



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة المالية

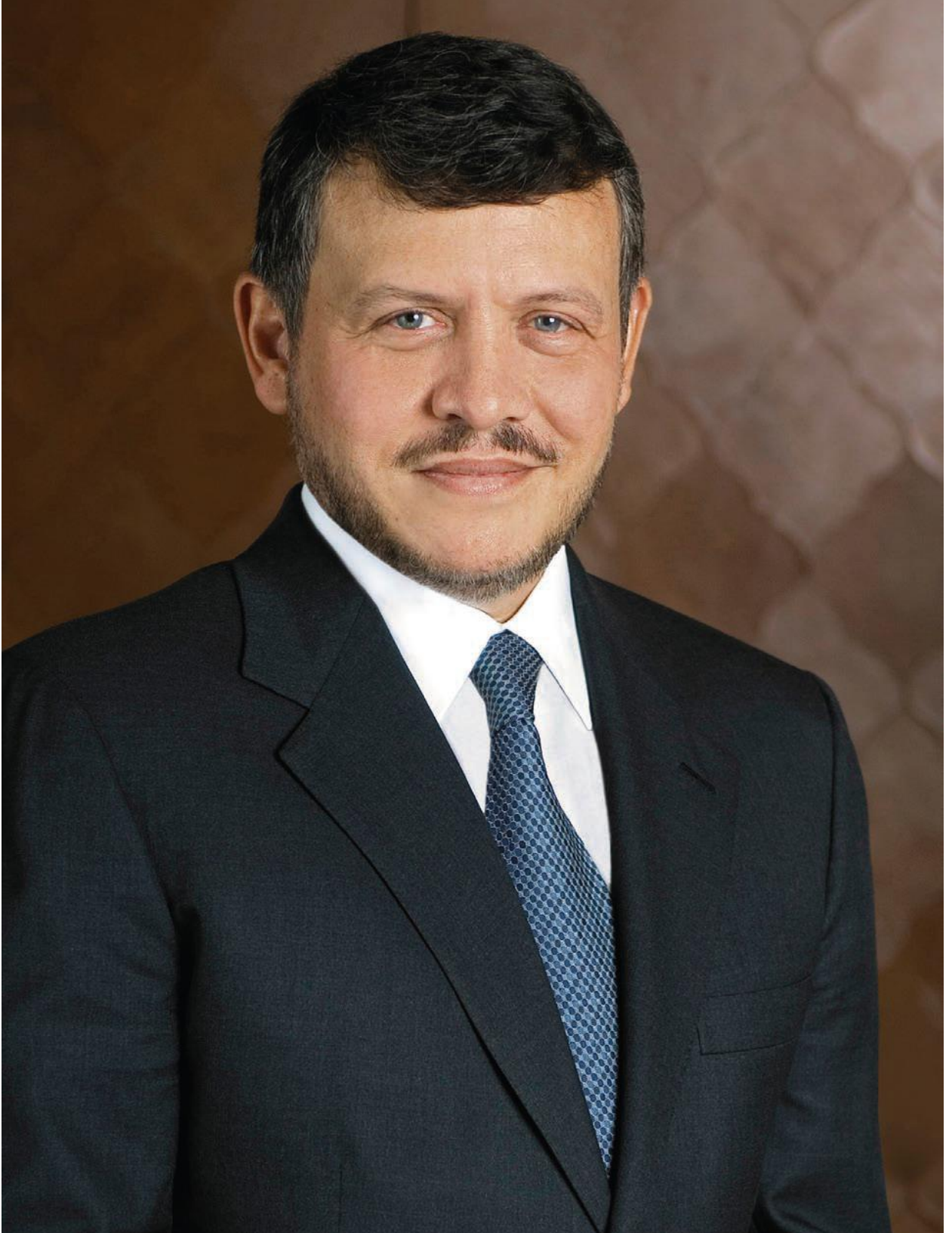
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

الكتاب السنوي

Annual Report

2013

www.istd.gov.jo



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبد الله الثاني ولي العهد
المعظم

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
6	رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا الجوهرية وأهدافنا الاستراتيجية
7	الفصل الأول:- نظام التنظيم الإداري للدائرة
8	المبحث الأول:- نشأة وتطور الدائرة
9	المبحث الثاني:- التنظيم الإداري والخارطة التنظيمية
12	الفصل الثاني:- أنشطة الضريبة العامة على المبيعات الرئيسية
13	المبحث الأول:- نشاط التسجيل
15	المبحث الثاني:- نشاط التدقيق
16	المبحث الثالث:- نشاط التحصيل
18	الفصل الثالث:- أنشطة ضريبة الدخل الرئيسية
19	المبحث الأول:- نشاط التسجيل
22	المبحث الثاني:- نشاط التدقيق
28	المبحث الثالث:- نشاط التحصيل
31	الفصل الرابع:- إجمالي الإيرادات الضريبية
32	المبحث الأول:- إجمالي إيرادات ضريبتنا الدخل والمبيعات
34	المبحث الثاني:- كلفة تحصيل الدينار
36	الفصل الخامس:- أنشطة الخدمات المساندة
37	المبحث الأول:- نشاط النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية
39	المبحث الثاني:- نشاط جمع المعلومات
40	المبحث الثالث:- نشاط التوعية والإعلام الضريبي وتبسيط الإجراءات
48	المبحث الرابع:- نشاط تنمية الموارد البشرية
52	المبحث الخامس:- نشاطات أخرى
56	الفصل السادس:- التطلعات المستقبلية
58	فهرس الجداول
59	فهرس الأشكال البيانية



كلمة المدير العام

يسرني أن أقدم لكم التقرير السنوي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات لعام 2013، مبدئياً اعترازي وتقديري لجميع الأخوة المكلفين، الذين كان لالتزامهم واستجابتهم الطوعية في تقديم الإقرارات الضريبية وأداء الأرصدة المترتبة عليهم في مواعيدها القانونية المحددة أكبر الأثر في تحقيق الدائرة لأهدافها خلال عام 2013.

ولعل هذا التقرير يأتي ليحمل بين طياته الانجازات التي تحققت في مجال التدقيق والتحصيل ومكافحة التهرب الضريبي، والتي ما كانت لتكون لولا استجابة وتعاون الأخوة المكلفين الذين هم شركاء للدائرة في خدمة الاقتصاد الوطني، وجهود الزملاء كافة ومثابرتهم في أداء مهامهم والواجبات المطلوبة منهم.

وتحقيقاً لرؤية الدائرة فقد تم تطوير وتحديث العديد من الأنظمة والتعليمات والنماذج والإرشادات وإجراءات العمل، لنتناسب مع ما تشهده هذه الدائرة من تطور وتحديث ومواكبة لكل ما هو جديد في مختلف المجالات، وقد كان ثمره ذلك حصول الدائرة مع نهاية عام 2013 على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية للدوائر والمؤسسات المشاركة لأكثر من مرة.

وقد أولت الدائرة اهتماماً كبيراً للموارد البشرية ولم تألوا جهداً في تدريب العاملين وتشجيعهم على التقدم العلمي والتقني، للوصول إلى أقصى درجات التأهيل والتدريب، لتمكين الدائرة من تقديم أفضل ما يمكن من خدمات ذات جودة عالية، ترقى إلى مستوى رضا متلقي الخدمة.

وقامت الدائرة خلال عام 2013 بجهد وطني كبير تمثل بتحمل إجراءات صرف الدعم النقدي لمستحقيه، جراء رفع أسعار المشتقات النفطية، من خلال وضع آلية جديدة تكفل وصول الدعم لكل رب أسره يستحق الدعم بأسهل الطرق وأقل وقت وجهد.

كما وتعتبر هذه الدائرة من أوائل الدوائر والمؤسسات في استخدام الحاسوب، مع المحافظة على الاستمرار بتطوير أنظمتها الحاسوبية ومواكبة كل ما هو جديد ومتطور في تقنية المعلومات، لخدمة المكلفين، وستستمر الدائرة في هذا النهج للوصول إلى دائرة تقدم كافة خدماتها إلكترونياً.

وللدائرة دور هام واستراتيجي في المساهمة في رفد خزينة الدولة بالإيرادات المحلية التي تتجاوز 50% من مجمل الإيرادات المحلية، وهذه الإيرادات التي تم تحقيقها خلال عام 2013 والتي بلغت 3,3 مليار دينار تحققت بفضل الوعي والاستجابة الطوعية التي يتمتع بها المكلف الضريبي في أردننا الغالي، وإدراكاً منه بالدور الذي يقع على عاتقه تجاه وطنه.

ونتطلع معكم وبكم إلى أن تصبح هذه الدائرة مثلاً رائداً يقتدى به من قبل المؤسسات المماثلة في دول المنطقة وحالة متميزة في التطور والتحديث بالنسبة للمؤسسات المماثلة في المملكة، ترقى إلى مستوى الدور الوطني المميز الذي تقوم به الدائرة من خلال تطبيق القانون بكل عدالة وشفافية في خدمة الاقتصاد الوطني، بإدامة رفد الخزينة العامة بالإيرادات لتقديم وإدامة تقديم الخدمات للمواطنين في كافة المجالات على امتداد رقعة الوطن الذي نبنيه معاً.

والله ولي التوفيق،،،

المدير العام - إياد القضاة

رؤيتنا

دائرة مهنية كفؤة وفعالة وأنموذج اقتداء.

رسالتنا

إدارة التدقيق والتحصيـل بكفاءة وفاعلية لرفد خـزينة 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 والمصداقية.
- 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:-

1. تنمية مورد مالي للحكومة يرفد الخزينة بالإيرادات لتمكينها من ممارسة وظائفها.
2. زيادة الالتزام الضريبي واستجابة المكلف الطوعية من خلال تنمية الوعي ورفع مستوى الشفافية وجودة الخدمات الضريبية.

الفصل الأول

نظام التنظيم الإداري للدائرة

تعتبر مجموع الحاجات العامة التي يتعين على الدولة إشباعها في مرحلة معينة من مراحل التطور محور النشاط المالي للدولة، وإشباع هذه الحاجات يتطلب قيام الدولة بالإنفاق، 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 للذان كانت تتولى تطبيق أحكامهما دائرتان مستقلتان، تم دمجهما فيما بعد في دائرة واحدة اعتباراً من تاريخ 2004/8/16 بموجب القانون المعدل لكل من قانون ضريبة الدخل وقانون الضريبة العامة على المبيعات.

المبحث الأول

نشأة وتطور الدائرة

أولاً:- نشأة ضريبة الدخل وتطورها

كانت البداية لدائرة ضريبة الدخل حين صدر أول قانون لضريبة الدخل عام 1933، حيث كانت قسم يتبع وزارة المالية، إلى أن أصبحت دائرة مستقلة عام 1951 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 إلى 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 2000/5/3 بموجب القانون رقم 18 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 يقرأ مع القانون رقم 6 لسنة 1994 وما طرأ عليه من تعديلات، ويستند التعديل الأخير إلى مجموعة من المرتكزات الأساسية الهادفة إلى 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 والموضوعية 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 الالتزام للحد من التهرب الضريبي.
- 4- تنمية الجهاز الإداري في الدائرة وتطوير أساليب العمل الإدارية والفنية فيها.
- 5- رفد 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 ويُسمى المدير العام أحدهم نائباً للرئيس يتولى مهامه عند غيابه.

2- مديري المديرية في مركز الدائرة.

3- ثلاثة من المستشارين ومديري المديرية في المحافظات يُسميهم المدير العام.

وتتولى اللجنة المهام والصلاحيات التالية:-

- وضع الخطة العامة للدائرة والإجراءات 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:- يُشكل في الدائرة فريق يُسمى (فريق الإدارة العليا) يتولى الإشراف المشترك على تنفيذ أنشطة الدائرة لتحصيل الإيرادات بصورة كفؤة وفعالة ويتولى هذا الفريق المهام والمسؤوليات التالية:-

○ وضع السياسات والأهداف من خلال تقييم الاحتياجات والمخاطر والفرص.

○ تحديد الاستراتيجيات وآليات التنفيذ.

