



التقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب 2020

يستعرض الإصدار الثالث للتقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب أبرز الإنجازات التي حققتها خلال عام 2020، 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.



مواصلة الإنجازات



تجاوز التحديات



" إن هدفنا الأساس في دولة الإمارات هو بناء الوطن والمواطن،
وإن الجزء الأكبر من دخل البلاد يُسخر لتعويض ما فاتنا واللاحق
بركب الأمم المتقدمة التي سبقتنا في محاولة منا لبناء بلدنا "
صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة "حفظه الله"



"الاستعداد لما بعد كوفيد - 19 هو استعداد لمستقبل جديد لم يتوقعه أحد قبل عدة أشهر فقط.. التعليم والصحة والعمل الحكومي والاستثمار والتجارة وبنيتنا الإلكترونية.. كلها ستشهد تطورات جديدة لمواكبة مستقبل مليء بفرص مختلفة"

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

المحتويات

4	مجلس الإدارة
5	الهيئة الاتحادية للضرائب
6	الرؤية - الرسالة - القيم
7	الهيكل التنظيمي
8	الأهداف الاستراتيجية
9	مواجهة التحديات بالإنجازات
10	الباب الأول: بيئة ضريبية متكاملة
10	- الفصل الأول: توعية عن بُعد
13	- الفصل الثاني: تعاون محلي وخارجي
15	- الفصل الثالث: مبادرات إلكترونية
17	- الفصل الرابع: رفع الكفاءة
20	الباب الثاني: تحفيز استمرارية الأعمال
20	- الفصل الأول: مساندة الخاضعين للضريبة
23	- الفصل الثاني: تواصل فعال لخدمة العملاء
25	- الفصل الثالث: تطوير البيئة الضريبية
27	- الفصل الرابع: القطاعات المساندة
30	الباب الثالث: الإنفاذ الضريبي
32	الباب الرابع: تلبية متطلبات للجودة

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

الشيخ / محمد بن عبدالله بن سلطان النعيمي
عضو مجلس إدارة

معالي / عبدالرحمن صالح آل صالح
عضو مجلس إدارة

سعادة / راشد لاحج ناصر المنصوري
عضو مجلس إدارة

سعادة / أحمد عبدالله بن لاحج الفلاسي
عضو مجلس إدارة

سعادة / سلطان أحمد بن سليم
عضو مجلس إدارة

سعادة / محمد سيف التلاي
عضو مجلس إدارة

سعادة / وليد ابراهيم الصايغ
عضو مجلس إدارة

سعادة / محمد خليفة النعيمي
عضو مجلس إدارة

السيدة / مريم عبدالله محمد المطروشي
عضو مجلس إدارة

سعادة / سعيد راشد اليتيم
عضو مجلس إدارة

سعادة / يوسف علي البلوشي
عضو مجلس إدارة

السيد / علي مرشد المرر
عضو مجلس إدارة

السيد / علي خلفان الظاهري
عضو مجلس إدارة

السيدة / عزة محمد السويدي
عضو مجلس إدارة

السيد / أحمد جمال حسن النومان الشامسي
عضو مجلس إدارة



الهيئة الاتحادية للضرائب

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

وتتركز الاختصاصات الرئيسية للهيئة في إدارة 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.



