



الجمارك الأردنية

الخطة الإستراتيجية

2019-2017

إعداد:

لجنة الخطة الإستراتيجية

مديرية الإستراتيجيات والتطوير المؤسسي



صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم (حفظه الله)



صاحب السمو الملكي الامير الحسين بن عبدالله الثاني
ولي العهد المعظم

المحتويات

9	كلمة المدير العام
10	نشأة الدائرة وتطورها
12	إعداد الخطة الإستراتيجية
14	تحليل البيئة الداخلية والخارجية
17	السياسات
19	الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية
20	الأهداف الوطنية والإستراتيجية
23	مؤشرات قياس الأهداف الإستراتيجية
29	المشاريع والأنشطة



لقاء عطوفة المدير العام بمدرء المديریات والمراكز الجمركية

كلمة المدير العام



يسعدني أن أضع بين أيديكم الخطة الإستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية للأعوام (2017-2019) والتي تأتي استكمالاً لما تم انجازه خلال الخطة الإستراتيجية السابقة (2014-2016) وتجسيداً لرؤيتنا المستقبلية المتمثلة في أن يكون " الأردن من أفضل عشرين دولة عالمياً في امن وتسهيل التجارة عبر الحدود " والتي نسعى إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الأهداف الإستراتيجية الواضحة والواقعية والقابلة للتحقيق والقياس في الإطار الزمني المرسوم لها.

تشكل الرؤية الإستراتيجية نتاج التفكير الإستراتيجي المبني على التحليل البيئي لمسار وتوقعات المؤسسة المستقبلية وتضع الإطار الشامل لأهدافها وخططها ومشاريعها، كما تقدم الرؤية المؤسسية مدخلاً لتطوير الخطة الإستراتيجية في ظل التغييرات والأحداث المتسارعة وواقع المنطقة والتوجهات الوطنية الإستراتيجية.

وشهدت الأعوام الماضية الكثير من التطورات والتغيرات في أولويات العمل الجمركي، حيث أصبح التركيز ينصب على إحداث التوازن ما بين تسهيل التجارة وتعزيز الرقابة والأمن في سلسلة التوريد في التجارة البينية والدولية تلبية للمتطلبات الوطنية والإقليمية والعالمية ووفق أفضل الممارسات العالمية، وبهذا أصبح حماية المجتمع والاقتصاد الوطني من المخاطر التي تهدد أمنه وسلامته واستقراره، وتشجيع وتسهيل العمليات التجارية المشروعة من أهم أولويات العمل الجمركي.

واشتملت الخطة الإستراتيجية للأعوام (2017-2019) على مجموعة من المبادرات والمشاريع الهادفة إلى تحديث وتعزيز عمليات الرقابة الجمركية، وتسهيل إجراءات التخليص الجمركي، ورفع مهارات وقدرات الموظفين، وتعزيز علاقة الدائرة بالمجتمع المحلي والمحافظة على البيئة من التلوث، لضمان تعزيز تنافسية الاقتصاد الأردني وتسهيل حركة التبادل التجاري، وتعزيز ثقة المتعاملين والمواطنين بدائرة الجمارك وكوادرها.

وبهذا يطيب لي أن أتقدم بـعظيم الشكر والعرفان لجميع الشركاء في القطاعين العام والخاص وجميع موظفي ومنتسبي الجمارك الأردنية على التعاون البناء والجهود المبذولة والعطاء المستمر في خدمة الوطن والمواطن مستلهمين ذلك من رؤى سيد البلاد ومليكننا المفدى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين (حفظه الله ورعاه).

لواء جمارك
المدير العام
د. وضاح محمود الحمود

نشأة الدائرة وتطورها

رافق تأسيس إمارة شرق الأردن في عام 1921 إنشاء أول إدارة جمركية، وسميت آنذاك بمديرية المكوس والإحصاء العام، وارتبطت إدارياً برئاسة مجلس المستشارين (رئاسة الوزراء) وكان هدفها الإحصاء والمعاينة وجمع الإيرادات عن البضائع الواردة إلى البلاد، ويتأسس الدائرة حالياً مدير عام يرتبط مع وزير المالية. وصدر أول قانون ينظم عملها عام 1926 وسمي بقانون الجمارك والمكوس، والذي تم تعديله أول مره عام 1936، ثم صدر القانون رقم (1) في العام 1962، وفي العام 1983 صدر القانون المؤقت رقم (16) واستمر العمل به الى أن صدر القانون رقم (20) لسنة 1998.

اما اول تعريف جمركية اشتملت على جداول السلع المتبادلة ونسب الرسوم المفروضة فصدرت في العام 1936 وتم تعديله عدة مرات في عامي 1957 و 1962 وكان آخرها في النظام المنسق الصادر عن منظمة الجمارك العالمية والذي تم البدء بتطبيقه في عام 1994.

وقد اتسعت مهام دائرة الجمارك لتساهم وبشكل فاعل في دعم الاقتصاد الوطني وتشجيع الاستثمار وتسهيل حركة التبادل التجاري ومكافحة التهريب وحماية المجتمع المحلي والبيئة من المواد الخطرة ومراقبة حركة المسافرين والبضائع ووسائل النقل العابرة لحدود المملكة متبنية بذلك أفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة من التطور التقني وتوظيفه في خدمة العمل الجمركي وإسهاماً منها في تحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ونتيجة لهذا النهج فقد أصبحت دائرة الجمارك الأردنية في مصاف الدوائر الجمركية المتقدمة في العالم في تقديم الخدمات الجمركية المتميزة ذات الجودة العالية لكافة المتعاملين معها.

تعمل دائرة الجمارك حالياً بموجب نظام التنظيم الإداري رقم (27) لسنة 2011، حيث نصّت المادة رقم (3) من النظام على أن هدف الدائرة يتمثل في تقديم خدمات جمركية متميزة تلبي متطلبات التنمية الاقتصادية، وتواكب التطورات على الصعيدين الوطني والعالمي من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. المساهمة في رفع كفاءة الإقتصاد الوطني، وتشجيع الاستثمار، وتعزيز قدرة الصناعة الوطنية على المنافسة.

2. تسهيل حركة المسافرين، والتبادل التجاري بين المملكة والدول الأخرى.

3. الحد من الأنشطة التجارية غير المشروعة.

