بنك تنمية المدن والقرى



CVDB

الدليل الارشادي
للحصول على الخدمة

بنك تنمية المدن والقرى
CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK

الدليل الارشادي للحصول على الخدمة

الادارة العامة: الشميساني – شارع الامير شاكر بن زيد

ص.ب: (15729) الرمز البريدي (11118) المملكة الاردنية الهاشمية

هاتف الادارة العامة: 009625682690

الموقع الالكتروني: **http://www.cvdb.gov.jo**



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه

ملك المملكة الأردنية الهاشمية



حضرة صاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير الحسين بن عبد الله الثاني حفظه الل

المحتويات

المقدمة 7
منهجية إعداد الدليل الارشادي للحصول على الخدمة 8
الإطار الاستراتيجي لبنك تنمية المدن والقرى 10
أهداف بنك تنمية المدن والقرى 11
الخدمات المصرفية 12
خدمة فك الحجوزات لغاية الصرف 13
خدمة حجز مبالغ لعطاءات البلديات والوزارة 15
خدمة صرف المطالبات المالية الخاصة بالبلديات و الوزارة 17
خدمة صرف أوامر الدفع الخاصة بالبلديات 19
خدمة صرف رواتب البلديات ومجالس الخدمات 21
خدمة تقييد التحويلات الحكومية في حسابات البلديات والوزارة 23
خدمة استلام و تقييد عوائد التنظيم والتذكرة الموحدة 25
خدمة التحويل بين حسابات البلديات والوزارة 27
خدمة صرف مطالبات اللامركزية 29
خدمات الشؤون الفنية 31
خدمة الاستشارات والدعم الفني الهندسي 32
خدمة إدارة المشاريع الدولية 34
خدمات تمكين البلديات 37
خدمة مشاهدة البيانات المتوفرة على نظام المرصد 38
خدمة تبادل البيانات مع الجهات الرسمية والشركاء 40
خدمة الحصول على تقارير من نظام المرصد البلدي التنموي 42
خدمات الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي 44
خدمة تدريب حديثي التخرج 45
خدمة تدريب طلاب الجامعات 47
خدمة التنسيب والالتحاق في البرامج التدريبية 49
نظام الخدمة الذاتية (طلب إجازة/ طلب مغادرة/ طلب شهادة راتب / استفسار عن رصيد الاجازات) 51
خدمات الشؤون الإدارية 53

خدمة الصيانة 54
خدمة طلب اللوازم..... 56
خدمة النقل 58
..... 60
خدمات تكنولوجيا المعلومات 60
التراخيص والمشتريات والتنسيق الخارجي..... 61
خدمة اعطاء وسحب الصلاحيات على نظام BANKS..... 62
خدمة تغييرالباتش في نظام BANKS 64
خدمة إدارة مستخدمي نظام BANKS..... 66
خدمة إدارة النظام الخاص بتنزيل التحديثات (Releases) 68
خدمة إدارة مستخدمي نظام تراسل الداخلي..... 70
خدمة إدارة Kofax TotalAgility..... 72
خدمة إدارة مستخدمي نظام الديوان 1 74
خدمة إضافة خدمة الرسائل لعميل..... 76
خدمة إنشاء مستخدم على الموقع الإلكتروني 78
خدمة تعديل وإضافة محتويات الموقع الإلكتروني 80
خدمة الانترنت البنكي 82
خدمة إدارة الأنظمة والبرمجيات (تشغيل، تحديث، صيانة، تنزيل أنظمة، ونسخ احتياطي)..84
خدمة إدارة البنية التحتية والشبكات (التكامل المؤسسي والتوسع الجغرافي) 86
خدمة إصلاح الأعطال في الأنظمة وأجهزة الحواسيب للموظفين 88
خدمة أمن المعلومات والصلاحيات(Information Security & Access Control)
..... 90
خدمة التراخيص والمشتريات والتنسيق الخارجي..... 92
خدمات الشؤون المالية 94
خدمة اعداد البيانات المالية للبنك..... 95
خدمة اعداد الإقرار الضريبي للموظفين و للفئات المستهدفة 97
خدمة الانفاق 99
خدمات التمويل 101
خدمة منح القروض ومتابعة سدادها وصرفها..... 102
فريق العمل 103

المقدمة

سعياً من البنك لخدمة المتعاملين على أكمل وجه ، يقوم بإعداد دليل ارشادي للمتعاملين للحصول على الخدمات التي يقدمها البنك وتسهيلاً عليهم لمعرفة الخطوات المطلوبة من العميل ان يقوم بها للحصول على الخدمة .

وجاء هذا الديل الارشادي انسجاماً مع سياسات تحديث القطاع العام في المملكة الأردنية لتحقيق أقصى درجات الرضا لمتلقي الخدمة.

وقد تم تكليف فريق عمل لهذه الغاية من قبل عطوفة مدير عام بنك تنمية المدن والقرى لحصر وتوثيق الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمة ومتطلباتها وشروطها وفق نماذج وممهجيات اعدها فريق العمل ليكون العمل مؤسسي .

لذا يضع بنك تنمية المدن والقرى بين أيديكم "دليل إجراءات خدمات بنك تنمية المدن والقرى" ليكون أحد الأدوات الاسترشادية الموجهة للمواطنين ومتلقي الخدمات لتعزيز عملية تطبيق معايير الخدمات الحكومية بجودة عالية.

وتكمن أهمية هذا الدليل في إيجاد مرجعية قياسية لتوثيق خدمات بنك تنمية المدن والقرى وتمكين متلقي الخدمة بالحصول على الخدمات وفق معايير أساسية، أهمها: الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة، الرسوم المالية إن وجدت، شروط الحصول عليها، وهذا يساهم في تحسين الخدمات المقدمة من خلال تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في الحصول عليها.

منهجية إعداد الدليل الارشادي للحصول على الخدمة

منهجية توثيق اجراءات الحصول على الخدمة في البنك	
رقم المنهجية	1
رقم الاصدار	1
تاريخ الاصدار	
المعيار الرئيسي الثالث **العامل الاول**	توثيق الاجراءات
التعاريف	يكون للكلمات والتعاريف التالية حيثما وردت في هذه المنهجية المعاني المخصصة لها ادناه ما لم تدل القرينة على عكس ذلك: **الجهة الشريكة**: هي اي جهة تتشارك مع البنك في تقديم الخدمة للمتعامل داخل وخارج البنك. **الهيكل التنظيمي**: الهيكل التنظيمي المعتمد لدى بنك تنمية المدن والقرى. **الادارة:** كل وحدة ادارية تحمل اسم ادارة على الهيكل التنظيمي المعتمد. **القسم:** كل وحدة ادارية موجودة على الهيكل التنظيمي تحمل اسم قسم. **اجراءات الحصول على الخدمة : هي مجموعة من** الخطوات الارشادية للمتعامل منذ بداية الرحلة الى نهايتها . **الخدمة الإلكترونية(Electronic Service)** • **المفهوم :**تقديم الخدمة للمستفيد عبر الإنترنت باستخدام الأجهزة الذكية. • **طريقة التنفيذ :**يُدخل المستفيد بياناته بنفسه عبر بوابات إلكترونية أو تطبيقات، وتكتمل المعاملة رقمياً دون الحاجة للذهاب للمبنى. • **أمثلة :**تجديد رخصة القيادة عبر تطبيق حكومي، أو فتح حساب بنكي من خلال موقع المصرف **الخدمة المؤتمتة(Automated Service)** • **المفهوم :**تحويل العمليات والإجراءات الداخلية (خلف الكواليس) لتعمل آلياً باستخدام برمجيات وأنظمة ذكية، مع تقليل التدخل البشري. • **طريقة التنفيذ :**الخدمة المؤتمتة قد تكون إلكترونية (يستخدمها العميل)، وقد تكون داخلية (يستخدمها الموظف). تعتمد على أنظمة تتخذ قرارات فورية (مثل الموافقة على طلب بناءً على شروط مدخلة مسبقاً). • **أمثلة :**نظام آلي يفرز طلبات التوظيف ويستبعد غير المطابقين للشروط تلقائياً، أو رسائل التحقق (OTP) التي تصلك فوراً عند طلبها. **الخدمة الورقية(Paper-based Service)** • **المفهوم :**الخدمة التقليدية التي تعتمد بشكل كامل على المستندات الملموسة (الورق). • **طريقة التنفيذ :**تتطلب حضور المستفيد شخصياً إلى موقع تقديم الخدمة (مثل المؤسسات الحكومية أو الشركات)، وتعبئة النماذج يدوياً، وانتظار الموظف لإنجازها يدوياً. • **أمثلة :**تعبئة نموذج طلب إجازة ورقي وتوقيعه من المدير، أو استلام فواتير ورقية ودفعها نقداً.
الهدف من اعداد المنهجية	تهدف هذه المنهجية الى حصر كافة الخدمات التي يقدمها البنك للعمء الداخليين والخارجيين و الاجراءات المتعلقة بالمتعامل للحصول على الخدمة و حصرها وتصنيفها وتوثيقها بشكل معياري وفق مجموعة من النماذج المعتمدة لهذه الغاية.
مجال تطبيقها	تطبق هذه المنهجية على كافة الخدمات التي تقدمها ادارة البنك في المركز والفروع حسب الهيكل التنظيمي المعتمد لدى البنك . دليل المهام المعتمد لدى بنك تنمية المدن والقرى.

منهجية توثيق اجراءات الحصول على الخدمة في البنك	
المسؤولية	**الاعداد:** فريق عمل إجراءات تقديم الخدمات المشكل بموجب قرار عطوفة المدير العام رقم 2026/18 تاريخ 2026/3/18. **الاقرار:** مدير عام بنك تنمية المدن والقرى. **التنفيذ:** كافة الوحدات الادارية والفروع في البنك .
خطوات عمل المنهجية	1. يشكل فريق عمل اجراءات تقديم الخدمات بموجب كتاب من عطوفة المدير العام .يقوم فريق عمل إجراءات تقديم الخدمات بحصر وتصنيف كافة الخدمات في بنك تنمية المدن والقرى. 2. يقوم فريق العمل المشكل ، بتصميم واعداد نماذج موحدة لغاية حصر الخدمات التي يقدمها البنك وتعميمها على كافة الإدارات لتعبئتها مع أعضاء الفريق وفق جلسات نقاشية. 3. يعقد الفريق اجتماعات لاقرار الخدمات المحصورة ومراجعتها بشكل نهائي. 4. يعد الفريق نموذج لتوثيق إجراءات الحصول على الخدمة وتوزيعه على الإدارات المعنية. 5. توزيع مهام توثيق الخدمات على النموذج المعد لهذه الغاية حسب الإدارات . 6. مناقشة الإجراءات التي تم توثيقها مع الإدارات والتعديل مع الفريق كامل. 7. تجميع كافة الخدمات التي توثيقها في دليل موحد . 8. مراجعة الدليل من قبل أعضاء الفريق واجراء التعديلات اللازمة وفق الملاحظات . 9. توزيع الدليل على الإدارات لابدا الملاحظات والمقترحات ومناقشتها مع الجهات المعنية واخذ ملاحظاتهم حول التوصيات اللازمة لتعديل 10.اعتماد الدليل ونشره.
توقيت مراجعة المنهجية	تتم مراجعة هذه المنهجية لغاية التعديل والتطوير مرة كل عام ويمكن مراجعتها وتعديلها خلال هذه الفترة اذا دعت الحاجة لذلك.
مؤشرات أداء المنهجية	يتم تقييم المنهجية وفقاً لمؤشرات الاداء التالية: 1. اجراءات مبسطة. 2. نماذج وسجلات موحدة ومبسطة. 3.دليل الخدمات واجراءات.

الإطار الاستراتيجي لبنك تنمية المدن والقرى

رؤيتنا

بنك ريادي في تحقيق التنمية المرنة والمستدامة

رسالتنا

تقديم الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية والدعم الفني للعملاء لخلق تنمية مرنة ومستدامة وفق الممارسات الفضلى

القيم المؤسسية

الحوكمة المؤسسية

الشفافية والمسائلة والامتثال للقوانين والتشريعات ويعزز الثقة ما بين الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين والمجتمع المحلي

النزاهة

الإخلاص في العمل والابتعاد عن التحيز والحفاظ على المصلحة العامة والمال العام وتقديمها على جميع المصالح



التميز والريادة

ابتكار أساليب عمل جديدة للتميز في الأداء المؤسسي وللتحسين المستمر في عمل البنك

تكافؤ الفرص

اتخاذ القرارات بشكل يراعي العدالة وتكافؤ الفرص في التعامل مع جميع المعنيين داخلياً وخارجياً

المسؤولية الاجتماعية

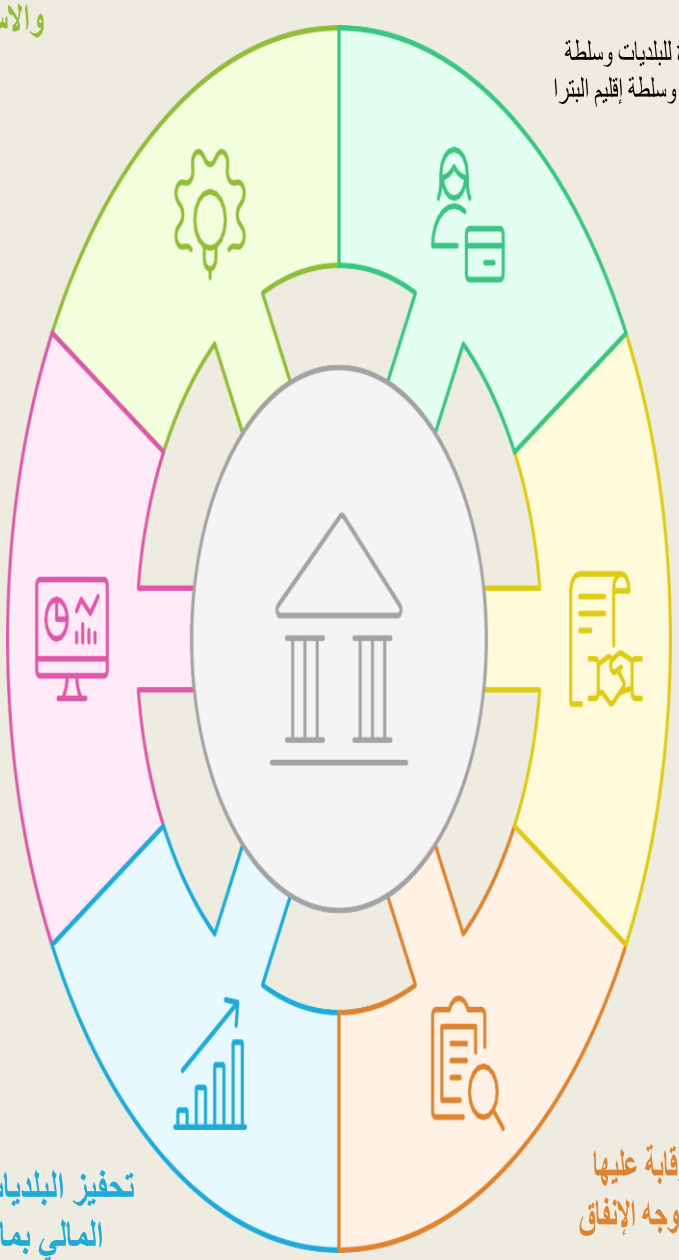
المساهمة في التنمية المستدامة وتشجيع وإدارة أعمال البنك بطريقة تعمل على إحداث تأثير أكثر إيجابية على البلديات والمجتمعات المحلية

أهداف بنك تنمية المدن والقرى

تقديم الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية

بما فيها التي لا تقوم على الفائدة للبلديات وسلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وسلطة إقليم البترا

توفير الخبرات والخدمات الفنية والاستشارية للبلديات



تقديم الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية لمشاريع الشراكات بين البلديات والقطاع الخاص

إجراء الدراسات وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات متعلقة بالبلديات وتحليلها وإجراء التصنيف الائتماني للبلديات

إدارة المنح والقروض والرقابة عليها والتحقق من استخدامها في أوجه الإنفاق المخصصة لها

