



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة المالية
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

دليل الاتصال والتواصل الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات 2026



iso9001:2015 	مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	رقم النموذج SA: PR14.F17
	تاريخ التحديث: 2026-6-15	

رسالة إلى متلقي الخدمة والشركاء والموظفين...

انطلاقاً من التزام دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بتعزيز ثقافة التواصل الفعال والشراكة المستدامة مع متلقي الخدمة والعاملين والشركاء، وحرصها على الارتقاء المستمر بجودة خدماتها، فقد أتاحت الدائرة



مجموعة من قنوات الاتصال والتواصل التي تمكّن المعنيين من تقديم الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والملاحظات بكل سهولة ويسر .

وتؤمن الدائرة بأن آراء وملاحظات المتعاملين والعاملين والشركاء تمثل مصدراً مهماً للتحسين والتطوير، وتسهم في تعزيز جودة الخدمات ورفع كفاءة

الإجراءات وتحقيق مستويات أعلى من الرضا. لذا فإنها تلتزم باستقبال الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات ودراستها ومعالجتها وفق منهجية واضحة تضمن العدالة والسرعة والسرية والمهنية في التعامل معها، وبما يتناسب مع طبيعتها وأولويتها.

ويهدف هذا الدليل إلى تعريفكم بقنوات الاتصال والتواصل المعتمدة وآليات تقديم ومتابعة الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات، بما يضمن سهولة الوصول إلى الخدمات وتحقيق التواصل الفعال مع الدائرة. ونرحب دائماً بمشاركتكم وآرائكم البناءة، وندعوكم إلى التواصل معنا من خلال القنوات الواردة في هذا الدليل، حيث سيعمل فريق الدائرة المختص على دراسة ومتابعة ما يرد من شكاوى واقتراحات واستفسارات، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها وإعلامكم بالنتائج في أقرب وقت ممكن.

شاكرين لكم ثقتكم وتعاونكم المستمر.

نستقبل الشكاوى والاقتراحات والبلاغات والاستفسارات والثناءات من خلال أي من القنوات التالية:

1. المنصة التفاعلية للتواصل مع الحكومة منصة بخدمتكم (اسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى،

ابلاغ) portal.jordan.gov.jo

<https://www.tawasal.gov.jo/BekhedmetCom/BekhedmetComDashboard>

2. مركز خدمات المكلفين

أ- هاتف مركز الاتصال 06/2222130

ب- اصفحات الدائرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستغرام، يوتيوب)

ت- البريد الالكتروني الرسمي للدائرة istd@istd.gov.jo

ث- الدردشة الفورية عبر الواتساب على الرقم 06/2222130

3. صناديق الاقتراحات والشكاوى الموجودة في المديريات والمراكز التابعة للدائرة او التابات الخاصة بذلك .

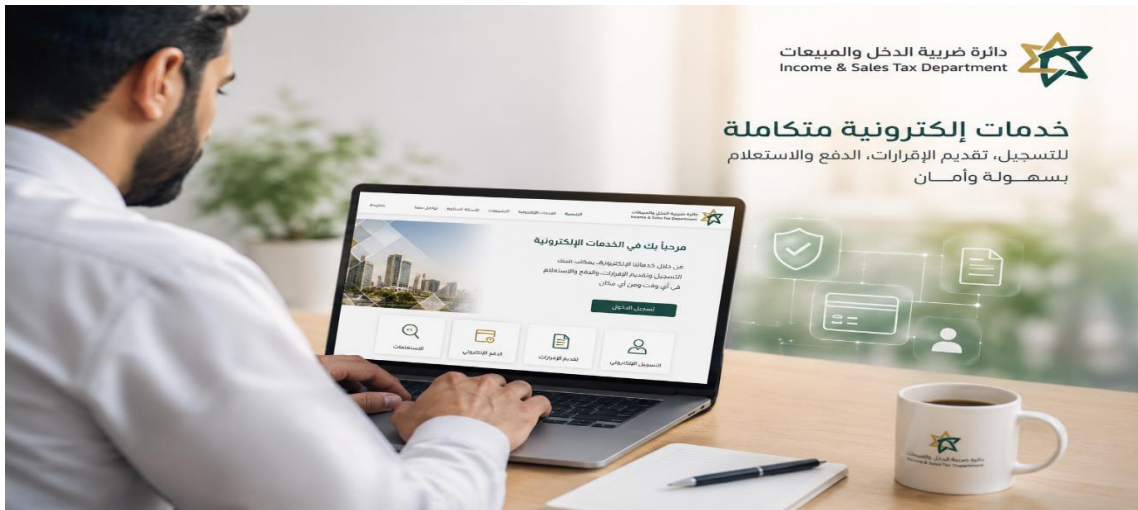
4. البريد العادي: ص.ب: 840818 عمان 11184 الأردن.

