

نموذج بطاقة الخدمة

هوية الخدمة			
	*رمز الخدمة		
استبدال عاملة منزل مكان عاملة منزل من داخل أو خارج البلاد	اسم الخدمة		
<input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة فرعية	هيكلية الخدمة		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نظام رقم (63) لسنة 2020 نظام تنظيم المكاتب العاملة في استقدام غير الأردنيين العاملين في المنازل.</li> <li>• تعليمات المكاتب العاملة في استقدام العاملين غير الأردنيين في المنازل لسنة 2020.</li> <li>• تعليمات وثيقة التأمين الخاصة بالعاملين في المنازل من غير الأردنيين لسنة 2021.</li> </ul>	التشريع الناظم للخدمة		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود وصل مالي ساري المفعول حيث ان مدة الوصل المالي 8 أشهر.</li> <li>• تحقيق شروط الاستبدال.</li> </ul> <p>1. في حال عدم قدوم العاملة إلى المملكة لأي سبب من الأسباب فيجوز استبدالها بعاملة أخرى من خارج المملكة وبنفس الرسوم المدفوعة، على أن يتم دفع (100) دينار بدل استبدال من قبل المكتب. أو استبدالها بعاملة من داخل المملكة وبنفس الرسوم المدفوعة على أن يتم دفع (200) دينار في حال كان تصريح العمل منتهي (90) يوم أو أكثر شريطة ان يكون الوصل المالي ساري.</p> <p>2. يحق لصاحب المنزل استبدال العامل بعامل آخر من خارج أو داخل البلاد خلال (90) يوماً من تاريخ دخول العاملة البلاد، أو (30) يوماً من تاريخ استلامه وفق التاريخ المحدد في وثيقة التنازل إذا كان العامل من داخل البلاد. باستثناء الحالات التالية:</p> <p>أ- عدم دفع الأجور للعامل.</p> <p>ب- الاعتداء الجسدي المثبت بموجب تقرير طبي من الطبيب الشرعي في وزارة الصحة.</p> <p>3. لا يسمح بإصدار تصاريح العمل للعامل في الحالات التالية:</p> <p>أ- هروب العامل أو ترك العمل لأي مكان.</p> <p>ب- رفض العامل للعمل دون سبب ورغبة بالعودة لبلاده.</p> <p>4. استبدال بعاملة من داخل المملكة ينطبق عليها جميع حالات الاستبدال من خارج البلاد.</p>	شروط تقديم الخدمة		
شكل الوثيقة	الدائرة	الوثيقة	الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	1. كشف الاستبدال مختوم من المكتب.	
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	2. عقد عمل بين صاحب المنزل والعاملة مختوم من المكتب وموقع من الطرفين.	
ورقي	وزارة الداخلية	3. إلغاء التأشيرة للعاملة القديمة صادرة من وزارة الداخلية.	

ورقي	دائرة الإقامة والحدود	4. إثبات عدم دخول للعاملة القديمة بعد تاريخ الالغاء من دائرة الإقامة والحدود.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	5. صورة عن جواز سفر العاملة الجديدة ساري لمدة 6 أشهر في حال كانت المعاملة استبدال من داخل المملكة ولمدة سنة في حال كانت المعاملة استبدال من خارج المملكة.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	6. تأمين على الحياة والحوادث للعاملة الجديدة.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	7. تقرير طبي صادر عن الجهات الرسمية المختصة في حال مرض او حمل العاملة القديمة.
ورقي	وزارة الداخلية	8. التعميم بالهروب من المخفر في حال هرب العاملة القديمة.
ورقي	مديرية العاملين في المنازل	9. تقرير رفض العمل من قسم التفتيش العاملين في المنازل في حال رفض العاملة القديمة ورغبتها بالانتقال الى كفيل ثاني.
ورقي	دائرة الإقامة والحدود	10. تاريخ دخول العاملة القديمة من الإقامة والحدود في البنود (9-11).
الالكتروني	وزارة الصحة	11. الفحص الطبي من وزارة الصحة يدقق الكترونيا في حال الاستبدال من داخل المملكة.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	12. نموذج انتقال عاملة الى كفيل اخر الاصيلي وصورة عنه في حال الاستبدال من داخل البلد.
ورقي	مديرية العاملين في المنازل	13. تعهد فتح حساب للعاملة وطوابع ب 10 دنائير في حال الاستبدال من داخل البلد.
ورقي	وزارة الداخلية	14. موافقة وزارة الداخلية في حال كانت العاملة اول مرة.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	15. طلب الحصول على تصريح عمل مختوم من المكتب.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	16. فحص طبي معتمد من بلد العاملة في حال كان الاستبدال من خارج المملكة.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	17. الصفحة الجنائية للعاملة في حال كان الاستبدال من خارج المملكة.
ورقي	مكتب استقدام العاملين في المنازل	18. صورة عن التفويض.