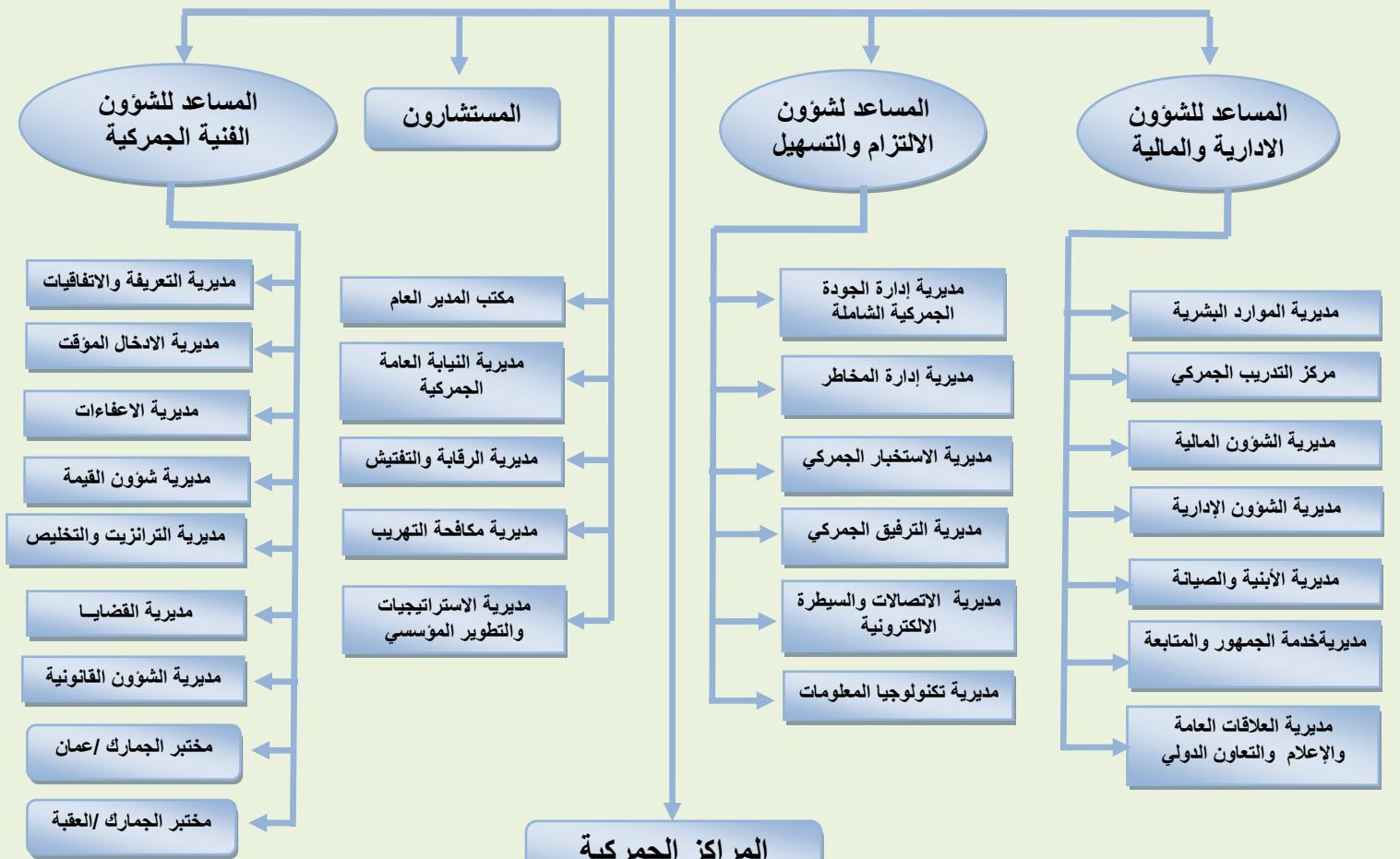
4. رفد الخزينة بالإيرادات.

الهيكل التنظيمي للدائرة

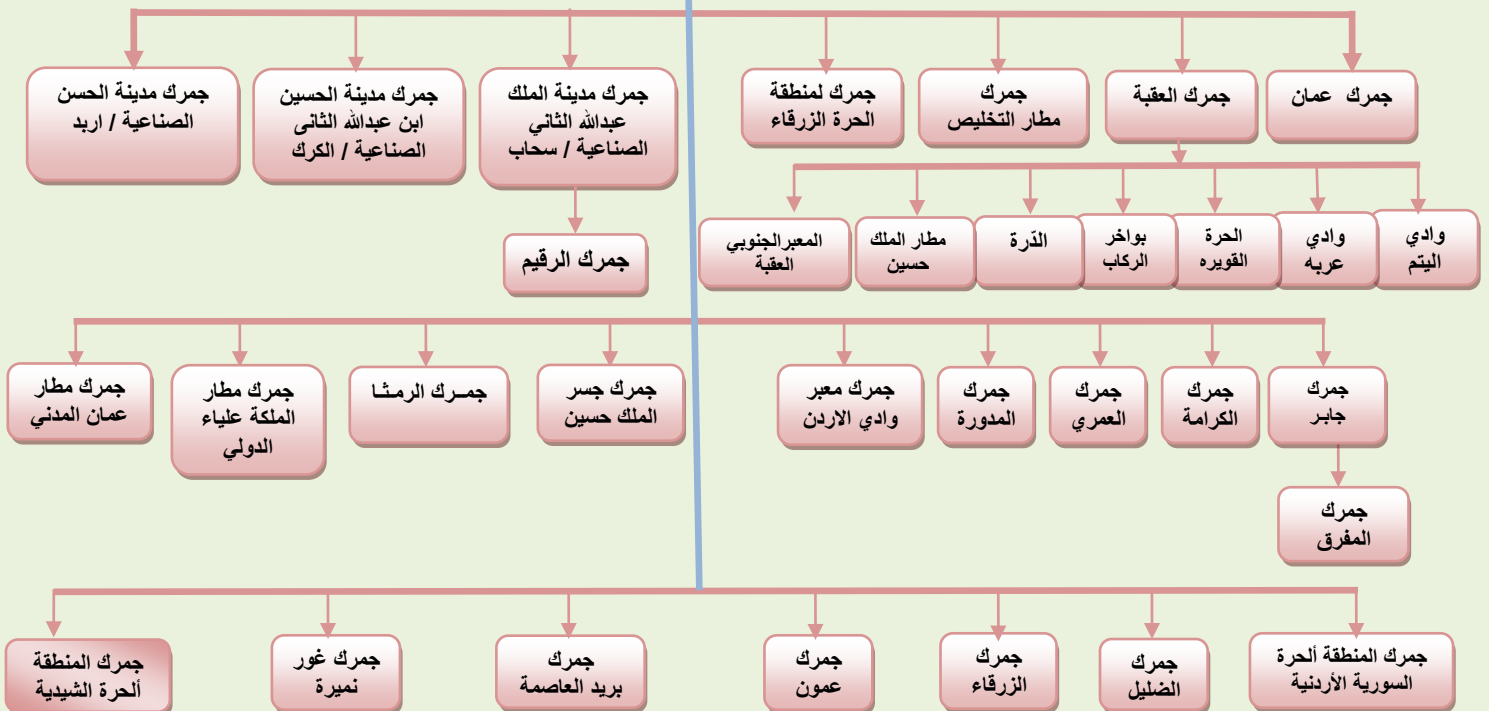
يتم مراجعة الهيكل التنظيمي للدائرة بصورة دورية للتأكد من وضوح المستويات الإدارية، والعلاقة التنظيمية بين الوحدات الإدارية؛ لضمان تحقيق الأهداف، والمساعدة على اتخاذ القرارات. وتوضح الخارطة التنظيمية لدائرة الجمارك الارتباط الإداري للمديريات والمراكز الجمركية:

الخارطة التنظيمية لدائرة الجمارك

المدير العام



المراكز الجمركية



إعداد الخطة الإستراتيجية

قامت الدائرة بإعداد خطتها الإستراتيجية للأعوام (2017-2019) اعتماداً على "منهجية إعداد الخطة الإستراتيجية"، حيث تضمنت العملية سلسلة من الإجراءات المنظمة والهادفة التالية:

1. تشكيل فريق عمل لإعداد الخطة ضمّ عدداً من المدراء والموظفين، الذين لديهم خبرات متميزة في العمل الجماعي، والتخطيط الإستراتيجي.
2. عقد لقاءات بين أعضاء الفريق للتباحث في الخطوات الواجب إتباعها من أجل الخروج بخطة إستراتيجية طموحة للدائرة.
3. تقييم رؤية ورسالة الدائرة ومراجعتها.
4. عقد (6) اجتماعات وجلسات عصف ذهني لتحليل البيئة الداخلية والخارجية للدائرة، حيث شارك بالجلسات مجموعة من مدراء المديريات والمراكز الجمركية شملت المواقع الرئيسية المختصة بجوهر عمل الدائرة الفني الجمركي، بالإضافة إلى المديريات المركزية ذات العلاقة بالعمل الإداري والمالي ومواقع اتخاذ القرار، إضافةً إلى أعضاء فريق عمل إعداد الخطة الإستراتيجية، حيث تم استخدام أسلوب التحليل البيئي (SWOT Analysis) لتحديد عناصر البيئة الداخلية والخارجية (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) من كافة محاور السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية، والبيئية، والتشريعية (PESTEL).
5. إعطاء أوزان لكل من الأثر والأهمية لكل نقطة من نقاط التحليل البيئي التي تم استخلاصها من جلسات العصف الذهني، وتعديل مصفوفة تحليل البيئة الداخلية والخارجية بشكلها النهائي استناداً إلى الأوزان.
6. تحديد (السياسات والمحاور الإستراتيجية) المنبثقة عن مخرجات مصفوفة التحليل البيئي.
7. تحديد الأهداف الوطنية والقطاعية والمؤسسية التي تساهم الدائرة في تحقيقها.
8. تحديد رؤية ورسالة وقيم الدائرة في ضوء التوجهات المستقبلية ووفق ما يوائم المرحلة المقبلة، وبشكل يلبي طموح الدائرة.
9. وخلال عملية الإعداد للخطة الإستراتيجية تم دراسة وثائق مرجعية مهمة تستند لها الدائرة في عملية التخطيط الإستراتيجي مثل: الأجندة الوطنية، البرنامج التنفيذي التنموي، والتغذية الراجعة من الشركاء ومتلقي الخدمة والموظفين، ورؤى ورسائل جمارك إقليمية وعالمية، بالإضافة إلى نتائج تقييم الخطة الإستراتيجية السابقة (2014-2016)...الخ.
10. قام فريق العمل باعتماد أسلوب بطاقات الأداء المتوازن ((Balanced Score Cards (BSC) ذات المحاور الستة في صياغة الأهداف الإستراتيجية للدائرة؛ حيث تم دمج المحور البيئي ومحور العمليات

