

P



وزارة المالية

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

الخطة الإستراتيجية

للأعوام

٢٠٠٨ - ٢٠١٠



إن الإدارة التي تستطيع تحقيق الأهداف بجدية وبكفاءة أقل
من أقصر هي الإدارة الحصيفة التي تقوم على إيجابيات
نِسَات متخصصة فاعلة تعمل بروح الفريق الواحد
توفر لها قيادات إدارية كفؤة نزيهة، تقدم الصالح العام على
اعتبار آخر، وتتصف بالعدالة والمبادرة والابداع وتركز
على العمل الميداني، وتتصدى للمعاضل قبل وقوعها أو حيز
ون من السهل التعامل معها قبل أن تتفاقم.... "



موسى المولازرة

المدير العام

تجسيدا للرويا الملكية السامية في تطوير مفاهيم وظيفة الدولة الأردنية الحديثة، وانطلاقاً من رؤية الدائر نظام ضريبي كفاء وفعال وانموذج اقتداء في تحصيل الإيرادات وتحقيق رضا المواطنين، وإدراكاً من التخطيط الإستراتيجي في مواجهة التحديات المتمثلة في التغيير المستمر ومواكبة التطور والمستجدات ت الدائرة في أن ترسم رؤية واضحة لها وأن تحدد معالم رسالتها وأن تصوغ أهدافها بشكل جمعت فيه بي بات طموحة منبثقة من همة عالية وإرادة قوية مصممة على النجاح وبين واقعية تأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات حة، وبمشاركة واسعة من أفكار ومقترحات الجمهور الذي نعده الأساس لمنطلق الدائرة وغاياتها.

وقد استطاعت الدائرة خلال السنوات الأخيرة من العمل الدعوب المتواصل أن تحقق الكثير من الانجازات تم صياغة وتصميم هذه الإستراتيجية التي تمتد على مدار ثلاث سنوات ٢٠٠٨-٢٠١٠ بعد أن تم تقييم مات ت زه وتنفيذه من الإستراتيجية السابقة وبصورة شملت جميع هذه الانجازات، خاصة ما تضمنته الإستراتيجية مة بة دمج دائرة ضريبة الدخل ودائرة الضريبة العامة على المبيعات، من منطلق أن دمج الدوائر الضريبية تحة واحدة يساهم بشكل جوهري في رفع كفاءة التحصيل ومنع الازدواجية في التحصيلات وتحسين آلية النظ ربيبي، وغيرها من انجازات تصب في عملية الإصلاح الضريبي، فالإنجاز المتميز يمنحنا القوة والعزيم قبل مشرق، وإنجازات الأعوام الماضية تعد قاعدة حقيقية لتطلعاتنا في السنوات القادمة.

وكون مخرجات عمل الدائرة تركز وبشكل أساسي على موردها الاستراتيجي المتمثل بكواردها البشر، ت الدائرة الى الاهتمام بها من خلال التدريب المستمر، وبناء ثقافة معرفية، وتنظيمية قائمة على قيم الدائر هرية الراسخة في سلوكهم.

وحتى يتحقق النجاح فقد تم بناء قاعدة للمعلومات، وتم التوسع في استثمار تكنولوجيا المعلومات لرف ي الأداء والخدمة وتبسيط الإجراءات، وقبل كل شيء فإن إرادتنا الصادقة وقناعتنا الراسخة في هذا النهج أ عن الأغراض الدعائية والعشوائية، مع الإيمان بأن العاملين لدى الدائرة لديهم المقدرة التامة على تنفيذ مل الصور وأحسنها بهدف إحداث تغيير جذري في أساليب العمل والمأسسة للنهج الجديد في الدائرة المبني عل فة بالمخاطر والتحضير لها قبل وقوعها، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير مناخ محفز لكل من العاملين ومنتلق مة وبحيث يتم تعزيز مفهوم المشاركة ما بين الدائرة ومكلفيها.

وهنا لا بد من الإشادة بالجهود المبذولة من كافة موظفي الدائرة أملا من الجميع الاستمرار في السعي نح صبح الدائرة مركز تميز في ظل قائد المسيرة الملك عبد الله الثاني بن الحسين حفظه الله ورعاة.



شأة الدائرة وتطورها:-

اندمجت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في دائرة واحدة اندماجاً إدارياً اعتباراً من ٢٠٠٤/٨ بموجب القانون المعدل لكل من قانون ضريبة الدخل وقانون ضريبة المبيعات رقم (٣١) و (٣٢) . ٢٠٠٤ المنشور في الجريدة الرسمية عدد ٤٦٧٢ تاريخ ٢٠٠٤/٨/١٦ تحت اسم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

تاريخياً كانت دائرة ضريبة الدخل قد تأسست في عام ١٩٥١، وقد مارست عملها بموجب القانون رقم (١٩٥١) ومنذ ذلك الحين مر التشريع الضريبي في تعديلات عديدة بهدف تطوير ومواكبة المستجدات صادية والاجتماعية وسد الثغرات الناشئة نتيجة التطبيق. وكان آخر هذه التعديلات في سنة ٢٠٠٣ بموجب القانون رقم (٣٩) لسنة ٢٠٠٣ المعدل لقانون ضريبة الدخل رقم ٥٧ لسنة ١٩٨٥. أما ضريبة المبيعات فقد مرت بثلاث مراحل: الأولى عام ١٩٩٤ تحت إدارة الجمارك، والتي شملت المستورد والصانع وبعض الخدمات، والثانية عام ٢٠٠٠، حيث مر التشريع في مراحل تطور كثيرة قبل أن يصل إلى الشكل الحالي؛ والثالثة عام ٢٠٠١/١/١ أصبحت نافذة في ٢٠٠١ بموجب القانون رقم (٣٦) لعام ٢٠٠٠، حيث مر التشريع في مراحل تطور كثيرة قبل أن يصل إلى الشكل الحالي؛ ثلثين تعملان بقانونين منفصلين، أحدهما يخص ضريبة الدخل والآخر يخص ضريبة المبيعات.

خطة التطورات في أنظمة الضرائب :

تم إجراء عدة تعديلات على قانون ضريبة الدخل بهدف إيجاد مناخ استثماري مناسب يتصف بالشفافية وضوح مع المحافظة على الاستقرار المالي والنقدي، ولعل الأردن من أوائل دول المنطقة التي أدخلت مفهوم التقدير الضريبي، وذلك ضمن القانون المؤقت رقم (34) لسنة 1988 أما فيما يتعلق بالتشريع الخاص بضريبة المبيعات فقد انتقل من مفهوم ضريبة المكوس والإنتاج إلى ضريبة الاستهلاك ثم ضريبة المبيعات في مرحلتها الأولى عام 1994. ضمت المستورد والصانع وبعض الخدمات المحدودة، وضريبة المبيعات في مرحلتها الثانية التي ضم إليها بقيت المبيعات التجارية عام 2001 مع شمول كافة الخدمات، وكان التطور التشريعي لضريبيتي الدخل والمبيعات يستهدف تحقيق المساواة والعدالة بين المكلفين وتشجيع الاستثمار وتقليص الأزدواج الضريبي وجميعها تصب في الإصلاحات التي تهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة.



مؤليات الدائرة

تعتبر السياسة الضريبية أهم مكونات السياسة المالية، وحيث أن الأهداف هي أهم الأطر التي تحدد أمة وهي التعبير الاقتصادي عن طموحات هذه السياسة، فإن أهداف السياسة الضريبية في الأردن تتمثل في رفينة العامة بالإيرادات اللازمة لتمويل النفقات العامة للحكومة وتشجيع الاستثمار والتأثير الإيجابي على تهلاك واستقرار الأسعار، وكذلك تحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية من خلال المساهمة في إعادة توزيع ول.

وتتطلب السياسة الضريبية في الأردن التأكيد على معادلة التوازن بين السلطة الضريبية وحقوق المكلفين يستدعي من الإدارة الضريبية تقديم الخدمة الضريبية وتعزيز الاستجابة الطوعية للمكلفين، وكذلك تحقيق جام بين النظام الضريبي والأهداف التنموية الوطنية، لذا فقد شرعت الإدارة الضريبية في تحديد رسالتها م، ترجمتها إلى أهداف إجرائية تتحول إلى مهام وإجراءات محددة تشكل خطة عمل الدائرة.

وانطلاقاً من هذا المفهوم فقد حققت الدائرة معدلات نمو مرتفعة في الحاصلات خلال الأعوام السابقة تفوقت النمو الاقتصادي، ولعل ذلك يعزى إلى العوامل التالية:-

- 1- توسيع القاعدة الضريبية من خلال شمول قطاعات مستهدفة لم تكن ملتزمة بدفع الضريبة المستحقة عليها مثل استيفاء ضريبة مقطوعة على قطاع النقل والاستيراد وتخفيض حد التسجيل لضريبة المبيعات لتغطية أكبر عدد ممكن من المكلفين.
- 2- تفعيل نظام المعلومات والتحري، الأمر الذي أدى إلى تقليص حالات التهرب الضريبي.
- 3- الأخذ بمبدأ التقدير الذاتي عزز الثقة والمصادقية ما بين المكلف والدائرة، وساعد على رفع مستوى الاستجابة الطوعية، مما أدى إلى تراجع كبير في عدد القضايا الضريبية المرسلة إلى المحاكم.
- 4- التطوير والتحسين المستمر في تشريعات الضريبة ساعد على خلق مناخ استثماري أفضل وساهم في إيج شفافية أكبر في التعامل مع المكلفين.



قدمة

إن الخبرة والحس والاجتهاد من الأمور الهامة التي تساعد الإدارة في تعاملها مع المستقبل أو التوسيم. لذلك فعليها البحث بعمق في الجوانب البيئية والموارد اللازمة للتنظيم، وهذا ما يسمى بالتفكير تراتيجي، ويتطلب هذا النوع من التفكير جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتقييمها ومن ثم اتخاذ القرارات سبة.

تعي الدائرة بأن التخطيط الاستراتيجي هو عملية اتخاذ قرارات تحدد اتجاه مستقبلها، وتهتم بأن تضع هرات موضع التنفيذ، أي يتم ذلك على مرحلتين: التخطيط الاستراتيجي؛ ومتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية. ويب من حيث نقف وإلى أين نريد الوصول وكيف نصل إلى ما نريد.

وبما أن عملية التخطيط الاستراتيجي عملية تفاعل مستمر تهدف إلى جعل الدائرة بكاملها متوافقة مع البيئطة بها، وبما يمكنها من تحقيق مهامها وأهدافها، قامت الدائرة بمراجعة وتقييم خطتها الإستراتيجية السابقة قامت من خلالها بتحديد الأهداف التنظيمية وتحديد الاستراتيجيات والسياسات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف على الدائرة من خلال خطتها الإستراتيجية الحالية الوصول إلى نظام متكامل يربط ما بين الخطة الإستراتيجية امج متوسطة الأجل والموازنات قصيرة الأجل وخطط العمل، وبما يؤدي إلى زيادة فرص النجاح في العمتهاء منه حسب الجدول الزمني، والسعي إلى التميز من خلال تحقيق كل من الكفاءة والفعالية وصولاً إلى النتاؤجوة. إذ لا يكفي الوصول إلى النتائج بل الأهم هو كيفية الوصول إلى هذه النتائج.

وتراعي هذه الخطة الإستراتيجية والتي ستمتد على مدار ثلاث سنوات ٢٠٠٨-٢٠١٠ عملية متابعة مرحلدمد دمج دائرتي ضريبة الدخل والضريبة العامة على المبيعات من منطلق أن دمج الدوائر الضريبية تحت مظلة يساهم بشكل جوهري في رفع كفاءة التحصيل ومنع الازدواجية في الرقابة وتحسين آلية النظام الضريبيمن ذلك متابعة مراحل استكمال إنشاء مديريات بمتوسطي دافعي الضرائب وتصنيفها حسب طبيعة النشاط إصناعي أو خدمي أو تجاري، إضافة إلى إنشاء مديريات صغار دافعي الضرائب وكل ذلك يمثل محاور مهمعملية الإصلاح الضريبي.

