

ميثاق المكلفين

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات – المملكة الأردنية الهاشمية

التزامنا

نلتزم في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بتحقيق رضا المكلفين وإسعادهم من خلال الخدمات الضريبية المقدمة إليهم.

تلتزم الدائرة بتقديم خدمات ضريبية تحقق رضا المكلفين، بل تسهم في إسعادهم، وتتميز بالعدالة والشفافية والفاعلية والسهولة والسرعة، مع تطبيق التشريعات الضريبية بنزاهة وموضوعية، وتعزيز الثقة المتبادلة مع المكلفين، وتيسير الامتثال الطوعي، وتطوير الخدمات والإجراءات من خلال التحول الرقمي والابتكار المستمر.

ويهدف هذا الميثاق إلى توضيح حقوق المكلفين وواجباتهم، وبيان التزامات الدائرة تجاههم، وترسيخ مبادئ العدالة والشفافية والمساءلة وجودة الخدمة، بما يدعم تطوير الإدارة الضريبية وتحقيق أهداف الإصلاح الضريبي.

أولاً: حقوق المكلفين

تلتزم الدائرة باحترام حقوق المكلفين، وفق التشريعات النافذة، فيما يلي:

1. المعاملة العادلة والمتساوية: الحصول على معاملة مهنية ومحترمة، وتطبيق التشريعات والإجراءات الضريبية بعدالة واتساق، دون تمييز غير مشروع.
2. المعرفة والشفافية: الحصول على المعلومات والإرشادات المتعلقة بالالتزامات والإجراءات والمواعيد الضريبية بصورة واضحة وميسرة، والاطلاع على أسباب القرارات المتعلقة بمعاملاتهم بالقدر الذي تسمح به التشريعات.
3. الخدمات الميسرة: الاستفادة من الخدمات الضريبية المتاحة بكفاءة ووضوح، والعمل على تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالامتثال الضريبي.
4. التحول الرقمي: الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي توفرها الدائرة لتقديم الإقرارات، وإجراء المدفوعات، وتقديم الطلبات والاستفسارات، ومتابعة المعاملات، والاستفادة من الدعم والإرشاد المتاحين.
5. الخصوصية وسرية وحماية المعلومات: حماية البيانات والمعلومات الضريبية، وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها إلا وفق التشريعات والصلاحيات المعتمدة، واتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأنظمة والمعاملات الرقمية.

6. الإجراءات القانونية العادلة: ممارسة حق تقديم الإيضاحات والوثائق، والاعتراض على القرارات الضريبية والطعن فيها وفق الإجراءات والمواعيد القانونية النافذة.

7. دراسة الشكاوى والملاحظات ومعالجتها ضمن التشريعات المعمول بها: تقديم الشكاوى والاستفسارات والمقترحات عبر القنوات المعتمدة، ومتابعتها والحصول على الرد وفق الإجراءات والمدد المقررة.

8. التوعية والدعم: الاستفادة من برامج التوعية الضريبية والأدلة الإرشادية وخدمات الدعم التي تساعد على فهم الالتزامات الضريبية والوفاء بها بصورة صحيحة.

9. سرعة تقديم الخدمات وجودتها بشكل يرضي المكلفين ويحقق لهم السعادة المطلوبة للخدمات.

ثانياً: واجبات المكلفين

تعتمد الإدارة الضريبية الفعالة على الشراكة والمسؤولية المشتركة، ويلتزم المكلفون، وفق التشريعات النافذة، بما يلي:

1. التسجيل الضريبي متى انطبقت عليهم الشروط القانونية.

2. تقديم الإقرارات الضريبية في المواعيد المحددة، والتأكد من صحة البيانات واكتمالها خلال المهلة القانونية.

3. الإفصاح عن الدخول والمبيعات والمعاملات والبيانات المطلوبة قانوناً.

4. دفع الضرائب والمبالغ المستحقة ضمن المواعيد القانونية.

5. تقديم القيود والسجلات والوثائق وحفظها أصولياً وفق التشريعات النافذة.

6. الالتزام بتطبيق نظام الفوترة الوطني الإلكتروني.

7. تقديم المعلومات والوثائق المطلوبة قانوناً والتعاون مع الدائرة ضمن الإجراءات والمهل المحددة.

8. تحديث البيانات ووسائل الاتصال عند الحاجة، وفق المتطلبات المعتمدة.

9. المحافظة على سرية بيانات الدخول إلى الخدمات الإلكترونية واستخدام الأنظمة الرقمية بصورة مشروعة.

10. التقيد بصورة أصولية بالإرشادات والتشريعات والتعليمات الضريبية والاستفسار عند الحاجة إلى توضيح الالتزامات.