معاً، ومحور المتعاملين ومحور المجتمع معاً لتصبح الأهداف الإستراتيجية لدائرة الجمارك تلبي أربعة محاور (المالي، المتعاملين والمجتمع، العمليات والبيئة، التعلم والنمو) والتوصل إلى صياغة أهداف إستراتيجية محددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتطبيق، وواقعية وضمن أطر زمنية محددة (SMART).

11. وضع فريق العمل مؤشرات قياس للأهداف الإستراتيجية بعد الإطلاع على مؤشرات أداء عالمية محددة في مجال الجمارك، وأخرى في مجال الموارد البشرية، بالإضافة إلى الاسترشاد بالكتاب المتخصص بموضوع مؤشرات الأداء " KPI MEGA LIBRARY ".

12. تمّ تحديد البرامج والمشاريع والأنشطة التي تضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

13. أعدّ فريق العمل مسودة للخطة الإستراتيجية والتي عُرضت على الموظفين، وشركاء الدائرة الرئيسيين وتم دراسة الملاحظات الواردة من قبلهم، وإجراء التعديلات على الخطة استناداً إلى ذلك.

14. عرض المسودة النهائية للخطة الإستراتيجية على لجنة التخطيط والتنسيق في الدائرة التي يترأسها عطوفة المدير العام لاعتماد الخطة استناداً إلى المادة رقم (7) من نظام التنظيم الإداري رقم (27) لسنة 2011.

15. الاعتماد النهائي للخطة، وتعميمها على الموظفين والشركاء.



مشاركة الجمارك الاردنية بمعرض سوفكس 2016

تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis)

البيئة الداخلية :

نقاط القوة	نقاط الضعف
أولاً: الموارد البشرية	
توفر كفاءات وخبرات فنية في معظم مجالات العمل.	نقص في عدد الموظفين في بعض المراكز الجمركية ومديريات الدائرة.
توفر مدربين متخصصين من موظفي الدائرة في المجالات الفنية الجمركية والإدارية.	ضعف في إعداد وتطبيق بعض سياسات الموارد البشرية:
وجود نظام لتنظيم أعمال الضابطة الجمركية.	- ضعف آليات الإحلال والتعاقب.
وجود مركز تدريب جمركي محلي وإقليمي معتمد.	- ضعف الالتزام في تطبيق معايير تقييم أداء الموظفين والوحدات التنظيمية.
	- عدم وجود دراسات دقيقة لموازنة القوى البشرية تستند لتحليل دقيق لحجم عبء العمل.
ثانياً: الموارد المالية	
ارتفاع مستوى الدقة في التنبؤ والتخطيط المالي.	عدم توفر دراسات الجدوى المتعلقة ببعض المشاريع والمبادرات الممولة من حسابات الدائرة، وعدم المشاركة في اعتمادها ودراسة البدائل.
تطبيق برامج كفاءة لترشيد النفقات وضبط الاستهلاك.	
ثالثاً: العلاقة مع الشركاء ومتلقي الخدمة	
تطبيق منهجية الاتصال والتواصل مع الشركاء ومتلقي الخدمة.	ضعف في التثقيف الإعلامي الخارجي للدائرة.
توفر أدلة عمل منشورة للخدمات والإجراءات.	
رابعاً: البيئة المؤسسية	
ارتفاع مستوى القدرة والجاهزية الالكترونية للدائرة.	ضعف التنسيق الداخلي بين الوحدات التنظيمية المتعلقة بعمليات التحري، والمراقبة والضبط.
تطبيق أنظمة الجودة والتميز في العمل مثل (ISO 27001، ITIL، معايير التميز،....)	تداخل في بعض المهام الوظيفية على مستوى الوحدات، وتعدد المديريات ذات نطاق العمل المتشابه.
ملئمة البنى التحتية للمراكز الحدودية لمواكبة تطورات العمل.	عدم وضوح آلية تحديد وتصنيف العمليات الرئيسية في الدائرة، وعدم وجود مؤشرات أداء تغطي بشكل كامل جميع العمليات الرئيسية والفرعية.
الاستجابة الفعالة للدائرة في تلبية احتياجات الوحدات التنظيمية من الموارد المادية والبنى التحتية.	قدم البنية التحتية والاعتماد على المباني الجاهزة في بعض المراكز الجمركية الداخلية.
وجود هيكل تنظيمي ملائم لطبيعة عمليات الدائرة.	زمن انجاز الخدمات في المراكز الجمركية غير معن لمتلقي الخدمة.
تطبيق سياسة لتشجيع وتحفيز الإبداع والابتكار في الدائرة.	عدم وجود خطة اتصال داخلي موثقة ومعتمدة.

رابعاً: البيئة المؤسسية

	تطبيق آلية لإدارة الشكاوي والمقترحات.
	تطبيق آليات إدارة المعرفة.
	تطبيق سياسة تضمن استمرارية مشاركة الدائرة في مسؤوليتها المجتمعية.
	المراجعة المستمرة والتطوير للأنظمة والتعليمات التي تحكم عمل الدائرة.

البيئة الخارجية :

الفرص	التحديات
أولاً: المتغيرات السياسية	
الاستقرار السياسي والأمني في المملكة.	عدم استقرار الأوضاع السياسية والأمنية في بعض الدول المجاورة.
ارتباط المملكة بعلاقات سياسية متميزة مع الدول.	
ثانياً: المتغيرات الاقتصادية	
التوجيهات الملكية بحفر الاقتصاد الأردني.	عدم كفاية المخصصات المرسودة في الموازنة العامة للمشاريع الرأسمالية.
طبيعة الموقع الجغرافي المتميز للمملكة لتجارة الترانزيت.	تعدد الجهات المعنية بتشجيع الاستثمار وضعف التنسيق مع الدائرة.
وجود جهات مانحة.	التحاييل والاستغلال للتسهيلات والإعفاءات الممنوحة بطرق غير مشروعة .
انضمام المملكة للمنظمات الدولية.	
التوجهات الحكومية المتعلقة بتبني مشاريع الطاقة البديلة.	
ثالثاً: المتغيرات الاجتماعية	
تفاعل متلقي الخدمة مع الدائرة لتحسين مستوى الخدمات.	تنوع وتطور أساليب التهريب والتحايل التجاري.
	ثقافة الوساطة والمحسوبية.
	إضرابات الجهات الخارجية عن العمل.
	ضعف وعي بعض متلقي الخدمة بحدود مسؤولية الجمارك المتعلقة بالخدمات.
رابعاً: المتغيرات التكنولوجية	
الدعم الحكومي لتطبيقات الحكومة الالكترونية في القطاع العام.	التغير التكنولوجي المتسارع وأثره على البنية التكنولوجية للدائرة فيما يتعلق بمواكبة التطورات.
توفر جهات عديدة ومتنافسة لتوريد الخدمات بشكل عام وخدمات تكنولوجيا المعلومات بشكل خاص.	الأعطال الفجائية لشبكات الاتصالات الوطنية.
	ضعف الاستجابة من الدوائر والمؤسسات ومتلقي الخدمة في تطبيق النظم المحوسبة (مقاومة التغيير).