5. الشكاوى الواردة على نظام الخدمات الالكترونية من خلال الخدمات الداخلية / طلب استشارة

واعلام على الرابط www.istd.gov.jo والتي تصل الى الدائرة عبر نظام KTA

6. البريد الالكتروني لاستقبال الشكاوى بشكل مباشر من الدائرة complaint@istd.gov.jo

7. الشكاوى والاقتراحات الشفوية



أهمية الشكاوى والمقترحات

الشكاوى والمقترحات تعتبر من المعلومات المهمة التي نحصل عليها من متلقي الخدمة والمتعاملين والعاملين في الدائرة ، وإن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط، ولكن بفرص التحسين المتوفرة، حيث أنها تتيح الفرصة للدائرة للتعرف على معوقات تقديم الخدمة مما يساعدها في اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية اللازمة كما أنها قد توفر أفكار ابداعية لتطوير الخدمات المقدمة، وعليه قامت الدائرة بوضع نظام متكامل لإدارة التعامل مع الاقتراحات المقدمة ومعالجة الشكاوى الواردة والاجابة على الاستفسارات لضمان زيادة معدل رضاكم وتطوير الخدمات المقدمة.



سلسلة العمل :

1. استقبال الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات.
2. التحقق ووصف الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات.
- قبول الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات ووضع إطار زمني.
- حفظ الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات.
3. احالة الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات للجهة المختصة.
4. معالجة الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات من قبل الجهة المختصة.
5. اعلام مقدم الشكاوى/الاقتراحات/ الاستفسارات بالنتيجة.
6. عمليات التحسين والتطوير.
7. اغلاق المعاملة.



يقوم متلقي الخدمة بتقديم الشكاوى في الحالات التالية:

1. عدم وضوح أو فهم الإجراءات.
2. تلقي معلومات خاطئة أو التوجيه الخاطئ.
3. الشعور بعدم العدالة والشفافية وعدم احترام الخصوصية.
4. طول وقت الانتظار لتلبية الخدمة.
5. سوء المعاملة من الموظفين.
6. عدم وضوح آليه تقديم الشكاوى والتعامل معها.
7. أخرى.

يقوم متلقي الخدمة أو الشريك أو الموظف بتقديم الاقتراحات في الحالات التالية:

1. اقتراح لتطوير أو تبسيط الإجراءات والخدمات المقدمة بما يسهم في رفع كفاءتها وتحسين تجربة متلقي الخدمة.
2. أفكار أو مبادرات جديدة تسهم في تعزيز جودة الخدمات أو استحداث خدمات جديدة.
3. تحسين قنوات الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة والشركاء والموظفين.
4. تطوير الأنظمة الإلكترونية أو التطبيقات أو الخدمات الرقمية المستخدمة في الدائرة.
5. تحسين بيئة العمل أو أساليب العمل بما يعزز الإنتاجية والكفاءة المؤسسية.
6. إجراءات أو ممارسات تسهم في ترشيد النفقات أو تحسين استثمار الموارد المتاحة.

7. حلول لمعالجة التحديات أو المعوقات التي تؤثر على سير العمل أو جودة الخدمات.
8. مبادرات تدعم الابتكار والتميز المؤسسي وترفع مستوى الأداء.
9. تحسينات تتعلق بالشفافية والحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية.
10. أي اقتراحات أخرى من شأنها تحقيق قيمة مضافة للدائرة أو تعزيز رضا متلقي الخدمة والشركاء والموظفين.

ملاحظة: الحالات التي لا تُعد اقتراحات "مثل: الطلبات الشخصية، الشكاوى، البلاغات، الاستفسارات أو الملاحظات غير المرتبطة بتطوير الخدمات أو تحسين الأداء.

