

2011

التقرير السنوي
Annual Report



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم



حضرة صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
7	كلمة المدير العام
8	رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا الجوهرية وأهدافنا الاستراتيجية
9	الفصل الاول: التنظيم الإداري للدائرة
10	المبحث الاول: نشأة وتطور الدائرة
11	المبحث الثاني: التنظيم الإداري والخرطة التنظيمية
15	الفصل الثاني: أنشطة الضريبة العامة على المبيعات الرئيسية
16	المبحث الاول: نشاط التسجيل
18	المبحث الثاني: نشاط التدقيق
19	المبحث الثالث: نشاط التحصيل
21	الفصل الثالث: أنشطة ضريبة الدخل الرئيسية
22	المبحث الاول: نشاط التسجيل
25	المبحث الثاني: نشاط التدقيق
29	المبحث الثالث: نشاط التحصيل
31	الفصل الرابع: الإيرادات الضريبية
32	المبحث الاول: إجمالي إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات
33	المبحث الثاني: كلفة تحصيل الدينار
35	الفصل الخامس: أنشطة الخدمات المساندة
36	المبحث الاول: نشاط النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية
38	المبحث الثاني: نشاط جمع المعلومات
39	المبحث الثالث: نشاط التوعية والاعلام الضريبي وتبسيط الاجراءات
44	المبحث الرابع: نشاط تنمية الموارد البشرية
47	الفصل السادس: التطلعات المستقبلية
50	فهرس الجداول
52	فهرس الاشكال البيانية
52	لجنة إعداد التقرير

كلمة المدير العام



يسرني ان اقدم التقرير السنوي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات لعام 2011 والذي يحتوي على أهم الانجازات والمعلومات والبيانات والاحصاءات المتعلقة بها مؤكداً على دور الدائرة الرئيسي والمحوري الذي تقوم به في تحقيق الغايات والاهداف الوطنية والمبادرات الملكية السامية وفي تنمية مورد مالي يرفد الخزينة بالايرادات لتمكينها من ممارسة وظائفها وفي زيادة الالتزام الضريبي واستجابة المكلف الطوعية من خلال تنمية الوعي ورفع مستوى الشفافية وجودة الخدمات الضريبية.

امتاز العام المنصرم 2011 بقيام الدائرة بتطوير خطة استراتيجية ثلاثية جديدة للاعوام 2012 - 2014 بعد ان كانت خطتها السابقة خماسية، بمشاركة كافة الاطراف المعنية، وحرصت على تنفيذ العديد من المشاريع الهادفة والانشطة التي تهدف الى رفع كفاءة التحصيل وتحسين الالتزام الضريبي، ورفع كفاءة اداء الدائرة في كافة عملياتها الرئيسية من تسجيل وتدقيق وتحصيل وجمع معلومات وتقديم خدمات متميزة، وتم إنشاء مديريات مركزية جديدة متخصصة للتوجيه والرقابة على أنشطة الدائرة التشغيلية إلى جانب ما تم تحقيقه من انجاز في مجال التدقيق والتحصيل وخدمات المكلفين والثقافة الضريبية، والتوسع في نسب الإقرارات المقبولة بموجب نظام العينة للوصول إلى نظام ضريبي متكامل ومتوازن في تقديم الخدمة لمتلقيها ويساهم في تحسين بيئة الضريبة وبيئة الاعمال، وحتى يتحقق النجاح لا بد أن يتم تطوير قاعدة البيانات المعلوماتية، والتوسع في استثمار تكنولوجيا المعلومات لرفع مستوى الأداء وجودة الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات.

وأنتي اذ أضع بين ايديكم هذا التقرير لاغتنم هذه المناسبة لأشيد بالجهد الدؤوب الذي قام به موظفو الدائرة في دعم مسيرتها و تحقيق أهدافها وغاياتها.

وتسعى الدائرة الى مد جسور الثقة والتعاون مع المؤسسات الحكومية ذات الصلة وممثلي القطاع الخاص وصولاً الى شراكة حقيقية وذلك من خلال زيادة انفتاحها على المجتمع المحلي ومؤسساته المدنية والتحاور لتعزيز مفهوم الشراكة الفاعلة معهم.

وبهذه المناسبة لا يفوتني أن أوجه الشكر للسادة شركاء الدائرة وأخص بالذكر المكلفين الذين كان لتجاوبهم وتعاونهم المتميز مع سياسات الدائرة الأثر الفعال في تحقيق أهدافها، كما أود أن أشيد بالتفاعل المثمر بين العاملين في هذه الدائرة الذي كان له الأثر الأكبر في تحقيق انجازاتها خلال عام 2011 وإسهامهم الفاعل في تحقيق الأهداف والاستراتيجيات الموضوعية.

ونسأل الله أن يعيننا جميعاً على حمل الأمانة وأن يسدد على طريق الخير والصلاح خطانا في ظل قائد المسيرة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه وأبقاه ذخراً وسنداً للوطن والمواطن.

والله ولي التوفيق،،،

رياض الشريدة
المدير العام

رؤيتنا

دائرة مهنية كفؤة وفعالة وأنموذج اقتداء.

رسالتنا

إدارة التدقيق والتحصييل بكفاءة وفاعلية لرفد خزينة الدولة بالإيرادات العامة من خلال تعزيز مبدأ الالتزام الطوعي ونشر الوعي والثقافة الضريبية لتقديم خدمات ذات جودة عالية لتحقيق أفضل رضا ممكن.

قيمنا الجوهرية

- النزاهة والمصادقية .
- العدالة والمساواة .
- معاملة المكلف كشريك .
- العمل بروح الفريق الواحد .
- الشفافية والمهنية .
- السرية وأمن المعلومات .

أهدافنا الاستراتيجية

- إن المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية لا يتم إلا من خلال العمل على صياغة جملة من الأهداف المؤسسية التي إذا ما سعت الدائرة إلى تحقيقها فإن إنجاز وتحقيق الأهداف الوطنية يصبح نتيجة حتمية وحقيقة واقعة، من أجل الوصول إلى الإصلاح الضريبي المنسجم مع المبادرات الملكية والمستويات العالمية المتقدمة وهذه الأهداف هي:
- تنمية مورد مالي للحكومة يرفد الخزينة بالإيرادات لتمكينها من ممارسة وظائفها .
 - زيادة الالتزام الضريبي واستجابة المكلف الطوعية من خلال تنمية الوعي ورفع مستوى الشفافية وجودة الخدمات الضريبية .



الفصل الأول
التنظيم الإداري للدائرة

مقدمة

إن مجموع الحاجات العامة التي يتعين على الدولة اشباعها في مرحلة معينة من مراحل التطور تمثل محور النشاط المالي للدولة، واشباع هذه الحاجات يتطلب قيام الدولة بالانفاق، الأمر الذي يتطلب حصول الدولة على إيرادات عامة بالقدر الكافي لتغطية هذه النفقات، وجزء كبير من هذه الإيرادات يتمثل في الضرائب التي تعتبر من أهم موارد موازنة الدولة السنوية وهي فريضة مالية بموجب القانون يدفعها المكلف مساهمة منه في التكاليف والأعباء العامة، لذا صدر قانون ضريبة الدخل وقانون الضريبة العامة على المبيعات اللذان كانت تتولى تطبيق أحكامهما دائرتان مستقلتان، تم دمجهما فيما بعد في دائرة واحدة اعتباراً من تاريخ 16 / 8 / 2004 بموجب القانون المعدل لكل من قانون ضريبة الدخل وقانون الضريبة العامة على المبيعات.

المبحث الأول

نشأة وتطور الدائرة

أولاً: نشأة ضريبة الدخل وتطورها

صدر أول قانون لضريبة الدخل عام 1933، وبعدها مر التشريع الضريبي بمراحل تطور عديدة، بهدف مواكبة المستجدات الاقتصادية والاجتماعية، وتعتبر المملكة من أوائل دول المنطقة التي أدخلت مفهوم التقدير الذاتي وفقاً لأحكام قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم 34 لسنة 1982، ثم قانون ضريبة الدخل رقم 57 لسنة 1985 الذي بقي ساري المفعول حتى صدور القانون المؤقت رقم 28 لسنة 2009، والذي يهدف الى تحفيز الاقتصاد الوطني وتشجيع المناخ الاستثماري وتبسيط إجراءات النظام الضريبي من خلال تحسين الإطار القانوني وتخفيف العبء الضريبي عن معظم المواطنين بإعفاء نسبة كبيرة من ذوي الدخل المحدود والمتوسط.

ثانياً: نشأة الضريبة العامة على المبيعات وتطورها

بدأت الضريبة العامة على المبيعات على نطاق ضيق كضريبة مكوس عام 1926 كمديرية في دائرة الجمارك العامة وأصبحت دائرة مستقلة بتاريخ 3 / 5 / 2000 بموجب القانون رقم 36 لسنة 2000.

وبهدف تحقيق المساواة والعدالة بين المكلفين وتشجيع الاستثمار وتقليص الازدواج الضريبي والإصلاح الشامل في إطار عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة مر التشريع الضريبي بمراحل تطور عديدة كان آخرها صدور القانون المؤقت المعدل لقانون الضريبة العامة على المبيعات رقم 29 لسنة 2009 والذي يقرراً مع القانون رقم 6 لسنة 1994 وما طرأ عليه من تعديلات، ويستند التعديل الأخير الى مجموعة من المرتكزات الأساسية الهادفة الى تحقيق انسجام عام بين منظومة التشريعات الضريبية، أهمها توحيد الإجراءات لكل من ضريبيتي الدخل والمبيعات مما يعزز مبادئ الشفافية والوضوح في المعاملة الضريبية ويساهم في تبسيط الإجراءات ويزيل التداخلات والتناقضات التي أفرزتها المرحلة السابقة للتعديل، وقد أسهم التعديل في تحسين الإطار القانوني لضريبة المبيعات من خلال إيجاد نصوص قانونية شفافة تحقق العدالة الموضوعية التي تحافظ على حق كل من الخزينة والمكلف.

المبحث الثاني

التنظيم الإداري والخارطة التنظيمية

أولاً: التنظيم الإداري لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات

تعمل الدائرة بموجب نظام التنظيم الإداري رقم 31 لسنة 2005 الصادر بمقتضى المادة 120 من الدستور.

تتولى الدائرة المهام والصلاحيات التالية:

1. إدارة عملية فرض الضريبة وتحصيلها بكفاءة وفاعلية.
2. مواكبة التطورات الاقتصادية في مجال الضريبة وتحديث التشريعات الضريبية بما يكفل تشجيع الاستثمار وتحقيق العدالة والمساواة بين مختلف شرائح المكلفين.
3. تنمية الوعي الضريبي لدى المكلفين وتعريفهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات لمساعدتهم على الحد من التهرب الضريبي.
4. تنمية الجهاز الإداري في الدائرة وتطوير أساليب العمل الإدارية والفنية فيها.
5. رصد الخزينة العامة بالإيرادات اللازمة لتمويل النفقات العامة للحكومة.