خامساً: المتغيرات البيئية

توفر جهات مختصة بتقديم الدعم الفني والتدريب في مجالات المواد ذات الاستخدام المزدوج وأسلحة الدمار الشامل.

سادساً: القوانين والتشريعات

عدم الوضوح في التوجهات والسياسات الحكومية المستقبلية ذات العلاقة بعمل الدائرة.

تأخر الحكومة في تطوير التشريعات ذات العلاقة بعمل الدائرة (قانون الجمارك المعدل).



إجتماعات إعداد ومناقشة الخطة الإستراتيجية

السياسات (الاتجاهات/المحاور الإستراتيجية)

بدراسة العناصر التي توصل إليها تحليل البيئة الداخلية والخارجية آنفة الذكر، إستطاعت دائرة الجمارك الخروج بجملة من السياسات أو المحاور التي تستهدف الاستفادة من نقاط القوة في معالجة نقاط الضعف وتخفيف حدة التهديدات من ناحية، وإستثمار الفرص في معالجة نقاط الضعف، وتعزيز نقاط القوة، وتخفيف حدة التهديدات من ناحية أخرى، وعلى النحو الآتي:

السياسات	عناصر التحليل البيئي (القوة والفرص)
- دراسة وتطوير الهيكل التنظيمي للدائرة . - دراسة العمليات الرئيسية والفرعية للدائرة وتحديد مؤشرات قياسها. - تطوير سياسات الموارد البشرية - تطوير دراسات جدوى المشاريع.	الاستفادة من توفر الكفاءات والخبرات الفنية، والمدرّبين المتخصصين، وأنظمة الجودة والتميز المطبقة، ووجود جهات مانحة .
توسيع قاعدة المدرّبين، والارتقاء بالخبرات وزيادة مهارات الموظفين	الاستفادة من توفر مركز تدريب جمركي محلي وإقليمي معتمد، والمدرّبين المتخصصين، ووجود جهات مانحة.
تطوير وتأهيل البنية التحتية لبعض المراكز الجمركية ومبنى الدائرة الرئيسي .	الاستفادة من الاستجابة الفعالة لتلبية الاحتياجات من الموارد المادية والبنية التحتية، ووجود جهات مانحة.
- تطوير مستوى الخدمة المقدمة من خلال قياس مستوى تقديم الخدمات في المراكز الجمركية (دراسة ميدانية). - تطوير وتحسين سياسة التثقيف الإعلامي الخارجي للدائرة - تفعيل آلية التشارك بمعلومات التحري والمراقبة والضبط - مراجعة وتفعيل خطط الطوارئ - تحديث شبكة الاتصالات واستخدام تقنيات حديثة	الاستفادة من تطبيق آليات إدارة المعرفة، ومن تميز القدرة والجاهزية الالكترونية للدائرة، ووجود جهات مانحة.
- تطوير خطة اتصال داخلي موثقة ومعتمدة - تطوير التطبيقات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات .	الاستفادة من أنظمة الجودة والتميز المطبقة في العمل مثل (ISO 27001، ITIL، معايير التميز....)، ومن الجاهزية الالكترونية في الدائرة

عناصر التحليل البيئي (القوة والفرص)	السياسات
الاستفادة من الاستقرار السياسي والأمني في المملكة، الموقع الجغرافي المتميز للمملكة لتجارة الترانزيت.	• تشجيع استقطاب تجارة الترانزيت.
الاستفادة من انضمام المملكة للمنظمات الدولية وطبيعة الموقع الجغرافي المتميز للمملكة لتجارة الترانزيت، وتوفر جهات مختصة بتقديم الدعم الفني والتدريب في مجالات المواد ذات الاستخدام المزدوج وأسلحة الدمار الشامل، ومن الجاهزية الالكترونية في الدائرة.	• مواجهة التهديدات الأمنية، وعمليات التهريب والتحايل التجاري. • إبراز أهمية ودور الدائرة إجتماعيا وإقتصاديا وأمنياً.
الاستفادة من تفاعل متلقي الخدمة مع الدائرة لتحسين مستوى الخدمات، والدعم الحكومي لتطبيقات الحكومة الالكترونية في القطاع العام، وتطبيق آلية إدارة الشكاوي والمقترحات.	• دعم آلية تطبيق الأنظمة الجديدة من قبل الجهات ذات العلاقة (الشركاء ومتلقي الخدمة). • الحد من ثقافة الوساطة والمحسوبية.
الاستفادة من وجود الجهات المقدمة للمنح والمساعدات، وارتفاع مستوى الدقة في التنبؤ والتخطيط المالي.	• توفير التمويل اللازم للمشاريع الرأسمالية.
الاستفادة من المراجعة المستمرة للأنظمة والتعليمات التي تحكم عمل الدائرة، وارتفاع الجاهزية الالكترونية في الدائرة.	• تقليص التحديات الناشئة عن استغلال الإعفاءات في أوجه غير مشروعة. • التأقلم مع التغييرات في التوجهات والسياسات الحكومية.
الاستفادة من التوجهات الحكومية المتعلقة بتبني مشاريع الطاقة المتجددة، ووجود جهات مانحة	• التوسع بتطبيق مشاريع الطاقة المتجددة .
الاستفادة من سياسة الاتصال الخارجي مع الشركاء ومتلقي الخدمة، ووجود أدلة عمل للخدمات والإجراءات، وتطبيق سياسة تحسين صورة الدائرة المجتمعية.	• تعزيز العلاقة مع شركاء الدائرة من القطاعين العام والخاص والمجتمع.
الاستفادة من ارتفاع مستوى الدقة في التنبؤ والتخطيط المالي، وتطبيق برامج كفاءة في ترشيد النفقات وضبط الاستهلاك.	• توفير قاعدة بيانات شاملة للمشاريع.
الاستفادة من تطبيق سياسة تشجيع وتحفيز الإبداع والابتكار في الدائرة، وتطبيق آليات إدارة المعرفة، ووجود جهات مانحة، والدعم الحكومي لتطبيقات الحكومة الالكترونية في القطاع العام.	• تعزيز الموظفين بالمعارف الجديدة واكتشاف المواهب. • تطوير وتصميم خدمات جديدة. • رفع كفاءة مستوى الخدمات المقدمة.

واستناداً إلى السياسات أعلاه تم تحديد الإستراتيجيات العامة والتي تم من خلالها صياغة بعض الأهداف الإستراتيجية للدائرة .

الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية

تضمنت رؤية الجمارك الأردنية منذ عام 2001 على طموح الريادة في تقديم الخدمات الجمركية، وقد حققت الدائرة رؤيتها السابقة من خلال تحقيق أهدافها الإستراتيجية التي تضمنت مجموعة من المشاريع الريادية، التي جعلت الدائرة من الدوائر النظيرة السّابقة في ذلك؛ فهي أول إدارة جمركية طبقت نظام التتبع الإلكتروني، وتبنت مشروع القائمة الذهبية، ومشروع النافذة الواحدة والعديد من المشاريع الريادية الأخرى. وقد حققت دائرة الجمارك المرتبة الأولى على مستوى الإقليم في محور التجارة عبر الحدود ضمن تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن البنك الدولي لعامي 2015-2016 على التوالي.

وقامت الدائرة بإعادة صياغة رؤيتها ورسالتها وقيمها بما يلبي متطلبات المرحلة القادمة، بحيث طورت رؤية ستعمل على التأكد من تنفيذها خلال العشر سنوات القادمة، وحددت مؤشر أداء لقياس مدى التقدم في تحقيق تلك الرؤية.

الرؤية

"الأردن من أفضل عشرين دولة عالمياً في أمن وتسهيل التجارة عبر الحدود".

