وزارة المالية

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

التقرير السنوي 2012
Annual Report

2012 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

الموضوع	رقم الصفحة
كلمة المدير العام	7
رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا الجوهرية وأهدافنا الاستراتيجية	8
الفصل الأول: نظام التنظيم الإداري للدائرة	9
المبحث الأول: نشأة وتطور الدائرة	10
المبحث الثاني: التنظيم الإداري والخارطة التنظيمية	11
الفصل الثاني: أنشطة الضريبة العامة على المبيعات الرئيسية	15
المبحث الأول: نشاط التسجيل	16
المبحث الثاني: نشاط التدقيق	17
المبحث الثالث: نشاط التحصيل	19
الفصل الثالث: أنشطة ضريبة الدخل الرئيسية	21
المبحث الأول: نشاط التسجيل	22
المبحث الثاني: نشاط التدقيق	25
المبحث الثالث: نشاط التحصيل	29
الفصل الرابع: إجمالي الإيرادات الضريبية	31
المبحث الأول: إجمالي ايرادات ضريبتي الدخل والمبيعات	32
المبحث الثاني: كلفة تحصيل الدينار	33
الفصل الخامس: أنشطة الخدمات المساندة	35
المبحث الأول: نشاط النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية	36
المبحث الثاني: نشاط جمع المعلومات	38
المبحث الثالث: نشاط التوعية والإعلام الضريبي وتبسيط الإجراءات	39
المبحث الرابع: نشاط تنمية الموارد البشرية	43
المبحث الخامس: نشاطات أخرى	46
الفصل السادس: التطلعات المستقبلية	50
فهرس الجداول	52
فهرس الأشكال البيانية	54

كلمة المدير العام

نتطلع دوماً لغد مشـــرق ويحدونا الأمل والطموح في مستقبل نقدم فيه خدمات متميزة وذات جودة عالية للمتعاملين مع الدائرة، ترقى إلى مستوى التزامهم واستجابتهم الطوعية وتعاونهم في تحقيق الدائرة لأهدافها الوطنية، وترقى كذلك إلى مســـتوى الدور الوطني المميز الذي تقوم به الدائرة في خدمـــة الاقتصاد الوطنـــي، بإدامة رفد الخزينة العامة بالإيرادات لتقـــديم وإدامة تقديم الخدمات للمواطنين في كافة المجالات على امتداد رقعة الوطن الذي نبنيه معاً.

وإذ أضع بين أيديكم تقرير انجاز الدائرة السنوي لعام 2012، يسرني أن أبين المستوى الرفيع الذي وصلت إليه هذه الدائرة برسم صورة مشرقة من صور العطاء والبناء في المجتمع الأردني، من خلال المســـاهمة الفاعلة والكفؤة في تنفيذ السياســـة الضريبية، وتحديث وتطوير التشـــريعات بشمولية لإضفاء المزيد من البساطة والشفافية والعدالة في تطبيق أحكامها، واتخاذ الإجراءات الهادفة إلى رفع مستوى أداء الإدارة الضريبية.

كما يسرني أن أبين دور الدائرة الرئيسي في تحقيق الغايات والأهداف الوطنية، والمبادرات الملكية السامية من خلال تنمية مورد مالي يرفد الخزينة بالإيرادات لتمكينها من ممارســـة وظائفها، والعمل على زيادة الالتزام الضريبي واســـتجابة المكلف الطوعية من خلال تنمية ونشر الوعي الضريبي.

ولقـــد طـــورت الدائرة خلال عام 2012 خطة إســـتراتيجية ثلاثية، وحرصت على ترجمتها إلى العديد من المشـــاريع والأنشـــطة التشـــغيلية التي تمت متابعة تنفيذها من قبل المديريات التشـــغيلية المتخصصة في مجال التدقيـــق والتحصيل وخدمات المكلفين والثقافة الضريبية، إلى جانب ما تم تحقيقه من انجاز في مجال التســـجيل وجمع المعلومات ومكافحة التهرب الضريبي، والتوسع في نسب الإقرارات المقبولة بموجب نظام العينة للوصول إلى نظام ضريبي متكامل يساهم في تحسين بيئة الضريبة وبيئة الأعمال.

كما وعرض قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم (28) لســـنة 2009، وقانون الضريبة العامة على المبيعات المؤقت المَعدل رقم (29) لسنة 2009 على مجلس الأمة، للبت فيهما سنداً لأحكام المادة (94) من الدستور ومن أهداف هذين القانونين المؤقتين تحسين الإدارة الضريبيـــة وتوســـيع القاعدة الضريبية، كمـــا وصدر قانون الضريبة العامة على المبيعات المعدل رقم (26) لســـنة 2012 بتعديل جدول الســـلع والخدمات الخاضعة للضريبة الخاصة وذلك بإضافة (13) ســـلعة جديدة لهذا الجدول، وتم متابعة انجاز وإصدار جميع الأنظمة والتعليمات التي تتطلبها أحكام القانونين لكل من ضريبتي الدخل والمبيعات.

وقد قامت الدائرة بعقد المؤتمر الســـنوي التاســـع لاتحاد سلطات الضرائب في الدول الإســـلامية في الأردن بمشاركة 28 دولة ومنظمة دولية، في الفترة من 29/9 إلى 3/10 2012 وقد تســـلمت الدائرة رئاســـة الاتحاد لمدة سنة، وخرج المؤتمر بتوصيات هامـــة في مجال مكافحة التهـــرب الضريبي، وزيادة التحصيلات الضريبية وزيادة التعاون بين الإدارات الضريبية المشـــاركة في المؤتمر، كما شاركت الدائرة في ورشة 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 2012.

كما وقامت الدائرة بمتابعة إجراءات صرف الدعم النقدي لمســـتحقيه، جراء رفع أســـعار المشتقات النفطية من خلال وضع آلية جديدة تكفل وصول الدعم لكل رب أســـره يســـتحق الدعم بأســـهل الطرق واقل وقت وجهد، وحتى يتحقق النجاح قامت الدائرة بتطوير قاعدة البيانات والمعلومات، وتوسعت في استثمار تكنولوجيا المعلومات.

وأنني إذ أضع بين أيديكم هذا التقرير، لاغتنم هذه المناسبة لأشيد بالجهد الدؤوب الذي قام به موظفو الدائرة في دعم مسيرتها وتحقيق أهدافها وغاياتها، ولا يســـعني إلا أن أوجه الشـــكر للسادة شـــركاء الدائرة وأخص بالذكر المكلفين، الذين كان لتجاوبهم وتعاونهم المتميز مع سياسات الدائرة الأثر الفعال في تحقيق أهدافها.

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
المديـــر العـــام

رؤيتنا

دائرة مهنية كفؤة وفعالة وأنموذج اقتداء.

رسالتنا

إدارة التدقيــق والتحصيل بكفاءة وفاعليــة لرفد خزينة الدولة بالإيرادات العامة من خلال تعزيز مبدأ الالتزام الطوعي ونشــر 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 الدائــرة إلى تحقيقها فإن إنجاز وتحقيق الأهداف الوطنية يصبح نتيجــةً حتميةً وحقيقةً واقعةً، 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

نظام التنظيم الإداري للدائرة

مقدمة

إن مجموع الحاجات العامة التي يتعين على الدولة إشباعها في مرحلة معينة من مراحل التطور تمثل محور النشاط المالي للدولة، وإشـــباع 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 الســـنوية 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 مســـتقلتان، 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

أولا: نشأة ضريبة الدخل وتطورها

صـــدر أول قانون لضريبة الدخل عام 1933، وبعدها مر التشـــريع الضريبي بمراحل تطور عديدة، بهدف مواكبة المســـتجدات الاقتصاديـــة والاجتماعية، وتعتبر المملكة من أوائل دول المنطقة التـــي 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 لســـنة 2009، والذي يهدف إلى تحفيز الاقتصاد الوطني، وتشجيع المناخ الاستثماري، وتبسيط إجراءات النظام الضريبي، من خلال تحســـين الإطار القانوني وتخفيف العبء الضريبي عن معظم المواطنين بإعفاء نســـبة كبيرة من ذوي الدخل المحدود والمتوسط.

ثانيا: 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 18 لسنة 2000.

وبهدف تحقيق المســـاواة والعدالة بين المكلفين وتشـــجيع 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 ضريبتي الدخل والمبيعات مما يعزز مبادئ الشـــفافية والوضوح في المعاملة الضريبية، ويساهم في تبســـيط الإجراءات ويزيل التداخلات والتناقضات التي أفرزتها المرحلة الســـابقة للتعديل، وقد أســـهم التعديل في تحسين الإطار القانوني لضريبة المبيعات من خلال إيجاد نصوص قانونية شـــفافة تحقق العدالة والموضوعية التي تحافظ على حق كل من الخزينة والمكلف.

المبحث الثاني

التنظيم الاداري والخارطة التنظيمية

أولا: 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. 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 ويُسمي المدير العام أحدهم نائباً للرئيس يتولى مهامه عند غيابه.
2. مديري المديريات في مركز الدائرة.
3. أربعة من المستشارين والمفتشين ومديري المديريات 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: يشكل في الدائرة فريق يسمى (فريق الإدارة العليا) يتولى الإشراف المشترك على تنفيذ أنشطة الدائرة لتحصيل الإيرادات بصورة كفؤة وفعّالة 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 الأنشطة ضمن 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.