يتكون الهيكل التنظيمي من مدير عام يرتبط به كل من:

لجنة التخطيط: تتشكل في الدائرة لجنة تسمى (لجنة التخطيط) برئاسة المدير العام وعضوية كل من:

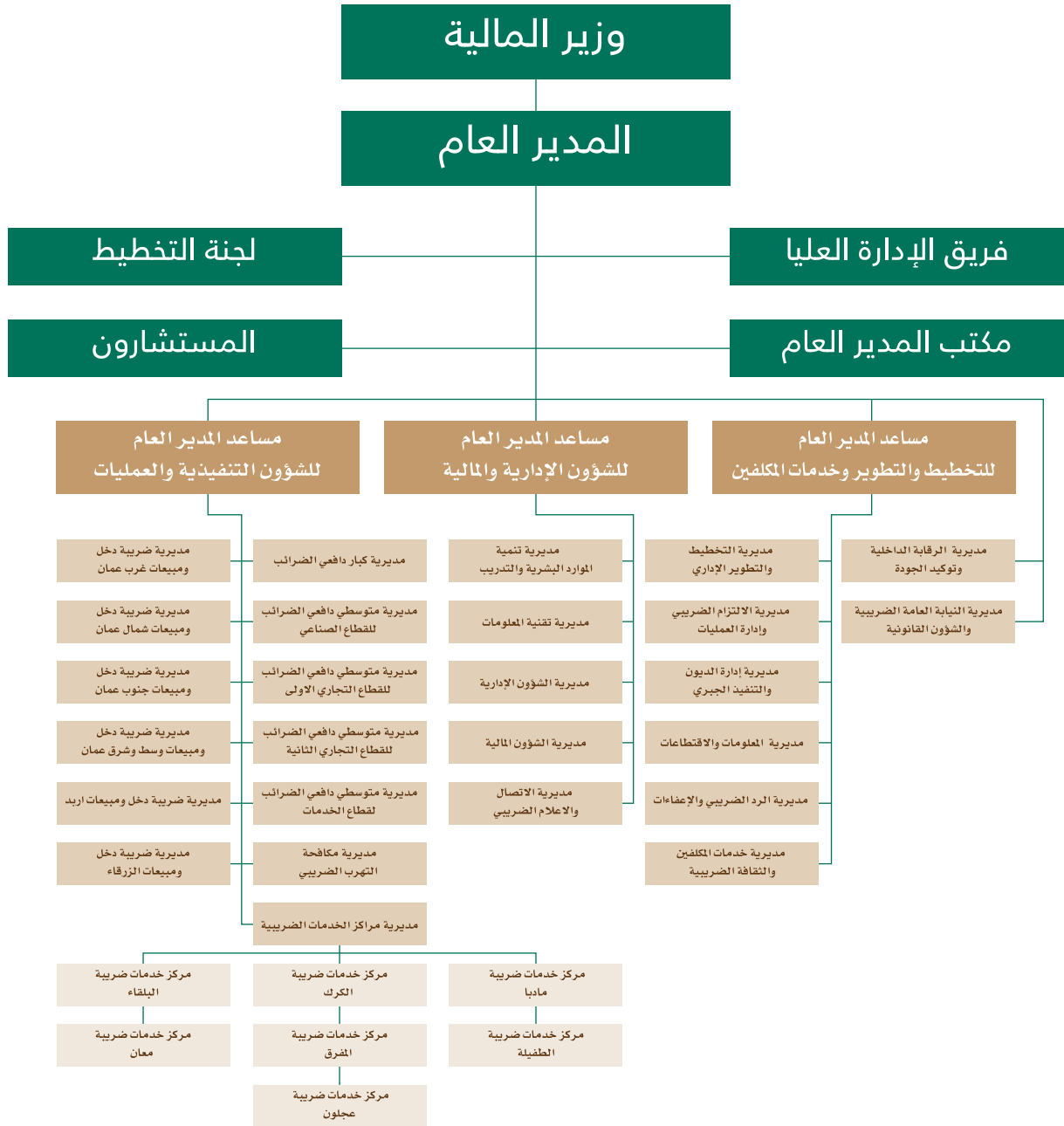
1. مساعدي المدير العام ويسمى المدير العام أحدهم نائباً للرئيس يتولى مهامه عند غيابه.
 2. مديري المديرية في مركز الدائرة.
 3. أربعة من المستشارين والمفتشين ومديري المديرية في المحافظات يسميهم المدير العام.
- وتتولى اللجنة المهام والصلاحيات التالية:
 - * وضع الخطة العامة للدائرة والاجراءات اللازمة لتنفيذها في مجالات تقدير الضريبة وتدقيقها وتحصيلها.
 - * دراسة مشروعات القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمل الدائرة.
 - * دراسة التقارير والتوصيات المقدمة من اللجان الدائمة والمؤقتة التي يشكلها المدير العام وفقاً لأحكام المادة (9) من هذا النظام واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها.
 - * اعتماد المطبوعات الضريبية التي تصدرها الدائرة.
 - * أي أمور أخرى يحيلها المدير العام إليها.
 - فريق الإدارة العليا: يشكل في الدائرة فريق يسمى (فريق الإدارة العليا) يتولى الاشراف المشترك على تنفيذ أنشطة الدائرة لتحصيل الإيرادات بصورة كفؤة وفعالة ويتولى هذا الفريق المهام والمسؤوليات التالية:
 - * وضع السياسات والاهداف من خلال تقييم الاحتياجات والمخاطر والفرص.
 - * تحديد الاستراتيجية وآليات التنفيذ.
 - * مراقبة تنفيذ الاستراتيجية.
 - * تقييم الاداء مقابل الاهداف.
 - * ضمان الاستخدام الأمثل للموارد.
 - * مشاركة المدير العام في اعداد وتقديم الخطط السنوية والتشغيلية للدائرة ضمن اطار ادارة الاداء.

- * تقديم المشورة حول اولويات الانشطة ضمن الدائرة بغرض الاستخدام الامثل للموارد والكفاءات واقتراح وسائل للتحسين والتطوير.
- * ادارة ومراقبة فعالية السياسات والاجراءات وضمان الفعالية المثلى للموظفين وتنفيذ المشاريع الخاصة بالدائرة.
- * مراجعة وادارة المخاطر المتعلقة بالدائرة.
- * تشجيع الابتكار والعمل بروح الفريق الواحد، وتعزيز الالتزام بقيم الدائرة الجوهرية.
- المستشارون.
- مكتب المدير العام.
- مدير مديرية الرقابة الداخلية وتوكيد الجودة.
- مدير مديرية النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية.
- مساعد المدير العام للتخطيط والتطوير وخدمات المكلفين ويرتبط به كل من:
 - * مدير مديرية التخطيط والتطوير الاداري.
 - * مدير مديرية الالتزام الضريبي وادارة العمليات.
 - * مدير مديرية إدارة الديون والتنفيذ الجبري.
 - * مدير مديرية المعلومات والاقتطاعات.
 - * مدير مديرية الرد الضريبي والاعفاءات.
 - * مدير مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية
- مساعد المدير العام للشؤون الادارية والمالية ويرتبط به كل من:
 - * مدير مديرية تنمية الموارد البشرية والتدريب.
 - * مدير مديرية تقنية المعلومات.
 - * مدير مديرية الشؤون الادارية.
 - * مدير مديرية الشؤون المالية.
 - * مدير مديرية الاتصال والاعلام الضريبي.
- مساعد المدير العام للشؤون التنفيذية والعمليات ويرتبط به كل من:
 - * مدير مديرية كبار دافعي الضرائب.
 - * مدير مديرية متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي.
 - * كل من مديري مديرتي متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى والثانية.
 - * مدير مديرية متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات.
 - * كل من مديري مديريات صغار دافعي الضرائب في عمان واريد والزرقاء.
 - * مدير مديرية مراكز خدمات الضريبة ومراكز الخدمات التابعة لها.
 - * مدير مديرية مكافحة التهرب الضريبي.

ثانيا: الخارطة التنظيمية للدائرة

يبين شكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2011.
شكل رقم (1)

الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2011





الفصل الثاني

أنشطة الضريبة العامة على المبيعات الرئيسة

المبحث الاول

نشاط تسجيل ضريبة المبيعات

أولاً: عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات

يبين الجدول رقم (1) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (1)

عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات في مديريات كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

نسبة التغير المتوية	2011	2010	2009	البيان
	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	
30%	30	23	19	كبار دافعي الضرائب
-13%	764	882	849	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى
-24%	780	1025	913	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية
-26%	239	324	356	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي
85%	1,463	790	810	متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات
121%	473	214	316	مديريات الدائرة الأخرى في عمان
309%	1,330	325	276	مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات
42%	5,079	3,583	3,539	المجموع

يبين الجدول رقم (2) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات حسب فئات المكلفين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (2)

عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب فئاتهم خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية %
	مكلف	مكلف	مكلف	
الشركات المساهمة	1,025	1,253	1,785	42%
شركات التضامن	957	745	889	19%
الافراد	1,557	1,585	2,405	52%
المجموع	3,539	3,583	5,079	42%

ثانياً: عدد الاقرارات المستلمة

يبين الجدول رقم (3) عدد الاقرارات المستلمة لاغراض تطبيق احكام قانون الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

جدول رقم (3)

عدد الاقرارات المستلمة لاغراض الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية %
	اقرار مستلم	اقرار مستلم	اقرار مستلم	
كبار دافعي الضرائب	3,835	3,895	3,948	1%
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى	34,083	32,936	32,458	-1%
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية	33,484	35,031	34,759	-1%
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي	22,930	22,635	22,390	-1%
متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات	31,595	28,602	29,708	4%
مديريات الدائرة الأخرى في عمان	83	30	33	10%
مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات	6,236	6,081	11,544	90%
المجموع	132,246	129,210	134,840	4%

المبحث الثاني

نشاط تدقيق ضريبة المبيعات

جاء نشاط تدقيق ضريبة المبيعات خلال عام 2011 على النحو الآتي:

1. بلغ عدد اقرارات ضريبة المبيعات المنجزة 103.954 اقراراً خلال عام 2011، بينما بلغ 97.921 اقراراً خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 6.033 اقراراً، وبما نسبته 6%.
2. بلغت قيمة الفرق الضريبي المتحقق نتيجة تدقيق اقرارات ضريبة المبيعات المنجزة 95.7 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 97.4 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 1،7 مليون دينار، وبما نسبته 2%.
3. بلغت قيمة الغرامات المتحققة 128.3 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 151،7 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 23.4 مليون دينار وبما نسبته 15%.

