



وزارة المالية
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
عمليات قسم الاعلام
مديرية الاتصال والاعلام الضريبي

المحتوى

رقم الصفحة	رقم العملية	اسم العملية
4-5	CI:PR12.1	نشر الاعلانات في الصحف اليومية
6-10	CI:PR12.2	مهام مركز قسم الاعلام
11-13	CI:PR12.3	انفاذ قانون حق الحصول على المعلومة

متطلبات المواصفة :

1.	تم اعداد هذه العمليات بما يتوافق مع مواصفة ISO 9001:2015 المبني على تطبيق منهج العملية و تبني الفكر المبني على المخاطر والتحسين والتطوير المستمر ، فقد تبنت الدائرة هذه البنود عند وضع نظام ادارة الجودة وتنفيذه وتحسين فاعليته واضعة نصب عينيها 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 : نشر الاعلانات في الصحف اليومية	
رقم العملية : CI:PR12.1	
تاريخ المراجعة : ٢٠٢٢/١/٢	مراجعة رقم : ٩

الهدف :

تهدف هذه العملية إلى توضيح آلية نشر أسماء المكلفين الذين تعذر تبليغهم من المديريات.

النطاق :

يشمل نطاق هذه العملية جميع المهام والمسؤوليات الواجب اتباعها لإجراء النشر في الصحف اليومية لأسماء المكلفين الذين تعذر تبليغهم من المديريات.

المدخلات :

كشف بأسماء المكلفين أصحاب العناوين غير الواضحة أو من تعذر تبليغهم من المديريات المختصة.

المخرجات :

إعلان الصحف وكتب تغطية للمديريات المعنية لإعلامهم بأنه قد تم النشر.

المسؤوليات :

← مديرية تقنية المعلومات

← المديريات التنفيذية

← مديرية الاتصال والإعلام الضريبي

← مديرية الشؤون المالية

الإجراءات :

الرقم	المسؤولية	النشر في الصحف اليومية
1	موظف النشر	بعد استلام الكشوف عن طريق معاملة ال workflows بأسماء المكلفين الذين تعذر تبليغهم من المديريات المختصة أو استلام مذكرات دعوى الحضور أو النشر بالمزاد العلني من المترافعين في مديرية الشؤون القانونية والمديريات المختصة وبعد التأكد من هذه الأسماء وبأنه لم يتم اتخاذ أي إجراء جديد بحقهم يتم القيام بتجهيز وتنسيق هذه الأسماء.
2	موظف النشر	يتم اعداد كتاب لنشر الاعلان في الصحف اليومية مبيناً عليه تاريخ النشر وأسماء الصحف ثم يتم مصادقته وتوقيعه من المدير العام أو من يفوضه. ١. اعلانات نشر تبليغ المبيعات في صحيفتين ليومين متتاليين. ٢. اعلانات نشر تبليغ المبيعات في صحيفتين ليومين متتاليين. ٣. اعلانات نشر لمذكرات الدعوة والنشر للبيع في المزاد العلني بصحيفتين ولمرة واحدة.
3	موظف النشر	إرسال نسخة الكتاب للديوان العام لإعطائها رقم صادر ثم سحب النسخة المصدرة من الأرشفة لتزويد مكتب الاعلان بها للمتابعة مع الصحف كما ويزويد الديوان المديريات المعنية بطلب النشر.
4	موظف النشر	بعد أن يتم النشر في الصحف يتم القيام بتصوير الاعلان وارشفته لتزويد المديريات المعنية بحصول النشر لمكلفتها والاحتفاظ بأصل الصحف في جلاصورات مخصصة لإعلانات الدخل والمبيعات وأخرى مخصصة لمذكرات الدعوى واعلانات البيع بالمزادات العلنية.
الوثائق: ← كشف بأسماء المكلفين أصحاب العناوين غير الواضحة أو من تعذر تبليغهم. ← إعلان الجريدة وكتب تغطية للمديريات المعنية لإعلامهم بأنه قد تم النشر. مكان الاحتفاظ بالوثائق: خزائن بالقرب من المديرية تحفظ به الصحف داخل جلاصورات. مدة الاحتفاظ بالوثيقة : يحتفظ بالوثائق غير المؤرخة من تاريخ ١٩٩٦.		

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	
دليل عمليات توكيد الجودة	
اسم العملية : مهام قسم الاعلام	
رقم العملية : CI:PR12.2	
مراجعة رقم : ٧	تاريخ المراجعة : ٢٠٢٢/١/٢

الهدف:

تهدف هذه العملية إلى توضيح الخطوات المتبعة لإدارة النشاطات المسؤول عنها قسم الإعلام من حيث ترويج نشاطات الدائرة.