الرسالة

"إيجاد بيئة تنافسية عادلة لقطاع الأعمال، والمساهمة في زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني، وحماية وأمن المجتمع، من خلال تقديم خدمات جمركية متميزة للمتعاملين، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية بالتعاون والتنسيق الفعال مع كافة الشركاء "

القيم الجوهرية

النزاهة	الترفع عن أي سلوك يخالف أحكام الوظيفة العامة بقصد تحقيق المكاسب الشخصية.
الشفافية	الوضوح في التعامل، والإفصاح عن القرارات التي تهم العمل، ومتلقي الخدمة.
العدالة	المساواة في التعامل واتخاذ قرارات متزنة، ومنطقية، وغير منحازة.
الانضباط	التقيد والالتزام بالواجبات والمسؤوليات المطلوبة إستناداً إلى التشريعات النافذة بهذا الخصوص.
الإبداع	تقديم أفكار إبداعية تساهم بتطوير العمل، وحل المشكلات.
الإحتراف	تأدية مهام وواجبات العمل بأعلى درجات الفاعلية، والإتقان.
العمل بروح الفريق	تجسيد مبدأ التعاون والعمل المشترك بين الموظفين من جهة، وبين الدائرة وشركائها ومتلقي الخدمة من جهة أخرى في تحقيق المصلحة العامة.

الأهداف الوطنية

1. تطوير الإقتصاد الأردني ليكون مزدهراً، ومنفتحاً على الأسواق الإقليمية، والعالمية.
2. تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً، وشفافة، وخاضعة للمساءلة.

الأهداف القطاعية

1. توفير بيئة ملائمة للأعمال والاستثمار؛ لتعزيز تنافسية الإقتصاد الوطني.
2. المحافظة على الاستقرار المالي وزيادة الاعتماد على الذات.

الأهداف المؤسسية (GOALS):

1. مكافحة التهريب والأنشطة التجارية غير المشروعة.
2. تسهيل حركة التبادل التجاري وعمليات التخليص الجمركي.
3. رفد الخزينة بالإيرادات المحلية.

الأهداف الإستراتيجية (Objectives)

من خلال دراسة نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية لدائرة الجمارك، والوثائق المرجعية ذات العلاقة مثل دراسات رضا متلقي الخدمة، والتقارير الدولية، وتقارير إجماعات مجالس الشراكة، ونتائج تحليل الشكاوى والاقتراحات، حددت الدائرة الأهداف الإستراتيجية التالية للأعوام (2017-2019)، وذلك باستخدام أسلوب بطاقات الأداء المتوازن:

المحور	الأهداف الإستراتيجية	الأهداف المؤسسية
المالي	تعزيز المورد المالي ورفع كفاءة التحصيل.	رفد الخزينة بالإيرادات المحلية.
المتعاملين والمجتمع	زيادة رضا متلقي الخدمة والشركاء.	تسهيل حركة التبادل التجاري وعمليات التخليص الجمركي.
	تعزيز المسؤولية المجتمعية.	رفد الخزينة بالإيرادات المحلية.
العمليات والبيئة	تطوير عمليات الإستخبار وإدارة المخاطر.	مكافحة التهريب والأنشطة التجارية غير المشروعة.
	تعزيز عمليات الضبط والرقابة الجمركية.	تسهيل حركة التبادل التجاري وعمليات التخليص الجمركي.
	تسهيل إجراءات التخليص الجمركي.	رفد الخزينة بالإيرادات المحلية.
	تعزيز الإستدامة البيئية.	
التعلم والنمو	زيادة فاعلية الأداء والقدرات المؤسسية.	مكافحة التهريب والأنشطة التجارية غير المشروعة.
		تسهيل حركة التبادل التجاري وعمليات التخليص الجمركي.

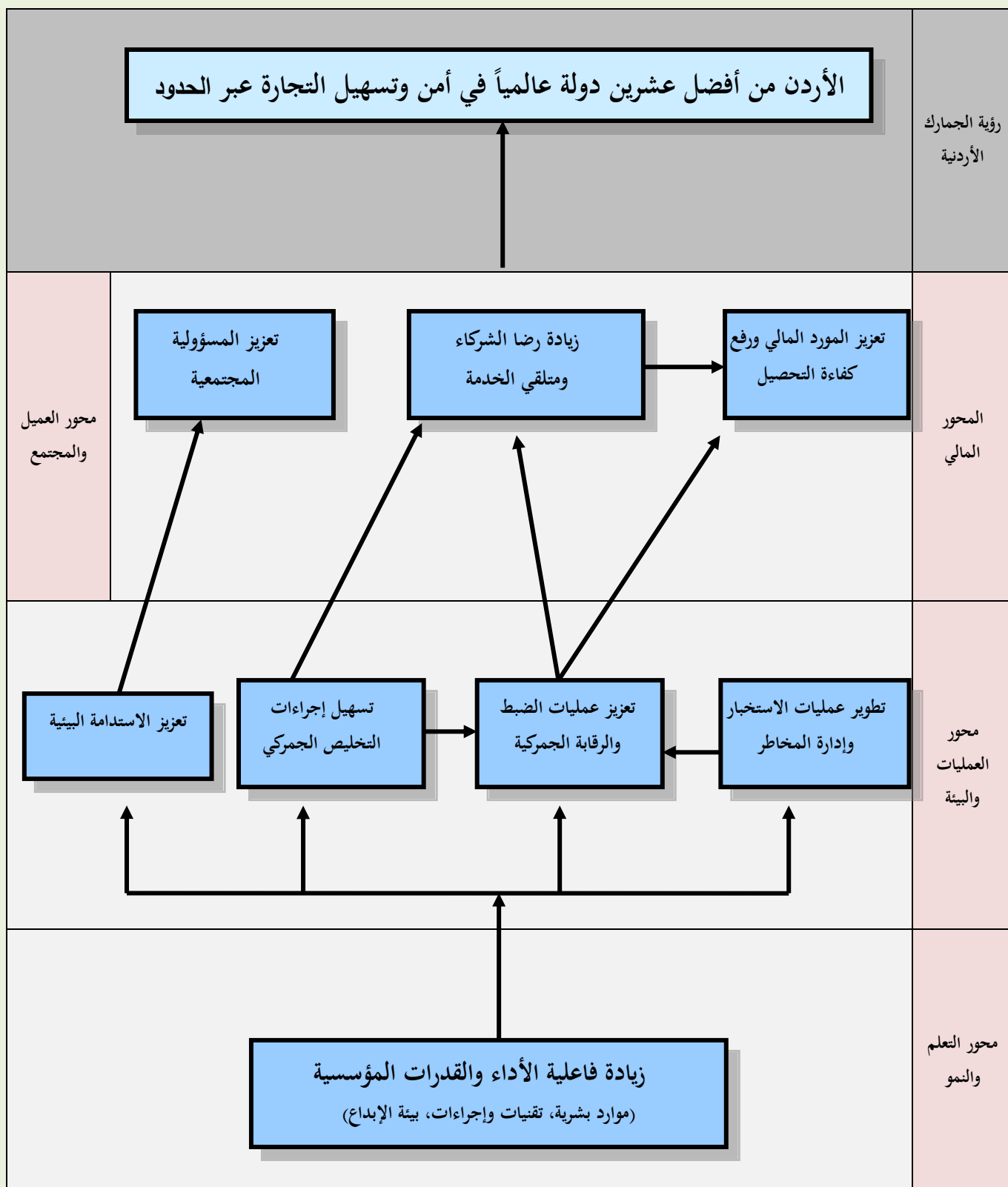
مصفوفة التقاطعات في الأهداف

وتبين مصفوفة التقاطعات أدناه ارتباط الأهداف الوطنية بالأهداف القطاعية، وبالأهداف الإستراتيجية

للدائرة وكما يلي:

الأهداف الوطنية	الأهداف القطاعية (قطاعي الأعمال والمالي)	الأهداف الإستراتيجية
تطوير الاقتصاد الأردني، ليكون مزدهراً، ومنفتحاً على الأسواق الإقليمية، والعالمية	توفير بيئة ملائمة للأعمال والإستثمار، وتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني محلياً، ودولياً	تسهيل إجراءات التخليص الجمركي
		تعزيز عمليات الضبط والرقابة الجمركية
		تطوير عمليات الإستخبار وإدارة المخاطر
		زيادة رضا متلقي الخدمة والشركاء
		زيادة فاعلية الأداء والقدرات المؤسسية
		تعزيز المسؤولية المجتمعية
تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً، وشفافة، وخاضعة للمساءلة على الصعيدين المركزي، والمحلي	المحافظة على الاستقرار المالي وزيادة الاعتماد على الذات	تعزيز المورد المالي ورفع كفاءة التحصيل
		تعزيز الاستدامة البيئية

الخارطة الإستراتيجية



مؤشرات قياس الأهداف الإستراتيجية

المحور	الأهداف الإستراتيجية	مؤشرات الأداء الرئيسية	الجهة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	جهة مسؤولة عن مصدر البيانات	قيمة مرجعية 2016	القيمة المستهدفة		
						2017	*2018	*2019
المالي	تعزيز المورد المالي ورفع كفاءة التحصيل	قيمة الرسوم الجمركية والغرامات (بالمليون)	المراكز الجمركية والمديريات	الشؤون المالية	313.7	322.5	329.5	337
		قيمة الإيرادات المحلية المحصلة (الأخرى) بالمليار	المراكز الجمركية والمديريات	الشؤون المالية	1.246	1.250	1.276	1.301
		نسبة الإيرادات المحصلة الكلية من أصل الإيرادات المستحقة	المراكز الجمركية والمديريات	الشؤون المالية	%93	%94	%95	%96
		نسبة المطالبات المحصلة من أصل المبالغ المستحقة	المراكز الجمركية والمديريات	الشؤون المالية القضايا	%16	%25	%27	%30
المتعاملون والمجتمع	زيادة رضا متلقي الخدمة والشركاء	نسبة رضا متلقي الخدمة	المراكز الجمركية والمديريات	الاستراتيجيات	%83	%84.5	%85	%85.5
		نسبة رضا الشركاء	المراكز الجمركية والمديريات	الاستراتيجيات	%92	%92.5	%93	%93.5
	تعزيز المسؤولية المجتمعية.	عدد المواطنين المستفيدين من مبادرات الدائرة المجتمعية	العلاقات العامة لجنة المرأة	العلاقات العامة	655	720	830	900
العمليات والبيئة	تطوير عمليات الاستخبار وإدارة المخاطر	نسبة القضايا المكتشفة في المسرب الأحمر	المراكز الجمركية إدارة المخاطر	القضايا/المخاطر	%2.93	%3	%3.25	%3.50
		نسبة القضايا المكتشفة في المسرب الأصفر	المراكز الجمركية	القضايا/المخاطر	%1.18	%1.20	%1.25	%1.30
		نسبة القضايا المكتشفة في المسرب الأخضر	المراكز الجمركية إدارة المخاطر	القضايا/المخاطر	%0.05	%0.05	%0.05	%0.05
		نسبة قضايا التهريب الناتجة عن الإخباريات	الاستخبار إدارة المخاطر مكافحة التهريب المراكز الجمركية	القضايا	%3	%3.5	%4	%4.5
	تعزيز عمليات الضبط والرقابة الجمركية	نسبة التزام المجتمع التجاري	إدارة المخاطر المراكز الجمركية مكافحة التهريب	إدارة المخاطر	%85.7	%86	%87	%88
		نسبة القضايا المضبوطة إلى إجمالي عدد البيانات الجمركية	المراكز الجمركية مكافحة التهريب الرقابة والتفتيش إدارة المخاطر الاستخبار	القضايا	%5.8	%6	%6.2	%6.3
		عدد الضبطيات من المواد الخطرة (مخدرات، أسلحة، ألعاب نارية)	المراكز الجمركية مكافحة التهريب	القضايا	162	167	170	172
		عدد حالات التعدي على حقوق الملكية الفكرية (المضبوطة)	المراكز الجمركية	التعريف والاتفاقيات	247	250	260	275
	تسهيل إجراءات التخليص الجمركي	زمن إنجاز البيان في مركز جمرك العقبة (بالدقيقة)	العقبة	إدارة الجودة	121	117	113	109
		زمن إنجاز البيان في مركز عمان	عمان	إدارة الجودة	127	123	119	115

المحور	الأهداف الإستراتيجية	مؤشرات الأداء الرئيسية	الجهة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	جهة مسؤولة عن مصدر البيانات	القيمة المستهدفة		
					قيمة مرجعية 2016	2017	*2018
		جمرك عمان (بالدقيقة)					
	تسهيل إجراءات التخليص الجمركي	زمن إنجاز البيان في مركز جمرك مطار الملكة علياء- الشحن (بالدقيقة)	مطار الملكة علياء- الشحن	إدارة الجودة	103	100	97
	قيمة الوفر المالي الناتج من مشاريع الاستدامة :						
	تعزيز الاستدامة البيئية	إعادة تدوير الورق (القيمة بالدينار)	الشؤون الإدارية	الشؤون الإدارية	3720	3400	3250
		الخلايا الشمسية (القيمة بالدينار)	الأبنية والصيانة	الأبنية والصيانة	278000	400000	520000
		كمية الغازات السامة co2 غير المنبعثة في الجو	الأبنية والصيانة	الأبنية والصيانة	706 طن	1155 طن	1370 طن
	التعلم والنمو	نسبة الإجراءات التي تم تحسينها نتيجة عمليات التدقيق (الداخلي والخارجي).	المراكز والمديريات	إدارة الجودة	27%	30%	33%
		معدل تقييم أداء الموظفين	المراكز والمديريات	الموارد البشرية	91.4%	91.5%	91.6%
		نسبة تغطية الاحتياجات التدريبية	الموارد البشرية	الموارد البشرية	100%	100%	100%
		نسبة رضا الموظفين	المراكز والمديريات	الاستراتيجيات	79%	79.5%	80%
		نسبة التزام الموظفين بأخلاقيات العمل	المراكز والمديريات	الموارد البشرية	99.93%	99.95%	99.96%
		نسبة الاحتفاظ بالموظفين	المراكز والمديريات	الموارد البشرية	99.92%	99.95%	99.96%
		نسبة الأفكار الإبداعية القابلة للتطبيق	إدارة الجودة	إدارة الجودة	15%	17%	19%
		عدد الموظفين الحاصلين على جوائز تميز	الموارد البشرية	الموارد البشرية	20	20	22

* يتم مراجعة القيم المستهدفة في الربع الرابع من السنة السابقة

تم تحديد مؤشرات أداء تتعلق بزمان الانجاز لإجراءات عمل الشركاء المرتبطة بانجاز المعاملة الجمركية ،* وتم تزويدها ببعض القيم المستهدفة للانجاز خلال عام 2017 .