يبين جدول رقم (4) عدد اقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات المتحققة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (4)

عدد اقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات المتحققة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	المئوية نسبة التغير
عدد الاقرارات المدققة (اقرار)	61,332	97,921	103,954	6%
قيمة الفرق الضريبي (دينار)	86,756,272	97,414,757	95,731,252	-2%
قيمة الغرامات المتحققة (دينار)	127,751,569	151,771,956	128,311,210	-15%

المبحث الثالث

نشاط تحصيل ضريبة المبيعات

تمكنت الدائرة من مواجهة العديد من التحديات خلال العام 2011 وبالاخص الازمة المالية العالمية التي عصفت بالمنطقة، وأثر سياسة إعفاءات الضريبة العامة على المبيعات التي أقرت في بداية عام 2009 والتي قدرت بمائة مليون دينار أردني، حيث تم تحصيل مبلغ 2,078,667 مليار دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 2 مليار دينار خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 78 مليون دينار وبما نسبته 3.6%.

يبين جدول رقم (5) إيرادات ضريبة المبيعات خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009 وحسب القطاعات الرئيسية.

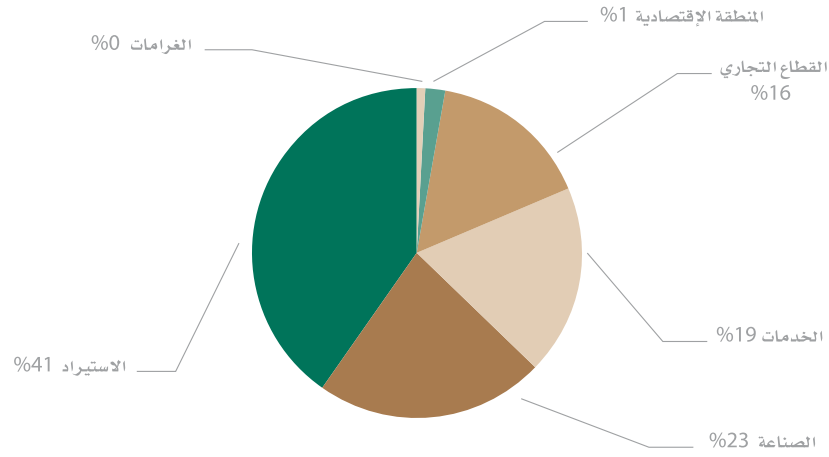
جدول رقم (5)

إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية
	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	%
قطاع الاستيراد	777,767	809,667	866,709	7%
قطاع الصناعة	323,383	467,631	465,474	-0,5%
قطاع الخدمات	292,417	387,420	376,251	2,8%
القطاع التجاري	282,994	314,769	414,312	-0,7%
المنطقة الاقتصادية	7,795	13,109	10,572	-19,4%
الغرامات	5,174	7,465	6,65	-10,9%
المجموع	1,689,530	2,000,061	2,078,667	3,6%

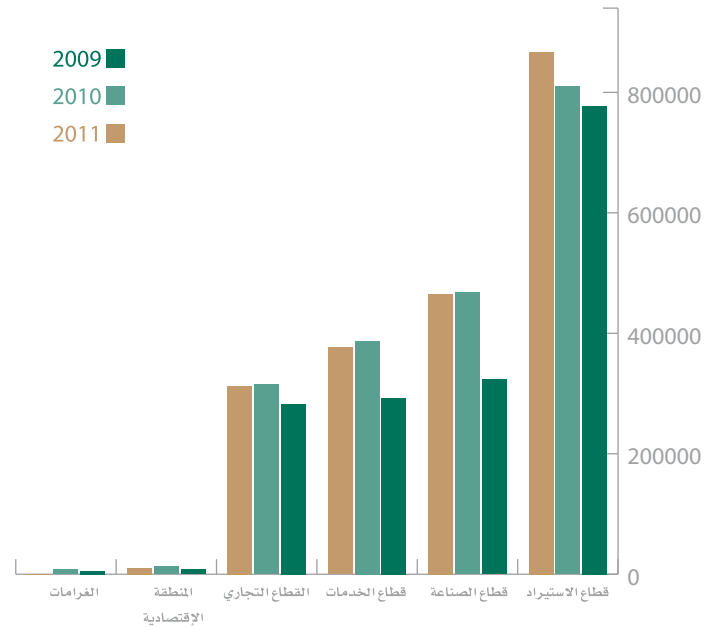
ويبين شكل رقم (2) نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2011

شكل رقم (2)
نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2011



يبين شكل رقم (3) إيرادات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009 حسب القطاعات الرئيسية

شكل رقم (3)
إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية
خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009





الفصل الثالث

أنشطة ضريبة الدخل الرئيسة

المبحث الاول

نشاط تسجيل ضريبة الدخل

أولاً: عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل

يبين جدول رقم (6) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (6)

عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

نسبة التغير المئوية	2011	2010	2009	البيان
	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	
0%	0	0	11	كبار دافعي الضرائب
-17%	380	458	673	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى
-34%	217	327	529	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية
-4%	154	161	241	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي
73%	721	416	534	متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات
-4%	47,878	49,948	41,936	مديريات الدائرة الأخرى في عمان
208%	82,626	26,795	23,971	مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات
69%	131,976	78,105	67,895	المجموع

يبين جدول رقم (7) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب فئاتهم الرئيسة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (7)

عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب فئاتهم الرئيسة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

البيان	2009 مكلف	2010 مكلف	2011 مكلف	نسبة التغير المئوية %
الشركات المساهمة	2,244	2,411	14,726	511%
شركات التضامن	4,311	3,985	51,588	1195%
الافراد	16,792	20,923	36,756	76%
الموظفين والمستخدمين	44,548	50,786	28,906	-43%
المجموع	67,895	78,105	131,976	69%

ثانياً: عدد المكلفين الجدد المسجلين كمكلفات الكترونية

يبين جدول رقم (8) عدد المكلفين الجدد المسجلين كمكلفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (8)

عدد المكلفين الجدد المسجلين كمكلفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

البيان	2009 ملف الكتروني	2010 ملف الكتروني	2011 ملف الكتروني	نسبة التغير المئوية %
الشركات المساهمة	24	231	11,926	5063%
شركات التضامن	0	479	37,413	7711%
الافراد	53	5,672	20,604	263%
الموظفين والمستخدمين	5,319	817	1,140	40%
المجموع	5,396	7,199	71,083	887%

ثالثاً: عدد الملفات العاملة

يبين جدول رقم (9) عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل في الدائرة الذي زاد نتيجة قيام الدائرة بتفعيل عدد من الملفات غير العاملة، وسمتابة المكلفين غير الملتزمين ضريبياً، ورفع كفاءة تسجيل المكلفين الجدد، حيث بلغ عدد الملفات العاملة 301 ألف ملف عامل خلال عام 2011، بينما بلغ 282 ألف ملف عامل خلال عام 2010 أي بزيادة نسبتها 7%

جدول رقم (9)

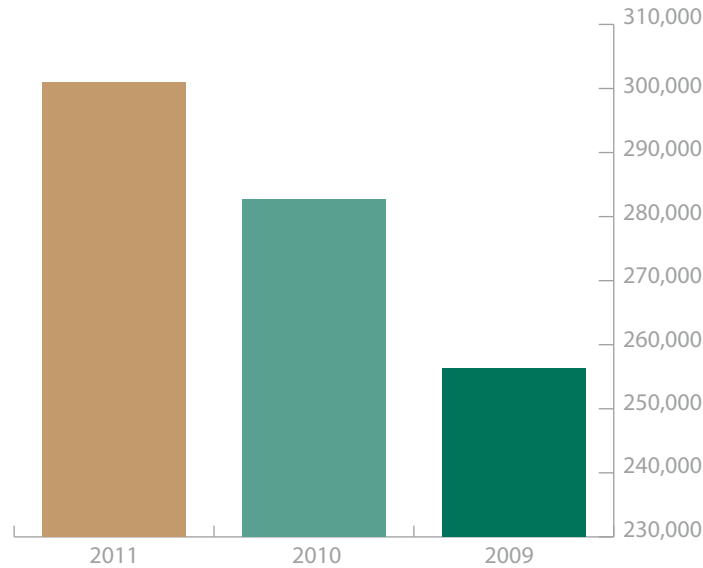
عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

نسبة التغير المئوية	2011	2010	2009	البيان
%	ملف عامل	ملف عامل	ملف عامل	
7%	301,518	282,257	257,482	عدد الملفات العاملة (بدون الموظفين والمستخدمين)

يبين شكل رقم (4) عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

شكل رقم (4)

عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009



المبحث الثاني

نشاط تدقيق ضريبة الدخل

يمكن تقسيم نشاط تدقيق ضريبة الدخل وفقا للقانون على النحو الآتي:

أولاً: نشاط التقدير الذاتي:

(أ) قبول الكشوف بموجب نظام العينة المستند إلى عوامل الخطورة:

يعد نظام عينة التدقيق المستند إلى عوامل الخطورة من الوسائل الناجحة التي تساعد على تشجيع المكلفين للإعلان عن ضريبة صحيحة، وتقديم الأقرارات في مواعيدها المقررة، مما يساهم في بناء جسور من الثقة بين الدائرة ومكلفيها. تقوم الدائرة سنويا بوضع قائمة بأسماء المكلفين المقبولة كشوفهم بموجب أسس العينة على موقع الدائرة www.istd.gov.jo وتتم عملية القبول بصورة الكترونية استنادا إلى أسس ومعايير مبنية على عوامل الخطورة، ويتم سنويا تطوير ومراجعة هذه الاسس والمعايير، ونتيجة لزيادة التزام المكلفين ضريبيا ولأغراض رفع كفاءة التدقيق تقوم الدائرة سنويا بزيادة عدد الكشوف المقبولة بموجب نظام العينة، لتمكينها من التفرغ للتدقيق على المكلفين غير الملتزمين ضريبيا، والمكلفين غير المسجلين، والمكلفين ذوي عوامل الخطورة المرتفعة، ويبين جدول رقم (10) ما يلي:

- زيادة النسبة المئوية لعدد كشوف ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام عينة التدقيق إلى إجمالي عدد الكشوف المستلمة، حيث بلغت 64% خلال عام 2011، بينما بلغت 62,2% خلال عام 2010 أي أنها زادت بنسبة 1,8%.
- انخفاض النسبة المئوية لعدد كشوف ضريبة الدخل التي خضعت للتدقيق بموجب نظام العينة إلى إجمالي عدد الكشوف المستلمة، حيث بلغت 36% خلال عام 2011، بينما بلغت 37,7% خلال عام 2010 أي أنه تم تخفيضها بنسبة 1,7%.

