



الجمهورية الأردنية

الخطة الإستراتيجية للجمارك الأردنية

2013 – 2011



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



صاحب السمو الملكي الامير الحسين بن عبدالله الثاني المعظم ولي العهد

المحتويات

تقديم عطوفة المدير العام

تقدمة تاريخية

الرؤية والرسالة

القيم الجوهرية

تحليل البيئة الداخلية والخارجية

مصفوفة تحديد الشركاء

الأهداف الوطنية

الاهداف القطاعية

الاهداف الاستراتيجية

البرامج والمشاريع التابعة للاهداف الاستراتيجية

مؤشرات اداء البرامج التابعة للاهداف الاستراتيجية

مؤشرات اداء المشاريع التي تحقق برامج الاهداف الاستراتيجية

تقديم عطوفة المدير العام



تعمل دائرة الجمارك على تحقيق التطور والتحسين المستمر على أعمالها ونشاطاتها وتوظيف أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وتقديم أفضل الخدمات لمتلقيها على نحو متميز، ومن هذا النهج أطلقت الدائرة عنوان عملها للعام 2011 تحت مسمى " الخدمات الالكترونية طريقنا للتميز " ، حيث ينطوي تحت هذا العنوان الأهداف التالية:

- تحقيق المبادرة الوطنية المتعلقة " بالتوجه نحو حكومة الكترونية " .
- الاستمرار بتقديم الخدمات ضمن معايير تقليل الوقت والجهد ما أمكن .
- تعزيز وتجذير ثقافة التميز في الدائرة من خلال تميز قادتها وموظفيها وتميز اساليب تقديم الخدمة .

وانطلاقاً من متابعة الرؤى والتوجهات الملكية السامية للحكومة، وتحليل البيئة الداخلية والخارجية للدائرة، وملاحظات وآراء الشركاء، وتقييم ومراجعة الخطة الإستراتيجية 2008-2010، فقد وضعت الدائرة نصب عينيها أن تكون خطتها الإستراتيجية للعام 2011-2013 خطة طموحة ومستمرة في تطبيق المشاريع الالكترونية الريادية، وتأهيل كوادرها البشرية لتحقيق أهدافها الإستراتيجية ادناه، بعد ان حققنا انجازاً كبيراً في خطتنا السابقة.

واهدافنا الاستراتيجية للاعوام 2011-2013 هي:

- مكافحة التهريب والحد من الانشطة غير المشروعة.
- المساهمة في تحسين بيئة العمل الاستثمارية.
- تعزيز ورفد المورد المالي للخرينة .

هذا ويطيب لي في الختام أن أقدم بجزيل الشكر والإمتنان لكافة منتسبي الجمارك الأردنية كل في موقعه، على ما بذلوه من جهود متفانية وعطاء مستمر في خدمة وطننا العزيز مستلهمين العزم والهمة من مليكنا المفدى جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه وعلى طريق الخير سدّد خطاه.

لواء جمارك

غالب قاسم الصرايرة

مدير عام الجمارك

شهدت بداية العشرينات من القرن الماضي تأسيس إمارة شرق الأردن ونتيجة لموقع الأردن في قلب الوطن العربي ولما لهذا الموقع من أهمية استراتيجية سواءً على المستوى الإقليمي أو على المستوى الدولي كان لا بد من وجود جهة حكومية تعنى بضبط حركة البضائع والسلع الواردة إلى الإمارة وكذلك المارة عبر أراضيها، ولهذا رافق تأسيس إمارة شرق الأردن في عام 1921 إنشاء أول إدارة جمركية سميت آنذاك بمديرية المكوس والإحصاء العام، وارتبطت إدارياً برئاسة مجلس المستشارين (رئاسة الوزراء) وكان هدفها الإحصاء والمعاينة وجمع الإيرادات عن البضائع الواردة إلى البلاد ، حيث يتراأس الدائرة مديراً عاماً يرتبط مع وزير المالية.

وقد مرت الجمارك الأردنية بعدة مراحل من التطوير والتحديث منذ أواخر الثمانينات وحتى الآن، إلا أن عملية التطوير التي شهدتها الجمارك الأردنية في السنوات العشر الماضية هي بحق نقلة نوعية رائدة في مجال التطوير والتحديث وقد تمخض عنها نتائج أدت إلى تسهيل وتبسيط العديد من الإجراءات الجمركية وتوفير الوقت والجهد على متلقي الخدمة وبالتالي تسهيل سلسلة تزويد التجارة العالمية والإفراج عن البضائع في زمن قياسي وبأقل عدد من الاجراءات.

وانتقلت الجمارك الأردنية بإستراتيجياتها المتطورة على الدوام من المفهوم التقليدي للجمارك الذي تمثل في جباية الرسوم والضرائب إلى المفهوم الجديد الذي حققته تلك الاستراتيجيات متمثلاً في المساهمة في تطوير الاقتصاد الاردني ليكون مزدهراً ومنفتحاً على الاسواق الاقليمية والعالمية، والمساهمة في تعزيز الادارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً وشفافة وخاضعة للمساءلة، ومكافحة التهريب والانشطة التجارية غير المشروعة.

وتستعرض الإستراتيجية 2011-2013 تحليل البيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر على الجمارك الأردنية بالإضافة إلى مراجعة وتطوير الرؤية والرسالة، ومنظومة القيم الجوهرية لدائرة الجمارك الاردنية، بالإضافة الى الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية التي تساهم دائرة الجمارك في تحقيقها، والأهداف الإستراتيجية، ومؤشرات الأداء الرئيسية والبرامج والمشاريع.

مهام دائرة الجمارك

تعمل دائرة الجمارك بموجب نظام التنظيم الإداري رقم (43) لسنة 2000، حيث نصت المادة رقم (3) من النظام الصادر بمقتضى المادة (120) من الدستور والمنشور على الصفحة 3661 من عدد الجريدة الرسمية رقم 4455 تاريخ 17 / 9 / 2000 على مهام الدائرة والتي تتمثل في :

1. تشجيع الاستثمار وتعزيز قدرة الصناعة الوطنية على المنافسة لرفع كفاءة الاقتصاد الوطني.
2. تسهيل حركة التبادل التجاري بين المملكة والدول الأخرى.

3. رفد خزينة الدولة بالإيرادات.
 4. مراقبة حركة المسافرين والبضائع ووسائل النقل العابرة لحدود المملكة وفقاً لصلاحيات الدائرة بمقتضى التشريعات النافذة.
 5. مكافحة التهريب.
 6. المساهمة في حماية المجتمع المحلي والبيئة من المواد الخطرة.
 7. المساهمة في مراقبة الأنشطة التجارية لمنع غير المشروع منها وفقاً للتشريعات النافذة.
- ومن منطلق مواكبة المستجدات وانسجاماً مع التطورات في إستراتيجيات منظمة الجمارك العالمية فقد قامت دائرة الجمارك بمراجعة ودراسة نظامها الإداري، وقدمت مسودة مشروع معدل لنظام التنظيم الإداري بعد مناقشته مع ديوان التشريع والرأي ووزارة تطوير القطاع العام إلى الرئاسة الجبليلة لغايات إقراره.

لجنة التخطيط والتنسيق

تعتبر لجنة التخطيط والتنسيق من أهم اللجان المشكلة في دائرة الجمارك وهي لجنة دائمة وتتبع أهميتها من خلال قيامها بدراسة أداء الدائرة وإنجازاتها والسبل الناجعة للنهوض بعملها بما يضمن تحقيق أهدافها، كذلك القيام بوضع خطط وبرامج عمل لدائرة الجمارك ومتابعة تنفيذ هذه الخطط والبرامج، وإيضاً تقوم بدراسة وتقديم التوصيات بشأن مشروعات الأنظمة والقوانين والتعليمات المتعلقة بعمل الدائرة، من هنا برزت أهمية عمل هذه اللجنة والتي شكلت بموجب نظام التنظيم الإداري للجمارك الأردنية رقم (43) لسنة 2000.

الهيكل التنظيمي للدائرة

يتم مراجعة الهيكل التنظيمي لدائرة الجمارك الأردنية بصورة دورية للتأكد من وضوح المستويات الإدارية والعلاقة التنظيمية بين الوحدات الإدارية لضمان تحقيق الأهداف والمساعدة على اتخاذ القرارات. وقامت الدائرة خلال عام 2010 بإعادة دراسة وهيكله عدد من أقسام المديريات والمراكز الجمركية لضمان انسيابية العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة .

ويوضح الهيكل التنظيمي لدائرة الجمارك أدناه الارتباط الإداري لمديريات الدائرة والمراكز الجمركية:

الهيكل التنظيمي للجمارك الأردنية



انجازات ونتائج دائرة الجمارك للاعوام 2010-2008

حركة البضائع:

شهد عام 2010 تزايداً في حركة البضائع من خلال أعداد البيانات الجمركية لمختلف الأوضاع الجمركية حيث تبين أنّ بيانات الترانزيت لعام 2010 قد زادت عن عام 2009 بحوالي (3456) بيان وعن عام 2008 بحوالي (55499) بيان، والجدول أدناه يبين إحصائية البيانات الجمركية حسب النوع خلال عام 2010 مقارنة مع عام 2009 وعام 2008:

2010	2009	2008	رمز نوع البيان	نوع البيان الجمركي
134800	127974	111441	EX1	تصدير دائم
1348	1394	1031	EX2	تصدير مؤقت
28821	40065	42984	EX3	إعادة تصدير
373440	373714	354701	IM4	استيراد للوضع في الاستهلاك
28117	29561	32916	IM5	الادخال المؤقت
1405	1222	1003	IM6	إعادة استيراد للوضع في الاستهلاك
10909	12469	15185	IM7	إيداع بوندد
3673	3751	3032	RD4	استيراد للوضع في الاستهلاك (أثاث مغتربين)
17825	16152	11510	SD0	استيراد للوضع في الاستهلاك (بيان مختصر)
418610	415154	363111	TR8	الترانزيت
10814	9054	8264	AR9	أوضاع جمركية أخرى
1029762	1030510	945178		المجموع

المستوردات :

بلغت قيمة المستوردات للعام 2010 حوالي (8419) مليون دينار وبزيادة مقدارها (1116) مليون دينار عن مستوردات عام 2009 البالغ قيمتها حوالي (7303) مليون دينار، دون الأخذ بعين الاعتبار المستوردات من النفط الخام، أي أن هنالك نمواً في حجم المستوردات بنسبة (15.28%) حسب بيانات الوضع بالاستهلاك (IM4) المسجلة في المراكز الجمركية المحوسبة بنظام الاسيكودا العالمي .

الحاصلات الجمركية :

بمقارنة الحاصلات الجمركية لعام 2010 البالغة (1264) مليون دينار مع الحاصلات الجمركية لنفس الفترة من عام 2009 البالغة (1216) مليون دينار، يتبين أن هناك زيادة في الحاصلات الجمركية بمقدار (48) مليون دينار أي ما نسبته (3.93%).

الضريبة العامة على المبيعات:

بلغت حاصلات ضريبة المبيعات لعام 2010 حوالي (810) مليون دينار مقارنة مع ما تم تحصيله خلال عام 2009 والبالغ (778) مليون دينار وبزيادة (32) مليون دينار، ويعزى السبب الرئيسي في هذه الزيادة إلى زيادة حاصلات ضريبة المبيعات من المشتقات النفطية.

