



**وزارة المالية**

**دائرة ضريبة الدخل والمبيعات**

**عمليات قسم الاتصال**

**مديرية الاتصال والاعلام الضريبي**

## المحتوى

رقم الصفحة	رقم العملية	اسم العملية
7-1	CI:PR11.1	مهام مركز الاتصال

## متطلبات المواصفة :

1.	تم اعداد هذه العمليات بما يتوافق مع مواصفة ISO 9001:2015 المبني على تطبيق منهج العملية وتبني الفكر المبني على المخاطر والتحسين والتطوير المستمر، فقد تبنت الدائرة هذه البنود عند وضع نظام ادارة الجودة وتنفيذه وتحسين فاعليته واطاعة نصب عينها تعزيز رضا المستفيدين وتلبية متطلباتهم.
2.	تم بناء عمليات الدائرة على مبدأ الفكر المبني على المخاطر، فقد تم صياغة مصفوفة المخاطر المحتملة وتحديد وتحليل البيئة الداخلية والخارجية المؤثرة على الدائرة.
3.	تلتزم الدائرة بتوفير اللوازم والموارد المطلوبة لتنفيذ كافة عمليات الدائرة:- ١. الموارد البشرية ٢. البنية التحتية ٣. المباني والمرافق. ٤. المعدات والبرمجيات والاجهزة. ٥. مصادر النقل. ٦. المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ٧. البيئة لتشغيل العمليات ٨. توفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل العمليات (عوامل انسانية وطبيعية): ١. اجتماعية (عدم العنصرية، الهدوء، عدو المواجهات والتصادمات) . ٢. نفسية (مثل تقليل ضغوط العمل، منع الطرد،الحماية). ٣. طبيعية (درجة الحرارة المناسبة،الاضاءة،النظافة ،الضوضاء،الهواء).
4.	يتم تقييم عمليات الدائرة من خلال متابعة مدراء المديرية لتنفيذ الخطة التشغيلية ومن خلال التدقيق الداخلي السنوي والشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة
5.	يتم تحديد كفاءة العمليات من خلال تحقيق اهداف العملية

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	
دليل عمليات توكيد الجودة	
اسم العملية : مهام مركز الاتصال	
رقم العملية : CI:PR11.1	
مراجعة رقم : ٧	تاريخ المراجعة : ٢٠٢٢/١/٢

### الهدف:

تهدف هذه العملية إلى توضيح آلية عمل قسم مركز الاتصال في دائرة ضريبة الدخل و المبيعات.

### النطاق:

يشمل نطاق هذه العملية النشاطات والمسؤوليات لتحقيق الهدف المذكور أعلاه.

### المدخلات :

قيام المكلف بالاتصال بمركز الاتصال أو إرسال طلبه للدائرة من خلال البريد الإلكتروني.

### المخرجات :

تقديم الخدمة بأكمل وجه للمكلف.

### المسؤوليات:

← مدير مديرية الاتصال والإعلام الضريبي .

← رئيس قسم مركز الاتصالات .

← موظف مركز الاتصال .

← المديرية المعنية / مديرية الرقابة الداخلية للشكاوي / مديرية التخطيط والتطوير للاقتراحات / مديرية مكافحة التهرب الضريبي (الآخباريات) .