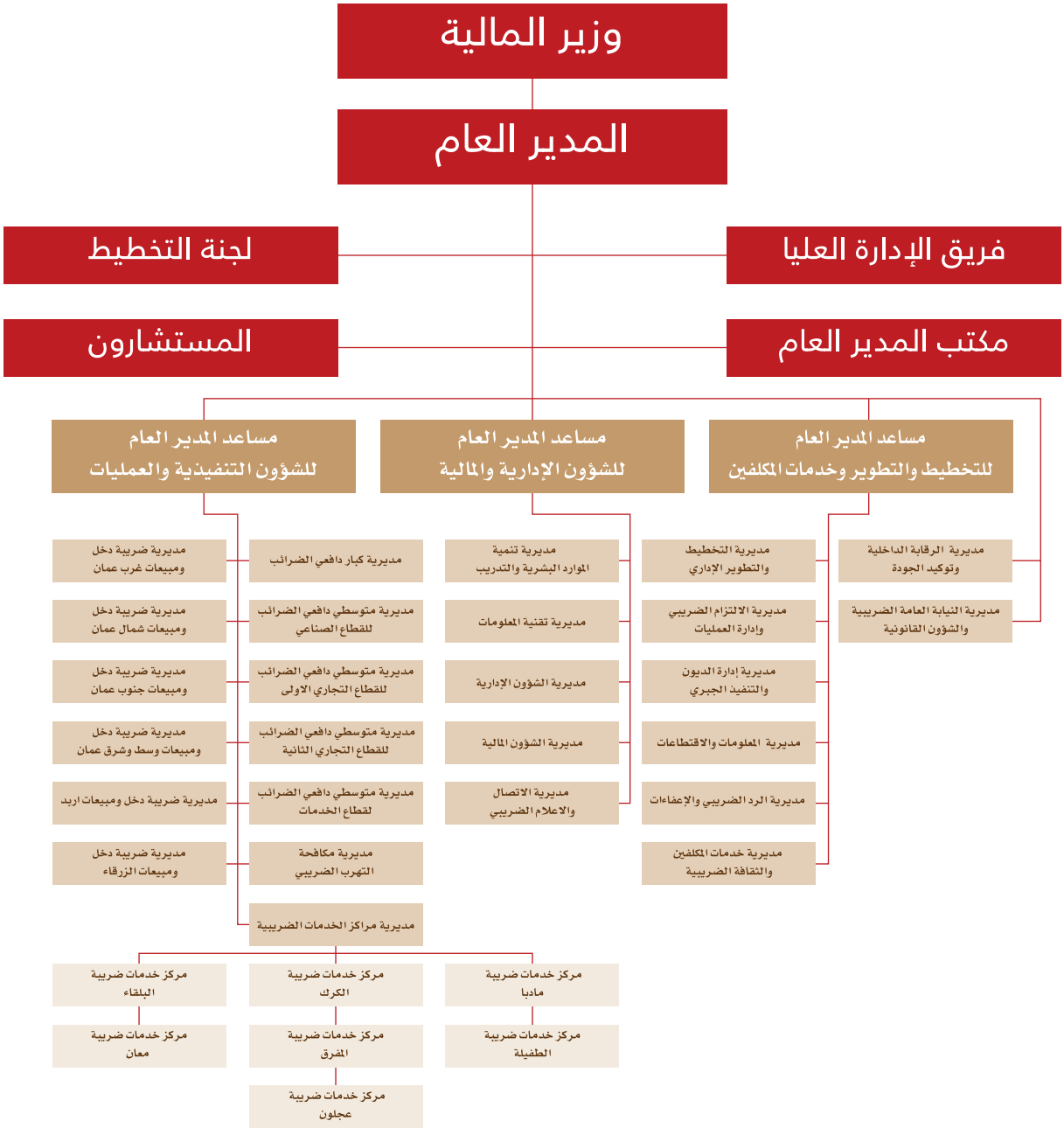
- المستشارون.
- مكتب المدير العام.
- مدير مديرية الرقابة الداخلية وتوكيد الجودة.
- مدير مديرية النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية.
- مساعد المدير العام للتخطيط والتطوير وخدمات المكلفين ويرتبط به كل من:
  * مدير مديرية التخطيط والتطوير الإداري.
  * مدير مديرية الالتزام الضريبي وإدارة العمليات.
  * 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 مديريتي 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.

ثانيا: الخارطة التنظيمية للدائرة

يبين شكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2012.

شكل رقم (1)

الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2011



الفصل الثاني

أنشطة الضريبة العامة على المبيعات الرئيسة

المبحث الاول

نشاط تسجيل ضريبة المبيعات

أولا: عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات

يبين الجدول رقم (1) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

جدول رقم (1)

عدد المكلفين الجدد المسجلين ضمن شبكة مكلفي الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

البيان	2009	2010	2011	2012
	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد
كبار دافعي الضرائب	19	23	30	10
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى	849	882	764	681
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية	913	1025	780	626
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي	356	324	239	313
متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات	810	790	1,463	661
مديريات الدائرة الأخرى في عمان	316	214	473	180
مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات	276	325	1,330	400
المجموع	3,539	3,583	5,079	2871

يبين الجدول رقم (2) عدد المكلفين الجدد المسجلين ضمن شبكة مكلفي الضريبة العامة على المبيعات حسب فئات المكلفين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

جدول رقم (2)

عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب فئاتهم خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	مكلف	مكلف	مكلف	مكلف
الشركات المساهمة	1,025	1,253	1,785	1,246
شركات التضامن	957	745	889	426
الأفراد	1,557	1,585	2,405	1,199
المجموع	3,539	3,583	5,079	2,871

ثانيا: عدد الاقرارات المستلمة

يبين الجدول رقم (3) عدد الإقرارات المستلمة لأغراض تطبيق أحكام قانون الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

جدول رقم (3)

عدد الإقرارات المستلمة لأغراض الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009-2011).

البيان	2009	2010	2011	2012
	اقرار مستلم	اقرار مستلم	اقرار مستلم	اقرار مستلم
كبار دافعي الضرائب	3,835	3,895	3,948	4,108
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى	34,083	32,936	32,458	36,544
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية	33,484	35,031	34,759	37,755
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي	22,930	22,635	22,390	24,100
متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات	31,595	28,602	29,708	35,500
مديريات الدائرة الأخرى في عمان	83	30	33	62
مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات	6,236	6,081	11,544	13,600
المجموع	132,246	129,210	134,840	152,227

المبحث الثاني

نشاط تدقيق ضريبة المبيعات

جاء نشاط تدقيق ضريبة المبيعات خلال عام 2012 على النحو الآتي:

1. بلغ عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة 101.481 إقراراً خلال عام 2012، بينما بلغ 103.954 إقرارا خلال عام 2011.
2. بلغت قيمة الفرق الضريبي المتحقق نتيجة تدقيق إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة 49.7 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 95.7 مليون دينار خلال عام 2011.
3. بلغت قيمة الغرامات المتحققة 123.6 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 128.3 مليون دينار خلال عام 2011.

يبين جدول رقم (4) عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات المتحققة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

جدول رقم (4)

عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2011 – 2009)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد الاقرارات المدققة (اقرار)	61,332	97,921	103,954	101,481
قيمة الفرق الضريبي (دينار)	86,756,272	97,414,757	95,731,252	49,777,769
قيمة الغرامات المتحققة (دينار)	127,751,569	151,771,956	128,311,210	123,623,272

المبحث الثالث

نشاط تحصيل ضريبة المبيعات

على الرغم من التحديات خلال العام 2012 والأزمة المالية العالمية التي عصفت بالمنطقة، تم تحصيل مبلغ 2،318 مليار دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 2،078 مليار دينار خلال عام 2011، ويبين جدول رقم (5) إيرادات ضريبة المبيعات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009–2011) وحسب القطاعات الرئيسة.