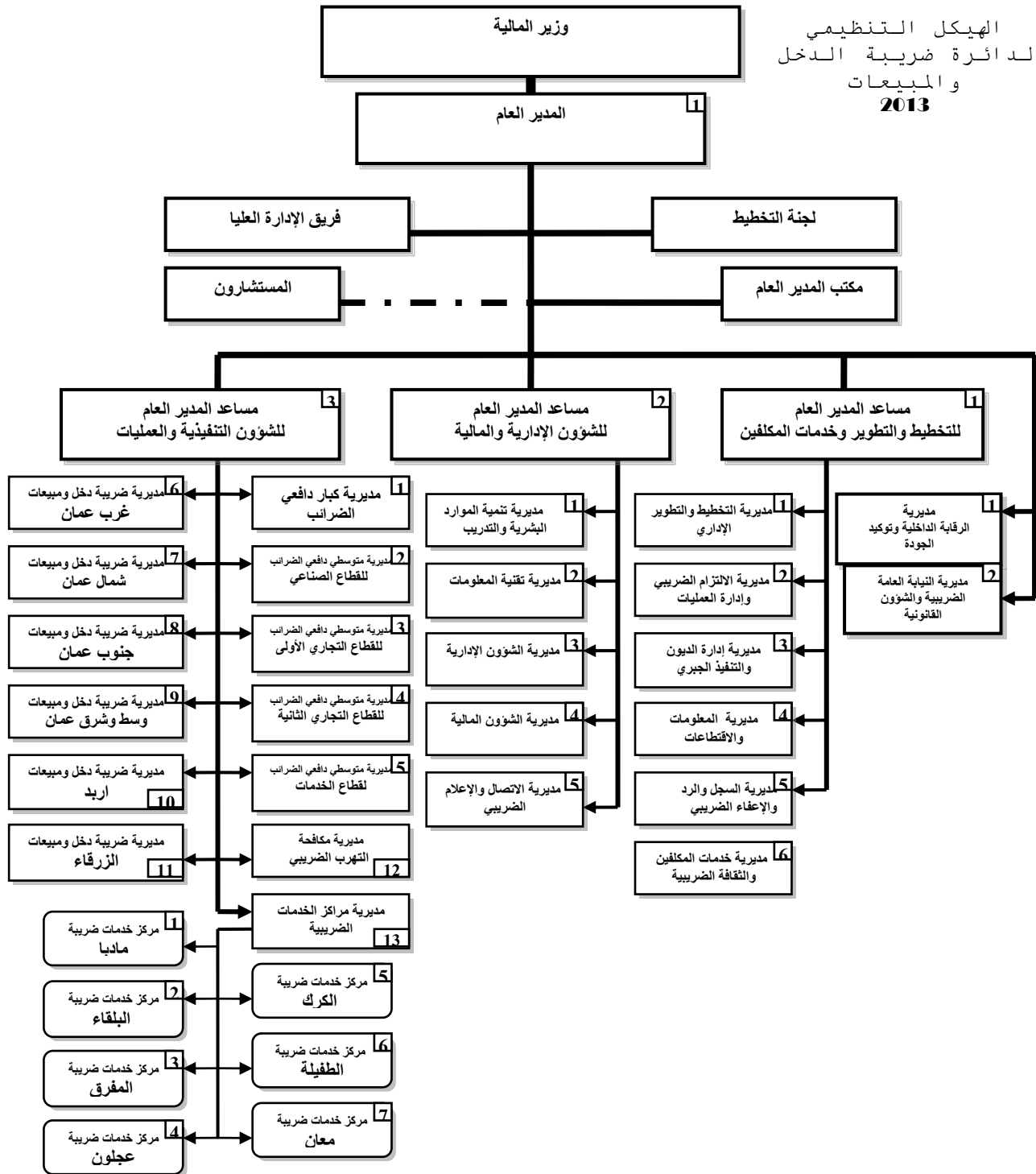
○ مراقبة تنفيذ الاستراتيجيات.

○ تقييم الأداء مقابل الأهداف.

- ضمان الاستخدام الأمثل للموارد.
- مشاركة المدير العام في إعداد وتقديم الخطط السنوية والتشغيلية للدائرة ضمن إطار إدارة الأداء.
- تقديم المشورة حول أولويات أنشطة الدائرة بغرض الاستخدام الأمثل للموارد والكفاءات واقتراح وسائل للتحسين والتطوير.
- إدارة ومراقبة فعالية السياسات والإجراءات وضمان الفعالية المثلى للموظفين وتنفيذ المشاريع الخاصة بالدائرة.
- مراجعة وإدارة 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 الإداري.
 - مدير مديرية الالتزام الضريبي وإدارة العمليات.
 - مدير مديرية إدارة الديون والتنفيذ الجبري.
 - مدير مديرية المعلومات والاقتطاعات .
 - مدير مديرية الرد الضريبي والإعفاءات.
 - مدير مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية.
- مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والمالية ويرتبط به كل من:-
 - مدير مديرية تنمية الموارد البشرية والتدريب.
 - مدير مديرية تقنية المعلومات.
 - مدير مديرية الشؤون الإدارية.
 - مدير مديرية الشؤون المالية.
 - مدير مديرية الاتصال والإعلام 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 الأولى والثانية.
 - مدير مديرية متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات.
 - كل من مديري مديريات صغار دافعي الضرائب في عمان واربد والزرقاء.
 - مدير مديرية مراكز خدمات الضريبة ومراكز الخدمات التابعة لها.
 - مدير مديرية مكافحة التهرب الضريبي.

ثانياً:- الخارطة التنظيمية للدائرة

يبين الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات لعام 2013



الفصل الثاني

أنشطة الضريبة العامة على المبيعات الرئيسة

المبحث الأول 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 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (1)

عدد المكلفين الجدد المسجلين ضمن شبكة مكلفي الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	
6	10	30	23	كبار دافعي الضرائب
209	681	764	882	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الأولي
333	626	780	1,025	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية
115	313	239	324	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي
174	661	1,463	790	متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات
1,338	180	473	214	مديريات الدائرة الأخرى في عمان
338	400	1,330	325	مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات
2,513	2,871	5,079	3,583	المجموع

يبين الجدول رقم (2) عدد المكلفين الجدد المسجلين ضمن شبكة مكلفي الضريبة العامة على المبيعات حسب فئات المكلفين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (2)

عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات حسب فئاتهم خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
مكلف	مكلف	مكلف	مكلف	
1,028	1,246	1,785	1,253	الشركات المساهمة
328	426	889	745	شركات التضامن
1,158	1,199	2,405	1,585	الأفراد
2,513	2,871	5,079	3,583	المجموع

ثانياً:- عدد الإقرارات المستلمة

يبين الجدول رقم (3) عدد الإقرارات المستلمة لأغراض تطبيق أحكام قانون الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

جدول رقم (3)

عدد الإقرارات المستلمة لأغراض الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
إقرار مستلم	إقرار مستلم	إقرار مستلم	إقرار مستلم	
5,289	4,108	3,948	3,895	كبار دافعي الضرائب
19,522	36,544	32,458	32,936	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الأولي
20,657	37,755	34,759	35,031	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية
14,916	24,100	22,390	22,653	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي
16,444	35,500	29,708	28,602	متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات
61,799	62	33	30	مديريات الدائرة الأخرى في عمان
16,498	13,600	11,544	6,081	مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات
155,125	152,227	134,840	129,210	المجموع

المبحث الثاني نشاط تدقيق ضريبة المبيعات

جاء نشاط تدقيق ضريبة المبيعات خلال عام 2013 على النحو الآتي:-

1. بلغ عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة 155,125 إقراراً خلال عام 2013، بينما بلغ 101,481 إقراراً خلال عام 2012.
2. بلغت قيمة الفرق الضريبي المتحقق نتيجة تدقيق إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة 30 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت قيمته 49,7 مليون دينار خلال عام 2012.
3. بلغت قيمة الغرامات المتحققة 61 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت قيمته 123,6 مليون دينار خلال عام 2012.

يبين الجدول رقم (4) عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات المتحققة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (4)

عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
15,489	101,481	103,954	97,921	عدد الإقرارات المدققة (إقرار)
30,266,861	49,777,769	95,731,252	97,414,757	قيمة الفرق الضريبي (دينار)
61,088,555	123,623,272	128,311,210	151,771,956	قيمة الغرامات المتحققة (دينار)

المبحث الثالث نشاط تحصيل ضريبة المبيعات

بالرغم من كثرة التحديات خلال عام 2013 والأزمة المالية العالمية التي عصفت بالمنطقة، تم تحصيل مبلغ 2.596 مليار دينار من نشاط تحصيل ضريبة المبيعات خلال عام 2013، بينما بلغت 2.318 مليار دينار خلال عام 2012 ويبين الجدول رقم (5) إيرادات ضريبة المبيعات خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012) وحسب القطاعات الرئيسية.

جدول رقم (5)

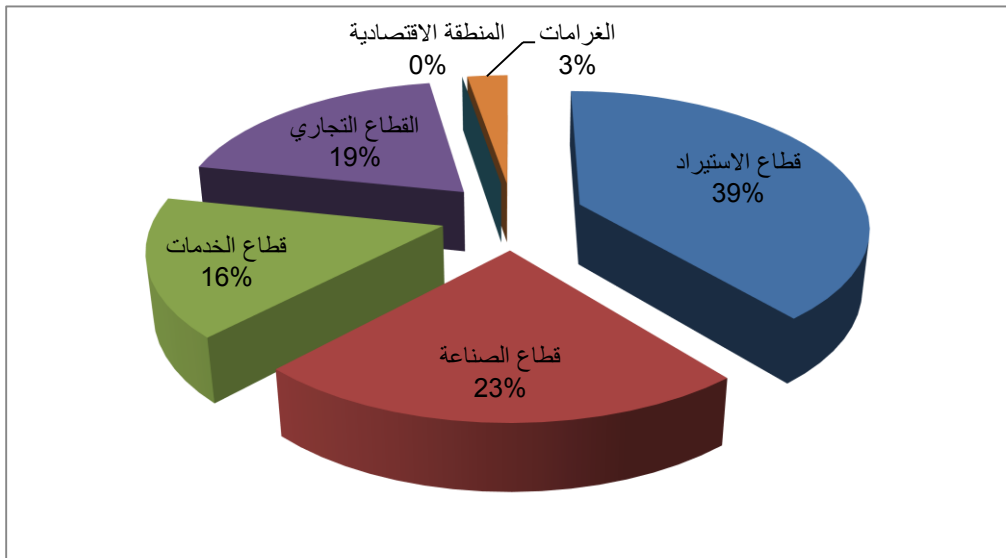
إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	
1,013,506	1,028,182	866,709	809,667	قطاع الاستيراد
598,867	566,185	465,474	467,631	قطاع الصناعة
420,324	400,008	376,251	387,420	قطاع الخدمات
494,554	282,855	312,414	314,769	القطاع التجاري
0	0	10,572	13,109	المنطقة الاقتصادية
69,159	41,301	6,650	7,465	الغرامات
2,596,410	2,318,531	2,078,667	2,000,061	المجموع

ويبين الشكل رقم (2) نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2013.

شكل رقم (2)

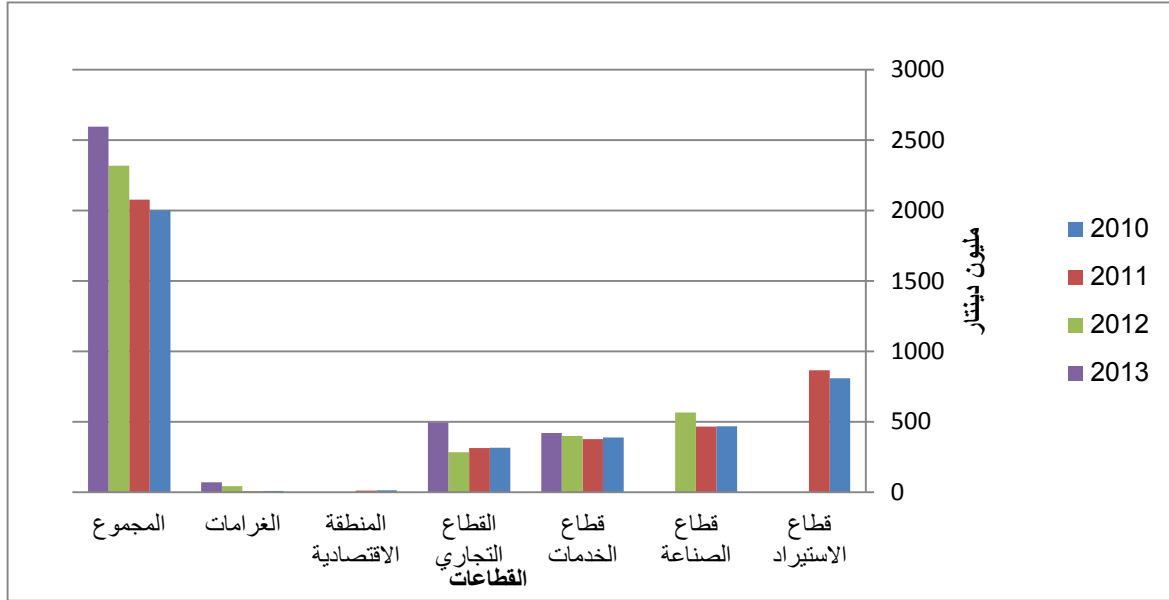
نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2013



كما يوضح الشكل رقم (3) إيرادات ضريبة المبيعات حسب القطاعات

شكل رقم (3)

إيرادات ضريبة المبيعات خلال الأعوام (2010-2013) حسب القطاعات الرئيسية.