النطاق:

يشمل نطاق هذه العملية النشاطات الخاصة بأعمال قسم الإعلام .

المدخلات : مهام قسم الإعلام .

المخرجات : المنتج الاتصالي والاعلامي والترويجي الصادر عن المديرية/ القسم.

المسؤوليات :

← مدير المديرية

← رئيس القسم

← موظفي القسم

الإجراءات :

ت	المسؤوليات	النشاط :
الترويج لأنشطة وإنجازات الدائرة وأنشطتها التوعوية		
1	مدير المديرية	يتم الترويج لنشاطات الدائرة وإنجازاتها وأنشطتها التوعوية بتجهيز وإعداد المضامين والرسائل الاعلامية والاعلانية التالية: ١- اعداد خبر صحفي. ٢- تصوير المناسبات والاحداث ٣- اعداد وتجهيز وتصميم الإعلانات المكتوبة ٤- اعداد وتجهيز الفيديوهات المرئية او المسموعة. ٥- اعداد وتصميم رسائل البريد الالكتروني. ٦- اعداد مضامين رسائل sms للمكلفين. ٧- اعداد رسائل عبر صفحات الدائرة على مواقع التواصل الاجتماعي . ٨- تحديث الموقع بالطلب من الجهة ذات الاختصاص تزويدنا بالمعلومات لتحديثها على الموقع الإلكتروني للدائرة.
2	مدير المديرية	عند استلام تعليمات من الادارة العليا حسب خطة الاعلام او عند استلام طلب من أي مدير مديرية لترويج نشاط معين يقوم مدير المديرية بالتنسيق مع المدراء المعنيين وتكليف رئيس قسم الاعلام بتحضير التالي: ١- الموضوع المراد الترويج له. ٢- نطاق العمل. ٣- تحديد مصادر وآلية جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع محط الترويج. ٤- البرنامج الزمني للتوعية. ٥- الوسيلة الأفضل للترويج عن النشاط ومحاولة استخدام اكبر عدد من وسائل الاتصال الجماهيري والالكتروني الداخلية والخارجية . ٦- الكلفة المرتبطة بالترويج وبالعادة تستخدم وسائل بدون تكلفة باستثناء الاعلانات الرسمية
3	مدير المديرية	الحصول على موافقة عطوفة المدير العام على النشر
4	مدير المديرية	يتم اعتماد خطة الاعلام من قبل المدير العام مع بداية كل عام لتنفيذها.
5	رئيس قسم الاعلام	يتم النشر عبر كافة وسائل الاتصال والاعلام الجماهير والالكتروني ضمن خطة الترويج لأخبار واعلانات الدائرة
6	موظف قسم الاعلام	يتم رصد المنشور عبر كافة الوسائل وتوثيقه وحفظه ضمن الانجاز الشهري والسنوي للمديرية

الرد على الاستفسارات المنشورة عبر وسائل الإعلام

1	مدير المديرية رئيس قسم الاعلام	عند نشر وسائل الإعلام لخبر أو مقال أو استفسار أو انتقاد للدائرة يحتاج الى رد أو توضيح من قبل الدائرة يقوم مدير المديرية بالتعاون مع رئيس قسم الاعلام لإعداد التالي: ١- رصد الموضوع وتوثيقه. ٢- دراسة الموضوع محط الرد بالتنسيق مع المديريات المعنية. ٣- تحضير رد مبدئي وذلك بالرجوع إلى مصادر المعلومات اللازمة لتحضير الرد. ٤- دراسة الموضوع مع عطوفة المدير العام وذلك لوضع استراتيجية وآلية للرد.
2	مدير المديرية	بناء على نتائج الدراسة أعلاه يقوم مدير المديرية بتحضير الرد المناسب ومن ثم اعتماده من عطوفة المدير العام.
3	موظف الإعلام	١- ارسال الرد الى الصحف او الى الجهة الناشرة ٢- متابعة نشر الرد في المكان المناسب في تلك الصحف او الجهات ٣- توثيق الرد وارشفته
الدورية الالكترونية (الوعي الضريبي)		
1	قسم الاعلام	يتم جمع وتحرير المواد الاعلامية والاعلانية اللازمة لإصدار الدورية الربعية التي تعنى بنشر الوعي الضريبي لدى المكلفين والموظفين.
2	قسم الاعلام	يتم تنسيق وتصميم وإخراج الدورية على شكل Word
3	قسم الاعلام	يتم تحويل الدورية من شكل Word إلى شكل PDF
4	قسم الاعلام	يتم عرض المواد على رئيس وأعضاء هيئة التحرير لإقرارها بالشكل النهائي من حيث الشكل والمضمون
5	موظف الاعلام	يتم نشر الدورية على الموقع الداخلي للدائرة مباشرة بصلاحيات النشر الممنوحة لموظف الاعلام لتكون في متناول كافة موظفي الدائرة.
6	موظف الاعلام	يتم نشر الدورية على الموقع الخارجي للدائرة من خلال مخاطبة مديرية تقنية المعلومات لتكون في متناول السادة المكلفين والمؤسسات والجهات ذات العلاقة.