جدول رقم (5)

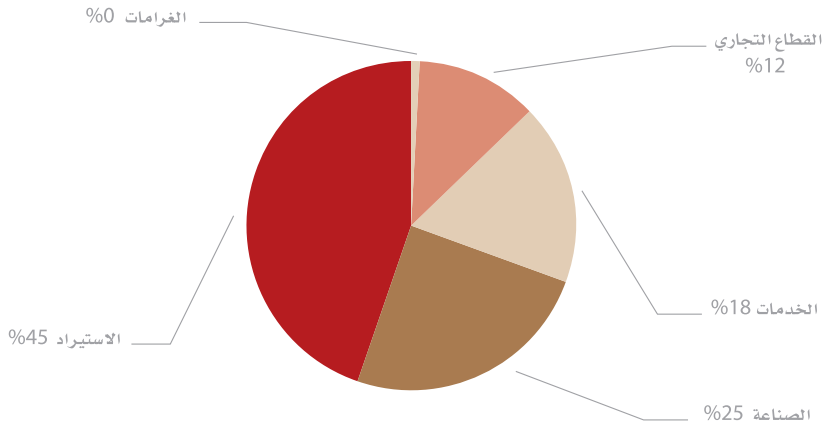
إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار
قطاع الاستيراد	777,767	809,667	866,709	1,028,182
قطاع الصناعة	323,383	467,631	465,474	566,185
قطاع الخدمات	292,417	387,420	376,251	400,008
القطاع التجاري	282,994	314,769	414, 312	282,855
المنطقة الاقتصادية	7,795	13,109	10,572	0
الغرامات	5,174	7,465	6,65	11,377
المجموع	1,689,530	2,000,061	2,078,667	2,318,531

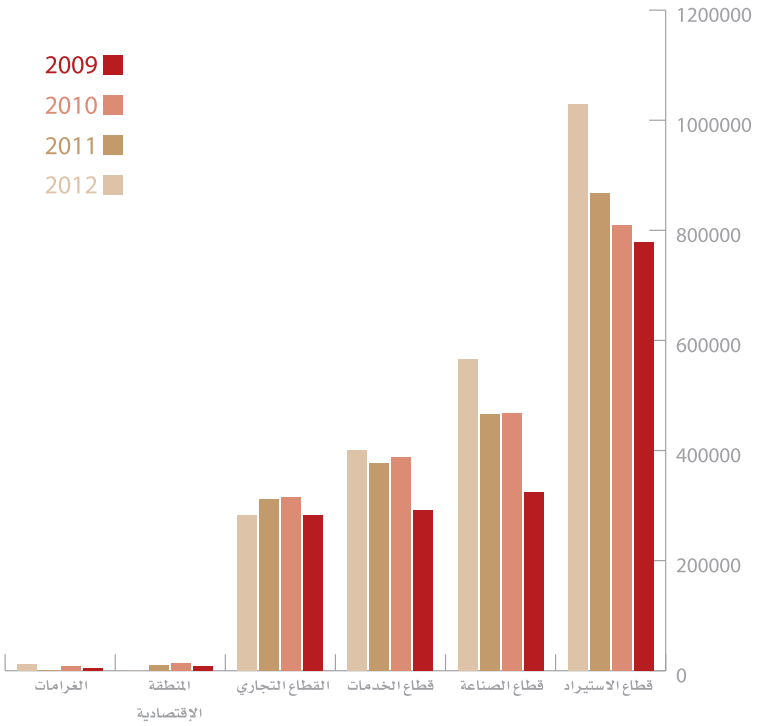
ويبين شكل رقم (2) نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2011.

شكل رقم (2)

نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2012



شكل رقم (3)


2009
2010
2011
2012
1200000
1000000
800000
600000
400000
200000
0
قطاع الاستيراد
قطاع الصناعة
قطاع الخدمات
القطاع التجاري
المنطقة الإقتصادية
الغرامات

الفصل الثالث

أنشطة ضريبة الدخل الرئيسة

المبحث الاول

نشاط تسجيل ضريبة الدخل

أولا: عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل

يبين جدول رقم (6) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

جدول رقم (6)
عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

البيان	2009	2010	2011	2012
	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد	مكلف مسجل جديد
كبار دافعي الضرائب	11	0	0	7
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الاولى	673	458	380	460
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع التجاري الثانية	529	327	217	401
متوسطي دافعي الضرائب للقطاع الصناعي	241	161	154	228
متوسطي دافعي الضرائب لقطاع الخدمات	534	416	721	358
مديريات الدائرة الأخرى في عمان	41,936	49,948	47,878	23,749
مديريات الدائرة الأخرى في مختلف المحافظات	23,971	26,795	82,626	20,920
المجموع	67,895	78,105	131,976	46,123

يبين جدول رقم (7) عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب فئاتهم الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).

جدول رقم (7)
عدد المكلفين الجدد المسجلين في ضريبة الدخل حسب فئاتهم الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).

البيان	2009	2010	2011	2012
	مكلف	مكلف	مكلف	مكلف
الشركات المساهمة	2,244	2,411	14,726	19.139
شركات التضامن	4,311	3,985	51,588	1,991
الافـــراد	16,792	20,923	36,756	5,943
الموظفين والمستخدمين	44,548	50,786	28,906	19,050
المجموع	67,895	78,105	131,976	46,123

ثانيا: عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات الكترونية

يبين جدول رقم (8) عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).

جدول رقم (8)
عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	ملف الكتروني	ملف الكتروني	ملف الكتروني	ملف الكتروني
الشركات المساهمة	24	231	11,926	1,100
شركات التضامن	0	479	37,413	1,345
الافـــراد	53	5,672	20,604	6,971
الموظفين والمستخدمين	5,319	817	1,140	1,429
المجموع	5,396	7,199	71,083	10,845

ثالثا: 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، وبمتابعة المكلفين غير الملتزمين ضريبياً، ورفع كفاءة تسجيل المكلفين الجدد، حيث بلغ عدد الملفات العاملة 330.119 ألف ملف عامل خلال عام 2012، بينما بلغ 301.518 ألف ملف عامل في عام 2011.

جدول رقم (9)

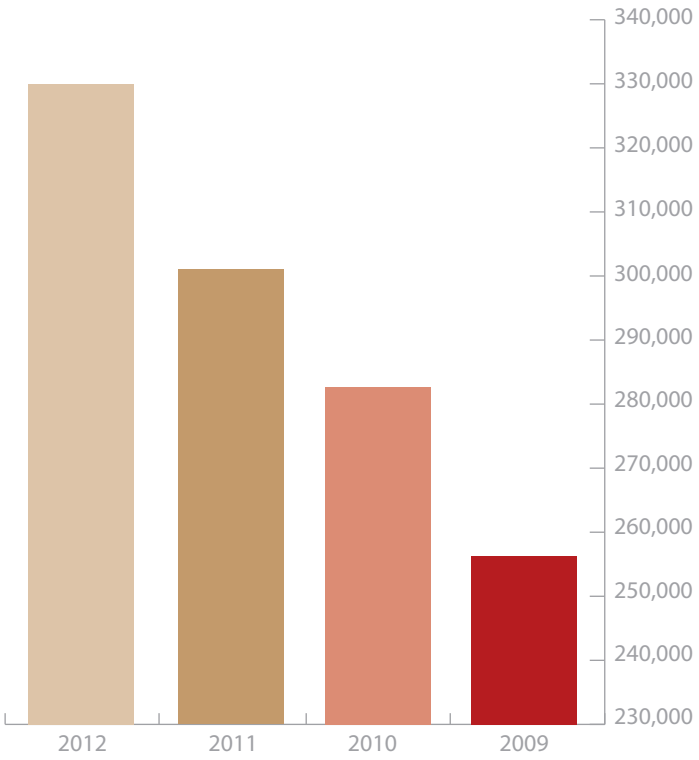
عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	ملف عامل	ملف عامل	ملف عامل	ملف عامل
عدد الملفات العاملة (بدون الموظفين والمستخدمين)	257,482	282,257	301,518	330,119

يبين شكل رقم (4) عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).

شكل رقم (4)

عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)



المبحث الثاني

نشاط تدقيق ضريبة الدخل

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

أولا: نشاط التقدير الذاتي:

أ) قبول الكشوف 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 صحيحة، وتقديم الإقرارات 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 إلكترونية استنادا إلى أسس ومعايير مبنية على عوامل الخطورة، ويتم سنويا تطوير ومراجعة هذه الأسس 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 67% خلال عام 2012، بينما بلغت 64% خلال عام 2011.
- انخفاض النسبة المئوية لعدد كشوف ضريبة الدخل التي خضعت للتدقيق بموجب نظام العينة إلى إجمالي عدد الكشوف المستلمة، حيث بلغت 33% خلال عام 2012، بينما بلغت 36% خلال عام 2011.

جدول رقم (10)

عدد الكشوف المستلمة، والكشوف المقبولة بموجب أسس العينة، والكشوف التي خضعت للتدقيق خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد الكشوف المستلمة (كشف)	84,805	92,048	113,661	144,059
عدد كشوف ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام العينة (كشف)	52,058	57,263	72,702	96,184
النسبة المئوية لعدد كشوف ضريبة الدخل المقبولة بموجب نظام العينة (%)	61%	62,20%	64%	67%
عدد الكشوف الخاضعة للتدقيق بموجب نظام العينة (كشف)	32,747	34,785	40,959	47,875
النسبة المئوية لعدد الكشوف الخاضعة للتدقيق بموجب نظام العينة (%)	39%	37,70%	36%	33%

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 2012 مقارنة مع عام 2011 وعلى النحو الآتي:

- بلغ عدد القضايا المنجزة في مرحلة التقدير الذاتي 25.080 قضية خلال عام 2012، بينما بلغت 41.727 قضية خلال عام 2011.
- بلغت قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة 100.9 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 115.9 مليون دينار خلال عام 2011.

جدول رقم (11)
عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة بمرحلة التقدير الذاتي خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2011 - 2009)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد القضايا المنجزة (قضية)	25,976	33.800	41,727	25,080
قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة (دينار)	151,128,722	136,836,669	115,089,151	100,880,240

ج) تدقيق كشوف الضريبة المقطوعة:

بلغ عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة 1.357 قضية خلال عام 2012، بينما بلغت 5.963 قضية خلال عام 2011 أي بنقص مقداره 4606 قضية وبما نسبته 77%، وبلغت قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة بموجب هذه المادة مبلغ 1.874 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 6.095 مليون دينار خلال عام 2011 وكما هو وارد في جدول رقم (12).