السيارات:

2010		2009		الوصف
القيمة (مليون دينار)	العدد	القيمة (مليون دينار)	العدد	
125.2	6360	115.9	5350	سيارات تعمل جزئياً بالكهرباء (الهجينة)
81.7	7879	94.0	8640	سيارات جديدة (وكالة) خاضعة للرسوم والمبيعات
233.1	50399	273.3	55326	سيارات جديدة ومستعملة خاضعة للرسوم والمبيعات
440.0	64638	486.6	69316	المجموع

يوضح الجدول اعلاه مستوردات المملكة من سيارات الصالون الخاضعة للرسوم والمبيعات بما فيها السيارات التي تعمل جزئياً بالكهرباء (الهجينة)، ويلاحظ تراجع اعداد السيارات المخلص عليها في العام 2010 عنها في العام 2009 ويعود سبب ذلك الى ارتفاع اعداد السيارات الهجينة المخلص عليها في بداية العام 2010 إلا انه في 2010/3/1 صدر قرار فرض ضريبه خاصة على السيارات الهجينة بواقع 55% ادى الى تراجع الاقبال بالتخليص على السيارات.

القضايا الجمركية:

من خلال تحقيق الهدف الإستراتيجي المتعلق بمكافحة الأنشطة التجارية غير المشروعة، فقد قامت الجمارك الأردنية بضبط عدد من قضايا التهريب والمخالفات الجمركية، حيث بلغ عدد القضايا المضبوطة في العام 2010 ما مقداره (65747) قضية مقارنة مع عام 2009 حيث بلغ عدد القضايا (63318) أي بزيادة (2429) قضية .

تكنولوجيا المعلومات :

شهدت الاعوام 2008-2010 تنفيذ المشاريع الريادية المتطورة والتي تهدف بشكل رئيسي إلى السير بإجراءات الجمارك الالكترونية بهدف التقليل من المخاطر سواءً على المجتمع المحلي بشكل عام وعلى متلقي الخدمة بشكل خاص، ومن هذه المشاريع التطويرية ما يلي:

❖ **نظام الأسيكودا العالمي:** هو نظام جمركي عالمي محوسب، يهدف إلى تسهيل وتبسيط الإجراءات الجمركية للمتعاملين مع الجمارك، وهو يعمل بشكل مركزي من خلال شبكة الانترنت العالمية حيث يستطيع متلقي الخدمة أن ينظم البيان الجمركي من أي مكان في العالم من خلال الدخول الى موقع دائرة الجمارك الإلكتروني على شبكة الإنترنت www.customs.gov.jo، بالإضافة إلى ذلك فإن النظام يسهم بشكل فاعل في تحول الدائرة إلى دائرة جمارك الكترونية وصولاً الى تحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث تم استكمال تطبيق النظام في آخر ثلاثة مراكز جمركية هي: جمرک العمري، جمرک الحرة الاردنية السورية وجمرک المدورة، **وبذلك أصبح عدد المراكز الجمركية المطبقة لهذا النظام (27) مركزاً**، كما تم برمجة وتطبيق أربعة انظمة محوسبة محلية من خلال نظام الاسيكودا العالمي وهي: أمانات المسافرين وحجوزات المسافرين والتعهدات، وايداعات البوندد.

❖ **مشروع البوابات الإلكترونية:** يعمل هذا المشروع على السيطرة على حركة دخول وخروج الشاحنات من وإلى المراكز الجمركية للحد من عمليات خروج الشاحنات بطرق غير قانونية ، كما يعمل على تسهيل حركة مرور الشاحنات وانسيابها في المراكز الجمركية وتقليل وقت مكوثها بالمركز الجمركي، ولا يسمح هذا النظام بخروج الشاحنات من المركز إلا إذا استكملت كامل إجراءاتها الجمركية، كما يعمل النظام على إصدار بطاقات تفتيش ويحدد فيها المعايين عشوائياً، وقد تم خلال عام 2010 تطبيق النظام في مركزين جمركيين **وبذلك يصبح عدد المراكز الجمركية المطبقة لهذا النظام ستة مراكز** وهي (مركز جمرک عمان، مركز جمرک جابر، مركز جمرک وادي اليتيم، مركز جمرک العمري، مركز جمرک المدورة، مركز جمرک المنطقة الحرة الزرقاء)، كما تم ربط النظام مع نظام الاسيكودا العالمي في ثلاثة مراكز هي (مركز جمرک جابر، مركز جمرک العمري و مركز جمرک المدورة).

❖ **نظام خدمة الزبائن:** تم تنفيذ المرحلة الثانية لنظام خدمة الزبائن بعد تطبيق المرحلة الأولى والخاصة بتنفيذ سير الإجراءات الكترونياً **لـ (53) خدمة في عشر مديريات وأربعة مراكز رئيسية**، حيث تم تدريب الموظفين المعنيين على كيفية استخدام النظام والبدء بتطبيقه.

❖ **نظام دعم القرار (BI):** يقوم هذا المشروع على بناء مستودع الكتروني للبيانات يحتوي على جميع قواعد البيانات الرئيسية بالجمارك وبناء نظم دعم قرار استناداً على هذه المعلومات **وتم تطبيق النظام في ثلاث مديريات رئيسية.**

❖ **نظام الارشفة الالكترونية:** تم تطبيق النظام في ثلاثة مديريات من مديريات الدائرة وثلاث مراكز **جمركية (العقبة، عمان، مطار التخليص)** حيث اصبحت تؤرشف بياناتها الكترونياً من خلال أرشفة كافة الوثائق وإتاحة نشرها والوصول إليها كلما دعت الحاجة لذلك، مما يعطي الجمارك الأردنية قوة الدعم الآلي لتحقيق سياسة الجمارك الأردنية بالوصول لدائرة خالية من الأوراق وزيادة كفاءة حفظ

الوثائق الكترونياً.

❖ **الربط الالكتروني مع القطاعين العام والخاص:** عملت الجمارك الاردنية على الربط الالكتروني وتبادل المعلومات مع الجهات التالية: (الامن العام، الملكية الاردنية، ميناء الحاويات، وزارة الصناعة والتجارة، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، بعض البنوك التجارية).

❖ **الموقع الالكتروني:** تم طرح عطاء لإنشاء موقع الكتروني جديد بإسخدام أحدث التقنيات المتوفرة لتقديم أفضل الخدمات بما يعكس تطور ورؤية الجمارك الأردنية، كما تم **إعداد خدمات الكترونية جديدة** للموقع الحالي مثل:

الإستفسار عن الحاويات الجمركية في ميناء الحاويات والإستفسار عن الامانات الجمركية وعن معاينة الملكية والإستفسار عن الشيكات البنكية والإستفسار عن اعفاءات ذوي الاحتياجات الخاصة والإستفسار عن معاملات خدمة الجمهور والإستفسار عن السيارات والرسوم المتحققة عليها.

❖ **مشروع النافذة الواحدة:** يتم من خلال هذا المشروع تجميع معايير الإنتقائية لكافة الدوائر العاملة في المراكز الجمركية من خلال نظام إلكتروني يهدف إلى تسهيل وتبسيط وتسريع إنجاز البيان الجمركي من كافة الجهات والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة بما فيها الجمارك من خلال النافذة الواحدة، وتم تطبيق هذا المشروع خلال عام 2010 في مركزين جمركيين ليصبح عدد المراكز المطبقة للنظام منذ **بدء تطبيقه في عام 2008 تسعة مراكز جمركية** هي جمرك مدينة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين الصناعية/سحاب، جمرك عمان، جمرك العقبة، جمرك مطار التخليص، جمرك محطة بواخر الركاب/العقبة، جمرك المنطقة الحرة الزرقاء، جمرك مدينة الحسن الصناعية، جمرك جابر، جمرك معبر وادي الاردن.

أنظمة الاتصالات والسيطرة الألكترونية

❖ **مشروع التتبع الالكتروني:** قامت دائرة الجمارك بتنفيذ نظام تتبع وإدارة شاحنات الترانزيت عبر الأقمار الصناعية بهدف تسهيل وتبسيط حركة تجارة الترانزيت المارة عبر المملكة من جهة، والضبط والسيطرة على هذه الشاحنات خلال مرورها داخل المملكة من جهة أخرى، وقد تم البدء بالتطبيق التجريبي للنظام منذ مطلع عام 2009 على شاحنات الترانزيت المارة عبر المملكة بحيث تم استبدال القوافل اليومية لشاحنات الترانزيت والتي كانت تعمل بنظام الترفيه الفعّال، وذلك بالإكتفاء بوضع أجهزة تتبع الكتروني (GPS) على كل شاحنة ثم الإنطلاق، وتعمل هذه الأجهزة من خلال أنظمة اتصال حديثة متطورة تجعل من الممكن مراقبة كل شاحنة مراقبة حية ومباشرة منذ خروجها من مركز الإنطلاق ولحين وصولها الى مركز الوصول، كما يستطيع هذا النظام كشف أية مخالفات تحدث خلال المسير مثل: تغيير مسار الشاحنة أو العبث بالبضاعة أو العبث بالأقفال الالكترونية أو التوقف في أماكن غير مسموحة وغيرها. وقد تم التوسع في تطبيق النظام خلال عام 2010 ليشمل مركز جمرك

الحرّة الاردنية السورية وجمرك مطار التخليص وبهذا يصبح عدد المراكز المشمولة بهذا النظام منذ

بداية تطبيق (10) مراكز جمركية.

❖ أنظمة الفحص بالأشعة:

قامت الجمارك بطرح عطاءين لتزويد الجمارك بأنظمة الفحص بالأشعة، حيث يشتمل العطاء الاول شراء نظام فحص بالأشعة لفحص مركبات المسافرين وبقدرة فحص تزيد عن 150 سيارة في الساعة وذلك لتسريع وتسهيل حركة المسافرين عبر الحدود .
اما العطاء الثاني فيشتمل على شراء جهازين فحص بالأشعة لفحص الحاويات والشاحنات في منطقة العقبة،

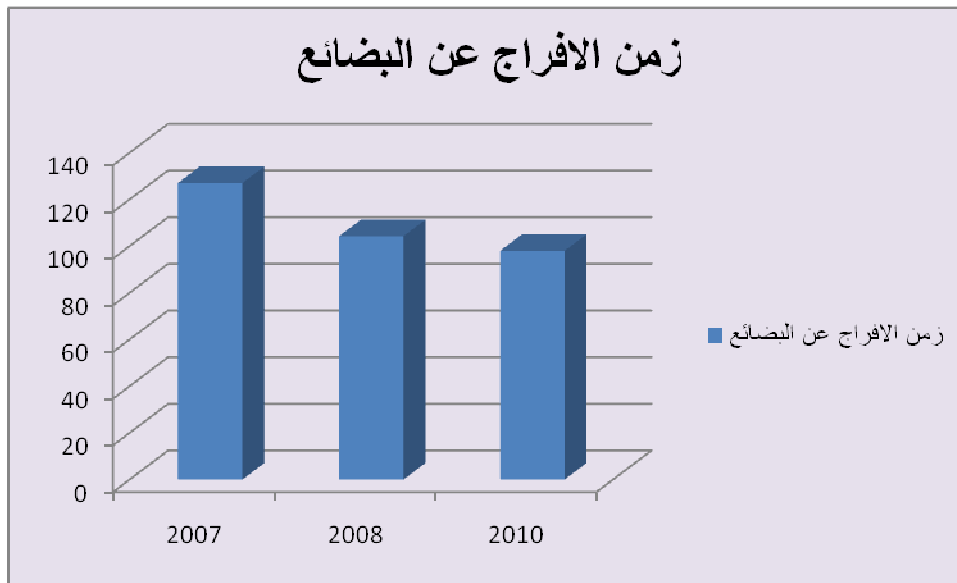
❖ شبكة الاتصالات الاحتياطية:

قامت الجمارك بإنشاء شبكة اتصالات رقمية احتياطية لربط الدائرة بالمراكز الجمركية بغرض ضمان ديمومة وأستمرارية عمل الانظمة الجمركية المحوسبة وتقديم افضل الخدمات للقطاع الخاص وتسهيل وتبسيط الاجراءات الجمركية، **حيث شملت الشبكة 31 مركزاً جمركياً**، إضافة الى تطوير وزيادة سرعة الشبكة الأصلية.