ملوب الذي تم اتباعة في وضع الخطة الاستراتيجية (منهجية العمل):-

تمت صياغة الخطة الإستراتيجية وفقاً للخطوات التالية:-

[١] تم استقاء الأهداف الفرعية المراد الوصول إليها من الأهداف الاستراتيجية للدائرة المستمدة من الأهداف الوطنية ومن رؤية الدائرة ورسالتها.

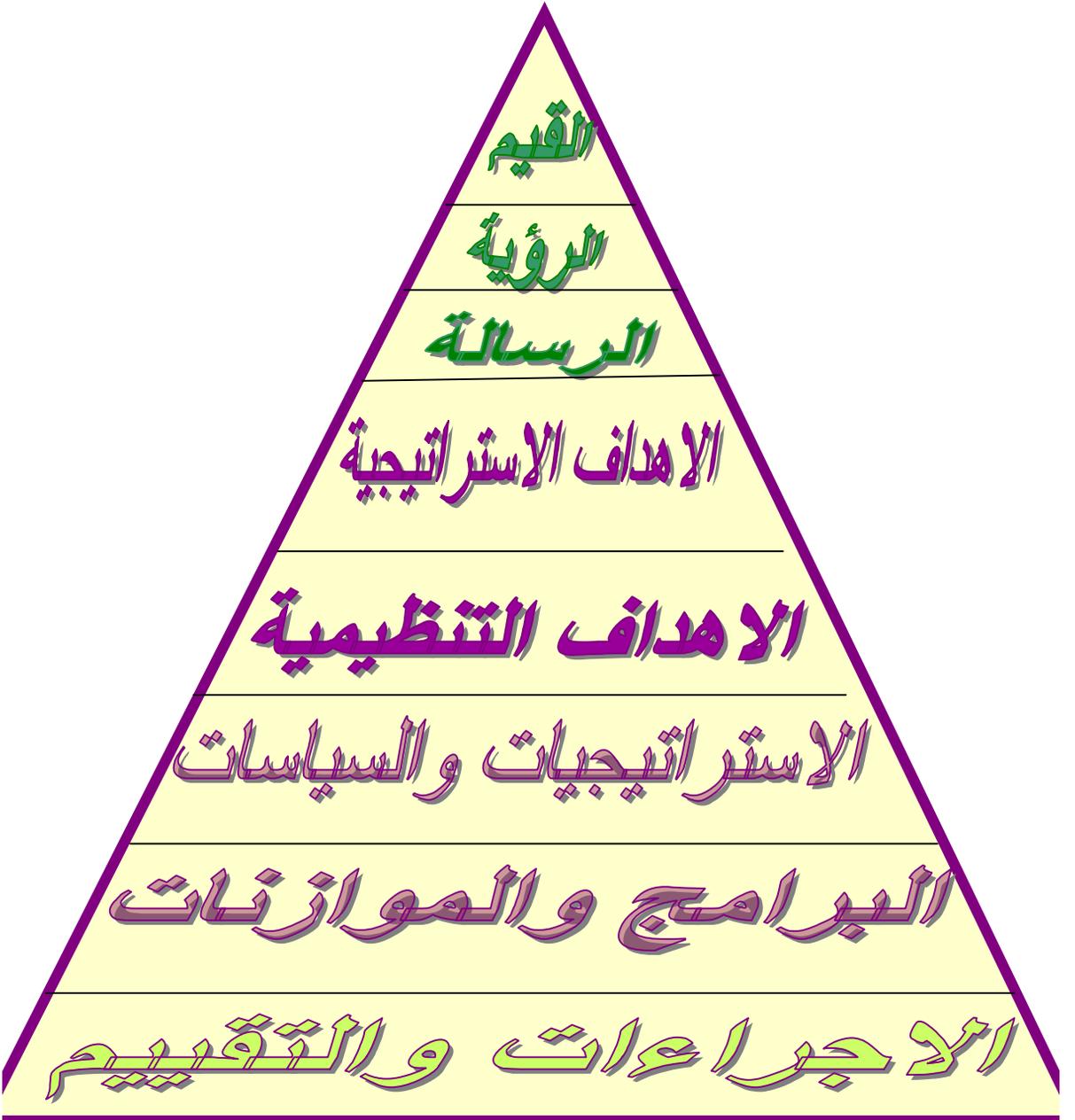


- ٢] تم تحديد الإجراءات والآليات والبرامج والمشاريع ومؤشرات الأداء التي ستقضي إلى تحقيق هذه الأهداف مع وضع بدائل متاحة لتنفيذ الهدف المطلوب، وتحديد الإمكانيات اللازمة لتنفيذ هذا البديل.
- ٤] اشراك الرؤساء والمرؤوسين في وضع الخطة من خلال استقصاء آرائهم واحتياجاتهم للمرحلة القادمة إضافة إلى التركيز على المشاريع التي تقوم الدائرة بتنفيذها بالاشتراك مع الجهات المختلفة مثل مشار: التمويل ووزارة تطوير القطاع العام والملاحظات التي اوردها تقارير مقيمي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز والشفافية.
- ٥] تحديد الإمكانيات المتاحة فعلاً.
- ٦] تحديد كيفية توفير الإمكانيات غير المتاحة.
- ١] وضع البرامج الزمنية (خطط العمل التشغيلية) اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية، والتي تتناول تحديد النشاط: اللازمة لتحقيق الهدف، وكيفية القيام بهذه النشاطات، والترتيب الزمني للقيام بهذه النشاطات ثم تحديد المسؤولية عن تنفيذ هذه النشاطات، وتحديد الموازنة التقديرية الخاصة بكل نشاط.



عناصر الخطة الاستراتيجية

عناصر الخطة الاستراتيجية لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات من العناصر التالية:-





القيم الجوهرية

تتبنى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مجموعة من القيم الجوهرية التي تتوافق مع استراتيجيتها ، مما يشكك دافعة على مواجهة التحديات والتكيف مع ما يحيط بالدائرة من متغيرات اقتصادية واجتماعية وبيئية ويؤدي إلى ثقافة التميز. وقيم الدائرة ليست تفاعلا داخليا فقط بل تمتد إلى علاقاتها مع المنظمات الأخرى المتعاملة معها : وفيما يلي مجموعة من القيم التي تتبناها الدائرة :-

١. النزاهة والحيادية.
٢. العدالة والمساواة.
٣. المحافظة على المال العام.
٤. معاملة المكلف كشريك.
٥. العمل بروح الفريق الواحد.
٦. الايمان بان تراكم الخبرات وتبادلها هو السبيل الى التقدم والنجاح.



الرؤية

نظام ضريبي كفاء وفعال وانموذج اقتداء يحقق الإيرادات الضريبية المستهدفة ويعزز المناخ الاستثماري ويقدم الخدمة المثلى للمواطنين .

الرسالة

رفع كفاءة وفاعلية الدائرة في تقدير وتحصيل الضريبة لتحقيق الأهداف الوطنية مر خلال تعزيز فلسفة التقدير الذاتي وتطبيق أسلوب العينات وتشجيع الاستجابة الطوعي لجميع المكلفين ومعالجة حالات التجنب والتهرب الضريبي وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين لتحقيق افضل رضى ممكن من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة.



الأهداف الإستراتيجية

إن المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية لا يتم إلا من خلال العمل على صياغة جملة من الأهداف سببية التي إذا ما سعت المؤسسة إلى تحقيقها فإن إنجاز وتحقيق الأهداف الوطنية يصبح نتيجة حتمية واقعة، من أجل الوصول إلى الإصلاح الضريبي المنسجم مع المستويات العالمية المتقدمة وهذا، أف هي:-

- ١- تنمية مورد مالي للحكومة يرفد الخزينة بالإيرادات اللازمة لتمكينها من ممارسة وظائفها.
- ٢- رفع مستوى الوعي الضريبي والامتثال الطوعي لدى المكلفين.
- ٣- مواكبة التطورات الاقتصادية في مجال الضريبة والعمل على تحديث التشريعات الضريبية بما يكفل تشجيع الاستثمار وتحقيق العدالة والمساواة بين مختلف شرائح المكلفين.

القيمة المستهدفة			القيم الأساس لسنوات الأساس		مؤشر قياس الأداء	استراتيجي
٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦		
٢,٧٣٠,٠٠٠	٢,٥٥٦,٠٠٠	٢,٣٩١,٠٠٠	١,٩٧١,٨٦٠	١,٦٤٧,٠٠٠	إجمالي الإيرادات الضريبية المحصلة (بالإلف دينار)	الي للحكومة
٢,٧٨٨,٥٦٠	٢,٦٢٤,٢٣٠	٢,٤٦٩,٠٥٥	2,027,833	١,٧٠٧,٨٤٠	إجمالي الإيرادات الضريبية المستحقة (بالإلف دينار)	ة بالإيرادات
%٩٧,٩	%٩٧,٤	%٩٦,٨	%٩٧,٢	%٩٦,٤	نسبة إجمالي الإيرادات الضريبية المحصلة إلى إجمالي الإيرادات الضريبية المستحقة	مكنينها من وظائفها
١١٥	١٠٢	٨٧	٧٩	٦٨	إجمالي الإقرارات الضريبية المقبولة (بالإلف إقرار)	ي الوعي والامتثال ي المكلفين
٣٩٨	٣٥٦	٣١٥	٢٧٢	٢٥٤	إجمالي الإقرارات الضريبية المقدمة (بالإلف إقرار)	
%٣٠,٦٠	%٢٨,٦٠	%٢٧,٦٠	%٢٩	%٢٦,٩٠	نسبة إجمالي الإقرارات الضريبية المقبولة إلى إجمالي الإقرارات المقدمة	
٢,٦١٠,٠٩٠	٢,٤٥٥,٠٠٠	٢,٣٠٨,٥٠٠	١,٨٩٥,٦٠٧	١,٥٧٦,٣٠٠	إجمالي الضرائب المعلنة (بالإلف دينار)	
%١٠٧	%١٠٧	%١٠٧	%١٠٧	%١٠٨	نسبة إجمالي الضرائب المعدلة (المستحقة) إلى إجمالي الضرائب المعلنة	
٢٧,٠٠٠	٢٥,٥٠٠	٢٣,٥٠٠	٢٢,٢٢٦	١٢,٨١٦	إجمالي ضرائب التقدير الأولى بموجب المادة (٣٠) من قانون ضريبة الدخل (بالإلف دينار)	
١١٠,٠٠٠	١٠٧,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠	٩٦,٤٣١	٧٤,٦٣٥	إجمالي الضرائب المستحقة من واقع كشف التقدير الذاتي بموجب المادة (٢٩) من قانون ضريبة الدخل (بالإلف دينار)	
%٢٥	%٢٤	%٢٤	%٢٣	%١٧	نسبة إجمالي ضرائب التقدير الأولى لضريبة الدخل إلى إجمالي الضرائب المستحقة نتيجة تقدير كشف التقدير الذاتي لضريبة الدخل المسلمة	

وتتضمن الأهداف الإستراتيجية عدد من الأهداف التشغيلية الزمنية القابلة للقياس، والتي تساهم في الاستراتيجية العامة للدائرة على فترات محددة ومتفق عليها مع الإدارة ومع الجهة المسؤولة عن التنفيذ