تحفيز البلديات على تحسين أدائها المالي بما ينعكس على حجم الاقتراض وكلفته

الخدمات المصرفية

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	فك الحجوزات لغاية الصرف	الخدمات المصرفية	البلديات، الوزارة	تراسل/ورقي	خارجي	_
2	حجز مبالغ لعطاءات البلديات والوزارة	الخدمات المصرفية	البلديات، الوزارة	تراسل/ورقي	خارجي	_
3	صرف المطالبات المالية الخاصة بالبلديات (وزارة)	الخدمات المصرفية والفروع	البلديات، الوزارة، موردين، ومجالس الخدمات والمجالس التنفيذية	تراسل/ورقي	خارجي	البنوك التجارية، المحافظ الالكترونية
4	صرف أوامر الدفع الخاصة بالبلديات	الخدمات المصرفية والفروع	البلديات، الوزارة، موردين، ومجالس الخدمات والمجالس التنفيذية	تراسل/ورقي	خارجي	البنوك التجارية، المحافظ الالكترونية
5	صرف رواتب البلديات ومجالس الخدمات	الخدمات المصرفية والفروع	البلديات، ومجالس الخدمات والمجالس التنفيذية	تراسل/ورقي	خارجي	وزارة الإدارة المحلية البنوك التجارية
6	تقييد التحويلات الحكومية في حسابات البلديات والوزارة	الخدمات المصرفية	البلديات، الوزارة	تراسل/ورقي	خارجي	وزارة الإدارة المحلية، ووزارة المالية، والبنوك التجارية
7	استلام وتقييد عوائد التنظيم والتذكرة الموحدة	الخدمات المصرفية	البلديات، الوزارة وأمانة عمان	تراسل/ورقي	خارجي	وزارة الإدارة المحلية، ووزارة السياحة، والبنوك التجارية
8	التحويل بين حسابات البلديات والوزارة	الخدمات المصرفية	البلديات، الوزارة	تراسل/ورقي	خارجي	وزارة الإدارة المحلية
9	صرف مطالبات اللامركزية	الخدمات المصرفية والفروع	المجالس التنفيذية، الوزارة	تراسل/ورقي	خارجي	وزارة الإدارة المحلية ووزارة المالية

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة فك الحجوزات لغاية الصرف			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	إدارة حسابات المتعاملين
رمز الخدمة	FS-CA-1-0111	الزمن المتوقع	10 دقائق
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة بالمركز على حسابات وزارة الإدارة المحلية وحسابات البلديات ومجالس الخدمات المشتركة		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقوم قسم إدارة حسابات المتعاملين بتزويد البلديات ووزارة الإدارة المحلية ومجالس الخدمات المشتركة بكشوفات حساب ومطابقة الأرصدة معهم وتزويدهم بإشعار الحجز. تهدف الى توفير مبالغ في حسابات البلديات ليتم صرف المطالبات المالية وعدم توقف العمل في المشاريع المطروحة من قبل البلدية.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	كتاب رسمي من البلدية أو الوزارة أو مجلس الخدمات المشتركة موضح فيه الحساب المطلوب فك الحجز منه ومستوفي التواقيع القانونية، وعندما يكون الحجز من حسابات الوزارة يجب موافقة الوزارة بكتاب رسمي.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1- ان يكون الموظف له صلاحية لدخول الى النظام كتاب رسمي من البلدية او الوزارة او مجلس الخدمات المشتركة		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام الديوان كتاب رسمي من البلدية او الوزارة او مجلس الخدمات المشتركة موضح فيه الحساب المطلوب فك الحجز منه واعطائه رقم وارد وتحويله الكترونياً الى مديرية الخدمات المصرفية.
2	توجيه الكتاب الرسمي الى رئيس قسم إدارة حسابات المتعاملين لاستكمال الإجراءات وتحويله الكترونياً الى الموظف المختص.
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة لمعاملة واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة والتأكد من توفر رصيد.
4	تنفيذ الحركة على النظام من قبل الموظف المختص ويتم بعد ذلك إجازة الحركة وتحقيقها من قبل رئيس القسم.

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
مخاطر فنية توقف برنامج BANKS	2	5	متوسط	التواصل مع مديرية الحاسوب لحل المشكلة

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	البنك – المركز	البلديات والوزارة	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم(56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	10 دقائق	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	10 دقائق	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	% 90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2026/4/22	_	الإصدار الأول			

خدمة حجز مبالغ لعطاءات البلديات والوزارة			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	إدارة حسابات المتعاملين
رمز الخدمة	FS-CA-1-02	الزمن المتوقع	10 دقائق
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة في المركز فقط على جميع الحسابات لدى البنك		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يتم حجز مبلغ معين من حسابات العملاء في البنك لغاية معينة حيث يتم نقل المبلغ من الحساب المراد حجزة الى حساب خاص بالعميل للحجوزات وتزويد العميل بإشعار الحجز. تهدف الى حجز مبلغ معين لعطاء او غاية معينة حتى لا يتم صرف المبلغ لغايات أخرى.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	كتاب رسمي موجه الى بنك تنمية المدن والقرى من العميل او اشعار محكمة بحجز داخلي من قبل البنك		
اشتراطات الحصول على الخدمة	توفر رصيد كافي في الحساب المراد الحجز منه		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام الديوان كتاب رسمي من قبل العميل واعطائه رقم وارد وتحويلها الكترونياً الى مديرية الخدمات المصرفية.
2	توجيه الكتاب الرسمي الى رئيس قسم إدارة حسابات المتعاملين لاستكمال الإجراءات وتحويله الكترونياً الى الموظف المختص.
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة لمعاملة واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة والتأكد من وجود ارصدة كافية في حساب العميل المراد الحجز منه
4	تنفيذ الحركة على النظام من قبل الموظف المختص ويتم بعد ذلك إجازة الحركة وتحقيقها من قبل رئيس القسم.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
مخاطر فنية توقف برنامج الحسابات banks	2	5	متوسط	التواصل مع مديرية الحاسوب لحل المشكلة
مخاطر مالية حيث من المكن حجز من حساب اخر غير الوارد في كتاب العميل	2	2	منخفض	عكس القيود وتصحيحها

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	المركز	البلديات / وزارة الدارة المحلية / مجالس الخدمات / قرار محاكم	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم(56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	10 دقائق	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	10 دقائق	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2026/4/22	_	الإصدار الأول			

خدمة صرف المطالبات المالية الخاصة بالبلديات و الوزارة			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	فرع العاصمة
رمز الخدمة	FS-CB-2-01	الزمن المتوقع	15 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة في فروع البنك فقط		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	صرف المطالبات الواردة للبنك من وزراه الإدارة المحلية والبلديات لمستحقيها بعد خصم الطوابع المالية وتحويل المبالغ لمستحقيها على الايبان البنكي اما من خلال محفظة دينارك او بنك القاهرة عمان او اصدار شيكات. تهدف الى تسير اعمال البلديات والتزامات البلديات تجاه المقاولين لضمان حسن سير تنفيذ المشاريع في البلديات.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	امر دفع صادر عن البلدية او مجلس الخدمات المشتركة / مطالبات مرسلة من وزارة الإدارة المحلية تتضمن مستند صرف او قرارات محاكم تنفيذ او كتب صادرة من وزارة الطاقة لصرف عطاءات الطاقة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1- وجود مطالبات مالية. 2- توفر ارصدة في الحسابات. 3- كتب فك حجز للعطاءات المحجوزة. 4- فواتير مرفقة بكتاب تغطية من قبل وزارة الطاقة او وزارة الإدارة المحلية مع وجود مستند صرف. 5- صلاحيات للموظف على النظام المالي.		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام الديوان مطالبة مالية ويتم تحويلها الكترونياً ويدوياً الى مديرية الخدمات المصرفية
2	توجيه المطالبة المالية الى رئيس قسم فرع العاصمة الكترونيا ويدويا لاستكمال إجراءات الصرف وتحويلها الى الموظف المختص.
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة لمطالبة واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة والتأكد من توفر رصيد في الحسابات او وجود حجز مالي
4	يتم تنفيذ الحركة من قبل الموظف وعمل القيود اللازمة
5	ارسال المعاملة الى رئيس القسم ليتم اجازتها وتحقيقها
6	يتم اعداد حوالة مالية يتم ارسالها الى بنك القاهرة عمان او اعداد شيك للمستفيد او تحويل المبلغ للمستفيد من خلال دينارك

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
السحب من حسابات أخرى غير المطلوب منها	2	2	منخفض	عكس العملية المالية واجراء قيد جديد بالتصويب
خطأ في ادخال البيانات	2	2	منخفض	عكس العملية المالية واجراء قيد جديد بالتصويب

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	الفروع	البلديات / وزارة الإدارة المحلية	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم(56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	15 دقيقة	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	15 دقيقة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	2026/4/22	_	الإصدار الثاني			

خدمة صرف أوامر الدفع الخاصة بالبلديات			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	فرع العاصمة
رمز الخدمة	FS-CB-2-02	الزمن المتوقع	15 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة في فروع البنك فقط		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	صرف أوامر الدفع الواردة للبنك من البلديات لمستحقيها بعد خصم الطوابع المالية وتحويل المبالغ لمستحقيها على الايبان البنكي اما من خلال محفظة دينارك او بنك القاهرة عمان او اصدار شيكات. تهدف الى تسير اعمال البلديات والتزامات البلديات تجاه المقاولين لضمان حسن سير تنفيذ المشاريع في البلديات.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	امر دفع صادر عن البلدية او مجلس الخدمات المشتركة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود أوامر دفع، توفر ارصدة في الحسابات، كتب فك حجز للعطاءات المحجوزة صلاحيات للموظف على النظام المالي.		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام أوامر دفع واردة الى البنك ويتم تحويلها الى مديرية الخدمات المصرفية
2	توجيه أوامر الدفع الى رئيس قسم فرع العاصمة لاستكمال إجراءات الصرف وتحويلها الى الموظف المختص.
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة لأوامر الدفع واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة والتأكد من توفر رصيد في الحسابات او وجود حجز مالي
4	يتم تنفيذ الحركة من قبل الموظف وعمل القيود اللازمة
5	ارسال المعاملة الى رئيس القسم ليتم اجازتها وتحقيقها
6	يتم اعداد حوالة مالية حيث يتم ارسالها الى بنك القاهرة عمان او اعداد شيك للمستفيد او تحويل المبلغ للمستفيد من خلال دينارك.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
السحب من حسابات أخرى غير المطلوب منها	2	2	منخفض	عكس العملية المالية واجراء قيد جديد بالتصويب
خطأ في ادخال البيانات	2	2	منخفض	عكس العملية المالية واجراء قيد جديد بالتصويب

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	الفروع	البلديات	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم(56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	15 دقيقة	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	15 دقيقة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	2026/4/22	_	الإصدار الثاني			

خدمة صرف رواتب البلديات ومجالس الخدمات			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	فرع العاصمة
رمز الخدمة	FS-CB-2-03 1	الزمن المتوقع	45 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة في فروع البنك كافة كل فرع بالبلديات الخاصة به		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقوم الفرع باستلام أوامر دفع وكشوفات رواتب الموظفين ليتم اعداد اكسل بالرواتب وارسالها الى البنك لتحويل المبلغ حسب الكشوفات لمستحقيها بكتاب تغطية تهدف الى صرف الرواتب لموظفين البلديات في موعدها شهريا		
الوثائق والمستندات المطلوبة	أوامر دفع مع كتاب تحويل من البلدية او من الوزارة بخصوص رواتب مجالس الخدمات المشتركة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1- توفر صلاحيات للموظف على نظام بانكس 2- تعزيز امر الدفع مع البلدية والتأكد من صحة التواقيع 3- كتاب فك حجز صادر عن البلدية مرفق مع امر الدفع في حين كان العطاء له مبلغ محجوز		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	يقوم المراجع بعد استلام امر الدفع من البلدية بمراجعة أحد فروع بنك التنمية في المحافظات ليتم صرفه ويجب ان يكون موقع من ثلاث اشخاص (المفوضين بالتوقيع) والهوية الشخصية والايبان البنكي على ورقة بنكية صادرة عن البنك
2	يقوم الموظف المختص باستلام أمر الدفع وتأكد من وجود رصيد في حساب البلدية الجاري
3	يتم تحويل المبلغ لحساب المستفيد اما عن طريق اصدار شيك باسمة او تحويل بنكي او الدفع عن طريق المحفظة الالكترونية

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
مخاطر بنكية	2	2	منخفض	التواصل مع القسم المعني في البنك
تزوير تواقيع المفوضين بالتوقيع وتزوير المبلغ	3	3	متوسط	تعزيز امر الدفع مع البلدية
خطأ في ادخال البيانات في القيود المحاسبية	3	3	متوسط	عكس القيود وانشاء قيود جديدة

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية	فروع البنك	مراجعين البلديات	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم(56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	45 دقيقة	سنوي
زمن تأخيرالحصول على الخدمة	45 دقيقة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	2026/4/22	_	الإصدار الثاني			

خدمة تقييد التحويلات الحكومية في حسابات البلديات والوزارة			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	إدارة حسابات المتعاملين
رمز الخدمة	FS-CA-1-0311	الزمن المتوقع	60 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة بالمركز فقط على حسابات البلديات /وزارة الإدارة المحلية / مجالس الخدمات المشتركة		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقوم قسم إدارة حسابات المتعاملين بتحصيل ومتابعة تحصيل وقيد المبالغ المستحقة للبلديات (تحويلات حكومية /مخالفات سير/ تذكرة موحدة.....) تهدف الى تقييد التحويلات الحكومية المحولة من وزارة المالية وقيدها في حسابات البلديات والوزارة بناءً على قرارات مجلس الوزراء.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	1- كشف التحويلات الحكومية لكل بلدية ولكل حساب 2- تحويل مالي وارد من وزارة المالية او وزارة السياحة او امانة عمان ووزارة الإدارة المحلية 3- صورة عن التحويل المالي 4- إيداع التحويل المالي في حسابات البنك لدى البنوك التجارية 5- كشف اكسل (معد من قبل القسم) لبيان حصة كل بلدية من قيمة التحويلات الحكومية الواردة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1- صلاحية الدخول الى النظام 2- استكمال الوثائق والمستندات المطلوبة		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	يتم استلام الشيك من وزارة المالية او وزارة السياحة او وزارة الإدارة المحلية الى مديرية الخدمات المصرفية
2	يتم تحويله الى رئيس قسم إدارة حسابات المتعاملين لتحويلها الى الموظف المختص لإيداعه في حساب البنك لدى البنوك التجارية وتسجيل القيود الازمة لذلك
3	ويقوم الموظف المختص بإعداد كشوفات اكسل لبيان حصة كل بلدية من قيمة هذه التحويلات ومن ثم تسجيل قيود التحويلات وايداعها في حسابات البلديات لدى البنك
4	ثم ارسال المعاملة بكافة المرفقات لرئيس القسم ليقوم بتدقيقها وتحقيق الحركة على النظام ومن ثم اصدار قيد وإرساله لوحدة الرقابة ليتم تدقيقه وبعد ذلك يتم الحفظ في الملفات

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
مخاطر فنية توقف برنامج BANKS	2	5	متوسط	التواصل مع مديرية الحاسوب لحل المشكلة
خطأ بالقيد	2	5	متوسط	اجراء قيد التصحيح حسب الأصول

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	قسم إدارة حسابات المتعاملين	خدمة المتعاملين	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم (56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	60 دقيقة	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	60 دقيقة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	% 96	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2024/4/22	_	الإصدار الأول			

خدمة استلام و تقييد عوائد التنظيم والتذكرة الموحدة			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	إدارة حسابات المتعاملين
رمز الخدمة	FS-CA-1-0411	الزمن المتوقع	30 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة بالمركز فقط على حسابات البلديات /وزارة الإدارة المحلية		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقوم قسم إدارة حسابات المتعاملين بتحصيل ومتابعة تحصيل وقيد المبالغ المستحقة لوزارة الإدارة المحلية من عوائد التذكرة الموحدة المستلمة من وزارة السياحة وعوائد التنظيم المتسلمة من المواطنين تهدف الى تقييد التحويلات الحكومية المحولة من وزارة المالية وزارة السياحة وقيدها في حسابات البلديات والوزارة بناءً على قرارات مجلس الوزراء.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	1- كشف التحويلات الحكومية لكل بلدية ولكل حساب 2- تحويل مالي وارد من وزارة المالية او وزارة السياحة او امانة عمان ووزارة الإدارة المحلية 3- صورة عن التحويل المالي 4- إيداع التحويل المالي في حسابات البنك لدى البنوك التجارية 5- بيان قيمة العوائد حسب كتاب وزارة الإدارة المحلية		
اشتراطات الحصول على الخدمة	كتاب رسمي من الوزارة او امر دفع او كتاب رسمي ومستند صرف من الوزارة او فواتير من نظام فوترة		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام كتاب رسمي من وزارة الإدارة المحلية الى البنك مذكور فيه قيمة العوائد المطلوب استلامها من المتعاملين ويتم تحويلها الى مديرية الخدمات المصرفية
2	توجيه الكتاب الى رئيس قسم إدارة حساب المتعاملين لاستكمال الإجراءات وتحويلها الى الموظف المختص.
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة
4	يتم تنفيذ الحركة من قبل الموظف وعمل القيود اللازمة
5	ارسال المعاملة الى رئيس القسم ليتم اجازتها وتحقيقها