نتائج اعمال دائرة الجمارك للاعوام 2010

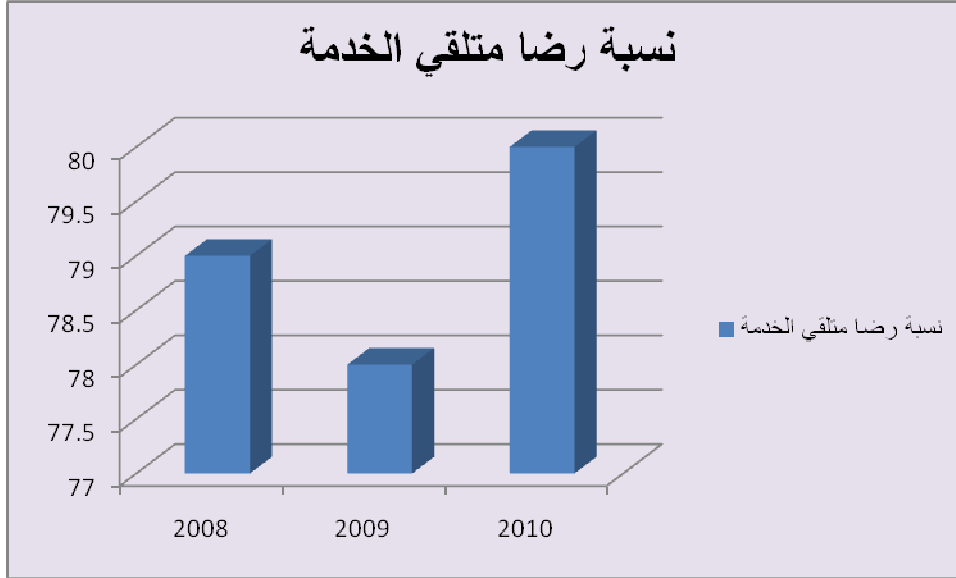
1. انخفاض زمن الافراج عن البضائع :

قامت الدائرة بقياس اثر تبسيط الاجراءات والتوسع في المشاريع التكنولوجية المطبقة وتفويض الصلاحيات الى المراكز الجمركية وذلك من خلال دراسة الزمن المستغرق للافراج على البضائع ، حيث يوضح الرسم البياني التالي الانخفاض المستمر لزمن الافراج عن البضائع:



2. ارتفاع نسبة رضا متلقي الخدمة :

بلغت نسبة رضا متلقي الخدمة عن اداء دائرة الجمارك (80%) للعام 2010، ويوضح الرسم البياني التالي نتائج رضا متلقي الخدمة للاعوام 2008-2010:



3. نقل التجارب الناجحة الى ادارات الجمارك :

تم تطبيق العديد من الانظمة المحوسبة والمشاريع الريادية لادارات جمارك دول الجوار، على سبيل

المثال (لا الحصر) :

- نظام الانتقائية .
- القائمة الذهبية .
- التتبع الالكتروني .
- الموسوعة الجمركية .

تقييم الخطة الاستراتيجية 2010-2008

تواصل دائرة الجمارك مسيرتها في التخطيط الاستراتيجي لتحقيق أهدافها الإستراتيجية وتطوير خططها وبرامجها، حيث تم متابعة وتقييم الأهداف الإستراتيجية من خلال مؤشرات القياس المرتبطة بعوامل النجاح في تحقيق تلك الأهداف، والتي تم إجمالها في ثلاثة أهداف رئيسية تتضمن مهام دائرة الجمارك وهي :

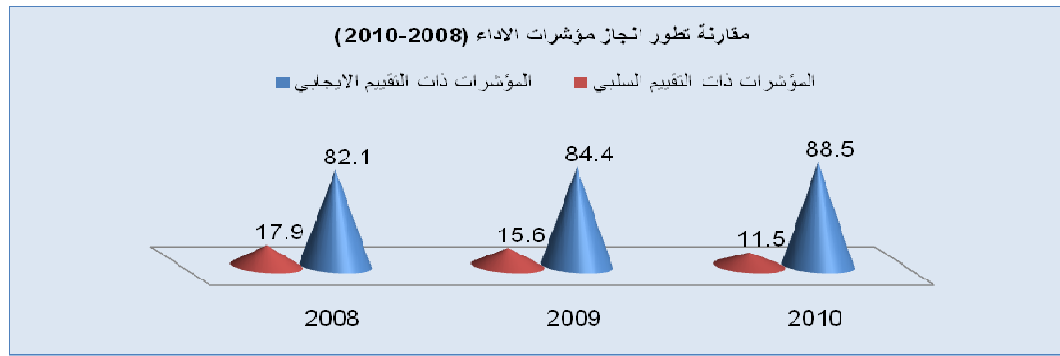
1- **تسهيل حركة المسافرين والبضائع** : من خلال تبسيط العمليات وتقليل المدة الزمنية اللازمة لإنهاء الإجراءات الجمركية المتعلقة بالمسافرين وكذلك البضائع، والإستمرار بالتحسين من خلال رفع كفاءة وقدرة دائرة الجمارك وتنسيق جهودها مع الجهات المعنية بتسهيل حركة المسافرين والبضائع، واستخدام وتطبيق أحدث الأنظمة الالكترونية والأجهزة الخاصة بالتفتيش، مما عزز الاستمرار في تبسيط الإجراءات الجمركية بما أسهم في تحسين الاداء العام للدائرة.

2- **مكافحة الأنشطة التجارية غير المشروعة**: من خلال تحسين فعالية عمليات المراقبة، عن طريق تقوية أنشطة مكافحة الغش، ومحاربة تزيف العلامات التجارية من خلال زيادة استخدام الأجهزة المتطورة للكشف عن المهربات والمواد الخطرة، وتدريب الموظفين على استخدامها وإفادهم لدورات نوعية حول آليات التفتيش والمعاينة، وتحفيز مبادرات المشاريع المتعلقة بتطوير أنظمة دعم عمليات المراقبة .

3- **تطوير البنية التحتية والهيكلية والاداء العام للجمارك الأردنية**: من خلال تحسين شبكة الاتصالات، وتطوير الانظمة الادارية والمحوسبة، ومراجعة التشريعات، وتلمس احتياجات ومتطلبات متلقي الخدمة، والتواصل المستمر مع الشركاء، حيث أدى ذلك الى رفع جودة الخدمات التي تقدمها الدائرة، ويعتبر محور بناء القدرات المؤسسية والإتصال والنشر الإعلامي من المرتكزات الأساسية في التخطيط الاستراتيجي لدائرة الجمارك لما له من انعكاس إيجابي على قطاع المتعاملين معها .

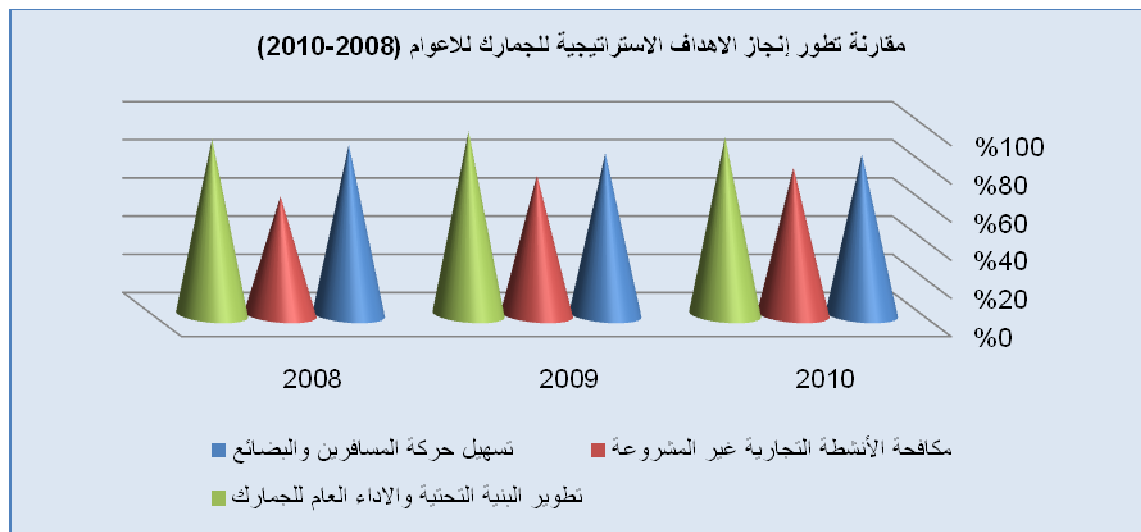
وتقوم الدائرة بتقييم الخطة الاستراتيجية 2010-2008 بشكل دوري ربع سنوي، حيث بلغت نسبة الانجاز الكلية (88.5%)، ويوضح الجدول أدناه تطور مؤشرات الاداء خلال الثلاث سنوات نتيجة عملية المراجعة السنوية للخطة الاستراتيجية بالإضافة الى عدد المخاطر التي واجهت مشاريع وأنشطة الخطة .

المؤشرات	2008		2009		2010	
	عدد المؤشرات	النسبة	عدد المؤشرات	النسبة	عدد المؤشرات	النسبة
مؤشرات الاداء ذات التقييم الايجابي	73	82.1%	81	84.4%	85	88.5%
مؤشرات الاداء ذات التقييم السلبي	16	17.9%	15	15.6%	11	11.5%
العدد الاجمالي لمؤشرات الاداء	89	100%	96	100%	96	100%
عدد الاجراءات التصحيحية	17		15		11	
المخاطر التي واجهت الخطة التنفيذية	3		4		4	



كما ويوضح الجدول ادناه نسبة انجاز الاهداف الاستراتيجية للاعوام 2010 - 2008

الهدف الإستراتيجي	2010			2009			2008		
	نسبة تحقيق الهدف الاستراتيجي	التقييم الايجابي	عدد المؤشرات	نسبة تحقيق الهدف الاستراتيجي	التقييم الايجابي	عدد المؤشرات	نسبة تحقيق الهدف الاستراتيجي	التقييم الايجابي	عدد المؤشرات
تسهيل حركة المسافرين والبضائع	%84	32	38	%84.6	33	39	%89	33	37
مكافحة الأنشطة التجارية غير المشروعة	%90	27	30	%73.0	22	30	%62	16	26
تطوير البنية التحتية والاداء العام للجمارك	%93	26	28	%96	26	27	%92	24	26



اما المخاطر الرئيسية التي واجهت مشاريع وانشطة الخطة الاستراتيجية 2010-2008 تمثلت في ثلاث مخاطر رئيسية، هي :

1. الفجوة في الجاهزية الالكترونية بين الدائرة وجمارك دول الجوار والدوائر الاخرى .
2. تأخر الموافقات اللازمة لانجاز المشاريع سواء (طرح عطاءات - توقيع اتفاقيات) .
3. التأخر في توفير التمويل المالي اللازم من المنح الخارجية .