نموذج بطاقة الخدمة

<input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة		فئة متلقي الخدمة
مراحل تقديم الخدمة		
معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	إجراءات رئيسية تقديم الخدمة	المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)
	1. تقديم المعاملة إلى مديرية العمل المختصة حسب الموقع الجغرافي من قبل المكتب المختص باستقدام واستخدام العاملين في المنازل.	
	2. تدقيق المعاملة من قبل الموظف المختص وفي حال اكتمال المعاملة يتم إدخالها على نظام المكاتب.	
	3. يتم ترحيل المعاملة إلكترونياً إلى وزارة الداخلية.	
	4. صدور الرد من وزارة الداخلية (بالموافقة أو الرفض).	
	5. في حالة الموافقة من وزارة الداخلية يتم سحب تصريح العاملة الجديدة بعد وصولها الى البلاد.	
	6. في حالة الرفض يتم اعادة طلب عاملة أخرى للكفيل في حال استيفاء شروط الاستبدال.	
	تقديم المعاملة: 30 دقيقة (حسب سبب الاستبدال). استلام المعاملة: يومي عمل.	الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة
	100 دينار (عدم دخول العامل للبلاد) 175 دينار (استبدال من داخل المملكة)	قيمة الرسوم
	<input type="checkbox"/> نقداً <input checked="" type="checkbox"/> دفع الكتروني	آلية الدفع
مدة صلاحية الوثيقة	شكل مخرج الخدمة	مخرج الخدمة
سنة من تاريخ انتهاء التصريح	تصريح عمل للعاملة الجديدة	
شركاء الخدمة		
	<input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية	تصنيف الخدمة
		الخدمات ذات العلاقة
دور الشريك	الشريك	الشريك ودوره في تقديم الخدمة
اصدار موافقة للعاملة الجديدة اصدار تعميم هروب للعاملة (في حالة الهروب)	● وزارة الداخلية	
اصدار تقرير طبي (في حال مرض العاملة)	● وزارة الصحة	
تأمين نموذج الاستبدال والبيانات الخاصة بالعاملات.	● مكتب استقدام العاملين في المنازل	
اصدار وثيقة عدم دخول أو دخول أو مغادرة للعاملة	● دائرة الإقامة والحدود	

		سلسلة القيمة (باقة الخدمة)
<b>الوصول للخدمة</b>		
		مكان تقديم الخدمة
		<input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input checked="" type="checkbox"/> لا مركزي
		الفروع المقدمة للخدمة <ul style="list-style-type: none"> <li>● مديرية العاملين في المنازل</li> <li>● مديرية عمل اربد</li> <li>● مديرية عمل الكرك</li> </ul>
		قنوات تقديم الخدمة
		<input type="checkbox"/> مكتب خدمة الجمهور <input checked="" type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input 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
		معلومات الاتصال والتواصل
		<input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس
		اوقات تقديم الخدمة
		أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 صباحا إلى 3:30 ظهرا)
		النموذج
		متوفر لدى مكتب استقدام العاملين في المنازل.
<b>مؤشرات الاداء</b>		
الوضع المستهدف	القيمة الحالية للمؤشر	اسم المؤشر
		معدل وقت الانتظار
		معدل وقت تقديم الخدمة
		معدل رضا متلقي الخدمة
		نسبة الاخطاء في تسليم الخدمة
		معدل الشكاوى على الخدمة
	7+7 حسب نوع الطلب	عدد الوثائق المطلوبة
	4	عدد الجهات الشريكة
		عدد الموظفين
		حجم الطلب على الخدمة