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
مخاطر فنية توقف برنامج BANKS	2	5	متوسط	التواصل مع مديرية الحاسوب لحل المشكلة
خطأ بالقيد	2	5	متوسط	اجراء قيد التصحيح حسب الأصول

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	قسم إدارة حسابات المتعاملين	خدمة المتعاملين	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم (56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	كتاب رسمي من الوزارة او امر دفع او كتاب رسمي ومستند صرف من الوزارة او فواتير من نظام فوترة	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	30 دقيقة	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	30 دقيقة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2024/4/22	_	الإصدار الأول			

خدمة التحويل بين حسابات البلديات والوزارة			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	إدارة حسابات المتعاملين
رمز الخدمة	FS-CA-1-05	الزمن المتوقع	10 دقائق
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على حسابات البلديات والوزارة في المركز الرئيسي فقط		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقوم قسم إدارة حسابات المتعاملين بالتحويل بين حساب الوزارة وحساب البلديات بموجب كتب رسمية من الوزارة او من البلدية تهدف الى تغذية الحسابات لغايات الصرف		
الوثائق والمستندات المطلوبة	كتاب رسمية من الوزارة أو بلديات أو مجالس خدمات مشتركة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	كتب رسمية من الوزارة او البلديات		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام كتاب رسمي من وزارة الإدارة المحلية أو البلدية الى البنك ليتم عملية التحويل بين الحسابات ويتم تحويله الى مديرية الخدمات المصرفية
2	توجيه الكتاب الى رئيس قسم إدارة حساب المتعاملين لاستكمال الإجراءات وتحويله الى الموظف المختص.
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة
4	يتم تنفيذ الحركة من قبل الموظف وعمل القيود اللازمة
5	ارسال المعاملة الى رئيس القسم ليتم اجازتها وتحقيقها

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
مخاطر فنية توقف برنامج BANKS	2	5	متوسط	التواصل مع مديرية الحاسوب لحل المشكلة
خطأ بالقيد	2	5	متوسط	اجراء قيد التصحيح حسب الأصول

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	قسم إدارة حسابات المتعاملين	خدمة المتعاملين	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم (56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	10 دقائق	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	10 دقائق	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2026/4/22	1	الإصدار الأول			

خدمة صرف مطالبات اللامركزية			
المديرية / الوحدة:	الخدمات المصرفية	القسم:	فرع العاصمة
رمز الخدمة	FS-CB-2-04	الزمن المتوقع	20 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة في المركز فقط		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	صرف مطالبات الواردة للبنك من الوزارة لمستحقيها بعد خصم الطوابع المالية وتحويل المبالغ لمستحقيها على الايبان البنكي اما من خلال محفظة دينارك او بنك القاهرة عمان او اصدار شيكات. تهدف الى تسير اعمال البلديات والتزامات البلديات تجاه المقاولين لضمان حسن سير تنفيذ المشاريع في البلديات.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	مطالبات من الوزارة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود مطالبات مالية، توفر ارصدة في الحسابات، كتب فك حجز للعطاءات المحجوزة صلاحيات للموظف على النظام المالي		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام مطالبات مالية واردة للبنك ويتم تحويله الى مديرية الخدمات المصرفية
2	توجيه المطالبة المالية الى رئيس قسم فرع العاصمة لاستكمال الإجراءات وتحويلها الى الموظف المختص
3	يقوم الموظف المختص بتدقيق الوثائق المرفقة واستيفائها التواقيع اللازمة والوثائق المطلوبة وتأكد من توفر رصيد في الحسابات أو وجود حجز مالي
4	يتم تنفيذ الحركة من قبل الموظف وعمل القيود اللازمة
5	ارسال المعاملة الى رئيس القسم ليتم اجازتها وتحقيقها
6	يتم اعداد حوالة مالية يتم ارسالها الى بنك القاهرة عمان او اعداد شيك للمستفيد او تحويل المبلغ للمستفيد من خلال دينارك

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
السحب من حسابات أخرى غير المطلوب منها	2	2	منخفض	عكس العملية المالية واجراء قيد جديد بالتصويب
خطأ في ادخال البيانات	2	2	منخفض	عكس العملية المالية واجراء قيد جديد بالتصويب
توقف النظام لمالي BANKS	2	5	متوسط	التواصل مع مديرية الحاسوب لحل المشكلة

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية والكترونية	الفروع	البلديات	نظام BANKS	قانون بنك تنمية المدن والقرى رقم (63) لعام 1985 وتعديلاته والقانون البنك المعدل رقم (8) لسنة 2022 والنظام المالي للبنك رقم (56) لعام 2011

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	20 دقيقة	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	20 دقيقة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2024/4/22	1	الإصدار الأول			

خدمات الشؤون الفنية

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	الاستشارات والدعم الفني الهندسي	مديرية الشؤون الفنية	البلديات + المقاولين	زيارات ميدانية + اجتماعات + مراسلات رسمية + تراسل	خارجية	مديرية التمويل +مديرية الخدمات المصرفية + وزارة الإدارة المحلية
2	إدارة المشاريع الدولية	مديرية الشؤون الفنية	البلديات + المقاولين	زيارات ميدانية + اجتماعات + مراسلات رسمية + تراسل	خارجية	مديرية الخدمات المصرفية + وزارة الإدارة المحلية

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة الاستشارات والدعم الفني الهندسي			
المديرية / الوحدة:	مديرية الشؤون الفنية	القسم:	قسم الشؤون الهندسية
رمز الخدمة	TA-EA-1-01	الزمن المتوقع	حسب طبيعة الاستشارة المطلوبة
مجال التطبيق	البلديات		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقديم الاستشارات والدعم الفني من خلال إعداد الدراسات الهندسية ومراجعة مسودة الوثائق الهندسية من مخططات وجداول الكميات ومواصفات لتوفير الدعم اللازم لاتخاذ القرارات ورفع جودة المشاريع التي سيتم تنفيذها		
الوثائق المطلوبة	جميع الوثائق ذات العلاقة بالاستشارة والدعم الفني الهندسي		
اشتراطات الحصول على الخدمة	أن يكون الاستشارة والدعم الفني الهندسي لمشروع سيتم تمويله من البنك		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام طلب إعداد دراسة فنية لمقترح مشروع من قبل مدير مديرية الشؤون الفنية.
2	تحويل الطلب من مدير مديرية الشؤون الفنية إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية.
3	تحويل الطلب من رئيس قسم الشؤون الهندسية إلى موظف القسم المختص.
4	قيام موظف القسم بمراجعة الطلب والتأكد من اكتمال الوثائق والمعززات المطلوبة.
5	في حال وجود نواقص، يقوم موظف القسم برفع طلب استكمال المعززات إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية.
6	يقوم رئيس قسم الشؤون الهندسية برفع طلب استكمال المعززات إلى مدير مديرية الشؤون الفنية.
7	يقوم مدير مديرية الشؤون الفنية بمخاطبة المديرية أو الوحدة الطالبة لتزويد المعززات والوثائق المطلوبة.
8	بعد استكمال الوثائق، يقوم موظف القسم بإجراء زيارة ميدانية (عند الحاجة) وإعداد مسودة الدراسة الفنية.
9	تحويل مسودة الدراسة الفنية إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية للتحقق والمراجعة.
10	في حال وجود ملاحظات، يقوم رئيس قسم الشؤون الهندسية بإعادتها إلى موظف القسم لإجراء التعديلات اللازمة.
11	يقوم موظف القسم بتعديل مسودة الدراسة الفنية وفق الملاحظات الواردة.
12	إعادة تحويل مسودة الدراسة الفنية المعدلة إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية للتحقق النهائي.
13	يقوم رئيس قسم الشؤون الهندسية بإصدار الدراسة الفنية المتحقق منها وتحويلها إلى مدير مديرية الشؤون الفنية.
14	اعتماد الدراسة الفنية من قبل مدير مديرية الشؤون الفنية.
15	تحويل الدراسة الفنية المعتمدة إلى الجهة الطالبة للدراسة الفنية لمقترح المشروع.
16	قيام موظف القسم بأرشفة جميع وثائق الدراسة الفنية إلكترونياً على ركن المعرفة.

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
عدم توفر البيانات اللازمة لتقدم الاستشارة والدعم الفني الهندسي المطلوب	عالية	متوسطة	مرتفع	توجيه مخاطبات رسمية للجهات ذات العلاقة بخصوص أي بيانات لازمة

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
هندسية	الكتروني / ميداني	البلديات	نظام تراسل	

الجزء الخامس: المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	جميع الوثائق ذات العلاقة بالاستشارة والدعم الفني الهندسي	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	حسب طبيعة الاستشارة المطلوبة	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	حسب طبيعة الاستشارة المطلوبة	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	85% فأكثر	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	7/4/2026	01	إصدار أول (توثيق)			

خدمة إدارة المشاريع الدولية			
المديرية / الوحدة:	مديرية الشؤون الفنية	القسم:	قسم الشؤون الهندسية
رمز الخدمة	TA-EA-1-02	الزمن المتوقع	حسب مدة عقد المشروع
مجال التطبيق	البلديات		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	متابعة تنفيذ المشاريع حسب المتطلبات التعاقدية والأنظمة والتعليمات والمواصفات والكودات المعمول بها لضمان جودة تنفيذ المشاريع حسب المتطلبات المعتمدة		
الوثائق المطلوبة	جميع وثائق عقد المشروع بما في ذلك أي مخططات أو جداول كميات أو ملاحق بما في ذلك أي مراسلات رسمية ذات علاقة بالمشروع		
اشتراطات الحصول على الخدمة	أن تكون متابعة العقد لمشروع سيتم تمويله من خلال البنك		

الجزء الثاني: إجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام نسخة من اتفاقية وعقد المشروع من قبل مدير مديرية الشؤون الفنية.
2	تحويل نسخة اتفاقية وعقد المشروع إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية.
3	تحويل نسخة اتفاقية وعقد المشروع إلى موظف القسم المختص.
4	إنشاء حقل بيانات للمشروع الجديد على نظام "نسق."
5	تنفيذ الزيارات الميدانية الدورية للمشروع.
6	إدخال بيانات وتفاصيل الزيارات الميدانية على نظام "نسق."
7	إعداد تقارير الزيارات الميدانية والتقارير الشهرية.
8	تحويل التقارير إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية.
9	مراجعة والتحقق من التقارير من قبل رئيس قسم الشؤون الهندسية.
10	اتخاذ القرار بوجود حاجة لإجراء تصحيحي أو متابعة.
11	الإيعاز لموظف القسم باتخاذ الإجراء اللازم (عند الحاجة).
12	التنسيق وعقد اجتماع مع الجهات ذات العلاقة (إذا تطلب الإجراء ذلك).
13	إعداد محضر الاجتماع وتحويله إلى رئيس قسم الشؤون الهندسية.
14	إعداد مسودة كتاب للجهة ذات العلاقة (إذا تطلب الإجراء ذلك).
15	مراجعة والتحقق من مسودة الكتاب من قبل رئيس قسم الشؤون الهندسية.
16	تعديل مسودة الكتاب وفق الملاحظات وإعادة تحويلها لرئيس قسم الشؤون الهندسية (عند الحاجة).
17	إصدار الكتاب بعد التحقق منه من قبل رئيس قسم الشؤون الهندسية.
18	تحويل الكتاب إلى مدير مديرية الشؤون الفنية.
19	اعتماد الكتاب من قبل مدير مديرية الشؤون الفنية.
20	تحويل الكتاب المعتمد إلى الجهات أو المديريات ذات العلاقة.
21	متابعة تنفيذ الإجراءات الواردة في الكتاب (عند الاقتضاء).
22	أرشفة جميع وثائق المشروع إلكترونياً على ركن المعرفة.
23	إغلاق ملف المشروع أو الاستمرار بالمتابعة الدورية حسب حالة المشروع.

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
دفعات مالية مدققة بشكل خاطئ من قبل البلدية	4	3	مرتفع	تدقيق الدفعات المالية وتوجيه كتب رسمية بخصوص أي ملاحظات
انخفاض جودة الأعمال المنفذة في المشروع	3	4	مرتفع	المشاركة في لجان الاستلام والتأكد من إجراء الفحوصات الهندسية اللازمة
ارتفاع قيمة الأوامر التغييرية للمشاريع	4	4	مرتفع	المشاركة في دراسة الأوامر التغييرية
تأخر تنفيذ المشاريع عن الموعد المحدد للإنجاز	4	3	مرتفع	مراجعة تقارير الإنجاز وبرامج العمل بشكل دوري والتواصل الرسمي بخصوص أي ملاحظات
سوء إدارة العقد من قبل البلدية	4	4	مرتفع	المتابعة المستمرة من خلال الزيارات الميدانية وعقد الاجتماعات وتوجيه الكتب الرسمية

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
هندسية	الكتروني / ميداني	البلديات	نظام تراسل	

الجزء الخامس: المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	جميع وثائق عقد المشروع بما في ذلك أي مخططات أو جداول كميات أو ملاحق بما في ذلك أي مراسلات رسمية ذات علاقة بالمشروع	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	حسب مدة عقد المشروع	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	حسب مدة عقد المشروع	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	85% فأكثر	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	7/4/2026	01	إصدار أول (توثيق)			

خدمات تمكين البلديات

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	مشاهدة البيانات المتوفرة على النظام (المرصد)	تمكين البلديات /المرصد البلدي التنموي	الشركاء/دوائر البنك التي يتطلب عملها بيانات البلديات	الكترونية من خلال الرابط (أداة التنمية / المرصد)	داخلية / خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي / وزارة الداخلية /الشركة المبرمجة
2	تبادل البيانات مع الجهات الرسمية والشركاء	تمكين البلديات /المرصد البلدي التنموي	الشركاء في العمل التنموي وبالأخص الوزارات والدوائر الحكومية الرسمية	الكترونية من خلال الرابط (أداة التنمية / المرصد)	داخلية / خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي / وزارة الداخلية /وزارة الإدارة المحلية / الشركة المبرمجة
3	اصدار التقارير	تمكين البلديات /المرصد البلدي التنموي	الشركاء / الجهات الرسمية بالدولة /طالب الخدمة	الكترونية من خلال الرابط (أداة التنمية / المرصد)	داخلية / خارجية	الشركة المبرمجة/ وزارة الاقتصاد الرقمي / وزارة الداخلية

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة مشاهدة البيانات المتوفرة على نظام المرصد			
المديرية / الوحدة:	تمكين البلديات	القسم:	المرصد البلدي التنموي
رمز الخدمة	EM-MO-01 -01	الزمن المتوقع	يومين
مجال التطبيق	التطبيق على بيانات المتوفرة والمتاحة على نظام المرصد		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	مشاهد (VIEWER) البيانات التي تتعلق ببيانات البلديات. الهدف منها المساعدة في اتخاذ القرارات على ضوء بيانات ومعلومات دقيقة .		
الوثائق المطلوبة	طلب رسمي للحصول على الخدمة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1. توفر البيانات 2. طلب رسمي للبيانات من الشركاء		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام اسم المستخدم والباسورد والرابط من قبل البنك
2	الدخول الى الرابط
3	ادخال اسم المستخدم والباسورد
4	تلقي رسالة تحقق من صحة اسم المستخدم والباسورد تحتوي على رمز تحقق من أربع ارقام
5	ادخال الرمز في المربعات المخصصة
6	الدخول الى النظام
7	تحديد المحافظة والبلدية
8	اختيار بند الذهاب الى قائمة محاور البيانات
9	اختيار محور البيانات المطلوب
10	تحديد المحافظة والبلدية
11	تحديد السنة
12	ظهور البيانات للمشاهدة فقط

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
عدم توفر البيانات	3	4	مرتفع	التواصل مع ضابط الفرع
البيانات المطلوبة غير محدثة	3	4	مرتفع	التواصل مع ضابط الفرع
انقطاع الاتصال بشبكة النت	1	3	منخفض	دائرة تكنولوجيا المعلومات
تعطل السيرفر	1	4	متوسط	دائرة تكنولوجيا المعلومات
ضعف شبكة النت لدى المشاهد	3	4	مرتفع	مراجعة مزود الخدمة

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	نظام المرصد البلدي في البنك https://tanmiah.jo/TanmiahPortal/authentication	الشركاء / الإدارة / طالبها	نظام المرصد البلدي	مذكرة تفاهم الشركاء

الجزء الخامس: المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد مرفقات	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	يومين	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	يومين	ربعي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%80	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	**2026/4/20**	**1**	**اصدار اول**			