ويبين الجدول أدناه المخاطر التي حدثت واثرت على انجاز بعض المشاريع، حيث قامت الدائرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة للتقليل من اثر الخطورة على انجاز المشاريع، وفيما يتعلق بتأخر المنح الخارجية فقد كان لازمة الاقتصادية العالمية أثر واضح في الاستمرار في تأخر التمويل اللازم من المنح خلال فترات الخطة الاستراتيجية.

المؤشرات	المخاطر	زمن الحدوث
عدد المراكز الجمركية المرتبطة إلكترونياً مع الدول المجاورة	الفجوة في الجاهزية الالكترونية بين الدائرة ودول الجوار	2010-2009
عدد الإتفاقيات الموقعة بالإعتراف المتبادل ببرنامج القائمة الذهبية	تأخر موافقات الدول الأخرى .	2010-2008
عدد أجهزة الفحص X-Ray المستخدمة في المراكز الجمركية	تأخر الدعم من المنح الخارجية .	2010-2008
نسبة الأعمال المنجزة من إجراءات إنشاء أكاديمية الجمارك الأردنية.	موافقات الجهات ذات العلاقة .	2010-2008

منهجية اعداد الخطة الاستراتيجية

رقم المنهجية	اسم المنهجية	اعداد الخطة الاستراتيجية	تاريخ الإعتداد	2010/06/10
مجـال التطبيق	كافة المديریات والمراكز الجمركية والعاملين فيها	رقم الإصدار	2	
المرجعية القانونية	نظام التنظيم الإداري للدائرة رقم (43) لسنة 2000 قانون الجمارك	تاريخ الإصدار	2010/06/06	
شروط تنفيذ المنهجية	خلاصة مراجعة الخطة الاستراتيجية السابقة	تاريخ الإصدار السابق	2007/06/06	
الهدف	توثيق الأسلوب الأمثل لإعداد الخطة الإستراتيجية المرتكز على وضوح الرؤية والرسالة لدى جميع الشركاء والفهم الواقعي للبيئة الداخلية والخارجية والإهداف الوطنية والمبادرات الملكية، وتجارب الدائرة السابقة والممارسات المثلى في مجال التخطيط الاستراتيجي وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج لمتلقي الخدمة بكل شفافية وبأعلى درجات الإنسجام مع المنظومة القيمية للدائرة والعاملين فيها.	الاعتماد		
التكامل والترابط	استراتيجية ادارة المخاطر واستراتيجية ادارة الموارد البشرية واستراتيجية ادارة المعرفة والميزانية المالية			
النماذج المستخدمة	كتاب التعميم بالانجازات والتطلعات المستقبلية . نموذج التحليل الرباعي . محاضر اجتماعات . كتاب اطلاع الشركاء على الخطة . التعميم الالكتروني للشركاء الداخليين . استبانة قياس درجة نجاح اعداد الخطة الاستراتيجية .			
الشركاء الداخليين	موظفي الجمارك بكافة مستوياتهم الادارية			
الشركاء الخارجيين	جميع الدوائر والوزارات ذات العلاقة بالعمل الجمركي			
دورية تنفيذ المنهجية	كل 3 سنوات			
زمن تنفيذ المنهجية	بعد النصف الاول من العام الذي يسبق الخطة الاستراتيجية			
سير الإجراءات				
الرقم	الإجراء	المسؤولية		
1	الالتقاء مع فريق التخطيط الاستراتيجي وتحديد التوجهات المستقبلية للدائرة وتحديد عناوين المرحلة القادمة	المدير العام		
2	التعميم على كافة المديریات والمراكز الجمركية لحصر انجازاتهم خلال العام وتطلعاتهم إلى السنوات الثلاثة القادمة	التخطيط والتنظيم		
3	تقييم الخطة الإستراتيجية السابقة 2010-2008 المرتكز على تقارير المراجعة الدورية (الربعية).			

4	الاطلاع على ما يجري تزويده لوزارة المالية أو الرئاسة الجبلية - بناءً على طلبها في بعض الحالات الاستثنائية - من قوائم المشاريع والبرامج والأنشطة التي تنوي الدائرة تنفيذها خلال فترة زمنية محددة.	المديريات المعنية بالمشاريع
5	دراسة البيانات والمعلومات الواردة من المديريات والمراكز الجمركية وتقارير التقييم والمراجعة للخطة الاستراتيجية السابقة .	التخطيط والتنظيم
6	مراجعة وتطوير رؤية ورسالة الدائرة حسب المنهجية الخاصة بهما.	مشاركة على كافة المستويات الادارية
سير الإجراءات		
الرقم	الإجراء	المسؤولية
7	مراجعة وتطوير الرؤية والرسالة لاستراتيجيات الدائرة (المعرفة - الموارد البشرية - المخاطر)	التخطيط والتنظيم
8	إعداد مصفوفة التحليل الرباعي الأولية ومناقشتها ودراستها من خلال اجتماع خاص بالمديرية.	التخطيط والتنظيم
9	تحديد الاستراتيجيات العامة من خلال ربط مخرجات التحليل الرباعي مع بعضها البعض.	لجنة التخطيط والتنسيق
10	تحديد الأهداف المؤسسية/الاستراتيجية للدائرة من خلال مهام الدائرة .	لجنة التخطيط والتنسيق
11	تحديد الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية التي تساهم الدائرة في تحقيقها .	لجنة التخطيط والتنسيق
12	اعداد مصفوفة الربط مع الاهداف الاستراتيجية للدائرة حسب المنهجية الخاصة بها	لجنة التخطيط والتنسيق
13	وضع مؤشرات الاداء الرئيسية	لجنة التخطيط والتنسيق
15	تحديد البرامج المرتبطة بالاهداف الاستراتيجية	لجنة التخطيط والتنسيق
16	التعميم على كافة المديريات والمراكز الجمركية بتعبئة نماذج المشاريع.	التخطيط والتنظيم
17	ربط المشاريع بالبرامج	التخطيط والتنظيم
18	دراسة مسودة الخطة الاستراتيجية من حيث : الموارد البشرية اللازمة الموارد التقنية اللازمة الميزانية المالية المعارف اللازمة	لجنة التخطيط والتنسيق
19	وضع الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية (خط العمل) متضمنة ما يلي: - المشاريع/الأنشطة - مؤشرات أداء كمية و/ أو نوعية - الكلفة المالية مع تحديد مصدر التمويل اللازم (موازنة عامة، منح خارجية، تمويل ذاتي) - الجهات المسؤولة عن تنفيذ كل مشروع او برنامج او نشاط. - الاطار الزمني للتطبيق.	مديرية التخطيط والتنظيم + المديريات ذات العلاقة
20	تعميم مسودة الخطة الإستراتيجية على جميع شركاء الدائرة للإطلاع وإبداء الملاحظات حولها تنفيذاً لمفهوم العمل التشاركي الحقيقي.	التخطيط والتنظيم
21	إجراء ما يلزم من تعديلات بناءً على التغذية الراجعة من الشركاء.	التخطيط والتنظيم
22	الاجتماع لمراجعة مسودة الخطة الإستراتيجية وإبداء الملاحظات حولها واعتمادها.	لجنة التخطيط والتنسيق
23	تعميم ونشر الخطة الإستراتيجية على كافة الموظفين للبدء بتنفيذ ما ورد فيها، من خلال الموسوعة الجمركية وموقع الدائرة على الانترنت.	التخطيط والتنظيم
24	توزيع كتيب الخطة الإستراتيجية على شركاء الدائرة.	العلاقات العامة والتعاون الدولي
طريقة قياس فعالية المنهجية		
نسبة نجاح اعداد الخطة الاستراتيجية حسب معايير الاستبانة		
دورية القياس		
3 سنوات		

القيمة المستهدفة لنجاح اعداد الخطة أكبر من 80%

الرؤية والرسالة

تقوم دائرة الجمارك بانتهاج سياسة المراجعة الدورية لرؤيتها ورسالتها، وخلال الاعداد لهذه الخطة الاستراتيجية قامت الدائرة بتصميم استبانة الكترونية تتضمن مشاركة الشركاء الداخليين والخارجيين في تطوير الرؤية والرسالة وفقاً لمنهجية مراجعة وتطوير رؤية ورسالة دائرة الجمارك، وقد ترجمت نتائج المشاركة في مراجعة الرؤية والرسالة لتصبح رؤيتها ورسالتها على النحو التالي:

الرؤية

الريادة في تقديم خدمات جمركية متميزة وفق أفضل الممارسات العالمية تفوق متطلبات وطموحات المتعاملين مع الدائرة.

الرسالة

تقديم خدمات جمركية متميزة تواكب التطورات العالمية المتسارعة، وتلبي متطلبات التنمية الشاملة المستدامة، من خلال تحري تحقيق التوازن بين الرقابة الجمركية والالتزام وتسهيل حركة التبادل التجاري، ومواصلة بناء القدرات المؤسسية الجمركية.

القيم الجوهرية

تراجع الدائرة منظومتها القيمية بالاستناد الى المراجعة الدورية للخطة الاستراتيجية ودراسة خطابات جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم (حفظه الله)، كما وتقوم بتعزيز وترسيخ القيم التالية لدى موظفيها باستخدام عدة اساليب لضمان تحقيق رؤيتها ورسالتها، وتعتبر هذه القيم مرتبطة ومكملة لبعضها البعض، ومتساوية بالاولوية بالاستناد الى مهام الدائرة ومفهوم العمل الجمركي.

النزاهة والشفافية	الترفع عن اي مصالح دون المصلحة العامة، والوضوح في التعامل مع شركاء دائرة الجمارك .
العدالة	المساواة في المعاملة واتخاذ قرارات متزنة ومنطقية وغير منحازة.
الانضباط والمسؤولية	الالتزام بتحقيق نتائج العمل على أكمل وجه بغض النظر عن ما يتطلبه من جهد أو وقت.
المهنية والاحتراف	التسلح بكل ما يلزم من مهارات ومعارف تمكّن الموظفين من تأدية المهام الموكولة إليهم بأعلى درجات الفاعلية والالتقان والإبداع والتميز
الفخر والاعتزاز	الإيمان برسالة الدائرة والافتخار بعراققتها والاستعداد لبذل الجهود للمحافظة على سمعتها وصورتها.
العمل بروح الفريق الواحد	تعزيز التواصل والمشاركة في الافكار والسعي لإنجاز الأهداف المطلوبة من خلال التنسيق والتفاعل والتعاون والتكامل فيما بين كل الأطراف المعنية.
دائرة متعلمة	نسعى لتكون الجمارك الأردنية مؤسسة دائمة التعلم تطبق استراتيجيات ناجحة.

تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis)

بناءً على المعلومات الواردة من المديرية والمراكز الجمركية ووفقاً لنتائج اجتماعات الدائرة مع القطاع الخاص وغيره من الشركاء، تم تحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة والضعف) والخارجية (الفرص والتهديدات) لدائرة الجمارك المتمثلة بالعوامل الخارجية المؤثرة على سير عملها كالعوامل السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والقانونية وعوامل داخلية متمثلة في مواردها وثقافتها، وذلك على النحو التالي:

تحليل البيئة الداخلية:

نقاط القوة	
1	وجود خطط استراتيجية معتمدة ومطبقة على أرض الواقع.
2	وجود خطط تدريبية سنوية معتمدة.
3	اللامركزية في اتخاذ القرارات الإدارية في المراكز الجمركية.
4	وجود سياسة لبناء شراكة حقيقية مع كافة المتعاملين.
5	تطبيق العديد من المشاريع التكنولوجية الريادية الناجحة.
6	حوسبة معظم الإجراءات والأعمال الجمركية.
7	التقدم بتطبيق فكرة الجمارك الالكترونية سعياً لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية.
8	الانتشار الواسع للمراكز الجمركية في المملكة (التغطية الواسعة).
9	اعتماد أسلوب العمل بروح الفريق الواحد في إنجاز البرامج والمشاريع والأنشطة المختلفة.
10	توفر العديد من الخبرات والكفاءات الجيدة والكادر البشري المؤهل.
11	التحفيز المستمر من قبل الإدارة العليا للموظفين.
12	وجود سياسة نشر وإدارة للمعرفة في أوساط الموظفين والمتعاملين مع الدائرة على حد سواء.
13	وجود سياسة لتخطيط وإدارة الموارد البشرية.
14	تدريب موظفي الإدارات الجمركية في الدول العربية من قبل خبرات جمركية أردنية.
15	حصول الدائرة على جوائز تقديرية محلية ودولية.
16	حرص الدائرة على تطبيق أفضل معايير الأمن وتسهيل سلسلة تزويد التجارة في العمل الجمركي.
نقاط الضعف	
1	نقص في بعض الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات فنية جمركية محددة.
2	عدم كفاية المخصصات المالية اللازمة لتطوير الدائرة وبعض المراكز الجمركية.
3	محدودية البنية التحتية للتحديث والتوسعة .
4	التداخل في مهام بعض المديرية .

تحليل البيئة الخارجية

الفرص	
1	التمثيل القوي للدائرة في المنظمات الدولية في مختلف الشؤون الجمركية والاستفادة من الخبرات الدولية.
2	ما تمثله المملكة من معبر دولي هام للتجارة الدولية (الترانزيت).
3	الاستقرار السياسي والأمني في المملكة.
4	الاتفاقيات الموقعة لتبادل المعلومات والخبرات ما بين الدائرة والادارات الجمركية الإقليمية.
5	المشاركة المستمرة في جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز الحكومي والشفافية.
6	وجود جهات دولية راغبة في تقديم الدعم الفني والمنح لبرامج ومشاريع الدائرة.
التحديات	
1	تداخل عمل الجهات المختلفة في تقديم الخدمة للمتعاملين مع الدائرة .
2	الزيادة المضطردة في حجم وأساليب التهريب والتحايل التجاري
3	استقطاب الادارات الجمركية الاقليمية للخبرات الجمركية الاردنية.
4	تأخر التمويل المالي والمنح الخارجية
5	التطور المتسارع للتكنولوجيا .

نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية

بدراسة العناصر التي توصل إليها تحليل البيئة الداخلية والخارجية آنفة الذكر استطاعت دائرة الجمارك الخروج بجملة من السياسات التي تستهدف تعزيز نقاط القوة والاستفادة من الفرص من ناحية، وتستهدف من ناحية ثانية معالجة نقاط الضعف ومجابهة التحديات التي تعترضها، وعلى النحو التالي:

أ- السياسات التي تعالج عدد من نقاط الضعف من خلال ما يتوفر من فرص:

- تعويض النقص في أعداد الموظفين عن طريق انتهاج البرامج والمشاريع التي تستهدف رفع كفاءة أداء الموظفين واختصار الإجراءات والاعتماد بشكل أكبر على استخدام تقنيات المعلومات وبما يعود بوفورات مالية على الدائرة ويحسن من تجارب المتعاملين معها.
- تطوير البنية التحتية لمبنى الدائرة الرئيسي وعدد من المراكز الجمركية.
- التوسع في تطبيق النافذة الواحدة.
- الاستمرار في هيكلة المديریات والمراكز الجمركية.

ب- السياسات التي تعالج عدد من نقاط الضعف وتمكّن الدائرة في نفس الوقت من مواجهة بعض التهديدات:

- زيادة إنتاجية الموظفين.
- اللجوء إلى تقنيات وآليات عمل أحدث وأكثر كفاءة وترابطاً والتوسع باستخدام الأنظمة التي أثبتت فعاليتها وصولاً لتطبيق أوسع لمفهوم "الجمارك الإلكترونية".
- إعادة هندسة الإجراءات بهدف رفع كفاءة الأداء المؤسسي والفردية وتحسين الخدمات المقدمة لشريحة المتعاملين الذين يثبت أن لديهم مستوى مقبول من الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها.
- التوسع في تطبيق النافذة الواحدة وصيغ العمل التشاركي.
- العمل على تحسين معدلات التزام المتعاملين بالتشريعات الجمركية سعياً للتوسع بتقديم التسهيلات والوصول إلى استثمار أفضل للموارد بكافة أشكاله.

ج- السياسات التي تعزز بعض نقاط القوة من خلال ما يتوفر من فرص:

- التوسع في تبني أحدث التقنيات التكنولوجية في تطوير الأنظمة المحوسبة العاملة.
- الاستمرار في تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص حتى تصبح دائرة الجمارك شريكاً يتمتع بثقة كافة الأطراف في قدرته على خلق بيئة أعمال منافسة على كل الصعد سواء المحلية منها أو الإقليمية والعالمية.
- السعي لدعم وتوثيق ومأسسة التكامل مع الدوائر الأخرى في كل ما يتقاطع من إجراءات لها مع العمل الجمركي.
- السعي للوصول إلى تخطيط وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية.
- رفع سوية الآليات والممارسات المتبعة لإدارة المعرفة الجمركية.
- تشجيع طرح مبادرات لتطوير العمل الجمركي.
- مواصلة تحقيق النجاح والتميز على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.
- تطوير الأداء في المحاور ذات العلاقة بالجمارك بما يساهم في تحسين ترتيب الأردن في المؤشرات الدولية .

د- السياسات التي تعزز من بعض نقاط القوة لمجابهة عدد من التهديدات التي تواجه الدائرة:

- الاستمرار في رفع كفاءة وتأهيل الموظفين في المجالات الإدارية والمسلكية والفنية، بما فيها اتقان استخدام أحدث التقنيات، وصولاً لأعلى درجات الاحتراف والمهنية.
- تعزيز كفاءة منظومة مكافحة التهريب والاعتماد الأكبر على التقنيات الحديثة.
- الاستمرار في تطوير التشريعات الجمركية.
- الإدارة الفعالة للموارد البشرية.
- الوصول إلى صيغة عملية وفعالة للعمل التكاملي والتشاركي مع الدوائر والمؤسسات ذات العلاقة بالعمل الجمركي.
- زيادة فاعلية وكفاءة عمليات الاستخبار الجمركي وإدارة المخاطر في مجالات عديدة من العمل الجمركي للمساهمة بفعالية أكبر في تحقيق متطلبات الأمن القومي، وفي تحقيق وصون أهداف حماية المجتمع المحلي.

مصفوفة تحديد الشركاء

تطبق الدائرة منهجية واضحة في تحديد وتصنيف الشركاء، ترتبط بمنهجية إعداد الخطة الإستراتيجية وتتكامل مع منهجيات (الاتصال الخارجي)، (التخطيط لتنفيذ الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية)، (المحافظة على العلاقة مع الشركاء)، ويتم مراجعتها عند إعداد ومراجعة الخطة الإستراتيجية بشكل دوري لتحديد وتصنيف الشركاء، بما يتناسب مع طبيعة العلاقة معهم ودورهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للدائرة والأهداف الوطنية والمبادرات الملكية المشتركة، وقد تم إعداد المصفوفة أدناه والتي تبين شركاء الدائرة الرئيسيين، حيث تم تحديد العلاقة وطبيعتها وفق آلية جديدة تم اعتمادها عام 2010، تقوم على استخدام مقياس يحدد درجة الأهمية وأثرها على تحقيق الأهداف المؤسسية، وذلك لضمان تحديد أولويات التنسيق ودرجته مع هؤلاء الشركاء.

- **الشريك الرئيسي:** هم الوزارات والدوائر والمؤسسات والمنظمات وكل الجهات التي تربطنا بها علاقات رئيسية في تكوين عملياتنا ورؤيتنا ورسالتنا وقيمنا (علاقة تنظيمية).
- **العلاقة التنظيمية:** هي العلاقة التي ترتبط بها الدائرة مع الشريك ولا يمكن استكمال العمليات الجمركية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية إلا بوجودها.
- **العلاقة الفنية:** هي العلاقة التي ترتبط بها الدائرة مع الشريك ومن خلالها يتم الاستفادة من نتائج الخدمات التي يقدمها الشريك و/أو يستفاد من نتائج الخدمات التي تقدمها الدائرة.
- **العلاقة التشريعية:** هي العلاقة التي تضمنت نصوص تشريعات الجمارك تنظيم العلاقة مع الشريك مباشرة و/أو تضمنت نصوص تشريعات الشريك تنظيم العلاقة مع الجمارك مباشرة.
- **علاقة تبادل المعلومات:** هي العلاقة التي من خلالها يستفيد الشريك من المعلومات الصادرة عن الجمارك في تحسين أدائها وخدماتها و/أو تستفيد الجمارك من المعلومات الصادرة عن الشريك في تحسين أدائها وخدماتها.

