



دائرة الشؤون الفلسطينية

دليل الخدمات

2021



رقم الصفحة	فهرس المحتويات
2	مقدمة
2	أبرز المهام التي تقوم بها دائرة الشؤون الفلسطينية
3	الخدمات التي تقدمها الدائرة
5	دليل هواتف الدائرة ومراكز تقديم الخدمة التابعة لها
	بطاقات الخدمة
6	مديرية خدمات المخيمات ومديرية التخطيط والمشاريع
30	مديرية تكنولوجيا المعلومات
34	مديرية الشؤون القانونية
38	مديرية الشؤون الإدارية
44	مديرية الشؤون المالية
46	مديرية الدراسات والاعلام
49	مديرية الاونروا والمنظمات الدولية

مقدمة:

استمرت الدولة الأردنية ومنذ استقبالها لموجة اللجوء الفلسطيني الأولى عام 1948 بالعمل على توفير الرعاية الكريمة للاجئين الفلسطينيين على أرضها والوقوف إلى جانب الشعب الفلسطيني، وكذلك دعم القضية الفلسطينية بكامل إمكاناتها في المنابر والمحافل الإقليمية والدولية للحصول على كامل الحقوق الفلسطينية المشروعة التي أقرتها الشرعية الدولية. وانطلاقاً من هذا الحرص جاء إنشاء دائرة الشؤون الفلسطينية عام 1988، بعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية كمؤسسة رسمية أردنية، تتبع لمعالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين، ولتكون امتداداً للمؤسسات الأردنية التي تم إنشاؤها منذ عام 1950 لتوفير الرعاية وتقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين، والعمل على إدارة شؤون المخيمات الثلاثة عشر المقامة على الأراضي الأردنية.

أبرز المهام التي تقوم بها دائرة الشؤون الفلسطينية:

1. متابعة تطورات القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً.
2. الإشراف على شؤون اللاجئين الفلسطينيين وإدارة شؤون المخيمات.
3. الإشراف على نشاطات وبرامج وكالة الغوث الدولية "الأونروا" في الأردن.
4. تعزيز الشراكة مع الدول المانحة والشركاء الدوليين المعنيين بقضايا اللجوء الفلسطيني.

الخدمات التي تقدمها الدائرة

الرقم	اسم الخدمة	المديرية المسؤولة عن تقديم الخدمة
1.	طلب إيصال خدمات عامة (اذن أشغال إيصال عداد كهرباء/عداد مياه/خط هاتف)	مديرية خدمات المخيمات مديرية التخطيط والمشاريع
2.	طلب تصريح ترميم طابق أرضي (سكني)	
3.	طلب تصريح ترميم محلات تجارية/فتح محلات تجارية	
4.	طلب تصريح بناء طابق أول هندسي (قائم/مقترح)	
5.	طلب تصريح بناء طابق ثاني هندسي (قائم/مقترح)	
6.	رخص مهن المحلات التجارية: (رخص اول مرة)	
7.	طلب تجديد اذن اشغال تجارية	
8.	طلب إلغاء اذن اشغال تجاري/ تنازل	
9.	مخالفات تعليمات الأبنية في المخيمات وكف الطلب عنها بعد ازالته	
10.	تقدم شكاوى تتعلق بمخالفات الابنية	
11.	طلب قطعة ارض داخل حدود المخيمات	
12.	طلب تثبيت وتخصيص وحدة سكنية	
13.	طلب توسع بناء	
14.	طرود الخير والمساعدات	مديرية تكنولوجيا المعلومات
15.	طلبات مكرمة طلاب التوجيهي	
16.	وثيقة إثبات حق الانتفاع بوحدة سكنية في مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين	مديرية الشؤون القانونية
17.	وثيقة إثبات حق الانتفاع بوحدة تجارية في مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين	
18.	استعلام واستصدار قيود أراضي الضفة الغربية	
19.	رفع إشارة حجز أراضي الضفة الغربية	
20.	نقل حصة اعاشة (نقل بطاقة - نقل حصة - فصل حصة)	مديرية الشؤون الإدارية
21.	استقدام أبناء قطاع غزة للإقامة في الأردن	
22.	كتاب "عدم ممانعة" تسجيل أبناء قطاع غزة للدراسة بالمدارس الحكومية والخاصة	
23.	كتاب "عدم ممانعة" تسجيل أبناء قطاع غزة للدراسة بمراكز التدريب المهني الأردنية	
24.	كتاب عدم ممانعة تعيين معلمين أبناء قطاع غزة في المدارس الخاصة	

الرقم	اسم الخدمة	المديرية المسؤولة عن تقديم الخدمة
.25	اثبات نزوح	
.26	سداد أجرة المثل في القضايا المكتسبة الدرجة القطعية	مديرية الشؤون المالية
.27	سداد أجور أراضي المخيمات (بدون قضايا)	
.28	الزيارات الى المخيمات	مديرية الدراسات والاعلام
.29	حق الحصول على المعلومة	
.30	الاعفاءات الجمركية	مديرية الأونروا والمنظمات الدولية
.31	القبول في مدارس الوكالة	
.32	تعيين موظفي الوكالة	
.33	تنسيق تدريب طلبة الجامعات والكليات (أردنيين أو غير أردنيين) بإجراء أبحاث في المؤسسات والمراكز الخدمية التابعة للوكالة	
.34	تنسيق انتقال موظف الوكالة من خارج الاردن الى داخلها	
.35	اعتماد وتغيير تواريخ بنكية لمؤسسات المجتمع المدني المشرفة عليها وكالة الغوث	

دليل هواتف الدائرة ومراكز تقديم الخدمة التابعة لها

1-المركز الرئيسي:

- عمان، ضاحية الرشيد، شارع القعقاع بن عمرو
رقم الهاتف: 96265666172
رقم الفاكس: 96265668264
الموقع الالكتروني: www.dpa.gov.jo

2- مكاتب الدائرة في المحافظات:

- مكاتب الدائرة في محافظتي العاصمة ومأدبا:
رقم هاتف مكتب الوحدات: 96264779745
رقم هاتف مكتب الحسين: 9626469175
رقم هاتف مكتب الطالبية: 96264460518
- مكاتب الدائرة في محافظة اربد:
رقم هاتف مكتب اربد: 96227246551/96227271476
رقم هاتف مكتب الشهيد عزمي المفتي: 96227060604
- مكاتب الدائرة في محافظة الزرقاء:
رقم هاتف مكتب الزرقاء: 96253983770
- مكاتب الدائرة في لواء الرصيفة:
رقم هاتف مكتب حطين: 96253616141
- مكاتب الدائرة في محافظة جرش:
رقم هاتف مكتب جرش: 96226339569
رقم هاتف مكتب سوف: 96226353608
- مكتب الدائرة في محافظة البلقاء:
رقم هاتف مكتب البقعة: 96264725271/96265370081

بطاقات الخدمة:

تشكل بطاقة الخدمة المعلومات الخاصة بكافة الخدمات التي تقدمها الدائرة بهدف توفير المعلومات اللازمة لمتلقي الخدمة عند التقدم بطلب الحصول على تلك الخدمات والقنوات التي تمكنه من ذلك.