مؤشر الأداء	الجهة المسؤولة عن تحقيق المؤشر	جهة مسؤولة عن مصدر البيانات	2016	2017
معدل زمن إنجاز البيان من قبل الشركاء (بالدقيقة)-العقبة	وزارة الزراعة المواصفات والمقاييس الغذاء والدواء هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن	إدارة الجودة	137	*
معدل زمن إنجاز البيان من قبل الشركاء (بالدقيقة)-عمان		إدارة الجودة	135	*
معدل زمن إنجاز البيان من قبل الشركاء (بالدقيقة)-مطار الملكة علياء- الشحن	المواصفات والمقاييس الغذاء والدواء هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن وزارة الزراعة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	إدارة الجودة	98	*

المحور المالي	
الهدف الإستراتيجي	(المبادرات) المشاريع والأنشطة
تعزيز المورد المالي ورفع كفاءة التحصيل	1. تحسين عمليات التدقيق اللاحق
	2. تطوير وحوسبة الأنظمة المالية (المرحلة الرابعة)
	3. تطوير آليات تحصيل الغرامات الصادر بحقها قرار قطعي من المحاكم
	4. رفع كفاءة عملية تصنيف السلع
	5. تحصيل المطالبات المالية
	6. الدفع الالكتروني

محور المتعاملون والمجتمع	
الهدف الاستراتيجي	(المبادرات) المشاريع والأنشطة
زيادة رضا متلقي الخدمة والشركاء	1. مشروع التراسل الالكتروني
	2. الربط الالكتروني مع القطاعين العام، والخاص
	3. تطوير الموقع الالكتروني للدائرة
	4. نظام خدمة الجمهور - المرحلة الرابعة
	5. التواصل مع الشركاء ومتلقي الخدمة
	6. رفع قدرات الشركاء ومتلقي الخدمة
تعزيز المسؤولية المجتمعية.	1. مشاريع وأنشطة المسؤولية المجتمعية

محور العمليات والبيئة	
الهدف الاستراتيجي	(المبادرات) المشاريع والأنشطة
تطوير عمليات الاستخبار وإدارة المخاطر	1. مشروع رفع كفاءة وفاعلية نظام الانتقائية 2. مشروع تطوير نظام المراقبة التلفزيونية 3. توسيع قاعدة الشركات المستهدفة 4. تطوير قاعدة المخبريين السريين 5. دراسة تحديد اوجه التكامل بين الوحدات التنظيمية ذات العلاقة بعمليات الضبط. 6. مراجعة وتعديل التشريعات
تعزيز عمليات الضبط والمراقبة الجمركية	1. مشروع تطوير نظام التتبع الالكتروني 2. توسيع قاعدة الشركات المستهدفة 3. توحيد عملية التقدير وتحديث قاعدة بيانات القيمة 4. الرقابة على قرارات المراكز الجمركية 5. تركيب أجهزة X-ray 6. إنشاء غرفة سيطرة مركزية لأنظمة X-ray 7. تفعيل الأرشفة الالكترونية 8. الربط الالكتروني مع جمارك دول الجوار 9. الربط الالكتروني مع القطاعين العام والخاص 10. نظام البوابات الالكتروني GCS 11. نظام الكاميرات لقراءة أرقام لوحات المركبات 12. تطوير آليات المكافحة 13. متابعة قيود البيانات المفتوحة 14. تحسين عمليات التدقيق اللاحق
تسهيل إجراءات التخليص الجمركي	1. مشروع النافذة الوطنية للتجارة (بترا) 2. التوسع في برنامج القائمة الذهبية 3. النافذة الواحدة 4. مراجعة وتعديل التشريعات 5. دراسة زمن الإفراج عن البضائع 6. الربط الالكتروني مع القطاعين: العام، والخاص 7. مشروع المعاينة الإلكترونية. 8. تنظيم عمل وقدرات شركات التخليص 9. إعداد دراسات وأبحاث: - دراسة معيقات المسرب الاخضر في مركز جمرك العقبة - دراسة الضمانات لانتقال البضائع والحاويات بين الساحات الجمركية في العقبة 10. مشروع حوسبة أنظمة وبرامج جديدة

محور العمليات والبيئة	
الهدف الاستراتيجي	(المبادرات) المشاريع والأنشطة
تعزيز الاستدامة البيئية	1. مشاريع وأنشطة الاستدامة البيئية : • مشروع الخلايا الشمسية • مشروع إعادة تدوير الورق والبيانات الجمركية • مشروع إعادة تدوير الإطارات • مشروع تدوير الأجهزة الالكترونية

محور التعلم والنمو	
الهدف الاستراتيجي	(المبادرات) المشاريع والأنشطة
زيادة فاعلية الأداء والقدرات المؤسسية (موارد بشرية، تقنيات وإجراءات، بيئة الإبداع)	1. مشروع إنشاء مباني جديدة (المكافحة الترفيه) 2. مشروع مباني جمرك عمان 3. مشروع إنشاء محطات ترفيه (مراكز ترفيه على الطرق الرئيسية) 4. تطوير البنية التحتية للمراكز المستهدفة 5. تركيب نظام الاتصال الموحد ((Unified telephony(VOIP) 6. مراجعة وتعديل التشريعات 7. نظام دعم القرار وبنك المعلومات المرحلة الثالثة (BI) 8. تطوير الموقع الداخلي (الموسوعة الجمركية) 9. حوسبة أنظمة وبرامج جديدة 10. مشروع نظام إدارة الوثائق (الأرشيف المركزي (DMS) 11. مشروع تطبيق المعايير الدولية في امن وسلامة المعلومات ISO27001 12. إعادة هندسة الإجراءات للمراكز الجمركية 13. هيكلية المديرية والمراكز الجمركية. 14. مشروع عقود الخدمات (الأمن الجمركي) 15. تطوير وتفويض المراكز الجمركية بالصلاحيات 16. مشروع تطوير البنية التحتية لمركز المعلومات الرئيسي (D.C) 17. مشروع استكمال تطبيق نظام ادارة خدمات الموظفين (Service Desk) 18. تطوير شبكة الدائرة من خلال الربط بشبكة الحكومة الآمنة (SGN) 19. مشروع الخدمات الالكترونية عبر تطبيقات الموبايل 20. رفع جاهزية الدائرة من الآليات والمركبات 21. رفع القدرات وتأهيل الموظفين

المشاريع الواردة باللون الأحمر: سيتم اعتمادها في حال توفر التمويل اللازم.

البرامج وإرتباطها بالأهداف الإستراتيجية

المستهدف			القيمة المرجعية 2016	المسؤول عن مصدر البيانات	المسؤول عن تحقيق المؤشر	مؤشرات الأداء	البرنامج	الهدف الاستراتيجي
*2019	*2018	2017						
45	30	25	20	الاستخبار	الاستخبار	عدد القضايا الناتجة من المراقبة التلفزيونية والشكاوي	مكافحة التخريب	تطوير عمليات الاستخبار وإدارة المخاطر
%38	%37.5	%37	%36.5	إدارة المخاطر	المراكز الجمركية إدارة المخاطر	نسبة الرقابة الايجابية على المسرب الأحمر		
%98	%98	%98	%97.8	إدارة المخاطر	المراكز الجمركية إدارة المخاطر	نسبة الرقابة الايجابية على المسرب الأخضر		
%89	%89	%89	%89	القضايا	القضايا	نسبة قضايا التخريب المحصلة من إجمالي قضايا التخريب المسجلة		تعزيز عمليات الضبط والرقابة الجمركية
%98	%98	%98	%98	القضايا	القضايا	نسبة قضايا المخالفات المحصلة من إجمالي قضايا المخالفات المسجلة		
%60	%55	%50	%45	إدارة الجودة	الجهات المعنية	نسبة التوصيات المنفذة من دراسة زمن الإفراج	الإدارة والخدمات المساندة	تسهيل إجراءات التخليص الجمركي
%2.5	%2.75	%2.85	%3	الرقابة والتفتيش	المراكز الجمركية	نسبة الأخطاء الفنية المرتكبة من قبل الموظفين		زيادة فاعلية الأداء والقدرات المؤسسية
%37	%35	%32	%30	إدارة الجودة	المراكز والمديريات	نسبة الفرص المنفذة من أصل الفرص التحسينية الواردة في كافة التقارير		
%3.5	%3	%2.5	%2	إدارة الجودة	المراكز والمديريات	نسبة الموظفين المبادرين بتقديم أفكار		
1	1	1	3	إدارة الجودة	المديريات	عدد الخدمات الجديدة		زيادة رضا متلقي الخدمة والشركاء
%16	%17	%19.3	%20.6	الشؤون المالية	المراكز الجمركية والمديريات	نسبة مساهمة الإيرادات الجمركية في الموازنة العامة للدولة	كفاءة التحصيل وخدمة المجتمع	تعزيز المورد المالي ورفع كفاءة التحصيل
%97	%96	%95	%24	الشؤون المالية	المراكز الجمركية	نسبة الرسوم المحصلة بالدفع الالكتروني		
35	30	28	19	العلاقات العامة	العلاقات العامة	عدد المبادرات المجتمعية المطبقة		تعزيز المسؤولية المجتمعية.
1	1	1	1	الأبنية والصيانة	الأبنية والصيانة			
1	1	1	0	تكنولوجيا المعلومات	تكنولوجيا المعلومات	عدد المشاريع المطبقة للمحافظة على البيئة		تعزيز الاستدامة البيئية
2	2	2	2	الشؤون الإدارية	الشؤون الإدارية			