الرقم	اسم الشريك/ الجهة	الهدف من الشراكة/ نوع العلاقة	وسيلة التنسيق	درجة الشراكة		وصف الشريك			
				شريك رئيسي	شريك	محل	اقلنمي	دولي	قطاع خاص
1.	رئاسة الوزراء	تشريعية، تنظيمية	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/
2.	وزارة المالية	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
3.	القيادة العامة للقوات المسلحة	تشريعية، فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، محاضرات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/
4.	وزارة الداخلية	تشريعية، فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/
5.	وزارة الخارجية	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، تراسل الكتروني	/	/	/			/
6.	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/
7.	وزارة الصناعة والتجارة	تنظيمية تشريعية، فنية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
8.	وزارة الاشغال العامة والاسكان	فنية، تشريعية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
9.	وزارة الصحة	تنظيمية تشريعية، فنية	اجتماعات، لجان، مذكرات تفاهم، زيارات، ندوات	/	/	/			/
10.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/
11.	وزارة الزراعة	تنظيمية تشريعية، فنية	اجتماعات، لجان، مذكرات تفاهم، زيارات، ندوات	/	/	/			/
12.	وزارة البيئة	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، محاضرات	/	/	/			/

الرقم	اسم الشريك/ الجهة	الهدف من الشراكة/ نوع العلاقة	وسيلة التنسيق	درجة الشراكة		وصف الشريك			
				شريك رئيسي	شريك	اطار الشراكة			
						محلي	اقليمي	دولي	القطاع خاص
13.	وزارة تطوير القطاع العام	فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
14.	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	فنية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
15.	وزارة الاوقاف والشؤون والمقدسات الاسلامية	فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
16.	وزارة المياه والري	تنظيمية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
17.	وزارة النقل	تنظيمية، تشريعية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
18.	دائرة الموازنة العامة*	تشريعية، فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
19.	دائرة المخابرات العامة	تنظيمية، فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/
20.	دائرة اللوازم العامة*	تشريعية، فنية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
21.	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، ربط الكتروني	/	/	/			/
22.	دائرة المطبوعات والنشر	فنية، تبادل معلومات	محاضرات، زيارات، تقارير	/	/	/			/
23.	دائرة الاحصاءات العامة	تبادل معلومات	تقارير، محاضرات	/	/	/			/
24.	دائرة العطاءات الحكومية	تشريعية، فنية	اجتماعات، زيارات	/	/	/			/
25.	دائرة الاحوال المدنية والجوازات	فنية، تبادل معلومات	ربط الكتروني، اجتماعات	/	/	/			/
26.	دائرة الاراضي والمساحة	فنية	اجتماعات، زيارات	/	/	/			/
27.	المركز الجغرافي الملكي	تنظيمية، فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
28.	المؤسسة العامة للغذاء والدواء	جميع العلاقات	اجتماعات، لجان، مذكرات تفاهم، زيارات، ندوات	/	/	/			/
29.	مؤسسة المواصفات والمقاييس	جميع العلاقات	اجتماعات، لجان، مذكرات تفاهم، زيارات، ندوات	/	/	/			/
30.	مؤسسة الاذاعة والتلفزيون	فنية	اجتماعات، زيارات،	/	/	/			/
31.	مؤسسة الاعلام المرئي والمسموع	فنية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
32.	مؤسسة المدن الصناعية الاردنية*	تشريعية، فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
33.	مؤسسة الضمان الاجتماعي	تشريعية، فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، تراسل الكتروني، لجان	/	/	/			/
34.	مؤسسة المناطق الحرة	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
35.	مؤسسة الموانئ	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
36.	مؤسسة تشجيع الاستثمار	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
37.	أمانة عمان الكبرى	فنية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
38.	ديوان التشريع والرأي	تشريعية، فنية	اجتماعات، زيارات، محاضرات	/	/	/			/
39.	ديوان المحاسبة	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/
40.	ديوان الخدمة المدنية	فنية	اجتماعات، زيارات	/	/	/			/
41.	المجلس القضائي	تشريعية، تنظيمية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/
42.	البنك المركزي الاردني	تشريعية، فنية	اجتماعات، زيارات	/	/	/			/
43.	البنوك التجارية	فنية	ربط الكتروني، اجتماعات، تراسل الكتروني	/	/	/			/
44.	هيئة تنظيم قطاع	فنية	اجتماعات، زيارات	/	/	/			/

الرقم	اسم الشريك/ الجهة	الهدف من الشراكة/ نوع العلاقة	وسيلة التنسيق	درجة الشراكة		وصف الشريك				
				شريك رئيسي	شريك	اطار الشراكة				القطاع
						محلي	اقليمي	دولي	حكومي	
										خاص
	الاتصالات									
45.	هيئة الطاقة النووية الاردنية	تنظيمية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/	
46.	هيئة تنظيم قطاع النقل العام	تشريعية، تنظيمية	اجتماعات، زيارات، لجان	/	/	/			/	
47.	الهيئات المستثمرة في المدن الصناعية*	فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/	
48.	هيئة المناطق التنموية	تشريعية، فنية	اجتماعات، زيارات، محاضرات	/	/	/			/	
49.	سلطة منطقة العقبة الاقتصادية	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
50.	الملكية الاردنية	تنظيمية، فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/	
51.	الامن العام /الاقامة والحدود	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان	/	/	/			/	
52.	الامن العام /ترخيص السواقين والمركبات	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، ربط الكتروني	/	/	/			/	
53.	القيادة العامة /الامن العسكري	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
54.	الامن العام / مكافحة المخدرات	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
55.	وحدة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
56.	مديرية الدفاع المدني	فنية	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/	
57.	الجمعية العظمى الملكية	تشريعية، تنظيمية	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/	
58.	نقابة وشركات التخليص	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
59.	الاتحاد الاردني لشركات التأمين	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
60.	نقابة وشركات الملاحة البحرية	تنظيمية، فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، زيارات	/	/	/			/	
61.	المحاكم الجمركية (الاستئناف، البداية)	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
62.	البريد الاردني	تنظيمية، فنية	اجتماعات، تراسل الكتروني	/	/	/			/	
63.	المكتب الاقليمي لتبادل المعلومات في الشرق الاوسط	تبادل معلومات	اجتماعات، تقارير، تراسل الكتروني، زيارات	/	/	/			/	
64.	المكتب الاقليمي لمنظمة الجمارك العالمية	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، تقارير، تراسل الكتروني، زيارات	/	/	/			/	
65.	منظمة الجمارك العالمية	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، تقارير، تراسل الكتروني، زيارات	/	/	/			/	
66.	جمارك دول الجوار	جميع العلاقات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني، مذكرات تفاهم	/	/	/			/	
67.	منظمة التجارة الدولية	فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، تقارير، تراسل الكتروني، زيارات	/	/	/			/	
68.	سفارات الدول	تبادل معلومات	اجتماعات، تقارير، تراسل الكتروني، زيارات	/	/	/			/	
69.	USAID	فنية	اجتماعات، تقارير، تراسل الكتروني، زيارات	/	/	/			/	
70.	اعضاء مجلس الشراكة	تنظيمية، فنية، تبادل معلومات	اجتماعات، ندوات، زيارات، لجان، تراسل الكتروني	/	/	/			/	

- إستثناء (عملهم كشريك لمره واحدة او اكثر في السنه وليس بشكل يومي إلا ان له تأثير كبير على سير استكمال العمليات الجمركية وتحقيق الاهداف الاستراتيجية)

الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية السامية

الأهداف الوطنية

انطلاقاً من رؤية جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم لتحقيق أردن مزدهر وآمن، والتي ترجمت بشكل عام في كتاب **التكليف السامي** للحكومة (2009/12/14) من حيث ضرورة السعي نحو ترجمة الرؤية الاصلاحية التحديثية الى واقع ملموس من خلال تطبيق مبدأ الشفافية واللامركزية بشكل يحقق تطور نوعي في آليات اتخاذ القرار من ناحية، ومن خلال تطوير الأداء الاقتصادي وضمان الإدارة المثلى للموارد وبلورة السياسات الاقتصادية والمالية الكفيلة بزيادة تنافسية الاقتصاد الوطني من ناحية ثانية، فضلاً عن أهمية تطوير التشريعات الاقتصادية والبيئة الاستثمارية والاستمرار في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين بل وإحداث نقلة نوعية في مستوى هذه الخدمات وضمان تقديمها بسهولة وفاعلية.

كما تم الاستناد في استشراف المرحلة المقبلة من عمل الدائرة على ما ورد في الرسالة التي وجهها دولة رئيس الوزراء إلى جلالة الملك المعظم رداً على كتاب **التكليف السامي** بتاريخ 2010/2/17 حيث جرى التأكيد على ما تمثله الأجندة الوطنية من ترجمة للحرص على تكريس الشراكة ضمن رؤية شمولية تستهدف تحقيق التنمية الشاملة المستدامة علاوة على التعهد الذي قطعتة الحكومة بالسعي بكل طاقتها إلى تقوية الطبقة الوسطى، وتطوير البيئة الاستثمارية، وعلى تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص، وإحداث تغيير نوعي وملموس في مستوى الخدمات المقدمة للمواطن وبما يضمن احترام وقته وجهده ومصالحه. ويشار الى أن برنامج الحكومة ارتكز على سبعة محاور رئيسية، وترى دائرة الجمارك ان دورها ومساهمتها تتركز بشكل رئيسي في المحورين التاليين من محاور برنامج الحكومة:

المحور الأول : تطوير القطاع العام وتفعيل المساهلة وقياس الأداء الحكومي.

المحور الثالث: تحفيز بيئة الأعمال والاستثمار.

المبادرات الملكية السامية

تعد المبادرات الملكية السامية برامج عمل وطنية مرشدة وموجهة للمؤسسات والأفراد في الأردن كافة لإطلاق الطاقات والجهود الوطنية بهدف استثمارها بالشكل المناسب، وهذه المبادرات تعكس طبيعة دور النظام السياسي الأردني الذي يتميز بقدرته على معرفة الواقع وعلى وضع السياسات والخطط المناسبة للتعامل مع هذا الواقع والانطلاق نحو مستقبل أفضل ومن هذا المنطلق كان لا بد للجماهير الأردنية من مؤسسة هذه المبادرات الملكية السامية لتكون نهجاً يتبع ونبراساً يضيء دربها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. هذا وقد تم تحديد خمس مبادرات ملكية سامية شاركت الجماهير في ترجمتها على أرض الواقع سواء من خلال ربطها بالأهداف الاستراتيجية ووضع مؤشرات أداء لتنفيذها، أو من خلال المساهمة مباشرة في تحقيق بعضها بطريقة أو بأخرى. وهذه المبادرات هي: مبادرة الأجندة الوطنية ووثيقة "كلنا الأردن"، ومبادرة الحكومة الإلكترونية، ومبادرة الشراكة مع القطاع الخاص، ومبادرة الحقيبة المدرسية (مدرستي)، ومبادرة طرود الخير الهاشمية.