خدمة تبادل البيانات مع الجهات الرسمية والشركاء			
المديرية / الوحدة:	تمكين البلديات	القسم:	المرصد البلدي التنموي
رمز الخدمة	EM-MO-01-02	الزمن المتوقع	يومين
مجال التطبيق	التطبيق على بيانات المتوفرة والمتاحة على نظام المرصد		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقصد بهذه الخدمة البيانات التي يرغب الشركاء الحصول عليها الكترونياً أو يدوياً سواء بادخالها بشكل مباشر من قبل الجهات المزودة او المرصد البلدي بهدف تحديث وتطوير البيانات على المرصد البلدي .		
الوثائق المطلوبة	خطاب رسمي		
اشتراطات الحصول على الخدمة	أن يكون شريك في التنفيذ – وزارة الداخلية ، وزارة الإدارة المحلية.		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام اسم المستخدم والباسورد والرابط
2	الدخول الى الرابط
3	ادخال اسم المستخدم والباسورد
4	تلقي رسالة تحقق من صحة اسم المستخدم والباسورد تحتوي على رمز تحقق من أربع ارقام
5	ادخال الرمز في المربعات المخصصة
6	الدخول الى النظام
7	تحديد المحافظة والبلدية
8	اختيار بند الذهاب الى قائمة محاور البيانات
9	اختيار محور البيانات المطلوب
10	تحديد المحافظة والبلدية
11	تحديد السنة
12	إضافة بيان لتحديث البيانات
13	للتأكد من عملية الاضافة يرجى الضغط على ايقونة الاستعلام عن البيانات
14	اعتماد البيانات من المسؤول في البلدية
15	الدخول الى التقارير واستخراج التقرير المطلوب

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
عدم دقة البيانات المدخلة	3	4	مرتفع	التواصل مع ضابط الفرع
البيانات المطلوبة غير محدثة	3	4	مرتفع	التواصل مع ضابط الفرع
انقطاع الاتصال بشبكة النت	1	3	منخفض	دائرة تكنولوجيا المعلومات
تعطل السيرفر	3	4	عالي	دائرة تكنولوجيا المعلومات
ضعف شبكة النت لدى المشاهد	3	5	عالي	مراجعة مزود الخدمة

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	نظام المرصد البلدي في البنك https://tanmiah.jo/TanmiahPortal/authentication	الشركاء / الإدارة / طالبها	نظام المرصد البلدي	مذكرة تفاهم الشركاء

الجزء الخامس: المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد مرفقات	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	يومين	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	يومين	ربعي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	2026/4/20	1	اصدار أول			

خدمة الحصول على تقارير من نظام المرصد البلدي التنموي			
المديرية / الوحدة:	تمكين البلديات	القسم:	المرصد البلدي التنموي
رمز الخدمة	EM-MO- 01-03	الزمن المتوقع	يوم
مجال التطبيق	التطبيق على بيانات المتوفرة والمتاحة على نظام المرصد		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	خدمة الحصول على البيانات المتوفرة على نظام المرصد البلدي على شكل تقارير بهدف المساعدة في اتخاذ القرار.		
الوثائق المطلوبة	طلب رسمي للحصول على الخدمة.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1- توفر البيانات 2- طلب البيانات من الشركاء / دوائر البنك / الباحثين 3- استخدام البيانات بشكل سليم ومفيد.		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام الملف PDF يتضمن البيانات المطلوبة
2	فتح الملف والحصول على البيانات

الجزء الثالث: المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
سوء فهم البيانات المطلوبة للحصول على التقرير	1	4	متوسط	يتم التواصل مع طالب الخدمة وتوضيح أدق للبيانات المطلوبة

الجزء الرابع: تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	نظام المرصد البلدي في البنك https://tanmiah.jo/TanmiahPortal/authentication	الشركاء / الإدارة / طالبها	نظام المرصد البلدي	مذكرة تفاهم الشركاء

الجزء الخامس: المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	لا يوجد مرفقات	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	يوم	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	يوم	ربعي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
1	**2026/4/20**	**1**	**اصداراول**			

خدمات الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	خدمة تدريب حديثي التخرج	الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	طلبة الجامعات	ايميل هاتف تراسل	خارجي	هيئة الخدمة والإدارة العامة
2	خدمة تدريب طلاب الجامعات	الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	طلبة الجامعات	ايميل هاتف تراسل	خارجي	الجامعات الرسمية
3	خدمة التنسيب والالتحاق في البرامج التدريبية	الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	الموظفين	ايميل هاتف تراسل	داخلي	معهد الإدارة العامة ومعاهد التدريب الاخرى
4	نظام الخدمة الذاتية (اجازات /مغادرة/ شهادة راتب / استعلام عن الاجازات)	قسم إدارة الموارد البشرية	كافة الموظفين العاملين داخل مركز وفروع البنك بناء على طلبهم	تراسل	داخلية	وحدة تكنولوجيا المعلومات

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة تدريب حديثي التخرج			
المديرية / الوحدة:	مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	القسم:	تنمية الموارد البشرية
رمز الخدمة	HR- 1-03	الزمن المتوقع	خلال العام
مجال التطبيق	تقدم هذه الخدمة للطلبة الذين تخرجوا من المعاهد ويطلبون الالتحاق بالتدريب في البنك ويقوم البنك باستقبال طلباتهم		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	من خلال استكمال إجراءات تدريب حديثي التخرج وفق تعليمات هيئة الخدمة و الإدارة العامة للخريجين يقوم البنك باستقبال الطلبة حديثي التخرج والعمل على تدريبيهم في إدارات واقسام البنك حسب تخصصاتهم والهدف منها تأهيل الطلبة لسوق العمل واكسابهم خبرة تؤهلهم للعمل في المؤسسات الشبيهة لعمل البنك		
الوثائق المطلوبة	حسب تعليمات تدريب حديثي التخرج		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1-نموذج طلب الالتحاق ببرنامج تدريب حديثي التخرج 2 -ان يكون الطالب حديث التخرج		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام طلب من الطالب بالرغبة بالالتحاق بالتدريب في البنك
	الحصول على موافقة البنك
2	**تغبئة النموذج المعتمد لدى قسم تنمية الوارد البشرية في مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي**

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
افشاء اسرار العمل من قبل المتدرب	1	2	3	توقيع المتدرب على تعهد بعدم افشاء اسرار العمل

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكتروني / ورقي	الموقع الالكتروني / قسم الديوان	طلاب الجامعات	نظام إدارة الموارد البشرية	تعليمات تدريب حديثي التخرج

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	نموذج طلب الالتحاق ببرنامج تدريب حديثي التخرج في دوائر القطاع العام	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	5ايام	لا يوجد
زمن تأخير الحصول على الخدمة	1 يوم	لا يوجد
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%80	

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	2026/4/21	تحديث على الخدمة كاملة	تحديث			

خدمة تدريب طلاب الجامعات			
المديرية / الوحدة:	مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	القسم:	تنمية الموارد البشرية
رمز الخدمة	HR- 1-01	الزمن المتوقع	يوم
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على الطلبة المتدربين من الجامعات.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	يقوم البنك باستقبال الطلبات من الجامعات لتدريب طلبتها في البنك وفق سياسات البنك وتحديد نسبة معينة من قبول الطلبات. وتهدف هذه الخدمة تمكين الطلبة الاردنيين لمساعدتهم على دخول سوق العمل بعد التخرج وخدمة المجتمع.		
الوثائق المطلوبة	- خطاب رسمي موجه الى البنك بأسماء المتدربين من الجامعات. - الهوية الشخصية والجامعية للمتدربين.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1. **ان يكون تخصص الطالب او مجال عمل الطالب من ضمن اعمال تتفق مع طبيعة عمل البنك** 2. **موافقة الجهة التي ينتسب اليها الطالب**		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استلام كتاب الجامعة بتدريب الطالب والرد عليه بالموافقة
2	بعد الموافقة ومخاطبة الجامعة بقبول تدريب الطالب اعداد خطة للتدريب
3	متابعة أداء الطالب المتدرب من خلال رؤساء الاقسام التي تدرب بها ومن خلال مقابلة مشرف الطالب.
4	تقييم الطالب من قبل رؤساء الاقسام التي تدرب بها.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
افشاء اسرار العمل من قبل المتدرب	1	3	4	توقيع المتدرب على تعهد بعدم افشاء اسرار العمل

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية	البنك المركز	الطلبة	لا يوجد	لا يوجد

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	نموذج معد في قسم تنمية الموارد البشرية	
2	نموذج تعهد	
2	نموذج تقييم رضا المتدربين	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	يوم واحد	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	يوم	سنوي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	بعد انتهاء فترة التدريب

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	2026/4/21	تحديث على الخدمة كاملة	تحديث			

خدمة التنسيب والالتحاق في البرامج التدريبية			
المديرية / الوحدة:	الموارد البشرية	القسم:	تنمية الموارد البشرية
رمز الخدمة	HR -1-02	الزمن المتوقع	5 أيام
مجال التطبيق	تطبق هذه العملية على خلال تنفيذ الخطة التدريبية السنوية للبنك لموظفين البنك		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقوم هذه الخدمة بتدريب الموظفين بناءا على خطة معتمدة لرفع كفاءة الموظفين والهدف منها تطوير وتنمية قدرات العاملين في البنك للقيام بمهامهم الوظيفية الحالية واعدادهم لأشغال وظائف مستقبلية		
الوثائق المطلوبة	تنسيب من قبل المسؤول المباشر		
اشتراطات الحصول على الخدمة	موافقة المسؤول المباشر للموظف على الالتحاق بالبرنامج التدريبي ان يكون البرنامج من ضمن البرامج الموجودة في خطة التدريب		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	اختيار البرنامج التدريبي المناسب من قبل الموظفين من البرامج التدريبية المعمم عليها على تراسل
2	يتم طرح البرامج التي ستعقد من قبل معهد الإدارة العامة
3	يتم تنسيب الموظفين عليها بكتاب رسمي بناءا على الاحتياجات التدريبية
4	الالتحاق بالبرنامج التدريبي وفق المدة المحددة للبرنامج

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تغييب الموظف عن حضور البرنامج التدريبي	1	2	3	متابعة التزام الموظف مع الجهة التدريبية

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية	تراسل	موظفي البنك	هيئة الخدمة والإدارة العامة	نظام إدارة الموارد البشرية

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	كتاب الترشيح	
2	خطة التدريب السنوية	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	5 أيام	سنوي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	لا يوجد	اسبوعي
نسبة رضا العملاء الخدمة المقدمة	%90	نصفي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	2026/4/21	تحديث على الخدمة كاملة	تحديث			

نظام الخدمة الذاتية (طلب إجازة/ طلب مغادرة/ طلب شهادة راتب / استفسار عن رصيد الاجازات)			
المديرية / الوحدة:	مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	القسم:	إدارة الموارد البشرية
رمز الخدمة	HR -01	الزمن المتوقع	يوم عمل
مجال التطبيق	موظفين البنك / المركز والفروع		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	نظام الكتروني يتيح للموظفين تنفيذ مجموعة من الخدمات الذاتية (طلب إجازة/ طلب مغادرة/ الاستعلام عن الأرصدة/شهادة راتب / بهدف تسهيل الإجراءات على الموظفين وضمان سير العمليات		
الوثائق المطلوبة	تعتمد على نوع الخدمة / أي مرفقات داعمة حسب نوع الخدمة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	موافقة رئيس القسم والمدير المباشر		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	الدخول على نظام الخدمة الذاتية
2	اختيار نوع الخدمة المطلوبة
3	ادخال البيانات المطلوبة حسب الخدمة
4	ارفاق المستندات ان وجدت
5	ارسال الطلب والتأكد من اعتماده
6	اشعار الموظف بالقبول او الرفض

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تعطل في نظام الخدمة	2	3	5	دعم وصيانة دورية

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكتروني	موقع البنك	الموظفين	نظام الخدمة الذاتية	هيئة الخدمة والإدارة العامة

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	مستندات حسب نوع الطلب (طلب رسمي، تقرير طبي)	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	يوم عمل	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	2 يوم	ربعي
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	نصفي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2	21/4/2026	تحديث على الخدمة كاملة	تحديث			

خدمات الشؤون الإدارية

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	خدمة الصيانة	قسم الخدمات	المركز والفروع	تراسل	داخلية	مقاولين موردين فنيين
2	خدمة طلب اللوازم	قسم الاصول	الموظفين	تراسل	داخلية	مديرية الخدمات + وحدة الشراء
3	خدمة النقل	قسم الخدمات	الموظفين	تراسل + ورقي	داخلية	مزودين الوقود وشركات التامين

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة الصيانة			
المديرية / الوحدة:	مديرية الشؤون الإدارية	القسم:	الخدمات الإدارية
رمز الخدمة	A-A-1-01	الزمن المتوقع	حسب الخدمة
مجال التطبيق	في مباني البنك ف/ المركز والفروع		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	- يتم طلب صيانة للحصول على الموافقة ثم تقديم مذكرة قبل الصيانة للحصول على الموافقة وتحويل المعاملة الى لجنة المشتريات		
الوثائق المطلوبة	1. نموذج معتمد لطلب الصيانة - مذكرة على نظام التراسل		
اشتراطات الحصول على الخدمة	- تقديم مذكرة قبل الصيانة للحصول على الموافقة من رئيس القسم . - الحصول على الموافقة من الجهة المعنية حسب الصلاحيات في النظام		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استقبال نماذج طلب الصيانة من الوحدات التنظيمية
2	يتم تحويل الطلبات الى رئيس قسم الخدمات
3	تحويل طلب الصيانة الى الموظف المختص
4	الكشف على الموقع المذكور في النموذج وابلاغ رئيس القسم بحجم العطل وآلية صيانته داخليا أو خارجيا.
5	إصلاح العطل
6	في حال ان الإصلاح يتطلب جهة خارجية يتم كتابة مذكرة رسمية تتضمن حجم العطل والجهة الخارجية والكلفة التقديرية للإصلاح
7	الإطلاع على المذكرة من قبل مدير المديرية
8	الموافقة على ما ورد في المذكرة وتحويلها الى رئيس قسم الأصول لتنفيذ عملية الشراء إذا تطلب الأمر ولا يزيد عملية الشراء والإصلاح عن (1000) دينار
9	تحويل المذكرة الى المدير العام اذا زاد المبلغ عن (1000) دينار للإعتماد
10	الموافقة على المذكرة

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
جودة المواد	1	4	متدني	التأكد من مطابقة المواصفات والمقاييس عند التنقيد وفي حال اختلافها عدم استلامها

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية / الكتروني	موقع الخدمات	إدارة البنك/الفروع		نظام اللوازم والمشتريات

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	نموذج طلب الصيانة	2+1

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	1-6 أيام	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	6 ايام	ربعي
نسبة رضا العملاءعن الخدمة المقدمة	%90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2						

خدمة طلب اللوازم			
المديرية / الوحدة:	الشؤون الإدارية	القسم:	الاصول والممتلكات
رمز الخدمة	A-A-2-02	الزمن المتوقع	عند الطلب
مجال التطبيق	المركز		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	1- تلبية احتياجات الادارات لتأدية مهامها على أكمل وجه 2- متطلبات المشتريات الطارئة والأنية		
الوثائق المطلوبة	نموذج خاص		
اشتراطات الحصول على الخدمة	1. تعبئة نموذج طلب لوازم. 2. مذكرة داخلية موجهة من الدائرة الطالبة للمادة وموافقة المدير العام على الشراء.		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استقبال نماذج طلب اللوازم من الوحدات التنظيمية
2	يتم تحويل الطلبات الى رئيس قسم الأصول
3	تحويل طلب اللوازم الى الموظف المختص
4	تسليم الطلبية وتوقيع الموظف على نموذج الإخراج

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
لا يوجد				

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
ورقية	تراسل	إدارات البنك	تراسل	نظام اللوازم العامة

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	نموذج طلب اللوازم	
2	نموذج مستند الادخال والاخراج	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	1 يوم	ربعي
زمن تأخير الحصول على الخدمة	2 يوم	ربعي
نسبة رضا العملاء الخدمة المقدمة	%95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2						