* يتم مراجعة القيم المستهدفة في الربع الرابع من السنة السابقة

قائمة المشاريع في دائرة الجمارك

الرقم	(المبادرات) المشاريع والأنشطة	الجهة المسؤولة
1	الرقابة على قرارات المراكز الجمركية	شؤون القيمة
2	توحيد عملية التقدير وتحديث قاعدة بيانات القيمة	
3	رفع كفاءة عملية تصنيف السلع	التعريف والاتفاقيات
4	مشروع النافذة الوطنية للتجارة (بترا)	IT
5	تطوير الموقع الداخلي (الموسوعة الجمركية)	
6	تطوير الموقع الإلكتروني الخارجي	
7	حوسبة أنظمة وبرامج جديدة : • برنامج رخص الاستيراد والتصدير • برنامج الفحص المخبري - دوائر أخرى • نظام الإعفاءات • التخليص المسبق • نظام الإدخال المؤقت استكمال ادخال معادلات التصنيع لجميع شركات الادخال المؤقت • نظام تصاريح الخروج • نظام توحيد إجراءات دخول الشحن لمنطقة العقبة الاقتصادية والغاء العمل بوثيقة T1 • نظام صرف قسائم بدل الخدمات الجمركية • نظام الرقابة الإلكترونية للواردات • استكمال حوسبة اجراءات ميناء الحاويات والساحات الجمركية في جمرک العقبة (المرحلة الثانية)	
8	مشروع تطوير البنية التحتية لمركز المعلومات الرئيسي (D.C)	
9	مشروع نظام إدارة الوثائق (الأرشيف المركزي (DMS))	
10	مشروع استكمال تطبيق نظام ادارة خدمات الموظفين (Service Desk)	
11	مشروع تطبيق المعايير الدولية في أمن وسلامة المعلومات ISO 27001	
12	نظام دعم القرار وبنك المعلومات المرحلة الثالثة (BI)	
13	مشروع المعاينة الإلكترونية.	
14	الربط الإلكتروني مع القطاعين العام والخاص	
15	تطوير شبكة الدائرة من خلال الربط بشبكة الحكومة الآمنة (SGN)	
16	الربط الإلكتروني مع جمارك دول الجوار	
17	مشروع السيطرة على بوابات الدخول والخروج للشاحنات عن طريق نظام البوابات الإلكتروني (GCS) Gate Control System	
18	نظام خدمة الجمهور - المرحلة الرابعة	

الرقم	(المبادرات) المشاريع والأنشطة	الجهة المسؤولة
19	التراسل الالكتروني	
20	مشروع الخدمات الالكترونية عبر تطبيقات الموبايل	IT
21	تطوير الانظمة المالية (المرحلة الرابعة)	
22	مشروع (إنشاء مركز التعافي من الكوارث "DR") في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات NCSCM (المرحلة الأولى)	
23	تحصيل المطالبات المالية	الشؤون المالية
24	تحسين عمليات التدقيق اللاحق	الرقابة والتفتيش
25	تفعيل الأرشفة الالكترونية	
26	نظام الكاميرات لقراءة ارقام لوحات المركبات	التفريق الجمركي
27	مشروع تطوير نظام التتبع الالكتروني	
28	التوسع في برنامج القائمة الذهبية	ادارة المخاطر
29	النافذة الواحدة	
30	مشروع رفع كفاءة وفاعلية نظام الانتقائية	
31	توسيع قاعدة الشركات المستهدفة	
32	مشروع إنشاء مباني جديدة (المكافحة والتفريق)	الابنية والصيانة
33	مشروع مباني جمرك عمان	
34	مشروع إنشاء محطات تفريق (مراكز تفريق على الطرق الرئيسية)	
35	تطوير البنية التحتية للمراكز المستهدفة	
36	مشروع الخلايا الشمسية.	
37	تركيب نظام الاتصال الموحد Unified communication	الاتصالات والسيطرة
38	تركيب أجهزة X-ray	
39	إنشاء غرفة سيطرة مركزية لأنظمة X-ray	
40	مشروع تطوير نظام المراقبة التلفزيونية	
41	تطوير البات تحصيل الغرامات الصادر بحقها قرار قطعي من المحاكم	القضايا
42	رفع القدرات والتأهيل للموظفين : - دورات تدريبية في مجال الاستخبار - دورات تدريبية في مجال غسيل الأموال - دورات في مجال إستخدامات الأجهزة المتعلقة بالمواد الخطرة والمضرة بيئياً - دورات تدريبية في المجالات الفنية الجمركية (قيمة+ تعريف+ معاينة وتفتيش...) - دورات في مجال الإبداع والتميز	الموارد البشرية مركز التدريب الجمركي

الرقم	(المبادرات) المشاريع والأنشطة	الجهة المسؤولة
	• دورات إدارية • دورات اللغات • دورات في مجال الحاسوب والبرامج الحاسوبية	
43	مشروع عقود الخدمات (الأمن الجمركي)	الموارد البشرية
مشروع مراجعة وتعديل التشريعات:		
44	بعض مواد قانون الجمارك	الشؤون القانونية
45	التعليمات والبلاغات المتعلقة بعمليات الاستخبار والمخاطر	الشؤون القانونية استخبار ومخاطر
46	الأنظمة والتعليمات المتعلقة بإجراءات التخليص الجمركي	الشؤون القانونية
47	نظام تنظيم أعمال الضابطة الجمركية	الشؤون القانونية الموارد البشرية
48	نظام التنظيم الإداري للدائرة	الشؤون القانونية الاستراتيجيات
49	تطوير آلية البيع بالمزاد العلني	الشؤون القانونية جمرك عمان
50	إعادة هندسة الإجراءات للمراكز الجمركية للحصول على شهادة الايزو	ادارة الجودة
51	دراسة زمن الإفراج عن البضائع (بحري- جوي- بري)	
52	هيكلية المديريات والمراكز الجمركية	الاستراتيجيات
53	توسيع قاعدة المخبرين السريين	الاستخبار
54	دراسة تحديد أوجه التكامل بين الوحدات التنظيمية ذات العلاقة بعمليات الضبط	
55	تفويض الصلاحيات للمراكز الجمركية	لجنة تبسيط العمليات
56	مشاريع دعم المسؤولية المجتمعية	العلاقات العامة
57	التواصل مع الشركاء ومتلقي الخدمة	
مشاريع الاستدامة البيئية :		
58	• إعادة تدوير الاجهزة	IT
59	• إعادة تدوير الورق	الشؤون الإدارية
60	• إعادة تدوير الإطارات	
61	• إعادة تدوير المركبات ولوازمها	

الرقم	(المبادرات) المشاريع والأنشطة	الجهة المسؤولة
إعداد دراسات وأبحاث :		
62	دراسة معيقات المسرب الأخضر في مركز جمرك العقبة	العقبة
63	دراسة الضمانات لإنعقاد البضائع والحاويات بين الساحات الجمركية في العقبة	
64	رفع جاهزية الدائرة من الآليات والمركبات	الشؤون الإدارية
65	تطوير طرق عمل واليات مكافحة	مكافحة التهريب
66	متابعة قيود البيانات المفتوحة	الاعفاءات الادخال المؤقت
67	تنظيم عمل وقدرات شركات التخليص	الترانزيت والتخليص

ولضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية للدائرة للأعوام (2017-2019) أعدت الدائرة خطة تنفيذية (ملحق رقم 1) وخطة لإدارة المخاطر (ملحق رقم 2) كما قامت بمراجعة وتحديث مصفوفة الشركاء (ملحق رقم 3).



توقيع إتفاقيات تعاون جمركي



تدريب كوادر بشرية من القطاعين العام والخاص