بناء على ما تقدم، وبالاتناد الى الأجندة الوطنية ووثيقة "الأردن أولاً"، ووثيقة "كلنا الأردن"، وبالأخذ بالاعتبار ما آلت إليه ورش العمل والاجتماعات من نتائج، فقد تم تحديد الأهداف الوطنية التالية التي تستطيع الدائرة المساهمة في تحقيقها مرتبة حسب الأولوية على النحو التالي:

الأهداف الوطنية التي تساهم الجماهير في تحقيقها بشكل مباشر

الرقم	الأهداف الوطنية
1	تطوير الاقتصاد الأردني ليكون مزدهراً ومنفتحاً على الأسواق الإقليمية والعالمية
2	تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً وشفافة وخاضعة للمساءلة

الأهداف القطاعية

الأهداف القطاعية التي تساهم الدائرة في تحقيقها بشكل تشاركي في القطاع

الأهداف الوطنية	الأهداف القطاعية
تطوير الاقتصاد الأردني ليكون مزدهراً ومنفتحاً على الأسواق الإقليمية والعالمية.	توفير بيئة ملائمة للأعمال والاستثمار لتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني
تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً وشفافة وخاضعة للمساءلة	تعزيز الاستقرار المالي للموازنة العامة وتحسين مستوى الإدارة المالية

الأهداف الاستراتيجية

من خلال دراسة نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية لدائرة الجمارك ودراسة احتياجات متلقي الخدمة ومراجعة تقارير اجتماعات مجالس الشراكة ونتائج تحليل الشكاوى والاقتراحات، تبنت الدائرة **الأهداف الاستراتيجية التالية للأعوام 2011-2013**:

الأهداف الاستراتيجية/المؤسسية	
1	مكافحة التهريب والحد من الأنشطة التجارية غير المشروعة
2	المساهمة في تحفيز بيئة العمل الاستثمارية
3	رغد وتعزيز المورد المالي للخزينة
4	تطوير الاداء والقدرات المؤسسية

وتبين مصفوفة التقاطعات أدناه إرتباط الأهداف الوطنية بالأهداف القطاعية وبالأهداف الاستراتيجية/المؤسسية للدائرة وكما يلي:

مصفوفة التقاطعات

الأهداف الوطنية	الأهداف القطاعية	الأهداف الاستراتيجية
تطوير الاقتصاد الأردني ليكون مزدهراً ومفتحاً على الأسواق الإقليمية والعالمية	توفير بيئة ملائمة للأعمال والاستثمار لتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني	مكافحة التهريب والحد من الأنشطة التجارية غير المشروعة
		المساهمة في تحفيز بيئة العمل الاستثمارية
		تطوير الاداء والقدرات المؤسسية
تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً وشفافة وخاضعة للمساءلة	تعزيز الاستقرار المالي للموازنة العامة وتحسين مستوى الادارة المالية	رغد وتعزيز المورد المالي للخزينة
		تطوير الاداء والقدرات المؤسسية

مؤشرات أداء المدفء الاستراتيجي الأول

القيمة المستهدفة			القيمة المرجعية 2010	الجهة المسؤولة	مؤشر قياس الأداء	الهدف الاستراتيجي الأول
2013	2012	2011				
%1	%1	%1	%1	القضايا المراكز الجمركية	نسبة قضايا التهريب الجمركية المحصلة الى العدد الكلي للبيانات	مكافحة التهريب والحد من الأنشطة التجارية غير المشروعة
%4.5	%4.6	%4.8	%5	القضايا المراكز الجمركية	نسبة قضايا المخالفات الجمركية المحصلة الى العدد الكلي للبيانات	

مؤشرات أداء المدفء الاستراتيجي الثاني

القيمة المستهدفة			القيمة المرجعية 2010	الجهة المسؤولة	مؤشر قياس الأداء	الهدف الاستراتيجي الثاني
2013	2012	2011				
1	1	2	2 (23)*	التعريف والاتفاقيات	عدد اتفاقيات اقامة تجارة حرة مع الاردن (ازالة الرسوم الجمركية)	المساهمة في تحفيز بيئة العمل الاستثمارية
92	94	96	98 **	ادارة الجودة	زمن الأفراج عن البضائع (دقيقة)	
5	5	5	10	التعريف والاتفاقيات	عدد مدخلات انتاج الصناعة المحلية التي اعفيت من الرسوم الجمركية	
460	455	450	445	الاعفاءات	قيمة الاعفاءات الممنوحة بموجب قانون تشجيع الاستثمار (مليون)	

* عدد الاتفاقيات الموقعة لغاية عام 2010

** القيمة المرجعية لسنة الاساس 2007 بلغت (127.05) دقيقة

مؤشرات أداء المدفء الاستراتيجي الثالث

القيمة المستهدفة			القيمة المرجعية 2010	الجهة المسؤولة	مؤشر قياس الأداء	الهدف الاستراتيجي الثالث
2013	2012	2011				
1.395	1.354	1.315	1.264	الشؤون المالية المراكز الجمركية	قيمة الايرادات الجمركية (مليار)	رغد وتعزيز المورد المالي للخزينة
%10	%10	%10	%10	الشؤون المالية	نسبة ضبط النفقات التشغيلية	

مؤشرات أداء المدفء الاستراتيجي الرابع

القيمة المستهدفة			القيمة المرجعية 2010	الجهة المسؤولة	مؤشر قياس الأداء	الهدف الاستراتيجي الرابع
2013	2012	2011				
%82	%82	%81	%80	التخطيط والتنظيم المديريات المراكز الجمركية	نسبة رضا متلقي الخدمة	تطوير الاداء والقدرات المؤسسية
%90	%89	%88	%88	التخطيط والتنظيم المديريات المراكز الجمركية	نسبة رضا الموظفين	
3100	3050	3000	3017	مركز التدريب	عدد المتدربين في كافة المجالات	
5	5	10	8 (65)*	تكنولوجيا المعلومات	عدد الانظمة المحوسبة المطورة	

* القيمة الفعلية المتحققة منذ تطبيق المشروع لغاية عام 2010.

البرامج والمشاريع التابعة للهدف الاستراتيجي الأول

المشاريع	البرنامج	الهدف الاستراتيجي الأول
نظام المراقبة التلفزيونية	مكافحة التهرب والترفيق	مكافحة التهريب والحد من الانشطة التجارية غير المشروعة
تزويد المراكز بأجهزة الفحص بالاشعة X-Ray		
نظام محاكاة للتدريب على فحص الحاويات - الشاحنات		
الربط الالكتروني مع جمارك الدول المجاورة		
السيطرة الآلية باستخدام تقنيات الهوية التعريفية RFID (البوابات الالكترونية) - المرحلة الثانية		
مركز الترانزيت الدولي		
تدريب رقم (1) *		

البرامج والمشاريع التابعة للهدف الاستراتيجي الثاني

المشاريع	البرنامج	الهدف الاستراتيجي الثاني
القائمة الذهبية	الإدارة المركزية	المساهمة في تحفيز بيئة العمل الاستثمارية
خدمة الزبائن / مشروع الجمارك الالكترونية- المرحلة الثالثة		
مشروع توسعة نظام التتبع الالكتروني- المرحلة الثانية		
الربط الالكتروني مع القطاعين العام والخاص		
استكمال نظام الاسيكودا العالمي /نظام حوسبة البيانات الجمركية		
مشروع بنك المعلومات ونظم دعم القرار - المرحلة الثانية/ مشروع الجمارك الالكترونية		
مشروع النافذه الواحدة - المرحلة الثانية		
تطوير جمرك عمان		
نظام مراقبة وادارة شبكات الاتصالات		
التعرفة المتكاملة CITS		
نظام المعاينة الالكترونية		
تدريب رقم (2) *		

البرامج والمشاريع التابعة للهدف الاستراتيجي الثالث

المشاريع	البرنامج	الهدف الاستراتيجي الثالث
الدفع الالكتروني من خلال الانترنت	المراكز الجمركية	رصد وتعزيز المورد المالي للخزينة
ترشيد وضبط الانفاق		
كفاءة تحصيل الإيرادات		
تدريب رقم (3) *		

البرامج والمشاريع التابعة للهدف الاستراتيجي الرابع

المشاريع	البرنامج	الهدف الاستراتيجي الرابع
تحديث موقع الجمارك الالكتروني	الادارة المركزية	تطوير الاداء والقدرات المؤسسية
تحديث الموسوعة الجمركية		
الرسالة الالكترونية		
النشرة الاخبارية الالكترونية		
تحديث التشريعات والتعليمات المختلفة		
هيكله المديريات والمراكز الجمركية		
تطوير الأنظمة المالية المحوسبة في الجمارك		
انشاء غابه الجمارك		
انشاء الخارطة المعرفية الجمركية		
تدريب رقم (4)*		
توحيد وتبسيط الإجراءات الجمركية في المراكز – المرحلة الثانية	المراكز الجمركية	
تطوير البنية التحتية لشبكة المعلومات		
نظام حماية جمرك عمان		
الارشفة الالكترونية		

★ مجموعة البرامج التدريبية التي تحقق الهدف الاستراتيجي.

مؤشرات أداء البرامج التابعة للهدف الاستراتيجي الاول

برامج الهدف الاستراتيجي (1)

رقم البرنامج	البرنامج	رقم المؤشر	مؤشر الأداء	المديرية المسؤولة	القيمة المرجعية 2010	القيمة المستهدفة		
						2011	2012	2013
1	مكافحة التهريب والتفريق	1	عدد المتدربين في مجال القضايا الجمركية	مركز التدريب	35	75	75	75
		2	عدد الضبطيات الجمركية الناتجة من جولات دوريات مكافحة	مكافحة	2728	%5+	%5+	%5+
		3	قيمة ضبطيات جولات دوريات مكافحة (مليون)	التهريب	2.34	%5+	%5+	%5+
		4	عدد الشاحنات المرفقة جمركياً	التفريق	71319	70000	75000	80000

مؤشرات أداء البرامج التابعة للهدف الاستراتيجي الثاني والرابع

برامج الهدف الاستراتيجي (2) و (4)

رقم البرنامج	البرنامج	رقم المؤشر	مؤشر الأداء	المديرية المسؤولة	القيمة المرجعية 2010	القيمة المستهدفة		
						2011	2012	2013
2	الادارة المركزية	1	نسبة الشكاوى التي تم حلها من اصل الشكاوى المقدمة	الاستخبار	%97	%97	%98	%99
		2	عدد اللقاءات والاجتماعات مع القطاع الخاص	مكتب المدير العام والعلاقات العامة	30	35	40	45
		3	عدد لقاءات وزيارات الادارة العليا للموظفين في اماكن عملهم	مكتب المدير العام	54	50	60	70
		4	عدد الخدمات والاخبار والانشطة الجمركية المروجة اعلامياً	العلاقات العامة	39	50	100	150
		5	نسبة التزام الموظفين بأخلاقيات الوظيفة العامة	الموارد البشرية	94%	94.5%	95%	95.5%
		6	عدد الفعاليات (المشاركات) مع المجتمع المحلي	العلاقات العامة	13	14	15	16
		7	قيمة مبادرة طرود الخير (بالالف)		3	3	3	3

مؤشرات أداء البرامج التابعة للهدف الاستراتيجي الثالث والرابع

برامج الهدف الاستراتيجي (3) و (4)

القيمة المستهدفة			القيمة المرجعية 2010	المديرية المسؤولة	مؤشر الأداء	رقم المؤشر	البرنامج	رقم البرنامج
2013	2012	2011						
					عدد المعاملات المحولة الى الدائرة نتيجة خلاف :	1	المراكز الجمركية	3
600	650	700	729	شؤون القيمة	قيمة	1-1		
200	250	300	934		رد رسوم وامانات	1-2		
2200	2000	1800	1750	القضايا	قضية جمركية	1-3		
1	1	2	2 (6)*	ادارة الجودة	عدد المراكز الحاصلة على الايزو	2		
				الرقابة والتفتيش	نسبة التزام المراكز الجمركية بمعايير تقارير التفتيش من حيث:	3		
%90	%87	%82	%80		الزي الرسمي	3-1		
%90	%85	%80	%75		تعليمات النظام المالي	2-3		
%95	%94	%92	%90		تطبيق الانظمة والمحوسبة الحديثة	3-3		

* القيمة الفعلية المتحققة منذ تطبيق المشروع لغاية عام 2010.