- ٣- رفع نسبة الإلتزام بتقديم الإقرارات الضريبية وكشوف التقدير الذاتي مع نهاية عام ٢٠٠٨ إلى ٧٥ من عدد المسجلين الملزمين بتقديم اقرارات، والمحافظة على ثبات هذه النسبة.
- ٤- تقليص نسبة الديون المستحقة للدائرة مع نهاية عام ٢٠٠٨ بحيث لا تزيد عن ٠,٠٠٥ من اجمالي الإيرادات والمحافظة على ثبات هذه النسبة.
- ٥- زيادة عدد المسجلين في ضريبة المبيعات عن العدد الحالي البالغ ١٩٩٩٤ ليصبح ٢١٠٠٠ مع نهايه عام ٢٠٠٨ من خلال متابعة المكلفين المتخلفين عن التسجيل وتوسيع القاعدة الضريبية مع الحفا على تحقيق التوازن ما بين عدد المسجلين وكلفة ادارتهم. وكذلك زيادة عدد الملتزمين بتقديم كشف التقدير الذاتي في ضريبة الدخل بمعدل ١٪ سنوياً من خلال متابعة المكلفين المتخلفين ع التسجيل وتوسيع القاعدة الضريبية مع الحفاظ على تحقيق التوازن ما بين عدد المسجلين وكلة ادارتهم.
- ٦- انجاز اعمال التدقيق والتقدير المقررة وفق الخطط السنوية المعتمدة لكل مديرية من مديريات التدقيق مع التركيز على الأولويات المحددة بناء على معايير الخطورة المقدرة.
- ٧- تحديث التشريعات الضريبية خلال عام ٢٠٠٨ لتحقيق مزيد من العدالة والمساواة وتحفيز الاستثم والتوسع في قاعدة الضريبة والحد من التهرب الضريبي.
- ٨- زيادة نسبة رضا متلقي الخدمة من ٩٠٪ (النسبة الحالية) إلى ٩١٪ خلال عام ٢٠٠٨.
- ٩- رفع مستوى الوعي الضريبي والامثال الطوعي لدى المكلفين من خلال تخفيض عدد و تكر المخالفات والجرائم الضريبية بمعدل ١٪ سنويا وتقليص حجم الغرامات بمعدل ١٪ سنويا وزيادة عدد المسجلين طوعيا بمعدل ١٪ سنويا. وخفض الفروقات الضريبية بمعدل ١٪ سنويا.
- ١٠- رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الدائرة ليصبح ٩٠٪ مع نهاية عام ٢٠٠٨ والمحافظة على ثبات هذه النسبة سنويا.
- ١١- تنفيذ البرامج التدريبية الواردة في خطة التدريب لعام ٢٠٠٨ مع ايلاء الأهمية لفاعلية التدريب م خلال مقارنة الكلفة بالعائد.
- ١٢- تفعيل الرقابة الادارية من خلال تفعيل دور الرقابة الداخلية في اكتشاف التجاوزات في انظم الرقابة الادارية وتقليل عدد هذه التجاوزات.



الأهداف التنظيمية

١. الأهداف الوطنية

في ما يلي الأهداف الوطنية التي تسعى الدائرة الى المساهمة في تحقيقها:-
تحسين الأوضاع المالية الكلية للخزينة العامة.

دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة.

تطوير ورفع كفاءة وفاعلية أداء القطاع العام وتجذير ثقافة التميز فيها من خلال تحسين ادارة الموارد في القطاع العام والارتقاء بتنظيمها. وهذا يشمل ادارة الأداء الحكومي، وتحسين نوعية الخدمات الحكومية، وهيكله الجهاز الحكومي، وادارة الموارد البشرية، وادارة الموارد المالية، وتطوير آليات الرقابة الداخلية في الجهاز الحكومي، وادارة الأتصال عبر تطوير الاستراتيجية الشاملة للحكومة الالكترونية بهدف تشجيع المعاملات الالكترونية وتسهيلها واثاحتها للجميع لتحقيق مزيد من التقدم في قطاع الاتصال.

٢. اسس بناء الخطة الاستراتيجية

ندت الخطة الاستراتيجية على الاسس التالية:-

أ: تقييم الخطة الحالية:

وذلك للتعرف على أوجه القصور في تلك الخطة والعمل على تلافيها، واستخلاص ما تم إنجاز وتحديد الاهداف التي لم تتحقق ودراستها لمعرفة امكانية تضمينها في الخطة القادمة.

ب: تحليل البيئة:

تتخذ الدائرة دراسات لقياس درجة رضا المكلفين ومتطلباتهم وذلك في ضوء توجه الدائرة المستمه للتركيز على معايير الأداء من خلال:

أ) تحديد الاولويات من خلال التعرف على درجة أهمية كل خدمة من الخدمات المقدمة من قبـ الدائرة بالنسبة للمكلف، وذلك ليصار الى الارتقاء بمستوى أداء الخدمات ذات الرضا الأقل



ب) التعرف على مستوى رضا المكلفين عن أبعاد وجودة الخدمة والوقت المستغرق لأدائها ودراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المقدمة ومستوى الرضا عن أداء هذه الخدمات والوقت المستغرق لأدائها.

ج) التعرف على مدى أهمية التطورات التي شهدتها الدائرة خلال الأعوام السابقة بالنسبة للمكلفين
د) تحديد التباين بين مديريات الدائرة المختلفة في مستوى أدائها للخدمات.

أ: تطلعات الدائرة واحتياجاتها المستقبلية:

تم استقاء هذه التطلعات و الاحتياجات عبر استقصاء آراء واحتياجات المدراء للمرحلة القادمة وتضمينها في الخطة وفق أولوياتها.

أ: تضمين الخطة المشاريع قيد الانجاز التي تعكف الدائرة على تنفيذها بالاشتراك مع جهات معينة مثل المشاريع الممولة من الخارج وبرامج تطوير القطاع العام.

سأ: الملاحظات التي اوردتها تقارير التقييم الصادرة عن لجنة تقييم جائزة الملك عباد الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية.



٣. تقييم الخطة الاستراتيجية السابقة

ول التالي يبين ما تم إنجازه من الخطة الاستراتيجية السابقة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

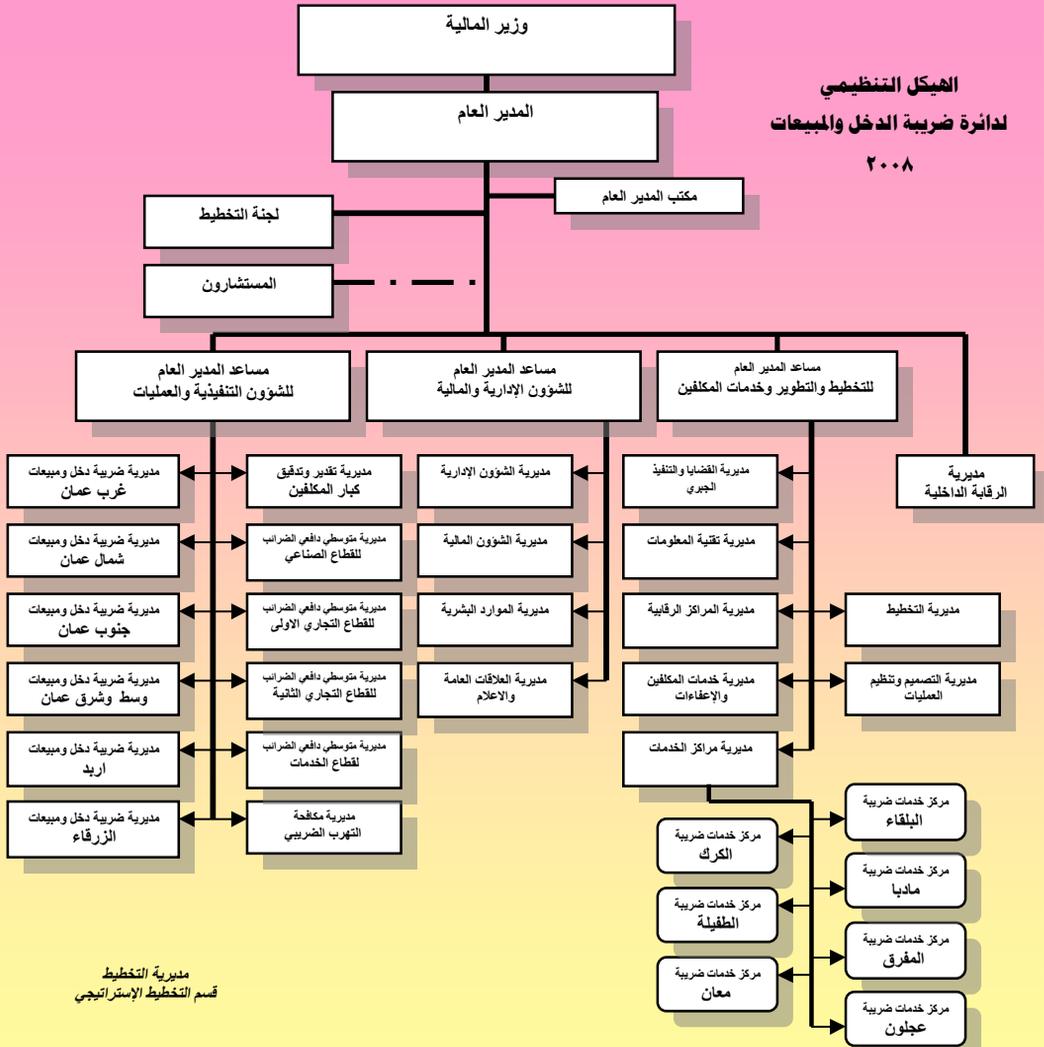
الحالة	العمل المخطط له	مسل
انجز	دمج دائرتي ضريبة الدخل والضريبة العامة على المبيعات.	١.
لم ينجز	دراسة جدوى دمج دائرة الجمارك مع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات خلال عام ٢٠٠٧.	٢.
مستمر	التعديلات المقترحة على ضريبة الدخل في ظل إستراتيجية الإصلاح الضريبي لتوفير الموارد المالية.	٣.
مستمر	تطبيق الاستراتيجيات والسياسات التي تؤدي لزيادة إيرادات الدائرة.	٤.
مستمر	التعديلات على ضريبة الدخل في ظل إستراتيجية الإصلاح الضريبي لتبسيط ورفع كفاءة تحصيل الضريبة.	٥.
قيد الانجاز	تحسين كفاءة الاداء فيما يتعلق بالتدقيق والتحصيل والحماية.	٦.
قيد الانجاز	رفع كفاءة العاملين في مجال التقدير والتدقيق والرقابة الضريبية والمالية والتحصيل.	٧.
انجز	خلق قنوات اتصال فعالة بين الدوائر لتعزيز المعلومات المتخصصة عن المكلفين.	٨.
قيد الانجاز	المساواة والعدالة في توزيع العبء الضريبي.	٩.
قيد الانجاز	تبسيط وتسهيل إجراءات تطبيق القانون لتحفيز النشاطات الاقتصادية.	١٠.
مستمر	نشر الوعي الضريبي في المجتمع بكافة الوسائل المتاحة.	١١.
مستمر	تحسين صورة الدائرة لدى المواطنين والمكلفين.	١٢.
مستمر	رفع نسبة الالتزام الطوعي لدى المكلفين.	١٣.
مستمر	رفع مستوى وكفاءة الأداء فيما يتعلق بالحد من التهرب الضريبي لدى المكلفين.	١٤.
مستمر	رفع درجة الامتثال الضريبي.	١٥.
قيد الانجاز	تطوير أعمال الدائرة وتحسين وضع الموظفين.	١٦.
مستمر	التعديلات على قانون ضريبة الدخل لتحفيز الاستثمار.	١٧.
قيد الانجاز	المساواة في الإعفاءات الممنوحة للمكلفين من الأفراد والمستخدمين.	١٨.
قيد الانجاز	العدالة في توزيع العبء الضريبي مما يساهم في تقوية النسيج الاجتماعي.	١٩.
قيد الانجاز	خلق بيئة عمل محفزة للموظفين.	٢٠.
قيد الانجاز	توفير مناخ العمل الإيجابي وتنمية العلاقات الاجتماعية.	٢١.
انجز	إدارة شؤون الموظفين.	٢٢.