## الإجراءات :

تقديم الخدمة للمكلفين والمواطنين عن طريق الهاتف		
ت	المسؤوليات	النشاط
1	موظف مركز الاتصال	يتم إجابة مكالمة العميل بالتعريف عن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات : مرحباً، مركز الاتصال دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، (التعريف باسم موظف) ،كيف يمكن المساعدة ” يتم الاستماع الجيد لمتطلبات العميل وتسجيلها في سجل المتابعة الالكتروني المكالمات مسجلة .
2	موظف مركز الاتصال	يتم الطلب من العميل إعادة السؤال في حال عدم فهمه من قبل الموظف
3	موظف مركز الاتصال	إذا تمكن موظف مركز الاتصال من إجابة استفسار العميل دون الرجوع لغيره، فيجب سؤال العميل إذا تم إعطاء الجواب المناسب. إذا كان جواب العميل لا: يتم تسجيل إسم العميل ورقم الهاتف والرجوع بالإجابة المناسبة خلال فتره لا تتجاوز ١٥ دقيقة
4	موظف مركز الاتصال	يتم تسجيل إنهاء الخدمة في سجل المتابعة السجل الالكتروني .
5	موظف مركز الاتصال	ان لم يتمكن موظف مركز الاتصال من إعطاء الجواب المناسب يقوم الموظف بسؤال العميل: " هل ترغب بالانتظار لحين إعطاء الجواب أو العودة خلال ١٥ دقيقة؟ "
6	موظف مركز الاتصال	وإذا كان الجواب لا: يتم تسجيل إسم العميل ورقمه او رقم فاكس او بريد الكتروني.
7	موظف مركز الاتصال	يتم الاستفسار المباشر من مشرف مركز الاتصال، أو المديرية المعنية
8	موظف مركز الاتصال	يتم إعطاء الجواب عن طريق الهاتف، البريد الإلكتروني. وإذا كان الجواب يحتاج الى وقت أكثر من ١٥ دقيقة يجب الاتصال مع العميل وتبليغه ذلك
9	موظف مركز الاتصال	يتم تكرار الخطوات رقم ٤ و ٥
10	موظف مركز الاتصال	في نهاية اليوم يقوم مشرف مركز الاتصال بمراجعة سجل المتابعة الالكتروني والتأكد من أنه تم تلبية طلبات العملاء .
11	موظف مركز الاتصال	بعد انتهاء ساعات العمل المحددة في مركز الاتصال يتم تحويل المكالمات الى الرسالة المباشرة لمركز الاتصال: " شكراً لاتصالكم بمركز الاتصال لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات ، ساعات العمل من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الساعة الرابعة والنصف مساءً، وشكراً"
12	موظف مركز الاتصال	

### تقديم الخدمة للمكلفين والمواطنين عن طريق البريد الإلكتروني

ت	المسؤوليات	النشاط
1	موظف مركز الاتصال	يتم فتح البريد الإلكتروني يوميا للرد على الاستفسارات الواردة .
2	موظف مركز الاتصال	إذا لم تكن الرسالة واضحة، يتم الرد على العميل لتوضيحها.
3	موظف مركز الاتصال	إذا كانت الرسالة واضحة ، يتم الرد على الرسالة بالجواب المناسب وتسجيلها في سجل المتابعة ارشيف البريد الإلكتروني للدائرة ISTD@istd.gov.jo
4	موظف مركز الاتصال	ان لم يتمكن موظف مركز الاتصال من إعطاء الجواب المناسب يتم مراجعة رئيس قسم مركز الاتصال أو مراجعة المديرية المعنية بالإجراء.
5	موظف مركز الاتصال	يتم متابعة طلب العميل للتأكد من إنهاء الطلب بأسرع وقت ممكن.
6	موظف مركز الاتصال	يتم إرسال الرد للعميل عن طريق البريد الإلكتروني وتسجيله في سجل المتابعة.
7	رئيس قسم مركز الاتصال	في نهاية اليوم يقوم رئيس قسم مركز الاتصال وموظف المركز بمراجعة البريد الإلكتروني وسجل المتابعة والتأكد من أنه تم تلبية كافة طلبات العملاء.