خدمة النقل			
المديرية / الوحدة:	الشؤون الإدارية	القسم:	الخدمات الإدارية
رمز الخدمة	A-A-1-03	الزمن المتوقع	يومي
مجال التطبيق	في البنك / المركز والفروع		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تنظيم حركة السيارات بشكل منظم يخدم اعمال البنك ويحافظ على السيارات والوقود بما يخدم اغراض البنك. تقدم خدمة النقل لكافة الموظفين بسيارات البنك وفق نموذج حركة لغايات عمل رسمي		
الوثائق المطلوبة	نموذج امر الحركة		
اشتراطات الحصول على الخدمة	امر حركة موقع من ر.ق .خ المباشر او م.م الشؤون المالية والادارية		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	استقبال امر الحركة بعد توقيع المدير المختص والارسال الى الوحدة التنظيمية
2	ارسال امر الحركة الى رئيس قسم الخدمات لتحديد السائق
3	استقبال الطلب من مامور الحركة
4	تنفيذ امر الحركة من قبل السائق
5	الدخول الى نظام إدارة المركبات الحكومية
6	ادخال اسم السائق واسم المرافقين ومكان التوجه

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تعطل السيارة	2	متدني		توفير سيارة اخرى
توقف نظام ادارة المركبات الحكومية	1	متدني		استخدام السجلات اليدوية

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكتروني / يدوي	نظام تراسل	موظفين البنك	نظام ادارة المركبات الحكومية ونظام استخدام المركبات الحكومية	نظام اللوازم
الكترونية ويدوية	تطبيق نظام ادارة المركبات الحكومية			

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	نموذج أمر الحركة اليومي	
2	نموذج تحديد معدل استهلاك السيارات من المحروقات السنوي	
3	نموذج كشف حركة السيارات	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	ساعة	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	ساعة	شهري
نسبة رضا العملاءعن الخدمة المقدمة	%90	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام
2						

خدمات تكنولوجيا المعلومات

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	إعطاء وسحب الصلاحيات على نظام BANKS	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
2	تغيير الباتش BANKS في نظام	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
3	إدارة BANKS مستخدمي نظام	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
4	إدارة النظام الخاص بتنزيل التحديثات (Releases)	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
5	إدارة مستخدمي نظام تراسل الداخلي	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
6	إدارة Kofax TotalAgility	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
7	إدارة مستخدمي نظام الديوان تراسل 1	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية/خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي
8	إضافة خدمة الرسائل لعميل	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك والبلديات وموظفيها	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية/خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي
9	إنشاء مستخدم على الموقع الإلكتروني	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك والبلديات وموظفيها	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية/خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي
10	تعديل وإضافة محتويات الموقع الإلكتروني	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك والبلديات وموظفيها	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية/خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي
11	خدمة الانترنت البنكي	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك والبلديات وموظفيها	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية/خارجية	وزارة الاقتصاد الرقمي
12	إدارة الأنظمة والبرمجيات (تشغيل، تحديث، صيانة، تنزيل أنظمة، ونسخ احتياطي)	وحدة تكنولوجيا المعلومات	مديريات وفروع البنك والبلديات وموظفيها	نظام التراسل، البريد الإلكتروني، أو الهاتف	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي
13	إدارة البنية التحتية والشبكات (التكامل المؤسسي والتوسع الجغرافي)	وحدة تكنولوجيا المعلومات	المركز الرئيسي، الفروع الداخلية والخارجية، والربط مع الجهات الشريكة	مذكرة تراسل رسمية -بريد إلكتروني رسمي -الكتب الرسمية للتكامل مع الجهات الخارجية	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي، شركة أمنية، إي فواتيركم، وزارة النقل، والبنك المركزي

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
14	إصلاح الأعطال في الأنظمة وأجهزة الحواسيب للموظفين	وحدة تكنولوجيا المعلومات	جميع الموظفين	-مذكرة التراسل -إيميل رسميي -بلاغ هاتفي (للحالات الطارئة)	داخلية	شركات خاصة عند الحاجة
15	أمن المعلومات والصلاحيات (Information Security & Access Control)	وحدة تكنولوجيا المعلومات	جميع موظفي البنك والبلديات والأصول الرقمية وأنظمة المراقبة	-مذكرة تراسل رسمية -بريد إلكتروني رسمي	داخلية	المركز الوطني للأمن السيبراني وزارة الاقتصاد الرقمي
16	التراخيص والمشتريات والتنسيق الخارجي	وحدة تكنولوجيا المعلومات	جميع تراخيص البرمجيات، المشتريات التقنية، والعطاءات	-مذكرة تراسل رسمية -الكتب والتعاميم الصادرة عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	داخلية	وزارة الاقتصاد الرقمي

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

نموذج توثيق إجراءات الحصول على الخدمة

خدمة اعطاء وسحب الصلاحيات على نظام BANKS			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-01	الزمن المتوقع	دقيقة 15-60
مجال التطبيق	موظفو البنك المخولون باستخدام نظام BANKS وفق طبيعة العمل والصلاحيات المعتمدة.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تمكين الموظفين المخولين من الحصول على صلاحيات نظام BANKS أو تعديلها أو سحبها بما يتوافق مع مهامهم الوظيفية والموافقات المعتمدة، مع المحافظة على مبدأ أقل صلاحية ممكنة.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب رسمي/نموذج معتمد يوضح اسم المستخدم والصلاحيات المطلوبة، وموافقة المسؤول المباشر، وأي تفويض أو اعتماد ذي علاقة.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	أن يكون المستخدم موظفاً مخولاً؛ وجود موافقة الجهة صاحبة الصلاحية؛ تحديد الصلاحيات المطلوبة بوضوح؛ وعدم تعارض الصلاحيات مع طبيعة الوظيفة.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	تقديم الطلب وتحديد المستخدم والصلاحيات المطلوبة أو المطلوب سحبها.
2	التحقق من بيانات المستخدم ووظيفته والصلاحيات الحالية.
3	الحصول على الموافقات المعتمدة حسب نوع الصلاحية.
4	تنفيذ منح/تعديل/سحب الصلاحيات على نظام.BANKS
5	التحقق من نجاح التعديل وتوثيق الإجراء وإبلاغ الجهة الطالبة.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
منح صلاحية غير مناسبة	2	4	متوسط	مراجعة الطلب والموافقات والتحقق من ملاءمة الصلاحية للوظيفة.
استخدام حساب مستخدم غير مصرح	1	5	متوسط	التحقق من هوية المستخدم وحالة الحساب وتوثيق الإجراء.
تعطل النظام أثناء التنفيذ	1	4	منخفض	التنسيق مع فريق الأنظمة ومتابعة الحالة بعد عودة الخدمة.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إدارية/إلكترونية	وحدة تكنولوجيا المعلومات	موظفو البنك المخولون	BANKS	السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	طلب الخدمة /النموذج المعتمد	يحدد عند التطبيق
2	الموافقة أو التفويض ذي العلاقة	يحدد عند التطبيق

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	حسب الزمن المتوقع للخدمة	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	أقل ما يمكن	شهري
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	≥ 95%	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة تغييرالباتش في نظام BANKS			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-02	الزمن المتوقع	دقيقة 15-60
مجال التطبيق	العمليات التشغيلية المرتبطة بنظام BANKS والمستخدمون المخولون بإدارة إجراءات الباتش.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تنفيذ طلبات تغيير الباتش أو الإجراء التشغيلي المرتبط به في نظام BANKS وفق الموافقات والتعليمات التشغيلية المعتمدة، بما يضمن استمرارية العمل وسلامة المعالجة.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب رسمي يوضح سبب التغيير، الباتش المطلوب، وقت التنفيذ، والموافقة من المسؤول المختص، وأي مستندات تشغيلية داعمة.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود طلب معتمد؛ تحديد التغيير المطلوب وسببه؛ توفر الصلاحية الفنية؛ تنفيذ التغيير ضمن الوقت التشغيلي المناسب وبعد التنسيق مع الأطراف المعنية.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام طلب تغيير الباتش وتحديد نطاق التغيير.
2	التحقق من الطلب والموافقة ووقت التنفيذ المناسب.
3	مراجعة حالة النظام والعمليات المرتبطة قبل التغيير.
4	تنفيذ التغيير من قبل المستخدم المخول.
5	التحقق من نتيجة التنفيذ وتوثيق وقت التغيير والنتيجة وإبلاغ الجهة المعنية.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تنفيذ التغيير في وقت غير مناسب	2	4	متوسط	التنسيق المسبق وتحديد نافذة تنفيذ مناسبة.
تأثر العمليات المرتبطة	1	5	متوسط	مراجعة الاعتماديات والتحقق بعد التنفيذ.
فشل التغيير	1	4	منخفض	توثيق الحالة وإعادة المعالجة وفق الإجراء التشغيلي المعتمد.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إدارية/إلكترونية	وحدة تكنولوجيا المعلومات	موظفين البنك	BANKS	السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	طلب الخدمة /النموذج المعتمد	يحدد عند التطبيق
2	الموافقة أو التفويض ذي العلاقة	يحدد عند التطبيق

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	حسب الزمن المتوقع للخدمة	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	أقل ما يمكن	شهري
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	≥ 95%	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة مستخدمي نظام BANKS			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-03	الزمن المتوقع	دقيقة 15-60
مجال التطبيق	إدارة حسابات مستخدمي نظام BANKS داخل البنك.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	إنشاء وتعديل وتعطيل حسابات مستخدمي نظام BANKS وإدارة بياناتهم التشغيلية وفق طلبات وموافقات الجهات المختصة.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب إنشاء/تعديل/تعطيل مستخدم، بيانات الموظف، موافقة المسؤول المباشر، وأي اعتماد أمني أو إداري مطلوب.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود علاقة وظيفية فعالة؛ موافقة الجهة المختصة؛ عدم مشاركة الحسابات؛ وتحديد مستوى الوصول المطلوب.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام الطلب والتحقق من بيانات الموظف.
2	التحقق من حالة المستخدم الحالية إن وجدت.
3	الحصول على الموافقات اللازمة.
4	إنشاء أو تعديل أو تعطيل المستخدم وفق الطلب المعتمد.
5	اختبار الحالة وتوثيق التنفيذ وإبلاغ الجهة الطالبة.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
إنشاء حساب دون موافقة	1	5	متوسط	عدم التنفيذ قبل اكتمال الموافقات.
بقاء حساب موظف غير فعال	2	4	متوسط	المراجعة الدورية للحسابات وتعطيل غير النشط منها وفق السياسة.
خطأ في بيانات المستخدم	2	3	منخفض	مطابقة البيانات مع السجلات الرسمية.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إدارية/إلكترونية	وحدة تكنولوجيا المعلومات	موظفو البنك المخولون	BANKS	السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	طلب الخدمة /النموذج المعتمد	يحدد عند التطبيق
2	الموافقة أو التفويض ذي العلاقة	يحدد عند التطبيق

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	حسب الزمن المتوقع للخدمة	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	أقل ما يمكن	شهري
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	≥ 95%	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة النظام الخاص بتنزيل التحديثات (Releases)			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-04	الزمن المتوقع	30-120 دقيقة
مجال التطبيق	إدارة وتنظيم عمليات تنزيل وتركيب الإصدارات والتحديثات المعتمدة للأنظمة.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	استلام ومراجعة وتنظيم وتنفيذ إصدارات وتحديثات الأنظمة وفق خطة التغيير المعتمدة، مع التحقق من جاهزية البيئة وتوثيق النتائج		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب/مذكرة الإصدار، ملاحظات الإصدار (Release Notes)، موافقة التغيير، وخطة التنفيذ أو التراجع عند توفرها.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	اعتماد الإصدار؛ توفر النسخة المعتمدة؛ وجود نافذة صيانة مناسبة؛ أخذ النسخ الاحتياطية اللازمة وفق الإجراءات؛ وتوفر خطة تحقق بعد التحديث.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام الإصدار ومراجعة محتواه ومتطلباته.
2	التحقق من الموافقات والبيئة المستهدفة.
3	تنسيق موعد التنفيذ وإبلاغ الأطراف المعنية.
4	تنزيل/تركيب الإصدار وفق الإجراء المعتمد.
5	إجراء فحوصات ما بعد التحديث وتوثيق النتيجة وإغلاق الطلب.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
التحقق من مصدر الإصدار والموافقات.	1	5	متوسط	تثبيت إصدار غير معتمد
تنفيذ خطة تحقق وخطة تراجع معتمدة.	2	5	متوسط	تعطل خدمة بعد التحديث
مراجعة المتطلبات والاعتماديات قبل التنفيذ.	2	4	متوسط	عدم توافق الإصدار مع البيئة

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية/تشغيلية	**وحدة تكنولوجيا المعلومات**	**مستخدمي نظام banks**	**نظام إدارة Releases والأنظمة المرتبطة**	**السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	**طلب الخدمة /النموذج المعتمد**	**يحدد عند التطبيق**
2	**الموافقة أو التفويض ذي العلاقة**	**يحدد عند التطبيق**

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**حسب الزمن المتوقع للخدمة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**أقل ما يمكن**	**شهري**
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	**≥ 95%**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة مستخدمي نظام تراسل الداخلي			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-05	الزمن المتوقع	دقيقة 15-60
مجال التطبيق	المستخدمون المخولون على نظام تراسل الداخلي.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	إنشاء وتعديل وتعطيل مستخدمي نظام تراسل الداخلي وربطهم بالجهات أو الوحدات المناسبة وفق الصلاحيات المعتمدة.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب رسمي، بيانات الموظف، تحديد الوحدة/القسم، الصلاحيات المطلوبة، وموافقة المسؤول المباشر		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود موظف فعال؛ اعتماد الطلب؛ تحديد الجهة والصلاحيات؛ والالتزام بسياسة إدارة الحسابات.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام الطلب والتحقق من بيانات الموظف.
2	تحديد الجهة والوحدة والصلاحيات المطلوبة.
3	الحصول على الموافقة اللازمة.
4	إنشاء أو تعديل أو تعطيل المستخدم.
5	التحقق من الدخول/الحالة وتوثيق الإجراء وإبلاغ المستخدم أو الجهة.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
منح المستخدم صلاحية زائدة	2	4	متوسط	تطبيق مبدأ أقل صلاحية.
بقاء حساب موظف منقول/منتهية خدمته	2	5	متوسط	تحديث الحسابات بناء على حركة الموظفين.
خطأ في الجهة أو الوحدة	2	3	منخفض	مطابقة بيانات المستخدم قبل التنفيذ.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	**وحدة تكنولوجيا المعلومات**	**موظفي البنك**	**نظام تراسل الداخلي**	**السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	**طلب الخدمة /النموذج المعتمد**	**يحدد عند التطبيق**
2	**الموافقة أو التفويض ذي العلاقة**	**يحدد عند التطبيق**

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**حسب الزمن المتوقع للخدمة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**أقل ما يمكن**	**شهري**
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	**≥ 95%**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة Kofax TotalAgility			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-06	الزمن المتوقع	دقيقة 15-30
مجال التطبيق	إدارة المستخدمين والإعدادات والعمليات المصرح بها على منصة Kofax TotalAgility.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تنفيذ طلبات إدارة المستخدمين والعمليات والإعدادات المصرح بها على منصة Kofax TotalAgility بما يدعم سير العمل وأتمتة معالجة المستندات.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب رسمي يحدد نوع الإجراء، المستخدم/العملية المتأثرة، والموافقات اللازمة وأي مستندات أو متطلبات فنية		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود صلاحية إدارية مناسبة؛ موافقة مالك الخدمة/الجهة المعنية؛ وتحديد نطاق التعديل قبل التنفيذ		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام الطلب وتحديد نطاق الإجراء.
2	التحقق من الموافقات والمتطلبات الفنية.
3	تنفيذ الإجراء على البيئة المعتمدة.
4	اختبار الوظيفة أو سير العمل المتأثر.
5	توثيق النتيجة وإبلاغ الجهة الطالبة.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تغيير إعداد يؤثر على سير العمل	1	5	متوسط	مراجعة الأثر واختبار التغيير.
تعطيل عملية معالجة مستندات	1	5	متوسط	التنفيذ ضمن نافذة مناسبة والتحقق بعده.
منح صلاحيات إدارية غير مناسبة	1	5	متوسط	قصر الصلاحيات الإدارية على المخولين.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	وحدة تكنولوجيا المعلومات	المستخدمون المخولون	Kofax TotalAgility	السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	طلب الخدمة /النموذج المعتمد	يحدد عند التطبيق
2	الموافقة أو التفويض ذي العلاقة	يحدد عند التطبيق

