



المملكة الاردنية الهاشمية
وزارة المالية
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

دليل الاتصال والتواصل
الشكاوى والاقتراحات والاسئلة
في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
2023

إعداد

مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية

قسم التطوير والتميز

بالتعاون مع

وحدة الرقابة الداخلية / قسم الرقابة الادارية

مديرية الاتصال والاعلام



مراجعنا/شريكنا/موظفنا العزيز..

تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بتقديم أفضل الخدمات المتميزة من خلال استقبال المقترحات ودراسة امكانية وتطبيقها من المعنيين، وتأمين استقبال ومعالجة الشكاوى أيضاً لجميع المتعاملين والعاملين والشركاء لضمان تفاديها وتنظيم العملية بمختلف أنواعها ودرجة خطورتها، حيث أنها تتيح لهم التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم لضمان التحسين والتطوير على الخدمات المقدمة وزيادة رضا المعنيين.



ولضمان رضاكم عن الية استقبال ومعالجة الاقتراحات والشكاوى والاسئلة لتقديم أعلى مستويات الخدمة، وحتى نكون دائماً عند حسن ظنكم، في حال كان لديكم أي شكوى أو اقتراح أو سؤال حول خدماتنا، نرجو تخصيص دقائق من وقتكم لتقديمها مباشرة إلى الدائرة عن طريق إحدى القنوات الواردة ضمن الدليل، حيث سيعمل فريق إدارة الشكاوى والاقتراحات على حل الشكاوى والنظر في الاقتراحات المقدمة والاجابة على الاسئلة بالسرعة الممكنة واعلامكم بالنتيجة.

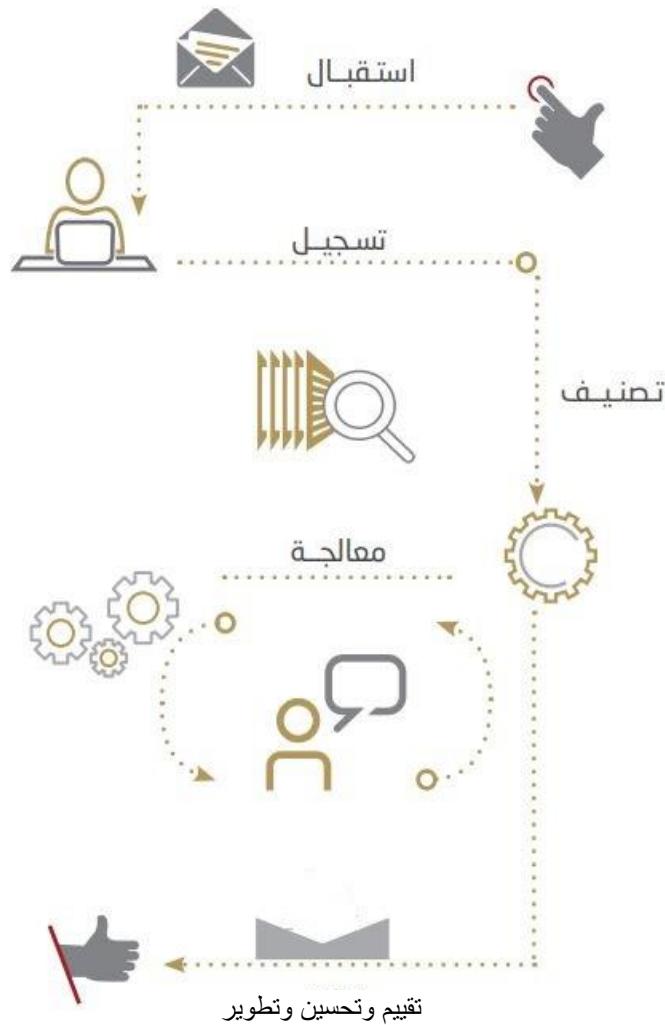
نستقبل الشكاوى والاقتراحات من خلال أي من القنوات التالية:

1. المنصة التفاعلية للتواصل مع الحكومة منصة بخدمتكم (اسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى، ابلاغ) portal.jordan.gov.jo
2. مركز خدمات المكلفين
أ- هاتف مركز الاتصال 06/2222130
ب- صفحات الدائرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، انستقرام، يوتيوب)
ت- البريد الإلكتروني الرسمي للدائرة istd@istd.gov.jo
ث- الدردشة الفورية عبر الواتساب على الرقم 06/2222130
3. صناديق الاقتراحات والشكاوى الموجودة في المديریات والمراكز التابعة للدائرة او التابات الخاصة بذلك .
4. البريد العادي: ص.ب: 840818 عمان 11184 الأردن.
5. الشكاوى الواردة على نظام الخدمات الإلكترونية من خلال الخدمات الداخلية / طلب استشارة واعلام على الرابط www.istd.gov.jo والتي تصل الى الدائرة عبر نظام KTA
6. البريد الإلكتروني 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 يساعد في اتخاذ الاجراءات 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 اسئلتكم لضمان زيادة معدل رضاكم وتطوير الخدمات المقدمة.



سلسلة العمل :

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



يقوم متلقي الخدمة بتقديم الشكاوى في الحالات التالية:

1. عدم وضوح الإجراءات وتعقدها.
2. توفير المعلومات الخاطئة 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 بتقديم الاقتراحات في الحالات التالية:

1. في حالة الرغبة لتحسين الخدمة إلى الأفضل.
2. الرغبة في تقديم ابتكار أو اختراع يخدم الدائرة.
3. إيجاد حل لتحدي قائم.
4. لدعم خطة الحكومة نحو التطوير والتميز من خلال اقتراحات مستقبلية.

الفة الفرز والتعامل الأولف مع الشكاوى والاقتراحات الواردة من صنادفق الشكاوى:

1. جمع محتويات صنادفق الاقتراحات والشكاوى بشكل دورف ومنتظم لضمان التواصل مع متلفف الخدمة من خلال هذه النافذة ففث ففم زفارة الصنادفق المتواجدة فف مبنى الإدارة العامة كل ففوم خمفس وبشكل منتظم وخلال فترة لا تتجاوز عشرة أيام بالنسبة للصنادفق المتواجدة فف مفرفات الدائرة داخل العاصمة عمان ومن خلال الزفارات الرقابفة المفدانفة الاعطفادفة وغير الاعطفادفة، أما بخصوص الصنادفق المتواجدة فف مكاتب ومفرفات الدائرة خارج العاصمة ففانه ففم التنسفق مع أقسام مفرفة الرقابة الداخلية لزفارة هذه الصنادفق عند تنفيذهم لمهامهم الرقابفة على هذه المكاتب والمفرفات .

2. ففم الاحتفاظ بكافة مفاتفح الصنادفق لدف قسم الرقابة الإدارية وففم توزفعاها على المدققفن وقت إجراء الزفارة المفدانفة ومن ثم إعادة المفاتفح بعد انتهاء المهمة.

3. ففوم مدقق الرقابة الداخلية بفتح الصندوق بوجود أحد موظفف المفرفة الفف ففتواجد بها الصندوق وتفرفغ كافة محتوفات الصندوق فف محضر- خاص بهذه المهمة وحسب التصنيف الموجود فف المحضر- وتسلفم الشكاوى الفف ففمكن لإدارة المفرفة التعامل معها لدراسفها واتخاذ الإجراءات بشأنها وتسجلها على سجل الشكاوى الخاص بالمفرفة وحفظ نسخة منها مع المحضر والتوففق على المحضر.

4. ففوم مدقق الرقابة بالتنسفف على المحضر- حسب واقع الحال من خلال دراسفته الأولفة لمحتوفات الصندوق.

5. ففوم رئفس قسم الرقابة الإدارية ومفرر الرقابة الداخلية بدراسة الشكاوى والاقتراحات والاسئلة الفف ففم جمعها من الصنادفق وتحويلها إلى الجهة المختصة بموجب معاملة إلكترونفه وحسب واقع الحال.

(الشكوى للمرة الاولى ترسل الى المديرية المعنية وإذا تكررت فيتم ارسال مدقق رقابي الى مكان الشكوى والتأكد من صحتها / الاسئلة يتم الاجابة عليها من اصحاب العلاقة والاختصاص الاقتراح والشكر يتم إرساله الى مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية)

6. تتم دراسة الشكاوى وإبلاغ الإدارة العليا بمضمونها بالاعتماد على أهمية الشكوى وحسب ما هو وارد بها من معلومات ومن ثم تحويلها بشكل رسمي إلى أحد مدققي الرقابة للدراسة للتحقق من مضمونها مع مراعاة أن تكون الشكوى محتوية على اسم وعنوان مقدمها.