مديرية خدمات المخيمات ومديرية التخطيط والمشاريع

هوية الخدمة		
اسم الخدمة	طلب ايصال خدمات عامة (اذن اشغال إيصال عداد كهرباء /عداد مياه/ خط هاتف)	
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات البناء والسكن في المخيمات	
شروط تقديم الخدمة	لا يوجد	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	استدعاء عليه رقم الوحدة والبلوك والخدمة المطلوبة	مقدم الطلب
	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الأصلي إلى اخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي	مقدم الطلب
	اثبات شخصية	مقدم الطلب
	عقد ايجار للمحلات التجارية	مقدم الطلب
	رخصة مهن للمحلات التجارية	مقدم الطلب
	عقد ايجار للوحدات السكنية مع موافقة المالك الخطية	مقدم الطلب
	فاتورة كهرباء/مياه لذات الوحدة او للوحدة المجاورة في حال عدم وجود عداد كهرباء في الوحدة	مقدم الطلب
	مخطط موقع للوحدة (كروكي)	المكتب
	كتاب اذن اشغال من المكتب	المكتب
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	5 دقائق	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة
	10 دقائق	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المباشرة وباقي الوثائق
	يوم واحد	كشف ميداني من القسم الهندسي
	30 دقيقة	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال موافقة المكتب (باستثناء مكتب العاصمة)
	10 دقائق	إصدار مخطط موقع للوحدة(كروكي)
	10 دقائق	إصدار إذن الأشغال حسب الأصول في حال عدم وجود مخالفات.

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		2-1 يوم
قيمة الرسوم		5 دنائير (باستثناء مكتب العاصمة)
آلية الدفع		× نقداً ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	اذن اشغال	حتى نهاية العام
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	شركة المياه	تزويد صورة عن الفاتورة
	شركة الكهرباء	تزويد صورة عن الفاتورة
	لجان خدمات المخيمات	استلام قيمة الرسوم المطلوبة
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة		☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)
الفروع المقدمة للخدمة		مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة
قنوات تقديم الخدمة		× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
اوقات تقديم الخدمة		من السبت الى الخميس أيام الدوام الرسمي وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)

هوية الخدمة		
اسم الخدمة	طلب تصريح ترميم طابق ارضي (سكني)	
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات البناء والسكن في المخيمات	
شروط تقديم الخدمة	المحافظة على نسبة 50% لغايات السكن (باستثناء الوسط التجاري في مخيم الوحدات) في حالة معاملات الخاصة بالمحلات التجارية	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	استدعاء عليه رقم الوحدة والبلوك والخدمة المطلوبة	شكل الوثيقة
	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الأصلي إلى اخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي	مقدم الطلب
	اثبات شخصية	مقدم الطلب
	احضار تعهد عدلي بعدم ارتكاب مخالفات بناء والالتزام بالتعليمات الصادرة عن الدائرة	مقدم الطلب
	مخطط موقع للوحدة (كروكي)	المكتب
	كتاب اذن اشغال من المكتب	المكتب
فئة متلقي الخدمة	× ا لمواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	5 دقائق
	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعة وباقي الوثائق	10 دقائق
	كشف ميداني من القسم الهندسي	يوم واحد
	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال موافقة المكتب	30 دقيقة
	إصدار مخطط موقع للوحدة(كروكي)	60 دقيقة
	إصدار كتاب رسمي بتصريح البناء او الترميم حسب الأصول في حال عدم وجود مخالفات.	60 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	2-1 يوم	
قيمة الرسوم	5 دنانير و 30 دينار تأمينات مستردة	
آلية الدفع	× نقداً ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	إصدار تصريح بناء أو ترميم	سنة
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	كاتب العدل	احضار تعهد عدلي
	لجان خدمات المخيمات	استلام قيمة الرسوم المطلوبة

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
اوقات تقديم الخدمة	من السبت الى الخميس أيام الدوام الرسمي وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)

هوية الخدمة		
طلب تصريح ترميم طابق ارضي محلات تجارية وفتح محلات تجارية		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن في المخيمات		التشريع الناظم للخدمة
المحافظة على نسبة 50% لغايات السكن (باستثناء الوسط التجاري في مخيم الوحدات)		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل		استدعاء عليه رقم الوحدة والبلوك والخدمة المطلوبة
صورة	مقدم الطلب	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الأصلي إلى اخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي
صورة	مقدم الطلب	اثبات شخصية
اصل	مقدم الطلب	احضار تعهد عدلي بعدم ارتكاب مخالفات بناء والالتزام بالتعليمات الصادرة عن الدائرة
اصل	المكتب	احضار تعهد عدلي بالالتزام بما نسبته 50 % من مساحة الوحدة لغايات السكن (باستثناء بعض المخيمات مثل مخيم الوحدات).
اصل	المكتب	مخطط موقع للوحدة (كروكي)
اصل	المكتب	كتاب اذن اشغال من المكتب
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	
10 دقائق	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبيعة وباقي الوثائق	
يوم واحد	كشف ميداني من القسم الهندسي	
30 دقيقة	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال موافقة المكتب	
60 دقيقة	إصدار مخطط موقع للوحدة(كروكي)	
60 دقيقة	إصدار كتاب رسمي بتصريح البناء او الترميم حسب الأصول في حال عدم وجود مخالفات.	
2-1 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
5 دنائير رسوم و 30 دينار تأمينات مستردة		قيمة الرسوم
× نقداً ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
سنة	إصدار تصريح بناء أو ترميم	

شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	كاتب العدل	احضار تعهد عدلي
	لجان خدمات المخيمات	استلام قيمة الرسوم المطلوبة
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)	

هوية الخدمة		
تصريح بناء طابق هندسي (اول قائم / أول مقترح)		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن في المخيمات		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل	مقدم الطلب	استدعاء عليه رقم الوحدة والبلوك والخدمة المطلوبة
صورة	مقدم الطلب	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الأصلي إلى اخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي
اصل	المكتب	شهادة سلامة البناء بالطوابق القائمة من أي مكتب هندسي معتمد مصدقة من نقابة المهندسين وذلك (لمعاملات التصريح القائم والتصريح المقترح)
اصل	المكتب	احضار تعهد عدلي بعدم ارتكاب مخالفات بناء والالتزام بالتعليمات الصادرة عن الدائرة
اصل	المكتب	التزام من المكتب الهندسي بالإشراف على اعمال التنفيذ للبناء المقترح وذلك (لمعاملات التصريح المقترح)
اصل	المكتب	مخططات هندسية من المكتب الهندسي مصدقة من نقابة المهندسين للبناء المقترح وذلك (لمعاملات التصريح المقترح)
×المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	
10 دقائق	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعة وباقي الوثائق	
يوم واحد	كشف ميداني من القسم الهندسي	
1-2 يوم (حسب الجهة المزودة للوثائق)	احضار متلقي الخدمة الاوراق المطلوبة والمخططات الهندسية وشهادة سلامة البناء و كتاب التزام المكتب الهندسي بالإشراف على التنفيذ	
1-5 يوم	رفع كافة الاوراق السابقة لمركز الدائرة وتغطيتها بكتاب رسمي من المكتب للحصول على موافقة الدائرة (اول مقترح) فقط	
1-2يوم	عند رد الدائرة بالموافقة على طلب التصريح (اول مقترح) يجب احضار التعهد العدلي من قبل المراجع لكافة العمليات الفرعية الاربعة.	
60 دقيقة	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال موافقة المكتب	
60 دقيقة	إصدار كتاب رسمي بتصريح البناء او الترميم حسب الأصول وفي حال عدم وجود مخالفات.	
1-8 يوم للمقترح 1-2 للقائم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة

5 دنانير للبناء القائم		قيمة الرسوم
× نقداً ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنة	إصدار تصريح بناء	
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
احضار تعهد عدلي	كاتب العدل	
مخطط هندسي وشهادة سلامة البناء	مكتب هندسي معتمد من نقابة المهندسين	
استلام قيمة الرسوم المطلوبة	لجان خدمات المخيمات	
الوصول للخدمة		
☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبة ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة : مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
تصريح بناء طابق هندسي (ثاني قائم / ثاني مقترح)		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن في المخيمات		التشريع الناظم للخدمة
لا يوجد		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل	مقدم الطلب	استدعاء عليه رقم الوحدة والبلوك والخدمة المطلوبة
صورة	مقدم الطلب	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الأصلي إلى اخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي
اصل	المكتب	شهادة سلامة البناء بالطوابق القائمة من أي مكتب هندسي معتمد مصدقة من نقابة المهندسين وذلك (لمعاملات التصريح القائم والتصريح المقترح)
اصل	المكتب	احضار تعهد عدلي بعدم ارتكاب مخالفات بناء والالتزام بالتعليمات الصادرة عن الدائرة
اصل	المكتب	التزام من المكتب الهندسي بالإشراف على اعمال التنفيذ للبناء المقترح وذلك (لمعاملات التصريح المقترح)
اصل	المكتب	مخططات هندسية من المكتب الهندسي مصدقة من نقابة المهندسين للبناء المقترح وذلك (لمعاملات التصريح المقترح)
× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	
10 دقائق	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعة وباقي الوثائق من قبل موظف خدمة الجمهور او المراقب وتحويلها للديوان	
يوم واحد	كشف ميداني من القسم الهندسي	
2-1 يوم (حسب الجهة المزودة للوثائق)	احضار متلقي الخدمة الاوراق المطلوبة و المخططات الهندسية و شهادة سلامة البناء و كتاب التزام المكتب الهندسي بالإشراف على التنفيذ	
5-1 يوم	رفع كافة الاوراق السابقة لمركز الدائرة وتغطيتها بكتاب رسمي من المكتب للحصول على موافقة الدائرة (ثاني مقترح) فقط	
2-1 يوم	عند رد الدائرة بالموافقة على طلب التصريح (ثاني مقترح) يتم تحويل المعاملة لكاتب وارد الديوان لتوريده او في حال موافقة مدير المكتب بتنسيب القسم الهندسي في المكتب (ثاني قائم) يجب احضار التعهد العدلي من قبل المراجع لكافة العمليات الفرعية الاربعة.	
60 دقيقة	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال موافقة المكتب	

إصدار كتاب رسمي بتصريح البناء او الترميم حسب الأصول مطبوع وموقع من قبل مدير المكتب بناء على تنسيب القسم الهندسي حسب الاصول وفي حال عدم وجود مخالفات.	60 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	1-8 يوم للمقترح 1-2 للفائز
قيمة الرسوم	5 دنانير للبناء القائم
آلية الدفع	× نقداً ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة
	إصدار تصريح بناء
مدة صلاحية الوثيقة	
سنة	
شركاء الخدمة	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك
	دور الشريك
	كاتب العدل
	احضار تعهد عدلي
مكتب هندسي معتمد من نقابة المهندسين	مخطط هندسي وشهادة سلامة البناء
	لجان خدمات المخيمات
استلام قيمة الرسوم المطلوبة	
الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)

هوية الخدمة			
رخص مهن المحلات التجارية: (رخص اول مرة)			اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن			التشريع الناظم للخدمة
التأكد من المهن المسموحة داخل المخيم			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	
اصل	متلقي الخدمة	استدعاء يتضمن رقم الوحدة والبلوك	
صورة	متلقي الخدمة	اثبات شخصية	
اصل	الجهة	براءة ذمة من لجنة الخدمات للمحلات التجارية ضمن مباني واستثمارات لجنة الخدمات	
صورة	متلقي الخدمة	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الاصلي الى آخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي	
صورة	متلقي الخدمة	عقود الايجار	
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق		تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	
10		التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعه وباقي الوثائق	
يوم		كشف ميداني من القسم الهندسي	
60 دقيقة		إصدار مخطط موقع للوحدة(كروكي)	
30		دفع رسوم للجنة الخدمات في حال الموافقة	
30		اصدار كتاب رخص المحلات التجارية حسب الأصول	
5-2 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
5 دنانير		قيمة الرسوم	
☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		
سنة	اصدار رخصة مهن حديثة		
شركاء الخدمة			
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
استلام قيمة الرسوم	لجان خدمات المخيمات		
اصدار الرخص	امانة عمان الكبرى		
اصدار الرخص	البلديات		
الوصول للخدمة			
☐ مركزي(مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)			مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومادبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مادبا			الفروع المقدمة للخدمة

مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة	
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐	قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)	اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
طلب تجديد اذن اشغال تجارية		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن		التشريع الناظم للخدمة
التأكد من المهن المسموحة داخل المخيم		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
اصل	متلقي الخدمة	استدعاء يتضمن رقم الوحدة والبلوك
صورة	متلقي الخدمة	اثبات شخصية
اصل	الجهة	براءة ذمة من لجنة الخدمات للمحلات التجارية ضمن مباني واستثمارات لجنة الخدمات
صورة	متلقي الخدمة	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الاصلي الى آخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي
صورة	متلقي الخدمة	عقود الايجار
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
5 دقائق	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	
10	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعة وباقي الوثائق	
30	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال الموافقة	
30	اصدار كتاب رخص المحلات التجارية حسب الأصول	
2-1 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
5 دنانير		قيمة الرسوم
☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
سنة	اصدار رخصة مهن حديثة	
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	
استلام قيمة الرسوم	لجان خدمات المخيمات	
اصدار الرخص	امانة عمان الكبرى	
اصدار الرخص	البلديات	
الوصول للخدمة		
☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة		الفروع المقدمة للخدمة

مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة	
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)	اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		طلب إلغاء اذن اشغال تجاري/ منازل
هيكلية الخدمة		× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐
التشريع الناظم للخدمة		تعليمات البناء والسكن
شروط تقديم الخدمة		التأكد من المهن المسموحة داخل المخيم
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	شكل الوثيقة	اصل
	استدعاء يتضمن رقم الوحدة والبلوك	متلقي الخدمة
	اثبات شخصية	متلقي الخدمة
	براءة ذمة من لجنة الخدمات للمحلات التجارية ضمن مباني واستثمارات لجنة الخدمات	الجهة
	عقود بيع متسلسلة من المنتفع الاصلي الى آخر ساكن في الوحدة مصدقة من محامي	متلقي الخدمة
عقود الايجار	متلقي الخدمة	صورة
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	5 دقائق
	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعة وباقي الوثائق	10
	دفع رسوم للجنة الخدمات في حال الموافقة	30
	اصدار كتاب رخص المحلات التجارية حسب الأصول	30
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	1-2 يوم	
قيمة الرسوم	5 دنانير	
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	اصدار رخصة مهن حديثة	سنة
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لجان خدمات المخيمات	استلام قيمة الرسوم
	امانة عمان الكبرى	اصدار الرخص
	البلديات	اصدار الرخص
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة	

مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة	
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الإلكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد إلكتروني ☐ هاتف ☐	قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت إلى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)	اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة			
مخالفات تعليمات الأبنية في المخيمات وكف الطلب عنها بعد ازالتها			اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن في المخيمات			التشريع الناظم للخدمة
			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
أصل	الجهة	نموذج الكشف الحسي الدوري	
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
2-1 ساعة	اجراء كشف حسي من قبل القسم الهندسي وتعبئة نموذج (الكشف الحسي الدوري) من قبل المراقب مع ذكر أسباب المخالفة		
30-15 دقيقة	اصدار مخطط لموقع المخالفة (كروكي) من قبل المراقب		
30-15 دقيقة	اصدار كتاب رسمي موجه للحاكم الإداري بمضمون المخالفة لإجراء اللازم بناء على تنسيب القسم الهندسي		
30-15 دقيقة	التنسيق مع المركز الأمني للاستدلال على عنوان المخالف		
2-1 يوم			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد			قيمة الرسوم
☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
	كتاب كف الطلب عن المخالف		
شركاء الخدمة			
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
مخاطبة الأجهزة الأمنية	الحاكم الإداري		
جلب المخالف وايداعه لدى الحاكم الإداري	مديرية الشرطة والمركز الامني		
الوصول للخدمة			
☐ مركزي(مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)			مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة			الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف			قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس - وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)			اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة			
تقدم شكاوى تتعلق بمخالفات الابنية			اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐			هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن في المخيمات			التشريع الناظم للخدمة
			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
أصل	متلقي الخدمة	تقديم استدعاء	
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
30-15 دقيقة	تقديم استدعاء من قبل المشتكي		
2-1 ساعة	اجراء كشف حسي من قبل القسم الهندسي وتعبئة النموذج		
30-15 دقيقة	اصدار مخطط لموقع المخالفة (كروكي) من قبل المراقب		
30-15 دقيقة	اصدار كتاب رسمي موجه للحاكم الإداري بمضمون المخالفة لإجراء اللازم		
30-15 دقيقة	التنسيق مع المركز الأمني للاستدلال على عنوان المخالف		
2-1 يوم			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد			قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
	كتاب كف الطلب عن المخالف		
شركاء الخدمة			
دورالشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
مخاطبة الأجهزة الأمنية	الحاكم الإداري		
جلب المخالف وايداعه لدى الحاكم الإداري	مديرية الشرطة والمركز الامني		
الوصول للخدمة			
☐ مركزي(مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)			مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفقي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة			الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐			قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس. وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)			اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة			
اسم الخدمة		طلب قطعة أرض داخل حدود المخيمات	
هيكلية الخدمة		× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة		تعليمات البناء والسكن في المخيمات الأسس والشروط المرجعية لمنح قطعة أرض في المخيم	
شروط تقديم الخدمة		لا يوجد	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	استدعاء يتضمن معلومات عن قطعة الارض	مقدم الطلب	اصل
	وثيقة موقعة ومختومة بعدم ملكية متلقي الخدمة لأراضي وعقارات في الأردن صادرة من دائرة الأراضي ومؤسسة الإسكان والتطوير الحضري	مقدم الطلب	اصل
	اثبات شخصية	مقدم الطلب	صورة
	تعهد من متلقي الخدمة بعدم مخالفة تعليمات البناء الصادرة من الدائرة	مقدم الطلب	اصل
	تعهد من صاحب قطعة الأرض الممنوحة بالبناء خلال 6 شهور من تاريخ موافقة الدائرة	مقدم الطلب	اصل
	مخطط موقع (كروي) لقطعة الارض	المكتب	اصل
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)	
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة(مرفقا الوثائق المشار إليها أعلاه)		5 دقائق
	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبايعة وباقي الوثائق من قبل موظف خدمة الجمهور او المراقب وتحويلها للديوان		10 دقائق
	كشف ميداني من القسم الهندسي		يوم واحد
	عمل بحث اجتماعي عن المستدعي		يوم واحد
	تحويل الطلب لمركز الدائرة لاتخاذ القرار		1-7 يوم
	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		4-10يوم
قيمة الرسوم		لا يوجد	
آلية الدفع		دفع الكتروني ☐ نقدأ	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب منح قطعة ارض من مركز الدائرة		6 أشهر
شركاء الخدمة			
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	كاتب العدل		التعهد العدلي

التأكد من عدم ملكية مقدم الطلب عقارات	دائرة الأراضي والمساحة	
التأكد من عدم ملكية مقدم الطلب عقارات	مؤسسة الإسكان والتطوير الحضري	
الوصول للخدمة		
☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبيية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		طلب تثبيت وتخصيص وحدة سكنية
هيكلية الخدمة		× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		تعليمات البناء والسكن
شروط تقديم الخدمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	استدعاء يتضمن رقم الوحدة والبلوك	الجهة
	اثبات شخصية	متلقي الخدمة
	مخطط موقع (كروي) للوحدة السكنية	الجهة
	وثيقة موقعة ومختومة بعدم ملكية متلقي الخدمة لأراضي وعقارات في الأردن صادرة من دائرة الأراضي ومؤسسة الإسكان والتطوير الحضري	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	5 دقائق
	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث وأوراق المباشرة وباقي الوثائق	10 دقائق
	كشف ميداني من القسم الهندسي	يوم واحد
	عمل بحث اجتماعي عن المستدعي	يوم واحد
	تحويل الطلب لمركز الدائرة مع جميع الوثائق	يوم واحد
	اصدار كتاب تخصيص وتثبيت الوحدة السكنية من قبل الدائرة	1-5 ايام
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	4-7 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	اصدار كتاب تخصيص وتثبيت الوحدة السكنية من قبل الدائرة	سنة
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبة ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة /لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)

هوية الخدمة		
طلب توسع بناء		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
تعليمات البناء والسكن		التشريع الناظم للخدمة
تقدم الخدمة في المركز الرئيسي اذا زادت مساحة الأرض عن 20 م مربع وفي مكاتب الدائرة اذا قلت المساحة عن 20 م مربع		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
اصل	الجهة	
صورة	متلقي الخدمة	
صورة	متلقي الخدمة	
اصل	الجهة	
× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية) مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين(
5 دقائق	تعبئة الاستدعاء من متلقي الخدمة	
10 دقائق	التحقق من رقم الوحدة والبلوك وحق المنفعة حسب سجلات وكالة الغوث واوراق المبيعة وباقي الوثائق من قبل موظف خدمة الجمهور او المراقب وتحويلها للديوان	
يود واحد	كشف ميداني من القسم الهندسي	
30 دقيقة	دفع الرسوم للجنة الخدمات في حال الموافقة	
30 دقيقة	اصدار كتاب تصريح التوسع من المكتب في حال كانت المساحة اقل من 20 م مربع وعدم وجود مخالفات	
2-1 يوم	تعهد من متلقي الخدمة بعدم مخالفة تعليمات البناء الصادرة من الدائرة	
4-1 يوم	تحويل الطلب لمركز الدائرة في حال كانت المساحة تزيد عن 20 م مربع	
7-3 يوم		الزمن المعيارى المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
□ نقدأ(شيك) □ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنة	اصدار تصريح توسع	

شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لجان خدمات المخيمات	دفع رسوم الخدمة
	كاتب العدل	منح التعهد العدلي
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفقي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)	

مديرية تكنولوجيا المعلومات

هوية الخدمة			
المكارم الملكية (طرود الخين)			اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐			هيكلية الخدمة
التعليمات الواردة من التنمية الاجتماعية			التشريع الناظم للخدمة
			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة	متلقي الخدمة	اثبات الشخصية (دفتر العائلة او جواز السفر او الهوية) تقارير طبية	
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...) ☐			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
30-1 يوم (ترتبط الإجراءات الأربعة الأولى بنفس الفترة الزمنية)	يعنى متلقي الخدمة نموذج تسجيل في مكتب الدائرة مرفق بالوثائق المطلوبة وأي تقارير طبية ان وجدت		
	يقوم الموظف المعني بالمكتب بتدقيق الاسماء للتأكد من مدى استحقاقه للدفعه الحالية.		
	القيام بالكشف الحسي الميداني للتأكد من أن متلقي الخدمة يسكن داخل المخيم		
10-1 أيام (ترتبط الإجراءات بنفس الفترة الزمنية)	ارسال القوائم النهائية للمستحقين الى مركز الدائرة ليتم ادخالها على نظام التنمية الاجتماعية		
5-1 ايام	استلام الرد بالقوائم النهائية من قبل وزارة التنمية الاجتماعية وتعميمها على مكاتب الدائرة في الميدان و إعلام المستحقين عن طريق الرسائل القصيرة		
35-30 يوم			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد			قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
	استلام المستحقين للطرود		
شركاء الخدمة			
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
التأكد من الأسماء وسكنها داخل المخيم	لجان خدمات المخيمات		
تنظيم عملية التوزيع	الحكام الإداريين		
تزويد الدائرة بالتعليمات والتوزيع	وزارة التنمية الاجتماعية		

تنظيم ومراقبة آلية العمل	الديوان الملكي العامر	
الوصول للخدمة		
☐ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
مكرمة الثانوية العامة لأبناء المخيمات		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلة الخدمة
التعليمات الصادرة عن دائرة الشؤون الفلسطينية تعليمات القبول الموحد الصادرة عن وزارة التعليم العالي		التشريع الناظم للخدمة
كل ما ورد في تعليمات دائرة الشؤون الفلسطينية وتعليمات القبول الموحد الصادرة عن وزارة التعليم العالي		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
صورة	متلقي الخدمة	صورة عن بطاقة الأحوال المدنية للطالب سارية المفعول
صورة	متلقي الخدمة	كشف علامات شهادة الدراسة الثانوية (الأردنية) بحيث لا يقل معدل الطالب عن 65%.
صورة	متلقي الخدمة	صورة عن الهوية أو وثيقة السفر أو جواز السفر المؤقت إذا كان الطالب من أبناء قطاع غزة المقيمين في أحد المخيمات.
صورة	متلقي الخدمة	اثبات إقامة في المخيم من اللجنة المشكلة لهذه الغاية في المخيم.
صورة	متلقي الخدمة	في حال كان الطالب/الطالبة من أبناء قطاع غزة يتم إرفاق صورة عن الرسالة المرسلة له من قبل وحدة القبول الموحد والمبين فيها اسم المستخدم وكلمه المرور وكتابة اسم الطالب من أربعة مقاطع عليها ورقم هاتفه وتوقيعه على صحة المعلومات عليها
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
7-1 أيام ترتبط كافة الإجراءات بنفس الفترة الزمنية)	يعنى الطالب/الطالبة النموذج الخاص بالمكرمة الملكية في مكاتب دائرة الشؤون الفلسطينية في المخيمات مرفق بالوثائق المطلوبة.	
	يقوم الموظف المعني بالمكتب بالتدقيق على صحة بيانات النموذج المعبأ وتطابقها مع الوثائق المقدمة.	
	القيام بالكشف الحسي الميداني للتأكد من أن الطالب يسكن داخل المخيم	
	يتم ارسال الطلبات جميعها الى مركز الدائرة الرئيسي	
	تقوم اللجنة المشكلة داخل الدائرة بدراسة الطلبات وتدقيقها	
	يقوم الفريق المختص بتفعيل حسابات الطلبة من أبناء قطاع غزة من اجل ادخال طلباتهم و ادخال باقي التنسيبات كافة على نظام وزارة التعليم العالي	
	يتم اصدار النتائج وفق آليه وزارة التعليم العالي/ وحدة التنسيق والقبول الموحد	
7-1 أيام عند اعلان وحدة القبول الموحد في وزارة التعليم العالي فتح باب التقدم للجامعات		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
	نتائج القبول الموحد (مكرمة المخيمات)	

شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لجان خدمات المخيمات	التأكد من الأسماء وسكنها داخل المخيم
	وزارة التعليم العالي	قوائم القبول الموحد
	الديوان الملكي العامر	تنظيم ومراقبة آلية العمل
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	□ مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) × لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مكتب الدائرة محافظتي العاصمة ومأدبا: مخيم الوحدات، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن، مخيم الطالبية ومخيم مأدبا	
	مكتب الدائرة محافظة اربد: مخيم اربد ومخيم الشهيد عزمي المفتي	
	مكتب الدائرة محافظة الزرقاء: مخيم الزرقاء مخيم السخنة	
	مكتب الدائرة / لواء الرصيفة: مخيم حطين	
	مكتب الدائرة محافظة جرش: مخيم جرش ومخيم سوف	
	مكتب الدائرة محافظة البلقاء: مخيم البقعة	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من السبت الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً)	