جدول رقم (10)

عدد الكشوف المستلمة، والكشوف المقبولة بموجب أسس العينة، والكشوف التي خضعت للتدقيق خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

البيان	2009	2010	2011	الفرق
عدد الكشوف المستلمة (كشف)	84,805	92,048	113,661	23%
عدد كشوف ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام العينة (كشف)	52,058	57,263	72,702	27%
النسبة المئوية لعدد كشوف ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام العينة (%)	61%	62,20%	64%	1.8%
عدد الكشوف الخاضعة للتدقيق بموجب نظام العينة (كشف)	32,747	34,785	40,959	18%
النسبة المئوية لعدد الكشوف الخاضعة للتدقيق بموجب نظام العينة (%)	39%	37,70%	36%	-1,7%

ب) تدقيق الكشوف المشمولة في عينة التدقيق:

بهدف رفع كفاءة وفاعلية التدقيق واستثمار وقت المدقق، تتم عمليات التدقيق السنوية من قبل مدققي الدائرة على الكشوف المشمولة في عينة التدقيق، ووفقا لنظام أولويات يأخذ بعين الاعتبار عوامل الخطورة، ويبين جدول رقم (11) نتائج التدقيق خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009 وعلى النحو الآتي:

- بلغ عدد الكشوف المنجزة في مرحلة التقدير الذاتي 41,727 كشفا خلال عام 2011، بينما بلغت 33,800 كشفا خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 7,927 كشفا وبما نسبته 23%.
- بلغت قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة 115.9 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 136.8 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 20.9 مليون دينار وبما نسبته 16%.

جدول رقم (11)

عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة بمرحلة التقدير الذاتي خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و2010

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية
عدد القضايا المنجزة (قضية)	25,976	33,800	41,727	23%
قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة (دينار)	151,128,722	136,836,669	115,089,151	-16%

ج) تدقيق كشوف الضريبة المقطوعة:

بلغ عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة 5,963 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 12,633 قضية خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 6,670 قضية وبما نسبته 53%، وبلغت قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة بموجب هذه المادة مبلغ 6.05 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 9.5 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 3,45 مليون دينار وبما نسبته 36% وكما هو وارد في جدول رقم (12).

جدول رقم (12)

عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة وقيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و2010

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية
عدد القضايا المنجزة (قضية)	11,345	12,633	5,963	-53%
قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة (دينار)	5,484,827	9,462,435	6,095,494	-36%

ثانياً: نشاط التقدير الأولي

تقوم الدائرة بإجراء التقدير الأولي على المكلفين غير الملتزمين بتقديم الكشوف في مواعيدها المقررة قانوناً، بموجب أحكام المادة 30 من قانون ضريبة الدخل، وبهدف رفع مستوى الأداء والانجاز تم تخصيص مجموعات تقدير في المديرية تعمل وفقاً لخطط وجدول زمنية لإجراء مثل هذا النوع من التقدير، وتم إجراء مسوحات ميدانية شاملة من قبل مديريات ومراكز خدمات الضريبة لهذه الغاية، وجاءت النتائج على النحو الآتي:

- بلغ عدد القضايا المنجزة بمرحلة التقدير الأولي 189,618 قضية خلال عام 2011 بينما بلغت 195,934 قضية خلال عام 2010 بنقص مقداره 6,316 قضية أي بما نسبته 3%.
- بلغت قيمة الضرائب المتحققة نتيجة أعمال التقدير بموجب المادة 30 مبلغ 49,06 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 81,7 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 32,64 مليون دينار وبما نسبته 40%، ويبين جدول رقم (13) ذلك.

جدول رقم (13)

عدد القضايا وقيمة الضرائب المفروضة بمرحلة التقدير الأولي خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و 2009

نسبة التغير المئوية	2011	2010	2009	البيان
-3%	189,618	195,934	162,316	عدد القضايا المنجزة (قضية)
-40%	49,066,615	81,737,040	84,091,330	قيمة الضرائب المفروضة (دينار)

ثالثاً: نشاط تدقيق الاعتراض

تم منذ مطلع عام 2009 إعادة تنظيم عملية تقديم اعتراضات المكلفين والتأكيد على ضرورة البت في الاعتراض بمدة لا تتجاوز الشهر من تاريخ تقديم الاعتراض، وقد تم حوسبة كافة إجراءات مرحلة الاعتراض لتتابعها بصورة إلكترونية، تخلل ذلك إعادة النظر في إجراءات الاعتراض على قرارات ضريبة الدخل من حيث المدد والمواعيد واستخدام نماذج جديدة موحدة في جميع المديرية، وذلك بهدف تسريع عملية إصدار القرارات وتسريع تحصيلها وتوخي العدالة الموضوعية التي تحافظ على حقوق كل من الخزينة والمكلفين.

يبين جدول رقم (14) نتائج مرحلة الاعتراض وعلى النحو الآتي:

- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (31/ز) 15,515 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 15,622 قضية خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 107 قضية وبما نسبته 1- %، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة مبلغ 26,5 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 15,7 مليون دينار خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 10,8 مليون دينار وبما نسبته 68%.
- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (31/ح) 12,028 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 15,166 قضية خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 3138 قضية وبما نسبته 21- %، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 38,59 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 28,97 مليون دينار خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 9,6 مليون دينار وبما نسبته 33%.
- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (32/ج) 853 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 1256 قضية خلال عام

2010 أي بنقص مقداره 403 قضية وبما نسبته 32% - وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 2,06 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 2,46 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 0.4 مليون دينار وبما نسبته 16% .

جدول رقم (14)

عدد قضايا ضريبة الدخل المنجزة وقيمة فرق الضريبة في مرحلة التقدير الاعتراض خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المتوية
المنجز وبموافقة المكلف بموجب المادة 31/ ز	14,918	15,622	15,515	-1%
الضرائب المفروضة (دينار)	55,523,936	15,711,875	26,468,354	68%
المنجز وبعدم موافقة المكلف بموجب المادة 31/ ح	8,827	15,166	12,028	-21%
الضرائب المفروضة (دينار)	24,772,117	28,975,834	38,595,511	33%
المنجز ضريبة مقطوعة بموجب المادة 32/ ج	915	1,256	853	-32%
الضرائب المفروضة (دينار)	1,170,149	2,463,958	2,065,607	-16%

رابعاً: الموظف المفوض (إعادة النظر)

تلجأ الدائرة الى هذا النوع من التقدير في حالة ظهور خطأ في تطبيق القانون أو اغفال حقيقة أو واقعة أو لوجود مصدر دخل لم يعالج في حينه مما يستوجب إعادة التقدير عليه من جديد في ضوء المعلومات الجديدة، وقد جاءت نتائج مرحلة الموظف المفوض على النحو الآتي:

- وفقاً لاحكام المادة 33 من قانون ضريبة الدخل بلغ عدد القضايا المنجزة 1,552 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 1,875 قضية خلال عام 2010 أي بنقص مقداره 801 قضية وبما نسبته 17%، بلغ فرق الضريبة 8.2 مليون دينار خلال عام 2010، بينما بلغ 8.9 مليون دينار خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 0.7 مليون دينار وبما نسبته 9% .

جدول رقم (15)

عدد قضايا الموظف المفوض المنجزة وقيمة فرق الضريبة بهذه المرحلة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المتوية
عدد القضايا المنجزة (قضية)	1,056	1,875	1,552	-17%
قيمة فرق الضرائب (دينار)	2,472,132	8,205,858	8,972,956	9%

المبحث الثالث

نشاط تحصيل ضريبة الدخل

تعتبر عمليات التدقيق والتقدير الموارد الرئيسية للتحصيل الذي يعبر عن نتائج هذه العمليات ومخرجاتها، ويعطي الدلالة على حسن أداء الدائرة، ويعتبر قطف ثمار التدقيق والتقدير في مواعيده المقررة أساس المحافظة على الجهود التي بذلت في مختلف مراحل التقدير والتدقيق، وبالرغم من التحديات التي واجهتها الدائرة والتي سبق وان تم الاشارة اليها خاصة آثار الازمة المالية العالمية فإن الدائرة قد تمكنت من تحصيل مبلغ 685 مليون دينار خلال عام 2011، بينما بلغت 640 مليون دينار خلال عام 2010 أي بزيادة مقدارها 45 مليون دينار وبما نسبته 7 %، ويبين جدول رقم (16) ايرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسية.

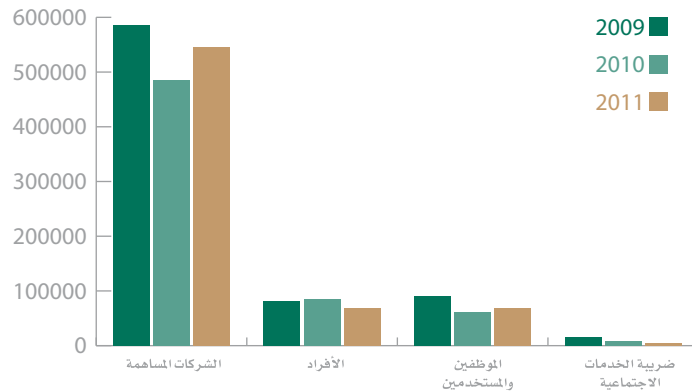
جدول رقم (16)

ايرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	نسبة التغير المتوية		
	2011	2010	2009
	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار
الشركات المالية/البنوك	232,807	191,436	280,740
الشركات المساهمة العامة	216,126	266,367	286,912
الشركات المساهمة الخاصة	96,032	27,819	18,264
المجموع	544,966	485,622	585,916
الأفراد	68,263	85,652	82,042
الموظفين والمستخدمين	67,784	60,557	91,146
ضريبة الخدمات الاجتماعية	4,500	8,177	14,770
المجموع	140,5	154,386	187,957
اجمالي الايرادات	685,514	640,008	773,874

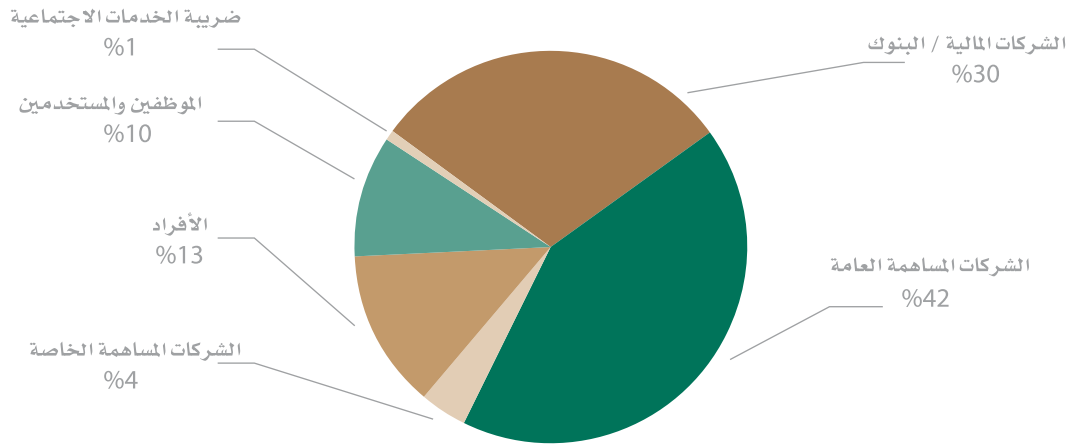
يبين شكل رقم (أ/5) ايرادات ضريبة الدخل خلال الاعوام (2009 - 2011) حسب القطاعات الرئيسية.