الفصل الثالث

أنشطة ضريبة الدخل الرئيسة

المبحث الأول نشاط تسجيل ضريبة الدخل

أولاً:- عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل

يبين الجدول رقم (6) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (6)

عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	
0	7	0	0	كبار دافعي الضرائب
121	460	380	458	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الأولي
198	401	217	327	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية
77	228	154	161	متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي
151	358	721	416	متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات
39,033	23,749	47,878	49,948	مديريات الدائرة الأخرى في عمان
11,800	20,920	82,626	26,795	مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات
51,380	46,123	131,976	78,105	المجموع

يبين الجدول رقم (7) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب فئاتهم الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (7)

عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب فئاتهم الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
مكلف	مكلف	مكلف	مكلف	
5,471	19,139	14,726	2,411	الشركات المساهمة
3,563	1,991	51,588	3,985	شركات التضامن
17,913	5,943	36,756	20,923	الأفراد
24,433	19,050	90,628	50,786	الموظفين والمستخدمين
51,380	46,123	131,976	78,105	المجموع

ثانياً:- عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات إلكترونية

يبين الجدول رقم (8) عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات إلكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (8)

عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات إلكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
ملف الكتروني	ملف الكتروني	ملف الكتروني	ملف الكتروني	
2,809	1,100	11,926	231	الشركات المساهمة
1,994	1,345	37,413	479	شركات التضامن
5,986	6,971	20,604	5,672	الأفراد
37	1,429	1,140	817	الموظفين والمستخدمين
10,826	10,845	71,083	7,199	المجموع

يبين الجدول رقم (9) عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل في الدائرة، حيث بلغ عدد الملفات العاملة 254,696 ألف ملف عامل خلال عام 2013، بينما بلغ 330,119 ألف ملف عامل في عام 2012.

جدول رقم (9)

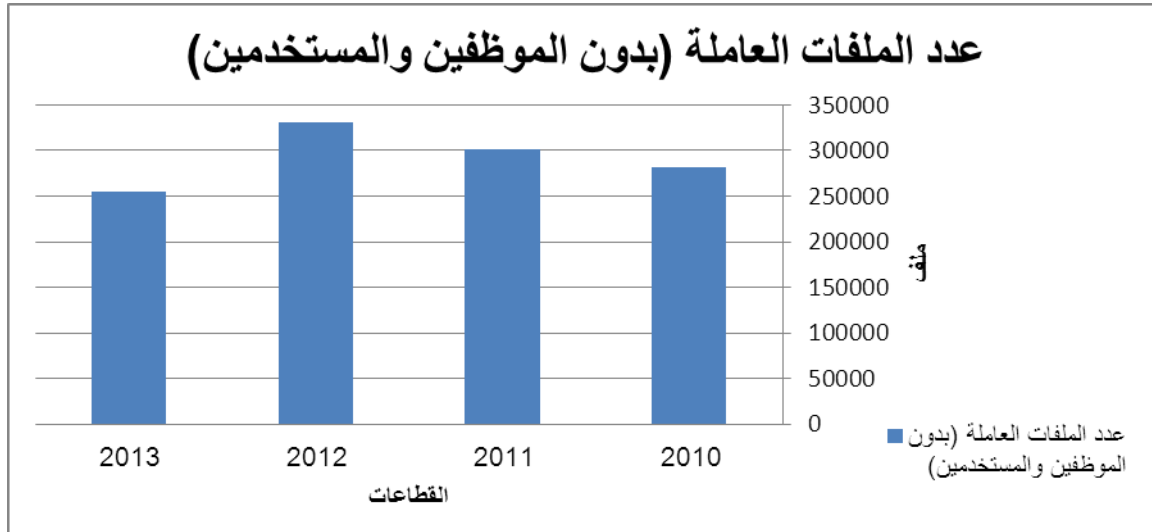
عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
ملف عامل	ملف عامل	ملف عامل	ملف عامل	
254,696	330,119	301,518	282,257	عدد الملفات العاملة (بدون الموظفين والمستخدمين)

يبين الشكل رقم (4) عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

شكل رقم (4)

عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)



المبحث الثاني نشاط تدقيق ضريبة الدخل

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

أولاً:- نشاط التقدير الذاتي:-

أ) قبول الإقرارات بموجب نظام العينة المستند إلى عوامل الخطورة

يعد نظام عينة التدقيق المستند إلى عوامل الخطورة من الوسائل الناجعة التي تساعد على تشجيع المكلفين للإعلان عن ضريبة واقعية وصحيحة، كما وتشجعهم على تقديم الإقرارات في مواعيدها المقررة مما يساهم في بناء جسور من الثقة بين الدائرة ومكلفيها.

وتقوم الدائرة سنوياً بوضع قائمة بأسماء المكلفين المقبولة إقراراتهم بموجب أسس العينة على موقع الدائرة www.istd.gov.jo، وتتم عملية القبول بصورة إلكترونية استناداً إلى أسس ومعايير مبنية على عوامل الخطورة، ويتم سنوياً تطوير ومراجعة هذه الأسس والمعايير، ونتيجة لزيادة التزام المكلفين ضريبياً ولأغراض رفع كفاءة التدقيق تقوم الدائرة سنوياً بزيادة عدد الإقرارات المقبولة بموجب نظام العينة، لتمكينها من التفرغ للتدقيق على المكلفين غير الملتزمين ضريبياً، والمكلفين غير المسجلين، والمكلفين ذوي عوامل الخطورة المرتفعة، ويبين الجدول رقم (10) ما يلي:-

- زيادة النسبة المئوية لعدد إقرارات ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام عينة التدقيق إلى إجمالي عدد الإقرارات المستلمة، حيث بلغت 67% خلال عام 2012، بينما بلغت 64% خلال عام 2011.
- انخفاض النسبة المئوية لعدد إقرارات ضريبة الدخل التي خضعت للتدقيق بموجب نظام العينة إلى إجمالي عدد الإقرارات المستلمة، حيث بلغت 33% خلال عام 2012، بينما بلغت 36% خلال عام 2011.

جدول رقم (10)

عدد الإقرارات المستلمة، والإقرارات المقبولة بموجب أسس العينة، والإقرارات التي خضعت للتدقيق خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2010-2011).

البيان	2010	2011	2012 *
عدد الإقرارات المستلمة (كشف)	92,048	113,661	144,059
عدد إقرارات ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام العينة (كشف)	57,263	72,702	96,184
النسبة المئوية لعدد إقرارات ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام العينة (%)	62.20%	64%	67%
عدد الإقرارات الخاضعة للتدقيق بموجب نظام العينة (كشف)	34,785	40,959	47,875
النسبة المئوية لعدد الإقرارات الخاضعة للتدقيق بموجب نظام العينة (%)	37.70%	36%	33%

* تم اعتماد أسس عينة عام 2012

ب) تدقيق الإقرارات المشمولة في عينة التدقيق:-

بهدف رفع كفاءة وفاعلية التدقيق واستثماراً لوقت وجهد المدقق، تتم عمليات التدقيق السنوية من قبل مدققي الدائرة على الإقرارات المشمولة في عينة التدقيق، وفقاً لنظام أولويات يأخذ بعين الاعتبار عوامل الخطورة، ويبين الجدول رقم (11) نتائج التدقيق خلال عام 2013 مقارنة مع عام 2012 وعلى النحو الآتي:-

- بلغ عدد القضايا المنجزة في مرحلة التقدير الذاتي 15,893 قضية خلال عام 2013، بينما بلغت 25,080 قضية خلال عام 2012.
- بلغت قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة 123,7 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت 100,9 مليون دينار خلال عام 2012.

جدول رقم (11)

عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة بمرحلة التقدير الذاتي خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

البيان	2010	2011	2012	2013
عدد القضايا المنجزة (قضية)	33,800	41,727	25,080	15,893
قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة (دينار)	13,683,666	115,089,151	100,880,240	123,676,158

ج) تدقيق إقرارات الضريبة المقطوعة:

بلغ عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة حسب المادتين 32/1 - 32/ب - 32/ج 612 قضية خلال عام 2013، بينما بلغ عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة 1,375 قضية خلال عام 2012 أي بنقص مقداره 763 قضية، وبلغت قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة بموجب هذه المادة مبلغ 1,749 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت 1,874 مليون دينار خلال عام 2012 وكما هو وارد في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12)

عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة وقيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

البيان	2010	2011	2012	2013
عدد القضايا المنجزة (قضية)	12,633	5,963	1,375	612
قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة (دينار)	9,462,435	6,095,494	1,874,000	1,749,117

ثانياً:- نشاط التقدير الأولي

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

- بلغ عدد القضايا المنجزة بمرحلة التقدير الأولي 109,402 قضية خلال عام 2013 بينما بلغت 188,500 قضية خلال عام 2012.
- بلغت قيمة الضرائب المتحققة نتيجة أعمال التقدير بموجب المادة 30 مبلغ 85 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت 81,1 مليون دينار خلال عام 2012 ويبين الجدول رقم (13) ذلك.

جدول رقم (13)

عدد القضايا وقيمة الضرائب المفروضة بمرحلة التقدير الأولي خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
109,402	188,500	189,618	195,934	عدد القضايا المنجزة (قضية)
84,851,711	81,099,251	49,066,615	81,737,040	قيمة الضرائب المفروضة (دينار)

ثالثاً:- نشاط تدقيق الاعتراض

منذ بداية عام 2009 تم إعادة تنظيم عملية تقديم اعتراضات المكلفين والتأكيد على ضرورة البت في الاعتراض بمدة لا تتجاوز 90 يوماً من تاريخ تقديم الاعتراض، وقد تم حوسبة كافة إجراءات مرحلة الاعتراض لمتابعتها بصورة إلكترونية، تخلل ذلك إعادة النظر في إجراءات الاعتراض على قرارات ضريبة الدخل من حيث المدد والمواعيد واستخدام نماذج جديدة موحدة في جميع المديریات، وذلك بهدف تسريع عملية إصدار القرارات وتسريع تحصيلها وتوخي العدالة والموضوعية التي تحافظ على حقوق كل من الخزينة والمكلفين.

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

- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (31/ز) 6,951 قضية خلال عام 2013، بينما بلغت 15,212 قضية خلال عام 2012، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة مبلغ 11,24 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت 25,5 مليون دينار خلال عام 2012.
- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (31/ح) 1,567 قضية خلال عام 2013، بينما بلغت 12,111 قضية خلال عام 2012، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 4,74 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت 29,86 مليون دينار خلال عام 2012.
- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (32/ج) 85 قضية خلال عام 2013 بينما بلغت 229 قضية خلال عام 2012، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 71,25 ألف دينار خلال عام 2013، بينما بلغت 982 ألف دينار خلال عام 2012.

جدول رقم (14)

عدد قضايا ضريبة الدخل المنجزة وقيمة فرق الضريبة في مرحلة التقدير الاعتراض خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان	
6,951	15,212	15,515	15,622	عدد القضايا (قضية)	المنجز وبموافقة المكلف بموجب المادة 31/ ز
11,242,063	25,523,222	26,468,354	15,711,875	الضرائب المفروضة (دينار)	
1,567	12,111	12,028	15,166	عدد القضايا (قضية)	المنجز وبعدم موافقة المكلف بموجب المادة 31/ ح
4,741,333	29,856,114	38,595,511	28,975,834	الضرائب المفروضة (دينار)	
85	229	853	1,256	عدد القضايا (قضية)	المنجز ضريبة مقطوعة بموجب المادة 32/ ج
71,253	982,256	2,065,607	2,463,958	الضرائب المفروضة (دينار)	

رابعاً:- الموظف المفوض (إعادة النظر)

تلجأ الدائرة إلى هذا النوع من التقدير في حالة ظهور خطأ في تطبيق القانون أو إغفال 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 لأحكام المادة 33 من قانون ضريبة الدخل بلغ عدد القضايا المنجزة 1,376 قضية خلال عام 2013، بينما بلغت 2,339 قضية خلال عام 2012، كما وبلغ فرق الضريبة 12,1 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغ 7,5 مليون دينار خلال عام 2012.