مؤشرات أداء المشاريع التي تحقق برامج الهدف الاستراتيجي الاول

القيمة المستهدفة			القيمة الأساس		مؤشر قياس الأداء	المشاريع التابعة لبرنامج مكافحة التهريب والترفيق
2013	2012	2011	القيمة المتحققة لنهاية 2010	سنة الأساس		
2	2	6	1	2010	عدد المراكز التي سيتم انشاء نظام مراقبة فيها	نظام المراقبة التلفزيونية
2	4	7	5	2010	عدد المراكز المشمولة بالتوسعة	
30	20	0	0	جديد	عدد الضبطيات المكتشفة عن طريق الجهاز	تزويد المراكز باجهزة الفحص بالاشعة X-Ray
-	-	2	0		عدد اجهزة X-RAY (العقبة)	
%30	%20	0	0		تقليل زمن المعاينة الجمركية بالعقبة	
-	-	1	0	جديد	تطبيق النظام واستكمال انشاء المختبر	نظام محاكاة للتدريب على فحص الحاويات - الشاحنات
6	8	10	15	2010	زمن الخروج من الابواب (دقيقة)	السيطرة الالية باستخدام تقنيات الهوية التعريفية RFID (البوابات الالكترونية)
-	1	1	1	2010	عدد الدول المرتبطة الكترونياً مع الدائرة	الربط الالكتروني مع جمارك الدول المجاورة
%50	%25	%25	0	جديد	نسبة الاعمال المنجزة لانشاء المركز وتطبيق الانظمة	مركز الترانزيت الدولي
20	20	20	26	2010	عدد المتدربين في مجال مكافحة التهريب	تدريب رقم (1)
9	9	18	6	2010	عدد المتدربين على بوابات السيطرة الالكترونية	
20	20	0	0	جديد	عدد المتدربين على نظام محاكاة فحص الشاحنات	
50	50	50	53	2010	عدد المتدربين في مجال المعاينة والتفتيش	
20	20	15	10	2010	عدد المتدربين في مجال التعامل مع المواد الخطرة والضارة	
20	20	20	18	2010	عدد المتدربين في مجال الملكية الفكرية	
50	50	50	24	2010	عدد المتدربين في مجال التحري والاستخبار الجمركي	
20	20	20	9	2010	عدد المتدربين في مجال الكشف عن المخدرات	
20	20	20	47	2010	عدد المتدربين في مجال مكافحة غسيل الاموال	
20	20	20	10	2010	عدد المتدربين في النزاهة ومكافحة الفساد الضريبي	

مؤشرات أداء المشاريع التي تحقق برامج الهدف الاستراتيجي الثاني

المشاريع	مؤشر قياس الأداء	القيمة الأساس		القيمة المستهدفة		
		سنة الأساس	القيمة المتحققة لنهاية 2010	2011	2012	2013
تطوير جمرک عمان	نسبة ازدحام الشاحنات في المركز	2010	%100	%90	%80	%70
	زمن انجاز البيانات الجمركية في المركز	2010	%30	%10	%10	%10
	عدد البيانات الجمركية الواردة من المراكز والمحولة الى جمرک عمان	2010	%100	%85	%75	%50
	نسبة الموظفين في المواقع المستهدفة بالتطوير	2010	%28	%23	%20	%15
القائمة الذهبية	عدد الشركات المنضمة إلى برنامج القائمة الذهبية	2010	5 (28)*	5	5	5
مشروع توسعة نظام التتبع الالكتروني	عدد المراكز التي سيتم عليها التوسعة	2010	2	4	0	0
	عدد الشاحنات المتبعة (بالالف)	2010	202	225	250	275
وحدة الزبائن / الجمارك الالكترونية - المرحلة الثالثة	عدد المراكز المطبق فيها النظام	2010	3	3	3	3
	عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً .	2010	53	15	15	15
	عدد المعاملات المحولة إلكترونياً .	2010		%20	%20	%20
الربط الالكتروني مع القطاعين العام والخاص	عدد الدوائر والمؤسسات المرتبطة إلكترونياً	2010	2 (10)*	2	2	2
نظام الاسيكودا العالمي (نظام حوسبة البيانات الجمركية)	عدد المراكز المطبق فيها النظام	2010	2 (25)*	2	2	2
	عدد الانظمة المحوسبة الجديدة العاملة من خلال نظام أسيكودا العالمي	2010	2	1	1	1
	عدد قواعد البيانات المترابطة	2010	3	2	-	-
مشروع بنك المعلومات ونظم دعم القرار - المرحلة 2/ جمارك الكترونية	الزمن اللازم لترحيل وتحديث البيانات (ساعة)	2010	6 (يدوي)	4 (الي)	4 (الي)	1:20 (الي)
	عدد التقارير اللازمة لمتخذي القرار والمستفيدين من العملاء ومتلقي الخدمة	2010	20	30	10	10
	عدد المراكز الجمركية المطبق فيها النظام	2010	2 (9)*	2	2	2
مشروع النافذه الواحدة - المرحلة الثانية	عدد الدوائر والمؤسسات المشاركة بالنافذه الواحدة	2010	3	3	-	1
	عدد البيانات المعاينة ورقياً	2010	%100	%100	%80	%50
نظام مراقبة وإدارة شبكات الاتصالات	نسبة الاعمال المنجزة من النظام	جديد	0	شراء معدات	التطبيق التجريبي	التطبيق الفعلي
تحديث التعرفة المتكاملة CITS	عدد التحديثات على النظام	جديد	0	0	0	1
تدريب رقم (2)	عدد المتدربين على نظام BI	2010	16	15	50	-
	عدد المتدربين على نظام الاسيكودا العالمي	2010	57	20	20	20
	عدد المتدربين على الاجراءات المحدثة في مركز جمرک عمان	جديد	0	-	50	50
	عدد المتدربين في مجال الاجراءات الجمركية	2010	38	20	20	20

مؤشرات أداء المشاريع التي تحقق برامج الهدف الاستراتيجي الثالث

المشاريع	مؤشر قياس الأداء	القيمة الأساس		القيمة المستهدفة		
		سنة الأساس	القيمة المتحققة لنهاية 2010	2011	2012	2013
الدفع الإلكتروني من خلال الانترنت	عدد البيانات المدفوعة عبر الانترنت إلكترونياً	جديد	0	%10+	%10+	%10+
كفاءة تحصيل الإيرادات	عدد البيانات الجمركية المدققة تدقيق لاحق	2010	77125	78000	100000	130000
	عدد المتدربين في مجال النظام المنسق (التعريف)	2010	85	50	50	50
	عدد المتدربين في مجال القيمة الجمركية	2010	53	50	100	100
	عدد المتدربين في مجال التدقيق الجمركي	2010	35	30	30	30
ترشيد وضبط النفقات	نسبة ضبط النفقات من المحروقات	2010	12732	%15	%5	%5
	نسبة ضبط النفقات من الماء	2010	2200	%10	%5	%5
	نسبة ضبط النفقات من الكهرباء	2010	71294	%5	%5	%5
تدريب رقم (3)	عدد المتدربين في التدقيق المالي	2010	38	75	75	75
	عدد المتدربين في التحليل المالي	2010	9	20	20	20
	عدد المتدربين في مجال اعداد الموازنات الموجهة بالنتائج	2010	39	20	20	20
	عدد المتدربين في مجال كشف تزوير وتزييف المستندات	2010	23	20	20	20

مؤشرات أداء المشاريع التي تحقق برامج الهدف الاستراتيجي الرابع

المشاريع	مؤشر قياس الأداء	القيمة الأساس		القيمة المستهدفة		
		سنة الأساس	القيمة المتحققة لنهاية 2010	2011	2012	2013
تطوير البنية التحتية لشبكة المعلومات	عدد المراكز التي رفع فيها سرعة الشبكة الى 1GB	2010	1	1	1	1
	معدل الانقطاع في الشبكة الرئيسية والاحتياطية	2010	%3	%2-	%2-	%2-
تطوير الأنظمة المالية المحوسبة في الجمارك	عدد الانظمة المالية المطورة	جديد	0	3	6	9
تحديث التشريعات والتعليمات المختلفة	عدد التشريعات والانظمة والتعليمات التي سيتم تعديلها	2010	6	3	6	10
	عدد التشريعات والانظمة والتعليمات التي سيتم مراجعتها	2010	4	2	5	10
توحيد وتبسيط الإجراءات الجمركية في المراكز - المرحلة الثانية	عدد المراكز التي تم تثبيت اجراءاتها القياسية	2010	(6)*	2	2	2
	عدد المراكز المفوضة بالتخليص على البضائع (صنف او اكثر)	2010	9	3	6	9
	عدد اصناف البضائع المفوض بالتخليص عليها في المراكز الحدودية	2010	1	2	4	6
هيكلية المديریات والمراكز الجمركية التنظيمي	عدد المديریات والمراكز التي تم دراسة هيكلها	2010	6	2	3	4

القيمة المستهدفة			القيمة الأساس		مؤشر قياس الأداء	المشاريع
2013	2012	2011	القيمة المتحققة لنهاية 2010	سنة الأساس		
3	2	1	6	2010	عدد المديریات والمراكز التي تم إعادة هيكلتها	
153	132	115	100	2010	عدد البيانات الجمركية المؤرشفة إلكترونياً (بالالف)	إدارة الوثائق (DMS) الارشفة الإلكترونية- جمارك الكترونية المرحلة الثالثة
2	2	2	3	2010	عدد المديریات المؤرشفة وثائقها إلكترونياً	
3	3	3	3	2010	عدد المراكز المؤرشفة وثائقها إلكترونياً	
5	5	5	6 (12)*	2010	عدد الخدمات المضافة على الموقع	تطوير موقع الجمارك الإلكتروني
-	-	1	0	جديد	توفير خارطة جمركية الكترونية	
%50	%50	0	0	جديد	نسبة الاعمال التطويرية المنجزة	تطوير الموسوعة الجمركية
%50	%50	0	0	جديد	نسبة انجاز النظام	تطوير نظام الرسالة (النشرة) الإلكترونية
%10	%10	%5	7000	2010	عدد المتعاملين الذين تصلهم النشرة الإلكترونية	
%80	%60	%30	0	جديد	نسبة انجاز خطة تطوير الخارطة	تطوير الخارطة المعرفية الجمركية
-	%50	%50	0	جديد	عدد الاعمال المنجزة	غابة الجمارك
0	1	1	0	جديد	عدد انظمة الحماية (نظام اطفاء حريق)	نظام حماية جمرك عمان
20	20	20	18	2010	عدد المتدربين في مجال تنمية المهارات القيادية	تدريب (4)
75	75	75	74	2010	عدد المتدربين في مجال دليل سلوك الموظفين	
75	75	75	30	2010	عدد المتدربين في مجال فن التعامل مع الجمهور	
20	20	20	0	جديد	عدد المتدربين في مجال ادارة المعرفة	
20	20	20	50	2008	عدد المتدربين في مجال الابداع والتميز	

* القيمة الفعلية المتحققة منذ تطبيق المشروع لغاية عام 2010.