شكل رقم (أ/5)



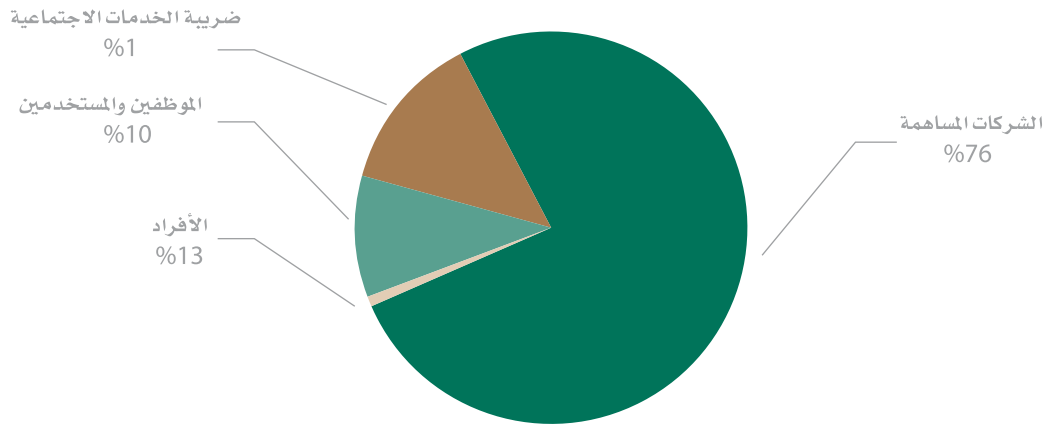
ويبين شكل رقم (5/ب) نسبة مساهمة كل قطاع من القطاعات الرئيسية في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2011

شكل رقم (5/ب)



ويبين شكل رقم (6) نسبة مساهمة قطاع الشركات المساهمة مقارنة مع القطاعات الأخرى الرئيسية في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2011

شكل رقم (6)





الفصل الرابع

الايادات الضريبية
(لكل من ضريبي الدخل والمبيعات)

المبحث الاول

إجمالي إيرادات الدائرة من ضريبي الدخل والمبيعات

في ضوء الظروف والمستجدات الاقتصادية والسياسية التي يمر بها العالم اجمع وانعكاساتها على المملكة، وبهدف تحقيق الإيرادات المنشودة في قانون الموازنة العامة كإيراد يستوجب تحصيله، قامت الدائرة بوضع خطة طوارئ، واستراتيجية تحصيل تهدف الى زيادة وفترة الحصيله، وتحقيق الايراد المخطط له من خلال رفع كفاءة التحصيل، وزيادة الالتزام الضريبي للمكلفين مع التركيز على جانب الالتزام الطوعي، ورفع كفاءة التقدير والتدقيق.

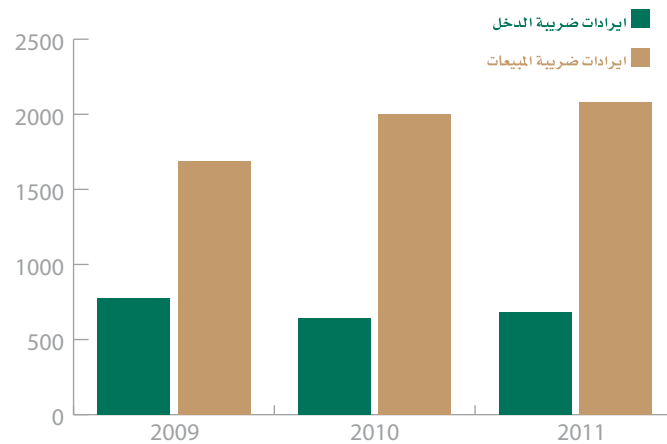
نتيجة لما تم اتخاذه من اجراءات مدروسة ساهمت في رفع مستوى انجاز الدائرة التحصيلي فقد بلغت قيمة ايراداتها 2.7 مليار دينار خلال عام 2011، بينما بلغت قيمتها 2.6 مليار دينار خلال عام 2010 أي بزيادة نسبتها 4.7 %، ويبين جدول رقم (17) المزيد من التفاصيل.

جدول رقم (17)

إجمالي إيرادات ضريبي الدخل والمبيعات
خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المتوية
ايراد ضريبة الدخل	773.874	640,008	685,514	7,1%
ايراد ضريبة المبيعات	1,689.530	2,000,061	2,078,666	3,9%
مجموع الايرادات	2,463.400	2,640,069	2,764,170	4,7%

يبين شكل رقم (7) إجمالي إيرادات ضريبي الدخل والمبيعات خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009



المبحث الثاني

كلفة تحصيل الدينار

يستخدم حساب كلفة تحصيل الدينار لتقييم مدى تحقيق الدائرة لاهدافها وغاياتها المالية بكفاءة، ويعتبر من المؤشرات الهامة في قياس كفاءة الدائرة التحصيلية وفي الدلالة على حسن الاداء الضريبي، وقد تمكنت الدائرة من تحقيق اهدافها المنشودة خلال عام 2011 بكلفة تحصيل 0,006 لكل دينار وتعتبر هذه النسبة من النسب الاقل على المستوى الدولي، مما يعبر عن ارتفاع في مستوى كفاءة التحصيل في الدائرة، ويبين جدول رقم (18) كلفة تحصيل الدينار الذي ينسب مجموع النفقات السنوية الكلية الجارية والرأسمالية الى مجموع ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات الكلية السنوية، خلال عام 2011 مقارنة مع عام 2010.

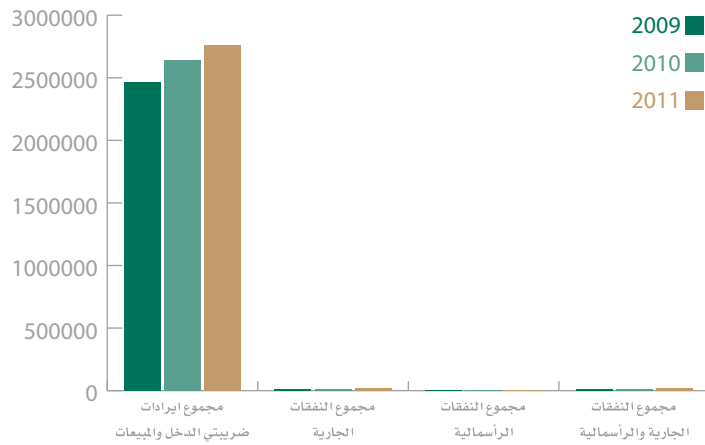
جدول رقم (18)

مقارنة مجموع ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية وكلفة تحصيل الدينار خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

نسبة التغير المئوية	2011	2010	2009	البيان
%	مليون دينار	مليون دينار	مليون دينار	
4,7%	2,764,17	2,640,069	2,463.40	مجموع ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات
20%	15,409	12,840	11,968	مجموع النفقات الجارية
6%	2,348	2,217	1,937	مجموع النفقات الرأسمالية
18%	17,757	15,057	13,906	مجموع النفقات الجارية والرأسمالية
0%	0,006	0,006	0,006	كلفة تحصيل الدينار

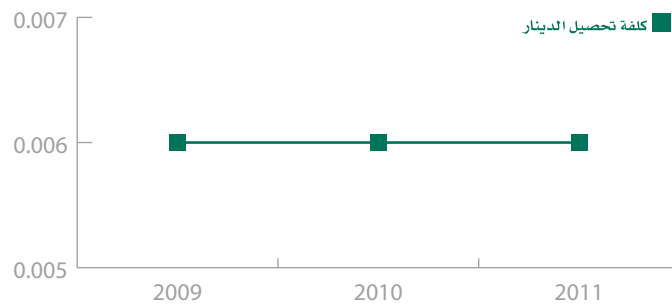
ويبين شكل رقم (8) مقارنة مجموع ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

شكل رقم (8)
مقارنة مجموع ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.



ويبين شكل رقم (9) كلفة تحصيل الدينار خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

شكل رقم (9)
كلفة تحصيل الدينار خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.





الفصل الخامس
أنشطة الخدمات المساندة

المبحث الأول

نشاط النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية

أولاً: في مجال التشريعات:

1. التعديلات القانونية

تم الانتهاء من إعداد التعديلات الأولية اللازمة لإدخالها على قانون ضريبة الدخل رقم (28) لسنة 2009 بحيث تشمل تعديل نسب الضريبة المفروضة على كل من قطاع التعدين وقطاع البنوك والعمل بمبدأ تصاعدي الضريبة وفقاً لأحكام الدستور الأردني، وكذلك إجراء تعديل على جداول الضريبة العامة على المبيعات حيث من المتوقع أن تسهم هذه التعديلات برفد الخزينة بمبالغ مالية تعوض النقص الذي حدث نتيجة التخفيض الذي حصل على هذه النسب وفقاً للقانون رقم (28) لسنة 2009 وسيتم إصدار التعليمات والأنظمة اللازمة حال إقرار مجلس النواب لهذه التعديلات.

ساهمت التشريعات أعلاه في زيادة الإعفاءات وتقليص الشرائح الضريبية مما أدى إلى زيادة الالتزام الطوعي، وبلغ عدد القرارات المستلمة نتيجة لذلك 134,840 ألف إقرار خلال عام 2011، وبزيادة نسبتها 4% عن عام 2010.

2. الأنظمة والتعليمات.

- تم متابعة انجاز جميع الأنظمة والتعليمات التي تطلبها أحكام القانونين الجديدة لكل من ضريبي الدخل والمبيعات.
- استكملت اللجان المشكلة ما يلزم من تعديل على الأنظمة والتعليمات لتطبيق أحكام القانونين الجديدة ومن إصدار تعليمات وتعاميم إدارية جديدة لتوضيح آليات العمل وتوحيدها في كافة مديريات ومراكز خدمات الدائرة، وتم عقد ورشات عمل وبرامج تثقيفية لهذه الغاية.
- تم إصدار التفاوض اللازمة للموظفين.

3. النماذج وتبسيط الإجراءات.

- تم استكمال متابعة تعديل كافة النماذج اللازمة لتطبيق كل من قانوني ضريبة الدخل والمبيعات المؤقتين وتم توزيعها على الجهات ذات العلاقة وإدراجها على الموقع الإلكتروني للدائرة لاطلاع كافة المكلفين عليها.
- تم القيام بعمل مراجعة شاملة للإجراءات التي تقوم بها الدائرة وتم إجراء التعديلات اللازمة عليها وفقاً لأحكام القوانين الجديدة.