7. يتم الاتصال مع مقدم الشكوى للمناقشة الأولية واخذ محضر رسمي بأقواله عند الحاجة وحسب طبيعة الشكوى.

8. يقوم المدقق بعد انتهائه من أعمال الدراسة والتحقق برفع تقرير بنتائج دراسة الشكوى 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 الشكوى على السجل بعد الانتهاء من تنفيذ التنسيبات.

11. رفع التقارير اللازمة إلى الإدارة العليا تتضمن الإحصائيات وأهم الملاحظات المتعلقة بالشكاوى والاقتراحات والاسئلة.

آلية الفرز والتعامل الأولي مع الشكاوى والاقتراحات والاسئلة الواردة من منصة بخدمتكم :

ضابط الارتباط :الموظف الذي يتم تسميته من مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية

1. يتم استلام الشكاوى الخاصة بالدائرة ويتم معالجتها من قبل مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية مع المديرية المعنية ان أمكن او تحويلها مباشرة للمديرية المعنية وفي حال تكرر الشكاوى يتم تكليف المدقق الرقابي بالتحقق من الشكاوى.
2. يتم استلام الاقتراحات والشكر والثناء من قبل مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية وتحويلها للمديرية المعنية صاحبة الاختصاص.
3. يتم استلام الاسئلة الخاصة بالدائرة ويتم الاجابة عليها من قبل ضابط الارتباط او تحويلها الى المديرية المعنية صاحبة الاختصاص.

آلية التعامل والفرز للاستفسارات والشكاوى والاقتراحات الواردة الى الدائرة من قبل 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 المديرية المعنية.
5. يتم تحويل ومتابعة الشكاوى الى وحدة الرقابة الداخلية.

6. يتم تحويل ومتابعة الاقتراحات والشكر والثناء الى مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية.

7. يتم توثيق كافة الإجراءات إلكترونياً

آلية التعامل مع الاقتراحات الواردة الى الدائرة من كافة الوسائل:

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



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

1. تقوم مديرية ادارته خدمات المكلفين والثقافة الضريبة بإعداد سجل



خاص بقوائم الشكر والثناء الواردة عبر القنوات المتاحة.

2. تحويل الثناء للمسؤول المباشر للاطلاع على موضوع الثناء والتقييم

وتوجيه الشكر للموظف/القسم أو تكريم الموظف او ما يراه المسؤول المباشر مناسباً وذلك بناءً

على حجم العمل المقدم من الموظف أو القسم لغرض المصادقية.



دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
مديرية الرقابة الداخلية

نموذج الشكاوى	
اسم المشتكي :	الرقم الوطني: _____ (اربع مقاطع اجباري)
العنوان:	_____
رقم الهاتف (١):	رقم الهاتف (٢): _____
المديرية:	نوع الخدمة :
وقائع الشكاوى :	

توقيع المشتكي:	التاريخ: _____
رقم الشكاوى:	تاريخ تقديمها: _____
للمتابعة: مديرية الرقابة الداخلية هاتف : 009626-4604444 فرعى (8)	
ملاحظات:	
x لا ينظر بالشكاوى التي لا تحمل اسم وعنوان مقدمها حسب احكام المادة (٨/و) من تعليمات استقبال الشكاوى والاقتراحات رقم (٢٠٠٣/١) الصادرة استناداً لقرار مجلس الوزراء رقم (٢٨٨٩) تاريخ ٢٠٠٣/١١/١٣.	
x الشكاوى تعامل بسرية وحيادية وشفافية.	
x يمكن الكتابة على ظهر النموذج.	



دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
مديرية الرقابة الداخلية

نموذج اقتراح/ثناء/استفسارات/اخباريات

اسم المراجع : _____ (اختياري)

العنوان: _____

رقم الهاتف (١): _____ رقم الهاتف (٢): _____

الوقائع : _____

التوقيع: _____ التاريخ: _____

للمتابعة: مديرية الرقابة الداخلية هاتف : 009626-4604444 فرعي (8)

ملاحظات:

* اقتراحاتكم موضع اهتمامنا شاكرين حسن تعاونكم

* يمكن الكتابة على ظهر النموذج.