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	حسب الزمن المتوقع للخدمة	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	أقل ما يمكن	شهري
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	≥ 95%	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة مستخدمي نظام الديوان 1			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-07	الزمن المتوقع	15-60 دقيقة
مجال التطبيق	إدارة حسابات مستخدمي نظام الديوان تراسل 1.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	إنشاء وتعديل وتعطيل حسابات مستخدمي نظام الديوان تراسل 1 وتحديد ارتباطهم بالجهات والصلاحيات المعتمدة.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب رسمي، بيانات الموظف، الجهة/القسم، الصلاحيات المطلوبة، والموافقة المعتمدة.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	حساب وظيفي فعال؛ موافقة الجهة المختصة؛ وتحديد الصلاحيات بما يتناسب مع المهام.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام الطلب والتحقق من بيانات الموظف.
2	تحديد الجهة والصلاحيات المطلوبة.
3	استكمال الموافقات.
4	إنشاء أو تعديل أو تعطيل الحساب.
5	التحقق من النتيجة وتوثيق الإجراء.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
حساب غير مصرح به	1	5	متوسط	التحقق من الموافقات وبيانات الموظف.
صلاحيات غير ملائمة	2	4	متوسط	مراجعة الصلاحيات حسب الوظيفة.
عدم تعطيل حساب غير مستخدم	2	4	متوسط	المراجعة الدورية للحسابات.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	**وحدة تكنولوجيا المعلومات**	**موظفو البنك**	**الديوان تراسل 1**	**السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	**طلب الخدمة /النموذج المعتمد**	**يحدد عند التطبيق**
2	**الموافقة أو التفويض ذي العلاقة**	**يحدد عند التطبيق**

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**حسب الزمن المتوقع للخدمة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**أقل ما يمكن**	**شهري**
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	**≥ 95%**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إضافة خدمة الرسائل لعميل			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-08	الزمن المتوقع	دقيقة 15-60
مجال التطبيق	عملاء البنك المستفيدون من خدمة الرسائل والإشعارات المرتبطة بالحسابات.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	إضافة خدمة الرسائل للعميل لتمكينه من استلام الإشعارات وفق البيانات والخيارات المعتمدة في البنك		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب العميل أو الجهة المخولة، بيانات العميل، رقم الهاتف المعتمد، وأي نموذج أو تفويض مطلوب.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود علاقة عميل فعالة؛ صحة بيانات الاتصال؛ استيفاء متطلبات البنك؛ وموافقة العميل أو الجهة المخولة حسب الحالة.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام طلب إضافة خدمة الرسائل.
2	التحقق من هوية العميل وبيانات الاتصال.
3	التحقق من الحسابات أو الخدمات المراد ربطها.
4	تفعيل خدمة الرسائل وفق الصلاحية الممنوحة.
5	اختبار/التحقق من التسجيل وتوثيق الطلب.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تسجيل رقم هاتف غير صحيح	2	4	متوسط	التحقق من الرقم قبل التفعيل.
إضافة الخدمة دون طلب صحيح	1	5	متوسط	التحقق من الطلب وهوية العميل.
عدم وصول الرسائل	2	3	منخفض	التحقق من حالة الخدمة وبيانات الاتصال.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	**وحدة تكنولوجيا المعلومات**	**موظفي وعملاء البنك**	**الديوان تراسل 1**	**السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	**طلب الخدمة /النموذج المعتمد**	**يحدد عند التطبيق**
2	**الموافقة أو التفويض ذي العلاقة**	**يحدد عند التطبيق**

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**حسب الزمن المتوقع للخدمة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**أقل ما يمكن**	**شهري**
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	**≥ 95%**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إنشاء مستخدم على الموقع الإلكتروني			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-09	الزمن المتوقع	دقيقة 15-60
مجال التطبيق	المستخدمون المخولون بالدخول إلى الموقع الإلكتروني أو الأنظمة الإدارية المرتبطة به.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	إنشاء حساب مستخدم للموقع الإلكتروني وفق طلب معتمد، مع تحديد مستوى الوصول المناسب والتحقق من تفعيل الحساب بشكل آمن.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب إنشاء مستخدم، بيانات الموظف/المستخدم، الجهة، الصلاحيات المطلوبة، والموافقات اللازمة.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	وجود حاجة وظيفية؛ موافقة الجهة المختصة؛ صحة بيانات المستخدم؛ وتطبيق متطلبات أمن المعلومات وكلمات المرور.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام طلب إنشاء المستخدم.
2	التحقق من البيانات والموافقة.
3	تحديد الدور والصلاحيات المناسبة.
4	إنشاء الحساب وتطبيق متطلبات الأمان.
5	التحقق من نجاح الدخول وتوثيق الإجراء وإبلاغ المستخدم.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
إنشاء حساب دون حاجة وظيفية	1	4	منخفض	مراجعة الطلب والموافقة.
اختيار دور غير مناسب	2	4	متوسط	مراجعة الدور قبل التفعيل.
ضعف بيانات الدخول	2	5	متوسط	تطبيق متطلبات أمن المعلومات.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	**وحدة تكنولوجيا المعلومات**	**موظفي البنك والبلديات**	**الموقع الإلكتروني**	**السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	**طلب الخدمة /النموذج المعتمد**	**يحدد عند التطبيق**
2	**الموافقة أو التفويض ذي العلاقة**	**يحدد عند التطبيق**

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**حسب الزمن المتوقع للخدمة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**أقل ما يمكن**	**شهري**
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	**≥ 95%**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة تعديل وإضافة محتويات الموقع الإلكتروني			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	إدارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-10	الزمن المتوقع	دقيقة 30-120
مجال التطبيق	المحتويات والصفحات والأخبار والإعلانات والمعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	إضافة أو تعديل أو تحديث محتويات الموقع الإلكتروني وفق طلب الجهة صاحبة المحتوى والموافقات المعتمدة، مع مراجعة المحتوى قبل النشر		
الوثائق والمستندات المطلوبة	طلب نشر/تعديل محتوى، المادة المطلوب نشرها، الجهة المالكة للمحتوى، والموافقة على النشر عند الحاجة.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	اعتماد المحتوى من الجهة المختصة؛ وضوح نطاق التعديل؛ الالتزام بسياسات النشر والهوية المؤسسية؛ ومراجعة المحتوى قبل الإتاحة.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	استلام المحتوى أو طلب التعديل من الجهة المختصة.
2	مراجعة الطلب والموافقة والمادة المرسلة.
3	تنفيذ الإضافة أو التعديل في البيئة المعتمدة.
4	مراجعة المحتوى والتنسيق والروابط قبل النشر.
5	نشر المحتوى وتوثيق تاريخ التنفيذ والجهة الطالبة.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
نشر محتوى غير معتمد	1	5	متوسط	عدم النشر قبل اكتمال الاعتماد.
خطأ في المحتوى المنشور	2	4	متوسط	مراجعة المحتوى قبل وبعد النشر.
تعطل رابط أو صفحة	2	3	منخفض	فحص الروابط والصفحة بعد التحديث.

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	**وحدة تكنولوجيا المعلومات**	**زوار الموقع والجهات المالكة للمحتوى**	**الموقع الإلكتروني**	**السياسات والإجراءات والتعليمات المعتمدة في البنك**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
1	**طلب الخدمة /النموذج المعتمد**	**يحدد عند التطبيق**
2	**الموافقة أو التفويض ذي العلاقة**	**يحدد عند التطبيق**

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**حسب الزمن المتوقع للخدمة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**أقل ما يمكن**	**شهري**
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة	**≥ 95%**	**سنوي**

الجزء السادس: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة الانترنت البنكي			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	ادارة البرامج
رمز الخدمة	ITS-BANKS-11	الزمن المتوقع	15-60 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على البلديات ومجالس الخدمات المشتركة والمحافظات وموظفي البنك المستفيدين من خدمه الانترنت البنكي		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	- تمكين المستفيدين من الحصول على الخدمة الإلكترونية حيث تتيح لهم تنفيذ اوامر الدفع والاستفسار عن الحسابات للبلديات ومجالس الخدمات المشتركة والمحافظات - تتيح للموظفين دفع الفواتير والتحويل بين الحسابات للبلديات ومجالس الخدمات المشتركة والمحافظات		
الوثائق والمستندات المطلوبة	كتاب رسمي طلب تفعيل الخدمة وتحديد المستخدمين والصلاحيات المطلوبة واي تفاويض معتمده		
اشتراطات الحصول على الخدمة	ان يكون هناك موافقات مسبقة من قبل المسؤول المباشر (مدير او رئيس قسم) على بعض الطلبات مثل: -منح الصلاحيات -سحب الصلاحيات -وجود حساب فعال لدى البنك -تحديد المستخدمين وصلاحيات والحصول على الموافقات اللازمة حسب الصلاحيات المطلوبة		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم ()	
ت	الخطوات
1	تقديم طلب الحصول على خدمه الانترنت البنكي من الجهة المستفيدة وتحديد المستخدمين والمفوضين بالتوقيع
2	التحقق من بيانات الجهة والحسابات المراد ربطها بالخدمة
3	الحصول على الموافقات اللازمة
4	انشاء المستخدمين وربط الحسابات واعطاء الصلاحيات لكل المستخدم
5	تزويد المستخدم ببيانات الدخول الى النظام

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تعطل الأنظمة من وزاره الاقتصاد الرقمي	1	4	منخفض	التواصل هاتفيا مع وزارة الاقتصاد الرقمي
انقطاع الانترنت	1	4	منخفض	التواصل هاتفيا مع وزارة الاقتصاد الرقمي
انقطاع الكهرباء	1	4	منخفض	التواصل هاتفيا مع شركة الكهرباء

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	تكنولوجيا المعلومات	موظفي البنك	جميع أنظمة البنك	

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	**0.95**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة الأنظمة والبرمجيات (تشغيل، تحديث، صيانة، تنزيل أنظمة، ونسخ احتياطي)			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	صيانة الشبكات
رمز الخدمة	IT-1-2-01	الزمن المتوقع	ساعة – 4 ساعات
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على كافة الاحتياجات التي يطلبها العاملين في البنك والتي لها علاقة بعمل تكنولوجيا المعلومات		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقدم هذه الخدمة بقيام موظفو الوحدة بتلبية احتياجات متطلبات الموظفين فيما يتعلق بتشغيل الأنظمة وتحديثها وصيانتها وتثبيتها على الأجهزة وإجراء عمليات النسخ الاحتياطي.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	-مذكره التراسل -ايميل		
اشتراطات الحصول على الخدمة	ان يكون هناك موافقات مسبقة من قبل المسؤول المباشر (مدير او رئيس قسم) على بعض الطلبات مثل: - طلب تنزيل نظام BANKS أو نظام HR - طلب تنزيل أو تحديث نظام التشغيل. - طلب حل مشكلة على خوادم الأنظمة البنكية. - طلب عمل استرداد ليومية النظام بتاريخ معين.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم( )	
ت	الخطوات
1	الاتصال من قبل الموظف خلال القنوات التالية لطلب الخدمة: - -تراسل - ايميل - هاتف
2	ارسال طلب الحصول على الخدمة والانتظار لحين الانتهاء من تقديم الخدمة

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تعطل الأنظمة من وزاره الاقتصاد الرقمي	1	4	منخفض	التواصل هاتفيا مع وزارة الاقتصاد الرقمي
انقطاع الانترنت	1	4	منخفض	التواصل هاتفيا مع وزارة الاقتصاد الرقمي
تعطل أحد الخوادم	1	5		التواصل هاتفيا مع وزارة الاقتصاد الرقمي ومع الشركة المسؤولة عن تشغيل النظام

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
يدوية	تكنولوجيا المعلومات	موظفي البنك	جميع أنظمة البنك	

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	**0.95**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إدارة البنية التحتية والشبكات (التكامل المؤسسي والتوسع الجغرافي)			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	صيانة الشبكات
رمز الخدمة	IT-1-2-02	الزمن المتوقع	30-60 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على الأجهزة الشبكية في البنك وكل ما يتعلق بها (سويتشات وراوترات سواء داخلية أم تابعة لشركة أمنية لربط بعض الفروع أو لوزارة الاقتصاد الرقمي لربط الفروع المتبقية) وجدران نارية وأجهزة تحكم بالوصول إلى الشبكة وأجهزة نقاط وصول للشبكات اللاسلكية، وكذلك على كافة التمديدات الشبكية، وكذلك توفير الخوادم المناسبة و أجهزة الحاسوب والطابعات والسكنرات المناسبة للقيام بأعمال البنك وتشغيل كافة الأنظمة البنكية.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تضمن هذه الخدمة سلامة عملية الربط بين المركز وجميع فروع البنك وكذلك توفير الأجهزة المناسبة للقيام بكافة أعمال البنك.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	- موافقات من الإدارة على عمليات الربط وعقود صيانة سارية المفعول. - موافقات من الإدارة على عمليات الشراء لمتطلبات البنية التحتية ورصد ذلك في موازنة البنك السنوية.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	موافقات من الإدارة على رصد المبالغ اللازمة في موازنة البنك للاستمرار في عمليات الربط بين الفروع وعمليات التحديث الدوري والصيانة اللازمة لأجهزة البنية التحتية في البنك.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم( )	
ت	الخطوات
1	طلب رصد المبالغ المطلوبة في موازنة البنك من قبل مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات.
2	طرح العطاءات المناسبة المتعلقة في البنية التحتية

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
حدوث انقطاع لأحد عمليات الربط مع الفروع	1	4	منخفض	التواصل هاتفيا مع وزارة الاقتصاد الرقمي أو مع شركة أمنية حسب الفرع المفصول
حدوث تعطل لأحد أجهزة الشبكة في البنك	1	4	منخفض	إجراء الصيانة اللازمة لأجهزة الشبكة

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
يدوية	تكنولوجيا المعلومات	موظفي البنك	جميع أنظمة البنك	

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	ساعة	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	ساعة	شهري
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	0.95	سنوي

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة إصلاح الأعطال في الأنظمة وأجهزة الحواسيب للموظفين			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	صيانة الشبكات
رمز الخدمة	IT-1-2-03	الزمن المتوقع	30-120 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على جميع الأنظمة المستخدمة في البنك وعلى جميع أجهزة الحاسوب في المركز والفروع.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقدم هذه الخدمة لإجراء الصيانة اللازمة للأجهزة والبرمجيات العاملة على أجهزة الموظفين، وذلك لضمان قدرة الموظفين على إنجاز أعمالهم بيسر وسهولة ودقة.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	- مذكره التراسل		
اشتراطات الحصول على الخدمة	- استلام مذكرة رسمية من الشخص المعني لطلب عملية الصيانة.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم( )	
ت	الخطوات
1	الاتصال من قبل الموظف خلال القنوات التالية لطلب الخدمة: - -تراسل - ايميل - هاتف
2	تحديد الإجراء اللازم لحل المشكلة: - صيانة في نفس الموقع. - طلب الجهاز لإجراء الصيانة اللازمة في وحدة تكنولوجيا المعلومات. - طلب القطع المناسبة لعملية الصيانة.
3	الانتهاء من عملية الصيانة وتسليم الجهاز للموظف المعني.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
عدم توفر القطع المناسبة للصيانة	1	4	منخفض	توفير جهاز بديل لحين شراء القطعة المناسبة للصيانة
ضياع بيانات الموظفين عند حدوث تلف في وحدة التخزين الداخلية للجهاز	1	5	مرتفع	توفير مجلد مشترك على السيرفر (ركن المعرفة) لتخزين بيانات العمل الضرورية لضمان أخذ نسخ احتياطية منها

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
يدوية	تكنولوجيا المعلومات	موظفي البنك	جميع أنظمة البنك	

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	**0.95**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة أمن المعلومات والصلاحيات(Information Security & Access Control)			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	صيانة الشبكات
رمز الخدمة	IT-1-2-04	الزمن المتوقع	15 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على كل ما يتعلق بأمن المعلومات أو منح الصلاحيات والتحكم بالوصول إلى الأنظمة		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقدم هذه الخدمة لإعطاء صلاحيات الوصول إلى بيانات ومعلومات البنك، مثل صلاحيات الدخول على أجهزة الحاسوب وصلاحيات الدخول على أجهزة إدارة الشبكة، وصلاحيات الوصل إلى المجلدات المشتركة مثل مجلد (ركن المعرفة).		
الوثائق والمستندات المطلوبة	- مذكره التراسل		
اشتراطات الحصول على الخدمة	- أن تكون طبيعة العمل مرتبطة بالصلاحية المطلوبة. - في حال تطلب الأمر الحصول على صلاحية مؤقتاً لتسيير الأعمال وليست موجودة عند الموظف فلا بد من الحصول على موافقة المدير المسؤول عن الموظف وموافقة مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات على إعطاء الصلاحية المطلوبة.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم( )	
ت	الخطوات
1	طلب الحصول على الصلاحية من المدير المسؤول عن الموظف.
2	الحصول على موافقة مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات.
3	قيام موظف وحدة تكنولوجيا المعلومات بإعطاء الصلاحية المطلوبة للموظف.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
سوء استخدام الصلاحية المعطاة	1	5	متوسط	استرداد البيانات من النسخ الاحتياطية

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
يدوية	تكنولوجيا المعلومات	موظفي البنك	جميع أنظمة البنك	

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	**0.95**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة التراخيص والمشتريات والتنسيق الخارجي			
المديرية / الوحدة:	وحدة تكنولوجيا المعلومات	القسم:	صيانة الشبكات
رمز الخدمة	IT-1-2-05	الزمن المتوقع	30-60 دقيقة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على كافة رخص البرمجيات المستخدمة في البنك والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة مثل وزارة الاقتصاد الرقمي والمركز الوطني للأمن السيبراني وشركات تكنولوجيا المعلومات.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقدم هذه الخدمة تزويد البرمجيات العاملة في البنك بالرخص اللازمة، مثل رخص اوراكل لتشغيل الأنظمة البنكية ورخص أنظمة تشغيل ويندوز ورخص مايكروسوفت اوفيس ورخص أجهزة مركز المعلومات (مثل: firewall, clear Pass, wireless controller, PAM, SolarWinds) وغيرها.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	- موافقات الإدارة على تجديد كل رخصة من الرخص البرمجية العاملة في البنك.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	- وجود موافقات من الإدارة على تجديد الرخص البرمجية. - وجود مخصصات في موازنة البنك لتجديد الرخص البرمجية.		