الرؤية، الرسالة، القيم الجوهرية

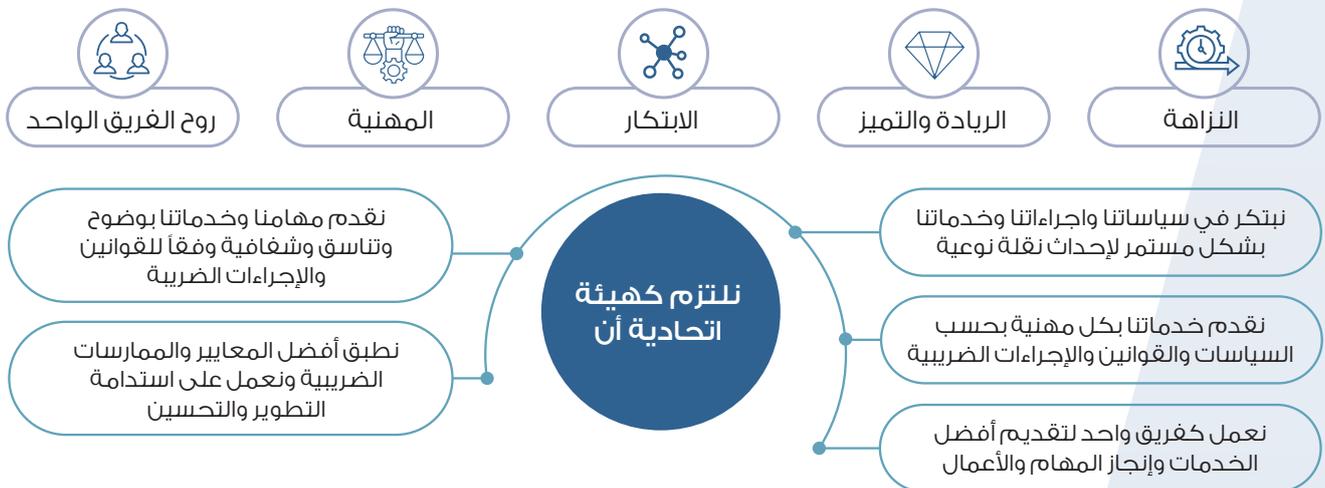
الرؤية

هيئة ضريبية رائدة عالمياً تدعم التنوع المالي المستدام

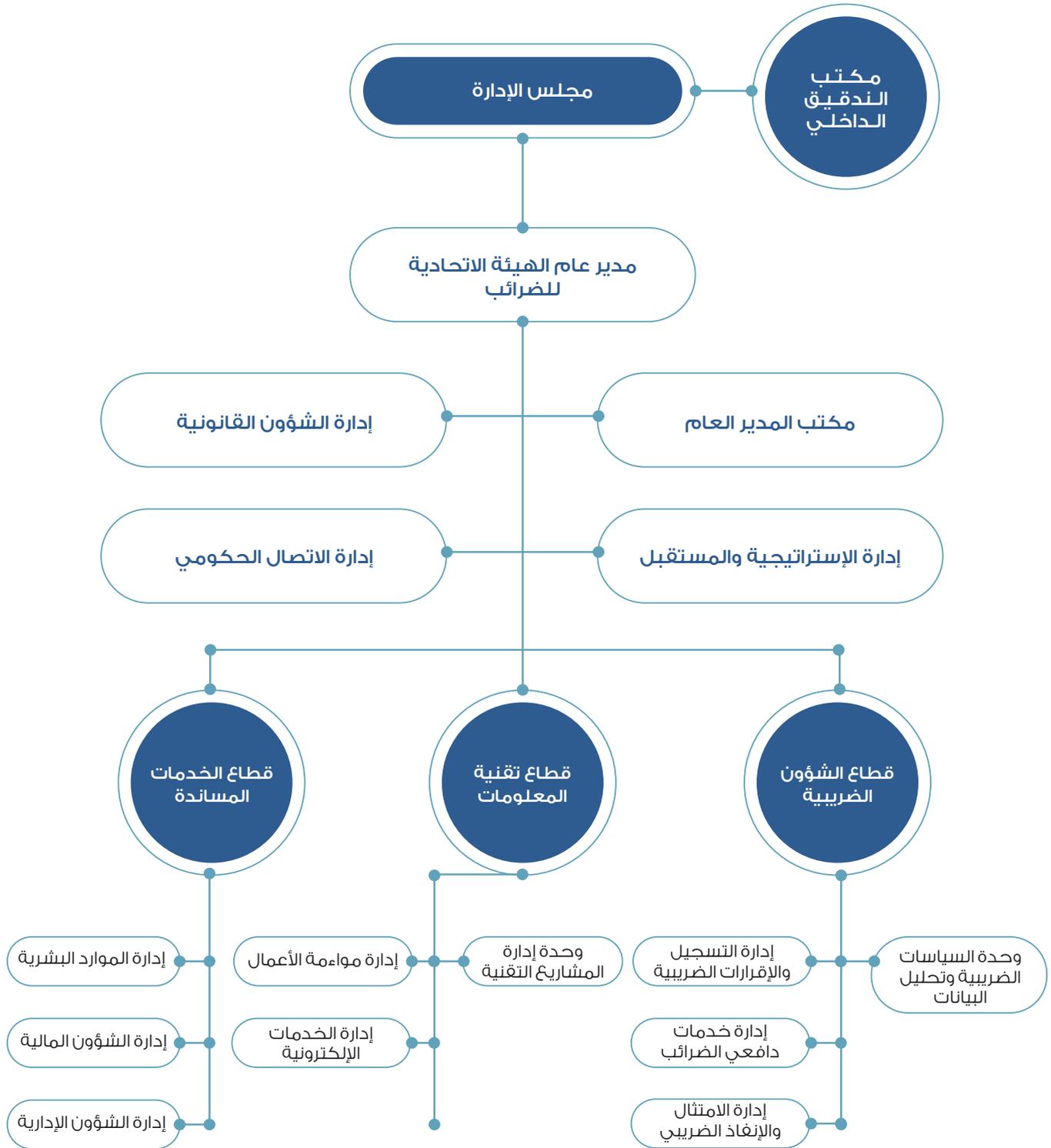
الرسالة

إدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية، وتطبيق الإجراءات الضريبية وفقاً لأفضل المعايير والممارسات العالمية بطريقة مبتكرة وكفاءة وفعالة تركز على احتياجات أصحاب العلاقة وتوقعات المتعاملين

القيم الجوهرية



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



الأهداف الاستراتيجية للهيئة



الهدف الثاني: تحقيق أعلى مستويات الامتثال الضريبي وتشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب.

الوصف: يضمن الهدف الاستراتيجي قيام الهيئة بتطوير وتطبيق أنظمة الامتثال الضريبي والإقرارات والإفصاحات وأنظمة التدقيق والإنفاذ بها والتعامل مع حالات عدم الامتثال، بالإضافة إلى قيام الهيئة بتطوير وتطبيق برامج وأنشطة تساعد الخاضعين للضريبة على فهم واجباتهم الضريبية لإيجاد بيئة تشجع على الامتثال للقوانين والإجراءات الضريبية.



الهدف الأول: تطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة وفق أفضل الممارسات والأنظمة العالمية.

الوصف: يضمن الهدف الاستراتيجي قيام الهيئة بتطوير وتطبيق أنظمة ضريبية تمكن الخاضعين للضريبة من دفع ضرائبهم وتمكن الهيئة من تحصيلها بطريقة فعالة وبما يساهم في دعم عمليات التطور الاقتصادي التي تشهدها الدولة.



الهدف الرابع: ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي.

الوصف: يضمن الهدف الاستراتيجي قيام الهيئة بتطوير وتطبيق برامج وأنشطة تشجع المعنيين على الابتكار في الخدمات والعمليات والأنظمة لإحداث نقلة نوعية بالقوانين والإجراءات الضريبية وإعداد الخطط المستقبلية لمواكبة المستجدات والمتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية.