تحديث الموقع الالكتروني

1	قسم الاعلام	عند حدوث أي تعديل على التشريعات الضريبية بما فيها من قوانين وانظمة وتعليمات او اي تعديل على الاجراءات الضريبية بما يتبعها من نماذج وأدلة ونشرات توضيحية إرشادية او تحديث على الخدمات الالكترونية او اي تعديلات تخص عناوين وهواتف مديريات ومدراء الدائرة وما شابه ذلك. وكذلك الحال عند قيام مديرية الاعلام بتزويد الموقع الخارجي بأخبار وإعلانات وأنشطة الدائرة المختلفة اوفي حال تحديث على اي ايقونة من ايقونات وابواب الموقع الالكتروني.
2	مدير المديرية	يتم التنسيق مع الادارة العامة للحصول على الموافقات اللازمة للتحديث
3	قسم الاعلام	يتم مخاطبة مديرية تقنية المعلومات وتزويدها بالتحديث لنشره على الموقع
4	مديرية تقنية المعلومات	يتم نشر التحديث او التعديل على الموقع الخارجي للدائرة
5	قسم الاعلام	يتم التأكد من صحة التعديل والتحديث المنشور على الموقع وحفظه وارشفته

التواصل مع المكلفين عن طريق الرسائل القصيرة SMS

1	المديريات	عندما ترغب الدائرة بتبليغ المكلفين وتذكيرهم بالمطلوب منهم مثل مواعيد تقديم الاقرارات الضريبية والتذكير بتسديد الأرصدة المستحقة والشكر على تقديم الاقرارات أو ما شابه بالتنسيق مع المديريات المعنية يتم استعمال خدمة الرسائل القصيرة SMS .
2	قسم الاعلام	يتم إعداد مضمون الرسالة بصيغة واضحة ومختصرة وتؤدي الغرض الذي اعدت من اجله على أن لا تتجاوز ٧٠ حرف مع الفراغات حسب الموضوع.
3	قسم الاعلام	يتم مخاطبة مع مديرية تقنية المعلومات لإعداد كشوف بأسماء المكلفين المعنيين بالرسالة النصية الفئة المستهدفة حسب مقتضى الحال.
4	قسم الاعلام	يتم احتساب تكلفة الرسالة حسب السعر المتفق عليه مع الشركة المكلفة بإرسال الرسائل لحساب الدائرة
5	قسم الاعلام	الحصول على موافقة الادارة على ارسال الرسالة
6	قسم الاعلام	يتم مخاطبة مديرية تقنية المعلومات لإرسال الرسالة بالتنسيق مع الشركة المعتمدة ليتم إرسال رسالة قصيرة للمكلفين المعنيين.
7	قسم الاعلام	بعد ارسال الرسالة يتم مخاطبة مديرية تقنية المعلومات لإعداد تقرير يبين عدد الرسائل المرسلة وعدد الرسائل المستلمة والفرق بينهما.
8	قسم الاعلام	يتم دراسة عدد الرسائل المرسلة وعدد الرسائل المستلمة والتي لم تصل والنسبة والعائد من الرسالة
9	قسم الاعلام	يتم مخاطبة المديريات لتحديث أرقام هواتف المكلفين الذين لم يستلموا الرسائل النصية لتحسين الاتصال والتواصل مع المكلفين.
10	قسم الاعلام	يتم الحفظ والارشفة للرسائل

اجراءات ارسال رسالة اعلانية عبر البريد الالكتروني سند لكافة موظفي الدولة

1	قسم الاعلام	اعداد مضمون الرسالة الاعلانية المراد نشرها لكافة موظفي الدولة على البريد الالكتروني سند
2	قسم الاعلام	تصميم واخراج الاعلان على برنامج illustrator الذي خصص للبريد الالكتروني سند
3	قسم الاعلام	عرض التصميم والحصول على موافقة الادارة
4	قسم الاعلام	ارسال الرسالة عبر البريد الالكتروني GovAdv@modee.gov.jo الى الموظف المسؤول عن تطبيق سند / وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
5	قسم الاعلام	متابعة نشر الاعلان من الموظف المسؤول عن تطبيق سند / وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
6	قسم الاعلام	رصد البريد الالكتروني وحفظه وارشفته