يبين الجدول رقم (15) عدد القضايا المنجزة وقيمة الفرق الضريبي بالدينار لعام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

جدول رقم (15)

عدد قضايا الموظف المفوض المنجزة وقيمة فرق الضريبة بهذه المرحلة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
1,376	2,339	1,552	1,875	عدد القضايا المنجزة (قضية)
12,099,255	7,523,632	8,972,956	8,205,858	قيمة فرق الضرائب (دينار)

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 الإشارة إليها خاصة آثار الأزمة المالية العالمية فإن الدائرة قد تمكنت من تحصيل مبلغ 703 مليون دينار خلال عام 2013، بينما بلغت قيمتها 714 مليون دينار خلال عام 2012، ويبين الجدول رقم (16) إيرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسية.

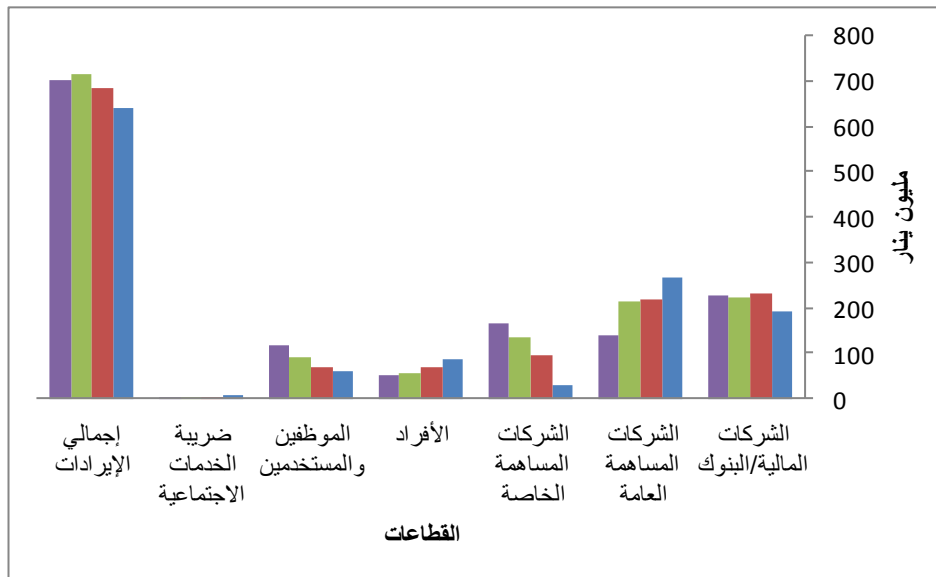
جدول رقم (16)

إيرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسية
خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	
228,002	222,025	232,807	191,436	الشركات المالية/البنوك
139,280	213,056	216,126	266,367	الشركات المساهمة العامة
166,452	132,798	96,032	27,819	الشركات المساهمة الخاصة
533,735	567,881	544,966	485,622	المجموع
51,260	55,056	68,263	85,652	الأفراد
117,069	88,425	67,784	60,557	الموظفين والمستخدمين
1,724	2,471	4,500	8,177	ضريبة الخدمات الاجتماعية
170,054	145,961	140,5	154,386	المجموع
703,790	713,842	685,514	640,008	إجمالي الإيرادات

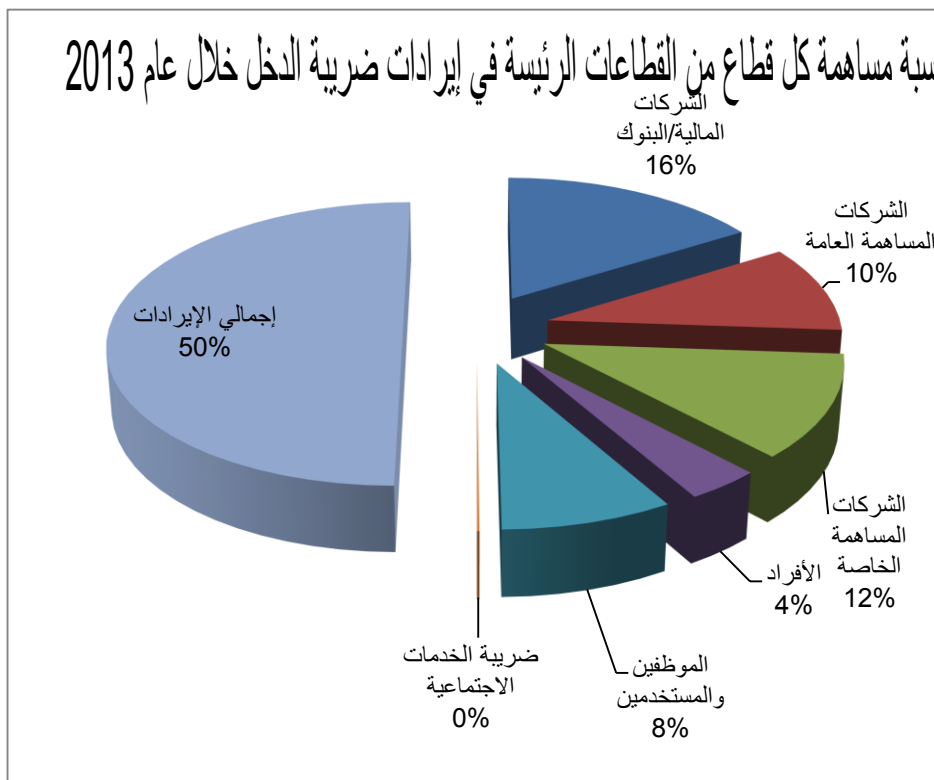
يبين الشكل رقم (أ/5) إيرادات ضريبة الدخل خلال الأعوام (2010-2013) حسب القطاعات الرئيسية.

شكل رقم (أ/5)



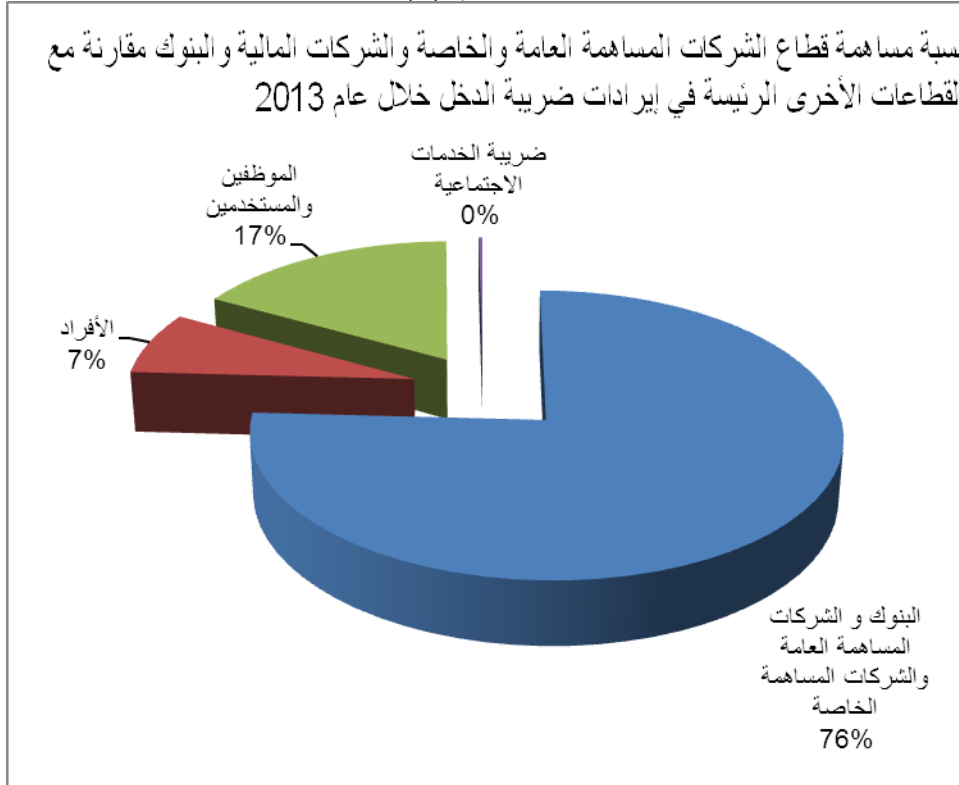
ويبين الشكل رقم (ب/5) نسبة مساهمة كل قطاع من القطاعات الرئيسية في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2013

شكل رقم (ب/5)



ويبين الشكل رقم (6) نسبة مساهمة قطاع الشركات المساهمة العامة والشركات المالية والبنوك مقارنة مع القطاعات الأخرى الرئيسية في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2013.

شكل رقم (6)



الفصل الرابع
إجمالي الإيرادات الضريبية
(لكل من ضريبي الدخل والمبيعات)

المبحث الأول

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 إلى زيادة وفرة الحصيلة، وتحقيق الإيراد المخطط له من خلال رفع كفاءة التحصيل، وزيادة الالتزام الضريبي للمكلفين مع التركيز على جانب الالتزام الطوعي، ورفع كفاءة التقدير والتدقيق.

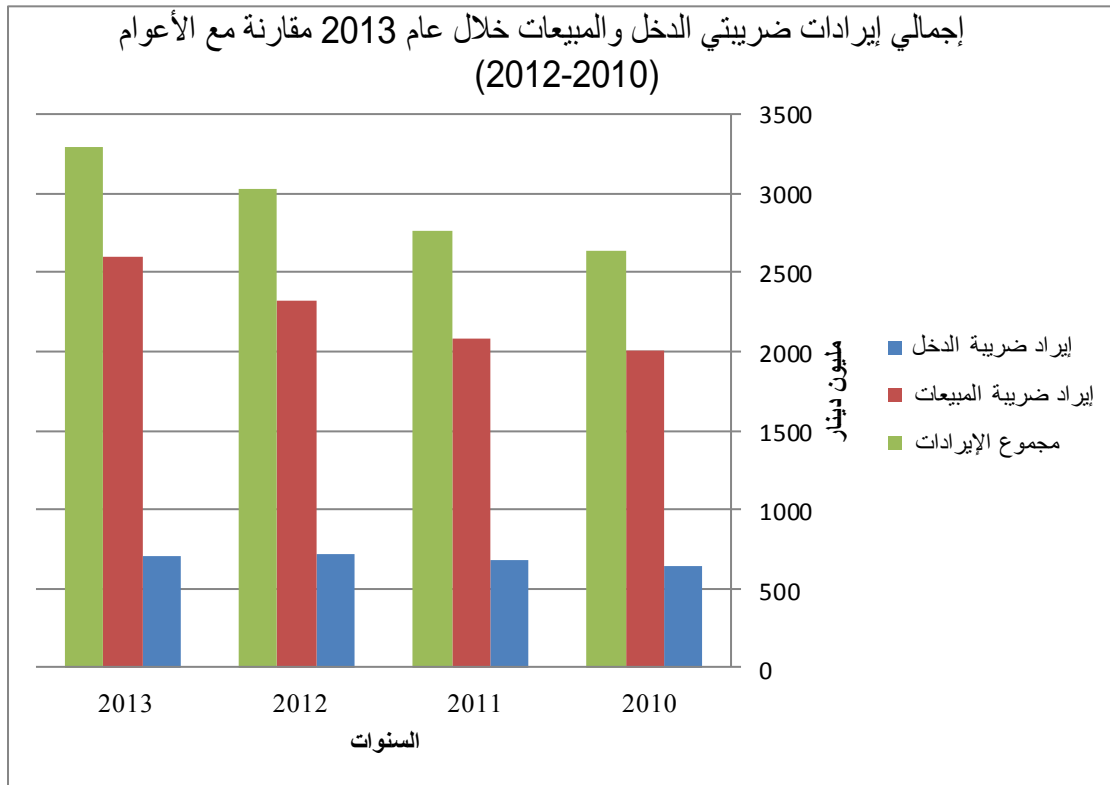
ونتيجة لما تم اتخاذه من إجراءات مدروسة ساهمت في رفع مستوى انجاز الدائرة التحصيلي فقد بلغت قيمة إيراداتها 3,3 مليار دينار خلال عام 2013، بينما بلغت قيمتها 3,03 مليار دينار خلال عام 2012، ويبين الجدول رقم (17) المزيد من التفاصيل.