الهدف الثالث: ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.

الوصف: يضمن الهدف الاستراتيجي قيام الهيئة بتطوير وتطبيق برامج وأنشطة المهام المساندة بجودة وكفاءة وشفافية لدعم الإدارات في تحقيق مهام الهيئة.



مواجهة التحديات بالإنجازات

شهد عام 2020 العديد من التحديات التي واجهت العالم في ظل تفشي جائحة فيروس (كوفيد-19) منذ الربع الأول من العام، فيما كانت دولة الإمارات من أسرع دول العالم في وضع وتنفيذ خطط شاملة على جميع المستويات للوقاية من انتشار الفيروس، ومواجهة التداعيات الناجمة عنه وفي مقدمتها التحديات الاقتصادية، حيث تم إطلاق العديد من البرامج والمبادرات لدعم وتحفيز الاقتصاد الوطني.

وبفضل توجيهات القيادة الرشيدة تمكنت الإمارات كعادتها من تحويل التحديات إلى فرص وحظيت بتقدير العالم في كيفية التعامل باحترافية مع الجائحة.

وتمكنت الهيئة الاتحادية للضرائب من الاستمرار في تحقيق معدلات أداء متصاعدة على الرغم من هذه التحديات، وواصلت تنفيذ مشاريعها التطويرية في جميع مجالات عملها وفقاً لخططها المستهدفة، وبفضل بنيتها الرقمية المتطورة تمكنت الهيئة من تقديم جميع خدماتها عن بُعد بكفاءة تامة، فيما يتعلق بالتسجيل وتقديم الإقرارات وسداد الضرائب المستحقة على المسجلين، وكذلك عمليات الاسترداد للمؤهلين قانوناً لاسترداد الضريبة إلكترونياً، بإجراءات تتميز بالسهولة والسرعة دون أي تعامل شخصي أو ورقي، وهو الأمر الذي ساهم في تعزيز إجراءات التباعد الجسدي، والمحافظة على الصحة العامة التي تُعد في مقدمة الأولويات.

وقدمت الهيئة تسهيلات متنوعة لدعم ومساندة المسجلين بالنظام الضريبي للوفاء بالتزاماتهم الضريبية، وضمان استمرارية الأعمال في ظل الإجراءات الاحترازية التي قامت بها الجهات المعنية للوقاية من انتشار (كوفيد-19).

ويرصد الإصدار الثالث من التقرير السنوي للهيئة أهم النتائج والإنجازات التي حققتها الهيئة الاتحادية للضرائب استناداً لأهدافها الاستراتيجية الرئيسية والمُساندة في جميع مجالات عملها خلال 2020.



الباب الأول: بيئة ضريبية متكاملة

الفصل الأول: توعية عن بُعد

على الرغم من تحديات مواجهة جائحة (كوفيد-19) العالمية تمكنت الهيئة من مواصلة جهودها التوعوية بتنظيم الندوات وورش العمل التعريفية للمعنيين بالنظام الضريبي عبر تقنيات "الاتصال المرئي عن بُعد"، بهدف ضمان استمرارية تطوير البيئة الضريبية ورفع الوعي الضريبي، كما قامت الهيئة بإصدار العديد من الأدلة الإرشادية والتوضيحات الجديدة، والرد على استفسارات الخاضعين للضريبة، بالإضافة إلى الحملات الإعلانية والإعلامية والرد على استفسارات وسائل الإعلام، وغيرها من وسائل التوعية.

2 استبيان الفاتورة الضريبية:

واصلت الهيئة - قبل ظهور جائحة (كوفيد-19) - تنفيذ حملاتها للتواصل المباشر مع التجار والمستهلكين في الأسواق المحلية، للتوعية بالإجراءات والمعايير القانونية المتعلقة بالفاتورة الضريبية، وإلزامية إصدارها من قبل المسجلين في النظام الضريبي للمحافظة على حقوق المستهلكين، ومنع التهرب الضريبي في الوقت ذاته، فتم تنفيذ 4 جولات في الأسواق شملت 61 متجراً في إطار "حملة الفاتورة الضريبية" خلال الفترة الأولى من عام 2020 قبل الإعلان عن ظهور الجائحة.

في إطار استراتيجية الهيئة للتطوير المستمر لأدواتها التوعوية، وقياس مستويات تأثيرها ومردودها المعرفي تم خلال الجولات الأربع التي نُفذت ضمن "حملة الفاتورة الضريبية" تم تنفيذ استبيان شارك فيه 61 من المعنيين حول مستوى معرفة المشاركين بمعايير وأهمية إصدار الفاتورة الضريبية، حيث يتم تنفيذ هذه الجولات بالتعاون مع دوائر التنمية الاقتصادية والجهات المعنية الأخرى في الدولة لزيادة مستوى الالتزام الضريبي في الأسواق المحلية.

1 اجتماعات وتنسيق محلي:

- ضمن الأهداف الاستراتيجية المُساندة لرفع الوعي الضريبي لدى المعنيين بالقطاع الحكومي تم ابتكار أداة توعوية جديدة، تتمثل في "ورشة عمل ذاتية" موجهة لشرائح محددة، وذلك من خلال الاعتماد على كتيبات مُعدّة خصيصاً لهذا الغرض للتعريف بالإجراءات الضريبية تناسب كل شريحة، فتم عقد 8 ورش تعريفية ذاتية لجميع الدوائر الماليه في الدولة.

3 جلسات تفاعلية "عن بُعد":

- كُفّلت الهيئة جهودها للتفاعل المستمر مع المعنيين بالنظام الضريبي بتنظيم الندوات وورش العمل والاجتماعات مع شركائها في القطاعين الحكومي والخاص عبر تقنيات "الاتصال المرئي عن بُعد"، حيث تم تسليط الضوء على الموضوعات التي من شأنها تحسين الأداء وتجنب الأخطاء الشائعة التي تم رصدها منذ بداية تطبيق النظام الضريبي.
- على الرغم من أن الإجراءات الاحترازية لتجنب انتشار جائحة (كوفيد-19) حالت دون تنفيذ الخطة المستهدفة لعقد الجولات التقليدية لحملة "العيادة الضريبية" التي أطلقتها الهيئة الاتحادية للضرائب منذ عام 2018 بالتعاون مع دوائر التنمية الاقتصادية المحلية والبلديات؛ إلا أن الهيئة قامت خلال عام 2020 بعقد 11 جلسة تفاعلية عبر تقنية الاتصال المرئي عن بعد منها 3 ورش توعوية لدوائر الأراضي، و6 اجتماعات مع دوائر أخرى في الامارات، بالإضافة إلى ورشتي عمل للمواطنين حول تسهيلات استرداد ضريبة القيمة المضافة عن بناء مساكنهم المشيدة حديثاً.

4 توعية الأعمال خارج المدن الرئيسية: 5 توعية قطاعية:

لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية في القطاع الضريبي وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية عقدت الهيئة 3 ورش عمل عبر تقنيات الاتصال المرئي عن بُعد لتوعية القطاعات المساندة لتطبيق النظام الضريبي بمتوسط مشاركة بلغ 188 مشارك لكل ورشة.

– عقدت الهيئة ورشتي عمل لقطاع الوكلاء الضريبيين المعتمدين حول الإطار الزمني لاسترداد ضريبة المدخلات وإجراءات الاسترداد بمشاركة 213 وكيلاً معتمداً، وحول المعاملة الضريبية لتوريدات السلع والخدمات المقدمة من خلال الوسائل الإلكترونية بمشاركة 225 وكيلاً معتمداً

– وُجّهت ورشة العمل الثالثة لقطاع وكلاء الشحن والتخليص الجمركي بمشاركة 125 شركة بالقطاع، وتناولت التحديثات وعمليات تطوير الخدمات الإلكترونية التي قامت بها الهيئة لتقديم مزيد من التسهيلات وتبسيط الإجراءات الضريبية عموماً والمتعلقة بأنشطة ومجالات عمل شركات الشحن والتخليص الجمركي بصفة خاصة.

- في إطار الحرص على الشمولية ونشر المعرفة بالإجراءات الضريبية في جميع أنحاء الدولة، نفذت الهيئة خطة توعية موجهة بصفة أساسية لتوعية قطاعات الأعمال في المناطق الواقعة خارج المدن الرئيسية بالإمارات، وفي هذا الإطار تم عقد 7 جلسات تفاعلية عبر تقنية الاتصال المرئي عن بُعد لرفع الوعي وزيادة الامتثال الضريبي في هذه المناطق، للوصول لقطاعات الأعمال المعنية بتطبيق النظام الضريبي عبر مختلف القنوات الممكنة.
- استهدفت الجلسات التأكيد على أهمية التسجيل لضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية، وتم الرد على جميع الاستفسارات المطروحة لمساندة الأعمال للتغلب على أية تحديات قد تواجههم، وإمدادهم بالمعلومات دون تكبدهم الوقت والجهد، فقام المتخصصون بالهيئة بتوضيح العديد من الموضوعات، من بينها الإجراءات والمستندات المطلوبة لإلغاء التسجيل الضريبي، وإجراءات تقديم طلبات التصريح الطوعي، وطلبات إعادة النظر والمستندات المطلوبة لتقديم طلبات الاسترداد، مع التأكيد على أهمية الالتزام بمتطلبات النماذج المعتمدة التي توفرها الهيئة، بالإضافة إلى الأمور المتعلقة بالأخطاء الشائعة التي قد تحدث خلال التسجيل أو تقديم القرارات الضريبية أو سداد الضرائب المستحقة، وشرح سبل تجنب هذه الأخطاء.

6 تواصل إعلامي واجتماعي: 7 إصدارات توعوية:

إصدار وتحديث 10 أدلة إرشادية، و18 برنامجاً للتعليم الإلكتروني موجهة للمعنيين لتقديم الدعم المعرفي اللازم لضمان نظام ضريبي فعال.

408 توضيحات خاصة تم إصدارها رداً على طلبات استيضاح من المعنيين ضمن الفترة الزمنية المحددة للرد، تعزيزاً للوعي الضريبي حول تطبيق التشريعات الضريبية.

إصدار 11 توضحاً عاماً عبر الموقع الإلكتروني للهيئة لتبسيط وشرح مواضيع محددة لزيادة الوعي الضريبي، والمساهمة في تطوير البيئة الضريبية وتشجيع الالتزام الذاتي.

مواصلة إصدار النشرات التوعوية الضريبية لقطاعات الأعمال بنشرتين جديدتين. والرد على 8 استفسارات لوكلاء ضريبيين معتمد ين .

إصدار 101 توضح داخلي، وتدقيق 53 محتوى ضريبي لمشاريع الهيئة، وإصدار 6 أدلة إرشادية داخلية لتطوير نظام ضريبي فعال.

73 قرار استثناء إداري تم إصدارها في شأن الفواتير الضريبية، والإشعارات الضريبية الدائنة، وتمديد الفترة اللازمة للتصدير وإثبات التصدير لضريبة القيمة المضافة وإثبات التصدير للضريبة الانتقائية.

- أصدرت الهيئة 56 خبراً صحفياً باللغتين العربية والإنجليزية، ضمن خطتها لتطوير وتطبيق برامج وأنشطة تساعد الخاضعين للضريبة على فهم واجباتهم الضريبية.
- 2978 تغطية تتعلق بالقطاع الضريبي الإماراتي تم رصدها، بلغت نسبة التغطيات الإيجابية منها 75.66% (بعدد 2253 تغطية إيجابية)، والمحايمة 23.84%، بينما لم تتعدى التغطيات السلبية نسبة النصف بالمائة، في مؤشر على فاعلية الأنشطة التوعوية للهيئة، ودورها في مساعدة الخاضعين للضريبة على فهم واجباتهم الضريبية.
- 14 استفساراً إعلامياً وردت للهيئة عبر البريد الإلكتروني المخصص للرد على استفسارات الإعلاميين، وتمت الإجابة عليها بنسبة 100%.
- 71 نشرة إلكترونية (بوست) بثتها الهيئة باللغتين العربية والإنجليزية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- 55 نشرة توعوية (إنفو غرافيك) تم إصدارها باللغتين العربية والإنجليزية، كما تم إصدار 14 فيديو توعوي باللغتين العربية والإنجليزية.

أنشطة توعوية فعالة



11

جلسة تفاعلية بالاتصال المرئي عن بُعد لدوائر الأراضي، والمواطنين.



61

من المعنيين شاركوا باستبيان لقياس المردود المعرفي لـ "حملة الغاتورة الضريبية".



2253

تغطية إيجابية للقطاع الضريبي في 2020 بمؤشر لتطور البيئة الضريبية.



408

توضيحات خاصة، و11 توضيحاً عاماً لتشجيع الالتزام الذاتي.



7

ورش عمل لقطاعات الأعمال بالمناطق الواقعة خارج المدن الرئيسية.



188

متوسط المشاركين بالورشة بالتوعية القطاعية للوكلاء.



56

خبراً صحفياً أصدرتها الهيئة لمساعدة الخاضعين للضريبة على الامتثال الذاتي.



10

أدلة إرشادية، و18 برنامجاً للتعليم الإلكتروني للدعم المعرفي لنظام ضريبي فعال.



الفصل الثاني: تعاون محلي وخارجي

حرصت الهيئة على تعزيز علاقات التعاون الفعال وترسيخ شراكاتها الاستراتيجية مع جميع الجهات في القطاعين الحكومي والخاص في الدولة، كما حرصت على تكثيف تعاونها مع الجهات المعنية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وعلى المستويين الإقليمي والدولي، بهدف تبادل المعلومات والخبرات، لتحقيق مزيد من الارتقاء بالبيئة الضريبية وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

- على المستوى المحلي عقدت الهيئة خلال عام 2020 أكثر من 246 اجتماعاً تنسيقياً - معظمها عبر تقنيات الاتصال المرئي عن بعد- مع العديد من الجهات بالقطاعين الحكومي والخاص، من بينها:
- 102 اجتماع بمشاركة سعادة مدير عام الهيئة تعزيزاً لأهداف ضمان تقديم خدمات الهيئة وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.
- أكثر من 114 اجتماعاً مع الشركات الكبرى، و6 اجتماعات مع شركاء استراتيجيين، و3 اجتماعات لمجموعة الأعمال الاستشارية للارتقاء المتواصل بخدمات الهيئة لدافعي لضرائب.
- اجتماعات تنسيقية مع 21 جهة حكومية معنية بالإنفاد الضريبي، والتسجيل، وذلك بهدف تطوير البيئة الضريبية.
- على المستوى الإقليمي شاركت الهيئة في 8 اجتماعات تنسيقية مع الفرق المعنية بالنظام الضريبي الموحد لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وتم توثيق مخرجات هذه الاجتماعات لتنفيذ أهدافها.
- استمر التواجد الفعال للهيئة على المستوى الدولي بمشاركاتها في العديد من الفعاليات عبر تقنيات الاتصال المرئي عن بُعد منها:
- اجتماع منتدى التعاون بين الإدارات الضريبية لمبادرة الحزام والطريق الذي عُقد في شهر يونيو 2020 بمشاركة الإمارات ضمن 178 مشارك من 38 دولة ومنظمة من كافة أنحاء العالم، وتم خلاله بحث سبل تعزيز آليات التعاون الضريبي بين دول ومناطق "الحزام والطريق"، وسبل تنسيق جهود الدول الأعضاء للحد من الآثار السلبية لجائحة فيروس (كوفيد-19).
- المؤتمر الدولي لصندوق النقد الدولي حول آثار مكافحة انتشار جائحة (كوفيد-19) على أداء الأنظمة الضريبية، الذي عُقد في شهر نوفمبر 2020، وبحث الإجراءات التي اتخذتها الهيئات الضريبية بالعالم للتعامل مع تداعيات الأزمة، والدروس المستفادة، وأفاق العمل الضريبي بعد مواجهة الجائحة.

تعاون لمزيد من الارتقاء بالبيئة الضريبية



21

جهة حكومية تم عقد لقاءات تنسيقية معها بمجال الإنفاذ والتسجيل الضريبي.



123

اجتماعاً مع الشركات الكبرى، والشركاء الاستراتيجيين، ومجموعة الأعمال الاستشارية لاستمرارية الارتقاء بخدمات دافعي الضرائب.



102

اجتماع مع جهات محلية لضمان تقديم خدمات وفق لمعايير الجودة والكفاءة والشفافية.



178

دولة شاركت ضمنها الإمارات بمنتدى التعاون الضريبي لمبادرة الحزام والطريق.



8

اجتماعات تشاورية بفرق النظام الضريبي الخليجي الموحد لتفعيل اهدافها.



الفصل الثالث: مبادرات إلكترونية

لتشجيع الامتثال الذاتي في بيئة عمل متطورة حرصت الهيئة على مواصلة إطلاق مبادرات إلكترونية جديدة، بما يتماشى مع الاستراتيجية العامة لدولة الإمارات بالتوسع في الاعتماد على التعاملات الرقمية في الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية، فتم تطبيق المزيد من المبادرات والمشروعات الهادفة للارتقاء المستمر بالنظام الإلكتروني لإدارة الضرائب بما يوفر تجربة أكثر سهولة وسرعة في الخدمات المقدمة لدافعي الضرائب، بواقع نحو 13 مبادرة، ومن أبرز ما تم تنفيذه في هذا المجال:

- تطبيق معايير المواصفة القياسية الدولية لإدارة نظام تقنية المعلومات ISO20000 لتحسين سياسات وإجراءات إدارة خدمات تقنية المعلومات وخدماتها، وتحديد وتخفيف المخاطر المتعلقة بأنشطتها، وتحديد وتحقيق الفرص التي تعمل على تحسين تقديم الخدمات.
- تطبيق معايير المواصفة القياسية الدولية لأمن المعلومات ISO27001 بالاعتماد على سياسات وإجراءات أمن معلومات فعالة، وتحسين آلية العمل بصورة مستمرة وبطريقة استباقية لمواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.
- تطبيق معايير نظام الأيزو في إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301 لضمان إدارة استمرارية الأعمال والتخطيط لمواجهة الأمور غير المتوقعة وإدارة المخاطر وحماية الأصول.
- توفير أجهزة الحاسب الآلي المحمولة (لابتوب) بشكل قياسي خلال تفعيل خطة استمرارية أعمال الهيئة خلال الإجراءات الاحترازية لمكافحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).
- توفير آلية تواصل عبر تقنية الاتصال المرئي عن بعد للاجتماعات الداخلية والخارجية لتسهيل عملية الاتصال، وتطبيق آلية العمل عن بُعد للحفاظ على مستويات الإنتاجية دون تأثر، وضمان مرونة سير العمل مع الالتزام التام بالإجراءات الاحترازية.
- ترقيّة نظام إدارة العلاقة مع العملاء التي حققت وفراً ملموساً في الإنفاق على العمليات التشغيلية، وتمت الترقية بسلاسة دون أي تأثير على سير الأعمال الإلكترونية للهيئة.
- إطلاق الموقع الإلكتروني الداخلي المطور بخصائص تشغيلية أكثر سهولة ووضوحاً، حيث تم التطوير ذاتياً بكفاءات المختصين بالهيئة مما ساهم في تحقيق وفر في المصروفات.
- تشغيل نظام إلكتروني جديد للمراسلات بخصائص أكثر تميزاً وتكلفة تقل عن النظام السابق.
- توحيد قواعد البيانات ضمن بيئة ذات كفاءة عالية منخفضة المخاطر، مع رفع فاعلية وسهولة مراقبة قواعد البيانات.

ارتقاء مستمر بجودة الخدمات الإلكترونية



ISO 20000

طبقت الهيئة معايير أيزو الدولية المتعلقة بتحسين خدمات تقنية المعلومات وإجراءاتها.



3

مواصفات دولية



13

مبادرة جديدة للارتقاء المستمر بالنظام الإلكتروني لإدارة الضرائب لتسهيل وتسريع الخدمات.



ISO27001

أحدث الدولية المعايير لإدارة استمرارية الأعمال والتخطيط لمواجهة المخاطر.



ISO27001

مواصفة دولية طبقتها الهيئة، لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية لأمن المعلومات.



الفصل الرابع: رفع الكفاءة

واصلت الهيئة تطوير أنظمتها لتسهيل وتسريع إجراءاتها، ورفع كفاءة إدارة، وتحصيل، وتنفيذ الضرائب الاتحادية بإجراءات تتميز بالوضوح والجودة والشفافية والسهولة، كما وسعت نطاق خدماتها، واستمرت في تنفيذ خططها للارتقاء بآليات رد الضريبة للفئات المؤهلة قانوناً لاسترداد ضريبة القيمة المضافة.

- **منصة مطورة لاسترداد ضريبة بناء مساكن المواطنين:**
 - شهد عام 2020 تحديث المنصة الإلكترونية المطورة لاسترداد ضريبة القيمة المضافة عن بناء مساكن المواطنين المشيدة حديثاً، وذلك في إطار استراتيجية الهيئة لتقديم أفضل الخدمات في ضوء المراجعة المستمرة للإجراءات التنفيذية للتشريعات الضريبية لتسهيل الإجراءات، بما يحقق رضا العملاء.
 - قامت الهيئة بالتنسيق مع برامج الإسكان - التي تطبق الإجراءات المطلوبة من الهيئة وتوفر بيانات المصروفات المطلوبة - بالعمل على تخفيف متطلبات التدقيق على طلبات الاسترداد المقدمة من المواطنين بناء على قيام الجهات المعنية بالتعاون مع الهيئة بتوفير التأكيدات اللازمة لدعم طلبات الاسترداد.
 - تم تحديث الدليل الإرشادي عبر الموقع الإلكتروني للهيئة وتضمن شرحاً شاملاً مبسطاً حول الخطوات اللازمة اتباعها للوصول لنموذج طلب استرداد ضريبة القيمة المضافة عن المسكن الجديد وتقديمه، وكيفية تتبع حالة الطلب.
 - تم التوضيح أن طلبات الاسترداد الحاصلة على شهادات مصروفات من برامج الإسكان التي تطبق الإجراءات المطلوبة من الهيئة يتم معالجتها وفقاً لإجراء سريع.
- **إطلاق خدمات إصدار شهادتي الموطن الضريبي والأنشطة التجارية:**
 - بدأت الهيئة اعتباراً من شهر نوفمبر 2020 تقديم خدمات إصدار شهادتي الموطن الضريبي والأنشطة التجارية إلكترونياً، التي تم نقل مهام إصدارها من وزارة المالية إلى الهيئة بموجب قرار مجلس الوزراء الموقر رقم 65 لسنة 2020 بشأن رسوم الخدمات التي تقدمها الهيئة الاتحادية للضرائب.
 - يتم من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة إصدار نوعين من الشهادات الضريبية للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين؛ "شهادة الموطن الضريبي" وهي وثيقة تُصدرها الهيئة بناء على طلب يقدم إليها لتمكين مقدم الطلب من الاستفادة من اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي التي تكون دولة الإمارات طرفاً فيها، و"شهادة أنشطة تجارية" وهي وثيقة تُصدرها الهيئة لتمكين مقدم الطلب من استرداد ضريبة القيمة المضافة المفروضة عليه في مختلف دول العالم التي تسمح بإرجاع ضريبة القيمة المضافة للأعمال.
 - توفر هذه الخدمات مميزات وتسهيلات لإصدار الشهادات للمسجلين بالنظام الضريبي لتوافر جميع بياناتهم بقاعدة بيانات الهيئة، فيمكنهم التقدم للحصول على الشهادات الضريبية بإجراءات إلكترونية مباشرة وسريعة.

• **تطوير نظام الاسترداد للمسجلين لضمان كفاءة معالجة طلبات الاسترداد من خلال:**

• **العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته:**

- اعتباراً من بداية مارس 2020 بدأت الهيئة منع استيراد جميع أنواع تبغ الأرجيلة (المعسل) ولغائف السجائر التي تسخن كهربائياً الغير مُعزّفة بـ "الطوابع الضريبية الرقمية" للدولة، ضمن تطبيق المرحلة الثانية لنظام "العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته"، بعد التطبيق الناجح للمرحلة الأولى للنظام بمنع بيع (تداول) وحيازة جميع أنواع السجائر التي لا تحمل "الطوابع الضريبية الرقمية" بالأسواق المحلية اعتباراً من بداية أغسطس 2019.

- تم تأجيل تطبيق الخطوة النهائية للمرحلة الثانية من النظام لمنع (تداول) جميع أنواع تبغ الأرجيلة (المعسل) ولغائف السجائر التي تسخن كهربائياً الغير مُعزّفة بـ "الطوابع الضريبية الرقمية" داخل الدولة من بداية يونيو 2020 إلى الأول من يناير 2021، في إطار التسهيلات التي قدمتها الهيئة لمساندة المسجلين للوفاء بالتزاماتهم الضريبية، وضمان استمرارية الأعمال في ظل الإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس (كوفيد-19).

• **تطبيق ذكي لاكتشاف منتجات التبغ غير المعتمدة:**

- ضمن جهودها للمساهمة في الحماية من الغش التجاري ومكافحة التهرب الضريبي؛ أطلقت الهيئة تطبيقاً ذكياً مبتكراً يتيح للمستهلكين اكتشاف منتجات التبغ غير المعتمدة، بمرح الطوابع الضريبية الرقمية على عبوات السجائر والتبغ ومنتجاته، للتأكد من مطابقتها للمواصفات القياسية، وأنها غير مهربة، وأنه تم تسديد الضريبة المستحقة على هذه السلع.

- يتم تحميل التطبيق الذكي بسهولة على أجهزة الهواتف المحمولة الذكية من خلال متاجر "آبل" و"غوغل بلاي" الإلكترونية، حيث يحمل التطبيق اسم: "FTA DTS".

- باستخدام التطبيق يمكن للمستهلك مسح الطابع المثبت على عبوة السجائر أو التبغ ومنتجاته، للتأكد من أنه طابع معتمد من الهيئة، فبعد مسحه يتضح ما إذا كان الطابع معتمداً أم لا، فإذا كان غير معتمد يمكن للمستهلك تقديم بلاغ عبر التطبيق، لتقوم الهيئة بالتعاون مع الجهات المعنية باتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بشأن المخالفين.

- إعداد إخطار تلقائي لإبلاغ مقدم الطلب بحالة مراجعة طلبه .

- تطوير الكشف التفصيلي لضريبة المُدخلات والمُخرجات لتسهيل التواصل مع مقدم الطلب وزيادة كفاءة تحليل المعلومات وتفاصيل الإقرار.

- تسريع التحقق من صحة البيانات البنكية لطالبي الاسترداد.

- تحسين نظام الدفعات لبنوك خارج الدولة، وتنظيم رفض الطلبات التي تم إعادتها لأكثر من 7 أيام.

• **زيادة "أجهزة الخدمة الذاتية" لرد الضريبة للسياح:**

- تم تفعيل 22 من "أجهزة الخدمة الذاتية" بالنظام الإلكتروني لرد الضريبة للسياح شملت العديد من المراكز التجارية الرئيسية (المولات) والفنادق، إضافة إلى توافر هذه الخدمة بمنافذ مغادرة السياح للدولة.

