الهيئة الاتحادية للضرائب
FEDERAL TAX AUTHORITY

United Arab Emirates

التقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب
2018 - 2017

.. وبدأت المسيرة
استدامة مالية
مزيد من التنمية والازدهار

يستعرض التقرير الأول للهيئة الاتحادية للضرائب أبرز الإنجازات التي حققتها الهيئة منذ تأسيسها خلال النصف الثاني من عام 2017 حتى نهاية عام 2018، متضمناً أبرز المؤشرات الإحصائية المتعلقة بهذه الإنجازات.

جميع الحقوق محفوظة للهيئة الاتحادية للضرائب.
في حال نسخ أو اقتباس أي جزء أو معلومات من التقرير يجب ذكر المصدر.

« إننا نفكر في كيفية مواجهة المستقبل عندما ينضب البترول وذلك بتنويع مصادر الدخل»

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة
«حفظه الله»

«إن خيارنا الاستراتيجي هو أن نبدأ من حيث انتهى الآخرون، مع حرصنا على تطوير نموذج تنموي يضمن لنا القدرة على مواجهة التحديات بأسلوب مرن وفعّال، يضع الإنسان في مقدمة أولوياته»

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي
«رعاه الله»

المحتويات

مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب	5
لرؤية – الرسالة – القيم	6
تطوير مستمر لسعادة المتعاملين	7
نبذة عن الهيئة – الهيكل التنظيمي	8
مهام الهيئة وصلاحياتها	9
الأولويات الاستراتيجية	10
محطات محورية بتاريخ النظام الضريبي الإماراتي	11
إنجازات رئيسية	12
الفصل الأول: بنية تشريعية متكاملة	13
الفصل الثاني: نظام ضريبي فعَّال	14
الفصل الثالث: خدمات إلكترونية بمعايير عالمية	16
الفصل الرابع: الضريبة الانتقائية	17
الفصل الخامس: ضريبة القيمة المضافة	18
الفصل السادس: سعادة العملاء	20
الفصل السابع: تسوية النزاعات	21
الفصل الثامن: تعاون، وشراكات محلية وخارجية	22
الفصل التاسع: نشر الوعي الضريبي	24
الفصل العاشر: الموارد البشري، والشؤون المالية والإدارية	26

مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب

سمو الشيخ / حمدان بن راشد آل مكتوم
رئيس مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب

معالي/ عبيد حميد الطاير
نائب رئيس مجلس الإدارة

سعادة/ يونس حاجي الخوري
عضو مجلس إدارة

سعادة/ سلطان أحمد بن سليم
عضو مجلس إدارة

الشيخ/ محمد بن عبدالله بن سلطان النعيمي
عضو مجلس إدارة

سعادة/ محمد سلطان بن غنوم الهاملي
عضو مجلس إدارة

سعادة/ محمد خادم الهاملي
عضو مجلس إدارة

سعادة/ عبدالرحمن صالح آل صالح
عضو مجلس إدارة

سعادة/ وليد ابراهيم الصايغ
عضو مجلس إدارة

سعادة/ خليفة سعيد غانم
عضو مجلس إدارة

سعادة/ يوسف علي البلوشي
عضو مجلس إدارة

سعادة/ علي مرشد المرر
عضو مجلس إدارة

سعادة/ يوسف عبدالله العوضي
عضو مجلس إدارة

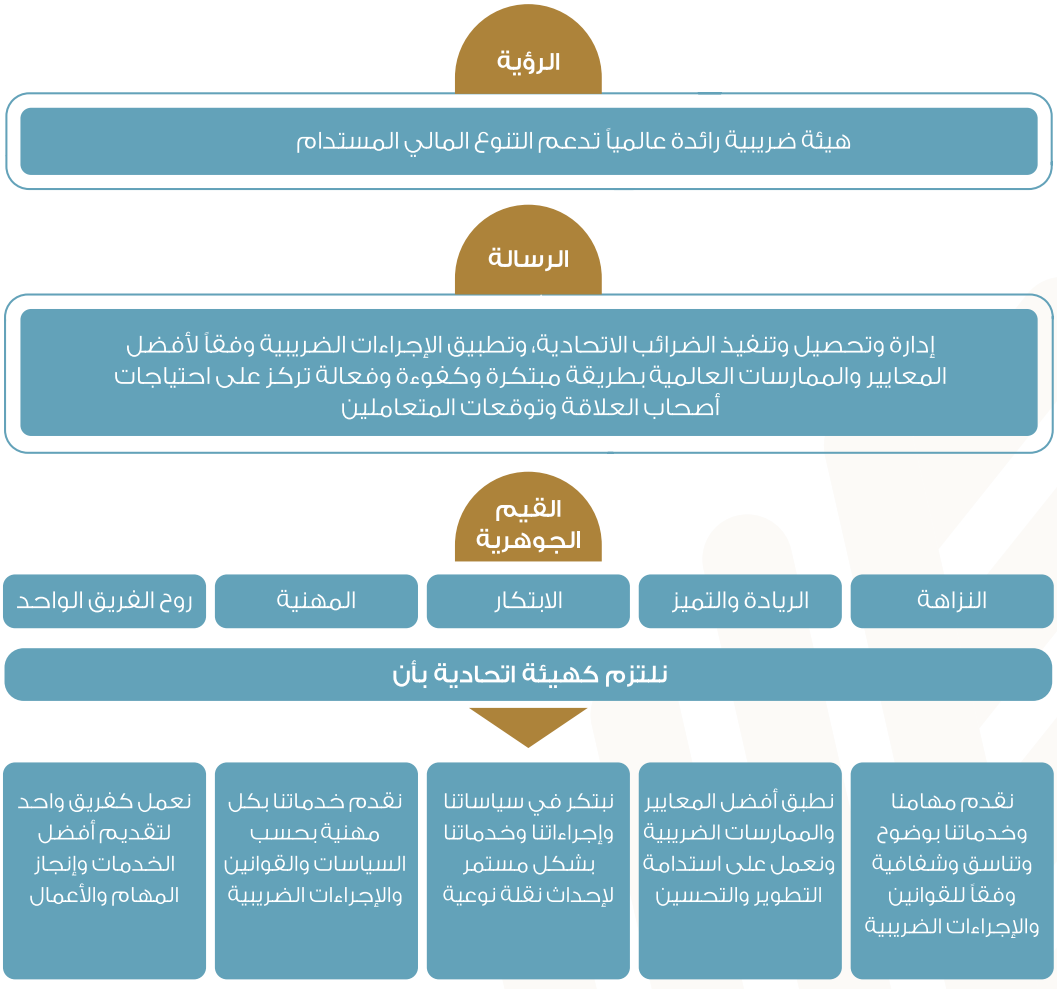
سعادة/ سعيد راشد اليتيم
عضو مجلس إدارة

السيدة/ عزة محمد السويدي
عضو مجلس إدارة

السيدة/ علياء محمد المرموم
عضو مجلس إدارة

سعادة/ علي خلفان الظاهري
عضو مجلس إدارة

الرؤية، الرسالة، القيم الجوهرية



تطوير مستمر لسعادة المتعاملين

منذ انطلاق أعمالها كثفت الهيئة الاتحادية للضرائب جهودها لإدارة وتحصيل الضرائب الاتحادية استناداً لأفضل المعايير العالمية، وتقديم كافة وسائل الدعم والمساندة لتمكين الخاضعين للضرائب من الامتثال الذاتي للقوانين الضريبية، وذلك للمساهمة في تنفيذ سياسات تنويع الاقتصاد الوطني، وزيادة الإيرادات غير النفطية.

وتم تطبيق النظام الضريبي بآليات تميزت بالسلاسة والمرونة فقامت وزارة المالية – كجهة مخولة بإصدار التشريعات المالية – بوضع الأطر القانونية المتكاملة للنظام الضريبي.

وفي ظل هذه البيئة التشريعية الصحية طبقت الهيئة الاتحادية للضرائب بالتعاون مع الجهات المختصة نظاماً ضريبياً إلكترونياً بالكامل يشجع على الامتثال الطوعي بإجراءات ميسرة وسريعة، فتم تطبيق الضريبة الانتقائية ثم ضريبة القيمة المضافة بنسبة تعد الأدنى عالمياً ليكون تأثيرها على الأسعار محدوداً ومتناقصاً، بينما انعكاساتها الإيجابية كبيرة على خطط التنمية للمحافظة على جودة الخدمات العامة المُقدَّمة في كافة المجالات.

وحرصت الهيئة على بناء شراكات استراتيجية فعالة مع كافة الجهات المعنية، كما كثفت جهودها لتوعية الخاضعين للضرائب والمستهلكين بحقوقهم وواجباتهم.

وخلال تقريرها الأول تستعرض الهيئة أبرز إنجازاتها منذ انطلاقها بالنصف الثاني من 2017 حتى نهاية عام 2018، ونؤكد استمرار خطط تطوير خدمات الهيئة دون توقف بهدف رفع مستوى سعادة المتعاملين بشكل متواصل.

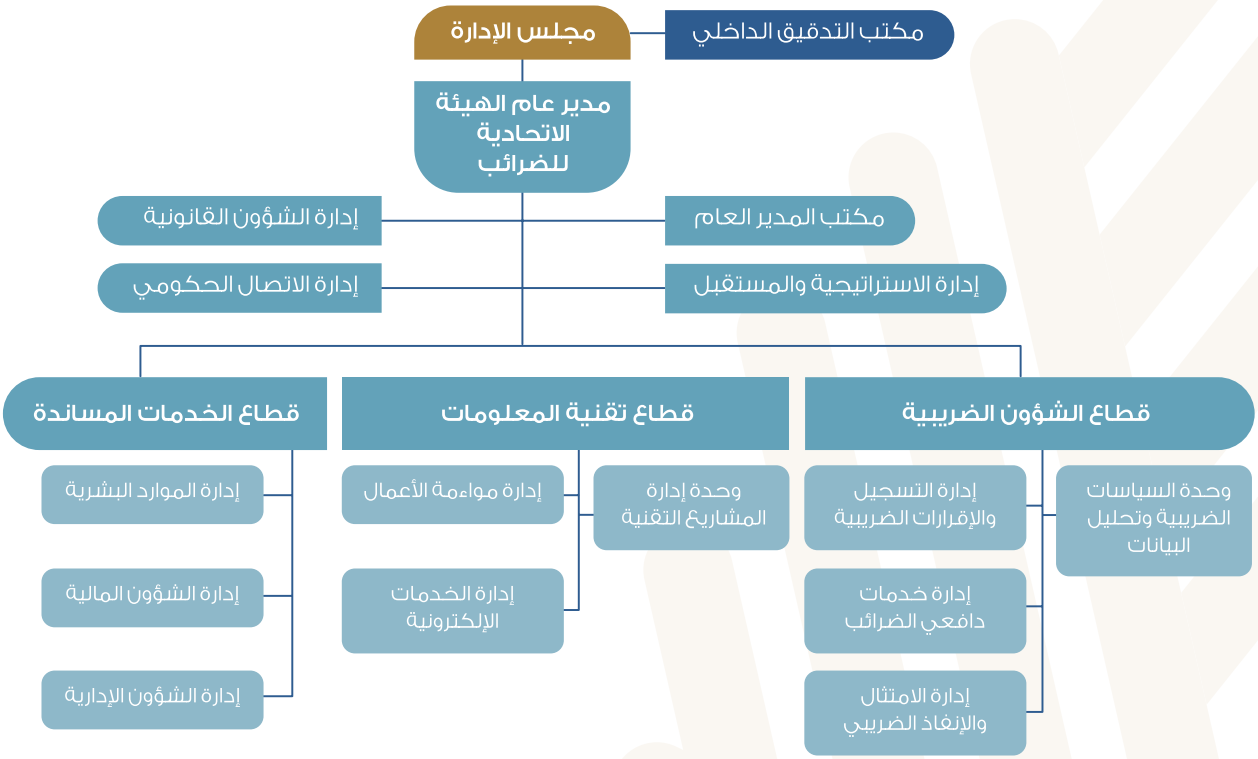
خالد علي البستاني
مدير عام الهيئة الاتحادية للضرائب

نبذة عن الهيئة

تأسست "الهيئة الاتحادية للضرائب" بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (13) لسنة 2016 كهيئة اتحادية عامة لها شخصية اعتبارية مستقلة تتمتع بالأهلية القانونية اللازمة للتصرف وبالاستقلال المالي والإداري، ويتولى إدارة الهيئة ورسم السياسة العامة لها والإشراف على تنفيذها مجلس إدارة برئاسة سمو وزير المالية.

تختص الهيئة بصفة أساسية بإدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة بها، وتوزيع إيراداتها وتطبيق الإجراءات الضريبية المعمول بها في الإمارات العربية المتحدة، ويقع المقر الرئيسي للهيئة في مدينة أبو ظبي ولها فرع في مدينة دبي.

الهيكل التنظيمي للهيئة الاتحادية للضرائب وفقاً لقرار مجلس الوزراء الصادر عام 2018



مهام الهيئة، وصلاحياتها

- تطبيق القوانين والأنظمة المعمول بها فيما يخص الضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة.
- سداد ما يترتب على الهيئة من التزامات مالية.
- تطبيق اتفاقيات منع الازدواج الضريبي التي تصدق عليها الدولة.
- تجنب حالات الازدواج الضريبي ومكافحة التهرب الضريبي بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج الدولة.
- البت في طلبات التسجيل في الأنظمة الضريبية المعمول بها في الدولة، وتخصيص أرقام ضريبية للتسجيل في هذه الأنظمة.
- اقتراح التشريعات المتعلقة بإدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة، وتوزيع إيراداتها بالتنسيق مع وزارة المالية.
- جمع البيانات والمعلومات الإحصائية المتعلقة بالضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة.
- إنشاء سجلات لدافع الضريبة المسجل والاحتفاظ بها وفقاً لما تحدده القوانين الضريبية الصادرة.
- إصدار التوجيهات والتوضيحات اللازمة لدافع الضريبة فيما يتعلق بحدود التزاماته بالضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة، وفقاً للآليات التي يصدر بها قرار من مجلس إدارة الهيئة.
- التنسيق مع الحكومة الاتحادية وحكومات الإمارات ودافع الضريبة بشأن كل المسائل المتعلقة بالضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة.
- التعاقد مع بعض الجهات لتنفيذ بعض الأعمال التي تحتاجها الهيئة لممارسة اختصاصاتها.
- تبادل المعلومات والخبرات مع الدول والمنظمات والهيئات والاتحادات الدولية ذات العلاقة بالضريبة.
- التنسيق مع الجهات المختصة بشأن الانضمام لعضوية المنظمات والهيئات والاتحادات الدولية ذات العلاقة بالضريبة.
- تمثيل الدولة في المؤتمرات والاجتماعات الإقليمية والدولية التي يتصل نشاطها بالشؤون الضريبية بالتنسيق مع الجهات المختصة في الدولة.
- التفتيش على السجلات والمستندات والوثائق الخاصة بدافع الضريبة.
- مراجعة الإقرارات الضريبة والتقارير المسلمة للهيئة وتدقيقها وتقرير اعتمادها أو تعديلها أو طلب أي معلومات أو مستندات إضافية.
- إصدار الشهادات المتعلقة بالضرائب الاتحادية.
- تطبيق آلية لتسوية النزاعات بين دافع الضريبة والهيئة وفقاً للتشريعات النافذة.
- طلب الاطلاع على أية بيانات أو معلومات موجودة لدى أي طرف ثالث يتوفر في حوزته معلومات تتعلق بشخص خاضع للتدقيق الضريبي، والتي من الممكن أن تكون ضرورية لعملية التدقيق الضريبي.
- الطلب من أي شخص له تعاملات مع شخص خاضع للتدقيق الضريبي، لتزويدها بمعلومات عن هذه التعاملات.

الأولويات الاستراتيجية

- **تطوير البيئة الضريبية بما يدعم تشجيع الالتزام الضريبي الذاتي:**

  تطبيق برامج وأنشطة تساعد الخاضعين للضريبة على فهم واجباتهم الضريبية لإيجاد بيئة تشجع على الامتثال للقوانين والإجراءات الضريبية.

- **تطوير نظام ضريبي فعال:**

  تطبيق أنظمة تمكن الخاضعين للضريبة من دفع ضرائبهم، وتمكن الهيئة من تحصيلها بطريقة فعالة، بما يسهم في دعم خطط التطوير الاقتصادي التي تشهدها الدولة.

- **تحقيق أعلى مستويات الامتثال الضريبي:**

  تطوير وتطبيق أنظمة الامتثال الضريبي والإقرار والإفصاح وأنظمة التدقيق والإنفاذ بها والتعامل مع حالات عدم الامتثال.

- **تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية:**

  تطوير وتطبيق برامج وأنشطة المهام المساندة بجودة وكفاءة وشفافية لدعم الإدارات في تحقيق مهام الهيئة.

- **ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي:**

  تطوير وتطبيق برامج وأنشطة تشجع المعنيين على الابتكار في الخدمات والعمليات والأنظمة لإحداث نقلة نوعية بالقوانين والإجراءات الضريبية.

محطات محورية بتاريخ النظام الضريبي الإماراتي

سبتمبر 2016 مرسوم بقانون اتحادي رقم (13) بإنشاء الهيئة الاتحادية للضرائب

مايو 2017 الاجتماع الأول لمجلس إدارة الهيئة لرسم مسيرتها نحو التنوع الاقتصادي

يونيو 2017 قانون اتحادي رقم (7) في شأن الإجراءات الضريبية

أغسطس 2017 مرسوم اتحادي رقم (84) بتعيين سعادة خالد البستاني مديراً عاماً للهيئة

سبتمبر 2017 قرار مجلس الوزراء رقم (37) بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون الضريبة الانتقائية

سبتمبر 2017 قرار مجلس الوزراء رقم (36) بشأن اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية

أغسطس 2017 مرسوم بقانون اتحادي رقم (8) بشأن ضريبة القيمة المضافة

أغسطس 2017 مرسوم بقانون اتحادي رقم (7) بشأن الضريبة الانتقائية

أكتوبر 2017 بداية التطبيق الفعلي للضريبة الانتقائية على التبغ ومنتجاته ومشروبات الطاقة والمشروبات الغازية

نوفمبر 2017 قرار مجلس الوزراء رقم (52) بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون ضريبة القيمة المضافة

يناير 2018 بداية التطبيق الفعلي لضريبة القيمة المضافة بنسبة 5% على توريد معظم السلع والخدمات

إنجازات رئيسية

حققت الهيئة الاتحادية للضرائب العديد من الإنجازات الرئيسية الملموسة في كافة مجالات عملها وفي أنظمتها التشغيلية، فتمكنت من ترسيخ موقعها كجهة فاعلة ومؤثرة في الاقتصاد الوطني، وأقامت العديد من الشراكات الاستراتيجية مع الجهات المعنية في القطاعين الحكومي والخاص.

فبعد إرساء البنية التشريعية الأساسية للنظام الضريبي الوطني شهدت قاعدة المتعاملين بالنظام توسعاً كبيراً مع الارتفاع المستمر في عدد المسجلين لدى الهيئة، وفي عدد شركات التخليص المعتمدة، والوكلاء الضريبيين، ومزودي أنظمة المحاسبة الضريبية المعتمدين من الهيئة.

وساهم في تحقيق هذه التطورات الإيجابية الحملات التوعوية الميدانية العديدة التي تم تنفيذها خلال المرحلة التي سبقت تطبيق النظام الضريبي، والتي تم تكثيفها والحرص على استمراريتها منذ تأسيس الهيئة.

فيما تزامنت هذه الحملات مع تطبيق خطط إعلامية وإعلانية شاملة تم تنفيذها وفق أفضل الممارسات في إطار استراتيجية شاملة للاتصال الحكومي بآليات ومنهجيات تميزت بوضوح الرؤية لضمان ترسيخ الوعي الضريبي لدى كافة فئات المجتمع.

وتم تحقيق إنجازات هامة ضمن خطط الهيئة المتوافقة مع رؤى التطوير والتحديث المستقبلية للدولة التي تهدف إلى انتهاج استراتيجيات وطنية مدروسة في مجالات الابتكار، واستشراف المستقبل، وتعزيز الإيرادات غير النفطية لدعم المسيرة التنموية للدولة خلال العقود المقبلة.

ويستعرض التقرير أبرز الإنجازات التي حققتها الهيئة الاتحادية للضرائب في مجالات عملها لتحقيق أهدافها واستدامة تطوير أنشطتها.

الفصل الأول:
بنية تشريعية متكاملة

في إطار سعيها الدائم لضمان أفضل الممارسات الضريبية تقوم الهيئة باقتراح التشريعات وتطبيق القوانين والأنظمة المعمول بها.

وبعد دراسات مستفيضة شملت الاطلاع على التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال تم إرساء متطلبات البنية التشريعية الأساسية اللازمة لضمان تطبيق نظام ضريبي يعد الأفضل عالمياً، فقامت وزارة المالية كجهة مخولة بإصدار التشريعات والسياسات الخاصة بالضرائب بوضع الأطر القانونية المنظمة للإجراءات الضريبية، وتطبيق الضريبة الانتقائية، وضريبة القيمة المضافة، ووضعت الهيئة الاتحادية للضرائب الآليات المناسبة لتطبيق هذه التشريعات المتكاملة التي حددت بوضوح جميع الالتزامات المتبادلة بين الهيئة ودافعي الضرائب بما أسهم في توفير بيئة مثالية تستند إلى أعلى معايير الحوكمة والشفافية.

1. تطبيق القوانين والقرارات التنظيمية:

منذ انطلاق أعمالها حرصت الهيئة على التطبيق الدقيق للقوانين والأنظمة المعمول بها، ففي سبتمبر 2016 صدر المرسوم بقانون اتحادي بشأن إنشاء الهيئة الاتحادية للضرائب، وشهد النصف الثاني من عام 2017 خطوات متتالية في هذا المجال، فتم استكمال وضع الأسس التشريعية والتنظيمية والتنفيذية الرئيسية للنظام الضريبي الإماراتي بما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية، فقد أصدر صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، حفظه الله، القانون الاتحادي رقم (7) لسنة 2017 في شأن الإجراءات الضريبية.

كما أصدر صاحب السمو رئيس الدولة مرسوماً بقانون اتحادي رقم (7) لسنة 2017 بشأن "الضريبة الانتقائية" ومرسوماً بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة.

وأصدر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، عدداً من القرارات لترسيخ الأسس التشريعية للنظام الضريبي، ووضع إجراءات موحدة لحقوق وواجبات الخاضعين للضريبة شملت قرار مجلس الوزراء باللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي بشأن الإجراءات الضريبية.

كما أصدر سموه قرار مجلس الوزراء بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي بشأن الضريبة الانتقائية، وقرار مجلس الوزراء بشأن السلع الانتقائية والنسب الضريبية التي تفرض عليها وكيفية احتساب السعر الانتقائي، وقرار مجلس الوزراء في شأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي في شأن ضريبة القيمة المضافة.

وشهد النصف الثاني من عام 2017، وعام 2018 مكتملاً إصدار نحو 24 قانوناً وقراراً تنظيمياً منها 5 قوانين وقرارات تتعلق بإنشاء الهيئة الاتحادية للضرائب، والإجراءات الضريبية، ورسوم الخدمات التي تقدمها الهيئة، والغرامات الإدارية التي تفرض على مخالفة القوانين الضريبية في الدولة.

وشملت القوانين والقرارات التنظيمية الصادرة حتى نهاية عام 2018 نحو 13 قانوناً وقراراً في مجال ضريبة القيمة المضافة تتعلق بالأدوية والمعدات الطبية الخاضعة لنسبة الصفر، والمناطق المحددة لغايات المرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، والجهات الخيرية التي يجوز لها استرداد ضريبة المُدْخلات، وآلية تطبيق ضريبة القيمة المضافة على الذهب والألماس بين المسجلين في الدولة، وإرجاع ضريبة القيمة المضافة المدفوعة على الخدمات المقدمة في المعارض والمؤتمرات، وتطبيق نظام رد الضريبة للسياح، والفواتير الضريبية.

كما تضمنت 6 قوانين وقرارات تتعلق بالضريبة الانتقائية والنسب الضريبية التي تفرض على السلع الانتقائية وكيفية احتساب أسعارها، وآليات تطبيق نظام وضع علامات مميزة على التبغ ومنتجاته.

2. اقتراح التشريعات والسياسات:

في إطار سعيها الدائم لضمان تطبيق أفضل المعايير الضريبية تقوم الهيئة باقتراح التشريعات التي توفر متطلبات بيئة تشريعية مثالية مشجعة على الامتثال الطوعي، بما يتواكب مع المتغيرات وفقاً للمتطلبات المرحلية.

وقامت الهيئة بإعداد دراسات بشأن تطبيق الضريبة على قطاعات معينة تحتاج معاملة تفصيلية ومقارنة لممارسات الهيئات الضريبية في دول أخرى، وأعدت جدول بالتعديلات والتحسينات المقترحة على التشريعات الضريبية يتم تحديثه دوريًا، كما وضعت الإجراءات اللازمة لتنفيذ القوانين، وأعدت سياسة الإفصاح عن المعلومات التي بحوزة الهيئة أو موظفيها، وبناء عليه صدر قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (9) لسنة 2018 بشأن الإفصاح عن المعلومات التي بحوزة الهيئة أو موظفيها.

وفي إطار جهودها لتحقيق أهدافها، وضعت الهيئة سياسة وآلية لتحسين إعداد التوضيحات الفنية المتعلقة بتطبيق التشريعات الضريبية، وآلية لتقديم خدمات الاستثناء الإداري لضريبة القيمة المضافة بما يتضمن خدمات الاستثناء المتعلقة بالفواتير الضريبية والإشعارات الدائنة الضريبية، وتمديد الوقت اللازم لتصدير السلع، كما قامت الهيئة بإعداد سياسة داخلية حول آلية تسجيل وتحديث قائمة أسعار السلع الانتقائية.

الفصل الثاني:
نظام ضريبي فعّال

بهدف تطبيق النظام الضريبي والتعامل مع الخاضعين للنظام وتحصيل الضرائب بطريقة فعّالة، للمساهمة في تحقيق نمو مستدام يدعم خطط التطوير الاقتصادي التي تشهدها الإمارات العربية المتحدة، قامت الهيئة بعدة إجراءات أساسية لضمان نجاح المنظومة الضريبية شملت:

1. منظومة متطورة للتسجيل الضريبي:

تطبيقًا للتشريعات الضريبية، ولتمكين دافعي الضرائب من تقديم إقراراتهم الضريبية وسداد الالتزامات المترتبة عليهم، قامت الهيئة باستقبال طلبات التسجيل، والبت فيها وتخصيص أرقام التسجيل الضريبية، وإنشاء سجلات لدافعي الضريبة المسجلين، والاحتفاظ بها وفقًا لما تحدده القوانين الضريبية.

وقامت الهيئة بتطوير نظام التسجيل لتقديم خدمات متميزة للخاضعين للضريبة، كما عملت على تفعيل باقي الخدمات ووضع آلياتها بالتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية، ومن أبرز النتائج التي تحققت خلال عام 2018 في هذا المجال:

- مراجعة 548,187 طلباً من قبل الإدارة المعنية شملت طلبات للتسجيل، وإلغاء التسجيل، والتعديل وغيرها.
- التواصل مع 800 من مقدمي الطلبات لإبلاغهم بإمكانية التسجيل عند وصولهم الحد الإلزامي للتسجيل.
- تضمنت الفئات المسجلة أفراداً، وأعمال.
- تسجيل 180 وكالة ضريبية و284 وكيلاً ضريبياً، بعد مقابلتهم واختبارهم.
- استحداث آلية من الإجراءات والنماذج مكنت الهيئة من تسجيل البيانات المفصلة للدبلوماسيين والبعثات الأجنبية بما فيها السفارات والقنصليات والمنظمات الدولية والإقليمية، وتم تزويد كل منهم برقم مرجعي داخلي مكّن الهيئة من إنشاء قاعدة بيانات لإدارة العمليات المرتبطة.

2. تشجيع الامتثال الذاتي:

ضمن جهودها المستمرة لرفع كفاءة تحصيل الإيرادات الضريبية تحرص الهيئة على تقديم كافة وسائل الدعم والتشجيع لمساعدة الخاضعين للضريبة لفهم واجباتهم الضريبية والالتزام بها، ومن هذه الوسائل متابعة تقديم الإقرارات الضريبية وسداد الضريبة، ومعالجة الاستفسارات والشكاوى، ومن أبرز الإجراءات التي قامت بها الهيئة خلال عام 2018 في هذا المجال:

- تطوير آلية تذكير المسجلين لتقديم الإقرارات والسداد عن طريق الرسائل الإلكترونية والمكالمات الهاتفية.
- تنفيذ حملات إعلامية لتذكير وحث المسجلين على تقديم إقراراتهم وسداد المبالغ المستحقة.
- تشكيل فريق عمل لخفض نسبة المتأخرين عن تقديم الإقرارات الضريبية بهدف رفع نسبة الامتثال الضريبي، حيث تم تكليف الفريق بدراسة وتطبيق آلية لخفض نسبة المتأخرين عن تقديم الإقرارات الضريبية وسداد الضرائب المستحقة عن طريق التواصل معهم عبر البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية، وتوعية دافعي الضرائب بالقيام بتلك الواجبات الضريبية وضرورة الامتثال للتشريعات الضريبية لتجنب المخالفات، والتعرض للغرامات الإدارية.
- قامت الهيئة بمتابعة 54,000 حالة لغير الملتزمين بتقديم الإقرارات الضريبية، وتم تقليص هذا العدد إلى 30,612 حالة حتى نهاية عام 2018.
- تمت متابعة 3,691 حالة من غير الملتزمين بالسداد، وتم تحصيل ما نسبته 75% من إجمالي المبالغ المستحقة الدفع بنهاية العام.
- شكلت الهيئة فريق "معالجة شكاوى الخاضعين للضريبة" للتعامل مع جميع أنواع الشكاوى والاستفسارات، وقام الفريق بمعالجة شكاوى مختلفة تندرج ضمن الموضوعات المتعلقة بالتسجيل، كتعديل البيانات والمشكلات المتعلقة بشهادة التسجيل الضريبي، والمشكلات الفنية المتعلقة بالإقرارات الضريبية وسداد الدفعات، بالإضافة إلى بعض الشكاوى العامة المقدمة من الخاضعين للضريبة.
- بلغ عدد الشكاوى التي تناولها فريق "معالجة شكاوى الخاضعين للضريبة" 5624 شكوى خلال عام 2018.

3. التدقيق والرقابة:

انطلاقاً من مهامها واختصاصاتها الرقابية أولت الهيئة اهتماماً كبيراً لتنفيذ أعمال التفتيش على السجلات والمستندات والوثائق الخاصة بدافعي الضرائب، والتعامل مع حالات عدم الامتثال للتأكد من حسن الامتثال للتشريعات الضريبية، كما قامت بتنفيذ عمليات مراجعة وتدقيق للإقرارات الضريبية والتقارير المسلَّمة إليها، فتم تنفيذ الإجراءات التالية خلال عام 2018:

- تدقيق 29 حالة من الحالات المحولة من لجنة إعادة النظر.
- تدقيق 5,297 طلباً من طلبات التصريح الطوعي، حيث تمت الموافقة على 1,834، وتم رفض 2,848 طلباً.
- نفذت الهيئة 562 عملية تدقيق لأغراض الضريبة الانتقائية وضريبة القيمة المضافة.
- تمت مراجعة وتدقيق 484 طلباً لاسترداد الضريبة، وتمت الموافقة على 192 طلباً منها، ورفض 292 لأسباب مختلفة.
- تم تنفيذ عدد من حملات التفتيش على المنشآت والمحلات لأغراض الضريبة الانتقائية، وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحصيل الضرائب والغرامات من المخالفين.

الفصل الثالث:
خدمات إلكترونية بمعايير عالمية

حرصت الهيئة الاتحادية للضرائب على توفير أرقى الخدمات التكنولوجية، وفقاً لأفضل المعايير العالمية، لتسهيل عمليات التسجيل وتقديم الإقرارات وسداد الضرائب المستحقة على المسجلين وتشجيعهم على انتهاج نموذج التجاوب الطوعي والامتثال الضريبي الذاتي.

وطبقت الهيئة نظاماً إلكترونياً بالكامل لتوفير خدمات متطورة لدافعي الضريبة، مما ساهم في تحقيق نسب امتثال ضريبي جيدة، وارتفاع عدد المسجلين بالنظام الضريبي الذي يتيح للخاضعين للضريبة أو من يمثلونهم إتمام كافة الإجراءات بخطوات تتميز بالسهولة والسرعة دون التعامل الشخصي، أو الورقي مع الإدارات المختصة.

وقامت الهيئة خلال النصف الثاني من عام 2017، وعام 2018 مكتملاً باستحداث أنظمة إلكترونية مكنتها من القيام بعملها بشكل فعال تحقيقًا لأهدافها، حيث حرصت على استخدام أحدث التقنيات في مجال الأنظمة الإلكترونية الضريبية، كما قامت بتفعيل أنظمة الحماية للتطبيقات واستباق الكوارث، ومن أبرز الإنجازات التي حققتها الهيئة في هذا المجال:

1. إطلاق الموقع الإلكتروني للهيئة:

باعتباره نافذة أساسية للمعنيين بالنظام الضريبي تم إطلاق الموقع الإلكتروني للهيئة وفقاً لأحدث تقنيات العرض، لتقديم أفضل الخدمات وتسهيل الوصول للمتعاملين، وتوظيف التقنيات المتطورة لتعزيز التفاعل بين الهيئة وقطاعات الأعمال على مدار الساعة، بما يلبي احتياجات دافعي الضرائب من خلال تجربة إلكترونية متكاملة للزوار، ومن أبرز المميزات المتوافرة بالموقع المطور:

- خارطة جديدة مقسمة حسب أنواع الضرائب.
- سهولة التصفح وتقليل عدد النقرات للوصول إلى الصفحة المطلوبة 3 (نقرات كحدٍ أقصى).
- تعزيز خاصية البحث، مع تصميم حديث، وتطبيق خاصية التأقلم مع متطلبات المستخدم.
- تبسيط البحث عن الوكلاء الضريبيين وشركات التخليص عبر الموقع الجغرافي.
- أتمتة الاستمارات.
- مكتبة ضريبية إلكترونية (مفهرسة).
- تحديث وتطوير صفحة اتصل بنا بناء على نوع الاستفسار.

2. ربط إلكتروني بين الهيئة والمصرف المركزي:

تم تنفيذ عملية الربط الإلكتروني بين الهيئة ومصرف الإمارات المركزي بما أتاح للمسجلين بالنظام الضريبي لدى الهيئة سداد الضرائب المستحقة عليهم باستخدام رقم (GIBAN) (جي آي بان) عبر نظام الإمارات للتحويلات المالية "UAEFTS"، الذي يتميز بالسرعة الفائقة والسهولة في تحويل الأموال عبر الحسابات المصرفية، وحققت هذه الآلية نجاحاً كبيراً، حيث بلغ عدد عمليات الدفع الضريبية الإلكترونية التي نفذت باستخدام رقم (GIBAN) خلال عام 2018 نحو 271.21 ألف عملية دفع من المسجلين لضريبة القيمة المضافة، والضريبة الانتقائية.

3. الإنترانت:

تم خلال عام 2018 تشغيل الموقع الإلكتروني الداخلي للهيئة «الإنترانت» "Intranet" للتواصل مع موظفي الهيئة، بهدف تقديم العديد من الخدمات للموظفين منها التوعية والتثقيف الداخلي، ونشر الأخبار والفعاليات، وإجراء الاستبيانات، وغيرها من أنشطة.

4. أمن المعلومات وحماية الأنظمة الإلكترونية:

إلتزاماً بتطبيق أعلى معايير الدقة وحماية أصول تقنية المعلومات الحكومية، ووحماية قواعد البيانات، حرصت الهيئة على توفير أعلى مستويات الحماية، وتوفير مقومات الأمان لكافة أنظمتها، فتم تنفيذ الإجراءات الكفيلة بحماية جميع تطبيقات الويب والخدمات الإلكترونية من الاختراق أو الهجمات الإلكترونية عن طريق تفعيل جدار حماية متطور لتطبيق الويب.

5. إدارة الأزمات والجاهزية لاستباق الكوارث:

تم إعداد خطط شاملة لزيادة القدرة على اتخاذ الإجراءات اللازمة لاستباق المخاطر والكوارث، والاستعداد الدائم لمواجهة جميع المشاكل التي قد تؤدي إلى مخاطر مستقبلية، من خلال فحص استباقي مستمر لأوضاع بيئة قواعد البيانات، لمواجهة أية مخاطر إلكترونية أو تشغيلية محتملة، وضمان استمرارية أعمال الهيئة، والقيام بما هو مطلوب خلال حالات الكوارث والأزمات، وتعزيز إمكانيات الهيئة في مواجهة المخاطر، والتعافي السريع منها مع المحافظة على انسيابية العمل.

الفصل الرابع:
الضريبة الانتقائية

اعتباراً من بداية شهر أكتوبر عام 2017 بدأت الإمارات رسمياً تطبيق "الضريبة الانتقائية" بنسبة 50% على المشروبات الغازية و100% على منتجات التبغ ومشروبات الطاقة، بهدف تسريع وتيرة بناء مجتمع آمن وصحي عبر تخفيض نسبة استهلاك السلع التي تضر بصحة أفراد المجتمع وتؤثر على جودة البيئة، فضلاً عن زيادة الموارد المالية لدعم التوسع الحكومي بالخدمات المقدمة لأفراد المجتمع.

وأكدت المؤشرات أن تطبيق الضريبة الانتقائية حقق نجاحاً ملحوظاً سواءً من حيث آليات التطبيق التي تميزت بالبساطة والوضوح بأنظمة إلكترونية تعد الأحدث من نوعها في هذا المجال، أو من حيث مستوى استجابة قطاعات الأعمال للتطبيق بمعدلات التزام جيدة.

وبنهاية عام 2018 بلغ إجمالي عدد المسجلين للضريبة الانتقائية 696 منشأة، و80 أمين مستودع، و80 منطقة محددة.

وفي إطار حرصها على التطبيق الناجح للقوانين والأنظمة المتعلقة بالضريبة الانتقائية، نفذت الهيئة الاتحادية للضرائب العديد من الإجراءات خلال النصف الثاني من عام 2017 وعام 2018 شملت:

1. تسجيل واعتماد أسعار السلع الانتقائية:

أعدت الهيئة قاعدة بيانات تتضمن جميع السلع المصنفة كسلع انتقائية شملت حوالي 18,000 سلعة، تقوم الهيئة بمراجعتها وإجراء تعديلات عليها بشكل دوري وفقًا لسياسة مراجعة قائمة أسعار السلع الانتقائية المعتمدة من قبل الهيئة.

2. اللجنة الاستشارية للسلع الانتقائية:

بهدف تحقيق الشفافية، وتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بتحديث الأسعار وكيفية احتساب السعر الانتقائي، تم تشكيل اللجنة الاستشارية للسلع الخاضعة للضريبة الانتقائية، التي تضم ممثلين عن قطاع تجارة التجزئة في الدولة بهدف إيجاد آليات وقنوات للتواصل المستمر والتشاور بين الهيئة والخاضعين للضريبة، حرصاً على إشراكهم والأخذ بآرائهم في خطط التطوير المستمرة التي تنفذها الهيئة وإحاطتهم بالمستجدات في النظام الضريبي.

وعقدت اللجنة عدة اجتماعات بهدف المساهمة في خطوات التحديث بالإضافة الى الحصول على المستجدات من ممثلي قطاع التجزئة، كما تم عقد عدة اجتماعات مع شركات تصنيع وبيع المشروبات الغازية واعتماد أسعارهم والنظر في الشكاوى المطروحة من قبلهم وتعديل أسعارهم.

3. لجنة وضع واعتماد أسعار السلع الانتقائية:

تم تشكيل لجنة وضع واعتماد الأسعار للسلع الانتقائية التي تختص بوضع واعتماد أسعار السلع الخاضعة للضريبة الانتقائية، وتحديد وتصنيف السلع (مشروبات طاقة/ مشروبات غازية/ غير خاضعة)، والنظر في طلبات تغيير الأسعار الواردة من تجار ومحلات بيع التجزئة وتغيير تصنيف السلع.

4. استعدادات تطبيق نظام العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته:

- بهدف ترسيخ إطار رقابي شامل يتميز بالدقة والفاعلية كثفت الهيئة استعداداتها لتطبيق نظام العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته، لدعم جهود الهيئة لتحصيل الضرائب ومكافحة التهرب الضريبي بالتعاون مع الجهات المعنية لتطبيق إجراءات موحدة لضمان حقوق وواجبات الخاضعين للضريبة، وتوفير أعلى مستويات الشفافية، وتسهيل عمليات التفتيش والرقابة، بتتبع عبوات التبغ ومنتجاته إلكترونياً منذ إنتاجها حتى وصولها للمستهلك النهائي لضمان مطابقتها للمواصفات المعتمدة، والالتزام بسداد الضريبة المستحقة عليها.
- صدر قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (42) لسنة 2018 بشأن "وضع علامات مميزة على التبغ ومنتجاته" متضمناً الأسس التشريعية لتطبيق النظام.
- أصدرت الهيئة قرارها رقم (3) لسنة 2018 بشأن تطبيق نظام وضع العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته، الذي حدد الأول من يناير 2019 لبدء التطبيق بالنسبة لجميع أنواع السجائر، ليتم توفير العلامات المميزة "الطوابع الضريبية الرقمية" لإصدار أوامر شراء بشأنها من قبل مستوردي أو منتجي جميع أنواع السجائر، ومنع استيرادها إلى الدولة بدون علامات مميزة اعتباراً من الأول من مايو 2019، ومنع بيع (تداول) جميع أنواع السجائر بدون العلامات المميزة في الأسواق اعتباراً من الأول من أغسطس 2019.
- قامت الهيئة بالتنسيق مع الهيئة الاتحادية للجمارك ودوائر الجمارك المحلية فيما يخص عمليات التفتيش عند النقاط الجمركية والربط الإلكتروني، والتنسيق مع وزارة الاقتصاد ودوائر التنمية الاقتصادية والبلديات فيما يخص عمليات التنفيش بقطاع التجزئة، إضافة إلى التنسيق مع هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس، ومنظمة التجارة العالمية فيما يخص المواصفات الفنية للعلامات المميزة.
- إعداد خطة العمل للمرحلة الثانية من المشروع ليشمل تبغ الأرجيلة (المعسل).
- إعداد مركز اتصال خاص بالمشروع وتحديث نظام الرد الآلي والانتهاء من البنية التحتية لمراكز بيانات العلامات المميزة في أبوظبي ودبي.

الفصل الخامس:
ضريبة القيمة المضافة

اعتباراً من بداية عام 2018 بدأ تطبيق ضريبة القيمة المضافة في الإمارات العربية المتحدة بنسبة 5% على توريد معظم السلع والخدمات، بهدف تنويع مصادر إيرادات الدولة بما يمكّنها من الاستمرار في تقديم خدماتها العامة بمستوى عالٍ من الجودة وبما يتماشى مع "رؤية الإمارات 2021" المتمثلة في توفير بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة.

وشهد تطبيق الضريبة نجاحاً ملحوظاً بآليات تميزت بالسلاسة والمرونة بعد أن تم توفير بيئة تشريعية وأنظمة إلكترونية متطورة متوافقة مع أحدث وأفضل المعايير العالمية.

وبنهاية عام 2018 بلغ إجمالي عدد المسجلين لضريبة القيمة المضافة 251,653 منشأة، و10,910 مجموعة ضريبية.

وبذلت الهيئة جهوداً مكثفة وأطلقت العديد من المبادرات وطبقت آليات وأنظمة متنوعة رسخت دعائم قوية للنظام الضريبي، واتخذت العديد من الإجراءات التي كان لها تأثيراً إيجابياً مباشراً في تحقيق إنجازات عديدة وتوفير عوامل النجاح خلال العام الأول لتطبيق ضريبة القيمة، ومن أبرز هذه المبادرات والأنظمة والإجراءات والإنجازات التي تحققت:

1. التحقق من رقم التسجيل الضريبي وحاسبة القيمة المضافة:

ضمن جهودها لتوفير الحماية للمستهلكين ومنع أية محاولات استغلال لتطبيق النظام الضريبي من قبل البعض والمساهمة في ضبط الأسواق؛ أطلقت الهيئة عبر موقعها الإلكتروني خدمة التحقق من رقم التسجيل الضريبي التي تتيح لأي شخص التأكد من صحة الأرقام الضريبية المسجلة على الفواتير وأن التجار ومقدمي الخدمات مسجلين لدى الهيئة .

كما أطلقت عبر موقعها خدمة "حاسبة ضريبة القيمة المضافة الإلكترونية" التي تتيح للمستهلكين ومتلقي الخدمات معرفة قيمة الضريبة المستحقة على أسعار مشترياتهم أو الخدمات التي يحصلون عليها بسهولة ويسر وبدقة متناهية لمعرفة حقوقهم والمستحقات الفعلية عليهم بشفافية تامة وفي لحظات محدودة.

2. مهلة للمتأخرين عن التسجيل:

مراعاة لعدم جاهزية بعض الأعمال خلال الفترة الأولى لتطبيق ضريبة القيمة المضافة؛ قررت الهيئة منح مهلة للخاضعين للضريبة بإعفاء المتأخرين عن التسجيل من غرامات التأخير حتى نهاية أبريل 2018، وذلك في إطار التعاون والتنسيق الذي تحرص عليه الهيئة دائماً لمساعدة قطاعات الأعمال وتشجيعهم على الالتزام بالإجراءات والقوانين الضريبية بشكل مستمر لتفادي الغرامات الادارية.

3. النظام الإلكتروني لرد الضريبة للسياح:

طبقت الهيئة العديد من الآليات المتعلقة برد الضريبة للفئات المؤهلة قانوناً لاسترداد ضريبة القيمة المضافة.

وفي إطار رؤية القيادة الرشيدة بالتوسع في سياسات التنويع الاقتصادي، وتعزيز دور كافة القطاعات في منظومة العمل الاقتصادي ومنها قطاع السياحة؛ أطلقت الهيئة النظام الإلكتروني لرد الضريبة للسياح الذي حظي بمعدلات رضا مرتفعة من السياح المستخدمين له، وشمل 12 منفذاً جوياً وبحرياً وبرياً بالدولة، ومن الإجراءات الرئيسية التي قامت بها الهيئة لضمان التطبيق الناجح للنظام:

- إعداد مسودة قرار مجلس الوزراء رقم (41) لسنة 2018 في شأن تطبيق نظام رد ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- أصدرت الهيئة قرارها رقم (1) لسنة 2018 في شأن متطلبات مشاركة تاجر التجزئة في نظام رد ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- تم إصدار قرار الهيئة رقم (2) لسنة 2018 في شأن نظام ردّ ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- يمكن للسائح عند مغادرته الدولة استرداد الضريبة المدفوعة على مشترياته بالنظام الإلكتروني بالكامل الذي يتميز بالبساطة والدقة وسرعة الإنجاز دون أي تعامل بشري، حيث يقوم بتقديم المستندات المطلوبة واسترداد الضريبة إما ببطاقته الائتمانية أو نقدًا من قبل الجهة المشغلة للنظام.
- يعتبر النظام الأبرز من نوعه عالميًا بسبب سرعة إتمام معالجة طلبات الاسترداد، نتيجة الربط الإلكتروني مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية الذي سرّع عملية التحقق من أهلية السياح لتقديم طلب الاسترداد.
- تقوم الهيئة الاتحادية للضرائب بالتدقيق على عمليات استرداد الضريبة للسياح، لضمان حسن سير العملية وحسن تطبيق التشريعات الضريبية.

- 18 نوفمبر 2018 تم إطلاق المرحلة الأولى للنظام لرد ضريبة القيمة المضافة للسياح المغادرين عبر مطارات أبوظبي ودبي والشارقة.
- 15 ديسمبر 2018 استُكْمِلَ النظام ليتيح رد الضريبة للسياح في كافة المطارات والمنافذ البرية والبحرية للدولة.
- 1100 محل تجاري تم تسجيلهم كأعضاء في نظام رد الضريبة للسياح مع فرض معايير للتسجيل، فيما تم عقد حملة إعلامية تعريفية بمشروع رد الضريبة للسياح، وثلاث ورش تعريفية بالمشروع.
- تم رد الضريبة عن مشتريات السياح المؤهلين للاسترداد عن الفواتير الضريبية الصادرة اعتبارًا من 18 نوفمبر 2018.

4. استرداد ضريبة مدخلات مساكن المواطنين الجديدة:

في إطار حرص القيادة الرشيدة على الاستقرار السكني للمواطنين أولى المُشرّع الإماراتي عناية خاصة لرفع الأعباء عن السكان، وحرصت الهيئة على تطبيق التشريعات الضريبية التي تمنح الأشخاص الطبيعيين من مواطني الدولة الحق بالتقدم بطلب استرداد ضريبة القيمة المضافة المدفوعة من قبلهم عن بناء مسكن جديد، وخلال عام 2018 قامت الهيئة بالإجراءات التالية في هذا الشأن:

- إعداد وإطلاق آلية استرداد الضريبة عن بناء المساكن الجديدة من قبل مواطني الدولة، بإجراءات إلكترونية واضحة تتميز بالدقة والشفافية.
- تفعيل تقديم طلبات الاسترداد وفق نماذج معدة مسبقًا، ونظمت الهيئة حملة توعوية بشأن استرداد مواطني الدولة لضريبة القيمة المضافة عن المساكن الجديدة .
- أصدرت الهيئة دليلاً إرشادياً يقدم شرحاً شاملاً مبسطاً لهذه الآلية عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.
- تم إنشاء سجل للمواطنين المقدمين للطلبات.
- 318 طلباً لاسترداد ضريبة القيمة المضافة عن المساكن الجديدة تم استقبالها إلكترونياً.
- تقوم الهيئة برقابة دورية على الطلبات، ويتم تحويل طلبات الاسترداد ذات الخطورة العالية وعدد فواتير معيّن بحسب مصفوفة المخاطر المطوّرة إلى جهة التحقق.

5. رد الضريبة للأعمال الزائرة:

من الآليات التي اعتمدتها الهيئة خلال عام 2018 «آلية رد ضريبة القيمة المضافة للأعمال الأجنبية الزائرة» تنفيذاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، والشروط والضوابط المحددة في اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون التي تقضي برد الضريبة المدفوعة عن أي توريد أو استيراد تم من قبل أي شخص غير مقيم في الدولة أو إحدى الدول المطبقة يمارس الأعمال وغير خاضع للضريبة عملاً باستيفاء الشروط اللازمة.

وجاء اعتماد هذه الآلية لتعزيز البيئة الجاذبة للاستثمارات بدعم الأنشطة الاقتصادية في المجالات التي تشارك فيها الأعمال الزائرة للدولة، حيث يتم تطبيق مبدأ المعاملة بالمثل ورد الضريبة للأعمال المقيمة في الدول التي ترد ضريبة القيمة المضافة للأعمال الإماراتية الزائرة لديها.

6. تعاون وثيق بين الهيئة ودافعي الضرائب:

ساهمت التشريعات الضريبية في الإمارات في بناء علاقة تعاون وثيق بين الهيئة ودافعي الضرائب، على أساس من التفاعل الحكومي مع تطورات تطبيق النظام الضريبي، ومن هذا المنطلق تم تطبيق قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (25) لسنة 2018 بشأن آلية تطبيق ضريبة القيمة المضافة على الذهب والألماس بين المسجلين في الدولة.

واستهدف القرار توفير البيئة التشريعات الملائمة لمزاولة الأعمال ونموها بهذا القطاع الهام، والمحافظة على مستويات السيولة النقدية لدى مستثمري وموردي وتجار الذهب والألماس المسجلين، لتعزيز موقع الإمارات كوجهة رئيسية لتجارة الذهب والمجوهرات.

وفي الإطار ذاته تم تطبيق قرار مجلس الوزراء الموقر رقم 26 لسنة 2018 بشأن إرجاع ضريبة القيمة المضافة المدفوعة على الخدمات المقدمة في المعارض والمؤتمرات بهدف تعزيز موقع الإمارات الرائد بوصفها وجهة عالمية لعقد المعارض والمؤتمرات المحلية والإقليمية والدولية، وتقديم التسهيلات اللازمة لتخفيف العبء الضريبي، وعدم التأثير على الأنشطة التجارية في كافة القطاعات الاقتصادية.

الفصل السادس:
سعادة العملاء

منذ انطلاق أعمالها أولت الهيئة الاتحادية للضرائب اهتماماً كبيراً لتقديم أفضل الخدمات لعملائها بجميع فئلتهم، وحرصت على التفاعل المستمر مع المعنيين بالنظام الضريبي، والرد على استفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المطلوبة عن الأنظمة والتشريعات والإجراءات الضريبية، وكذلك معالجة شكاواهم سعياً للارتقاء المستمر بمستوى سعادة المتعاملين مع الهيئة.

وتم تحقيق العديد من الإنجازات والنتائج الإيجابية في مجال التفاعل مع العملاء، وتحقيق مستويات رضا مرتفعة عن الخدمات التي تقدمها الهيئة، ومن هذه الإنجازات والنتائج:

- وفرت الهيئة قنوات اتصال متنوعة لتمكين الخاضعين للضريبة وفئات المجتمع بصفةٍ عامة من التواصل مع الهيئة بسهولة للاستفسار أو طلب المساعدة لحل أية مشكلات قد تواجههم في المجال الضريبي، فقد أنشأت الهيئة مركزاً للاتصال يقوم بالرد على الاستفسارات من خلال المكالمات الهاتفية أو من خلال البريد الإلكتروني.
- تم إنشاء مركز خاص للاتصال بشأن استفسارات وإجراءات مشروع العلامة المميزة لمنتجات التبغ.
- إنشاء مركز للاتصال بشأن الاستفسارات والإجراءات الخاصة بنظام رد الضريبة للسياح.
- مركزان في أبوظبي ودبي لخدمة دافعي الضرائب الراغبين في التعامل المباشر مع ممثلي الهيئة للحصول على أية استفسارات، أو معالجة أية مشكلات قد تواجههم ومساعدتهم في الامتثال الضريبي بكفاءة وسهولة.
- 400.22 ألف مكالمة تم الرد عليها من خلال مركز الاتصال بالهيئة، منها 89,268 مكالمة خلال عام 2017 و310,948 مكالمة خلال عام 2018.
- 150.92 ألف استفسار بريدي تم التعامل معها عبر البريد الإلكتروني.
- شهدت خدمات مركز الاتصال تطوراً مستمراً باتباع أفضل الإجراءات والممارسات، ورفع مستوى الالتزام والإرتقاء بخدمات الهيئة.
- تم تطوير نظام الجودة الداخلي للتأكد من تحديث المعلومات بشكل دوري لجميع موظفي مركز الاتصال، ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بصفةٍ مستمرة.
- بلغ عدد زوار مركزي خدمة دافعي الضرائب في أبوظبي ودبي 23.75 ألف زائر، بشأن أمور تتعلق بالتسجيل، وتقديم الإقرارات والدفع، واسترداد الضريبة، واستفسارات أخرى.
- بذل موظفو الهيئة جهوداً مكثفة للرد على كافة الاستفسارات والسعي لكسب ثقة ورضا العلاء، مما انعكس واضحاً في رسائل الشكر التي وردت من قبل دافعي الضرائب الذين قاموا بزيارة مركزي خدمة دافعي الضرائب في أبوظبي ودبي.
- تم إرشاد مرتادي المركزين لمصادر المعلومات الصحيحة المتعلقة بالنظام الضريبي، كما تم تعريفهم بالعيادات الضريبية التوعوية وأهدافها وأماكن تواجدها.

الفصل السابع:
تسوية المنازعات

في إطار الدور المنوط بها بموجب القانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2017 في شأن الإجراءات الضريبية؛ تقوم الهيئة بدراسة الطلبات المستوفية للشروط المقدمة من المسجلين بالنظام الضريبي لإعادة النظر في أي قرار صادر عنها بشأن المسجل، والبت في هذه الطلبات، فقامت الهيئة بتنفيذ العديد من الإجراءات لتطبيق آلية لتسوية المنازعات بين دافعي الضريبة والهيئة وفقًا للتشريعات النافذة شملت:

1. طلبات إعادة النظر:

تم تشكيل لجنة إعادة النظر المسؤولة عن اتخاذ القرارات في شأن طلبات إعادة النظر بترجيح رأي الأغلبية، والمكلفة بالنظر في طلبات إعادة النظر المستلمة من قبل الهيئة بعد دراسة القرار الصادر عن الهيئة المطلوب إعادة النظر فيه، على أن يتم إصدار قرار اللجنة خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام الطلب.

وأنجزت اللجنة 754 طلب إعادة نظر حتى نهاية 2018.

ووفقاً لقرار تشكيلها يكون للجنة تكليف أي مدقق ضريبي بمراجعة الحسابات والدفاتر والسجلات المتعلقة بأي قرار يُطلب من اللجنة إعادة النظر فيه حسب ما تراه مناسبًا، وتزويدها بتقرير التدقيق، كما للجنة الحق في مناقشة المدقق في نتائج التقرير، ولها أن تطلب معلومات إضافية من مقدم طلب إعادة النظر.

2. التخفيض أو الإعفاء من الغرامات الإدارية:

تم تشكيل لجنة دراسة طلبات التخفيض أو الإعفاء من الغرامات الإدارية، للنظر في الطلبات المقدمة للهيئة بهذا الشأن، واتخاذ القرارات في شأن كل طلب تخفيض أو إعفاء من الغرامات الإدارية بترجيح رأي الأغلبية ويمكنها طلب معلومات إضافية من مقدم الطلب، على أن يصدر قرار اللجنة خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام الطلب، ولا تنظر اللجنة في أي قرار تم النظر فيه سابقاً ويتم إبلاغ مقدم الطلب بالقرار.

وأنجزت اللجنة 211 طلب إعادة نظر في هذا المجال حتى نهاية 2018.

3. تدريب القضاة للجنة فض المنازعات الضريبية:

تم عقد دورة تدريبية للقضاة والخبراء الضريبيين المرشحين من وزارة العدل للعمل في لجنة فض المنازعات الضريبية على ضريبة القيمة المضافة.

الفصل الثامن:
تعاون، وشراكات محلية وخارجية

رسخت الهيئة شراكاتها الاستراتيجية على كافة المستويات سواء محلياً بتكثيف التعاون مع قطاعات الأعمال والجهات الحكومية المعنية الاتحادية والمحلية، أو خارجياً بالتنسيق مع الجهات المعنية إقليمياً ودولياً، وكان لهذه الشراكات دور أساسي في التطبيق الناجح للنظام الضريبي، فتم من خلالها تحقيق أهداف هامة في العديد من مجالات عمل الهيئة.

1. أنشطة تنسيقية محلية:

- التعاون مع الهيئة الاتحادية للجمارك ودوائر الجمارك المحلية كأهم الشركاء الاستراتيجيين، فعبر هذا التعاون تم إنجاز الربط الإلكتروني بين أنظمة الجمارك المحلية والنظام المتكامل لإدارة الضرائب في معظم الدوائر الجمركية وتم الاتفاق مع إدارات الجمارك لتحصيل الرسوم الجمركية على السلع ذات القيمة المنخفضة، كما تم إجراء تعديلات على النظام الإلكتروني مما يتيح ربط المعلومات العائدة لهذه السلع بين الهيئة الاتحادية للضرائب وإدارات الجمارك،
- تطوير آلية تسوية معاملات الاستيراد والتصدير تحت الوضع المعلق لشركات التخليص الجمركي، والتعاون مع الهيئة الاتحادية للجمارك فيما يخص تعديل رموز النظام المنسق لتتماشى مع تطبيق الضريبة الانتقائية، بالإضافة إلى تطبيق مشروع نظام وضع العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته، ومشروع استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح، وتم وضع دليل موجه للدوائر الجمركية يتعلق بتطبيق ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية بالإضافة إلى العمل على إصدار قرار لتعديل الحد النوعي للتبغ بما يدعم مكافحة ارتفاع مبيعات السجائر الرخيصة.
- بلغ عدد شركات الشحن والتخليص الجمركي المُوقّعة على اتفاقية تقديم الخدمات المتعلقة بالضريبة الانتقائية وضريبة القيمة المضافة مع الهيئة الاتحادية للضرائب 122 شركة حتى نهاية 2018، حيث تقوم بتقديم خدماتها لمساعدة المستوردين الذين لم يسجلوا للضريبة الانتقائية و/أو ضريبة القيمة المضافة، في تقديم إقراراتهم الضريبية بواسطة البوابة الإلكترونية للهيئة.
- شكلت الهيئة لجنة تقييم مزودي أنظمة المحاسبة الضريبية التي تشمل مهامها استلام جميع الطلبات الخاصة بمزودي أنظمة المحاسبة الضريبية (طلبات جديدة، تحديث، تجديد)، والتأكد من صحتها ومطابقتها للمواصفات المعتمدة من قبل الهيئة، ومراجعة وتحليل جميع الطلبات المقدمة، وإخطار مزودي أنظمة المحاسبة الضريبية بنتائج الطلبات المستلمة، والتنسيق مع الإدارة المعنية لتحديث الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة، وإدراج بيانات مزودي أنظمة المحاسبة الضريبية.
- ترفع اللجنة التوصيات والتحديثات اللازمة على المتطلبات والإرشادات والنماذج التابعة لآلية اعتماد مزودي أنظمة المحاسبة الضريبية، كما ترفع التوصيات لمكتب المدير العام بشكل دوري لاعتماد قوائم مزودي أنظمة المحاسبة الضريبية.
- تم إعداد دليل ضريبي لموظفي الهيئة العامة لأمن المنافذ والحدود والمناطق الحرة لتعريفهم بأساسيات تطبيق الضرائب في الدولة.
- توقيع مذكرة تفاهم تم بموجبها الربط الإلكتروني بين الهيئة ومصرف الإمارات المركزي، مما أتاح سداد الالتزامات الضريبية والدفع بواسطة تحويل الأموال إلكترونياً من داخل وخارج الدولة من خلال آلية الدفع الضريبية باستخدام رقم (GIBAN) (جي آي بان) عبر نظام الإمارات للتحويلات المالية "UAEFTS" التي حققت نجاحاً ملحوظاً لوضوح، وسهولة، وسرعة إجراءات تحويل الأموال إلكترونياً.
- تم الربط الإلكتروني بين الهيئة ووزارة المالية، مما أتاح تسهيل سداد الضرائب المستحقة وكذلك عمليات الاسترداد من خلال منصة "الدرهم الإلكتروني" عبر بوابة الخدمات الإلكترونية للهيئة.
- تقوم الهيئة بالتنسيق المستمر مع وزارة المالية فيما يتعلق باقتراح التشريعات ذات العلاقة بإدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية والغرامات ذات العلاقة وتوزيع إيراداتها، ودراسة مقترحات الوزارة في شأن تعديل المعاملات الضريبية، ومنها المعاملة الضريبية للأراضي، وتقاسم الإيرادات الضريبية.
- التنسيق مع برامج الإسكان الوطنية لتوفير بيانات المصروفات المطلوبة لتوفير مزيد من التسهيلات لاسترداد المواطنين لضريبة القيمة المضافة المدفوعة من قبلهم عن بناء مساكنهم الجديدة ضمن البرامج المعنية بتمويل المواطنين.
- التعاون مع دوائر الأراضي والأملاك لتطبيق الضريبة على مبيعات الأراضي والعقارات وتحصيلها بالتعاون مع هذه الدوائر، والحصول على قوائم تتضمن جميع مكاتب العقارات في كل إمارة، والتحقق من كون هذه المكاتب مسجلة لضريبة القيمة المضافة.
- شراكة بين الهيئة ومجموعة بريد الإمارات وشركات الشحن والتخليص من خلال توحيد العمليات والإجراءات المتعلقة بتحصيل ضريبة القيمة المضافة على كافة الطرود البريدية التي تقل قيمتها عن 1000 درهم.
- التنسيق مع وزارة الخارجية والتعاون الدولي فيما يخص أهلية الدبلوماسيين والبعثات الأجنبية والاتفاقيات الدولية لاسترداد الضريبة وفقاً للمعاملة بالمثل بصفتها إحدى متطلبات التشريعات الضريبية، وتطوير آلية وإجراءات استرداد الضريبة من قبل الدبلوماسيين والبعثات الأجنبية.
- أصدرت الهيئة نسخة محدثة من الدليل الإرشادي والاستمارات الخاصة باسترداد الضريبة المدفوعة من قبل البعثات الأجنبية والدبلوماسيين وقامت بتطوير آلية محدثة لزيادة كفاءة العمل بناء على دراسة طلبات الاسترداد التي تم استلامها ومناقشتها مع وزارة الخارجية والتعاون الدولي.

- تواصلت الهيئة بصفةٍ مستمرة مع الوكلاء الضريبيين لتمكنيهم من الاطلاع على المنشورات والتحديثات الصادرة عن الهيئة، وتم إعداد دراسات بشأن سلوكهم المهني لتمكينهم من القيام بواجباتهم بشكل فعال.

- التعاون مع غرف التجارة والصناعة في المشاريع التي ترعاها الهيئة وتديرها، ومنها: مشروع رد ضريبة القيمة المضافة للسياح وتطبيق ضريبة القيمة المضافة على مختلف القطاعات.

- تعمل الهيئة على انشاء نقاط تواصل مع الشركات الكبرى لضمان التنسيق المستمر مع هذه الشركات.

- عقدت الهيئة اجتماعات مشتركة لبحث آلية تطبيق ضريبة القيمة المضافة، والوقوف على التحديات التي تحول دون التسجيل أو الدفع، واقتراح إجراءات موحدة من شأنها أن تساهم في تحصيل الضريبة وفق أنظمة موحدة، ومنها هيئة الإمارات لسباق الخيل لتطبيق ضريبة القيمة المضافة على الخيول العابرة للمنافذ الحدودية، والاتحاد التعاوني لجمعيات صيادي الأسماك وجمعيات الصيادين في الدولة لتوضيح عملية تسجيل الصيادين في النظام الضريبي، ومساعدتهم على الامتثال لالتزاماتهم الضريبية، وبلدية دبي بشأن عرض مشكلة مجموعة تجار الخضار والفواكه واقتراح آلية لتنظيم عمل البسطات لديهم وتحصيل الضريبة منها، وتجار سوق السيارات والشاحنات الثقيلة التابع لبلدية دبي.

2. تعاون إقليمي ودولي:

- شاركت الهيئة في 5 اجتماعات على مستوى دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية خلال 2018، منها اجتماعات لجنة التعاون المالي والاقتصادي، ولجنة وكلاء وزارات المالية، ولجنة مدراء ورؤساء الإدارات الضريبية لدول مجلس التعاون، وفريق النظام الضريبي الموحد لدول المجلس، وذلك بالتنسيق مع وزارة المالية.

- على أساس نتائج المشاركة في الاجتماعات المشار إليها وفي إطار التعاون والتوافق الدائم مع دول مجلس التعاون قامت الهيئة بمراجعة ترجمة الاتفاقيات الموحدة لضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية لدول مجلس التعاون، والنظر في مقترح النظام الإلكتروني الموحد لدول المجلس، وإعداد دراسات بشأنه وبشأن توسيع نطاق الضريبة الانتقائية.

- عقدت الهيئة عدداً من الاجتماعات الثنائية مع كلٍ من المملكة العربية السعودية وسلطنة عمان لمناقشة المواضيع المتعلقة بتطبيق ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية.

- ضمن جهودها لمكافحة التهرب الضريبي وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج الدولة، قامت الهيئة باقتراح آلية معالجة حالات التهرب الضريبي، كما قامت بالتعاون مع دوائر الجمارك بتوحيد آلية لمعاملة التوريدات التي تتم في المناطق المحددة والتي يتم انتقال السلع منها عبر البر إلى دول مجلس التعاون، بالإضافة إلى التعاون مع أمن المنافذ لمناقشة مقترح آلية معالجة التهرب الضريبي.

الفصل التاسع:
نشر الوعي الضريبي

تم تطبيق استراتيجية متكاملة لرفع مستوى الوعي الضريبي لدى فئات المجتمع عموماً، وقطاعات الأعمال بصفةٍ خاصة، واعتمدت هذه الاستراتيجية على عدة محاور للتواصل المباشرمن خلال اللقاءات والندوات وورش العمل التعريفية، وإصدار الأدلة الإرشادية والتوضيحات، والرد على استفسارات الخاضعين للضريبة، بالإضافة إلى الحملات الإعلانية والإعلامية والرد على استفسارات وسائل الإعلام، وغيرها من وسائل التوعية.

ومن أبرز الإنجازات التي تحققت في مجال نشر وزيادة الوعي الضريبي:

1. حملات توعية استباقية:

تم تنظيم حملات توعية استباقية بدأت في عام 2017 قبل تطبيق النظام الضريبي بعدة شهور، وحتى نهاية عام 2018، فتم من خلال هذه الحملات عقد نحو 90 لقاء وندوة تعريفية حضرها حوالي 28 ألف متخصص بجميع قطاعات الأعمال.

2. ورش عمل ولقاءات قطاعية مباشرة:

عقدت الهيئة عدداً من الجلسات المباشرة وورش العمل لزيادة الوعي الضريبي لدى المعنيين بتطبيق الضريبة بالقطاعات الحكومية والخاصة شملت:

- مبادرة حملة "العيادة الضريبية" التي يتم تنظيمها بالتعاون بين الهيئة الاتحادية للضرائب ودوائر التنمية الاقتصادية المحلية والبلديات، والتي يتم من خلالها التواصل المباشر مع قطاعات الأعمال بهدف رفع عدد المسجلين الخاضعين للضريبة، ورفع مستوى الالتزام بتقديم الإقرارات وسداد الضرائب المستحقة، وتشمل الحملة كافة إمارات الدولة حيث يتواجد ممثلو الهيئة في أماكن انعقاد العيادة للإجابة على جميع استفسارات ممثلي قطاعات الأعمال.
- حتى نهاية 2018 تم من خلال حملة "العيادة الضريبية" معالجة نحو 745 من الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى، حيث تم الرد على 286 استفساراً تتعلق بالتسجيل، و136 استفساراً تتعلق بالإقرارات الضريبية، و26 استفساراً تتعلق بالاسترداد، و24 استفساراً تتعلق بطلبات إعادة النظر، بالإضافة إلى 165 استفساراً عاماً، كما تم التعامل مع 108 شكاوى واقتراحات.
- بالتنسيق مع دوائر التنمية الاقتصادية عقدت الهيئة حملات توعوية مشتركة حول السلع الخاضعة والمعفاة من الضريبة، والاشتراطات الواجب توافرها في الفواتير الضريبية الصادرة عن المحلات التجارية ومنافذ الخدمات الخاضعة للضريبة.
- تم عقد مجموعة من ورش العمل حول "النظام الضريبي وآليات تطبيقه بنجاح" وجهت للدوائر المالية المحلية في جميع إمارات الدولة تم خلالها الرد على استفسارات المعنيين بهذه الدوائر.
- بالتعاون مع غرف التجارة والصناعة في الدولة تم تنظيم ورش تدريبية وحملات توعوية لتعريف قطاعات الأعمال والجمهور بالضرائب وأنواعها وآلية عملها وتطبيقها.
- عقدت الهيئة مجموعة من ورش العمل حول مبادئ الضريبة لمختلف قطاعات الاعمال ومنها قطاع الطيران، والقطاع الاستهلاكي، وقطاع الخدمات المالية والصيرفة، وقطاع التأمين، وشركات الشحن والتخليص، وصيادي الأسماك، وتجار التبغ ومنتجاته.
- نفذت الهيئة ورشتين توعويتين حول آلية هامش الربح، وورشتين توعويتين للمعنيين بغرفة تجارة وصناعة أبوظبي وغرفة تجارة وصناعة عجمان حول تطبيق الضرائب في الدولة، وورشتي عمل للمحاسبين والمدققين والمحامين، وورشتين تعريفيتين لمناقشة تطبيق الضريبة في المناطق الحرة.

3. الاتصال الحكومي، والإعلام، والتواصل الاجتماعي:

من خلال أدوات الاتصال الحكومي، والأنشطة الإعلانية والإعلامية المتنوعة، ووسائل التواصل الاجتماعي تمكنت الهيئة من تنفيذ العديد من الحملات التوعوية الفعالة التي شملت:

- حملة التسجيل لضريبة القيمة المضافة، ونجحت في زيادة أعداد المسجلين بنسبة 32% خلال الحملة.
- حملة التوعية الإعلامية للالتزام بتقديم الإقرارات الضريبية التي نفذت تحت شعار "إقرارك الضريبي في 4 خطوات".
- حملة "كن واعياً بحقوقك" التي تم توجيهها للمستهلكين ومتلقي الخدمات لتعريفهم بحقوقهم ضمن النظام الضريبي.
- حملة "فاتورتك حقك وضمانتك" التي استهدفت التوعية بأهمية الحصول على فاتورة ضريبية عن المشتريات والخدمات الخاضعة للضريبة، والمعايير القانونية للفاتورة الضريبية.
- إعداد وتنظيم لقاء المؤثرين بهدف التعاون معهم للتوعية بأهمية وأهداف النظام الضريبي.
- الحملة التوعوية لرد ضريبة القيمة المضافة للمواطنين المدفوعة عن بناء مساكنهم الجديدة.
- الحملة الإعلامية للتعريف بمبادرة "العيادة الضريبية" التي أطلقتها الهيئة بالتعاون مع دوائر التنمية الاقتصادية.
- حملة التوعية الإعلامية بتطبيق النظام الإلكتروني لرد الضريبة للسياح.
- الحملة الإعلامية للتعريف بأهمية وأهداف وآليات تطبيق نظام العلامة المميزة على التبغ ومنتجاته.

4. الأدلة الإرشادية، والتوضيحات، والإصدارات التوجيهية:

تحرص الهيئة على إصدار التوجيهات والتوضيحات اللازمة للخاضعين للضريبة فيما يتعلق بحدود التزاماتهم بالضرائب الاتحادية والغرامات ذات العلاقة، ووفقًا للآليات التي يصدر بها قرار من المجلس، تعمل الهيئة على نشر الوعي بوسائل متنوعة لضمان فهم التشريعات الضريبية ورفع نسب الامتثال، ومن أبرز إنجازات الهيئة حتى نهاية 2018 في هذا المجال قيامها بإصدار:

- 120 توضيحاً خاصاً للخاضعين للضريبة، و9 توضيحات عامة، و15 دليلاً إرشادياً ضريبياً.
- 5 قرارات استثناء إداري في شأن الفواتير الضريبية، والإشعارات الضريبية الدائنة، وتمديد الوقت اللازم لتوريد السلع.
- 14 دليلاً للمستخدمين باللغتين العربية والإنجليزية.
- 29 نشرة توعوية (إنفوغرافيك) باللغتين العربية والإنجليزية، و4 برامج تعليمية، و8 فيديوهات باللغة العربية والإنجليزية حول كيفية تعبئة الإقرار الضريبي.
- 180 خبر صحفي باللغتين العربية والإنجليزية.
- 1000 نشرة إلكترونية في مواقع التواصل الاجتماعي، و6 مطبوعات توعوية.
- تنسيق عدد 76 مقابلة تلفزيونية وإذاعية.
- الإجابة على 100 استفسار إعلامي ورد للهيئة عبر البريد الإلكتروني المخصص للرد على استفسارات الإعلاميين.
- 51 إعلاناً مدفوعاً تم نشرها باللغتين العربية والإنجليزية بالصحف المحلية.

5. أنشطة توعوية أخرى

- تشكيل لجنة إعلامية مختصة في المجال الضريبي لحماية المستهلكين برئاسة الهيئة وعضوية وزارة الاقتصاد ودوائر التنمية الاقتصادية تقوم بدورها في وضع خطة إعلامية لتعريف المستهلكين بحقوقهم.
- التعاون في تبادل بيانات تراخيص الأعمال المسجلة لدى دوائر التنمية الاقتصادية.
- اعتماد برنامج تدريبي للمفتشين بدوائر التنمية الاقتصادية يتضمن كافة الإجراءات والقوانين الضريبية، لزيادة كفاءة وفعالية الإجراءات الرقابية على الأسواق، وضبط مخالفات تطبيق التشريعات الضريبية.
- سعياً من الهيئة لاستكمال مسيرة التثقيف والتوعية بالنظام الضريبي وضعت الهيئة خطة مستقبلية تتضمن استكمال دعم حملة الفواتير الضريبية وتوفير التغطية الإعلامية وطباعة المواد المرئية، وإطلاق حملة للتسجيل تستهدف مختلف الشرائح، وإطلاق المرحلة الثانية والثالثة من حملة العلامة المميزة لمنتجات التبغ، كما تخطط الهيئة لإطلاق قنوات تواصل اجتماعي جديدة، والرصد الإعلامي على كافة القنوات.
- تعمل الهيئة على تحديث مبادرات استراتيجية الاتصال الحكومي واستكمال تطبيق عناصر الهوية المرئية على كافة مطبوعات الهيئة ومواقعها وطباعة ونشر كتاب إنجازات الهيئة الاتحادية للضرائب.

الفصل العاشر:
الموارد البشرية، والشؤون المالية والإدارية

1. الكفاءات البشرية:

بنهاية 2018 بلغ إجمالي عدد المعينين في الهيئة 118 موظفاً وموظفة، كما تم تنظيم وتسريع عملية بدء مزاولة الموظفين الجدد لأعمالهم، من خلال برنامج تعريفي مفصل ومبسط.

وحرصت الهيئة على حصول الموظفين على برامج تدريبية مكثفة وافية من خلال عقد دورات تدريبية لموظفيها شارك فيها 96% من الموظفين بمعدل 18 ساعة تدريبية لكل موظف.

وعقدت الهيئة دورات تدريبية لكافة موظفي مركز الاتصال الخارجيين وعددهم 40 موظف، إضافة إلى دورة تدريبية في دبلوم الضرائب غير المباشرة شارك فيها 14 من موظفي الهيئة.

ووطدت الهيئة سبل التعاون مع الجامعات من خلال منح طلبة تلك الجامعات الفرصة للتدريب في الهيئة، بالإضافة لإعداد اتفاقية مستوى الخدمة لخدمات الموارد البشرية وإرسالها للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.

2. الشؤون المالية والإدارية.

قامت الهيئة بنقل المهام المحاسبية الخاصة بها من وزارة المالية، حيث تحولت الهيئة إلى جهة اتحادية مستقلة مالياً، وتم تحديث السياسات والإجراءات المالية بما يتناسب مع الأنظمة المالية والتشغيلية للهيئة، حيث يتم إصدار التقارير المالية بشكل شهري لبيان الأداء المالي للهيئة.

3. الشؤون القانونية:

تقوم الهيئة بإدارة شؤونها القانونية من حيث:

- التنسيق والمتابعة مع إدارة قضايا الدولة بوزارة العدل فيما يخص دعاوى الهيئة.
- مراجعة وتعديل المستندات والوثائق القانونية المتعلقة بإدارة شؤون الهيئة كالاتفاقيات ومذكرات التفاهم.

4. تجهيز مقران للهيئة:

افتتحت الهيئة مقرها الرئيسي في مدينة أبو ظبي، كما افتتحت مقراً لها في دبي، حيث تم تجهيزهما وتأثيثهما بأحدث التقنيات وتوفير وسائل الراحة والصحة والسلامة للموظفين.

5. إطار الاستراتيجية:

تم خلال عام 2018 وضع الإطار العام لاستراتيجية الهيئة الاتحادية للضرائب، ووضع الخطط التشغيلية التي تضم وصف للمبادرات والأنشطة والخدمات، وتوثيق عمليات وإجراءات الهيئة لضمان تحقيق أهدافها.

@uaetax

Federal Tax Authority

www.tax.gov.ae

info@tax.gov.ae

600 599994