جدول رقم (17)

إجمالي إيرادات ضريبي الدخل والمبيعات
خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	
703,690	713,842	685,510	640,008	إيراد ضريبة الدخل
2,596,410	2,318,531	2,078,660	2,000,061	إيراد ضريبة المبيعات
3,300,100	3,032,373	2,764,170	2,640,069	مجموع الإيرادات

ويبين الشكل رقم (7) إجمالي إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)



المبحث الثاني كفاءة تحصيل الدينار

يستخدم حساب كفاءة تحصيل الدينار لتقييم مدى تحقيق الدائرة لأهدافها وغاياتها المالية بكفاءة، ويعتبر هذا المؤشر من المؤشرات الهامة في قياس كفاءة الدائرة التحصيلية وفي الدلالة على حسن الأداء الضريبي، وقد تمكنت الدائرة من تحقيق أهدافها المنشودة خلال عام 2013 بكفاءة تحصيل بلغت نسبتها 0.0067 لكل دينار وتعتبر هذه النسبة من النسب الأقل على المستوى الدولي، مما يعبر عن ارتفاع في مستوى كفاءة التحصيل في الدائرة، ويبين الجدول رقم (18) كفاءة تحصيل الدينار الذي تحسب نسبته من خلال مجموع النفقات السنوية الكلية الجارية والرأسمالية إلى مجموع إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات الكلية السنوية، خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (18)

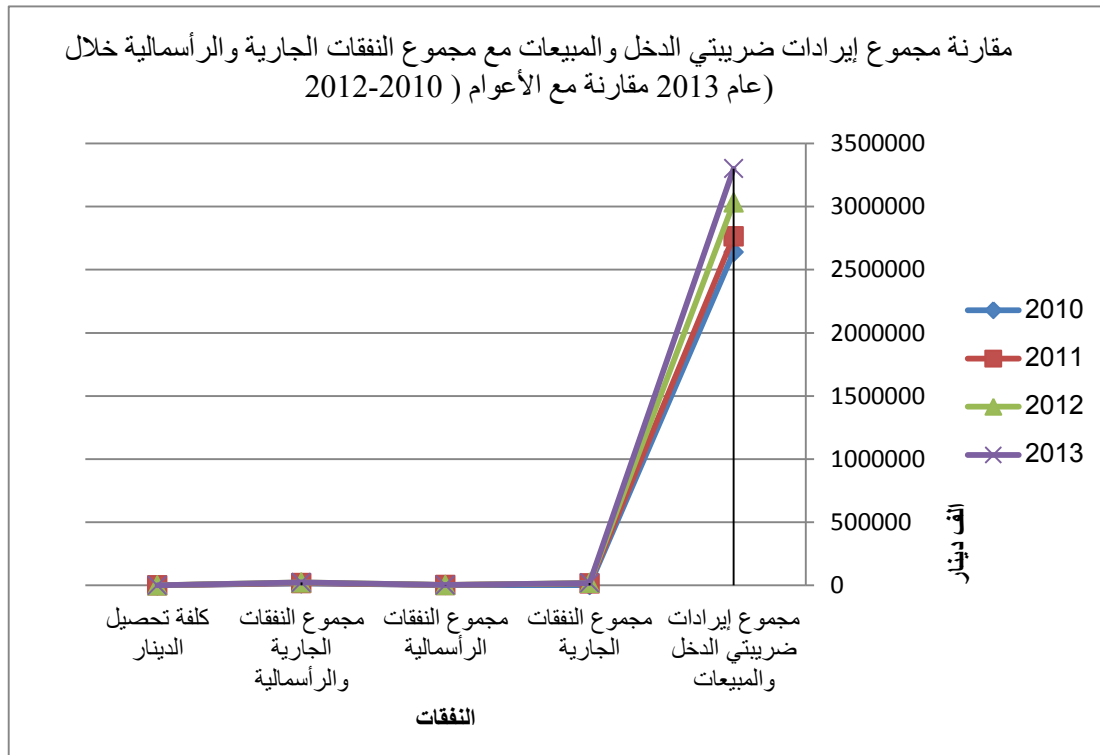
مقارنة مجموع إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية وكفاءة تحصيل الدينار خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
الف دينار	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	
3,300,100	3,032,37	2,764,17	2,640,069	مجموع إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات
19,538	19,538	15,409	12,840	مجموع النفقات الجارية
2,583	2,583	2,348	2,217	مجموع النفقات الرأسمالية
22,121	22,121	17,757	15,057	مجموع النفقات الجارية والرأسمالية
0.0067	0.0068	0.006	0.006	كفاءة تحصيل الدينار

ويبين الشكل رقم (8) مقارنة مجموع إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

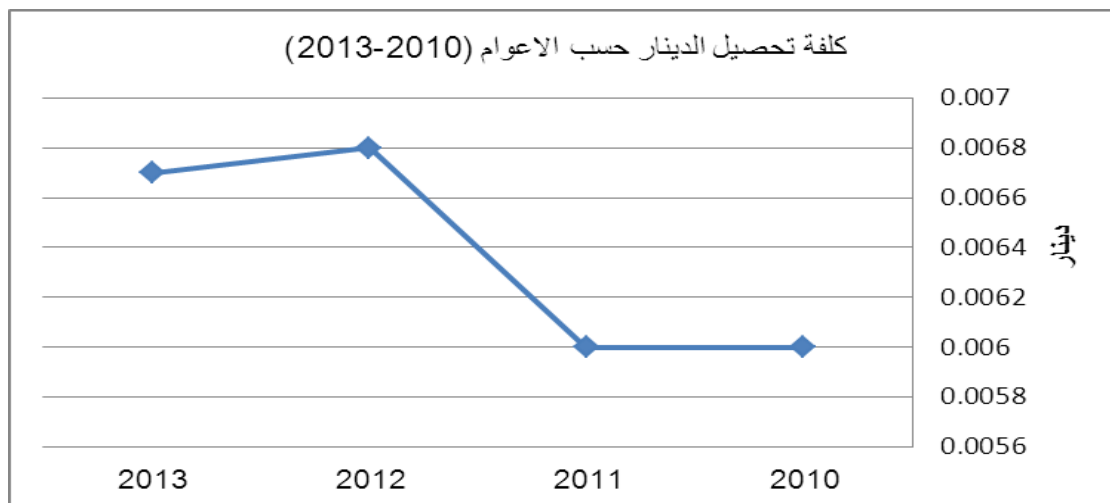
شكل رقم (8)

مقارنة مجموع إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).



شكل رقم (9)

كافة تصويل الدينار خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)



الفصل الخامس أنشطة الخدمات المساندة

المبحث الأول

نشاط النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية

أولاً:- في مجال التشريعات

أ) 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 تم 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.

ب) الأنظمة والتعليمات

- تم متابعة انجاز وإصدار جميع الأنظمة والتعليمات التي تطلبها أحكام القانونين الجديدين لكل من ضريبي الدخل والمبيعات.
- استكملت اللجان المشكلة كل ما يلزم من تعديل على الأنظمة والتعليمات لتطبيق أحكام القانونين الجديدين 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.

ج) 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 الالكتروني 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 والتقاضي 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 إلى المحاكم، وتم حوسبة كافة إجراءاتها لأغراض متابعتها بصورة الكترونية، ويبين جدول رقم (19) نتائج مرحلة التقاضي حيث تم التركيز على رفع مستوى الانجاز في هذه المرحلة، وقد شكّلت اللجان اللازمة لغايات عمل تسويات في القضايا المنظورة أمام المحكمة وضرورة تنفيذ قرارات المحاكم أولاً بأول وجاءت النتائج على النحو الآتي:

- بلغ عدد الملفات التي تم إجراء التسويات عليها 731 ملفاً خلال عام 2013، بينما بلغ عددها 647 ملفاً خلال عام 2011، وبلغت الضرائب المفروضة من خلالها 3,249 مليون دينار خلال عام 2013 بينما بلغت 6,3 مليون دينار خلال عام 2012.
- بلغ عدد الملفات المنجزة 1.577 ملفاً خلال عام 2013، بينما بلغ عددها 2,401 ملفاً خلال عام 2012، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 87,064 مليون دينار خلال عام 2013 بينما بلغت 121,8 مليون دينار خلال عام 2012.
- بلغ عدد الملفات المستأنفة 2.705 ملفاً خلال عام 2013، بينما بلغ عددها 2,317 ملفاً خلال عام 2012، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 366,408 مليون دينار أردني خلال عام 2013 بينما بلغت 299,850 مليون دينار أردني خلال عام 2012.

جدول رقم (19)

عدد الملفات التي تم إجراء التسويات عليها، والمنجزة، والمستأنفة، والمميزة، وقيمة الضرائب المفروضة لكل منها خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
731	647	1,142	1,006	عدد الملفات التي تم إجراء التسويات عليها
3,249,356	6,303,070	44,688,100	96,943,766	مقدار الضرائب المفروضة نتيجة التسويات المحكوم بها (دينار)
1,577	2,401	3,308	2,863	عدد الملفات المنجزة
87,064,652	121,787,574	279,780,169	386,380,627	قيمة الضرائب المفروضة (دينار)
2,705	2,317	2,330	2,005	عدد الملفات الواردة المستأنفة والمطعون بها
366,408,619	299,850,641	420,270,000	197,699,241	قيمة الضرائب المفروضة (دينار)

المبحث الثاني

نشاط جمع المعلومات

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

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

وتقوم الدائرة سنوياً بوضع خطط وبرامج زمنية لنشاط جمع المعلومات من مختلف مصادرها ويبين الجدول رقم (20) عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها خلال عام 2013 من مصادرها المختلفة مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (20)

عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها من مختلف مصادرها
خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
قسيمة	قسيمة	قسيمة	قسيمة	
36,118	18,991	31,277	27,013	الإيجارات
181,012	159,522	168,065	46,463	العطاءات
191,230	94,225	125,430	118,277	المحامين
375,235	265,932	180,426	245,811	معلومات أخرى (القطاع الخاص)
607,852	586,143	585,749	532,287	الجمارك
1,391,447	1,124,813	1,090,947	969,851	المجموع

المبحث الثالث

أنشطة الاتصال والإعلام الضريبي وتبسيط الإجراءات

● سياسة الباب المفتوح

تنتهج الإدارة العليا وكافة مدراء المديریات في الدائرة 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 المديریات، وقد خصص المدير العام ساعة يومياً للقاء مراجعي الدائرة 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.

● الحملات الإعلامية والإرشادية للمكلفين والمواطنين

الدائرة مستمرة بتنفيذ استراتيجية إعلامية شاملة تبدأ من اللقاءات المستمرة والمباشرة للمدير العام مع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني، حيث تم عقد (45) لقاءً للمدير العام مع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني، بالإضافة إلى اجتماعات مجالس الشراكة مع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني، كما وتم تنفيذ عدة حملات إعلامية تثقيفية متواصلة على مدار عام 2013 تم خلالها نشر (240) إعلاناً ترويجياً مجانياً بدعم من الصحف اليومية، ونشر (40) إعلاناً مدفوع الثمن في تلك الصحف، كما قامت الدائرة بنشر (200) خبراً في الصحف اليومية والأسبوعية، و(180) خبراً على المواقع الإخبارية الالكترونية، وكذلك (48) خبراً على موقع الدائرة الالكتروني، بالإضافة إلى (332) إعلاناً تلفزيونياً مدفوع الثمن، و(300) إعلاناً إذاعياً مدفوع الثمن، و(150) خبراً إذاعياً بث على المحطات الإذاعية، بالإضافة إلى عدد غير محدد من الأخبار الإذاعية والتلفزيونية، وكذلك تم التواصل مع المكلفين والمواطنين من خلال صفحات الدائرة على مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتر، هذا بالإضافة إلى إرسال (39) ألف رسالة نصية على شبكات الهواتف النقالة المختلفة إلى المكلفين وحوالي مليون رسالة للمستحقين لدعم المحروقات، كما تم إرسال (36) ألف رسالة عبر البريد الالكتروني إلى المكلفين، وكذلك قامت الدائرة بتطوير المحطة التلفزيونية الداخلية التي تبث برامج توعوية حول أهم الأمور القانونية والإجرائية الضريبية، بالإضافة إلى بث أهم النشاطات والانجازات. هدفت جميعها إلى توعية وتثقيف وتذكير المواطنين والمكلفين بكافة الأمور المتعلقة بالتشريعات والإجراءات الضريبية.