جدول رقم (12)
عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة وقيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2011 - 2009)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد القضايا المنجزة (قضية)	11,345	12,633	5,963	1,375
قيمة فرق الضرائب المعدلة عن المعلنة (دينار)	5,484,827	9,462,435	6,095,494	1,874,000

ثانيا: 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 والإنجاز تم تخصيص مجموعات تقدير في المديريات تعمل وفقا لخطط وجداول 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:

- بلــغ عدد القضايا المنجزة بمرحلة التقدير الأولــي 188،500 قضية خلال عام 2012 بينما بلغت 189،618 قضية خلال عام 2011.
- بلغت قيمة الضرائب المتحققة نتيجة أعمال التقدير بموجب المادة 30 مبلغ 81.1 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 49.1 مليون دينار خلال عام 2011 ويبين جدول رقم (13) ذلك.

جدول رقم (13)

عدد القضايا وقيمة الضرائب المفروضة بمرحلة التقدير الأولي خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد القضايا المنجزة (قضية)	162,316	195,934	189,618	188,500
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	84,091,330	81,737,040	49,066,615	81,099,251

ثالثا: نشاط تدقيق الاعتراض

تم منذ مطلع عام 2009 إعادة تنظيم عملية تقديم اعتراضات المكلفين والتأكيد على ضرورة البت في الاعتراض بمدة لا تتجاوز 90 يوما 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 واســتخدام نماذج جديدة موحده في جميع المديريات، 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 الاتي:

- بلــغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحــكام المادة (31/ ز) 15.212 قضية خلال عــام 2012، بينما بلغت 15.515 قضية خلال عام 2011، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة مبلغ 25.5 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 26.5 مليون دينار خلال عام 2011.
- بلغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المادة (31/ح) 12.111 قضية خلال عام 2012، بينما بلغت 12.028 قضية خلال عــام 2011، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 29.86 مليون دينــار خلال عام 2012، بينما بلغت 38.6 مليون دينار خلال عام 2011.
- بلــغ عدد القضايا المنجزة بموجب أحكام المــادة (32/ج) 229 قضية خلال عام 2012، بينما بلغت 853 قضية خلال عام 2011، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 982 ألف دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 2.07 مليون دينار خلال عام 2011.

جدول رقم (14)
عدد قضايا ضريبة الدخل المنجزة وقيمة فرق الضريبة في مرحلة التقدير الاعتراض خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2011 - 2009)

البيان		2009	2010	2011	2012
المنجز وبموافقة المكلف بموجب المادة31/ ز	عدد القضايا (قضية)	14,918	15,622	15,515	15,212
	الضرائب المفروضة (دينار)	55,523,936	15,711,875	26,468,354	25,523,222
المنجز وبعدم موافقة المكلف بموجب المادة31/ ح	عدد القضايا (قضية)	8,827	15,166	12,028	12,111
	الضرائب المفروضة (دينار)	24,772,117	28,975,834	38,595,511	29,856,114
المنجز ضريبة مقطوعة بموجب المادة32/ جـ	عدد القضايا (قضية)	915	1,256	853	229
	الضرائب المفروضة (دينار)	1,170,149	2,463,958	2,065,607	982,256

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 لـم يعالج في حينه مما يسـتوجب إعادة التقدير عليه من جديد في ضوء المعلومـات الجديدة، وقد جاءت نتائج مرحلة الموظف المفوض على النحو الآتي:

- وفقـا لأحـكام المادة 33 من قانون ضريبة الدخـل بلغ عدد القضايا المنجزة 2.339 قضية خـلال عام 2012، بينما بلغت 1.552 قضيـة خـلال عام 2011، كما و بلغ فـرق الضريبة 7.5 مليون دينار خلال عام 2012، بينمـا بلغ 8.9 مليون دينار خلال عام 2011.

جدول رقم (15)
عدد قضايا الموظف المفوض المنجزة وقيمة فرق الضريبة بهذه المرحلة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد القضايا المنجزة (قضية)	1,056	1,875	1,552	2,339
قيمة فرق الضرائب (دينار)	2,472,132	8,205,858	8,972,956	7,523632

المبحث الثالث

نشاط تحصيل ضريبة الدخل

تعتبر عمليات التدقيق والتقدير الموارد الرئيسة 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 714 مليون دينار خلال عام 2012، بينما بلغت 686 مليون دينار خلال عام 2011 ، ويبين جدول رقم (16) إيرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسة.

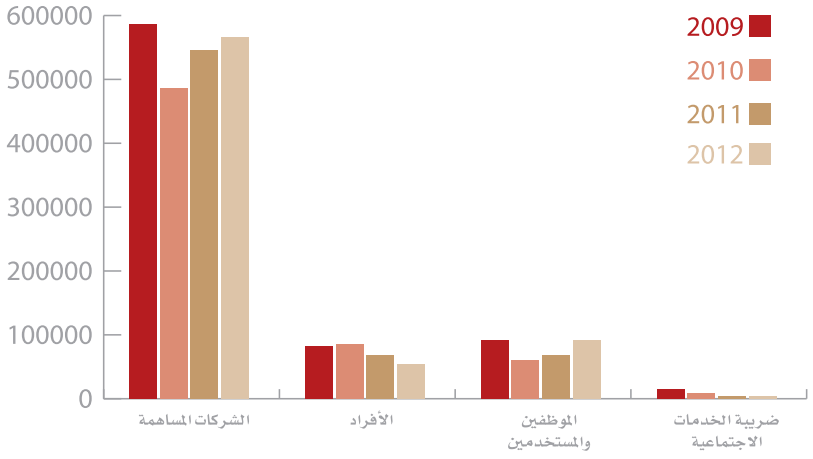
جدول رقم (16)

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

البيان	2009	2010	2011	2012
	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار	ألف دينار
الشركات المالية/البنوك	280,740	191,436	232,807	222,025
الشركات المساهمة العامة	286,912	266,367	216,126	213,056
الشركات المساهمة الخاصة	18,264	27,819	96,032	132,798
المجموع	585,916	485,622	544,966	567,881
الأفراد	82,042	85,652	68,263	55,056
الموظفين والمستخدمين	91,146	60,557	67,784	88,425
ضريبة الخدمات الاجتماعية	14,770	8,177	4,500	2,471
المجموع	187,957	154,386	140,5	145,961
اجمالي الايرادات	773,874	640,008	685,514	713,842

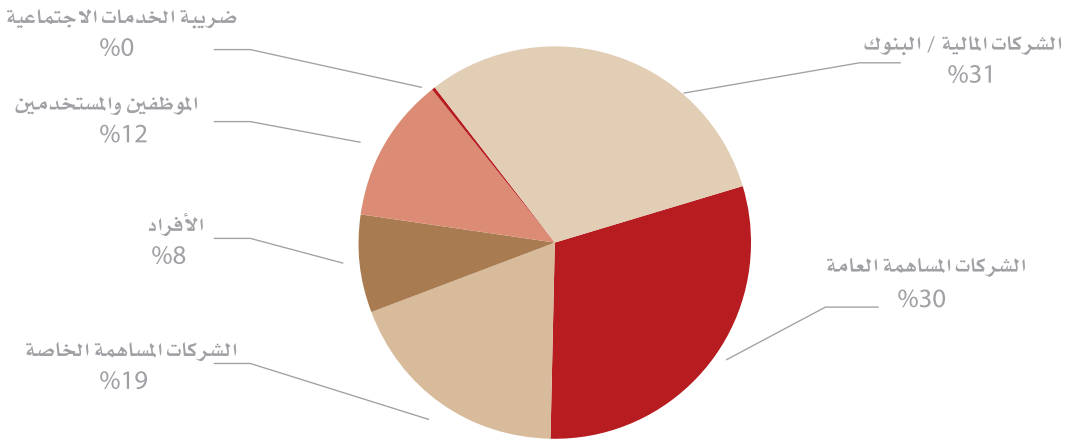
يبين شكل رقم (5/أ) إيرادات ضريبة الدخل خلال الأعوام (2009 – 2012) حسب القطاعات الرئيسة.

شكل رقم (5/أ)



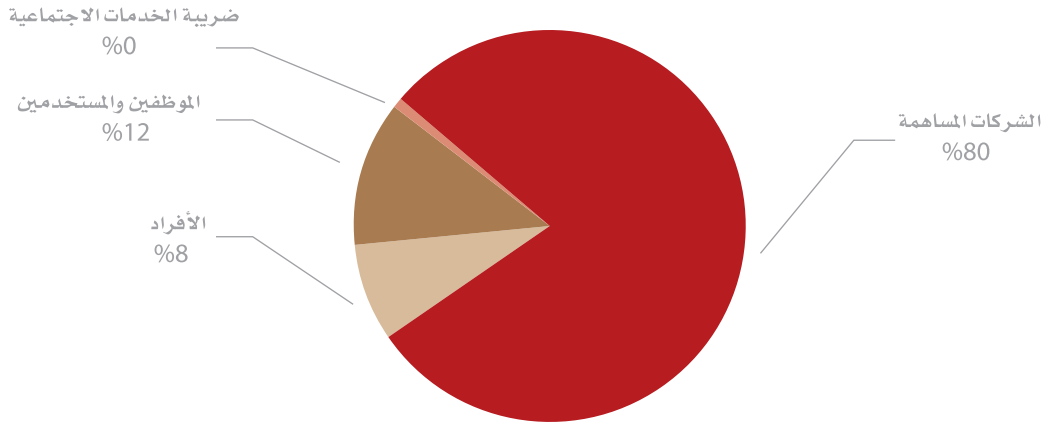
ويبين شكل رقم (5/ب) نسبة مساهمة كل قطاع من القطاعات الرئيسة في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2012

شكل رقم (5/ب)



ويبين شكل رقم (6) نسبة مساهمة قطاع الشركات المساهمة العامة والخاصة والشركات المالية والبنوك مقارنة مع القطاعات الأخرى الرئيسة في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2012.