### تقديم الخدمة المكلفين عن طريق الاتصال الهاتفي بالمكلفين

ت	المسؤوليات	النشاط
1	موظف مركز الاتصال	يتم استعمال خدمة الاتصال الهاتفي مع المكلفين عندما ترغب الدائرة بتبليغ المكلفين بالمطلوب منهم من مثل مواعيد تقديم الكشوف والتنكير بتسديد الأرصدة المستحقة او تبليغ الاشعارات الغير مبلغه او تحديث المعلومات او التنكير بدفع الارصدة المستحقة.
2	موظف مركز الاتصال	يتم الدخول الى النظام المالي.
3	موظف مركز الاتصال	الدخول الى نظام متابعة الاشعارات والتنفيذ الجبري.
4	موظف مركز الاتصال	الدخول الى الرسائل الالكترونية والاتصال.
5	موظف مركز الاتصال	يتم الدخول الى متابعة الاشعارات المرتجعة / متابعة الارصدة المستحقة / متابعة الاقرارات غير المسلمة.
6	موظف الاتصال	اختيار المديرية .
7	موظف مركز الاتصال	الدخول الى الكشف المتعلق بالمديرية .

8	موظف الاتصال	الاتصال بالمكلف عبر الهاتف الخليوي او الارضي او عبر ارسال رسالة عبر البريد الالكتروني .
9	موظف مركز الاتصال	تبليغ المكلف بضرورة مراجعة مديريته لدفع الارصدة الضريبية المستحق واسترجاع الاشعارات او ما شابه.
10	موظف مركز الاتصال	اذا تم الرد من قبل المكلف يتم وضع اشارة على النظام بانه تم الاتصال معه. في حال استجاب المكلف ولم يتم بمراجعة المديرية المعنية به يتم اعادة الاتصال معه بعد شهر او اكثر بعد ان تكون المعلومات قد حدثت من المديرية بالتعاون مع الحاسب الالي في الكشف وتعداد الخطوات السابقة من ( ٢ الى ٩ ) .
11	موظف مركز الاتصال	في حال عدم الرد من قبل المكلف يتم وضع معلومات غير صحيحة على النظام لتقوم المديرية بتحديث المعلومات وارقام الهواتف الخاصة بالمكلف وتزويدها للنظام.
12	موظف مركز الاتصال	يقوم الموظف بالتأكد من أن المعاملة المطلوبة تم انائها ويجب مراجعة العميل للدائرة لإنهاء المعاملة بالرجوع الى مديرية الحاسب الالي لتزويدنا بتقارير عن المديرية .
<b>استقبال ومتابعة الشكاوى والاقتراحات</b>		
<b>الرقم</b>	<b>المسؤولية</b>	<b>النشاط</b>
1	موظف المركز	يتم استقبال الشكاوي / أو الاقتراح أو المعلومة عبر الهاتف ( هاتف قسم مركز الاتصال ) أو البريد الإلكتروني.
2	موظف المركز	يتم تنظيم معاملة مؤتمته (عن طريق work flow صادرة من موظف قسم مركز الاتصال يتم صياغة الشكاوى أو الاقتراح أو المعلومة وأخذ المعلومات الكاملة من المشتكي وإرفاقها ثم تحول إلى رئيس القسم وبدوره إلى مدير مديرية الاتصال والإعلام الضريبي الذي بدوره يحولها في بعض الأحيان إلى عطوفة المدير العام إذا اقتضت الضرورة ذلك أو إلى المديرية المعنية/ مديرية الرقابة الداخلية للشكاوي / مديرية التخطيط والتطوير للاقتراحات / مديرية مكافحة التهرب الضريبي الاخباريات
3	موظف المركز	يتم متابعة الشكاوى أو الاقتراح أو المعلومة من قبل المديرية المعنية/ مديرية الرقابة الداخلية للشكاوي / مديرية التخطيط والتطوير للاقتراحات / مديرية مكافحة التهرب الضريبي (الاخباريات) .

الوثائق المتعلقة :

← سجل المكالمات الواردة تخزن على حاسب مقسم الاتصال.

← سجل البريد الالكتروني الوارد.

← ارشيف معاملات KTA

مكان الاحتفاظ بالوثيقة :

←حاسب مقسم القسم.

←ملفات البريد الالكتروني الرسمي للدائرة.

←ارشيف معاملات KTA

مدة الاحتفاظ بالوثيقة: سنة

**إعداد :**

**مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية**

**قسم التطوير والتميز**