ويوضح الجدول رقم (21) مقارنة بين أهم و أبرز الأنشطة الاتصالية والإعلامية بين عامي 2012 و 2013

جدول رقم (21) أهم و أبرز الأنشطة الاتصالية والإعلامية لعام 2013 مقارنة مع عام 2012

السنة		أهم وأبرز الأنشطة الاتصالية والإعلامية
2013	2012	
45	35	لقاءات المدير العام مع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني
*40	48	إعلانات مدفوعة الثمن في الصحف اليومية
**240	300	الإعلانات الترويجية المجانية بدعم من الصحف اليومية
**200	347	نشر أخبار في الصحف اليومية
180	150	نشر أخبار على المواقع الإخبارية الالكترونية
48	73	نشر أخبار على موقع الدائرة الالكتروني
*332	350	إعلان تلفزيوني مدفوع الثمن
*300	238	إعلان إذاعي مدفوع الثمن
150	60	خبر إذاعي
1.039 مليون	481 ألف	رسائل نصية
36 ألف***	200 ألف	رسائل البريد الالكتروني
* إعلانات مدفوعة الثمن حسب الحملات الإعلامية والمخصصات المالية.		
** تتحكم بها الصحف اليومية كونها مجانية بدعم من الصحف.		
*** تم إلغاء إرسال رسائل البريد الالكتروني إلى مستحقي دعم المحروقات.		

• دورية الوعي الضريبي الإلكتروني

تواصل الدائرة نشر دورية فصلية الكترونية متخصصة بالوعي الضريبي، هدفها تنمية وزيادة مستوى الوعي الضريبي ونشر الثقافة الضريبية بين المواطنين والمكلفين، حيث تنشر أخبار وأنشطة الدائرة المختلفة، بالإضافة إلى أهم قرارات مجلس الوزراء والبلاغات والتعاميم الصادرة عن الدائرة والمقالات والتقارير الضريبية وكل جديد يهم متلقي الخدمة، بحيث يمكن الوصول إليها من خلال موقع الدائرة الإلكتروني www.istd.gov.jo.

• مركز الاتصال Call Center

انطلاقاً من التسهيل والتخفيف على المكلفين والمواطنين المتعاملين مع الدائرة، أسست الدائرة في بداية عام 2005 مركزاً للاتصال للتواصل مع متلقي الخدمة من مكلفين ومواطنين، للإجابة على استفساراتهم عبر الهاتف حول أي أمر يتعلق بضرورة الدخل والمبيعات، كما ويقوم المركز بتذكير المكلفين بما يترتب عليهم من أرصدة ضريبية قبل النشر في الصحف أو قبل الحجز عليهم، بالإضافة إلى الإجابة على الاستفسارات الواردة للدائرة عبر البريد الإلكتروني للدائرة ISTD@ISTD.GOV.JO، حيث تمت الإجابة على (10,500) استفسار وارد عبر البريد الإلكتروني لمركز الاتصال في حين كان عددها في عام 2012 حوالي (8,500) استفسار، بالإضافة إلى الإجابة على (420) ألف استفسار عبر هاتف مركز الاتصال لعام 2013 الذي قامت الدائرة خلاله بتنفيذ تقديم آليات الدعم النقدي لمستحقيه (دعم المحروقات)، في حين كان عددها في عام 2012 حوالي (50) ألف استفسار، وقد تميز المركز بالرد على كافة الاستفسارات الواردة إليه.

• شاشات العرض التلفزيوني

للتوسع في خدمة مراجعي الدائرة والتسهيل عليهم قامت الدائرة في عام 2011 بإنشاء محطة تلفزيونية داخلية، تبت عبر عدد من الشاشات المثبتة في مداخل وممرات عدد من المديريات في المبنى الرئيسي للدائرة، بهدف إعلام المراجعين بالإجراءات الضريبية المتبعة في الدائرة وتبث المحطة أيضاً رؤية ورسالة الدائرة وأهم الأحداث والنشاطات بالصوت والصورة، لتكون في متناول متلقي الخدمة، وقد استقر عددها على (3) شاشات منذ عام 2012، وستعمل الدائرة على التوسع بعدد الشاشات حسب توفر المخصصات المالية لاحقاً، ناهيك عن اللوحات الإرشادية المعلقة في مداخل وممرات المديريات التي تذكر المراجعين بكافة الإجراءات الضريبية المطلوبة.

• استخدام الرسائل القصيرة SMS

عقدت الدائرة العديد من الاتفاقيات مع بعض الشركات المتخصصة لتمكين المكلفين من الاستعلام عن أرصدهم الضريبية، بواسطة خدمات رسائل الهاتف الخليوي SMS دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة أو فروعها، كما تستثمر الدائرة هذا الأسلوب للتواصل مع المكلفين بهدف التثقيف والتوعية والإعلام، كما ذكرنا سابقاً، وقد بلغ عدد الرسائل المرسلة للمكلفين (1,039,000) رسالة في عام 2013، بما فيها الرسائل المرسلة للمستفيدين من الدعم النقدي المقدم للمستفيدين من دعم المحروقات، مقارنة بـ (840,879) رسالة نصية خلال عام 2012.

• الاتصال المرئي Electronic conference

استخدمت الدائرة نظام الاتصال المرئي Electronic conference 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 للتداول مع المكلفين عند الضرورة في أماكن تواجدهم، عبر مديريات الدائرة الموجودة في جميع محافظات المملكة، مما يخفف عنهم عبء القدوم إلى المركز الرئيسي.

• الأدلة والإرشادات

تواصلت الدائرة تحديث وتطوير الأدلة والإرشادات وطباعتها باستمرار، حيث قامت الدائرة بتحديث وطباعة الأدلة الإرشادية التي شملت دليل الخدمات المقدمة، ودليل ميثاق المكلف بما يحتوي من حقوق وواجبات، ودليل التسجيل في ضريبة الدخل، ودليل التسجيل في ضريبة المبيعات ودليل تعبئة الإقرار الضريبي، ودليل تنظيم السجلات والمستندات لضريبة الدخل، ودليل السجل والمستندات والفواتير لضريبة المبيعات، بالإضافة إلى العديد من النشرات التعريفية مثل:- نشرة جائزة الخدمة المميزة، ونشرة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في سطور، ونشرة تحديث الأدلة الإرشادية للمقربين والمدققين، حيث طبعت الدائرة (90) ألف دليل إرشادي ونشرة تعريفية خلال عام 2013، مقارنة بـ (85) ألف دليل لعام 2012. مع الاستمرار بتوزيع كتب القوانين والأنظمة والتعليمات على المكلفين والمواطنين، عدا عن نشرها على موقع الدائرة الإلكتروني.

• صفحات الدائرة على مواقع التواصل الاجتماعي

أنشأت الدائرة في عام 2011 صفحتين على مواقع التواصل الاجتماعي أحدهما على الفيسبوك والأخرى على تويتر، وفي نهاية عام 2013 افتتحت صفحة على موقع انستغرام، وذلك إيماناً من الدائرة بالانتشار الواسع لتلك المواقع، والإقبال الكبير على تلك المواقع من قبل المجتمع وخصوصاً الأجيال الشابة، لزيادة التواصل مع كافة فئات المجتمع، وقد احتوت كل صفحة على معلومات عامة عن الدائرة، وكل جديد فيما يتعلق بأمور الضريبة والدائرة، وتعمل الدائرة على تحديث المعلومات باستمرار، من ناحية التشريعات والإجراءات والنماذج الضريبية وأخبار ونشاطات الدائرة، وتواصل الدائرة من خلال تلك الصفحات إرسال الرسائل الإعلامية والتثقيفية والتوعوية والإرشادية والتذكيرية للمكلفين والمواطنين، وتشهد تلك الصفحات إقبالاً لا بأس به.

• موقع الدائرة الإلكترونية WWW.ISTD.GOV.JO

استحدثت الدائرة في عام 1996 موقعاً الكترونياً لخدمة المواطنين والمكلفين المتعاملين مع الدائرة، وفرت فيه كافة المعلومات والخدمات التي يحتاجها المكلف والمتصفح للموقع باللغتين العربية والانجليزية، ويعتبر موقع الدائرة الإلكتروني قاعدة بيانات شاملة ومحدثة، يُقدم المعلومات لكافة المواطنين والمكلفين فيما يخص الأمور الضريبية، لما يحتوي من معلومات شاملة حول التشريعات والإجراءات الضريبية، والنماذج والأدلة الإرشادية والنشرات، ونشر كافة أنشطة الدائرة وأخبارها وانجازاتها، بالإضافة إلى نشر كل ما يتعلق بالتحديثات والتغيرات على الإجراءات والتشريعات الضريبية، وما يلحق بها من أنظمة وتعليمات، وما يفسرها من آليات وقرارات لرئاسة الوزراء وتعاميم وبلاغات من الإدارة الضريبية ووزارة المالية، وكذلك رسائل التهئة والتبريك للأسرة الأردنية والمكلفين بالأعياد الدينية والوطنية وما شابه ذلك.

ويجري العمل باستمرار على تطوير وتحديث الموقع ليواكب المواقع الإلكترونية المتقدمة عربياً ودولياً، ويُعتبر موقع الدائرة الإلكتروني من المواقع المميزة على مستوى الوطن العربي، حيث حصل على جائزة الإبداع البنوي والإبداع التصميمي كأفضل موقع من المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابع لجامعة الدول العربية لعام 2009، ولعام 2010 على التوالي، ومن خلال الموقع يستطيع المكلفين الدخول إلى خدمات الحكومية الإلكترونية الضريبية والاستفادة منها.

• خدمات الحكومة الإلكترونية الضريبية

أطلقت الدائرة المرحلة الأولى من خدمات الحكومة الإلكترونية على مستوى وزارات ومؤسسات ودوائر القطاع العام في الأردن عام 2005، وعملت الدائرة على إطلاق المرحلة الثانية في عام 2010، لتشمل جميع الخدمات الضريبية المقدمة في الدائرة لتصل إلى 47 خدمة، مقارنة مع 37 خدمة خلال عام 2012، وتعمل الدائرة على تطوير وتحديث تلك الخدمات باستمرار، وتشتمل إمكانية تقديم الإقرارات الضريبية إلكترونياً، والحصول على براءة الذمة، وكافة الخدمات الضريبية، وكذلك خدمة إعلام متلقي الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني، والرسائل القصيرة، في حالات معينة ومحددة من قبل النظام، وتعمل الدائرة على توسيع قاعدة الدفع الإلكتروني.

ونظراً لأهمية الخدمات المقدمة من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية للمواطنين، فالدائرة على استعداد لعقد دورات تدريبية مجانية، لأعضاء ومنتسبي وموظفي النقابات والهيئات ومؤسسات المجتمع المدني والشركات والمكلفين في مواقعهم، والتوعية بمختلف الوسائل داخل المملكة للتعريف بهذه الخدمات، لحفز المكلفين على الاشتراك في هذه الخدمة، سواء كانوا موظفين أو أفراد أو شركات، ويستطيع كل مكلف بالضريبة الاشتراك بخدمات الحكومة الإلكترونية، من خلال زيارة الدائرة لمرة واحدة فقط لتعبئة نماذج طلب الاشتراك والحصول على قسيمة أسم المستخدم والرقم السري .

• محاضرات وورش عمل بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني

تحرص الدائرة على تعزيز المسؤولية المجتمعية، وتقوم الدائرة بعقد دورات تدريبية مجانية للمواطنين والمكلفين، وتعد محاضرات وورش عمل ضريبية توعوية وتنقيفية في مؤسسات المجتمع المدني، وقد بلغ عددها 18 دورة وورشة عمل في عام 2013، مقارنة مع 21 دورة وورشة عمل خلال عام 2012. بالإضافة إلى عقد برامج توعوية وإرشادية ضريبية وعقد دورات تدريبية مجانية، في مجال قانوني ضريبة الدخل والمبيعات والمحاسبة الضريبية، لمختلف قطاعات ومتلقي الخدمة أينما كانت مواقعهم، وكذلك عقد دورات تدريبية متخصصة بخدمات الحكومة الإلكترونية الضريبية، وتشجيع المكلفين للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.

● المصداقية والثقة وتعزيز فلسفة التقدير الذاتي

تعتمد الدائرة مبدأ التقدير الذاتي منذ عام 1982، وقد ساعدها هذا المبدأ على رفع مستوى الاستجابة الطوعية والالتزام الضريبي لدى المكلفين، بالإعلان عن ضريبة واقعية وصحيحة في مواعيدها المقررة قانوناً من تلقاء أنفسهم، ونتيجة لذلك ازدادت الثقة والمصداقية ما بين المكلفين والدائرة، وقد ساعد هذا المبدأ على المصداقية والثقة، مما أدى إلى تراجع كبير في عدد القضايا الضريبية المرسلة إلى المحاكم، كما ساعد التطوير والتحسين المستمر في تشريعات الضريبة على خلق مناخ استثماري أفضل، وساهم في إيجاد شفافية أكبر في التعامل مع المكلفين، ونتيجة لهذه الثقة قامت الدائرة بزيادة نسبة الإقرارات المقبولة ضمن عينة عام 2012 وستعمل على ذلك عند اعتماد عينة 2013.