٤. تحليل البيئة

لا: تحليل البيئة الداخلية للدائرة:

الهيكل التنظيمي لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات ٢٠٠٨



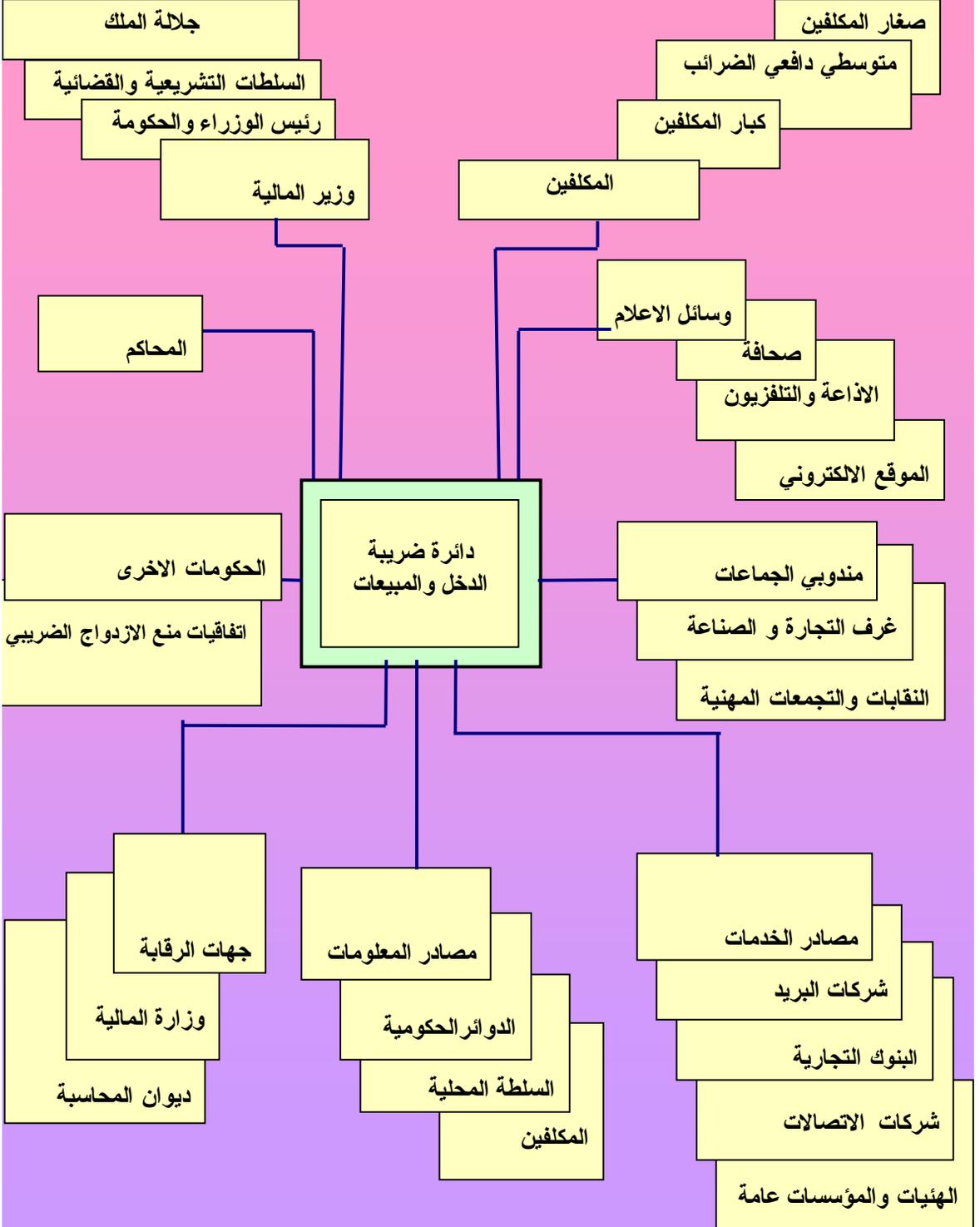


وتمثل طاقات وامكانيات الدائرة البشرية والمادية الحالية والمستقبلية وقيم الافراد فيها والتي تؤدّد حد كبير على اهداف واستراتيجيات الدائرة، هذا وتمتلك الدائرة عدد من نقاط القوة فيما تعاني من بعض الضعف وعلى النحو الاتي:

نقاط الضعف	الرقم	نقاط القوة
الموارد البشرية		
عدم وجود سياسة واضحة للاحتفاظ بالكفاءات.	أ-	جود كادر وظيفي مؤهل قادر على النهوض بأعباء العمل.
وجود صعوبة في توثيق المعرفة والمشاركة فيها.	ب-	جود مدربين مؤهلين لتوثيق ونقل الخبرات الضمنية.
وجود ثقافة سائدة في الدائرة بان طبيعة عمل التدقيق ملائمة للرجل.	ج-	مراعاة موضوع الجندرة عند إجراء التعيينات.
عدم كفاية نظام الحوافز الحالي.	د-	جود نظام تحفيز مرتبط بالاداء.
عدم ربط تقييم الاداء بالاهداف المؤسسية بشكل واضح.	هـ-	مكين الموظفين من خلال التدريب وتفويض الصلاحيات.
الموارد المادية		
عدم استغلال المخصصات بشكل كامل وفعال.	أ-	جود مخصصات للمكافآت والحوافز.
عدم استغلال الأجهزة والمعدات بشكل فعال.	ب-	وفر الأجهزة والمعدات بشكل جيد جداً.
بحاجة إلى مزيد من الاجراءات المحوسبة.	ج-	وفر برامج محوسبه.
الوضع المؤسسي والتنظيمي والإداري للدائرة		
تداخل في إجراءات العمل.	أ-	جود هيكل تنظيمي يعكس الأهداف الرئيسية والفرعية يبين خطوط الاتصال الأفقية والرئيسية مع امكانية قابليه للتعديل والتطوير.
وجود بعض القصور بالتشريعات وكثرة الاجتهادات	ب-	رونة التشريعات التي تتلاءم مع المستجدات المحلية.
وجود بعض التباين بين الوصف الوظيفي والتطبيق الفعلي.	ج-	جود الوصف الوظيفي لكل وظيفة يتناسب مع الموهلات العلمية.
كثرة التعديلات على التشريعات التي تتطلب التحدي المستمر على النشرات والأدلة.	د-	وفر النشرات والأدلة لزيادة الوعي الضريبي.



أ: تحليل البيئة الخارجية للدائرة:





يوجد مجموعة من الظروف والموارد والإمكانات تحتاجها الإدارة ولا تستطيع السيطرة عليها
ر فيها بشكل مباشر وسريع (التحديات) وبالمقابل هناك مجموعة من الظروف المواتية لإحداث تحس
الأحوال القائمة (فرص) وعلى النحو الآتي:

البيئة الخارجية

التحديات	الفرص
١ - عدم ايلاء الدائرة الأهمية الكافية.	١ - الأهمية النسبية للدائرة من حيث رفق الخزينة بالإيرادات.
٢ - عدم وجود وعي كافي لدى المكلفين بسبب عدم استغلال وسائل الاعلام المتاحة بشكل فعال.	٢ - وجود وسائل اعلام متنوعة يمكن استغلالها لتنمية الوعي الضريبي لدى المكلفين.
٣ - الاخفاق في الحفاظ على المراكز المتقدمة التي حصلت عليها الدائرة سابقاً.	٣ - وجود جائزة جلالة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
٤ - عدم وجود استراتيجية واضحة داخل الدائرة للتنافس على الفوز بالجائزة.	٤ - مشروع الحكومة الإلكترونية.
٥ - صعوبة التغيير المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.	٥ - تعاون الأجهزة الحكومية وغير الحكومية بتزويد الدائرة بمعلومات عن المكلفين.
٦ - وجود قيود تحد من تبادل المعلومات مثل سرية المعلومات.	٦ - تعاون الشركاء في الخدمة لتسهيل تقديم الخدمة للمكلفين.
٧ - تحفظ بعض الجهات في ابداء التعاون الكافي.	٧ - تكامل في التشريعات ذات العلاقة.
٨ - تغيير التشريعات دون التنسيق مع الدائرة.	٨ - الاتفاقيات الثنائية العديدة مع الدول الأخرى.
٩ - عدم القبول بمبدأ التعامل بالمثل.	٩ - توفر مساعدات خارجية لتطوير الدائرة.
١٠ - استفادة دولة على حساب الأخرى.	
١١ - عدم القدرة على الاستغلال الأمثل لهذه المساعدات.	



الإطار العام للخطة الاستراتيجية الحالية

الاستراتيجيات والسياسات

البرامج والموازنات

الاجراءات والتقييم

(الأهداف، الاستراتيجيات، آليات التنفيذ، المدد الزمنية)



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢ ٠ ٠	٢ ٠ ٠	٢ ٠ ٠	تحصيل ايرادات ضريبة الدخل والمبيعات المقدرة لعام ٢٠٠٨ مع نهاية العام والبالغة ١,٩٨٠ مليار دينار.	
	خارجية	داخلية					
تطابق الحاصلات الفعلية مع المتوقعة		مديرية التخطيط/ مديرية تصميم وتنظيم العمليات / مديرية الشؤون المالية / مديرية تقنية المعلومات				<ul style="list-style-type: none"> ١. تحديد نسبة الزيادة الشهرية في الإيراد عن الفترة ذاتها للعام السابق. ٢. اصدار تقرير شهري بالحاصلات الضريبية ومقارنته مع الفترة ذاتها للعام السابق. ٣. تفسير الانحرافات ان وجدت ومعالجتها. ٤. متابعة تحصيل الديون المستحقة. 	التأكد من تسديد المبالغ المستحقة للخرينة في موعدها وتحصيل الديون الواجبة التسديد.
اقرار التوصيات ووضعها موضع التنفيذ		مديرية القضايا والتنفيذ الجبري				<ul style="list-style-type: none"> ١. زيادة نسبة الضريبة المقتطعة من المبالغ المحوالة إلى الخارج (withholding tax) من ١٠% إلى ١٥%. ٢. إلغاء الإعفاءات للأرباح من التصدير. ٣. إخضاع الأرباح الرأسمالية للضريبة حسب الشريحة للدخول العادية مع مراعاة ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> أ- تحديد مدة الملكية بحيث تخضع الأصول التي تم بيعها ومضى على امتلاكها أقل من خمس سنوات. ب- جواز تقاص الرسوم المدفوعة عند الشراء لهذه الأصول من الضريبة المستحقة لسنة البيع على أن لا يتجاوز مبلغ الضريبة المستحقة على هذا البيع. ج- يستثنى من ذلك الأصول التي انتقلت ملكيتها بسبب الميراث. د- استثناء الأرباح المتحققة عن بيع الأصول واستبدالها بأصول أخرى خلال نفس السنة المالية. 	تنفيذ التوصيات المقترحة على ضريبة الدخل وضريبة المبيعات في ظل إستراتيجية الإصلاح الضريبي لتوفير الموارد المالية.
اقرار التوصيات ووضعها موضع التنفيذ		مديرية الشؤون المالية / مديرية خدمات المكلفين والإعفاءات				<ul style="list-style-type: none"> ١. السماح بالتفسيط للجهات المتعثرة والمتخلفة عن السداد. ٢. توسيع القاعدة الضريبية. ٣. تفعيل أولويات التحصيل. ٤. تفعيل إجراءات التنفيذ الجبري. 	تطبيق الاسـتراتيجيات والسياسات التي تؤدي لزيادة إيرادات الدائرة



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	تحصيل ايرادات ضريبة الدخل والمبيعات المقدرة لعام ٢٠٠٨ مع نهاية العام والبالغة ١,٩٨٠ مليار دينار.	
	خارجية	داخلية				آليات التنفيذ	الإستراتيجية
		مديرية تصميم وتنظيم العمليات / مديرية تكنولوجيا المعلومات / مديرية خدمات المكلفين والإعفاءات				<ol style="list-style-type: none"> ١. توسيع المشاركة من قبل البنوك التجارية في استلام الكشوف والإقرارات والدفعات الضريبية. ٢. استكمال حوسبة الإجراءات والتنفيذ. ٣. دراسة إمكانية استقبال الإقرارات الضريبية إلكترونياً. ٤. التوسع في استخدام وسائل الدفع الالكترونية. 	تحسين كفاءة الأداء فيما يتعلق بالتدقيق والتحصيـل والجباية.
		مديرية الموارد البشرية				<ol style="list-style-type: none"> ١. رفع كفاءة البرامج التدريبية الفنية الخاصة بالتقدير والتدقيق. ٢. توفير التدريب الميداني للمقـدرين والمدققين. ٣. إعداد وتأهيل مدربين محترفين من المدققين ذوي الخبرة. 	رفع كفاءة العاملين في مجال التقدير والتدقيق والرقابة الضريبية والمالية والتحصيـل.
	دائرة الجمارك العامة	مديرية العلاقات العامة والإعلام / مديرية مكافحة التهريب الضريبي				تبادل المعلومات بين الدوائر ذات العلاقة مثل دائرة الجمارك ووزارة الصناعة والتجارة.	خلق قنوات اتصال فعالة بين الدوائر المعنية لتعزيز المعلومات المتخصصة عن المكلفين.



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	المحافظة على المستوى الحالي لكلفة تحصيل الايراد والبالغة ٠,٠١٣	
	داخلية	خارجية				آليات التنفيذ	الإستراتيجية
المحافظة على معدل كلفة التحصيل	مديرية التخطيط مديرية الشؤون المالية مديرية الشؤون الإدارية		٠	٠	٠	١. تحديد الأموال المخصصة للدائرة في الموازنة العامة وربطها بالإيراد المقدر. ٢. مراقبة المصروفات لمنع تجاوز النفقات المخصصة لكل بند.	تحصيل الايراد المقدر في الموازنة باقل تكلفة ممكنة.
عدم تجاوز المبالغ المصروفة للمبالغ المخصصة للصرف لكل بند	مديرية الشؤون المالية		٠	٠	٠	١. الالتزام بصرف النفقات وفقا لوجه الاتفاق المحددة لها. ٢. اطلاع المدراء على الأموال المخصصة لمديرياتهم.	الاستغلال الأمثل للموازنة المخصصة للدائرة.

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	رفع نسبة الإلتزام بتقديم الإقرارات الضريبية وكشوف التقدير الذاتي مع نهاية عام ٢٠٠٨ إلى ٧٥٪ من عدد المسجلين الملزمين بتقديم اقرارات، والمحافظة على ثبات هذه النسبة.	
	داخلية	خارجية				آليات التنفيذ	الإستراتيجية
ثبات النسبة المقررة	مديرية خدمات المكلفين والاعفاءات مديرية مكافحة التهرب الضريبي		٠	٠	٠	١. اصدار تقارير شهرية بعدد المسجلين الفاعلين وعدد المتخلفين عن تقديم الإقرارات. ٢. تحديد اسباب عدم تقديم الإقرارات. ٣. اتخاذ الاجراءات المناسبة لمعالجة هذه الاسباب.	المحافظة على نسبة عدم الإلتزام بحدود ٥% وهي النسبة العالمية.



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	تقليص نسبة الديون المستحقة للدائرة بحيث لا تزيد عن ٠,٠٠٥ من حجم ايرادات الضريبة السنوية مع نهاية عام ٢٠٠٨ والمحافظة على ثبات هذه النسبة.	
	داخلية	خارجية	٠	٩	٨		
						آليات التنفيذ	الإستراتيجية
ثبات النسبة المقررة		مديرية تصميم وتنظيم العمليات				١. اصدار تقارير شهرية بحجم الديون المستحقة ومقارنتها بالارادات الشهرية لاستخراج نسبة التخلف عن التسديد. ٢. تحديد اسباب التخلف عن التسديد. ٣. اتخاذ الاجراءات المناسبة لمعالجة هذه الأسباب.	تفعيل اجراءات التحصيل

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	زيادة عدد المسجلين في ضريبة المبيعات عن العدد الحالي البالغ ١٩٩٩٤ ليصبح ٢١٠٠٠ مع نهاية عام ٢٠٠٨ من خلال متابعة المكلفين المتخلفين عن التسجيل وتوسيع القاعدة الضريبية مع الحفاظ على تحقيق التوازن ما بين عدد المسجلين وكلفة ادارتهم. وكذلك زيادة عدد الملتزمين بتقديم كشف التقدير الذاتي في ضريبة الدخل بمعدل ١٪ سنوياً من خلال متابعة المكلفين المتخلفين عن التسجيل وتوسيع القاعدة الضريبية مع الحفاظ على تحقيق التوازن ما بين عدد المسجلين وكلفة ادارتهم.	
	داخلية	خارجية	٠	٩	٨		
						آليات التنفيذ	الإستراتيجية
وصول عدد المسجلين إلى العدد المقرر		مديرية خدمات المكلفين والاعفاءات / مديرية مكافحة التهرب الضريبي / مديرية تفتيش المعلومات				١. متابعة المكلفين غير المسجلين وخالهم إلى شبكة الضريبة. ٢. اصدار احصائيات شهرية بعدد المسجلين ومقدار الزيادة أو النقص فيهم.	تضييق الفجوة في المنافسة بين المسجلين وبين المكلفين غير المسجلين.



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	انجاز اعمال التدقيق والتقدير المقررة وفق الخطط السنوية المعتمدة لكل مديرية من مديريات التدقيق مع التركيز على الأولويات المحددة بناء على معايير الخطورة المقدرة.	
	داخلية	خارجية					
انجاز خطط التدقيق بالكامل	مديرية تقنية المعلومات / مديريات التدقيق / مديرية التصميم / مديرية خدمات المكلفين والاعفاءات		•	•	•	<p>١. تصميم برنامج الكتروني لاختيار عينة التدقيق بناء على معايير الخطورة بالتعاون مع مشروع الاصلاح الضريبي Bearing Point.</p> <p>٢. التحول إلى اسلوب تدقيق العينات.</p> <p>٣. التوسع في استخدام اختبارات المصادقية ولا سيما اختبار المشتريات (المتسوق الخفي).</p> <p>٤. اعداد دليل اجراءات التدقيق والتقدير.</p> <p>٥. اعداد دليل التدقيق الفني.</p> <p>٦. اعتماد البيانات المالية المدققة من قبل مدققي الحسابات دونما أي تعديل لغايات التحقق من الضريبة وذلك بعد وضع نظام خاص لاعتمادهم.</p>	الاستغلال الأمثل لموارد التدقيق والتقدير المتاحة.
تحسن مستوى تقييم المدققين والمقדרين	كافة المدراء ورؤساء الأقسام					<p>١. تحفيز المقدرين والمدققين الذين لديهم جهد مميز.</p> <p>٢. بث روح الفريق والتشجيع على المبادرة والإبداع.</p> <p>٣. توظيف الطاقات الداخلية واستثمارها وتوزيع الموارد المادية والبشرية بصورة مثلى.</p>	خلق بيئة عمل محفزة للمدققين والمقدرين.
	مديرية التخطيط / مديرية الموارد البشرية / قسم العلاقات الدولية					<p>١. مخاطبة الدول ذات العلاقة للبحث في امكانية ارسال وفود متبادلة للإطلاع على التجارب المختلفة لهذه الدول.</p> <p>٢. توسيع المشاركة في الندوات والمؤتمرات العالمية في مجالي ضريبة الدخل وضريبة المبيعات.</p>	تبادل الخبرات في مجالي الرقابة والتدقيق والسياسات والتشريعات الضريبية مع الدول الأخرى التي تطبق ضريبة الدخل وضريبة المبيعات.

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	تحديث التشريعات الضريبية خلال عام ٢٠٠٨ لتحقيق مزيد من العدالة والمساواة وتحفيز الاستثمار والتوسع في قاعدة الضريبة والحد من التهرب الضريبي وإصدار قانون ضريبي موحد للوصول إلى إصلاح ضريبي ينسجم مع المستويات العالمية المتقدمة.	الإستراتيجية
	داخلية	خارجية					
	وزارة المالية	مديرية القضايا والتنفيذ الجبري	•	•	•	<p>١. تضمين الإعفاءات الممنوحة للمشاريع الجديدة المستفيدة من قانون الاستثمار وباقي المشاريع ضمن قانون ضريبة الدخل والغاؤها من قانون الاستثمار.</p> <p>٢. منح الإعفاء لكافة المشاريع وربطه برأس المال المدفوع وعلى النحو التالي:</p> <p>أ- دون ١٠٠٠٠ دينار × يسمح للمستثمر بتنزيل ما يوازي ٧٥% من رأس المال المدفوع كمصاريف للسنة الأولى للاستثمار ويجوز للمستثمر تدوير الخسارة للسنوات اللاحقة في حال تحققها ويراعى في ذلك زيادة رأس المال المدفوع.</p> <p>ب- رأس المال ما بين ١٠٠٠٠ و١٠٠٠٠٠ دينار × يسمح للمستثمر بتنزيل ما يوازي ٥٠% من رأس المال المدفوع كمصاريف للسنة الأولى للاستثمار ويجوز للمستثمر تدوير الخسارة للسنوات اللاحقة في حال تحققها ويراعى في ذلك زيادة رأس المال المدفوع.</p> <p>ج- ما زاد عن ١٠٠٠٠٠٠ دينار × يسمح للمستثمر بتنزيل ما يوازي ٢٥% من رأس المال المدفوع كمصاريف للسنة الأولى للاستثمار ويجوز للمستثمر تدوير الخسارة للسنوات اللاحقة في حال تحققها ويراعى في ذلك زيادة رأس المال المدفوع.</p> <p>٣. السماح بتنزيل نسبة تعادل ١٥٠% من أي نفقة تدفع لغايات التدريب والأبحاث والتطوير والتسويق خارج المملكة.</p> <p>٤. تعديل تعليمات نسبة الاستهلاك وتوحيد النسبة والسماح بالاستهلاك المتسارع.</p> <p>٥. إعفاء دخول شركات وصناديق رأس المال المبادر التي تمول المشاريع الجديدة والصغيرة من الضريبة.</p> <p>٦. تفعيل اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي بحيث تتولى الاردن زمام المبادرة في توقيع هذه الاتفاقيات.</p>	تحديث قانون ضريبة الدخل لتحفيز الاستثمار



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	تحديث التشريعات الضريبية خلال عام ٢٠٠٨ لتحقيق مزيد من العدالة والمساواة وتحفيز الاستثمار والتوسع في قاعدة الضريبة والحد من التهرب الضريبي وإصدار قانون ضريبي موحد للوصول إلى إصلاح ضريبي ينسجم مع المستويات العالمية المتقدمة.	الإستراتيجية																												
	داخلية	خارجية																																	
						آليات التنفيذ																													
						<p>١. تسريع إجراءات رد الضريبة للمكلفين على البضاعة التي بحوزتهم من ستة أشهر إلى شهرين (فترة الإقرار الضريبي).</p> <p>٢. إلغاء الحد الأدنى والحد الأعلى لرد الضريبة على البضاعة المصدرة بحوزة المسافرين.</p> <p>٣. توحيد مفهوم الخدمات المحلية والمستوردة (مكان التأدية، مكان الاستفادة).</p> <p>٤. إعادة هيكلة نظام الضريبة الخاصة ليشمل المشتقات النفطية.</p> <p>٥. إلغاء ضريبة المبيعات على أدوية الأمراض المزمنة.</p> <p>٦. تقليص عدد السلع الخاضعة لنسبة ٤% من خلال إخضاع السلع التالية إلى النسبة العامة (١٦%) :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>الرقم</th> <th>السلعة</th> <th>الرقم</th> <th>السلعة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>٢٠</td> <td>عجانن غذائية غير مطبوخة</td> <td>44</td> <td>المصنوعات الأخرى من المطاط</td> </tr> <tr> <td>٢٧</td> <td>الكنافة والهريسة</td> <td>٤٥</td> <td>أشكال خاصة لتلبيس الإطارات</td> </tr> <tr> <td>٢٩</td> <td>حصى وحصباء</td> <td>٤٦</td> <td>حبال من مطاط غير مبركن</td> </tr> <tr> <td>٣٠</td> <td>الفوسفات الخام</td> <td>٨٨</td> <td>الكيك</td> </tr> <tr> <td>٣٢</td> <td>البوتاس</td> <td>٩٠</td> <td>الإطارات المستعملة</td> </tr> <tr> <td>٤٣</td> <td>صفائح وأشرطة من المطاط</td> <td>٩٢</td> <td>الجير الحي</td> </tr> </tbody> </table> <p>٦. إلغاء إعفاء الخدمات التالية من الضريبة العامة على المبيعات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإنشاءات. - أنشطة النقل الداعمة الأخرى. - خدمات مكاتب المحاماة المتعلقة بالقضايا لدى المحاكم. 	الرقم	السلعة	الرقم	السلعة	٢٠	عجانن غذائية غير مطبوخة	44	المصنوعات الأخرى من المطاط	٢٧	الكنافة والهريسة	٤٥	أشكال خاصة لتلبيس الإطارات	٢٩	حصى وحصباء	٤٦	حبال من مطاط غير مبركن	٣٠	الفوسفات الخام	٨٨	الكيك	٣٢	البوتاس	٩٠	الإطارات المستعملة	٤٣	صفائح وأشرطة من المطاط	٩٢	الجير الحي	تحديث قانون وأنظمة وتعليمات ضريبة المبيعات وتبسيط وتسهيل إجراءات تطبيقها لتحفيز النشاطات الاقتصادية ومعالجة الثغرات.
الرقم	السلعة	الرقم	السلعة																																
٢٠	عجانن غذائية غير مطبوخة	44	المصنوعات الأخرى من المطاط																																
٢٧	الكنافة والهريسة	٤٥	أشكال خاصة لتلبيس الإطارات																																
٢٩	حصى وحصباء	٤٦	حبال من مطاط غير مبركن																																
٣٠	الفوسفات الخام	٨٨	الكيك																																
٣٢	البوتاس	٩٠	الإطارات المستعملة																																
٤٣	صفائح وأشرطة من المطاط	٩٢	الجير الحي																																
	وزارة المالية	مديرية القضايا والتنفيذ الجبري / مديرية التخطيط	•	•	•																														



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	تحديث التشريعات الضريبية خلال عام ٢٠٠٨ لتحقيق مزيد من العدالة والمساواة وتحفيز الاستثمار والتوسع في قاعدة الضريبة والحد من التهرب الضريبي وإصدار قانون ضريبي موحد للوصول إلى إصلاح ضريبي ينسجم مع المستويات العالمية المتقدمة.														
	داخلية	خارجية					آليات التنفيذ	الإستراتيجية												
						<p>١. تعديل عدد الشرائح والنسب المفروضة على الدخل الخاضع للأفراد والمستخدمين على النحو التالي:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>شريحة الدخل الخاضع للضريبة</th> <th>نسبة الضريبة المقترحة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>الأربعة آلاف دينار الأولى</td> <td>صفر</td> </tr> <tr> <td>الأربعة آلاف دينار الثانية</td> <td>١٠%</td> </tr> <tr> <td>ما زاد عن ذلك</td> <td>٢٥%</td> </tr> </tbody> </table> <p>٢. نقل شركات التضامن من مجموعة الأفراد إلى مجموعة الشركات.</p> <p>٣. تعديل عدد الشرائح والنسب المفروضة على الدخل الخاضع للشركات على النحو التالي: البدل الأول توحيد شريحة الدخل بنسبة ٢٥% على جميع القطاعات مما سيؤدي إلى: رفع نسبة الضريبة على قطاع الصناعة والتعدين والفنادق والنقل من ١٥% إلى ٢٥%. تخفيض الضريبة على قطاع البنوك والشركات المالية من ٣٥% إلى ٢٥%. البدل الثاني - السيناريو الأول فرض نسبة ضريبة تتناسب مع العائد من الدخل إلى رأس المال المدفوع على النحو التالي:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>نسبة الدخل السنوي / رأس المال المدفوع</th> <th>النسبة الضريبية المقترحة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>العشرون بالمائة الأولى</td> <td>١٥%</td> </tr> <tr> <td>ما زاد عن ذلك</td> <td>٣٠%</td> </tr> </tbody> </table> <p>٤. الأثر على الإيراد خسارة مبلغ يعادل ثلاثة مليون دينار إعادة النظر في الضريبة المقطوعة على بعض القطاعات لإزالة التشوهات في عدالة العبء الضريبي.</p>	شريحة الدخل الخاضع للضريبة	نسبة الضريبة المقترحة	الأربعة آلاف دينار الأولى	صفر	الأربعة آلاف دينار الثانية	١٠%	ما زاد عن ذلك	٢٥%	نسبة الدخل السنوي / رأس المال المدفوع	النسبة الضريبية المقترحة	العشرون بالمائة الأولى	١٥%	ما زاد عن ذلك	٣٠%
شريحة الدخل الخاضع للضريبة	نسبة الضريبة المقترحة																			
الأربعة آلاف دينار الأولى	صفر																			
الأربعة آلاف دينار الثانية	١٠%																			
ما زاد عن ذلك	٢٥%																			
نسبة الدخل السنوي / رأس المال المدفوع	النسبة الضريبية المقترحة																			
العشرون بالمائة الأولى	١٥%																			
ما زاد عن ذلك	٣٠%																			
وزارة المالية	مديرية القضايا والتنفيذ الجبري / مديرية التخطيط					العدالة والمساواة في توزيع العبء الضريبي مما يساهم في تقوية النسيج الاجتماعي.														



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	تحديث التشريعات الضريبية خلال عام ٢٠٠٨ لتحقيق مزيد من العدالة والمساواة وتحفيز الاستثمار والتوسع في قاعدة الضريبة والحد من التهرب الضريبي وإصدار قانون ضريبي موحد للوصول إلى إصلاح ضريبي ينسجم مع المستويات العالمية المتقدمة.										
	داخلية	خارجية					آليات التنفيذ	الإستراتيجية								
		مديرية القضايا والتنفيذ الجبري	.	.	.	<p>توحيد الإعفاءات الممنوحة للأفراد والموظفين والمستخدمين *على النحو التالي:</p> <p>أ- إلغاء الإعفاءات الجزئية الممنوحة للموظفين والمستخدمين (٥٠%، ٢٥% من الراتب) وكذلك إعفاءات الاستشفاء والدراسة الجامعية وراتب التقاعد * والضمان الاجتماعي.</p> <p>ب- منح الأفراد والموظفين والمستخدمين الإعفاءات التالية:</p> <table border="1"> <tr> <td>إعفاء شخصي</td> <td>١٠٠٠ دينار</td> </tr> <tr> <td>إعفاء الزوجة</td> <td>١٠٠٠ دينار (لزوجة واحدة)</td> </tr> <tr> <td>إعفاء الأولاد والوالدين</td> <td>١٠٠٠ دينار (لكل منهم)</td> </tr> <tr> <td>إعفاء السكن أو الفوائد على القروض السكنية</td> <td>٢٠٠٠ دينار (حد أعلى)</td> </tr> <tr> <td>إعفاء المعالين</td> <td>٥٠٠ دينار (لكل منهم)</td> </tr> </table> <p>*على أن لا يتجاوز مبلغ الإعفاء ستة آلاف دينار</p> <p>يمنح المتقاعد الحد الأعلى للإعفاء.</p>	إعفاء شخصي	١٠٠٠ دينار	إعفاء الزوجة	١٠٠٠ دينار (لزوجة واحدة)	إعفاء الأولاد والوالدين	١٠٠٠ دينار (لكل منهم)	إعفاء السكن أو الفوائد على القروض السكنية	٢٠٠٠ دينار (حد أعلى)	إعفاء المعالين	٥٠٠ دينار (لكل منهم)
إعفاء شخصي	١٠٠٠ دينار															
إعفاء الزوجة	١٠٠٠ دينار (لزوجة واحدة)															
إعفاء الأولاد والوالدين	١٠٠٠ دينار (لكل منهم)															
إعفاء السكن أو الفوائد على القروض السكنية	٢٠٠٠ دينار (حد أعلى)															
إعفاء المعالين	٥٠٠ دينار (لكل منهم)															



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	زيادة نسبة رضا متلقي الخدمة من ٩٠٪ (النسبة الحالية) إلى ٩١٪ خلال عام ٢٠٠٨.	
	داخلية	خارجية	٨	٩	٠	آليات التنفيذ	الإستراتيجية
ارتفاع نسبة الرضا إلى النسبة المقررة	مديرية العلاقات العامة والاعلام		•	•	•	<ol style="list-style-type: none"> ١. عمل نشرة توضح برامج الخدمات التي تقدمها الدولة لرعاياها بواسطة الأموال المتأتية من الضرائب. ٢. عمل روبرتاج عن الدائرة في التلفزيون يبين أهداف الضرائب ومهمة الدائرة والعائدات للمكلفين من مختلف القطاعات. ٣. عقد لقاءات بين ممثلي وسائل الإعلام والمدير العام أو الناطق الإعلامي للدائرة لإطلاعهم على آخر المستجدات. ٤. عمل مشاهد تمثيلية متلفزة لنقل رسائل محددة للمشاهدين. ٥. ايجاد آليات لمشاركة المسجلين في صنع القرارات أو إشراكهم في لجان أو مجلس استشاري الدائرة. ٦. عمل التغطيات الإعلامية والإخبارية في وسائل الإعلام للأنشطة التي تقوم بها الدائرة. 	تحسين صورة الدائرة لدى المواطنين والمكلفين.
نتائج التدقيق مطابقة	مديرية تصميم وتنظيم العمليات		•	•	•	<ol style="list-style-type: none"> ١. اجراء تدقيق نصف سنوي على اجراءات الدائرة للتأكد من مطابقتها لإجراءات الايزو. ٢. التأكد من مطابقة الإجراءات الفعلية للإجراءات النظرية. 	تفعيل ادارة الجودة لضمان استمرار جودة خدمات الدائرة وفقاً لمتطلبات الجودة (الايزو ٩٠٠١).



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	زيادة نسبة رضا متلقي الخدمة من ٩٠٪ (النسبة الحالية) إلى ٩١٪ خلال عام ٢٠٠٨.	
	خارجية	داخلية	٠	٩	٨	آليات التنفيذ	الإستراتيجية
		مديرية التخطيط/ مديرية تقنية المعلومات/ مديرية التصميم	•	•	•	<p>١. توثيق الخبرات الفردية للموظفين والاستفادة منها عند الحاجة.</p> <p>٢. انشاء قاعدة بيانات ضريبية وتصميم برنامج للإستفسار عن طريق البحث يتضمن الإجابات على الأسئلة الأكثر شيوعا والتعاميم والبلاغات وقرارات لجنة التخطيط والتنسيق وقرارات المحاكم واتاحتها الكترونيا للموظفين والمكلفين.</p> <p>٣. تحديث موقع الدائرة الالكتروني باستمرار بحيث تكون المادة المنشورة محدثة لغاية تاريخه ومطابقة تماما للمادة المطبوعة ومطابقة للواقع في نفس الوقت.</p> <p>٤. وضع دليل إجراءات شامل يحتوي جميع إجراءات الدائرة.</p> <p>٥. تشكيل لجنة لترجمة وتحديد مهامها ونظام عملها.</p> <p>٦. تفعيل اللوحات الاعلانية وتحديثها باستمرار.</p> <p>٧. تفعيل دور المكتبة في اثراء الموظفين بالمعرفة.</p> <p>٨. عقد اجتماعات اسبوعية مع المروؤسين لاطلاعهم على قرارات لجنة التخطيط والتنسيق وعلى اهم نقاط البحث التي واجهت الموظفين خلال الاسبوع.</p> <p>٩. مخاطبة المؤسسات الاكاديمية للبحث في امكانية تدريس مساق عن الضريبة في تلك المؤسسات.</p> <p>١٠. تقديم العون لطلبة الجامعات والكليات في ابحاثهم حول الضريبة.</p>	تفعيل دور ادارة المعرفة.
كثافة استخدام المعاملات الالكترونية بدل المعاملات الورقية.		مديرية تقنية المعلومات /مديرية التصميم/ مديرية الموارد البشرية	•	•	•	<p>١. استكمال تدريب الموظفين على استخدام برنامج Workflow .</p> <p>٢. تعميم استخدام برنامج سوق المعاملات الالكتروني Workflow</p>	التحول من الإجراءات الورقية في سوق المعاملات إلى الإجراءات الالكترونية.



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	زيادة نسبة رضا متلقي الخدمة من ٩٠٪ (النسبة الحالية) إلى ٩١٪ خلال عام ٢٠٠٨.	
	خارجية	داخلية	٠	٩	٨	آليات التنفيذ	الإستراتيجية
الوصول إلى الوضع المرغوب في أداء الخدمة وتحقق المعايير الموضوعية.	وزارة تطوير القطاع العام	مديرية التصميم	•	•	•	<p>١. استمرار العمل على تحسين بقية خدمات الدائرة ضمن مدد زمنية محددة.</p> <p>٢. دراسة الواقع الحالي للخدمات وتحديد الوضع المرغوب والعمل على تحقيقه من خلال وضع معايير لأداء الخدمة.</p>	تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور بالتعاون مع وزارة تطوير القطاع العام.
الحصول على الخدمات مدار البحث من خلال نافذة واحدة.	Bearing Point	مديرية تقنية المعلومات / اللجنة المكلفة	•	•	•	<p>١. وضع آلية جديدة بالتعاون مع مشروع الإصلاح الضريبي Bearing Point لتقديم الاقرارات الضريبية وكشوف التقدير الذاتي وتسديد الضريبة من خلال نافذة واحدة.</p> <p>٢. تحديد خطوات اداء الخدمة حاليا ووضع سيناريوهات مقترحة وتجريبها للوصول لأفضل وضع ممكن.</p>	تطبيق فكرة النافذة الواحدة لأداء بعض الخدمات.



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	زيادة نسبة رضا متلقي الخدمة من ٩٠٪ (النسبة الحالية) إلى ٩١٪ خلال عام ٢٠٠٨.		الإستراتيجية	الف
	خارجية	داخلية				آليات التنفيذ			
الحصول على مستوى الرضا المطلوب	وزارة المالية	مديرية التصميم / مديرية الموارد البشرية / مديرية الشؤون الادارية	١	٠	٠	٨	٩	<ol style="list-style-type: none"> ١. قياس رضا متلقي الخدمة مرتين سنويا ومعالجة الانحرافات عن مستوى الرضا المطلوب. ٢. تدريب الموظفين على ادارة التغيير لضمان حدوث التحول المطلوب في نمط التفكير. ٣. تدريب الموظفين على مهارات الاتصال لتعزيز هوء ولباقة الموظف والمساواة في التعامل مع الجمهور دون تحيز. ٤. اجراء تقييم لتجربة تقديم الاقرارات وتسديد الضريبة في البنوك لتحديد فعاليتها. ٥. دراسة امكانية ايجاد آليات بديلة لتقديم الاقرارات وتسديد الضريبة تأخذ بعين الاعتبار التخفيف على المكلفين والموظفين على حد سواء من حيث توفير الوقت والجهد. ٦. تخصيص هاتف مجاني لاستفسارات المكلفين. ٧. تقديم خدمة تصوير الوثائق للغايات الرسمية بشكل مجاني بالكامل للجميع. ٨. ضمان تواجد الموظفين على رأس عملهم على مدار ساعات الدوام الرسمي. ٩. تنظيم الاجازات السنوية للموظفين لضمان عدم حدوث تداخل فيما بينها. ١٠. ضمان تحقيق توازن بين مستوى عدد الموظفين ولا سيما موظفي خدمة الجمهور وعدد الجمهور الطالبين للخدمة. ١١. المحافظة على لياقة المظهر العام للموظف. ١٢. دراسة امكانية تغيير مبنى الدائرة لتوفير مواقع كافية لإصطفاف السيارات ومكان مناسب لمكتب خدمة الجمهور. ١٣. المحافظة على نظافة مكان تأدية الخدمة. ١٤. ايجاد السبل الكفيلة بالتخلص من مشكلة الدور مثل ايجاد نظام الكتروني لهذا الغرض. ١٥. المحافظة على وجود لوحات ارشادية بارزة توضح آليات وتعليمات تقديم الخدمة. والتحول تدريجيا إلى استخدام شاشات البلازما (شاشات العرض الالكتروني للبيانات الرئيسية للضريبة. ١٦. تفعيل نظام الرد الآلي على استفسارات الجمهور. ١٧. دراسة امكانية تبسيط نماذج المعاملات المختلفة. ١٨. تفعيل آلية التعامل مع الشكاوي والاقتراحات. ١٩. الحرص على وجود استبيانات في متناول اليد معدة لمعرفة مستوى رضا العملاء واحتياجاتهم. ٢٠. الحرص على اظهار رؤية ورسالة الدائرة وهيكلها التنظيمي في مكان بارز. 	التوجه نحو التركيز وإعطاء الأولوية الأولى لراحة متلقي الخدمة.

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	زيادة نسبة رضا متلقي الخدمة من ٩٠٪ (النسبة الحالية) إلى ٩١٪ خلال عام ٢٠٠٨.	
	خارجية	داخلية	٠	٩	٨		آليات التنفيذ
استخدام رقم ضريبي واحد لمكلف		مديرية تقنية المعلومات				١. ايجاد رقم ضريبي موحد TIN لكل من المسجلين في ضريبة الدخل أو المبيعات بحيث يتعامل المكلف مع رقم ضريبي واحد.	تعامل المكلف مع رقم ضريبي واحد.
الحصول على تقييم ممتاز للموقع		مديرية تقنية المعلومات / مديرية العلاقات العامة والاعلام / لجنة تطوير الموقع الالكتروني				١. الحرص على نشر جميع المعلومات الضرورية على الموقع الالكتروني وباللغتين العربية والانجليزية. ٢. الحرص على تحديث الموقع الالكتروني باستمرار بحيث تكون المعلومات المنشورة مطابقة للواقع. ٣. الحرص على تقديم خدمات الكترونية من خلال الموقع الالكتروني مع شرح كاف لهذه الخدمات. ٤. الحرص على اتاحة نماذج الطلبات المختلفة على الموقع الالكتروني. ٥. اتاحة استبانة على الموقع لتقييم الموقع الالكتروني مباشرة من قبل المتصفحين للموقع. ٦. استحداث شريط لأخبار الدائرة على الموقع. ٧. وضع آلية للإستفسارات من خلال الموقع.	تطوير وتحديث الموقع الالكتروني للدائرة.

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	رفع مستوى الوعي الضريبي والامثال الطوعي والحد من التهرب الضريبي لدى المكلفين من خلال تخفيض عدد و تكرار المخالفات والجرائم الضريبية بمعدل ١٪ سنويا وتقليص حجم الغرامات بمعدل ١٪ سنويا وزيادة عدد المسجلين طوعيا بمعدل ١٪ سنويا. وخفض الفروقات الضريبية بمعدل ١٪ سنويا. وخفض عدد الاقرارات المغلوطة بمعدل ٣٪ سنويا.	
	داخلية	خارجية					آليات التنفيذ
الحصول على المستوى المرغوب من الوعي الضريبي. عدم تجاوز الاقرارات الخاطئة لنسبة ٢٪.	مديرية التخطيط/ مديرية التصميم/ مديرية تقنية المعلومات/ مديرية العلاقات العامة والاعلام / مديرية الموارد البشرية/ مديرية الشؤون الادارية		•	•	•	<p>١. طباعة القوانين والأنظمة والتعليمات وتحديثها وتوفيرها بكتيبات مجانية.</p> <p>٢. تحديث وتوفير الأدلة والإرشادات وإتاحتها للجمهور مجاناً.</p> <p>٣. توثيق الأسئلة الأكثر شيوعاً والإجابة عليها وتوفيرها للجمهور.</p> <p>٤. تحديث موقع الدائرة وإدامته وتوفير المعلومات والنشرات والإعلانات عليه.</p> <p>٥. عمل مشاهد دعائية متلفزة لنقل رسائل محددة عن الضريبة.</p> <p>٦. تنظيم الندوات وورش العمل والدورات الضريبية للجمهور.</p> <p>٧. تنظيم برامج تدريبية باللغة الانجليزية للمكلفين والمهتمين من الجنسيات الاجنبية.</p> <p>٨. عمل زيارات ارشادية للمسجلين الجدد لتثقيفهم ضريبيا لتجنب الوقوع في أخطاء.</p> <p>٩. تقليص نسبة الاقرارات الخاطئة الى الاقرارات الكلية المقدمة.</p> <p>١٠. تفعيل الخط الساخن لدى الدائرة للرد على الاستفسارات المباشرة من الجمهور وإنشاء مركز الاتصال.</p> <p>١١. توسيع نطاق توزيع النشرة الضريبية لتشمل المحافظات وقطاعات المكلفين المختلفة.</p>	نشر الوعي الضريبي في المجتمع بكافة الوسائل المتاحة.

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	رفع مستوى الوعي الضريبي والامتثال الطوعي والحد من التهرب الضريبي لدى المكلفين من خلال تخفيض عدد و تكرار المخالفات والجرائم الضريبية بمعدل ١٪ سنويا وتقليص حجم الغرامات بمعدل ١٪ سنويا وزيادة عدد المسجلين طوعيا بمعدل ١٪ سنويا. وخفض الفروقات الضريبية بمعدل ١٪ سنويا.	الإستراتيجية	آليات التنفيذ
	داخلية	خارجية						
الحصول على المستوى المرغوب من الالتزام الطوعي	مديرية القضايا والتنفيذ الجبري		•	•	•	<ol style="list-style-type: none"> ١. فرض غرامات مضاعفة في حال تكرار مخالفة أحكام القانون. ٢. إعادة النظر في احتساب المدة الزمنية لتطبيق الغرامة بحيث يراعى في ذلك مهلة الجزء من الشهر. ٣. إعادة النظر في الغرامات المترتبة على التأخير في دفع الضريبة. ٤. منح المدير العام صلاحية إحالة جرائم التهرب الضريبي إلى النيابة العامة. ٥. اعتبار الضريبة أمانة لدى المكلف وأن التخلف عن دفعها في موعدها يعتبر سوء ائتمان. ٦. اعتبار جرم التهرب الضريبي جريمة مخلة بالشرف لتكون رادعة أكثر. 	تحسين مستوى الالتزام الطوعي لدى المكلفين.	
انخفاض النسبة بمعدل ٣ % سنويا.	مديرية مكافحة التهرب الضريبي / مديرية الموارد البشرية.					<ol style="list-style-type: none"> ١. عمل الدراسات اللازمة لبيان نسب التهرب في القطاعات المختلفة. ٢. وضع خطط سنوية ومؤشرات أداء لمديرية مكافحة التهرب الضريبي لقياس الاختلاف في نسب التهرب. ٣. توفير دورات متخصصة في وسائل كشف التهرب الضريبي. 	الحد من التهرب الضريبي من خلال تقليص حالات التهرب المكتشفة بمعدل ١ % سنويا.	
						<ol style="list-style-type: none"> ١. تحديد نسبة الاقرارات المغلوطة إلى عدد الاقرارات الكلية المقدمة. ٢. تحديد وتصنيف نوعية الأخطاء وتحديد اسبابها لمعالجتها. ٣. القيام بحملات توعية مكثفة لتوضيح الطريقة الصحيحة لتعبئة الاقرارات. 	تفعيل آلية معالجة الاقرارات.	



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	رفع مستوى الوعي الضريبي والامتثال الطوعي والحد من التهرب الضريبي لدى المكلفين من خلال تخفيض عدد و تكرار المخالفات والجرائم الضريبية بمعدل ١٪ سنويا وتقليص حجم الغرامات بمعدل ١٪ سنويا وزيادة عدد المسجلين طوعيا بمعدل ١٪ سنويا. وخفض الفروقات الضريبية بمعدل ١٪ سنويا.	الإستراتيجية	آليات التنفيذ
	داخلية	خارجية						
		مديرية الرقابة الداخلية / مديرية القضايا والتنفيذ الجبري				١. وضع آلية لمراقبة آلات الكاش بالإضافة إلى التوسع في استخدام هذه الآلات. ٢. استخدام طريقة المتسوق الخفي لضبط المخالفين. ٣. تفعيل قانون تحصيل الأموال العامة.	تحسين مستوى الرقابة على المكلفين.	
		مديرية التخطيط والسياسات / مديرية التصميم وتنظيم العمليات / مديرية تقنية المعلومات				١. اجراء الدراسات والابحاث اللازمة لمتخذ القرار. ٢. اجراء الدراسات والابحاث اللازمة لتطبيق السياسات الضريبية المختلفة.	صنع القرارات بالاعتماد على الدراسات والابحاث والاحصائيات.	



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢	٢	٢	رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الدائرة ليصبح ٩٠٪ مع نهاية عام ٢٠٠٨ والمحافظة على ثبات هذه النسبة سنويا.	
	داخلية	خارجية					١
الوصول إلى النسبة المقررة للرضا الوظيفي	مديرية التصميم/ مديرية الموارد اليشرية/ مديرية الشؤون المالية/ مديرية الشؤون الادارية		•	•	•	١. استكمال إجراءات الدمج بين مديريات ضريبيتي الدخل والمبيعات لتشمل صغار المكلفين. ٢. إعادة هيكلة المديريات في المحافظات وربطها مع مراكز التقدير في مديريات وزارة المالية في المحافظات. ٣. إعادة هيكلة مديريةية التصميم بما يتوافق مع المسؤوليات الحقيقية المناطة بها. ٤. وضع سياسة للإحتفاظ بالموظف. ٥. تحسين الظروف المادية للموظف. ٦. إعادة هيكلة نظام الحوافز والمكافآت الحالي بما يضمن تحقيق مستوى أكبر من العدالة ومكافئة المجددين والتميزين، وتعديله لشمول بعض الأعمال غير الواردة في هذا النظام مثل الترجمة. ٧. الحرص على توجيه كتب شكر وتقدير للجهود المتميزة. ٨. ربط التقييم الشري للموظف بمدى انجازه للمهام المحددة له وفق الحطط التشغيلية لكل مديريةية. ٩. عدم ربط الاجازة المرضية بالتقييم لغايات الحوافز الشهرية مع ايجاد السبل الكفيلة بالرقابة على اساءة استخدام الاجازات المرضية. ١٠. توفير اللاوزم اللوجستية للموظفين. ١١. بث روح الفريق والتشجيع على المبادرة والإبداع. ١٢. توظيف الطاقات الداخلية واستثمارها وتوزيع الموارد المادية والبشرية بصورة مثلى.	خلق بيئة عمل محفزة للموظفين



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢ ٠ ١ ٠	٢ ٠ ١ ٠	٢ ٠ ٨	رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الدائرة ليصبح ٩٠٪ مع نهاية عام ٢٠٠٨ والمحافظة على ثبات هذه النسبة سنويا.	
	خارجية	داخلية					
		مديرية العلاقات العامة والاعلام / اللجنة الاجتماعية	•	•	•	١. التوسع في مشاركة الدائرة في المناسبات الاجتماعية للموظفين. ٢. دراسة إنشاء جمعية أو نادي للموظفين. ٣. وضع أنشطة ترفيهية مثل الرحلات واللقاءات خارج إطار العمل. ٤. عمل احتفالات تكريم في المناسبات التي تتطلب ذلك.	توفير مناخ العمل الإيجابي وتنمية العلاقات الاجتماعية.
		مديرية الموارد البشرية / مديرية التصميم	•	•	•	١. وضع اسس محددة وثابتة للمسار الوظيفي للموظف. ٢. وضع اسس لسياسة الاحلال والتعاقب واعداد الصف الثاني. ٣. وضع اسس لسياسة الدوران الوظيفي تأخذ بعين الاعتبار وضع الرجل المناسب في المكان المناسب. ٤. تحديث الوصف الوظيفي بما يتوافق مع المهام التي يفترض القيام بها لكل وظيفة. ٥. وضع خطة عمل ذات برنامج زمني لقسم شؤون الموظفين للترقيات والجدارة والتشكيلات. ٦. الحرص على تأهيل وتدريب الموظفين ورفع كفاءتهم بفعالية.	تفعيل إدارة الموارد البشرية



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الدائرة ليصبح ٩٠٪ مع نهاية عام ٢٠٠٨ والمحافضة على ثبات هذه النسبة سنويا.	
	داخلية	خارجية					آليات التنفيذ
	مديرية تقنية المعلومات / مديرية الموارد البشرية		•	•	•	<ol style="list-style-type: none"> ١. تصميم نظام الكتروني موحد لمعالجة بيانات ضريبيتي الدخل والمبيعات ليحل تدريجيا محل الأنظمة الحالية المنفصلة. ٢. توفير عدد كاف من اجهزة الحاسوب حسب اولوية الحاجة اليها. ٣. التوسع في الدورات التدريبية المتعلقة باستخدام الحاسوب وبرامجه. ٤. التوسع في تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية. ٥. التوسع في استخدام المعاملات الالكترونية. ٦. ربط الموظفين على شبكة الانترنت حسب حاجتهم اليها. ٧. ربط الموظفين على الشبكة الداخلية للدائرة. ٨. توفير البرامج المحوسبة اللازمة للموظفين لأداء مهامهم. ٩. إنشاء قاعدة بيانات تمكن الموظف من الاطلاع والاستفسار عن الأمور الوظيفية المتعلقة به دون مراجعة شؤون الموظفين. ١٠. اتمتة نظام ادارة المعرفة بما يمكن الموظف من البحث عن المعلومة المطلوبة الكترونيا حسب الموضوع والتاريخ للحد من الإجهادات الفردية. ١١. تقليل فرص تعطل الأنظمة الالكترونية العاملة. ١٢. استكمال ارشفة الإقرارات الضريبية بالكامل إضافة لبقية الملفات للاستغناء عن الرجوع للملفات الورقية. 	رفع مستوى الجاهزية الالكترونية في الدائرة.
	مديرية الموارد البشرية / مديرية التصميم					<ol style="list-style-type: none"> ١. تفويض الصلاحيات الكافية لكل مستوى اداري واعداد جدول بالصلاحيات المفوضة لكل موظف. ٢. توفير التدريب الكافي للموظفين. ٣. توفير الاحتياجات والحوافز الكافية اللازمة للموظفين. ٤. توفير الدعم المعنوي للموظفين. 	انتهاج سياسة التمكين

مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨	رفع كفاءة العاملين في الضريبة من خلال تنفيذ البرامج التدريبية الواردة في خطة التدريب لعام ٢٠٠٨ مع ايلاء الأهمية لفاعلية التدريب من خلال مقارنة الكلفة بالعائد. اضافة إلى تحسين المستوى العلمي للموظفين.	
	داخلية	خارجية					
تحسن مستوى العاملين في الضريبة في المجالات التي تدربوا عليها	وزارة المالية	مديرية الموارد البشرية	•	•	•	<ol style="list-style-type: none"> ١. وضع برامج تدريبية محددة لكل درجة من الدرجات الوظيفية بحيث تكون متطلب للترقيع إلى الدرجة الأعلى. ٢. التركيز على تنفيذ برامج تدريبية محددة لادارة العليا والوسطى في ادارة التغيير واللغة الانجليزية. ٣. التركيز على برامج مهارات الاتصال واعطاء الأولوية لمن لهم مساس مباشر من الجمهور. ٤. التركيز على برامج التدريب في مجال الحاسوب. ٥. تنفيذ برامج تدريبية في اللغة الانجليزية للمبتدئين. ٦. وضع شروط محددة لكل من يلتحق في برنامج تدريبي معين لضمان تحقيق العائد من التدريب. ٧. التوسع في البرامج التدريبية الخارجية في المجالات التي تخص الضريبة. 	الاستغلال الأمثل للموارد المالية المخصصة للتدريب
	وزارة التخطيط والتعاون الدولي / وزارة المالية	مديرية الموارد البشرية	•	•	•	<ol style="list-style-type: none"> ١. وضع برنامج للإبتعاث في المنح الخاجية المتاحة في المجالات التي تفيد عمل الدائرة وفق اولويات محددة. ٢. وضع شروط محددة لكل من يبتعث في برنامج علمي لضمان تحقيق العائد من الدراسة. 	الاستغلال الأمثل للمنح العلمية



مؤشر الاداء	الجهة المكلفة بالتنفيذ		٢ ٠ ٠	٢ ٠ ٠	٢ ٠ ٠	تفعيل الرقابة الادارية من خلال تفعيل دور الرقابة الداخلية في اكتشاف التجاوزات في انظمة الرقابة الادارية وتقليل عدد هذه التجاوزات.	
	داخلية	خارجية				آليات التنفيذ	الإستراتيجية
- انخفاض عدد المخالفات وعدد مرات تكرارها - عدم تكرار نفس الخطأ من قبل نفس الموظف	مديرية الرقابة الداخلية		• • •	• • •	• • •	١. مراقبة أداء الموظفين لإكتشاف الأخطاء والاحرفات عن الأداء المطلوب. ٢. اطلاع الادارة على حسن الأداء من خلال اصدار تقارير شهرية للادارة بالمخالفات والأخطاء التي يرتكبها الموظفون اثناء قيامهم بأعمالهم. ٣. تحديد أسباب حدوث هذه المخالفات أو الأخطاء. ٤. معالجة هذه الأسباب لتلافي تكرار حدوث نفس المخالفات أو الأخطاء.	ضمان قيام الموظفين بالأعمال التي يفترض أن يقوموا بها.
	مديرية الرقابة الداخلية					١. التأكد من التزام الموظفين بتطبيق الأنظمة المالية المعمول بها حسب الاصول. ٢. التأكد من صحة ودقة اوجه وآليات الصرف. ٣. اكتشاف الأخطاء والتجاوزات وايصالها للإدارة لمعالجتها.	احكام الرقابة على الأموال العامة.
	مديرية الرقابة الداخلية					١. متابعة أعمال المدققين للتأكد من قيامهم بعملهم حسب الاصول. ٢. اكتشاف أخطاء التدقيق وتصويبها.	التدقيق اللاحق
	مديرية الرقابة الداخلية					١. اعادة النظر في تنظيم صندوق الاقتراحات بحيث يكون هناك صناديق شفافة بدل الخشبية. ٢. متابعة الاقتراحات الواردة إلى الصندوق بشكل دوري من خلال تحليلها وتقييمها واتخاذ الإجراء اللازم بشأنها. ٣. التأكد من تطبيق الاقتراحات التي تتم الموافقة عليها.	تقييم مدى فاعلية صندوق الاقتراحات والشكاوي.



لجنة إصدار ومتابعة الخطة الاستراتيجية:

المساعد للتخطيط والتطوير وخدمات المكلفين.

برئاسة م. احمد عيسى

وبعضوية كل من:

- نذير الحناوي/رئيس قسم التخطيط الاستراتيجي
- عاطف المومني/رئيس قسم خدمات المكلفين
- رحاب موسى/ق.أ. رئيس قسم إدارة المعرفة
- ميادة العزب
- شيرين الجعافرة
- أحمد العنابة
- مديرية التخطيط والسياسات.
- مديرية التصميم وتنظيم العمليات.
- مديرية التخطيط والسياسات.
- مديرية التصميم وتنظيم العمليات.
- مديرية التخطيط والسياسات.
- مديرية التخطيط والسياسات.