مديرية الشؤون القانونية

هوية الخدمة			
اثبات حق الانتفاع بوحدة سكنية في المخيمات			اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية			هيكلية الخدمة
الاتفاقية الموقعة مع الاونروا عام 1951			التشريع الناظم للخدمة
-			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	
اصل	متلقي الخدمة/ المحكمة	كتاب محول من المحكمة	
× المواطنين ☐ الاعمال × الحكومة ☐ أخرى (...)			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء		الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
1ساعة		استلام كتاب من المحكمة	
21-1 يوم		اصدار كتاب رسمي موجه للأونروا	
1 ساعة		بعد استلام الرد من الاونروا العمل على اصدار مخاطبة رسمية الى المحكمة	
21 يوم الى شهر		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	
		قيمة الرسوم	
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع	
مدة صلاحية الوثيقة		شكل مخرج الخدمة	
		كتاب صادر الى المحكمة	
شركاء الخدمة			
دور الشريك		الشريك	
تزويد كتاب		المحكمة	
اثبات حق الانتفاع		الاونروا	
الوصول للخدمة			
× مركزي(مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)			مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي			الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف			قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)			اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		اثبات حق انتفاع بوحدة تجارية في المخيمات
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐	
التشريع الناظم للخدمة	الاتفاقية الموقعة مع الاونروا عام 1951	
شروط تقديم الخدمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	كتاب محول من المحكمة	متلقي الخدمة/ المحكمة
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين × الاعمال × الحكومة ☐ أخرى (...)	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	استلام كتاب من المحكمة	1 ساعة
	مخاطبة مكتب الدائرة بالمعلومات المطلوبة	3 ايام
	بعد استلام الرد من المكتب يتم اصدار كتاب رسمي الى المحكمة	1 ساعة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	4-3 ايام	
قيمة الرسوم		
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب صادر الى المحكمة	
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	المحكمة	تزويد كتاب
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		استعلام واستصدار قيود أراضي الضفة الغربية
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐	
التشريع الناظم للخدمة	مهام دائرة الشؤون الفلسطينية	
شروط تقديم الخدمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	كتاب من سفارة دولة فلسطين	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...) ☐	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	استلام كتاب سفارة دولة فلسطين	ساعة
	مخاطبة دائرة الأراضي والمساحة واستلام الرد	21-1 يوم
	مخاطبة سفارة دولة فلسطين	1 يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	21-1 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	حصول متلقي الخدمة على الوثائق المطلوبة	
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	سفارة دولة فلسطين	تزويد متلقي الخدمة بالوثائق المطلوبة
	دائرة الأراضي والمساحة	تزويد متلقي الخدمة بالوثائق المطلوبة
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات) ☐	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة			
رفع إشارة حجز / أراضي الضفة الغربية			اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐			هيكلية الخدمة
			التشريع الناظم للخدمة
			شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
أصل	مؤسسة الإقراض الزراعي	كتاب محول من مؤسسة الإقراض الزراعي	
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)			فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
ساعة	استلام كتاب مؤسسة الإقراض الزراعي		
1-30 يوم	مخاطبة سفارة دولة فلسطين واستلام الرد		
1 يوم	مخاطبة مؤسسة الإقراض الزراعي وختم كتاب رفع الحجز		
30-7 يوم			الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد			قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني			آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة		مخرج الخدمة
	كتاب رفع الحجز		
شركاء الخدمة			
دور الشريك	الشريك		الشريك ودوره في تقديم الخدمة
اجراء المخاطبات اللازمة	مؤسسة الإقراض الزراعي		
اجراء المخاطبات اللازمة	سفارة دولة فلسطين		
الوصول للخدمة			
× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)			مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي			الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف			قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)			اوقات تقديم الخدمة

مديرية الشؤون الإدارية

هوية الخدمة		
نقل حصة إعاشة (نقل بطاقة- نقل حصة- فصل حصة)		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
اردني الجنسية او من ابناء قطاع غزة المقيمين في الاردن		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
هوية احوال مدنية او جواز سفر اردني مؤقت	متلقي الخدمة	
بطاقة الاعاشة	متلقي الخدمة	
هويات او جوازات السفر المؤقتة فوق سن 17 سنة	متلقي الخدمة	
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
5 دقائق	تدقيق الوثائق المطلوبة للعملية وتعبئة النموذج الخاص	
5 دقائق	ارسال كتاب لوكالة الغوث الدولية بالجراء المطلوب	
1 يوم		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
شهر	كتاب عدم ممانعة للوكالة	
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
نقل او فصل حصة البطاقة	وكالة الغوث الدولية	
الوصول للخدمة		
× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
استقدام أبناء قطاع غزة للإقامة في الاردن		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
مقدم الطلب اردني الجنسية او من ابناء قطاع غزة المقيمين في الاردن او جواز السفر الفلسطيني الذي لديه اقامة رسمية داخل البلاد		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
هوية المستدعي	متلقي الخدمة	صورة
جواز سفر المستدعي له (طالب الزيارة)	متلقي الخدمة	صورة
هوية المستدعي له (طالب الزيارة)	متلقي الخدمة	صورة
× المواطنين × الاعمال × الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ()	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	تدقيق الوثائق المطلوبة المرفقة وتعبئة الطلب	6 دقائق
	ارسال المعاملة الى الجهات الأمنية للحصول على الموافقة	21-1 يوم
	ارسال رسالة نصية لمقدم الطلب لإخباره بالرد حول طلبه	1 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	21-1 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب موجه لمكتب التمثيل الاردني/رام الله أو الإقامة والحدود لمنح التصريح	3 شهور
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الأمنية	اصدار الموافقة الامنية
	مكتب التمثيل الاردني / رام الله أو الإقامة والحدود	منح تصريح القدوم
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		عدم ممانعة دراسة أبناء قطاع غزة في المدارس الخاصة والحكومية
هيكلية الخدمة		× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة		ابناء قطاع غزة المقيمين في المملكة او جواز السفر الفلسطيني الذي لديه اقامة رسمية داخل البلاد
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	جواز سفر او هوية والد والدة الطالب	متلقي الخدمة
	شهادة ميلاد الطالب	متلقي الخدمة
	الاقامة لمن يحمل الجوازات الفلسطينية	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تدقيق الوثائق المطلوبة وتعبئة الطلب	5 دقائق
	ارسال المعاملة الى الجهات الأمنية للحصول على الموافقة	21-1 يوم
	ارسال رسالة نصية لمقدم الطلب لإخباره بالرد حول طلبه	1 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	21-1 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	اعطاء كتاب موجه لوزارة التربية والتعليم/التعليم العام او الخاص	سنة واحدة
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الأمنية	اعطاء الموافقة الامنية
	وزارة التربية والتعليم	اعطاء تصريح الدراسة
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) □ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		عدم ممانعة لأبناء قطاع غزة للدراسة في مراكز التدريب المهني
هيكلية الخدمة		× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة		ابناء قطاع غزة المقيمين داخل المملكة أو جواز السفر الفلسطيني الحاصل على إقامة رسمية داخل البلاد
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	الهوية او جواز السفر	متلقي الخدمة
	شهادة اخر تحصيل علمي	متلقي الخدمة
	جواز السفر الفلسطيني مع الإقامة الرسمية داخل المملكة	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	تدقيق الاوراق المطلوبة وتعبئة النموذج
	5 دقائق	ارسال المعاملة الى الجهات الأمنية للحصول على الموافقة
	21-1 يوم	ارسال رسالة نصية لمقدم الطلب لإخباره بالرد حول طلبه
1 دقيقة		
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	21-1 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب موافقة موجه لمؤسسة التدريب المهني	فصل دراسي
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الأمنية	اعطاء عدم ممانعة
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) □ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		عدم ممانعة تعيين المعلمين من أبناء قطاع غزة في المدارس الخاصة
هيكلية الخدمة		× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة		ابناء قطاع غزة المقيمين في المملكة او جواز السفر الفلسطيني الذي لديه اقامة رسمية داخل البلاد
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	شكل الوثيقة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي من المدرسة	متلقي الخدمة
	الهوية او جواز السفر للمقيم	متلقي الخدمة
الاقامة الرسمية في البلاد لجواز السفر الفلسطيني	صورة	صورة
	صورة	صورة
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية () مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تدقيق الوثائق	5 دقائق
	ارسال المعاملة الى الجهات الأمنية للحصول على الموافقة	21-1 يوم
	ارسال رسالة نصية لمقدم الطلب لإخباره بالرد حول طلبه	1 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	21-1 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب موجه لوزارة التربية والتعليم/التعليم الخاص	عام دراسي
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الجهات الأمنية	اعطاء الموافقة الامنية
	وزارة التربية والتعليم/التعليم الخاص	منح تصريح العمل
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) □ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		اصدار بطاقة النازح (اثبات نزوح)
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐	
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة	اردني الجنسية او من ابناء قطاع غزة المقيمين في الاردن	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	بطاقة شخصية	متلقي الخدمة
	رقم بطاقة الزوج	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...) ☐	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	التدقيق في ملف النازحين للتأكد من وجود الاسم	5 دقائق
	تعينة النموذج الخاص	3 دقائق
	اصدار كتاب لمن يهيمه الامر	4 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	1 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب لمن يهيمه الامر	غير محددة
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات) ☐	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