● رديات ضريبة الدخل والمبيعات

تحرص الدائرة على حقوق المكلفين الذين تترتب لهم مبالغ مالية (رديات) لدى الدائرة، وتقوم الدائرة سنوياً برد تلك المبالغ لأصحابها، حيث تم خلال فترة قياسية في نهاية عام 2013 صرف جميع الرديات المترصدة لأصحابها عن عام 2012 وما قبله، وبلغ عددها 20,921 رديه، وبلغت قيمتها حوالي 22,5 مليون دينار، مقارنة بـ 26,907 ردية بلغت قيمتها 24,5 مليون دينار في نهاية عام 2012 وما قبله، وفيما يتعلق برد ضريبة المبيعات للمسافرين والسياح الذين يزورون الأردن، تم اعتماد شركة خاصة لها خبرة كبيرة في رديات الضريبة لردها للمسافرين عند مغادرتهم النقاط الحدودية.

● اعتماد العديد من البنوك التجارية

للتسهيل على المكلفين اعتمدت الدائرة ثمانية من البنوك بفروعها في مختلف أنحاء المملكة، لغايات استقبال الإقرارات الضريبية وتسديد الدفعات المستحقة على المكلفين، وهذه البنوك هي بنك الإسكان، البنك العربي، البنك الأردني الكويتي، بنك المؤسسة المصرفية، البنك التجاري الأردني، كابيتال بانك، بنك القاهرة عمان، والبنك العربي الإسلامي، بكافة فروعها في مختلف مناطق المملكة وكذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني.

• مجالس الشراكة مع مؤسسات المجتمع المحلي

تنتهج الدائرة سياسة الانفتاح على مؤسسات المجتمع المدني، وتتعاون مع تلك المؤسسات في كافة المجالات، وتتعاون معها من خلال مجالس الشراكة مع اتحاد الغرف التجارية، وكذلك مع اتحاد الغرف الصناعية، وتواصل اللجان المشتركة عقد العديد من اللقاءات للتسهيل على المكلفين من أعضاء تلك الغرف، وذلك لبناء جسور الثقة مع المكلفين، كما وتقوم الدائرة دورياً 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 الضريبية.

و الدائرة مستمرة بدراسة رضا متلقي الخدمة، واحتياجاته حسب خطة موضوعة لهذه الغاية بواسطة استبيانات ورقية و إلكترونية، يجري تعيبتها من قبل المكلفين لتقييم مستوى الخدمات المقدمة لهم للوقوف على احتياجاتهم، كما انه لا بد من الإشارة إلى أن الدائرة تقوم أيضاً بدراسات مماثلة لرضا الموظفين، ورضا الموردين، وتستفيد من نتائج تلك الدراسات في تطوير خططها التشغيلية.

• التعاون مع المؤسسات الحكومية

تسعى الدائرة للتعاون مع كافة الجهات الحكومية وفي كافة المجالات، حيث تم الربط الالكتروني مع عدد من الوزارات والمؤسسات الرسمية، لأغراض تطبيق القانون والتخفيف على المواطنين، ومن هذه المؤسسات:- وزارة المالية، الجمارك الأردنية، وزارة الصناعة والتجارة، دائرة الأراضي والمساحة، وهيئة الأوراق المالية، بالإضافة إلى التعاون مع أكثر من (135) جهة في مجال التبادل الالكتروني، في حين كان التبادل الالكتروني في عام 2012 مقتصر على (57) جهة.

• التعاون الدولي

تحرص الدائرة على تعزيز منهجية المشاركة وتبادل التجارب والخبرات، وعلى تبني أفضل الممارسات العالمية في السياسة والإدارة الضريبية، وتعمل على التعاون مع المنظمات والهيئات الضريبية في مختلف دول المنطقة والعالم، حيث عقدت مجموعة من الاتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي مع (32) دولة عربية وأجنبية سارية المفعول، في حين كان عدد الاتفاقيات (31) اتفاقية في عام 2012، وستستمر الدائرة بالتوسع في عقد المزيد من اتفاقيات منع الازدواج الضريبي، بالإضافة إلى المشاركة في عضوية منظمة الإدارات الضريبية الإسلامية ATAIC حيث ترأست الأردن جمعية مؤتمر سلطات الضرائب للدول الإسلامية خلال عام 2013.

المبحث الرابع نشاط تنمية الموارد البشرية

أولاً:- في مجال التأهيل والتدريب

انطلاقاً من اهتمامات الدائرة بتنمية وتطوير الكوادر الفنية والإدارية، فقد أخذت الدائرة 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 وتسعى 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، مع الحرص على أن تكون عمليات التطوير والتعلم والتدريب عمليات مستمرة لتحقيق نفلة 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، بإشراف 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 وورش 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 الجدول رقم (22) توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

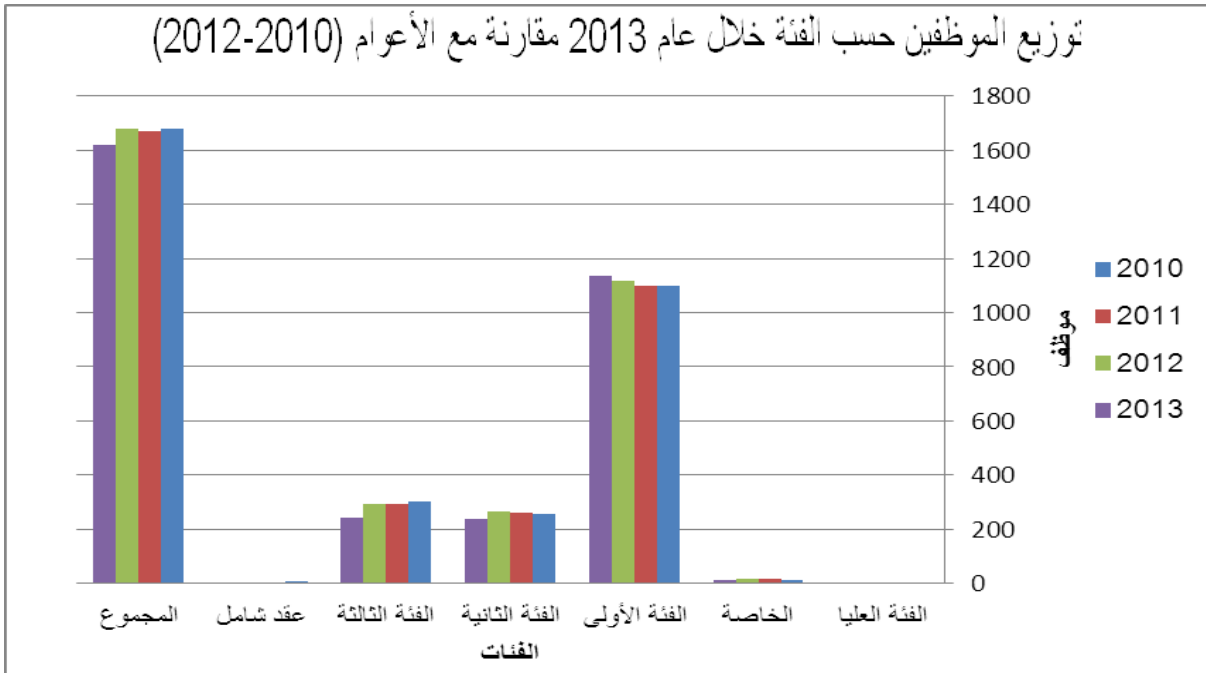
جدول رقم (22)

توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	البيان
موظف	موظف	موظف	موظف	
1	1	1	1	الفئة العليا
12	17	18	14	الخاصة
1,138	1,118	1,098	1,099	الفئة الأولى
239	265	259	256	الفئة الثانية
243	295	293	304	الفئة الثالثة
لا يوجد	0	1	5	عقد شامل
1,621	1,679	1,670	1,679	المجموع

ويبين الشكل رقم (10) توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

شكل رقم (10)
توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)



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 الجدول رقم (23) توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

جدول رقم (23)

توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)

2013	2012	2011	2010	البيان
موظف	موظف	موظف	موظف	
16	13	13	12	دكتوراه
152	154	151	145	ماجستير
7	7	7	7	دبلوم عالي
964	945	947	950	بكالوريوس
216	240	225	235	دبلوم شامل
266	320	327	330	توجيهي فما دون
1,621	1,679	1,670	1,679	المجموع

ثانياً: - التدريب

تولي الدائرة اهتماماً بالغاً لموضوع التدريب إيماناً منها بأهميته في تأهيل الموظفين ونقلهم إلى المستوى المرغوب من الكفاءة، وقد تم التركيز في التدريب على إكساب العاملين مهارات فن التعامل مع الجمهور، ورفع مستوى الخدمة المقدمة، ورفع كفاءة الإدارة الضريبية، بما يساهم في رفع درجة رضا متلقي الخدمة، ويبين الجدول رقم (24) عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2013.

جدول رقم (24)

عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).

2013	2012	2011	2010	الموضوع	تسلسل
مشارك	مشارك	مشارك	مشارك		
				البرامج التدريبية:-	
183	264	235	288	برامج الإدارة	1
17	22	27	761	برامج القانون	2
-	30	23	64	برامج القانون والمحاسبة	3
-	214	321	248	برامج المحاسبة	4
170	6	48	22	برامج الحاسوب	5
5	25	17	42	برامج ICDL	6
11	-	-	-	برامج تطبيقات ضريبة الدخل والمبيعات	7
-	-	-	-	برامج تطبيقات ضريبة المبيعات	8
-	-	4	1	برامج إحصاء	9
-	21	127	139	برامج وورش في خدمة الجمهور	10
38	20	12	39	برامج توجيه الموظف الجديد	11
-	64	207	219	لغة انجليزية	12
11	-	-	2	برامج خدمات	13
-				الورش والندوات :	
325	501	628	243	ورش عمل وندوات متخصصة عقدت داخل الدائرة	1
26	132	40	172	ورش عمل وندوات متخصصة عقدت خارج الدائرة	2
-				برامج خارجية:-	
7	6	9	33	برامج خارج المملكة	1
793	1,305	1,698	2,273	المجموع	
-	-	-	-	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	

المبحث الخامس نشاطات أخرى

أولاً:- الإيرادات الضريبية

- تم تحصيل **3,300,100** مليار دينار كما ذكر سابقاً للعام 2013.

ثانياً:- التشريعات والأنظمة وتبسيط الإجراءات

(أ) التشريعات :-

- تم عرض قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم (28) لسنة 2009، وقانون الضريبة العام على المبيعات المؤقت المعدل رقم (29) لسنة 2009، على مجلس الأمة للبت فيهما سنداً لأحكام المادة (94) من الدستور، ومن أهداف هذين القانونين المؤقتين تحسين أداء الإدارة وتوسيع القاعدة الضريبية.

- صدر قانون الضريبة العامة على المبيعات المعدل رقم (26) لسنة 2012، بتعديل جدول السلع والخدمات الخاضعة للضريبة الخاصة رقم (1) الملحق بالقانون، وذلك بإضافة (13) سلعة جديدة لهذا الجدول.

(ب) الأنظمة والتعليمات

- تم انجاز جميع الأنظمة والتعليمات التي نصت عليها أحكام القانونين الجديدين لكل من ضريبيتي الدخل والمبيعات.

- تم إصدار العديد من التعاميم الإدارية الجديدة لتوحيد وتوضيح آليات العمل في كافة مديريات ومراكز خدمات الدائرة.

(ج) النماذج وتبسيط الإجراءات

- تم استكمال تعديل كافة النماذج اللازمة لتطبيق كل من قانوني ضريبة الدخل والمبيعات المؤقتين، وتم توزيعها على الجهات ذات العلاقة وإدراجها على الموقع الإلكتروني للدائرة لإطلاع كافة المكلفين عليها.

- تفعيل اللامركزية عن طريق التوسع في توزيع الملفات الخاضعة لضريبة المبيعات على كافة المديريات التنفيذية، لأغراض التسهيل على المكلفين، وزيادة مستوى انجاز الملفات كماً ونوعاً.

ثالثاً:- التخطيط والتطوير الإداري

تجسيداَ للرؤيا الملكية السامية في تطوير مفاهيم وظيفية الدولة الأردنية الحديثة، وإدراكاً من الدائرة بأهمية التخطيط الاستراتيجي في مواجهة التحديات المتمثلة في التغيير المستمر ومواكبة التطورات والمستجدات، نجحت الدائرة في أن ترسم رؤية جديدة لها، وأن تحدد معالم رسالتها وأن تصوغ أهدافها، بشكل يجمع بين تطلعات طموحة منبثقة من إرادة قوية وهمة عالية مصممة على النجاح، وبين واقعية تأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات المتاحة، بمشاركة واسعة من أفكار ومقترحات من أصحاب العلاقة.