ثانياً: التسويات والتقاضى لدى المحاكم

يعتبر التقاضي لدى المحاكم مرحلة هامة من مراحل عمل الدائرة لتحقيق العدالة الموضوعية بين الدائرة ومكلفيها، والمحافظة على حقوق الخزينة العامة ويعتبر هذا النشاط من اختصاص النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية، وقد تم وضع جدول زمني لانجاز القضايا المحولة الى المحاكم، وتم حوسبة كافة اجراءاتها لأغراض متابعتها بصورة الكترونية، ويبين جدول رقم (19) نتائج مرحلة التقاضي حيث تم التركيز على رفع مستوى الانجاز في هذه المرحلة، وقد شكلت اللجان اللازمة لغايات عمل تسويات في القضايا المنظورة أمام المحكمة وضرورة تنفيذ قرارات المحاكم أولاً بأول وجاءت النتائج على النحو الآتي:

- بلغ عدد القضايا التي تم اجراء التسويات عليها 1,142 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 1,006 قضية خلال عام 2010 أي بزيادة نسبتها 14%، وبلغت الضرائب المفروضة من خلالها 44,7 مليون دينار خلال عام 2011 بينما بلغت 96,9 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص نسبته 54%.
- بلغ عدد القضايا المنجزة 3,308 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 2,863 قضية خلال عام 2010 أي بزيادة نسبتها 16%، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 279,8 مليون دينار خلال عام 2011 بينما بلغت 386,4 مليون دينار خلال عام 2010 أي بنقص نسبته 28%.
- بلغ عدد القضايا المستأنفة 2,330 قضية خلال عام 2011، بينما بلغ 2,055 قضية خلال عام 2010 أي بزيادة نسبتها 13%.
- بلغ عدد القضايا المميزة 212 قضية خلال عام 2011، بينما بلغت 103 قضية خلال عام 2010، أي بزيادة نسبتها 106%، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 10,1 مليون دينار خلال عام 2011 بينما بلغت 8,9 مليون دينار خلال عام 2010 أي بزيادة نسبتها 14%.

يبين جدول رقم (19) نتائج مرحلة التقاضي والمتضمن عدد القضايا التي تم اجراء التسويات عليها، وقيمة ضرائبها المفروضة، والقضايا المنجزة وقيمة الضرائب المفروضة، والقضايا المستأنفة وقيمة الضرائب المفروضة، والقضايا المميزة، وقيمة الضرائب المفروضة.

جدول رقم (19)

عدد القضايا التي تم اجراء التسويات عليها، والمنجزة، والمستأنفة، والمميزة، وقيمة الضرائب المفروضة لكل منها خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية
عدد القضايا التي تم اجراء التسويات عليها (ملف)	2,708	1,006	1,142	14%
مقدار الضرائب المفروضة نتيجة التسويات المحكوم بها (دينار)	56,165,730	96,943,766	44,688,100	-54%
عدد القضايا المنجزة (ملف)	4,695	2,863	3,308	16%
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	112,296,474	386,380,627	279,780,169	-28%
عدد القضايا الواردة المستأنفة والمطعون بها (ملف)	2,984	2,005	2,330	13%
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	276,571,345	197,699,241	420,270,000	113%
رصيد القضايا المميزة (ملف)	637	103	212	106%
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	12,062,091	8,906,134	10,120,000	14%

المبحث الثاني

نشاط جمع المعلومات

يعتبر نشاط "جمع المعلومات من الطرف الثالث" من الوسائل الذكية لجمع المعلومات لأنه يعطي كماً من المعلومات الدقيقة والصحيحة عن المكلفين مما يساهم في الحد من حالات التهرب الضريبي، وفي وضع قاعدة بيانات ومعلومات يعتمد عليها في رفع كفاءة وفعالية عمليات التدقيق والتقدير وجودته.

لذا تولي الدائرة أهمية استثنائية لنشاط جمع المعلومات في تطوير قاعدة بيانات دقيقة عن المكلفين تساعد في الوصول الى دخولهم الحقيقية، وإصدار قرارات تقدير عادلة ومحصنة قانوناً فكلما زاد حجم المعلومات وتم جمعها في الوقت المناسب، كلما زادت جودة ودقة وصحة قرارات التقدير والتدقيق.

وتقوم الدائرة سنوياً بوضع خطط وبرامج زمنية لنشاط جمع المعلومات ومن مختلف مصادرها وبيّن جدول رقم (20) عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها خلال عام 2011 من مصادرها المختلفة مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (20)

عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها من مختلف مصادرها
خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009	2010	2011	نسبة التغير المئوية
	قسيمة	قسيمة	قسيمة	%
الإيجارات	27,556	27,114	31,457	16%
العطاءات	34,782	532,397	585,738	10%
المحامين	125,525	46,913	165,460	253%
معلومات اخرى (القطاع الخاص)	329,742	118,508	122,997	4%
الجمارك	593,144	248,114	178,725	-28%
المجموع	1,110,759	973,046	1,084,377	11%

المبحث الثالث

نشاط التوعية والاعلام الضريبي وتبسيط الإجراءات

أولاً: سياسة الباب المفتوح

تواصل الإدارة العليا انتهاج سياسة الباب المفتوح في التعامل مع المراجعين من مكلفين ومواطنين وموظفين إذ لا يوجد أي عوائق في الوصول إلى الإدارة العليا ومقابلة المدير العام أو مدراء المديرية، وقد خصص المدير العام ساعة يومياً للقاء المراجعين للدائرة دون مواعيد مسبقة، مما ساعد ويساعد على حسن التواصل والحوار، وفتح قنوات الاتصال ومعالجة الصعوبات والمشاكل التي تواجه مكلفي الدائرة وبالتالي زيادة رضا متلقي الخدمة الذي هو احد الأسس الرئيسة في تحقيق الدائرة لأهدافها.

ثانياً: الحملات الإعلامية والإرشادية للمكلفين والمواطنين

ضمن الإستراتيجية الإعلامية للدائرة قامت الدائرة بعقد حوالي (33) لقاءً للمدير العام مع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني بالإضافة إلى تنفيذ عدة حملات إعلامية تثقيفية متواصلة على مدار عام 2011 تم خلالها نشر (260) إعلاناً ترويجياً مجانياً بدعم من الصحف اليومية ونشر (56) إعلان مدفوع الثمن في تلك الصحف، كما قامت الدائرة بنشر (310) خبراً في الصحف اليومية والأسبوعية و (160) خبراً على المواقع الإخبارية الإلكترونية، وكذلك (66) خبراً على موقع الدائرة الإلكتروني، بالإضافة إلى (35) إعلاناً تلفزيونياً مدفوع الثمن و(48) اتصالاً إذاعياً مع المحطات الإذاعية بالإضافة إلى عدد غير محدد من الأخبار الإذاعية والتلفزيونية، وكذلك تم التواصل مع المكلفين والمواطنين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتر، هذا بالإضافة إلى إرسال (360) ألف رسالة نصية على شبكات الهواتف النقالة المختلفة إلى المكلفين كما تم إرسال (400) ألف رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى المكلفين وكذلك تم إرسال (25) ألف رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى موظفي القطاع العام الذين تم ربطهم على الشبكة الحكومية الآمنة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كما قامت الدائرة بتأسيس نواة لمحطة تلفزيونية داخلية تبث برامج توعوية حول أهم الأمور القانونية والإجرائية الضريبية بالإضافة إلى بث أهم النشاطات والإنجازات هدفت جميعها إلى توعية وتثقيف وتذكير المواطنين والمكلفين بكافة الأمور المتعلقة بالتشريعات والإجراءات الضريبية.

ثالثاً: شاشات العرض التلفزيوني

عمدت الدائرة خلال عام 2011 إلى إنشاء محطة تلفزيونية داخلية تبث عبر عدد من الشاشات المثبتة في مداخل وممرات عدد من مديريات الدائرة تهدف لإعلام مراجع الدائرة بإجراءات الدائرة وتبث رسالة ورؤية الدائرة وأهم الأحداث والنشاطات بالصوت والصورة.

رابعاً: نشرة الوعي الضريبي الالكترونية

تصدر الدائرة نشرة فصلية متخصصة بالوعي الضريبي هدفها زيادة الوعي الضريبي بين المواطنين والمكلفين ونشر أخبار وأنشطة الدائرة المختلفة بالإضافة الى قرارات مجلس الوزراء والبلاغات والتعاميم الصادرة عن الدائرة وكل جديد يهم متلقي الخدمة بحيث يمكن الرجوع اليها على موقع الدائرة الالكتروني www.istd.gov.jo.

خامساً: عقد الدورات التدريبية مجاناً للمواطنين والمكلفين

انطلاقاً من الحرص على تعزيز المسؤولية المجتمعية تقوم الدائرة بعقد برامج توعية وارشاد ضريبي وعقد دورات تدريبية مجانية في مجال قانوني ضريبة الدخل والمبيعات والمحاسبة الضريبية لمختلف قطاعات متلقي الخدمة أينما كانت مواقعهم، بالإضافة إلى عقد دورات على خدمات الحكومة الالكترونية الضريبية وتشجيع المكلفين للاستفادة منها هذا بالإضافة إلى عقد (19) ورشة ومحاضرة ضريبية توعوية في مؤسسات المجتمع المدني.

سادساً: مركز الاتصال Call Center

أنشأت الدائرة في بداية عام 2005 مركزاً للاتصال للإجابة على استفسارات المكلفين والمواطنين عبر الهاتف حول أي أمر يتعلق بضريبة الدخل والمبيعات. ويقوم المركز بتذكير المكلفين بما يترتب عليهم من ارصده قبل النشر في الصحف أو قبل الحجز عليهم بالإضافة إلى الإجابة على الاستفسارات الواردة للدائرة عبر البريد الالكتروني للدائرة ISTD@ISTD.GOV.JO حيث تمت الإجابة على (990) استفسار وارد عبر البريد الالكتروني لمركز الاتصال بالإضافة إلى الإجابة على (6150) استفسار عبر هاتف مركز الاتصال.

سابعاً: الرديات

تقوم الدائرة سنوياً وحرصاً منها على حقوق المكلفين الذين تترتب لهم مبالغ مالية لدى الدائرة برد تلك المبالغ حيث تم خلال فترة قياسية في نهاية عام 2011 صرف جميع الرديات المترصدة لأصحابها عن عام 2011 وما قبله، وبلغ عددها 57 ألف رديه، وبلغت قيمتها حوالي 24 مليون دينار. وفيما يتعلق برد ضريبة المبيعات للمسافرين والسياح الذين يزورون الأردن تم اعتماد شركة خاصة لها خبرة كبيرة في رديات الضريبة عند مغادرتهم النقاط الحدودية.

ثامناً: الاتصال المرئي conference Electronic

قامت الدائرة بإدخال خدمة نظام الاتصال المرئي في نهاية عام 2008 بهدف مشاركة جميع المدراء والموظفين بحضور الاجتماعات واللقاءات التي تتم في الدائرة الرئيسية بشكل مباشر مع المدراء في مديرياتهم تقليلاً للكلفة والجهد، إضافة إلى أن الدائرة تقوم باستخدام هذا النظام للتعاور مع المكلفين عند الضرورة في أماكن تواجدهم عبر مديريات الدائرة الموجودة في جميع محافظات المملكة مما يخفف عنهم عبء القدوم الى المركز الرئيسي.