شكل رقم (6)



الفصل الرابع

الايرادات الضريبية
(لكل من ضريبتي الدخل والمبيعات)

المبحث الاول

إجمالي إيرادات الدائرة من ضريبتي 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.

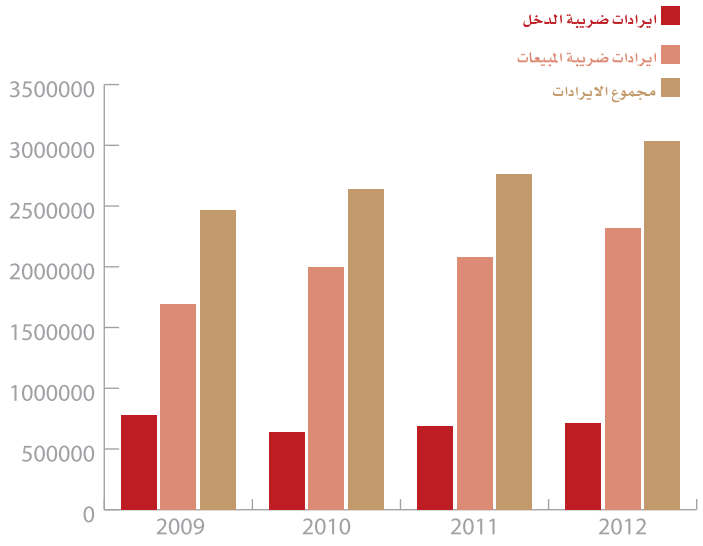
نتيجة لما تم اتخاذه من إجراءات مدروسة ساهمت في رفع مستوى انجاز الدائرة التحصيلي فقد بلغت قيمة إيراداتها 3.03 مليار دينار خلال عام 2012، بينما بلغت قيمتها 2.7 مليار دينار خلال عام 2011، ويبين جدول رقم (17) المزيد من التفاصيل.

جدول رقم (17)
إجمالي إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	مليون دينار	مليون دينار	مليون دينار	مليون دينار
ايراد ضريبة الدخل	773.874	640,008	685,514	713,842
ايراد ضريبة المبيعات	1,689.530	2,000,061	2,078,666	2,318,531
مجموع الايرادات	2,463.400	2,640,069	2,764,170	3,032,373

يبين شكل رقم (7) إجمالي إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009-2011)

شكل رقم (7)



المبحث الثاني

كلفة تحصيل الدينار

يستخدم حساب كلفة تحصيل الدينار لتقييم مدى تحقيق الدائرة لأهدافها وغاياتها المالية بكفاءة، ويعتبر من المؤشرات الهامة في قياس كفاءة الدائرة التحصيلية وفي الدلالة على حسن الأداء الضريبي، وقد تمكنت الدائرة من تحقيق أهدافها المنشودة خلال عام 2012 بكلفة تحصيل 0.0068 لكل دينار وتعتبر هذه النسبة من النسب الأقل 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 إلى مجموع إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات الكلية السنوية، خلال عام 2012 مقارنة مع عام 2011.

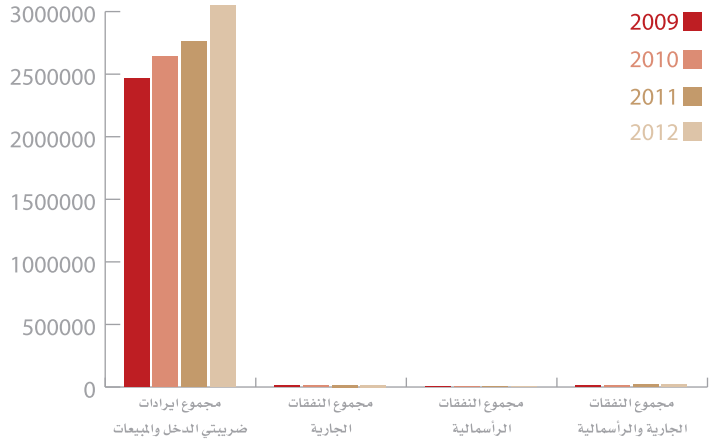
جدول رقم (18)

مقارنة مجموع إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية وكلفة تحصيل الدينار خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

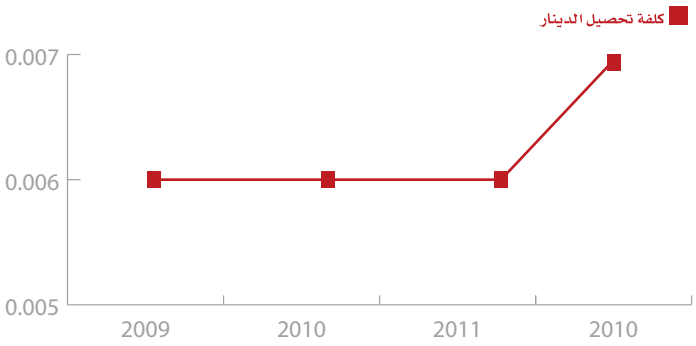
البيان	2009 مليون دينار	2010 مليون دينار	2011 مليون دينار	2012 مليون دينار
مجموع ايرادات ضريبتي الدخل والمبيعات	2,463.40	2,640,069	2,764,17	3,032,37
مجموع النفقات الجارية	11,968	12,840	15,409	19,538
مجموع النفقات الرأسمالية	1,937	2,217	2,348	2,583
مجموع النفقات الجارية والرأسمالية	13,906	15,057	17,757	22,121
كلفة تحصيل الدينار	0,006	0,006	0,006	0,0068

ويبين شكل رقم (8) مقارنة مجموع إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).

شكل رقم (8)
مقارنة مجموع إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).



شكل رقم (9)
كلفة تحصيل الدينار خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)



الفصل الخامس

أنشطة الخدمات المساندة

المبحث الأول

نشاط النيابة العامة الضريبية والشؤون القانونية

أولا: 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 تصاعدية 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.

2. **الأنظمة والتعليمات.**

- تم متابعة انجاز وإصدار جميع الأنظمة والتعليمات التي تطلبتها أحكام القانونين الجديدة لكل من ضريبتي 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 التفاويض 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 الالكتروني للدائرة لاطلاع كافة المكلفين عليها.
- تم القيام بعمل مراجعة شاملة للإجراءات التي تقوم بها الدائرة وتم إجراء التعديلات اللازمة عليها وفقا 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 شكلت 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 647 ملفا خلال عام 2012، بينما بلغت 1.142 ملفا خلال عام 2011، وبلغت الضرائب المفروضة من خلالها 6.3 مليون دينار خلال عام 2012 بينما بلغت 44.7 مليون دينار خلال عام 2011.
- بلغ عدد الملفات المنجزة 2.401 ملفا خلال عام 2012، بينما بلغت 3.308 ملفا خلال عام 2011، وبلغت قيمة الضرائب

المفروضة 121.8 مليون دينار خلال عام 2012 بينما بلغت 279.8 مليون دينار خلال عام 2011.

- بلغ عدد الملفات المستأنفة 2.317 ملفا خلال عام 2012، بينما بلغ 2.330 ملفا خلال عام 2011.
- بلــغ عــدد الملفات المميــزة 111 ملفا خلال عام 2012، بينما بلغــت 212 ملفا خلال عــام 2011، وبلغت قيمة الضرائب المفروضة 8.6 مليون دينار خلال عام 2012 بينما بلغت 10.1 مليون دينار خلال عام 2011.

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 الملفات التي تم إجراء التسويات عليها، والمنجزة، والمستأنفة، والمميزة، وقيمة الضرائب المفروضة لكل منها خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد القضايا التي تم اجراء التسويات عليها (ملف)	2,708	1,006	1,142	647
مقدار الضرائب المفروضة نتيجة التسويات المحكوم بها (دينار)	56,165,730	96,943,766	44,688,100	6,303,070
عدد القضايا المنجزة (ملف)	4,695	2,863	3,308	2,401
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	112,296,474	386,380,627	279,780,169	121,787,574
عدد القضايا الواردة المستأنفة والمطعون بها (ملف)	2,984	2,005	2,330	2,317
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	276,571,345	197,699,241	420,270,000	299,850,641
رصيد القضايا المميزة (ملف)	637	103	212	111
قيمة الضرائب المفروضة (دينار)	12,062,091	8,906,134	10,120,000	8,583,169

المبحث الثاني

نشاط جمع المعلومات

يعتبر نشاط «جمع المعلومات» 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 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 قانونا فكلما زاد حجم المعلومات وتم جمعها في الوقت المناسب، كلما زادت جودة ودقة وصحة قرارات التقدير والتدقيق.

