		☒ نقداً ☒ دفع الكتروني	آلية الدفع						

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب	غير محدد
شركاء الخدمة		
الخدمات ذات العلاقة		
تصنيف الخدمة	✓ خدمة افقية □ خدمة عامودية	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	لا يوجد
سلسلة القيمة (باقة الخدمة)	الامانات	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	لا يوجد	
قنوات تقديم الخدمة	✓ مكتب خدمة الجمهور □ مركز خدمة المواطن ✓ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
الوصول للخدمة		
معلومات الاتصال والتواصل	✓ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ 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	