تاسعا: الأدلة والإرشادات

الدائرة مستمرة بتحديث وتطوير الأدلة والإرشادات وطباعتها باستمرار حيث قامت الدائرة بتحديث الأدلة الإرشادية وشمل ذلك ما يلي:

- تحديث الأدلة والإرشادات وتوزيعها على المكلفين وطلبة الجامعات.
- تحديث الأدلة الإرشادية للمقشرين والمدققين.
- توزيع القوانين والأنظمة والتعليمات.

عاشراً: استخدام الرسائل الالكترونية القصيرة SMS

تم عقد اتفاقيات مع بعض الشركات المتخصصة لتمكين المكلف من الاستعلام عن أرصده الضريبية بواسطة خدمات رسائل الهاتف الخليوي SMS دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة أو فروعها كما تستثمر الدائرة هذا الأسلوب للتواصل مع المكلفين بهدف التوعية والإعلام كما ذكر سابقاً.

حادي عشر: اعتماد العديد من البنوك التجارية

تم اعتماد ثمانية من البنوك في مختلف أنحاء المملكة لغايات استقبال الإقرارات الضريبية وتسديد الدفعات المستحقة على المكلفين. وهذه البنوك: بنك الإسكان والبنك العربي والبنك الأردني الكويتي وبنك المؤسسة المصرفية والبنك التجاري الأردني وكابيتل بنك وبنك القاهرة عمان والبنك العربي الإسلامي وكذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني المذكورة سابقاً.

ثاني عشر: تعزيز فلسفة التقدير الذاتي

اعتمدت الدائرة منذ زمن طويل مبدأ التقدير الذاتي لتعزيز الثقة والمصادقية ما بين المكلف والدائرة، وقد ساعدها هذا المبدأ على رفع مستوى الاستجابة الطوعية والالتزام الضريبي لدى المكلفين بالإعلان عن الضريبة الصحيحة في مواعيدها المقررة قانوناً.

ثالث عشر: تطوير خدمات الدائرة الإلكترونية

كانت الدائرة أول دائرة تطلق خدمات الحكومة الإلكترونية على مستوى وزارات ومؤسسات القطاع العام في الأردن عام 2005 وتعمل الدائرة على تطوير تلك الخدمات باستمرار التي ينفذها برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن اتفاقية الشراكة الإستراتيجية لشركة مايكروسوفت وبالتعاون مع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات حيث يتم تقديم العديد من الخدمات للمواطنين تشمل إمكانية تقديم الإقرارات إلكترونياً، وكذلك خدمة إعلام متلقي الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة في حالات معينة

ومحددة من قبل النظام، وتوسيع قاعدة الدفع الإلكتروني، ووضع كافة القوانين والأنظمة والتعليمات والبلاغات الصادرة عن الدائرة على الصفحة المخصصة للدائرة، وأخيرا استقبال الشكاوى والملاحظات من دافعي الضرائب ومساعدتهم على متابعتها، وتسهم هذه الخدمات بتسهيل الإجراءات الضريبية على المواطنين وتزويدهم بالخدمة المثلى حيث تزود المكلفين بـ (37) خدمة إلكترونية.

رابع عشر: الثقة والمصادقية:

تأخذ الدائرة بمبدأ التقدير الذاتي لتعزيز الثقة والمصادقية ما بين المكلف والدائرة، وقد ساعدها هذا المبدأ على رفع مستوى الاستجابة الطوعية لدى المكلفين، مما أدى إلى تراجع كبير في عدد القضايا الضريبية المرسلة إلى المحاكم كما أن التطوير والتحسين المستمر في تشريعات الضريبة ساعد على خلق مناخ استثماري أفضل وساهم في إيجاد شفافية أكبر في التعامل مع المكلفين كما أن هذه الثقة من المكلفين بادلتها الدائرة بزيادة نسبة الكشوف المقبولة ضمن عينة 2011.

خامس عشر: الانفتاح على المجتمع المحلي:

لبناء جسور الثقة مع المكلفين والانفتاح على مؤسسات المجتمع المدني تقوم الدائرة دوريا بعقد اللقاءات مع النقابات والجمعيات والهيئات التي تمثل قطاعات واسعة من المكلفين المسجلين في هذه الدائرة بهدف التعاون مع هذه المؤسسات في تحقيق أهداف الدائرة وحل القضايا والمشاكل التي قد تعترض منتسبي هذه المؤسسات كما قامت الدائرة بإبرام عدد من مذكرات التفاهم مع بعضها لضمان تطبيق القانون بعدالة وشفافية على جميع المنتسبين إليها والتسهيل عليهم في الإجراءات والمتابعة. لاضفاء المزيد من الشفافية و لرفع مستوى الخدمة المقدمة وبهدف نشر وتنمية الوعي و الثقافة الضريبية قامت الدائرة بإنشاء مديرية تعنى بالتثقيف الضريبي وخدمات المكلفين تعمل على تطوير أقسام خدمات المكلفين في جميع مديريات الدائرة سعيا منها إلى تقديم خدمة مميزة للمراجعين وعقد ورش عمل ودورات تدريبية لتأهيل العاملين فيها من أجل تقديم أفضل خدمة وتقوم بدعوة المكلفين والشركاء للتشاور والتحاور والاستماع منهم حول أفضل الطرق والوسائل التي يمكن للدائرة أن تنتهجها لتقديم الخدمات لهم بأفضل صورة ممكنة.

وتقوم الدائرة بدراسة رضا متلقي الخدمة واحتياجاته حسب خطة موضوعة لهذه الغاية بواسطة استبيانات ورقية وإلكترونية يجري تعبئتها من المكلفين لتقييم مستوى الخدمات المقدمة لهم وللوقوف على احتياجاتهم كما انه من الضرورة الإشارة إلى أن الدائرة تقوم أيضا بدراسات مماثلة لرضا الموظفين.

سادس عشر: التعاون مع المؤسسات الحكومية

تتعاون الدائرة مع كافة الجهات الحكومية في كافة المجالات حيث تم الربط الإلكتروني مع عدد من الوزارات والمؤسسات الرسمية لأغراض تطبيق القانون والتخفيف على المواطنين ومن هذه المؤسسات: - وزارة المالية ودائرة الجمارك العامة و وزارة الصناعة والتجارة و دائرة الأراضي والمساحة وهيئة الأوراق المالية.

سابع عشر: التعاون الدولي

شاركت الدائرة بورشة إقليمية حول الالتزام الضريبي عقدت في منطقة البحر الميت بالتعاون مع صندوق النقد الدولي بمشاركة (11) دولة عربية في الفترة من 29 إلى 31 كانون ثاني من عام 2011

تعمل الدائرة على تعزيز منهجية المشاركة وتبادل الخبرات وتحرص أن تتبنى أفضل الممارسات العالمية في السياسة الضريبية والإدارة الضريبية وتحرص على التعاون مع المنظمات والهيئات الضريبية في مختلف دول المنطقة والعالم، ومن النتائج المترتبة على ذلك ما يلي:

- عقدت مجموعة من الاتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي مع (31) دولة عربية و أجنبية سارية المفعول.
- المشاركة في عضوية منظمة الإدارات الضريبية الإسلامية ATAIC.
- أخذت الدائرة بعين الاعتبار في خططها الإستراتيجية نتائج تقييم بيئة الضريبة وبيئة الأعمال والاستثمار في الأردن من قبل عدة جهات عالمية أهمها:
- ميثاق اليورو - متوسطي للمؤسسات Euro Mediterranean Charter for Enterprise المحور الرابع - بيئة استثمارية وضريبية مناسبة .Access to finance & Investment-friendly
- تقرير بيفا PEFA العالمي والتقرير العالمي بيئة الأعمال العالمية Doing Business

المبحث الرابع

نشاط تنمية الموارد البشرية

أولاً: في مجال التأهيل والتدريب:

انطلاقاً من اهتمامات الدائرة بتطوير الكوادر الفنية والإدارية فقد أخذت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على عاتقها سياسة تطوير أساليب التدريب والاهتمام بمواكبة أحدث ما توصل إليه العلم الحديث في المجالات المالية والضريبية والإدارية من تنوع في البرامج التدريبية التي تحقق طموحات الدائرة في الارتقاء بالعنصر البشري ورفع كفاءته الإنتاجية واستغلال هذه العناصر في دفع عملية التقدم والتحديث المستمرة فيها .

كما تسعى الدائرة إلى نقل الموظف إلى مستوى مرغوب به من الكفاءة بالتعلم وزيادة معرفته ومهارته عن طريق التدريب الداخلي والخارجي بالتركيز على البرامج التي تكسب الموظف القدرة والمهارة والحرص على أن تكون عمليات التطوير والتعلم والتدريب عمليات مستمرة لتحقيق نقلة نوعية في أداء الدائرة وذلك من خلال تأهيل المقدرين الجدد بإشرافهم في برنامج القانون والمحاسبة الضريبية ورفع كفاءة المقدرين والإداريين على كافة المستويات الوظيفية بالتعاون مع مختلف مؤسسات التدريب العامة والخاصة بإشراك الموظفين في دورات تدريبية تتعلق بموضوعات في القيادات الإدارية والإدارة بشكل عام ومهارات التعامل مع الجمهور والحاسب الآلي والتحليل المالي والمحاسبة ومعايير المحاسبة الدولية ومحاسبة التكاليف واللغة الإنجليزية وورشات العمل والندوات المتخصصة في أعمال الدائرة.