اللية الفرز والتعامل الأولي مع الشكاوى والاقتراحات الواردة عبر صناديق الشكاوى:

1. جمع محتويات صناديق الاقتراحات والشكاوى بشكل دوري ومنتظم لضمان التواصل مع متلقي الخدمة من خلال هذه النافذة حيث يتم زيارة الصناديق المتواجدة في مبنى الإدارة العامة كل يوم خميس وبشكل منتظم وخلال فترة لا تتجاوز عشرة أيام بالنسبة للصناديق المتواجدة في مديريات الدائرة داخل العاصمة عمان ومن خلال الزيارات الرقابية الميدانية الاعتيادية وغير الاعتيادية، أما بخصوص الصناديق المتواجدة في مديريات ومراكز الدائرة خارج العاصمة فانه يتم التنسيق مع أقسام مديرية الرقابة الداخلية لزيارة هذه الصناديق عند تنفيذهم لمهامهم الرقابية على هذه المديريات والمراكز.
2. يتم الاحتفاظ بكافة مفاتيح الصناديق لدى قسم الرقابة الإدارية ويتم توزيعها على المدققين وقت إجراء الزيارة الميدانية ومن ثم إعادة المفاتيح بعد انتهاء المهمة.
3. يقوم مدقق الرقابة الداخلية بفتح الصندوق بوجود أحد موظفي المديرية التي يتواجد بها الصندوق وتفرغ كافة محتويات الصندوق في محضر خاص بهذه المهمة وحسب التصنيف الموجود في المحضر وتسليم الشكاوى التي يمكن لإدارة المديرية التعامل معها لدراستها واتخاذ الإجراءات بشأنها وتسجيلها على سجل الشكاوى الخاص بالمديرية وحفظ نسخة منها مع المحضر والتوقيع على المحضر.
4. يقوم مدقق الرقابة بالتنسيق على المحضر حسب واقع الحال من خلال دراسته الأولية لمحتويات الصندوق.

5. يقوم رئيس قسم الرقابة الإدارية ومدير الرقابة الداخلية بدراسة الشكاوى والاقتراحات والاسئلة التي تم جمعها من الصناديق وتحويلها إلى الجهة المختصة بموجب معاملة إلكترونية وحسب واقع الحال.
- (الشكاوى للمرة الاولى ترسل الى المديرية المعنية وإذا تكررت فيتم ارسال مدقق رقابي الى مكان الشكاوى والتأكد من صحتها / الاسئلة يتم الاجابة عليها من اصحاب العلاقة والاختصاص الاقتراح والشكر يتم إرساله الى مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي)
6. تتم دراسة الشكاوى وإبلاغ الإدارة العليا بمضمونها بالاعتماد على اهمية الشكاوى وحسب ما هو وارد بها من معلومات ومن ثم تحويلها بشكل رسمي إلى أحد مدققي الرقابة للدراسة للتحقق من مضمونها مع مراعاة أن تكون الشكاوى محتوية على اسم وعنوان مقدمها.
7. يتم الاتصال مع مقدم الشكاوى للمناقشة الأولية واخذ محضر رسمي بأقواله عند الحاجة وحسب طبيعة الشكاوى.
8. يقوم المدقق بعد انتهائه من أعمال الدراسة والتحقق برفع تقرير بنتائج دراسة الشكاوى متضمناً التنسيبات اللازمة، ومن ثم رفع التقرير من قبل مدير الرقابة إلى الإدارة العليا بعد دراسة التقرير وإبداء الرأي حول ما جاء فيه من تنسيب.
9. متابعة تنفيذ التنسيبات الواردة في التقرير بعد اطلاع المدير العام على ما ورد فيه من نتائج وتوصيات.
10. إقفال الشكاوى على السجل بعد الانتهاء من تنفيذ التنسيبات.
11. رفع التقارير اللازمة إلى الإدارة العليا تتضمن الإحصائيات واهم الملاحظات المتعلقة بالشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات.

الآلة الفرز والتعامل الأولي مع الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات الواردة عبر منصة بخدمتكم:

ضباط ارتباط المنصة: الموظفين الذين يتم تسميتهم من مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي

1. يتم استلام الشكاوى الخاصة بالدائرة ويتم معالجتها من قبل ضباط ارتباط المنصة في مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي بالتنسيق مع المديرية المعنية أو تحويلها مباشرة للمديرية المعنية وفي حال تكرار الشكاوى يتم تحويلها لوحدة الرقابة الداخلية للتحقق من الشكاوى.