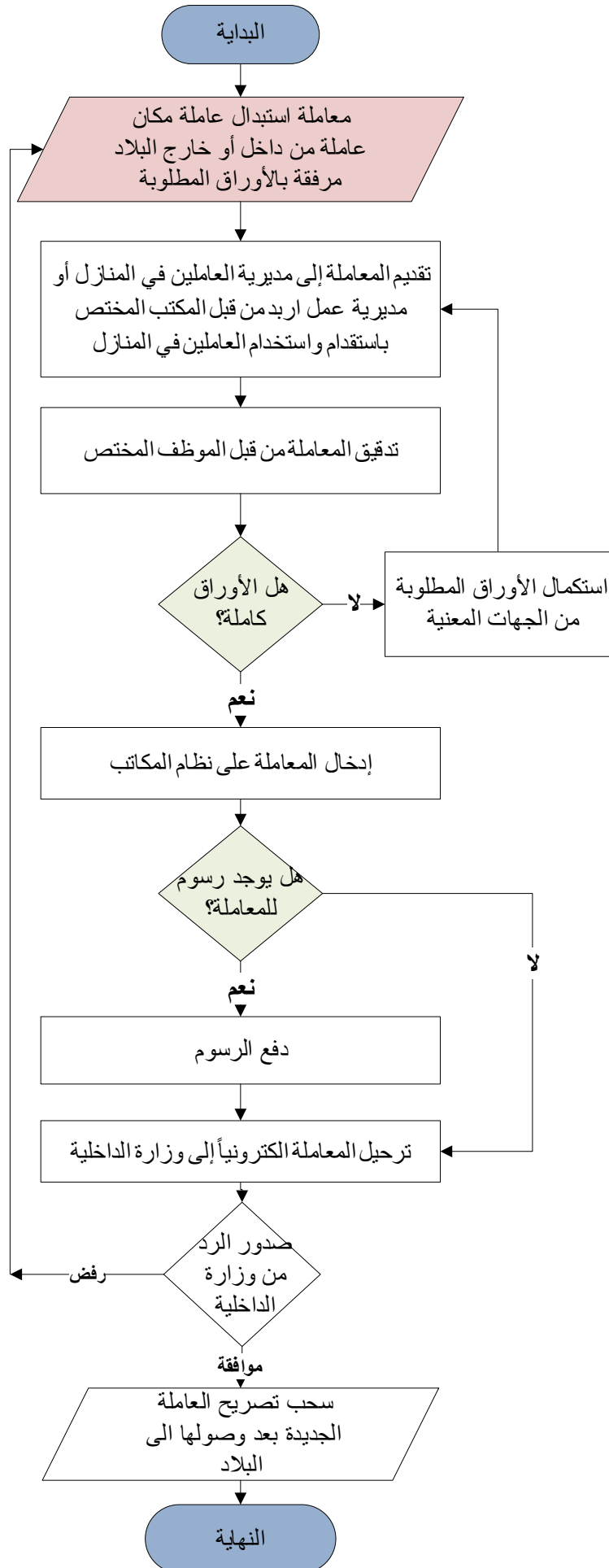
\* يتم ترميز الخدمة آلياً من خلال النظام الالكتروني للسجل الوطني للخدمات الحكومية.

الخدمة: استبدال عاملة منزل مكان عاملة من داخل أو خارج البلاد

المديرية المعنية: مديرية العاملين بالمنزل

الزمن اللازم لتقديم الخدمة: يوم واحد

مجال الخدمة: G2C / حكومة مع أفراد (مقيمين)



### الوثائق المطلوبة:

- كشف الاستبدال مختوم من المكتب
- تفويض من الكفيل للمكتب بالاستبدال مختوم من المكتب وموقع من الطرفين
- عقد عمل بين الكفيل والعاملة مختوم من المكتب وموقع من الطرفين
- إلغاء التأشيرة للعاملة القديمة صادرة من وزارة الداخلية (في حالة عدم قدوم العاملة)
- إثبات عدم دخول للعاملة القديمة بعد تاريخ الإلغاء من دائرة الإقامة والحدود (في حالة عدم قدوم العاملة).
- صورة عن جواز سفر العاملة الجديدة ساري لمدة 6 اشهر في حال كانت المعاملة استبدال من داخل المملكة ولمدة سنة في حال كانت المعاملة استبدال من خارج المملكة
- تأمين على الحياة والحوادث للعاملة الجديدة
- صورة عن الوصل المالي ساري لمدة 8 اشهر
- تقرير طبي صادر عن الجهات الرسمية المختصة في حال مرض او حمل العاملة القديمة (خلال 90 يوم منذ دخول العاملة إلى المملكة)
- التعميم بالهروب من المخفر في حال هرب العاملة القديمة (خلال 60 يوم من تاريخ دخول العاملة إلى المملكة)
- تقرير رفض العمل من قسم التفتيش العاملين في المنازل في حال رفض العاملة القديمة (خلال 60 يوم من تاريخ دخول العاملة إلى المملكة)
- تاريخ دخول العاملة القديمة من الإقامة والحدود في البنود (9-11) تقدم معاملة الاستبدال في مديرية العاملين في المنازل خلال 60 يوم من التقرير الطبي أو تعميم الهروب أو الرفض.
- الفحص الطبي من وزارة الصحة او تدقق الكترونياً في حال الاستبدال من داخل المملكة
- نموذج انتقال عاملة الى كفيل اخر الاصلي وصورة عنه في حال الاستبدال من داخل البلد (موقعاً من كافة الأطراف) أو تفويض بالتوقيع (في حال عدم توقيع الكفيل الاصلي) مصادق بنكياً
- تعهد فتح حساب للعاملة وطابع ب 10 دنانير في حال الاستبدال من داخل البلد
- موافقة الداخلية مختوم لاقيد من الإقامة والحدود في حال كانت العاملة اول مرة
- طلب الحصول على عمل مختوم من المكتب
- فحص طبي معتمد من بلد العاملة في حال كانت الاستبدال من خارج المملكة
- الصفحة الجنائية للعاملة في حال كانت الاستبدال من خارج المملكة.
- ختم عقد العمل من السفارة (للعاملة من الجنسية الفلسطينية) في حالة عدم طباعة التصريح (للاستبدال من داخل المملكة).
- التأكد من توقيع الطرف الأول والثاني على نموذج الانتقال (التنازل) وصورة عن التفويض في حالة وجودها في الاستبدال الداخلي.