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم( )	
ت	الخطوات
1	حصر الرخص البرمجية المطلوبة لتشغيل برمجيات البنك.
2	رصد مخصصات مالية في موازنة البنك لشراء الرخص السنوية المطلوبة.
3	طرح العطاءات اللازمة لتجديد الرخص أو التلزيم على جهة معينة حسب حاجة العمل.
4	تطبيق الرخص على البرمجيات العاملة والتأكد من عملها بشكل سليم.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
انتهاء الرخص دون تجديدها	1	5	عالي	تجديد الرخص المنتهية

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
يدوية	تكنولوجيا المعلومات	موظفي البنك	جميع أنظمة البنك	

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
زمن تأخيرالحصول على الخدمة	**ساعة**	**شهري**
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	**0.95**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمات الشؤون المالية

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	خدمة اعداد البيانات المالية للبنك	مديرية الشؤون المالية	الجهات الرقابية الخارجية، ومنها ديوان محاسبة، الجهات الخارجية مثل الجهات المانحة والجهات الداخلية مجلس إدارة، الوحدات التنظيمية	موقع البنك الرسمي	داخلية / خارجية	مجلس الإدارة، لجنة الاستثمار
2	خدمة اعداد الإقرار الضريبي للموظفين وللفئات المستهدفة	مديرية الشؤون المالية	متعاملي وموظفي البنك	تراسل، ايميل	داخلية / خارجية	متعاملي وموظفي البنك
3	خدمة الانفاق	مديرية الشؤون المالية	الوحدات التنظيمية في المركز والفروع	تراسل، ايميل	داخلية / خارجية	الوحدات التنظيمية

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مديرالمديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطويرالأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة اعداد البيانات المالية للبنك			
المديرية / الوحدة:	مديرية الشؤون المالية	القسم:	التخطيط المالي
رمز الخدمة	FD-01-01	الزمن المتوقع:	اقل من يوم
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة على البيانات الملية مثل قائمة الدخل والأرباح والتدفقات المالية.		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقوم هذه الخدمة بتقديم بيانات مالية للجهات الرقابية في حكومة المملكة الأردنية الهاشمية والغرض منها الإفصاح المالي.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	- كتاب رسمي من قبل الجهة التي تطلب البيانات المالية. - ايميل او تراسل للمخول من البنك بطلب هذه البيانات.		
اشتراطات الحصول على الخدمة	- ان تكون الجهة الطالبة للبيانات المالية جهات رقابية حكومية. - ان تكون البيانات مطلوبة من أحد مخول بالوصول لهذه البيانات.		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	اصدار ميزان مراجعة مطابق من خلال شاشات النظام المالي
2	احتساب النسب المالي التالية : السيولة ,الربحية , العائد على حقوق الملكية , العائد على الاصول
3	تفريغ النسب الناتجة في تقرير

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
تسريب بعض البيانات الى الجهات غير معنية بها	1	1	1	سحب البيانات

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	البنك	الجهات	؟؟؟؟	النظام المالي للبنك رقم؟؟

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	لا يوجد	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	يوم عمل	سنويا
زمن تأخير الحصول على الخدمة	يوم عمل	-
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	%90	-

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة اعداد الإقرار الضريبي للموظفين و للفئات المستهدفة			
المديرية / الوحدة:	مديرية الشؤون المالية	القسم:	التخطيط المالي
رمز الخدمة	FD-01-02	الزمن المتوقع	ساعة
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة بالبنك		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقوم هذه العملية باعداد نموذج أر/ 3 لكل موظف يبين به المبالغ المستلمة و المقتطعة عليه للصالح الضريبة خلال العام ليتمكن من تقديم اقراره الشخصي عملية		
الوثائق والمستندات المطلوبة	كشوفات حساب من نظام Banks كشوفات رواتب من مديرية الموارد البشرية كشوفات بالأرقام الوطنية للموظفين من مديرية الموارد البشرية		
اشتراطات الحصول على الخدمة	كشوفات حساب من نظام Banks كشوفات رواتب من مديرية الموارد البشرية كشوفات بالأرقام الوطنية للموظفين من مديرية الموارد البشرية		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	طلب كشوفات الرواتب من مديرية الموارد البشرية
2	اعداد كشف تجميعي للمبالغ المستلمة و المقتطعة لكل موظف او مستخدم
3	اعداد كشف بالمبالغ المستلمة والمقتطعة حسب نموذج دائرة ضريبة الدخل
4	ارسال النموذج لقسم الديوان لختمه وتسليمه للموظف

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
لا يوجد				

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	البنك			قانون ضريبة الدخل الساري المفعول

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	نموذج أ 1 / 3 الضريبي	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	مرة سنويا وعند الطلب	سنويا
زمن تأخير الحصول على الخدمة	شهر/ أيام عمل	-
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	لم يتم قياسها	-

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمة الانفاق			
المديرية / الوحدة:	مديرية الشؤون المالية	القسم:	المحاسبة المالية
رمز الخدمة	FD-02-01	الزمن المتوقع	ساعه
مجال التطبيق	تطبق هذه الخدمة بالبنك		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تقوم هذه الخدمة باثبات النفقات المترتبة على المركز و الفروع و الوحدات التنظيمة سواء الفعلية او المستحقة الدفع خلال الفترة المالية		
الوثائق والمستندات المطلوبة	فواتير اصولية الموافقات على الصرف حسب الاصول اية معززات اخرى		
اشتراطات الحصول على الخدمة	فواتير اصولية مسجلة و مؤرشفة ضمن نظام التراسل الداخلي للبنك معززات عملية الصرف. الموافقات لعملية الصرف و اصدار التحويل المالي.		

الجزء الثاني: اجراءات تنفيذ الخدمة	
1	التاكد من المعززات و كافة المرفقات للفاتورة المستحقة الدفع
2	اثبات القيد المحاسبي حسب نوع النفقة من خلال النظام المالي
3	اعداد القيد المحاسبي من ح/ النفقة الى ح / البنك او النقد من خلال شاشات النظام المالي و الدخول الى وظيفة B 31
4	التدقيق المسبق
5	اصدار التحويل المالي للمستفيد بعد استيفاء رسوم الطوابع او اية غرامات

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
لا يوجد				

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
الكترونية	**البنك**	المتعاملين - العملاء		

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
	فواتير اصولية مسجلة و مؤرشفة ضمن نظام التراسل الداخلي للبنك	
	الموافقات لعملية الصرف	

الجزء السادس : مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفة	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	3-2 أيام عمل	شهري
زمن تأخير الحصول على الخدمة	اسبوع	-
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	لم يتم قياسها	-

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

خدمات التمويل

ت	اسم الخدمة	المديرية / الوحدة	الفئة المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	داخلية / خارجية	الجهة الشريكة في تقديم الخدمة
1	منح القروض ومتابعة سدادها وصرفها	التمويل	البلديات والجهات الحكومية	الكترونية	داخليه	م. مديرية التمويل رئيس قسم التمويل موظف قسم التمويل

التوثيق			
المسمى الوظيفي	مدير المديرية / رئيس الوحدة	مديرية الموارد البشرية وتطوير الأداء المؤسسي	عضو الفريق (عمل إجراءات تقديم الخدمات)
الاسم			
التوقيع			

خدمة منح القروض ومتابعة سدادها وصرفها			
المديرية / الوحدة:	مديرية التمويل	القسم:	التمويل العادي/ الاسلامي
رمز الخدمة	F1 - F2	الزمن المتوقع	يوم عمل
مجال التطبيق	تطبق هذه العملية الكترونيا من خلال النظام المالي والاداري بانكس في قسم التمويل الاسلامي		
وصف الخدمة والهدف من تطبيقها	تتمثل هذه العملية في منح القروض وتمويل المشاريع الخدمية والإنتاجية للبلديات والوزارات والمؤسسات والجهات الحكومية، ومتابعة تنفيذها وسدادها، بالإضافة إلى صرف التمويلات والمطالبات المالية المستحقة في المواعيد المحددة، بما يضمن استمرارية تنفيذ المشاريع وإنجازها ضمن المدد الزمنية المتفق عليها ودون تعثر نتيجة تأخر صرف المستحقات. وتبدأ العملية بدراسة المعززات والوثائق المتعلقة بالمشاريع، حيث يتم دراسة المعززات المالية من قبل قسم التمويل العادي أو قسم التمويل الإسلامي، بحسب نوع التمويل، فيما تتم دراسة المعززات الفنية من قبل مدير الشؤون الفنية، ثم يتم استكمال الإجراءات وعرض طلبات التمويل على اللجان المختصة في البنك لاتخاذ القرار المناسب وفقاً للأنظمة والتعليمات المعتمدة. وبعد اعتماد التمويل، يقوم المقاول بتقديم المطالبات المالية والفواتير المتعلقة بالأعمال المنفذة، على أن تكون مدققة ومجازة حسب الأصول، ليتم التحقق منها واستكمال الإجراءات اللازمة وصرفها من رصيد القرض أو التمويل المخصص للمشروع. وتهدف هذه العملية إلى إيصال المستحقات المالية للمقاولين وأصحاب العلاقة في الوقت المحدد، بما يساهم في استمرارية العمل وإنجاز المشاريع وفق الخطط والجداول الزمنية المعتمدة، ويحد من مخاطر تعثر المشاريع الناتج عن عدم صرف المطالبات المالية في مواعيدها. وتشمل العملية كذلك متابعة التمويلات الممنوحة ومراحل صرفها وسدادها، والتأكد من الالتزام بالشروط والضوابط المعتمدة، بما يحقق الاستخدام الأمثل للتمويلات المخصصة للمشاريع ويدعم تنفيذ المشاريع الخدمية والإنتاجية للبلديات والجهات الحكومية بكفاءة وفاعلية.		
الوثائق والمستندات المطلوبة	أ. في حال كان طالب التمويل من البلديات: 1. حسابات ختامية مصدقة لآخر ثلاث سنوات للبلدية المتقدمة بطلب التمويل. 2. كشف بالبقايا والتحققات المستحقة للبلدية على المواطنين والمحلات التجارية والصناعية. 3. دراسة فنية للمشاريع الخدمية مقدمة من البلدية. 4. دراسة جدوى اقتصادية للمشاريع الاستثمارية، معدة من مكتب استشاري معتمد. 5. إقرار وتفويض من البلدية يسمح للبنك بالاطلاع على أرصدة وحسابات البلدية لدى البنوك التجارية، إن وجدت.		

ب. في حال كان طالب التمويل من الوزارات والمؤسسات والجهات الحكومية:

1. **كتاب رسمي من الوزارة أو الجهة الحكومية المعنية، طالبةً التمويل، وموقعاً من الوزير أو المدير العام حسب الأصول.**
2. **كتاب من وزير الإدارة المحلية، حيثما ينطبق.**
3. **كتاب من رئاسة الوزراء ووزير المالية والجهات ذات العلاقة، حسب طبيعة التمويل والمشروع.**
4. **دراسة فنية للمشاريع الخدمية مقدمة من الجهة طالبة التمويل.**
5. **دراسة جدوى اقتصادية للمشاريع الاستثمارية، معدة من مكتب استشاري معتمد.**

ثانياً: مستندات صرف المطالبات المالية للمقاولين

عند طلب صرف أي دفعة من رصيد القرض أو التمويل، يتوجب تقديم المستندات التالية:

1. **كتاب من الجهة المستفيدة من التمويل (العميل) يبين قيمة المطالبة المالية المطلوب صرفها، ومؤيداً حسب الأصول.**
2. **المطالبة المالية المقدمة من المقاول، موضحاً فيها قيمة المبلغ المطلوب صرفه.**
3. **الجداول والملخصات المتعلقة بالأعمال المنفذة والمبالغ المستحقة.**
4. **مستند صرف مدقق ومجاز حسب الأصول.**
5. **نموذج حوالة مالية، حسب الإجراءات المعتمدة.**
6. **الكفالات والضمانات المطلوبة، حسب شروط التمويل وطبيعة المشروع.**

ثالثاً: مستندات وإجراءات سداد أقساط التمويل

تختلف مستندات السداد بحسب طبيعة الجهة المستفيدة من التمويل:

1. **البلديات :يتم تسديد الأقساط آلياً من حساب البلدية لدى البنك، دون الحاجة إلى تقديم مستندات أو وثائق إضافية، وفقاً للترتيبات والشروط المعتمدة.**
2. **الوزارات والمؤسسات والجهات الحكومية :يتم طلب شيكات بقيمة مبلغ القسط أو الدفعة المستحقة، وفقاً للإجراءات المعتمدة.**
3. **مستند صرف من العميل :يتم تقديم مستند صرف يبين قيمة الدفعة المستحقة ورقم القسط، وذلك حسب طبيعة الجهة وآلية السداد المعتمدة.**

وتخضع جميع المستندات المقدمة للتدقيق والمراجعة والتأكد من استيفائها للشروط والضوابط المعتمدة لدى البنك قبل استكمال إجراءات التمويل أو الصرف أو السداد.

اشتراطات الحصول على الخدمة	**أولاً: اشتراطات الحصول على التمويل للبلديات** **يشترط للحصول على التمويل للبلديات ما يلي:** 1. **تزويد البنك بقرار المجلس البلدي المتضمن الموافقة على طلب القرض.** 2. **تقديم كتاب من رئيس البلدية موجه إلى معالي وزير الإدارة المحلية يتضمن طلب الحصول على القرض.** 3. **تقديم كتاب من معالي وزير الإدارة المحلية موجه إلى البنك، يتضمن الموافقة على السير بإجراءات طلب القرض حسب الأصول.** 4. **إرفاق جميع المعززات والوثائق المطلوبة وفقاً لنموذج طلب القرض المعتمد والمنشور على الموقع الإلكتروني للبنك.** 5. **أن تكون جميع الوثائق والمعززات المطلوبة مستكملة وسارية المفعول ومختومة وموقعة حسب الأصول.** 6. **استيفاء جميع الشروط والضوابط المالية والفنية المعتمدة لدى البنك.** **ثانياً: اشتراطات الحصول على التمويل للوزارات والمؤسسات والجهات الحكومية** **يشترط للحصول على التمويل للوزارات والمؤسسات والجهات الحكومية ما يلي:** 1. **تقديم كتاب رسمي من الوزارة أو المؤسسة أو الجهة الحكومية طالبة التمويل، يتضمن طلب الحصول على التمويل.** 2. **تقديم موافقة معالي وزير المالية على طلب التمويل.** 3. **تقديم موافقة رئاسة الوزراء على طلب التمويل، حسب الأصول وطبيعة التمويل.** 4. **إرفاق جميع المعززات والوثائق المطلوبة وفقاً لنموذج طلب القرض المعتمد والمنشور على الموقع الإلكتروني للبنك.** 5. **أن تكون جميع الوثائق والمعززات المطلوبة مستكملة ومختومة وموقعة حسب الأصول.** 6. **استيفاء جميع الشروط والضوابط المالية والفنية المعتمدة لدى البنك.** **ثالثاً: اشتراطات صرف المطالبات والدفعات من رصيد التمويل** **يشترط لصرف المطالبات والدفعات من رصيد القرض أو التمويل ما يلي:** 1. **استكمال وتقديم جميع الوثائق والمستندات المطلوبة حسب الأصول.** 2. **أن تكون المطالبات والمستندات مدققة ومجازة ومختومة حسب الأصول.** 3. **مطابقة المبلغ المطلوب صرفه مع الرصيد المتاح من القرض أو التمويل.** 4. **التأكد من أن قيمة المطالبة المطلوب صرفها تقع ضمن المبالغ المعتمدة والمخصصة للمشروع.** 5. **استكمال أي موافقات أو إجراءات إضافية مطلوبة وفقاً لشروط التمويل والأنظمة والتعليمات المعتمدة لدى البنك.** **رابعاً: اشتراطات سداد أقساط التمويل** **يشترط لتنفيذ عملية سداد القسط ما يلي:** 1. **توفر قيمة القسط المستحق في حساب العميل لدى البنك في تاريخ الاستحقاق.** 2. **استكمال المستندات المطلوبة للسداد، حسب نوع الجهة وآلية السداد المعتمدة.** 3. **مطابقة مبلغ السداد مع قيمة القسط المستحق ورصيد التمويل.** 4. **استكمال أي متطلبات أو موافقات لازمة وفقاً لشروط عقد التمويل والأنظمة والتعليمات المعتمدة لدى البنك.**