مديرية الشؤون المالية

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		سداد أجر المثل في القضايا المكتسبة الدرجة القطعية
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة	أحكام قرارات صادرة عن المحاكم	
شروط تقديم الخدمة	قضية مكتسبة الدرجة القطعية	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	أصل القضية	محامي المستدعي
	كتاب رئاسة الوزراء	محامي المستدعي
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين □ الاعمال □ الحكومة x أخرى (.. محامين..)	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	استقبال أصل القضية	30 دقيقة
	مخاطبة الأموال العامة	1-15 ايام
	تنفيذ قرار الحكم وإصدار المستند والشيك	5-15 يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	30 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً (شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	إصدار شيك بالقيمة المستحقة	سنة أشهر
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة العدل /المحاكم	أصل القضية
	رئاسة الوزراء	كتاب تغطية بالتنفيذ والصرف
	مديرية الأموال العامة	كتاب مستحقات مالية للدولة
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) □ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		سداد أجور أراضي المخيمات (بدون قضايا)
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐	
التشريع الناظم للخدمة	قانون الاستملاك 1953 نظام الدفاع رقم 2 1939	
شروط تقديم الخدمة	مالك الأرض المستأجرة	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	سند تسجيل أراضي	متلقي الخدمة
	هوية شخصية	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...) ☐	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	استدعاء مرفق به الوثائق	30 دقيقة
	إعداد المستند وتدقيقه وصرف الشيك	2-1 يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	1 - 2 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني ☐	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	اصدار الشيك بالقيمة المطلوبة	سنة أشهر
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دائرة الأراضي والمساحة	سند تسجيل
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات) ☐	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي في مركز الدائرة الرئيسي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

مديرية الدراسات والاعلام

هوية الخدمة		
الزيارات الى المخيمات		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
استيفاء كافة الأوراق الثبوتية اللازمة مع تحديد الغاية من الزيارة ومكانها ووقتها		التشريع الناظم للخدمة
شروط تقديم الخدمة		شروط تقديم الخدمة
الوثائق المطلوبة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
للحصول على الخدمة	جواز سفر او هوية شخصية	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة	× المواطنين × الاعمال × الحكومة ☐ أخرى (جهات أجنبية أو هيئات دبلوماسية ..)	
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
30 دقيقة	تقديم الطلب	
30 دقيقة	تجهيز المعاملة وإرسالها الى الجهة المختصة	
اسبوعان	الحصول على الموافقة او الرفض	
15 دقيقة	في حال الرفض ابلاغ مقدم الطلب بذلك	
30 دقيقة	في حال الموافقة اعداد الكتب الرسمية للمحافظة الموجود فيها المخيم او المخيمات المراد زيارتها	
15 دقيقة	ابلاغ صاحب الطلب بالموافقة	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		أُسبوعان
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		☐ نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتب رسمية	حسب فترة الزيارة المطلوبة
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	المخابرات العامة	دراسة الطلب والرد إما بالقبول أو الرفض.
	مكتب الدائرة – لجان خدمات المخيمات	تسهيل مهمة الزائرين للمخيمات
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي × فاكس × بريد الكتروني ☐ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس - وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
حق الحصول على المعلومة		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		هيكلية الخدمة
قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم 47 لسنة 2007		التشريع الناظم للخدمة
تحديد المعلومات المراد الحصول عليها وكيفية تقديمها		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة	متلقي الخدمة	
كتاب رسمي	متلقي الخدمة	
× المواطنين × الاعمال × الحكومة ☐ أخرى		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية
30 دقيقة	تقديم الطلب	المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
30 يوم	دراسة الطلب وتصنيف المعلومات المطلوبة حسب درجة سريتها واذا كانت متاحة ام لا	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
شهر		قيمة الرسوم
لا يوجد الا اذا كانت المعلومة مطلوبة على صورة تتطلب كلفة مالية		آلية الدفع
× نقداً (شيك) ☐ دفع الكتروني		مخرج الخدمة
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
حسب فترة الزيارة المطلوبة	كتب رسمية	
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
الوصول للخدمة		
× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي × فاكس × بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

مديرية الأونروا والمنظمات الدولية

هوية الخدمة		
الاعفاءات الجمركية		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
الاتفاقية الموقعة بين الاردن ووكالة الغوث الدولية / عام 1951.		التشريع الناظم للخدمة
أن تكون المواد المعفاة جمركيا لمصلحة اللاجئين الفلسطينيين في الاردن.		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
عدد ومواصفات المراد استيرادها من قبل الوكالة	متلقي الخدمة	
فواتير الشراء	متلقي الخدمة	
☐ المواطنين × الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
يوم	تلقي طلب الاعفاء من الوكالة وارساله الى دائرة الجمارك العامة (احياناً يتم ارسال طلبات معينة الى وزارة الخارجية وشؤون المغتربين لتخاطب بدورها رئاسة الوزراء)	
7-14 يوماً (وفي حال كان الطلب متعلقاً برئاسة الوزراء فتكون المدة أطول وقد تصل الى شهر).	استلام الرد من الجمارك العامة او من رئاسة الوزراء وارساله للوكالة	
7 أيام - شهر		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
دفع الكتروني ☐ نقداً (شيك) ☐		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
غير محددة	كتاب اعفاء من الجمارك العامة او رئاسة الوزراء.	
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
تقديم كتاب الاعفاء	الجمارك العامة	
لموافقة على الاعفاء	رئاسة الوزراء	
الوصول للخدمة		
× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
من الأحد الى الخميس أيام الدوام الرسمي وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
القبول في مدارس الوكالة		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
اثبات لجوء أو نزوح للمتقدم.		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
صورة عن بطاقة اللجوء أو النزوح	متلقي الخدمة	اثبات لجوء أو اثبات نزوح فلسطيني.
صورة عن دفتر العائلة وشهادة الميلاد	متلقي الخدمة	دفتر عائلة (لحاملي الرقم الوطني)، وشهادة ميلاد
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
يوم	تقديم طلب متضمناً اظهار بطاقة لاجئ أو نازح فلسطيني	
يوم	ارسال كتاب تغطية الى الوكالة	
يوم - 7 ايام	استلام الرد من الوكالة	
يوم	ابلاغ متلقي الخدمة	
7 - 14 يوما		المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
☐ دفع الكتروني ☐ نقداً (شيك) ☐		آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	
غير محدد	قبول أو الاعتذار عن تلبية طلب الالتحاق بمدارس الوكالة	
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
القبول أو الاعتذار عن تلبية طلب الالتحاق بمدارس الوكالة	الوكالة	
الوصول للخدمة		
× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي		الفروع المقدمة للخدمة
× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف		قنوات تقديم الخدمة
من الأحد الى الخميس أيام الدوام الرسمي - وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)		اوقات تقديم الخدمة