وتقوم الدائرة سنويا بوضع خطط وبرامج زمنية لنشاط جمع المعلومات ومن مختلف مصادرها ويبين جدول رقم (20) عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها خلال عام 2012 من مصادرها المختلفة مقارنة مع الأعوام 2009 و 2010 و 2011.

جدول رقم (20)
عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها من مختلف مصادرها
خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	قسيمة	قسيمة	قسيمة	قسيمة
الإيجارات	27,556	27,114	31,457	18,991
العطاءات	34,782	532,397	585,738	159,522
المحامين	125,525	46,913	165,460	94,225
معلومات اخرى(القطاع الخاص)	329,742	118,508	122,997	265,932
الجمارك	593,144	248,114	178,725	586,143
المجموع	1,110,759	973,046	1,084,377	1,124,813

المبحث الثالث

نشاط التوعية والاعلام الضريبي وتبسيط الإجراءات

أولا: سياسة الباب المفتوح

تواصل الإدارة العليا وكافة مدراء الدائرة 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 المديريات، 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.

ثانيا: الحملات الإعلامية والإرشادية للمكلفين والمواطنين

تنفذ الدائرة استراتيجية إعلامية شامله تبدأ من اللقاءات المستمرة والمباشرة للمدير العام مع ممثلي مؤسسات المجتمع المدني، حيث تم عقد (35) 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 2012 تم خلالها نشر (300) إعلانا ترويجيا مجانيا بدعم من الصحف اليومية، ونشر(48) إعلان مدفوع الثمن في تلك الصحف، كما قامت الدائرة بنشر (347) خبرا في الصحف اليومية والأسبوعية، و(150) خبراً على المواقع الإخبارية الالكترونية، وكذلك (73) خبراً على موقع الدائرة الالكتروني، بالإضافة إلى (530) إعلانا تلفزيونيا مدفوع الثمن، و(238) إعلاناً إذاعيا مدفوع الثمن، و(60) خبراً إذاعياً بث على 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 (841) ألف رسالة نصية على شبكات الهواتف النقالة المختلفة إلى المكلفين والمواطنين المستحقين لدعم المحروقات، كما تم إرسال (200) ألف رسالة عبر البريد الالكتروني إلى المكلفين، وكذلك قامت الدائرة بتأسيس نواة لمحطة تلفزيونية داخلية 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.

ثالثا: دورية الوعي الضريبي الالكترونية

تستمر الدائرة بنشر دورية فصلية الكترونية متخصصة بالوعي الضريبي، هدفها تنمية وزيادة مستوى الوعي الضريبي بين المواطنين والمكلفين، ونشر أخبار وأنشطة الدائرة المختلفة، بالإضافة إلى قرارات مجلس الوزراء والبلاغات والتعاميم الصادرة عن الدائرة وكل جديد يهم متلقي الخدمة، بحيث يمكن الوصول إليها من خلال موقع الدائرة الالكتروني www.istd.gov.jo.

رابعاً: عقد محاضرات وورش عمل توعوية بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني

تحرص الدائرة على العمل على تعزيز المسؤولية المجتمعية، وتقوم الدائرة بعقد ودورات تدريبية مجانية للمواطنين والمكلفين، وتعقد محاضرات وورش ضريبية توعوية وتثقيفية في مؤسسات المجتمع المدني وقد بلغ عددها (21) في عام 2012، بالإضافة

إلى عقد برامج توعوية وإرشـادية ضريبية وعقد دورات تدريبية مجانية، في مجال قانوني ضريبة الدخل والمبيعات والمحاسـبة الضريبيـة لمختلف قطاعات ومتلقي الخدمة أينمـا كانت مواقعهم، وكذلك عقد دورات تدريبيـة متخصصة بخدمات الحكومة الالكترونية الضريبية وتشجيع المكلفين للاستفادة منها.

خامسا: مركز الاتصال Call Center

أسسـت الدائرة فـي بداية عـام 2005 مركزاً للاتصـال للتواصل مع متلقي الخدمـة من مكلفين ومواطنـين، وللإجابة على استفسـاراتهم عبر الهاتف حول أي أمر يتعلق بضريبة الدخل والمبيعات، كما ويقوم المركز بتذكير المكلفين بما يترتب عليهم من أرصدة ضريبية قبل النشـر في الصحف أو قبل الحجز عليهم، بالإضافة إلى الإجابة على الاستفسـارات الواردة للدائرة عبر البريـد الالكتروني للدائرة ISTD@ISTD.GOV.، حيث تمت الإجابة على (8500) استفسـار وارد عبر البريد الالكتروني لمركز الاتصال، بالإضافة إلى الإجابة على (50) ألف استفسار عبر هاتف مركز الاتصال لعام 2012،الذي قامت الدائرة خلاله بتنفيذ تقديم آليات الدعم النقدي لمستحقيه (دعم المحروقات) وقد تميز المركز بالرد على كافة الاستفسارات.

سادسا: شاشات العرض التلفزيوني

قامت الدائرة خلال عام 2011 بإنشاء محطة تلفزيونية داخلية تبث عبر عدد من الشاشات المثبتة في مداخل وممرات عدد من مديريات الدائرة تهدف لإعلام مراجع الدائرة بإجراءات الدائرة وتبث رؤية ورسالة الدائرة واهم الأحداث والنشاطات بالصوت والصورة لتكون في متناول متلقي الخدمة وقد تم زيادة عدد الشاشات في عام 2012 ليصبح عددها 3 شاشات عرض.

سابعا: استخدام الرسائل الالكترونية القصيرة SMS

تم عقد عدة اتفاقيات مع بعض الشـركات المتخصصة لتمكين المكلف من الاسـتعلام عن أرصدته الضريبية، بواسـطة خدمات رسائل الهاتف الخلوي SMS دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة أو فروعها، كما تستثمر الدائرة هذا الأسلوب للتواصل مع المكلفين بهدف التوعية والإعلام، كما ذكر سـابقا وقد بلغ عدد الرسـائل المرسـلة للمكلفين 840879 رسـالة في عام 2012، بما فيها الرسائل المرسلة للمستفيدين من الدعم النقدي المقدم للمستفيدين من دعم المحروقات.

ثامنا: الاتصال المرئي Conference Electronic

أدخلت الدائرة خدمة نظام الاتصال المرئي في نهاية عام 2008، بهدف مشـاركة جميع المدراء والموظفين بحضور الاجتماعات واللقاءات التي تتم في الدائرة الرئيسـية بشـكل مباشـر مع المدراء في مديرياتهم تقليلا للكلفة والجهد، إضافة إلى أن الدائرة تقـوم باسـتخدام هذا النظام للتحاور مع المكلفين عند الضرورة في أماكن تواجدهـم، عبر مديريات الدائرة الموجودة في جميع محافظات المملكة، مما يخفف عنهم عبء القدوم إلى المركز الرئيسي.

تاسعا: الأدلة والإرشادات

الدائرة مستمرة بتحديث وتطوير الأدلة والإرشادات وطباعتها باستمرار حيث قامت الدائرة بتحديث الأدلة الإرشادية وطباعة (85) ألف دليل إرشادي لعام 2012، بالإضافة إلى تحديث الأدلة الإرشادية للمقدرين والمدققين وكذلك الاستمرار بتوزيع القوانين والأنظمة والتعليمات على المكلفين والمواطنين.

عاشراً: تطوير خدمات الدائرة الإلكترونية

تعتبر الدائرة أول دائرة تطلق خدمات الحكومة الالكترونية على مستوى وزارات ومؤسسات القطاع العام في الأردن في عام 2005، وتعمل الدائرة على تطوير تلك الخدمات باستمرار والتي ينفذها برنامج الحكومة الالكترونية، ضمن اتفاقية الشراكة الإستراتيجية لشركة مايكروسوفت وبالتعاون مع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، حيث يتم تقديم العديد من الخدمات للمواطنين تشمل إمكانية تقديم الإقرارات الكترونياً، وكذلك خدمة إعلام متلقي الخدمة عن طريق البريد الالكتروني والرسائل القصيرة في حالات معينة ومحددة من قبل النظام، وتوسيع قاعدة الدفع الالكتروني، ووضع كافة القوانين والأنظمة والتعليمات والبلاغات الصادرة عن الدائرة على الصفحة المخصصة للدائرة، وأخيرا استقبال الشكاوى والملاحظات من دافعي الضرائب والسماح لهم بمتابعتها، وتسهم هذه الخدمات بتسهيل الإجراءات الضريبية على المواطنين وتزويدهم بالخدمة المثلى حيث تزود المكلفين بـ (37) خدمة الكترونية متنوعة.

حادي عشر: تعزيز فلسفة التقدير الذاتي

للتسهيل على المكلفين اعتمدت الدائرة منذ عام 1982 مبدأ التقدير الذاتي لتعزيز الثقة والمصداقية ما بين المكلف والدائرة، وقد ساعدها هذا المبدأ على رفع مستوى الاستجابة الطوعية والالتزام الضريبي لدى المكلفين، بالإعلان عن ضريبة واقعية وصحيحة في مواعيدها المقررة قانونا من قبل المكلفين من تلقاء أنفسهم.