ثانياً: شؤون الموظفين:

(أ) توزيع الموظفين حسب الفئة:

تتميز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بكادرها البشري حيث تضم الدائرة عدداً من الموظفين المؤهلين أكاديمياً وعلمياً ويبين جدول رقم (21) توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

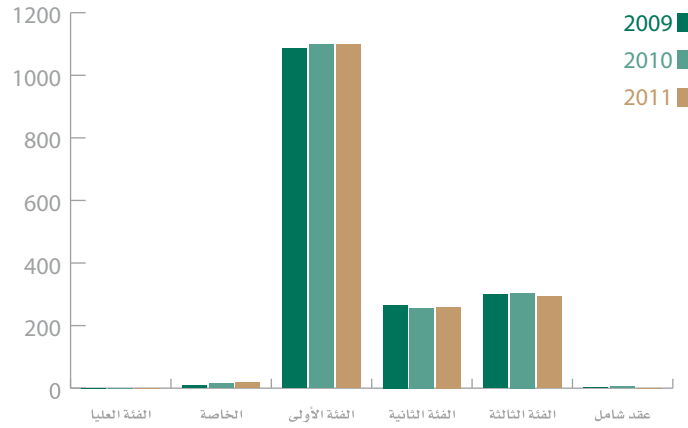
جدول رقم (21)

توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

نسبة التغير المئوية	2011	2010	2009	البيان
%	موظف	موظف	موظف	
0%	1	1	1	الفئة العليا
29%	18	14	9	الخاصة
0%	1,098	1,099	1,085	الفئة الأولى
1%	259	256	266	الفئة الثانية
-4%	293	304	300	الفئة الثالثة
-80%	1	5	2	عقد شامل
-0,05%	1,670	1,679	1,663	المجموع

ويبين شكل رقم (10) توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

شكل رقم (10)
توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009



(ب) توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية:

تتميز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بكادرها البشري الذي يتمتع بمؤهلات علمية مختلفة ومهارات فنية مكتسبة وخبرات متراكمة حيث تضم الدائرة عدداً من الموظفين المؤهلين أكاديمياً وعلمياً ويبين جدول رقم (22) توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

جدول رقم (22)
توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009

البيان	2009 موظف	2010 موظف	2011 موظف	نسبة التغير المئوية %
دكتورة	9	12	13	8%
ماجستير	128	145	151	4%
دبلوم عالي	7	7	7	0%
بكالوريوس	941	950	947	-0,3%
دبلوم متوسط	239	235	225	-4%
توجيهي فما دون	328	330	327	-0,9%
المجموع	1652	1679	1670	0,05%-

ثانياً: التدريب:

تولّي الدائرة اهتماماً بالغاً لموضوع التدريب ايماناً منها بأهميته في تأهيل الموظفين ونقلهم الى المستوى المرغوب من الكفاءة، وقد تم التركيز في التدريب على إكساب العاملين مهارات وفن التعامل مع الجمهور، ورفع مستوى الخدمة المقدمة، ورفع كفاءة الادارة الضريبية، بما يساهم في رفع درجة رضى متلقي الخدمة، ويبين جدول رقم (23) عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2011.

جدول رقم (23)

عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.

2011	2010	2009	الموضوع	تسلسل
مشارك	مشارك	مشارك		
البرامج التدريبية:				
235	288	254	برامج الإدارة	1
27	761	0	برامج القانون	2
23	64	18	برامج القانون والمحاسبة	3
321	248	83	برامج المحاسبة	4
48	22	28	برامج الحاسوب	5
17	42	109	برامج ICDL	6
-	-	229	برامج تطبيقات ضريبة الدخل والمبيعات	7
-	-	0	برامج تطبيقات ضريبة المبيعات	8
4	1	0	برامج إحصاء	9
127	139	89	برامج وورش في خدمة الجمهور	10
12	39	27	برامج توجيه الموظف الجديد	11
207	219	4	لغة انجليزية	12
-	2	2	برامج خدمات	13
الورش والندوات:				
628	243	425	ورش عمل وندوات متخصصة عقدت داخل الدائرة	1
40	172	8	ورش عمل وندوات متخصصة عقدت خارج الدائرة	2
برامج خارجية:				
9	33	38	برامج خارج المملكة	1
1698	2273	1314	المجموع	
-	-	38	برنامج قانوني ضريبة الدخل والمبيعات للمواطنين	
-	225	--	ورش عمل للمواطنين للتعريف بقانون ضريبة الدخل المؤقت رقم 28 لسنة 2009 والقانون المؤقت المعدل لقانون ضريبة المبيعات رقم 29 لسنة 2009	



الفصل السادس
التطلعات المستقبلية

التطلعات المستقبلية

تعتبر الخطة الاستراتيجية نافذة الدائرة على تطلعاتها المستقبلية، لذا أولت الدائرة أهمية استثنائية للتخطيط، وأصدرت خطة استراتيجية محكمة متفقة مع أدبيات إصدارها التي تنتهجها الدول المنفتحة عالمياً ونبراسها التقدم والنجاح، كما أنها موائمة لكتاب التكليف السامي، وتوجهات دولة رئيس الوزراء الأفخم المرتكزة على الأجندة الوطنية ومبادرة كلنا الأردن، وتطلعات وزارة المالية باصدار خطة استراتيجية مشتركة مع دوائرها المختلفة، ومنسجمة مع متطلبات الموازنة الموجهة بالنتائج.

وتتصف خطة الدائرة الاستراتيجية للاعوام 2012 – 2014 بمنظومة متكاملة من الاهداف والبرامج والانشطة ومؤشرات الاداء وتمثل خارطة طريق تضمن سلوكها تحقيق التميز المستدام ويقرأ من نوافذها ما يلي:

1. تطلعات قائمة على أهداف استراتيجية واضحة ومحددة.
2. انسجام الأنشطة والبرامج التشغيلية مع المحاور السبعة التي تضمنها رد دولة رئيس الوزراء الأفخم على كتاب التكليف السامي، حيث وضعت الدائرة تطلعات عديدة تساهم في رفعة الدائرة وكفاءتها وفعاليتها وتحقيق الغاية من وجودها.
3. تمتاز مؤشرات الاداء الواردة في الخطة بالدقة، والقابلية للقياس، وامكانية التحقيق، والواقعية، واتصالها بالافراد وتحفيزهم على إنجاز الاعمال المنشودة ضمن اطر زمنية محددة.

نظرة مستقبلية

تم وضع البرامج الزمنية (خطط العمل التشغيلية) اللازمة لتنفيذ الإستراتيجية، والتي تتناول تحديد النشاطات اللازمة لتحقيق الهدف، وكيفية القيام بهذه النشاطات، والترتيب الزمني للقيام بهذه النشاطات ثم تحديد المسؤولية عن تنفيذ هذه النشاطات، وتحديد الموازنة التقديرية الخاصة بكل نشاط.

تعمل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على تحقيق الأهداف الإستراتيجية الشاملة لوزارة المالية من خلال تحقيق أهداف الدائرة التالية:

ويبين جدول رقم (24) التطلعات التي تسعى الدائرة الى تحقيقها.

جدول رقم (24)

الأهداف الوطنية	أهداف وزارة المالية	أهداف دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	البرامج و المشاريع والانشطة التي تحقق الاهداف
تطوير الاقتصاد الوطني ليكون مزدهرا ومنفتحا على الأسواق الإقليمية والعالمية.	النهوض بآليات رسم السياسة المالية	تممية مورد مالي للحكومة يرفد الخزينة بالإيرادات لتمكينها من ممارسة وظائفها	1. زيادة مساهمة إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات في الإيرادات المحلية من خلال تحديث التشريعات والسياسات الضريبية. 2. رفع كفاءة تدقيق ضريبة الدخل وضريبة المبيعات من خلال: • تخفيض كلفة تحصيل الدينار. • زيادة نسبة القبول وفق نظام العينة المبنية على عوامل الخطورة. • رفع مستوى إنجاز عينة التدقيق خلال العام. 3. رفع كفاءة تحصيل الدفعات الضريبية من خلال تقليل معدل المتأخرات السنوي.
تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة ماليا وشفافة وخاضعة للمساءلة على الصعيدين المركزي والمحلي	الارتقاء بمبادئ الإفصاح والشفافية	زيادة الالتزام الضريبي واستجابة المكلف الطوعية من خلال تنمية الوعي والثقافة الضريبية ورفع مستوى الشفافية وجودة الخدمات الضريبية.	1. زيادة الالتزام الضريبي والاستجابة الطوعية من خلال: • رفع كفاءة تسجيل المكلفين والربط الالكتروني. • رفع كفاءة جمع المعلومات. • رفع كفاءة الإعلام الضريبي. 2. رفع مستوى جودة الخدمات والشفافية من خلال: • تنمية الموارد والتدريب. • رفع كفاءة الشؤون الإدارية. • رفع كفاءة تقنية المعلومات. • رفع كفاءة خدمات الدائرة وتبسيط الإجراءات. • تحديث الأنظمة والقوانين مع المحافظة على الاستقرار التشريعي.
تعزيز القدرات البشرية والمعرفية لدى موظفي الوزارة	تحسين كفاءة الرقابة وإدارة الموارد المالية بفاعلية	تعزيز القدرات البشرية والمعرفية لدى موظفي الوزارة	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب مديريات الدائرة (كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب) خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.	1
17	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب فئات المكلفين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	2
17	عدد الاقرارات المستلمة لأغراض الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة (كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب) خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	3
18	عدد اقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	4
19	ايرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	5
22	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة (كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب) خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	6
23	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	7
23	عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	8
24	عدد الملفات العاملة باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	9
25	عدد الكشوف المستلمة، وعدد الكشوف المقبولة بموجب نظام العينة، وعدد الكشوف التي تخضع الى للتدقيق خلال عام 2011 مع عامي 2010 و2009	10
26	عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة بمرحلة التقدير الذاتي خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	11
26	عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.	12
27	عدد القضايا وقيمة الضرائب المفروضة بمرحلة التقدير الاولي خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.	13
28	عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة في مرحلة التقدير الاعتراض خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.	14
28	عدد قضايا الموظف المفوض المنجزة وقيمة فرق الضريبة بهذه المرحلة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	15

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	ايرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	16
32	اجمالي ايرادات ضريبتى الدخل والمبيعات خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	17
33	مقارنة مجموع ايرادات ضريبتى الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية وكلفة تحصيل الدينار خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	18
37	عدد القضايا التي تم اجراء التسويات عليها، والمنجزة، والمستأنفة، والمميزة، وقيمة الضرائب المفروضة لكل منها خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	19
38	عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها من مختلف مصادرها خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	20
44	توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	21
45	توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009	22
46	عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2010 و2009.	23
49	تطلعات الدائرة من البرامج والمشاريع ومخرجاتها وعلاقتها بأهداف الدائرة الاستراتيجية والمحاور الوطنية.	24

فهرس الاشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل البياني	رقم الشكل
13	الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2011	1
20	نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2011	2
20	ايرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و 2010	3
24	عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و 2010	4
29	ايرادات ضريبة الدخل خلال الاعوام (2009 - 2011) حسب القطاعات الرئيسية	5 - أ
30	نسبة مساهمة كل قطاع من القطاعات الرئيسية في ايرادات ضريبة الدخل خلال الاعوام (2009-2011)	5 - ب
30	نسبة مساهمة قطاع الشركات المساهمة مقارنة مع القطاعات الاخرى الرئيسية في ايرادات ضريبة الدخل خلال عام 2011	6
32	اجمالي ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و 2010	7
34	مقارنة مجموع ايرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و 2010.	8
34	كلفة تحصيل الدينار خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و 2010	9
45	توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2011 مقارنة مع عامي 2009 و 2010	10

لجنة إعداد التقرير

- السيد حسين السرخي رئيس اللجنة
- السيد نذير الجناوي عضو
- د. ناصر الخطيب عضو
- السيد سهيل شحادة عضو
- السيد خضر قنعير عضو
- السيد رعد عصفور عضو
- السيدة منى أبو ملوح عضو
- السيد مروان الرواشدة عضو