ثالثاً: التزامات الدائرة تجاه المكلفين

تلتزم الدائرة بما يلي:

1. تطبيق التشريعات الضريبية بعدالة ونزاهة وموضوعية، وتعزيز توحيد الإجراءات والمعايير.

2. تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المكلف.

3. توفير المعلومات والإرشادات الضريبية وتحديثها بما يعكس التشريعات والإجراءات النافذة.
4. تقديم الخدمات الرقمية والعمل على تكاملها ورفع كفاءتها وسهولة استخدامها.
5. تعزيز أمن المعلومات والأمن السيبراني وحماية البيانات واستمرارية الخدمات الإلكترونية.
6. تطوير إدارة المخاطر والرقابة والتدقيق باستخدام تحليل البيانات والوسائل التقنية الحديثة، وفق الأطر القانونية والضمانات المقررة.
7. تعزيز الامتثال الطوعي من خلال التوعية والإرشاد والتواصل الفعال مع المكلفين.
8. استقبال الشكاوى والملاحظات ومعالجتها وفق الإجراءات المعتمدة والاستفادة منها في تطوير الأداء.
9. قياس رضا متلقي الخدمة ومتابعة جودة الخدمات وتحسينها بصورة مستمرة.
10. تعزيز كفاءة الموظفين وتطوير قدراتهم المهنية والتقنية بما يدعم جودة الخدمة والعدالة الضريبية.

رابعاً: التحول الرقمي والابتكار

- تعمل الدائرة على تطوير إدارة ضريبية رقمية متكاملة تيسر الامتثال وتعزز كفاءة الأداء، وذلك من خلال:
1. تطوير الخدمات الإلكترونية وتبسيط إجراءات التسجيل والإقرار والدفع والاستعلام ومتابعة المعاملات.
 2. دعم تطبيق نظام الفوترة الوطني الإلكتروني، وتوعية المكلفين بمتطلباته وتوفير الإرشادات اللازمة للامتثال له.
 3. توظيف تحليل البيانات وإدارة مخاطر الامتثال لتحسين دقة المعلومات وتوجيه التدقيق والتحقق وفق مؤشرات موضوعية.
 4. دراسة وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والأتمتة بصورة مسؤولة، مع مراعاة الدقة والعدالة والخصوصية والرقابة المناسبة.
 5. تعزيز التكامل الإلكتروني وتبادل المعلومات مع الجهات ذات العلاقة في الحدود التي تسمح بها التشريعات.
 6. تطوير وسائل الدعم والإرشاد الرقمي، ومراعاة احتياجات المكلفين الذين يحتاجون إلى المساعدة في استخدام الخدمات الإلكترونية.
 7. تعزيز حماية الأنظمة والبيانات واستمرارية الخدمات والاستجابة للمخاطر والحوادث السيبرانية.

خامساً: الشكاوى والاعتراضات والتواصل

توفر الدائرة قنوات معتمدة للتواصل وتلقي الاستفسارات والشكاوى والمقترحات، وتعمل على متابعتها وفق الإجراءات المعتمدة، كما تحرص على توضيح الإجراءات القانونية المتاحة للمكلفين للاعتراض على القرارات الضريبية والطعن فيها.

ولا يحل تقديم شكوى إدارية محل الاعتراض أو الطعن المقرر قانوناً، ولا يوقف المواعيد القانونية إلا وفقاً للتشريعات النافذة.

سادساً: قياس الأداء والتحسين المستمر

تعمل الدائرة على تقييم جودة الخدمات ومدى فاعليتها، والاستفادة من ملاحظات المكلفين في تطوير الأداء، من خلال مؤشرات مناسبة، تشمل:

- مستوى رضا المكلفين عن الخدمات.
- مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية وإنجاز المعاملات رقمياً.
- زمن إنجاز الخدمات وفق المعايير المعتمدة.
- مستوى معالجة الشكاوى والاستفسارات ضمن المدد المقررة.
- مؤشرات الامتثال الطوعي وجودة الخدمات والتوعية الضريبية.
- مؤشرات أمن المعلومات واستمرارية الخدمات الرقمية.

التزامنا

نلتزم في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بتقديم خدمات ضريبية عادلة وشفافة وآمنة وميسرة، وحماية حقوق المكلفين وبياناتهم، وتطوير الخدمات من خلال التحول الرقمي والابتكار، وتعزيز الامتثال الطوعي والثقة المتبادلة، بما يساهم في بناء إدارة ضريبية حديثة وكفوءة ومستدامة، تحقق رضا المكلفين وتساهم في إسعادهم.