الوثائق:

الخطة الاستراتيجية للدائرة

الخطة التشغيلية لمديرية الاتصال والاعلام

خطة الاتصال الخارجي

مكان ومدة الاحتفاظ بالوثائق:

المديرية

الالكتروني مستمر

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	
دليل عمليات توكيد الجودة	
اسم العملية : انفاذ قانون حق الحصول على المعلومة	
رقم العملية : CI:PR12.3	
تاريخ المراجعة : ٢٠٢٢/١/٢	مراجعة رقم : ٢

الهدف:

تهدف هذه العملية إلى توضيح الخطوات المتبعة لإجراءات الدائرة في انفاذ قانون حق الحصول على المعلومة.

النطاق:

يشمل نطاق هذه العملية النشاطات الخاصة بأعمال فريق منسق المعلومات في الدائرة والاجابة على طلبات حق الحصول على المعلومة.

المدخلات :

اجراءات فريق منسق المعلومات في الدائرة .

المخرجات :

الاجابة على كافة طلبات حق الحصول على المعلومة بالموافقة او الرفض حسب نوع المعلومة المطلوبة حسب تصنيف الدائرة للمعلومات.

المسؤوليات :

فريق منسق المعلومات في الدائرة.

الاجراءات :

ت	المسؤوليات	النشاط
إجراءات الدائرة في انفاذ قانون حق الحصول على المعلومة للطلبات الورقية والالكترونية		
1	الإدارة العليا	يسمي المدير العام فريق منسق المعلومات للدائرة المسؤول عن انفاذ قانون حق الحصول على المعلومة والاجابة على الطلبات الواردة .
2	مدير تقنية المعلومات/ ميرمج طلبات المعلومات	منح صلاحيات الدخول الى طلبات حق الحصول على المعلومة من قبل مديرية تقنية المعلومات الى منسق المعلومات ومساعدة.
3	منسق المعلومات	تسمية ضابط ارتباط في كل مديرية او مركز خدمات ضريبة في كافة محافظات المملكة بالتنسيق مع المديريات والمراكز .
4	منسق المعلومات	استقبال الطلبات الكترونياً من قبل منسق المعلومات.
5	منسق المعلومات	دراسة الطلب وامكانية الاجابة عليه حسب تصنيف المعلومات المعتمد من قبل الدائرة وامكانية الاجابة عليه .
6	منسق المعلومات	في حال توفر الاجابة لدى منسق المعلومات يقوم بإعداد الاجابة وفي حال عدم توفرها لديه يقوم بمخاطبة المديرية المعنية للحصول على الاجابة ومن ثم فلترة الاجابة وتجهيزها .
7	منسق المعلومات	يتم الاتصال مع طالب المعلومة احياناً للاستعلام عن الطلب في حال عدم وضوح السؤال في الطلب لتوضيح السؤال.
8	منسق المعلومات	ارسال الاجابة الى طالب المعلومة على البريد الالكتروني لطالب المعلومة .
9	منسق المعلومات	يستطيع طالب المعلومة الاستعلام عن اجابة طلبه من خلال البريد الالكتروني الخاص به.

10	منسق المعلومات	يلتزم منسق المعلومات بالإجابة على الطلبات خلال اقصر مدة ممكنة الا في حالات الطلبات التي تتطلب دراسات احصائية وارقام لسنوات طويلة يتم الاستعجال بها والاجابة عليها حال توفرها وعلى كل الاحوال يجب ان لا تزيد مدة الاجابة عن ١٥ يوماً مهما كان نوع الطلب.
11	منسق المعلومات	يلتزم منسق المعلومات بالتنسيق الدائم مع ضباط الارتباط في المديرية وتزويدهم بكل جديد عبر المجموعة المغلقة على الواتس اب المخصصة لضباط ارتباط حق الحصول على المعلومة.
12	منسق المعلومات وضباط الارتباط المبرمج	لكل طلب رقم يتم تخزينه لدى منسق المعلومات على ايميل حق الحصول على المعلومات لغاية المتابعة التدقيق والاحصاء وتقييم العملية وتقويمها والتحسين والتطوير المستمر.
الوثائق منهجية الرد على طلبات حق الحصول على المعلومة نموذج طلب حق الحصول على المعلومة نموذج طلب حق الحصول على المعلومة الالكتروني مكان ومدة الاحتفاظ بالوثائق: المديرية لدى مساعد منسق المعلومات		

إعداد :
مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية
قسم التطوير والتميز