ثاني عشر: الثقة والمصداقية

نتيجة لاعتماد الدائرة على مبدأ التقدير الذاتي ازدادت الثقة والمصداقية ما بين المكلفين والدائرة، وقد ساعدها هذا المبدأ على رفع مستوى الالتزام الضريبي والاستجابة 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، ونتيجة لهذه الثقة قامت الدائرة بزيادة نسبة الكشوف المقبولة ضمن عينة عام 2012.

ثالث عشر: رديات ضريبة الدخل والمبيعات

حرصا من الدائرة على حقوق المكلفين الذين تترتب لهم مبالغ مالية لدى الدائرة، تقوم الدائرة سنوياً برد تلك المبالغ حيث تم خلال فترة قياسية في نهاية عام 2012 صرف جميع الرديات المترصدة لأصحابها عن عام 2012 وما قبله، وبلغ عددها 26907 رديه، وبلغت قيمتها حوالي 24.5 مليون دينار، 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.

رابع عشر: اعتماد العديد من البنوك التجارية

اعتمدت الدائرة ثمانية من البنوك 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، وكذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني.

خامس عشر: الانفتاح على المجتمع المحلي وتأسيس مجالس شراكة

قامت الدائرة عام 2012 بتأسيس مجالس للشراكة مع اتحاد الغرف التجارية، وكذلك مع اتحاد الغرف الصناعية، وعقدت اللجان المشتركة العديد من اللقاءات للتسهيل على المكلفين من أعضاء تلك الغرف، وذلك لبناء جسور الثقة مع المكلفين والانفتاح على مؤسسات المجتمع المدني، كما وتقوم 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.

وتقوم الدائرة بدراسة رضا متلقي الخدمة، واحتياجاته حسب خطة موضوعة لهذه الغاية بواسطة استبيانات ورقية والكترونية، 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 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 (57) جهة في مجال التبادل الالكتروني.

سابع عشر: التعاون الدولي

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، حيث ترتب عليها عقدت مجموعة من الاتفاقيات لمنع الازدواج الضريبي مع (31) دوله عربية وأجنبيه سارية المفعول بالإضافة إلى المشاركة في عضوية منظمة الإدارات الضريبية الإسلامية ATAIC.

المبحث الرابع

نشاط تنمية الموارد البشرية

أولا: في مجال التأهيل والتدريب:

انطلاقـاً من اهتمامات الدائرة بتنمية وتطوير الكوادر الفنيـة 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 وتسـعى الدائرة إلى نقل الموظف إلى مسـتوى مرغوب به مـن الكفاءة بالتعلم وزيادة معرفتـه ومهارته، عن طريق التدريب الداخلي والخارجي بالتركيز على البرامج التي تكسـب الموظف القدرة والمهارة، والحرص على أن تكون عمليات التطوير والتعلم والتدريب عمليات مسـتمرة لتحقيق نقلة نوعية في أداء الدائرة، وذلك من خلال تأهيل المقدرين الجدد بإشـراكهم في برنامج القانـون والمحاسـبة الضريبية، ورفع كفاءة المقدرين والإداريين على كافة المسـتويات الوظيفية بالتعاون مع مختلف مؤسسـات التدريب العامة والخاصة، بإشـراك الموظفين فـي دورات تدريبية تتعلق بموضوعات في القيادات الإدارية والإدارة بشـكل عام ومهارات التعامل مع الجمهور والحاسـب الآلي والتحليل المالي والمحاسـبة ومعايير المحاسبة الدولية ومحاسبة التكاليف واللغة الإنجليزية وورشات العمل والندوات المتخصصة في أعمال الدائرة.

ثانيا: شؤون الموظفين:

أ) توزيع الموظفين حسب الفئة:

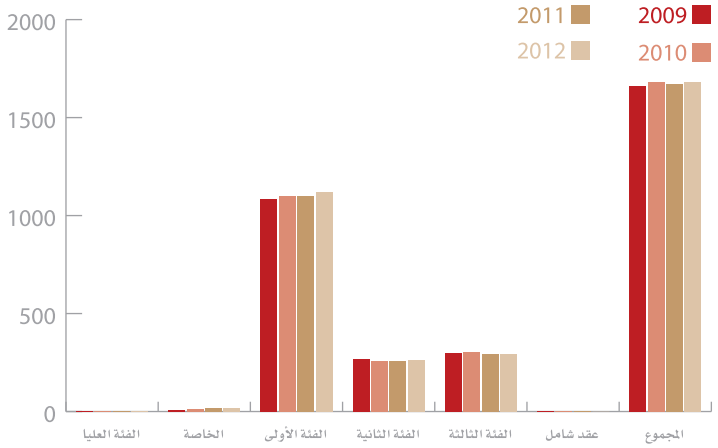
تتميـز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بكادرها البشـري حيث تضم الدائرة عددا من الموظفـين المؤهلين أكاديميا وعلمياً، ويبين جدول رقم (21) توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

جدول رقم (21)
توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

البيان	2009	2010	2011	2012
	موظف	موظف	موظف	موظف
الفئة العليا	1	1	1	1
الخاصة	9	14	18	17
الفئة الاولى	1,085	1,099	1,098	1,118
الفئة الثانية	266	256	259	265
الفئة الثالثة	300	304	293	295
عقد شامل	2	5	1	0
المجموع	1,663	1,679	1,670	1,679

ويبين شكل رقم (10) توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

شكل رقم (10)
توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)



ب) توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية:

تتميـــز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بكادرها البشـــري الـــذي يتمتع بمؤهلات علمية مختلفة ومهارات فنية مكتســـبة وخبرات متراكمة، حيث تضم الدائرة عدداً من الموظفين المؤهلين أكاديميا وعلميا، ويبين جدول رقم (22) توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009-2011).

جدول رقم (22)
توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011)

البيان	2009	2010	2011	2012
	موظف	موظف	موظف	موظف
دكتوراة	9	12	13	13
ماجستير	128	145	151	154
دبلوم عالي	7	7	7	7
بكالوريوس	941	950	947	945
دبلوم متوسط	239	235	225	240
توجيهي فما دون	328	330	327	320
المجموع	1652	1679	1670	1679

ثانيا: التدريب:

تولـــي الدائـــرة اهتماماً بالغاً لموضوع التدريب إيماناً منها بأهميته في تأهيل الموظفين ونقلهم إلى المســـتوى المرغوب من الكفاءة، وقد تم التركيز في التدريب على إكســـاب العاملين مهارات وفن التعامل مع الجمهور، ورفع مســـتوى الخدمة المقدمة، ورفع كفاءة الإدارة الضريبية، بما يســـاهم في رفع درجة رضا متلقي الخدمة، ويبين جدول رقم (23) عدد الموظفين المشـــاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2012.

جدول رقم (23)
عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت
خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).

تسلسل	الموضوع	2009	2010	2011	2011
		مشارك	مشارك	مشارك	مشارك
	البرامج التدريبية:				
1	برامج الإدارة	254	288	235	264
2	برامج القانون	0	761	27	22
3	برامج القانون والمحاسبة	18	64	23	30
4	برامج المحاسبة	83	248	321	214
5	برامج الحاسوب	28	22	48	6
6	برامج ICDL	109	42	17	25
7	برامج تطبيقات ضريبة الدخل والمبيعات	229	-	-	-
8	برامج تطبيقات ضريبة المبيعات	0	-	-	-
9	برامج إحصاء	0	1	4	-
10	برامج وورش في خدمة الجمهور	89	139	127	21
11	برامج توجيه الموظف الجديد	27	39	12	20
12	لغة انجليزية	4	219	207	64
13	برامج خدمات	2	2	-	-
	الورش والندوات:				
1	ورش عمل وندوات متخصصة عقدت داخل الدائرة	425	243	628	501
2	ورش عمل وندوات متخصصة عقدت خارج الدائرة	8	172	40	132
	برامج خارجية:				
1	برامج خارج المملكة	38	33	9	6
	المجموع	1314	2273	1698	1305
	برنامج قانوني ضريبة الدخل والمبيعات للمواطنين	38	-	-	-
	ورش عمل للمواطنين للتعريف بقانون ضريبة الدخل المؤقت رقم 28 لسنة 2009 والقانون المؤقت المعدل لقانون ضريبة المبيعات رقم 29لسنة 2009	--	225	-	-

المبحث الخامس

نشاطات أخرى

أولا: الإيرادات الضريبية

تم تحصيل 3،032،373 مليار دينار كما ذكر سابقاً للعام 2012.

ثانياً: التشريعات والأنظمة وتبسيط الإجراءات

أ) التشريعات:

- تم عرض قانوني 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 القوانين الجديدة لكل من ضريبتي الدخل والمبيعات.
- تم إصدار العديد من التعاميم الإدارية الجديدة لتوضيح آليات العمل وتوحيدها 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 الالكتروني للدائرة لاطلاع 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: إدارة الديون والتنفيذ الجبري

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

رابعاً:

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.

خامساً: المشاركات الدولية

- عقد المؤتمر السنوي التاسع لاتحاد سلطات الضرائب في الدول الإسلامية في الأردن في الفترة من 29/9 إلى 3/10/2012، 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.