ومن أهم إنجازات مديريةية التخطيط والتطوير الإداري إصدار الخطة الاستراتيجية للدائرة، وإعداد وتصميم الكتاب السنوي للدائرة، وتنظيم حملة للتبرع بالدم، وحملة لزراعة الأشجار، وإعداد المسابقات الرمضانية، بالإضافة إلى تزويد المكتبة بالكتب والأبحاث والدراسات والدوريات، والعمل على ترجمة الاتفاقيات والكتب والشهادات الرسمية، والرد على الاستفسارات، والعمل على إعداد الخطط التشغيلية للمديريات المساندة، ومراجعة بطاقات الوصف الوظيفي لكافة وظائف الدائرة.

رابعاً:- إدارة الديون والتنفيذ الجبري

- تم تطوير استراتيجية التحصيل والتنفيذ الجبري في الدائرة لغايات تقليل ديون الدائرة إلى الحد الأدنى.

خامساً:- تمديد قرار مجلس الوزراء بالإعفاء من التسجيل في الضريبة العامة على المبيعات لتجار التجزئة الذين تقل مبيعاتهم عن 75 ألف دينار حتى نهاية العام الجاري.

سادساً:- المشاركات الدولية

عقد المؤتمر السنوي التاسع لاتحاد سلطات الضرائب في الدول الإسلامية في الأردن في الفترة من 9/29 إلى 2012/10/3، وقد تسلمت الدائرة رئاسة الاتحاد لمدة سنة، وخرج المؤتمر بتوصيات هامة في مجال مكافحة التهرب الضريبي، وزيادة التحصيلات الضريبية وزيادة مستوى التعاون بين الإدارات الضريبية المشاركة في المؤتمر.

كما 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 الماضي.

سابعاً:- خدمات المكلفين

تواصل الدائرة تحديث وتطوير الأدلة والإرشادات وطباعتها باستمرار، حيث قامت الدائرة بتحديث وطباعة الأدلة الإرشادية التي شملت:- دليل الخدمات المقدمة، ودليل ميثاق المكلف بما يحتوي من حقوق وواجبات، ودليل التسجيل في ضريبة الدخل ودليل التسجيل في ضريبة المبيعات، ودليل تعبئة الإقرار الضريبي، ودليل تنظيم السجلات والمستندات

لضريبة الدخل، ودليل السجل والمستندات والفواتير لضريبة المبيعات، بالإضافة إلى العديد من النشرات التعريفية مثل:- نشرة جائزة الخدمة المميزة، ونشرة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في سطور، حيث طبعت الدائرة (90) ألف دليل إرشادي ونشرة تعريفية لعام 2013، بالإضافة إلى تم نشرها على موقعي الدائرة الإلكتروني الداخلي والخارجي. كما تم عقد ورش عمل ودورات تدريبية متخصصة لموظفي خدمات المكلفين في فنيات خدمات المكلفين، ومهارات الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة، وقد بلغ عددها أربعة دورات وورش عمل في عام 2013.

وحرصاً من الدائرة على تحسين الخدمات المقدمة لزيادة رضا متلقي الخدمة، قامت الدائرة بإعداد استبانة لقياس جودة خدماتها وذلك باعتماد معايير خاصة وضعت لتحسين الخدمة المقدمة، وعمدت إلى نشرها على موقعي الدائرة الداخلي والخارجي، تم ويتم قياس نتائجها وتقييمها وتقويمها باستمرار.

كما تم في عام 2013 مراجعة كافة النماذج الخاصة بأعمال الدائرة وتم إجراء التعديلات اللازمة عليها، وتم استحداث وإلغاء القديم منها وفقاً لأحكام القانونين الجديدين.

ثامناً:- الحاسب الآلي حيث تم ما يلي:-

- إعداد وتطبيق نظام اللوازم، وكذلك الربط مع النظام المالي للوزارة.
- تعديل برامج الحاسب الآلي لتتواءم مع التعديلات القانونية لكل من قانوني ضريبة الدخل والمبيعات.
- زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي الشخصي المستخدمة من قبل الموظفين.
- تطوير موقعي الدائرة الإلكتروني الداخلي والخارجي ليتوافقا مع متطلبات خدمة المواطنين والموظفين.

تاسعاً: - دعم المحروقات

توجيه الدعم النقدي لمستحقيه

قامت الدائرة في عام 2013 بتولي مهمة صرف الدعم النقدي الذي قررت الحكومة صرفه للمواطنين المستحقين، جراء رفع الدعم عن أسعار المحروقات وتحرير أسعارها، لتخفيف العبء عن الأسر الأردنية، وقد تم إتاحة الفرصة لكافة المواطنين للتقدم بطلباتهم للحصول على الدعم النقدي، من خلال موقع الكتروني تم تصميمه وإعداده لهذه الغاية، أو من خلال مكاتب البريد، أو مديريات الدائرة، أو مكاتب وزارة المالية، وقد تقدم لهذا الدعم 920 ألف أسرة، بما فيهم العاملين في القطاعين العام والخاص، والمتقاعدين المدنيين والعسكريين، ومتقاعدي الضمان، ومنتفعي صندوق المعونة الوطنية، ما عدا العاملين في القوات المسلحة والأجهزة الأمنية.

حيث تم صرف مبلغ 70 ديناراً لكل مواطن مستحق للدعم، وبحد أعلى ستة أفراد للأسرة الواحدة، بحيث لا تتجاوز قيمة الدعم للأسرة الواحدة عن 420 ديناراً، تم توزيعها على ثلاث دفعات للأسر التي يقل مجموع دخول أفرادها عن عشرة آلاف دينار.

وأتاحت الدائرة لأرباب الأسر الذين تقدموا بطلباتهم للحصول على الدعم، ولم يتم صرفه لهم لتقديم طلبات الاعتراض، حيث تم دراسة هذه الاعتراضات، وصرف الدعم لمن تنطبق عليهم الشروط.

وقامت الدائرة بالإشراف على صرف الدعم على ثلاث دفعات، من خلال كوادرها المؤهلة في مديريات تقنية المعلومات، الإعلام، والمالية، وتم تشكيل لجان للإشراف على استقبال الطلبات ومعالجتها واستقبال الاعتراضات ودراساتها وعملية صرف الدعم .

وقد لاقت تجربة الدائرة في الإشراف على هذا الموضوع نجاحاً كبيراً، وقامت الدائرة بتنظيم حملة إعلامية مرافقة لصرف الدعم في جميع مراحلها، ساهمت بإيصال الدعم لمستحقيه، وقد بلغ مجموع ما تم صرفه للمواطنين المستحقين مبلغ 301 مليون دينار خلال عام 2013.

التطلعات المستقبلية

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

وتتصف خطة الدائرة الاستراتيجية بمنظومة متكاملة من الأهداف، والبرامج، والأنشطة، ومؤشرات الأداء، تمثل خارطة طريق تضمن بسلوكها تحقيق التميز المستدام، ويقراً 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 التكاليف السامي، فوضعت الدائرة تطلعات عديدة تساهم في رفعة الدائرة وكفاءتها وفاعليتها وتحقيق الغاية من وجودها.

وتتمتاز مؤشرات الأداء الواردة في الخطة بالدقة، والقابلية للقياس، وإمكانية التحقيق، والواقعية، واتصالها بالأفراد وتحفيزهم على إنجاز الأعمال المنشودة ضمن أطر زمنية محددة.

تم وضع البرامج الزمنية (خط العمل التشغيلية) اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية، والتي تتناول تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف، وكيفية القيام بهذه الأنشطة، والترتيب الزمني للقيام بها، مع تحديد المسؤولية عن تنفيذ هذه الأنشطة، وتحديد الموازنة التقديرية الخاصة بكل نشاط.

تعمل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على تحقيق الأهداف الاستراتيجية الشاملة لوزير المالية من خلال تحقيق أهداف الدائرة التالية:-

ويبين الجدول رقم (25) التطلعات التي تسعى الدائرة إلى تحقيقها.

جدول رقم (25)

الأهداف الوطنية	أهداف وزارة المالية	أهداف دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	البرامج والمشاريع والأنشطة التي تحقق الأهداف
تطوير الاقتصاد الوطني ليكون مزدهرا ومنفتحا على الأسواق الإقليمية والعالمية.	النهوض بآليات رسم السياسة المالية	تنمية مورد مالي للحكومة يرفد الخزينة بالإيرادات لتمكينها من ممارسة وظائفها	1. زيادة مساهمة إيرادات ضريبي الدخل والمبيعات في الإيرادات المحلية من خلال تحديث التشريعات والسياسات الضريبية. 2. رفع كفاءة تدقيق ضريبي الدخل والمبيعات من خلال: 1. تخفيض كلفة تحصيل الدينار. 2. زيادة نسبة القبول وفق نظام العينة المبنية على عوامل الخطورة. 3. رفع مستوى انجاز 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: 1. رفع كفاءة تسجيل المكلفين والربط الإلكتروني. 2. رفع كفاءة جمع المعلومات. 3. رفع كفاءة الإعلام الضريبي.
	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات المستفيدة من خدمات الوزارة		2. رفع مستوى جودة الخدمات والشفافية من خلال: (أ) تنمية الموارد والتدريب. (ب) رفع كفاءة الشؤون الإدارية. (ج) رفع كفاءة تقنية المعلومات. (د) رفع كفاءة خدمات الدائرة وتبسيط الإجراءات. (هـ) تحديث الأنظمة والقوانين مع المحافظة على الاستقرار التشريعي.
	تعزيز القدرات البشرية والمعرفية لدى موظفي الوزارة		

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب مديريات الدائرة (كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب) خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	13
2	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب فئات المكلفين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	13
3	عدد الإقرارات المستلمة لأغراض الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة (كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب) خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	14
4	عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	15
5	إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	16
6	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة (كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب) خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	19
7	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	20
8	عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	20
9	عدد الملفات العاملة باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	21
10	عدد الإقرارات المستلمة، وعدد الإقرارات المقبولة بموجب نظام العينة، وعدد الإقرارات التي تخضع إلى التدقيق خلال عام 2012 / حيث تم اعتماد أسس عينة عام 2012	22
11	عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة بمرحلة التقدير الذاتي خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	23
12	عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	23
13	عدد القضايا وقيمة الضرائب المفروضة بمرحلة التقدير الأولي خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	24
14	عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة في مرحلة التقدير الاعتراض خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	26
15	عدد قضايا الموظف المفوض المنجزة وقيمة فرق الضريبة بهذه المرحلة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	27
16	إيرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	28
17	إجمالي إيرادات ضريبي الدخل والمبيعات خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	32
18	مقارنة مجموع إيرادات ضريبي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية وكلفة تحصيل الدينار خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	34
19	عدد القضايا التي تم إجراء التسويات عليها، والمنجزة، والمستأنفة، والمميزة، وقيمة الضرائب المفروضة لكل منها خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	38
20	عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها من مختلف مصادرها خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	39
21	أهم وأبرز الأنشطة الاتصالية والإعلامية لعام 2013 مقارنة مع عام 2012	41
22	توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	48
23	توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	50
24	عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012)	51
25	تطلعات الدائرة من البرامج والمشاريع ومخرجاتها وعلاقتها بأهداف الدائرة الاستراتيجية والمحاور الوطنية.	57

فهرس الأشكال البيانية

رقم الشكل	عنوان الشكل البياني	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2013	11
2	نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2013	16
3	إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).	17
4	عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).	21
5	نسبة مساهمة كل قطاع من القطاعات الرئيسية في إيرادات ضريبة الدخل خلال الأعوام (2010-2012)	29
6	نسبة مساهمة قطاع الشركات المساهمة مقارنة مع القطاعات الأخرى الرئيسية في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2013	30
7	إجمالي إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).	33
8	مقارنة مجموع إيرادات ضريبيتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).	35
9	كلفة تحصيل الدينار خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).	35
10	توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2013 مقارنة مع الأعوام (2010-2012).	49

فريق إعداد التقرير السنوي : مديرية التخطيط والتطوير الإداري

د. زياد عبد العزيز وريكات	مدير مديرية التخطيط و التطوير الإداري
نذير أسد الحناوي	رئيس قسم التخطيط الاستراتيجي
أنس نواف الفقهاء	قسم التخطيط الاستراتيجي
نواف صالح الفايز	قسم التخطيط الاستراتيجي
رعد محمد عصفور	قسم التطوير وإدارة الجودة
د. محمود أبو الكشك زريقات	مديرية الاتصال والإعلام الضريبي

{ تم بحمد الله }