2. يتم استلام الاقتراحات من قبل ضباط ارتباط المنصة ويتم تحويلها للمديرية المعنية صاحبة الاختصاص ومن ثم يتم حفظها في السجل الخاص بالاقتراحات في قسم التطوير المؤسسي.

3. يتم استلام البلاغات من قبل ضباط ارتباط المنصة ويتم تحويلها للمديرية المعنية صاحبة الاختصاص.

4. يتم استلام الشكر والثناءات من قبل ضباط ارتباط المنصة ويتم تحويلها للمديرية المعنية صاحبة الاختصاص ومن ثم يتم حفظها في ملف الموظف والسجل الخاص بالثناءات في قسم التطوير المؤسسي.

5. يتم استلام الاستفسارات من قبل ضباط ارتباط المنصة ويتم الإجابة عليها أو تحويلها إلى المديرية المعنية صاحبة الاختصاص.

6. يتم توثيق كافة المعاملات التي ترد عبر المنصة لتسهيل الوصول إليها عند الحاجة.

7. رفع التقارير الدورية عن المنصة إلى الإدارة العليا تتضمن الإحصائيات وأهم الملاحظات المتعلقة بالشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات بهدف التحسين والتطوير.

آلية التعامل والفرز للاستفسارات والشكاوى والاقتراحات الواردة الى الدائرة عبر مركز

خدمات المكلفين:

1. يقوم موظفي مركز خدمات المكلفين باستقبال استفسارات واسئلة وملاحظات المكلفين عبر القنوات المتاحة
2. يتم الرد والاجابة على كافة الاستفسارات التشريعية والاجرائية بالكامل واعطاء الاجابة المناسبة لكل استفسار.
3. يتم ارشاد وتوجيه المكلفين لكيفية التعامل مع خدمات الدائرة التي اصبحت جميعها الكترونية بما فيها الطلبات والمراجعات اليومية.
4. يقوم موظفي المركز بحل الاشكاليات التي قد تعترض بعض المكلفين بالتنسيق مع المديريات المعنية.
5. يتم تحويل ومتابعة الشكاوى الى وحدة الرقابة الداخلية.
6. يتم تحويل ومتابعة الاقتراحات والشكر والثناء الى مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي.
7. يتم توثيق كافة الإجراءات إلكترونياً.

آليه التعامل مع الاقتراحات الواردة الى الدائرة من كافة الوسائل:

1. تقوم مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي بدراسة وتحليل المقترحات الواردة عبر القنوات المتاحة وتصنيفها وتحديد الجدوى من تطبيقها على النحو التالي (مقترح خاص بالإجراءات/ خاص بتحسين المكان/ خاص بالثقافة/ تحسين اليه تقديم الخدمة وزيادة كادر الموظفين/ بحاجة لتشريعات/ معمول به/ قابل للدراسة).
2. تقوم مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي بإرسال المقترحات الى المعنيين وحسب الاختصاص.
3. يتم تحويل الاقتراحات البناءة الى الادارة العليا لاعتمادها وتبني تطبيقها لتحسين وتجويد عمليات الدائرة.
4. تقوم مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي بإعداد سجل خاص بتتبع تلك الاقتراحات.
5. تقوم مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي بإبلاغ مقدم الاقتراح بالنتيجة.



آلية التعامل مع الشكر والثناءات الواردة الى الدائرة من كافة الوسائل:

1. تقوم مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي بإعداد سجل خاص بقوائم الشكر والثناءات الواردة عبر القنوات المتاحة.
2. تحويل الثناء للوحدة التنظيمية التي يعمل بها الموظف بعد التأكد من مضمونه للاطلاع على موضوع الثناء والتقييم وتوجيه الشكر للموظف/القسم أو تكريم الموظف أو ما يراه المسؤول المباشر مناسباً وذلك بناءً على حجم العمل المقدم من الموظف أو القسم لغرض المصادقية.
3. حفظ الثناء في ملف الموظف.





دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

نموذج الشكاوى / الاقتراحات / التثاءات / الاستفسارات / البلاغات

[illegible]