سادساً:

قامت الدائرة في مجال الاتصال والإعلام الضريبي بتنفيذ الحملة الإعلامية (الأردن... نبنيه معاً) من تاريخ 1/1/2012 ولغاية 14/11/2012، استهدفت تنمية ونشر الوعي الضريبي بين المكلفين للوصول إلى زيادة الالتزام الضريبي، وزيادة الاستجابة الطوعية لدى المكلفين والحد من حالات التهرب الضريبي، وبلغ مجمل الأنشطة الاتصالية والإعلامية أكثر من (162) نشاطاً، وتم إنشاء محطة تلفزيونية داخلية تبث على مدار ساعات الدوام الرسمي، عبر شاشات موزعه على كافة مديريات الدائرة المركزية، تعنى بالإرشاد والتثقيف والتوجيه للمكلفين، كما تم إرسال أكثر من مليون رسالة عبر البريد الالكتروني ضمن حملة (الأردن... نبنيه معاً).

سابعاً: الحاسب الآلي

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

ثامناً: دعم المحروقات

- تصميم نموذج وبرنامج الكتروني يتم تقديم الطلبات من خلاله الكترونيا.
- تصميم نموذج ورقي لغايات طلب الحصول على الدعم يتم تقديمه من خلال مكاتب الوزارة والدائرة والبريد.
- قامت الدائرة بمعالجة بيانات الطلبات المقدمة لها الكترونيا ومقارنتها مع البيانات المتوفرة لدى الدائرة.
- اعتماد بنك الإسكان وفروعه لتقديم مبالغ الدعم من خلالها بدلا من طباعة الشيكات.
- إصدار قوائم بأسماء المستحقين وقيمة المبلغ الذي يستحقه كل رب أسره وإرسالها إلى بنك الإسكان.
- إرسال رسالة نصيه لكل مستفيد على هاتفه الخلوي لإعلامه بموعد الصرف واسم البنك.
- استقبال طلبات الاعتراض من خلال مديرياتها في المحافظات المختلفة، ويتم النظر فيها وتصويبها.
- معالجة جميع طلبات ومعاملات موظفي القطاع العام والمتقاعدين المدنيين والعسكريين ومتقاعدي الضمان الاجتماعي ومستفيدي صندوق المعونة الوطنية.

الفصل السادس

التطلعات المستقبلية

التطلعات المستقبلية

تعتبر الخطة الاســتراتيجية نافذة الدائرة في تطلعاتها المستقبلية، لذا أولت الدائرة أهمية استثنائية للتخطيط، وأصدرت خطة اســتراتيجية محكمة متفقة مع أدبيات إصدارها، التي تنتهجها الدول المنفتحة عالمياً ونبراســها التقدم والنجاح، كما أنها موائمة لكتاب التكليف 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 الاســتراتيجية للأعوام 2012 – 2014 بمنظومة متكاملة من الأهداف والبرامج والأنشــطة ومؤشــرات الأداء وتمثل خارطة طريق تضمن بسلوكها تحقيق التميز المستدام ويقرأ من نوافذها ما يلي:

1. تطلعات قائمة على أهداف استراتيجية واضحة ومحددة.
2. انســجام الأنشــطة والبرامج التشغيلية مع المحاور الســبعة التي تضمنها رد دولة رئيس الوزراء الأفخم على كتاب التكليف السامي، فوضعت الدائرة تطلعات عديدة تساهم في رفعة الدائرة وكفاءتها وفاعليتها وتحقيق الغاية من وجودها.

تمتاز مؤشــرات الأداء الواردة في الخطة بالدقة، والقابلية للقياس، وإمكانية التحقيق، والواقعية، واتصالها بالأفراد وتحفيزهم على إنجاز الأعمال المنشودة ضمن اطر زمنية محددة.

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

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

ويبين جدول رقم (24) التطلعات التي تسعى الدائرة إلى 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	تنمية مورد مالي للحكومة يرفد الخزينة بالإيرادات لتمكينها من ممارسة وظائفها	1. زيادة مساهمة إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات في الإيرادات المحلية من خلال تحديث التشريعات والسياسات الضريبية. 2. رفع كفاءة تدقيق ضريبة الدخل والمبيعات من خلال: • تخفيض كلفة تحصيل الدينار. • زيادة نسبة القبول وفق نظام العينة المبنية على عوامل الخطورة. • 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	تحسين كفاءة الرقابة وإدارة الموارد المالية بفاعلية		
	الارتقاء بمبادئ الإفصاح والشفافية	زيادة الالتزام الضريبي واستجابة المكلف الطوعية من خلال تنمية الوعي والثقافة الضريبية ورفع مستوى الشفافية وجودة الخدمات الضريبية.	زيادة الالتزام الضريبي والاستجابة الطوعية من خلال: • رفع كفاءة تسجيل المكلفين والربط الالكتروني. • رفع كفاءة جمع المعلومات. • رفع كفاءة الإعلام الضريبي.
	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات المستفيدة من خدمات الوزارة		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		

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 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	16
2	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة المبيعات حسب فئات المكلفين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	16
3	عدد الإقرارات المستلمة لأغراض الضريبة العامة على المبيعات حسب مديريات الدائرة(كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	17
4	عدد إقرارات ضريبة المبيعات المنجزة، وقيمة الفرق الضريبي، والغرامات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	18
5	إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	19
6	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة الدخل حسب مديريات الدائرة(كبار ومتوسطي وصغار دافعي الضرائب خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	22
7	عدد المكلفين المسجلين الجدد في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	23
8	عدد المكلفين الجدد المسجلين كملفات الكترونية في ضريبة الدخل حسب فئات المكلفين الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	23
9	عدد الملفات العاملة باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	24
10	عدد الكشوف المستلمة، وعدد الكشوف المقبولة بموجب نظام العينة، وعدد الكشوف التي تخضع إلى التدقيق خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	25
11	عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة بمرحلة التقدير الذاتي خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	26
12	عدد قضايا الضريبة المقطوعة المنجزة وقيمة فرق الضريبة المعدلة عن المعلنة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام(2009 – 2011).	26
13	عدد القضايا وقيمة الضرائب المفروضة بمرحلة التقدير الأولي خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	27
14	عدد القضايا المنجزة وقيمة فرق الضريبة في مرحلة التقدير الاعتراض خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	28
15	عدد قضايا الموظف المفوض المنجزة وقيمة فرق الضريبة بهذه المرحلة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	28
16	إيرادات ضريبة الدخل حسب القطاعات الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 – 2011).	29

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
17	إجمالي إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	32
18	مقارنة مجموع إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية وكلفة تحصيل الدينار خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	33
19	عدد القضايا التي تم إجراء التسويات عليها، والمنجزة، والمستأنفة، والمميزة، وقيمة الضرائب المفروضة لكل منها خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	37
20	عدد قسائم المعلومات التي تم جمعها من مختلف مصادرها خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	38
21	توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	43
22	توزيع الموظفين حسب المؤهلات العلمية خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	44
23	عدد الموظفين المشاركين في البرامج التدريبية التي عقدت خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	45
24	تطلعات الدائرة من البرامج والمشاريع ومخرجاتها وعلاقتها بأهداف الدائرة الاستراتيجية والمحاور الوطنية.	51

فهرس الاشكال البيانية

رقم الشكل	عنوان الشكل البياني	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات 2012	13
2	نسبة مساهمة كل قطاع من قطاعات الضريبة العامة على المبيعات خلال عام 2012	20
3	إيرادات الضريبة العامة على المبيعات حسب القطاعات الرئيسة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	20
4	عدد الملفات العاملة لضريبة الدخل باستثناء الموظفين والمستخدمين خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	24
5 - أ	إيرادات ضريبة الدخل خلال الأعوام (2009 - 2012) حسب القطاعات الرئيسة	29
5 - ب	نسبة مساهمة كل قطاع من القطاعات الرئيسة في إيرادات ضريبة الدخل خلال الأعوام (2009-2012)	30
6	نسبة مساهمة قطاع الشركات المساهمة مقارنة مع القطاعات الأخرى الرئيسة في إيرادات ضريبة الدخل خلال عام 2012	30
7	إجمالي إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	32
8	مقارنة مجموع إيرادات ضريبتي الدخل والمبيعات مع مجموع النفقات الجارية والرأسمالية خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	34
9	كلفة تحصيل الدينار خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام (2009 - 2011).	34
10	توزيع الموظفين حسب الفئة خلال عام 2012 مقارنة مع الأعوام(2009 - 2011).	44

لجنة إعداد التقرير

• السيدة رحاب موسى عبدالله	مديرية تقنية المعلومات	رئيس اللجنة
• السيد نزير الحناوي	مديرية التخطيط والتطوير الإداري	عضو
• السيد رعد عصفور	مديرية التخطيط والتطوير الإداري	عضو
• السيد موسى محمد داود	مديرية كبار دافعي الضرائب	عضو
• السيد زيدان صادق العويوي	مديرية إدارة الديون والتنفيذ الجبري	عضو
• السيدة منى أبو ملوح	مديرية الرد الضريبي والإعفاءات	عضو

وزارة المالية
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
تلفون: ٤٦٠٤٤٤٤ - فاكس: ٤٦٢٤٥٩٩ - ص.ب: ٨٤٠٨١٨ عمان ١١١٨٤ الأردن
Tel: ٤٦٠٤٤٤٤ - Fax: ٤٦٢٤٥٩٩ - P.O.Box ٨٤٠٨١٨ Amman ١١١٨٤ Jordan
E-mail: istd@istd.gov.jo
www.istd.gov.jo