

2022



وزارة المالية

وثيقة: ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة المالية

وحدة التخطيط وتطوير الاداء المؤسسي

أغسطس / 2022

وزارة المالية

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

الموقع الإلكتروني || www.mof.gov.ps

البريد الإلكتروني || mof@mof.ps

هاتف رقم 08-2832750

فلسطين، قطاع غزة، مدينة غزة، تل الهوى – شارع جامعة الدول العربية - غرب مجمع
الوزارات القديم.

وثيقة ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة المالية

الرقم المرجعي للوثيقة ||

PAL.GOV. MOF.M02.G01

ISSUE NO.01

UPDATED 02/08/2022

المحتويات

1. المقدمة 4
2. أهداف الميثاق 4
3. قيم موظفي تقديم الخدمة 4
4. التزامنا نحوكم 5
5. ما نتوقعه منكم 5
6. قياس النجاح 6
7. أوقات ومكان تقديم الخدمات 6
8. بيانات الاتصال والتواصل 7

1. المقدمة

نحرص في وزارة المالية على تقديم خدماتنا بجودة عالية ومتميزة، تحقق ثقتكم ورضاكم، وفي هذا السياق يسعدنا أن نلتزم بمجموعة من القيم والأساليب والممارسات الفضلى تجاهكم، لتشعروا بتجربة متميزة أثناء تعاملكم معنا ووصولكم على خدماتنا.

2. أهداف الميثاق

- أ. ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة.
- ب. تعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه وزارة المالية.
- ت. التعريف بحقوق وواجبات وزارة المالية تجاه متلقي الخدمة.
- ث. تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
- ج. توفير أداة لقياس أداء مقدمي خدمات وزارة المالية.

3. قيم موظفي تقديم الخدمة

تحكمنا الأخلاقيات والمبادئ والمعتقدات التالية تجاه متلقي خدماتنا:

أ. التركيز على متلقي الخدمة.

ب. المصداقية.

ت. اللطف.

ث. الكفاءة وتوفير خدمات ذات جودة عالية.

ج. استمرار التحسين.

ح. الموثوقية.

خ. ضمان السرية التامة.

د. التعاون والعمل الجماعي.

ذ. الإيجابية.

ر. العدالة.

ز. النزاهة والشفافية.

4. التزامنا نحوكم

- أ. نحسن استقبالكم ومعاملتكم بلطف واهتمام واحترام.
- ب. نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية وحيادية وإنصاف ونبذل أقصى جهد ممكن لتلبيةها.
- ت. نوفر خدماتنا ونسهل وصولكم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- ث. نتفهم متطلباتكم، ونوفر لكم المعلومات المطلوبة عن خدماتنا.
- ج. نوفر خدمة سريعة وسلسة من خلال تقليص إجراءات تقديمها.
- ح. نزودكم بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية.
- خ. نحافظ على خصوصياتكم وسرية معلوماتكم.
- د. نرحب بأرائكم واقتراحاتكم ونشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- ذ. نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرية تامة.
- ر. نستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب.
- ز. نستقبلكم في أماكن مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
- س. نتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالشكل الذي يحقق لهم أعلى درجات الرضى.
- ش. نتخذ الإجراءات التحسينية بناءً على ملاحظاتكم ومقترحاتكم لتوفير أفضل الخدمات لكم.

5. ما نتوقعه منكم

- أ. تقدير جهود موظفينا في خدمتكم، والتعامل معهم باحترام متبادل.
- ب. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
- ت. إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- ث. الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للنماذج المعمول بها والصادرة عنا.
- ج. الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- ح. المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكم البناءة ومقترحاتكم الإيجابية اللازمة لتطوير العمل.
- خ. أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا.

د. في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد وزارة المالية نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بوزارة المالية.

6. قياس النجاح

نسعى بشكل مستمر إلى تحسين تجربة حصولك على خدماتنا وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب التي تضمن تقديم خدماتنا وفقاً لما يشملها الميثاق من قيم والتزامات وأساليب وممارسات ومن هذه الأساليب:

أ. قياس رضى متلقي الخدمة.

ب. المقابلات مع متلقي خدماتنا.

ت. متابعة مقدمي الخدمات لدينا.

7. أوقات ومكان تقديم الخدمات

أ. أوقات تقديم الخدمة: من يوم الأحد إلى يوم الخميس من كل أسبوع عمل – ماعدا العطلات الرسمية- ابتداءً من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 3:00 بعد الظهر.

ب. مكان تقديم الخدمة:

#	المقر	العنوان
1	مقر الوزارة الرئيسي	مدينة غزة-تل الهوا - شارع جامعة الدول العربية - غرب مجمع الوزارات القديم..
2	مجمع الإيرادات الضريبية (الإدارة العامة لضريبة الدخل – الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة – الإدارة العامة للجمارك والمكوس – الإدارة العامة للبترول)	مدينة غزة- تل الهوا- بجوار وزارة شؤون الأسرى والمحجرين
3	مكتب الشمال - الإدارة العامة لضريبة الدخل	جباليا شارع صلاح الدين _مفترق زمو.
4	مكتب الشمال - الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة	جباليا شارع صلاح الدين _مفترق زمو.
5	مكتب الجنوب - الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة	خانيونس شارع صلاح الدين _مفترق بني سهيلا.
6	مكتب الجنوب - الإدارة العامة لضريبة الدخل	خانيونس شارع صلاح الدين _مفترق بني سهيلا.

#	المقر	العنوان
7	دائرة جمارك معبر كرم أبو سالم التجاري	مدينة رفح
8	دائرة جمارك معبر رفح البري	مدينة رفح
9	دائرة جمارك معبر رفح التجاري	مدينة رفح
10	دائرة توزيع وقود معبر كرم أبو سالم/ معبر رفح	مدينة رفح

8. بيانات الاتصال والتواصل

#	المقر	الموقع الإلكتروني	البريد الإلكتروني	الهاتف
1	مقر الوزارة الرئيسي	/https://www.mof.gov.ps	mof@mof.ps	08 2832750
2	مجمع الإيرادات الضريبية (الإدارة العامة لضريبي الدخل والاملاك - الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة - الإدارة العامة للجمارك والمكوس - الإدارة العامة للبتروول)	-	-	082630318
3	مكتب الشمال - الإدارة العامة لضريبي الدخل والاملاك	-	-	082450533
4	مكتب الشمال - الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة	-	-	082452723
5	مكتب الجنوب - الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة	-	-	0599680124
6	مكتب الجنوب - الإدارة العامة لضريبي الدخل والاملاك	-	-	0594350512
7	دائرة جمارك معبر كرم أبو سالم التجاري	-	-	0595844436
8	دائرة جمارك معبر رفح البري	-	-	0592143888
9	دائرة جمارك معبر رفح التجاري	-	-	0592907763
10	دائرة توزيع وقود معبر كرم أبو سالم/ معبر رفح	-	-	0599461612