الجزء الثاني: الخطوات الإرشادية للحصول على الخدمة الاجراء رقم( )	
ت	الخطوات
أولاً:	**استقبال طلب التمويل وإحالته** 1. يتم استقبال طلب التمويل للبلديات من خلال نظام تراسل، والتأكد من استكمال الكتاب الرسمي والوثائق الأولية المطلوبة، بما في ذلك: ○ قرار المجلس البلدي بالموافقة على طلب القرض وتحديد الغاية منه. ○ كتاب رئيس البلدية الموجه إلى معالي وزير الإدارة المحلية بطلب القرض. ○ كتاب معالي وزير الإدارة المحلية الموجه إلى بنك تنمية المدن والقرى، والمتضمن السير بإجراءات طلب القرض حسب الأصول. 2. بالنسبة للوزارات والمؤسسات والجهات الحكومية، يتم استقبال طلب التمويل بموجب كتاب رسمي من الجهة طالبة التمويل، والتحقق من توافق الطلب مع تعليمات منح القروض والتمويل المعتمدة لدى البنك. 3. يتم استقبال طلبات القروض والمرفقات والمعززات المالية والفنية من خلال الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للبنك، بعد تزويد الجهة الطالبة باسم المستخدم ورمز الدخول لتمكينها من إرفاق الوثائق المطلوبة. 4. في حال وجود نقص في المعززات أو الوثائق المطلوبة، تتم مخاطبة الجهة الطالبة لتزويد البنك بالوثائق الناقصة واستكمال الطلب. 5. يتم استقبال المعاملة من خلال قسم الديوان وتحويلها إلى مدير مديرية التمويل. 6. يقوم مدير مديرية التمويل بمراجعة المعاملة والتنسيب عليها وتحويلها إلى رئيس قسم التمويل المختص، سواء التمويل العادي أو التمويل الإسلامي حسب نوع التمويل. 7. يقوم رئيس القسم بتدقيق المعاملة ومطابقة محتوياتها مع الملف والوثائق المقدمة، ثم تحويلها إلى الموظف المعني لإجراء اللازم.
ثانياً:	**دراسة المقدرة الائتمانية والمالية والفنية** 1. يقوم الموظف المعني بتدقيق البيانات والوثائق المالية المقدمة من الجهة طالبة التمويل والتأكد من استكمالها. 2. يتم تفريغ البيانات المالية للبلدية أو الجهة الحكومية على نموذج إلكتروني معد لهذه الغاية، واستخراج نتائج الدراسة التي توضح الوضع المالي والمقدرة الائتمانية للجهة طالبة التمويل. 3. تتم مراجعة وتدقيق نتائج الدراسة المالية والائتمانية والتأكد من صحة البيانات والنتائج. 4. بالنسبة للمشاريع الخدمية: ○ في حال عدم وجود مقدرة ائتمانية، يتم عرض نتائج الدراسة على لجنة القروض المركزية المختصة لاتخاذ القرار المناسب. ○ في حال وجود مقدرة ائتمانية، يتم تحويل الطلب إلى مدير الشؤون الفنية لإجراء الدراسة الفنية اللازمة. 5. بالنسبة للمشاريع الاستثمارية: ○ يتم تحويل الطلب إلى مدير الشؤون الفنية لدراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع، وفقاً للمعايير والشروط المعتمدة، بغض النظر عن نتيجة المقدرة الائتمانية، حسب طبيعة المشروع والإجراءات المعتمدة. 6. تقوم مديرية الشؤون الفنية بدراسة المشاريع الخدمية من الناحية الفنية، والمشاريع الاستثمارية من ناحية الجدوى الاقتصادية، وتزويد مديرية التمويل بتقرير يبين نتائج الدراسة الفنية والاقتصادية.

ثالثاً:	**دراسة واعتماد طلب التمويل** 1. يتم استكمال دراسة طلب التمويل من النواحي المالية والائتمانية والفنية والاقتصادية حسب طبيعة المشروع. 2. يتم عرض دراسة التمويل على لجنة القروض المركزية المختصة. 3. تقوم اللجنة بدراسة الطلب والتنسيب بالموافقة أو عدم الموافقة، استناداً إلى الوضع المالي والائتماني والفني للجهة طالبة التمويل. 4. يتم تحويل قرارات لجنة القروض المركزية إلى لجنة الاستثمار لدراستها واتخاذ التوصية المناسبة. 5. يتم تحويل القرارات والتوصيات الصادرة عن لجنة الاستثمار إلى مجلس إدارة البنك لاتخاذ القرار النهائي بشأن طلب التمويل.
رابعاً:	**تبليغ الجهة طالبة التمويل بالقرار** 1. في حال الموافقة على التمويل، يتم إرسال كتاب رسمي إلى الجهة المستفيدة يتضمن الموافقة والسير بالإجراءات اللازمة لاستكمال متطلبات التمويل وطرح العطاءات، حيثما ينطبق، تمهيداً لتوقيع اتفاقية التمويل. 2. بالنسبة للجهات الحكومية، يتم طلب استكمال الموافقات الرسمية اللازمة، بما في ذلك موافقة رئاسة الوزراء ووزارة المالية، حسب طبيعة التمويل والجهة المستفيدة. 3. يتم مخاطبة الجهة المستفيدة لتزويد البنك بالضمانات المطلوبة وفقاً لشروط التمويل. 4. يتم استلام الضمانات والشيكات البنكية المطلوبة، عند انطباقها، وحفظها في المكان الآمن والمخصص لذلك وفق الإجراءات المعتمدة. 5. في حال عدم الموافقة على التمويل، يتم إرسال كتاب رسمي إلى الجهة الطالبة يتضمن قرار عدم الموافقة.
خامساً:	**توقيع اتفاقية التمويل وإدخالها على النظام** 1. يتم إعداد اتفاقية التمويل وفق النموذج المعتمد لدى البنك، بحيث تتضمن مبلغ التمويل والغاية منه والمدة والأرباح والأقساط السنوية وشروط التمويل والالتزامات والضمانات المطلوبة. 2. يتم توقيع الاتفاقية من الأطراف المعنية: ○ البلديات :مدير عام البنك ورئيس البلدية. ○ الوزارات والمؤسسات الحكومية :مدير عام البنك والوزير المعني أو المدير العام للمؤسسة، حسب طبيعة الجهة. 3. يتم فتح حساب التمويل وحساب السداد حسب الإجراءات المعتمدة. 4. يتم إدخال اتفاقية التمويل وبياناتها على النظام المالي والإداري .BANCS
سادساً:	**استقبال طلبات صرف التمويل والمطالبات المالية** 1. يتم استقبال معاملة الصرف وتحويلها من مدير مديرية التمويل إلى رئيس قسم التمويل المختص. 2. يقوم رئيس القسم بتحويل المعاملة إلى الموظف المعني لإجراء اللازم. 3. يقوم الموظف بتدقيق المعاملة ومطابقة الوثائق والمطالبات مع ملف التمويل والتأكد من استيفاء المتطلبات. 4. يتم إدخال المعاملة على نظام BANCSمن خلال الوظائف المخصصة لذلك. 5. يتم تعديل قيمة الدفعة المطلوب صرفها على النظام وفقاً للمطالبة المعتمدة. 6. يتم إضافة طلب دفعة متعهد على نظام BANCSمن خلال الوظيفة المخصصة لذلك. 7. يتم إدخال قيمة المطالبة والمبالغ المتعلقة بالطوابع والحجوزات، إن وجدت.

	8. يتم صرف المبلغ المستحق للمقاول من خلال الوظيفة المخصصة على نظام BANCS، بحيث يتم احتساب وصرف قيمة المطالبة بعد إجراء الحسميات المطلوبة.
سابعاً:	**إجازة الصرف وإصدار الحوالة** 1. يتم اعتماد والموافقة على عملية الصرف من خلال النظام حسب الصلاحيات المعتمدة. 2. يتم إصدار حوالة بنكية بقيمة المطالبة بعد حسم قيمة الطوابع والحجوزات، إن وجدت، وتوجيهها إلى البنك الإسلامي الأردني أو الجهة المصرفية المعنية وفق آلية الصرف المعتمدة. 3. يتم توقيع الحوالة من المعنيين حسب مستويات الصلاحيات المعتمدة)أ، ب، ج.(4. يتم إعداد كتاب موجه إلى العميل يبين قيمة المبلغ المصروف بعد حسم الطوابع والحجوزات، إن وجدت. 5. يتم توقيع كتاب التغطية من أصحاب الصلاحية.
ثامناً:	**التدقيق والرقابة المالية** 1. يتم إرسال معاملة الصرف إلى دائرة التدقيق/الرقابة المالية لمراجعتها وفق الإجراءات المعتمدة. 2. ترفق بالمعاملة القيود والإشعارات الصادرة عن نظام BANCS، بالإضافة إلى الكتب والحوالة البنكية والمستندات المؤيدة للصرف. 3. بعد استكمال إجراءات التدقيق، يتم إرسال الكتب الخاصة بالمعاملة والحوالة إلى قسم الديوان لإجراء اللازم وحفظها وفق إجراءات الأرشفة المعتمدة.
تاسعاً:	**سداد أقساط التمويل** 1. يتم تحويل معاملة السداد من مدير مديرية التمويل إلى رئيس قسم التمويل المختص. 2. يقوم رئيس القسم بتحويل المعاملة إلى الموظف المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة. 3. في حال كان السداد من قبل بلدية: ○ يتم تسديد قيمة القسط على نظام BANCSمن خلال شاشة تسديد الأقساط. ○ يتم ترحيل عملية السداد آلياً حسب إجراءات النظام. ○ يتم التأكد من إتمام عملية السداد من خلال وظيفة المشاهدات في نظام .BANCS 4. في حال كان السداد عن طريق الشيكات: ○ يتم استلام الشيكات وإرسالها للتحصيل وفق الإجراءات المعتمدة. ○ بعد إتمام عملية التحصيل، يتم إجراء القيد المحاسبي الخاص بعملية التحصيل. ○ تتم عملية السداد بشكل آلي في اليوم التالي لعملية التحصيل من خلال قلب الباتش/اليومية. 5. يقوم نظام BANCSبإصدار القيد المحاسبي والإشعارات الخاصة بعملية السداد. 6. يتم إرسال إشعار إلى العميل يبين إتمام عملية السداد ويؤكد قيمة المبلغ المسدد. 7. يتم استكمال المعاملة وإرسالها مرفقة بالقيود والإشعارات الصادرة عن نظام BANCSإلى الجهات المختصة، وحفظها حسب إجراءات الأرشفة المعتمدة.
عاشراً:	**إغلاق المعاملة وحفظ الوثائق** بعد استكمال إجراءات التمويل أو الصرف أو السداد والتدقيق والموافقات المطلوبة، يتم تجميع كامل المستندات والقيود والإشعارات والكتب والحوالات والضمانات المتعلقة بالمعاملة، وإحالتها إلى الجهة المختصة للحفظ والأرشفة، بما يضمن إمكانية الرجوع إليها ومتابعة التمويل حتى إتمام كامل الالتزامات المترتبة عليه.

الجزء الثالث : المخاطر المتعلقة بالخدمة				
المخاطر المحتملة	احتمالية وقوعها	شدة التأثير	التقييم	الإجراء المتخذ
عدم تسديد الاقساط في موعدها المحدد.	**1**	4	**متوسط**	**ارسال كتب رسمية للعملاء لتسديد قبل موعد الاستحقاق**
عدم توفر السيولة	**1**	**4**	**متوسط**	**تأجيل الصرف لحين توفر السيولة**
عدم السداد في الوقت المحدد	**2**	**4**	**متوسط**	**ارسال كتب رسمية للعملاء لتسديد قبل موعد الاستحقاق**
عدم سداد الأقساط في الوقت المحدد	**1**	**4**	**متوسط**	**ارسال كتب رسمية للعملاء لتسديد قبل موعد الاستحقاق**
عدم الالتزام بسداد الأقساط	**1**	**4**	**متوسط**	**ارسال كتب رسمية للعملاء لتسديد قبل موعد الاستحقاق**

الجزء الرابع : تصنيف عناصر الخدمة				
نوع الخدمة	موقع الطلب	متلقي الخدمة	النظام المتعلق	السند القانوني
إلكترونية	**تراسل**			**رقم القانون**
ورقية	**الديون**			**رقم المادة**

الجزء الخامس : المرفقات		
م	اسم المرفق	رقم المرفق
أولا:	مرفقات سداد الأقساط 1. صورة عن الشيكات المقدمة من العميل والتي تم تحصيلها. 2. إشعار تحصيل الشيكات. 3. إشعار تسديد القسط.	
ثانياً:	مرفقات صرف المطالبات المالية 1. المطالبة المالية المقدمة من المقاول، موضحاً فيها قيمة المبلغ المطلوب صرفه. 2. الكفالات المطلوبة عند تقديم المطالبة، بما في ذلك: ○ كفالة حسن التنفيذ. ○ كفالة الصيانة، حسب طبيعة المشروع وشروط العقد.	
ثالثاً:	مرفقات طلب تمويل البلديات 1. الحسابات الختامية المصدقة لآخر ثلاث سنوات للبلدية المتقدمة بطلب القرض. 2. كشف البقايا والتحققات المستحقة للبلدية على المواطنين والمحلات التجارية والصناعية. 3. دراسة فنية للمشاريع الخدمية مقدمة من البلدية. 4. دراسة جدوى اقتصادية للمشاريع الاستثمارية معدة من مكتب معتمد. 5. إقرار وتفويض من البلدية يسمح للبنك بالاطلاع على جميع أرصدة وحسابات البلدية لدى البنوك التجارية، إن وجدت.	

رابعاً:	مرفقات طلب منح القروض الإسلامية للجهات الحكومية 1. كتاب رسمي من الوزارة أو الجهة الحكومية المعنية طالبة القرض، موقع من الوزير المعني أو المدير العام حسب الأصول. 2. كتاب من وزير الإدارة المحلية، حسب طبيعة التمويل والجهة المستفيدة. 3. كتاب من رئاسة الوزراء ووزير المالية والجهات ذات العلاقة، حسب المتطلبات والموافقات المعتمدة. 4. دراسة فنية للمشاريع الخدمية مقدمة من الجهة طالبة القرض. 5. دراسة جدوى اقتصادية للمشاريع الاستثمارية معدة من مكتب معتمد.	
خامساً:	المرفقات النهائية للمعاملة يتم إرفاق المستندات والوثائق المؤيدة للمعاملة بحسب طبيعتها، والتأكد من اكتمالها واعتمادها وختمها حسب الأصول، وربطها بالمعاملة الإلكترونية والملف الخاص بالتمويل، بما يضمن توثيق جميع مراحل طلب التمويل والصرف والسداد.	

الجزء السادس: مؤشرات قياس أداء الخدمة		
اسم المؤشر	القيمة المستهدفه	دورية القياس
سرعة الحصول على الخدمة	**شهر**	**شهري**
زمن تأخير الحصول على الخدمة	**شهر**	**شهري**
نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة	**0.70%**	**سنوي**

الجزء السابع: جدول التوثيق والتعديل						
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء	توصيف التعديل (إضافة / دمج / حذف)	توقيع مدير المديرية/ رئيس الوحدة	توقيع مدير الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	توقيع المدير العام

فريق العمل

م	الاسم	الصفة
1	د. توفيق العجالين	رئيساً
2	السيد إبراهيم الخوالدة	عضواً
3	المهندس محمد حمدان	عضواً
4	المهندس حيدر الكلوب	عضواً
5	المهندسة غفران القرعان	عضواً
6	السيد مثنى الحرايزة	عضواً
7	السيد سليمان الحاج عمر	عضواً
8	الفاضلة رشا عبد القادر	عضواً



بنك تنمية المدن والقرى

CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK