



جهاز الضرائب
TAX AUTHORITY

اتفاقية مستوى تقديم خدمات جهاز الضرائب

اتفاقية مستوى الخدمات

ضمن اهتمام جهاز الضرائب بتقديم خدماته الإلكترونية عبر النظام الضريبي ، والذي يعزّز مساعي الجهاز من توفير هذه الخدمات إلى الخاضع للضريبة بكل سهولة ويسر عبر بوابته الذي بدوره يُسهم في الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة . ويجب على الخاضع للضريبة أن يعي أن (الوقت المُستغرق للإنجاز) لا يشمل استكمال النواقص في حال لم يقدم الخاضع للضريبة كافة المعلومات المطلوبة ، كما لا يشمل (الوقت المُستغرق للإنجاز) في معالجة المعاملات من قبل طرف ثالث كالجهاز الحكومية / الخاصة في حال تطلبت طبيعة المعاملات ذلك ، كما ننبه أنه يجب على الخاضع للضريبة الالتزام بشروط ومتطلبات كل خدمة كما هو موضح في **دليل الخدمات الإلكترونية** ، كما أنه يتم تحديث المعلومات والبيانات وإضافة كافة الخدمات الإلكترونية تبعاً متى ما دعت الحاجة لذلك . ولمزيد من المعلومات حول الخدمات الإلكترونية **اضغط هنا**.

أُعِدَّت هذه الاتفاقية بين **جهاز الضرائب والمستفيدين من خدماته من الأفراد-مواطنين ومقيمين، وقطاع الأعمال** لتحديد الشروط والأحكام المتعلقة باستخدام النظام الضريبي والخدمات الإلكترونية المقدمة. وفيما يأتي توضيح لأبرز البنود والتزامات الأطراف:

❖ التزامات جهاز الضرائب

1. حل مشكلات تسجيل الدخول والوصول إلى الخدمات:

يلتزم جهاز الضرائب (النظام الضريبي) بحل أي مشكلة تتعلق بتسجيل دخول الزوار إلى النظام أو الوصول إلى أي خدمة إلكترونية متاحة، بما في ذلك الأقسام أو الصفحات التفاعلية.

2. مراجعة وتحديث المحتوى:

تلتزم إدارة جهاز الضرائب (النظام الضريبي) بمراجعة بيانات الخدمات ومحتوى النظام بانتظام، وضمان توفير محتوى مُحدَّث باللغتين العربية والإنجليزية.

3. الرد على الاستفسارات والاقتراحات:

يلتزم جهاز الضرائب (النظام الضريبي) بالرد على استفسارات زوار النظام وتبني الاقتراحات المفيدة والعملية والعمل على تطبيقها.

4. توفير الخدمات الإلكترونية:

تلتزم إدارة جهاز الضرائب بتوفير الخدمات الإلكترونية حتى خلال العطلات الرسمية، باستثناء فترات الصيانة التي سيتم الإعلان عنها عبر القنوات الرقمية للجهاز.



❖ التزامات مستخدمي النظام الضريبي:

1. الموافقة على الشروط والأحكام:

5. يُعد دخول الزائر إلى بوابة جهاز الضرائب بمثابة موافقة مبدئية على جميع الشروط والأحكام المتضمنة في الاتفاقية.

2. حظر الإضرار بالنظام الضريبي:

يحظر على الزوار دخول بوابة جهاز الضرائب بهدف الإضرار بها أو إفساد أي من محتوياتها.

3. الإبلاغ عن المشكلات:

يجب على الزوار الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ أو مشاكل تواجههم أثناء استخدام النظام.

4. سرية الشروط:

تسري بنود الاتفاقية بمجرد دخول الزائر إلى بوابة جهاز الضرائب وتظل سارية طوال مدة استخدامه لخدمات النظام.

توضح الاتفاقية الشروط والأحكام التي بموجبها سيقوم جهاز الضرائب بتقديم خدماته الرقمية إلى جميع الخاضعين للضريبة وجميع المستفيدين. والهدف من هذه الاتفاقية هو وضع أساس وإطار لتقديم خدمات متميزة وعالية الجودة تلبي متطلبات الخاضعين للضريبة. هذه البنود تضع إطاراً تنظيمياً يضمن تقديم خدمات رقمية فعالة وآمنة مع تحقيق رضا المستخدمين وامتثالهم للشروط والمتطلبات.



الالتزامات:

الدعم	م	الخدمة	الوقت المستغرق للإنجاز	توفر الخدمة
قاعة خدمات المراجعين - 8 صباحا - 1 مساء مركز الاتصال 1020 صباحا 8 - 2 مساء	1	طلبات الضريبة الانتقائية	3 أيام عمل	7/24
	2	طلب تغيير السعر	3 أيام عمل	7/24
	3	طلب إضافة سلعة انتقائية	3 أيام عمل	7/24
	4	تعديل بيانات الخاضع للضريبة	3 أيام عمل	7/24
	5	شهادة بدء أعمال التصفية	فوري في حالة اكتمال بيانات الطلب	7/24
	6	طلبات ضريبة القيمة المضافة	3 أيام عمل	7/24
	7	المجموعات الضريبية	3 أيام عمل	7/24
	8	التسجيل في الضريبة الانتقائية	3 أيام عمل	7/24
	9	التسجيل في ضريبة الدخل	يوم عمل واحد	7/24
	10	التسجيل في ضريبة القيمة المضافة	فوري	7/24
	11	تقرير حالة الضريبة الانتقائية	فوري	7/24
	12	قائمة الملزمين بالضريبة	فوري	7/24
	13	قائمة ممثلي الخاضع للضريبة	فوري	7/24
	14	بيانات الخاضع للضريبة	يوم عمل واحد	7/24
	15	تقرير المستقطعات تحت حساب الضريبة	فوري	7/24
	16	تقرير الخسائر الخاضع للضريبة	فوري	7/24
	17	تقرير المستحقات الضريبية	فوري	7/24
	18	شهادة الدخل المصرح به	فوري	7/24
	19	شهادة ضريبة الخصم من المنبع	فوري	7/24
	20	البطاقات الضريبية	فوري	7/24
	21	منح صلاحيات	فوري	7/24
	22	جدول المواعيد	فوري	7/24
	23	تذكير / إشعار	فوري	7/24
	24	المراسلات والإخطارات	فوري	7/24
	25	الاستفسارات والاقتراحات	1 إلى 3 أيام عمل	7/24
	26	تفاصيل إقرار السلع الانتقائية	فوري	7/24
	27	سجل الأسعار المعيارية للمنتجات الانتقائية	فوري	7/24
	28	تفاصيل ضريبة القيمة المضافة	فوري	7/24
	29	شهادة المخالصة الضريبية	فوري	7/24
	30	تقرير الوضع الحالي لضريبة الدخل .	فوري	7/24
	31	مبالغ مؤجلة السداد لضريبة القيمة المضافة	يوم عمل واحد	7/24

قاعة خدمات المراجعين 8 صباحا - 1 مساء مركز الاتصال 1020 صباحا 8 - 2 مساء	7/24	فوري	المطالبات والمدفوعات	32
	7/24	فوري	الإعفاء من الضريبة الإضافية	33
	7/24	يوم عمل واحد	شهادة الإقامة (الشخص الطبيعي)	34
	7/24	فوري	شهادة الإقامة (للشركات)	35
	7/24	فوري	شهادة الإقامة للمؤسسات و الجهات الحكومية	36
	7/24	1 إلى 3 أيام عمل	تسجيل الشركات متعددة الجنسية والمؤسسات المالية	37
	7/24	1 إلى 3 أيام عمل	تقديم تقارير كل دولة على حدة (CbCR)	38
	7/24	1 إلى 3 أيام عمل	تقديم تقارير معيار الإبلاغ المشترك (CRS)	39
	7/24	فوري	إقرار ضريبة القيمة المضافة	40
	7/24	5 أشهر / قابلة للتمديد 3 أشهر بعد موافقة الرئيس	اعتراضات ضريبة القيمة المضافة	41
	7/24	فوري	إقرار الضريبة الانتقائية	42
	7/24	خلال 30 يومًا بعد اكتمال بيانات الطلب	طلبات الاسترداد (ضريبة الدخل / ضريبة الخصم من المنبع)	43
	7/24	30 يومًا بعد استكمال البيانات / 15 للتحويل بعد الموافقة حسب القانون	رد ضريبة القيمة المضافة	44
	أوقام الدوام الرسمي	30 يومًا	رد ضريبة القيمة المضافة (الأشخاص والجمعيات الخيرية)	45
	أوقام الدوام الرسمي	30 يومًا	رد ضريبة القيمة المضافة (الهيئات الدبلوماسية والأعضاء الدبلوماسيين)	46
	7/24	30 يومًا بعد التأكد من صحة الاسترداد	استرداد الضريبة الانتقائية	47
	أوقام الدوام الرسمي	خلال 30 يومًا بعد اكتمال بيانات الطلب	استرداد الضريبة الانتقائية (الهيئات الدبلوماسية والأعضاء الدبلوماسيين)	48
	أوقام الدوام الرسمي	60 يومًا من اكتمال البيانات	رد ضريبة القيمة المضافة للشخص الأجنبي غير المقيم في سلطنة عُمان أو أي من دول مجلس التعاون الخليجي	49
	7/24	فوري	الإقرارات النهائية لضريبة الدخل	50
	7/24	فوري	سجل الغرامات	51
	7/24	5 أشهر / قابلة للتمديد 3 أشهر بعد موافقة الرئيس	الاعتراضات (ضريبة الدخل)	52
	7/24	فوري	إقرار ضريبة الخصم من المنبع	53



قاعة خدمات المراجعين 8 صباحا - 1 مساء مركز الاتصال 1020 8 صباحا - 2 مساء	7/24	فوري	شهادة ضريبة القيمة المضافة	54
	أوقام الدوام الرسمي	أسبوع بعد اكتمال البيانات	تغيير العملة	55
	7/24	-	الإبلاغ عن التجاوزات والمخالفات	56
	7/24	-	الإبلاغ عن حالات التهرب الضريبي	57
	أوقام الدوام الرسمي	يوم عمل واحد	موافقة على طلب هامش الربح	58
	أوقام الدوام الرسمي	خلال 15 يوم عمل	الموافقة على إصدار فاتورة بالإئابة	59
	أوقام الدوام الرسمي	خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل	الموافقة على إصدار فاتورة ضريبية مبسطة	60
	أوقام الدوام الرسمي	خلال مدة لا تتجاوز 30 يومًا من تاريخ استيفاء الطلب	الموافقة على الطريقة البديلة لاحتساب الخصم النسبي	61
	أوقام الدوام الرسمي	3 أسابيع - 5 أسابيع	طلب إعفاء من ضريبة الدخل (مجال النقل البحري أو الجوي) * الشركات والمؤسسات العُمانية والشخص الأجنبي	62
فريق البيانات المفتوحة	أوقام الدوام الرسمي	3 أسابيع - 5 أسابيع	طلب إعفاء من ضريبة الدخل (صناديق الاستثمار (* داخل وخارج عمان	63
	أوقام الدوام الرسمي	يوم عمل واحد	شهادة إنهاء أعمال التصفية	64
	7/24	15 يوم عمل	طلب بيانات مفتوحة	65

هذه الشروط والأحكام تهدف إلى تنظيم العلاقة بين جهاز الضرائب والمستفيدين، وضمان تقديم خدمات فعّالة وآمنة مع الحفاظ على حقوق الأطراف المعنية.