هوية الخدمة		
تعيين موظفي الوكالة		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
الاتفاقية الموقعة بين الاردن والوكالة / عام 1951.		التشريع الناظم للخدمة
		شروط تقديم الخدمة
شكل الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	الوثيقة
أصل	الوكالة	كتاب موجه للدائرة من الوكالة لحضور المقابلات الشخصية التي تجريها الأخيرة مع من تريد تشغيلهم لديها
أصل	الوكالة	كتاب موجه للدائرة من الوكالة متضمنا اسماء من وقع اختيارها عليهم لتشغيلهم لديها
أصل	الدائرة	ارسال القائمة الى الجهات الامنية المعنية بالموافقة من عدمه على الاشخاص الواردة اسماؤهم فيها (دائرة المخابرات العامة)
فئة متلقي الخدمة		× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)
هوية الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	
يوم	كتاب موجه للدائرة من الوكالة لحضور المقابلات الشخصية التي تجريها الأخيرة مع من تريد تشغيلهم لديها	
يوم	كتاب موجه للدائرة من الوكالة متضمنا اسماء من وقع اختيارها عليهم لتشغيلهم لديها	
14-7 يوما	ارسال القائمة الى الجهات الامنية المعنية بالموافقة من عدمه على الاشخاص الواردة اسماؤهم فيها (دائرة المخابرات العامة).	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة		20-7 يوما.
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		دفع الكتروني ☐ نقداً (شيك) ☐
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب من دائرة المخابرات العامة بالموافقة أو رفض التعيين.	غير محددة
شركاء الخدمة		
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
طلب حضور المقابلات كتاب بمن وقع عليهم الاختيار للتعين.	الوكالة	
الموافقة أو رفض التعيين.	دائرة المخابرات العامة	

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الإلكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد إلكتروني ☐ هاتف
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد الى الخميس أيام الدوام الرسمي وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)

هوية الخدمة		
تنسيق تدريب طلبة الجامعات والكليات (أردنيين أو غير أردنيين) بإجراء أبحاث في المؤسسات والمراكز الخدمية التابعة للوكالة		اسم الخدمة
× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐		هيكلية الخدمة
		التشريع الناظم للخدمة
موافقة الوكالة.		شروط تقديم الخدمة
الوثيقة	الجهة /متلقي الخدمة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
كتاب تغطية من الجهة التابع لها الطالب موجه للدائرة بخصوص طلب التدريب	شكل الوثيقة	
كتاب تغطية من الجهة التابع لها الطالب موجه للدائرة بخصوص طلب التدريب	متلقي الخدمة.	كتاب اصل
× المواطنين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
كتاب تغطية من الجهة التابع لها الطالب موجه للدائرة بخصوص طلب التدريب	يوم	
كتاب من الدائرة للوكالة بخصوص طلب التدريب	يوم	
رد الوكالة للدائرة على الطلب	اسبوع	
كتاب من الدائرة للجهة التابع لها مقدم الطلب	يوم	
1- 10 أيام.		الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
لا يوجد		قيمة الرسوم
دفع الكتروني ☐ نقداً (شيك) ☐		آلية الدفع
شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	مخرج الخدمة
كتاب من الوكالة بالموافقة او رفض التدريب.	غير محددة.	
شركاء الخدمة		
الشريك	دور الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
المؤسسة التعليمية التابع لها مقدم طلب التدريب الوكالة	رئيسي: تغطية طلب التدريب رئيسي: الموافقة او رفض التدريب.	
الوصول للخدمة		
× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)		مكان تقديم الخدمة
مركز الدائرة الرئيسي		الفروع المقدمة للخدمة

☐ فاكس ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز خدمة المواطن ☐ وجهاً لوجه ☐ ×	قنوات تقديم الخدمة
بريد الكتروني ☐ هاتف ☐	اوقات تقديم الخدمة
أيام الدوام الرسمي من الأحد الى الخميس - وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		تنسيق انتقال موظفي الوكالة من الخارج إلى الاردن
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية □ خدمة فرعية	
التشريع الناظم للخدمة	الاتفاقية الموقعة بين الاردن والوكالة / لعام 1951.	
شروط تقديم الخدمة	تحقيق شروط الاقامة والعمل داخل الاردن.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	كتاب من الوكالة موجه للدائرة بخصوص طلب الانتقال.	الوكالة
	جواز سفر لغير الاردني.	الوكالة
فئة متلقي الخدمة	أخرى (...) ☐ الحكومة ☐ الاعمال ☐ × المواطنين	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	كتاب من الوكالة موجه للدائرة بخصوص طلب الانتقال	يوم
	كتاب من الدائرة موجه لدائرة المخابرات العامة لآخذ رأيها بالموافقة او الرفض	يوم
	رد دائرة المخابرات العامة	7 أيام
	ارسال الدائرة كتاب للوكالة بالموافقة على او رفض الطلب	يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	10-1 أيام.	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ دفع الكتروني ☐ نقداً (شيك) ☐	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب بالموافقة أو الرفض	
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الوكالة	توجيه كتاب بطلب الانتقال
	دائرة المخابرات العامة	الموافقة أو الرفض لطلب الانتقال
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي(مركز الدائرة الرئيسي) □ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات)	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف	
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد الى الخميس أيام الدوام الرسمي وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	

هوية الخدمة		
اسم الخدمة		اعتماد وتغيير تواقيع بنكية لمؤسسات المجتمع المدني التي تشرف عليها وكالة الغوث الدولية
هيكلية الخدمة	× خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية ☐	
التشريع الناظم للخدمة		
شروط تقديم الخدمة	لا يوجد.	
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة
	كتاب تغطية من الوكالة لطلب المركز المعني موجه للدائرة.	متلقي الخدمة
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين × الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	كتاب من الوكالة موجه للدائرة	يوم
	كتاب تغطية من الدائرة موجه للبنك المعني	يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	يومان.	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	دفع الكتروني ☐ نقداً (شيك) ☐	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب تغطية من الدائرة للبنك المعني.	غير محددة.
شركاء الخدمة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	الوكالة	كتاب بطلب اعتماد التواقيع البنكية
	البنك المعني	اعتماد التواقيع
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	× مركزي (مركز الدائرة الرئيسي) ☐ لا مركزي (مكاتب الدائرة في المحافظات) ☐	
الفروع المقدمة للخدمة	مركز الدائرة الرئيسي	
قنوات تقديم الخدمة	× وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف ☐	
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد الى الخميس أيام الدوام الرسمي وقت الدوام (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 3 ظهراً)	