- تتيح هذه الأجهزة إتمام إجراءات رد الضريبة بشكل آلي بالكامل في دقيقتين تقريباً، فيقوم السائح من خلال "أجهزة الخدمة الذاتية" بتقديم الفواتير الضريبية لمشترياته من منافذ البيع المسجلة، مرفقاً معها جواز سفره وبطاقته الائتمانية لاسترداد الضريبة بدون حد أقصى بتحويل القيمة القابلة للاسترداد إلى حساب بطاقته الائتمانية، بينما الحد الأقصى للاسترداد النقدي 7 آلاف درهم لليوم الواحد.

• **الجيل الثالث بمنظومة الدرهم الإلكتروني لسداد المستحقات الضريبية:**

- انضمت الهيئة إلى الجيل الثالث لمنظومة "الدرهم الإلكتروني" الذي أطلقته وزارة المالية لتوفير مزيد من الخيارات لسداد الرسوم الحكومية بأحدث التقنيات ومعايير الأمان.

- أتاحت الهيئة للمسجلين سداد التزاماتهم الضريبية، وإنجاز معاملاتهم مباشرة بتحميل تطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر" على هواتفهم الذكية دون الحاجة لبطاقات مصرفية، بربط الحساب الخاص بالمسجل لدى أحد البنوك المشاركة بالمنظومة مع التطبيق ليتمكن من إجراء معاملاته المالية المتعلقة بالهيئة.

- تشمل قنوات دفع الجيل الثالث 3 بطاقات؛ "بطاقة هلا" وتناسب المتعاملين الجدد الراغبين في الدفع لمرة واحدة، و"البطاقة الذهبية" مسبقة الدفع وتناسب معاملات الدفع المتعددة والمنتظمة، و"البطاقة المتميزة" مسبقة الدفع القابلة للتخصيص وتناسب أصحاب الأرصدة العالية دون حد أقصى لتعبئة الرصيد.

تطوير متواصل لتسهيل وتسريع الإجراءات

منصة مطورة لاسترداد ضريبة بناء مساكن المواطنين:



تحديث الدليل الإرشادي عبر الموقع الإلكتروني لتوضيح خطوات الطلب وتتبع حالته.



تخفيف متطلبات تدقيق طلبات المواطنين للاسترداد.

خدمات إلكترونية جديدة:



إصدار "شهادة أنشطة تجارية" لاسترداد الضريبة بالدول التي تسمح بإرجاع ضريبة القيمة المضافة للأعمال.



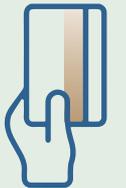
إصدار "شهادة الموطن الضريبي" للاستفادة من اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي التي تكون دولة الإمارات طرفاً.



22 جهازاً جديداً للخدمة الذاتية تم تفعيلها لرد الضريبة للسياح بالمراكز التجارية والفنادق.



إطلاق تطبيق ذكي لاكتشاف منتجات التبغ غير المعتمدة.



3 بطاقات جديدة أتاحتها الهيئة لسداد الالتزامات الضريبية بالجيل الثالث للدرهم الإلكتروني.



الباب الثاني تحفيز استمرارية الأعمال

الفصل الأول: مساندة الخاضعين للضريبة

حرصت الهيئة على تقديم الدعم والمساندة للخاضعين للضريبة لمساعدتهم على الوفاء بالتزاماتهم الضريبية مع تطبيق أرقى معايير الجودة، وضمان استمرارية الأعمال ضمن بيئة تشريعية وإجرائية متطورة محفزة للامتثال الضريبي بسهولة ومرونة، خصوصاً في ظل الإجراءات الاحترازية التي قامت الجهات المعنية بالدولة باتخاذها للوقاية من انتشار فيروس (كوفيد-19).

وقد تم تمديد الفترة الضريبية التي بدأت في الأول من مارس للمسجلين للضريبة الانتقائية استثنائياً لتشمل شهري مارس وأبريل 2020، وتحديد تاريخ بديل بصفة استثنائية للحد الأقصى لتسليم إقرارات ضريبة القيمة المضافة وسداد الضريبة المستحقة عن الفترات الضريبية التي تزامنت مع إجراءات إغلاق بعض المناطق لتنفيذ عمليات التعقيم الاحترازية، كما قامت الهيئة بتأجيل بدء تطبيق الخطوة النهائية للمرحلة الثانية من نظام العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته لمدة 7 شهور.

وتم تسريع معالجة إجراءات رد الضريبة للفتات المؤهلة قانوناً للاسترداد للمحافظة على مستويات السيولة لدى قطاعات الأعمال، فيما حرصت الهيئة على تحقيق أعلى قدر من التوازن لرفع كفاءة إدارة المخاطر، والمحافظة على دقة الامتثال الضريبي من خلال المستندات والأدلة الثبوتية لجميع معاملات الهيئة، وتم تطبيق تصنيف صفري مؤقت لضريبة القيمة المضافة لبعض المعدات الطبية.

ومن أبرز النتائج والإنجازات المتعلقة بالتسجيل والإقرارات والعمليات المرتبطة بهما خلال عام 2020 في ضوء جودة الخدمات ومساندة الخاضعين للضريبة:

- رغم التحديات التي فرضتها متطلبات مواجهة جائحة فيروس (كوفيد-19) ارتفع إجمالي عدد المسجلين لدى الهيئة إلى 332,392 مسجل بنهاية 2020 مقابل 320,440 مسجل بنهاية 2019.
- معالجة 70,389 طلباً عبر خدمات التسجيل لضريبة القيمة المضافة، وتم معالجة ملاحظات دافعي الضرائب بشأن التسجيل والرد على استفساراتهم.
- إنجاز 22,081 طلب استرداد، فيما تمت مراجعة 1334 تصريحاً طوعياً مرتبطة بطلبات الاسترداد لضمان كفاءة ودقة الرصيد الدائن لطالب الاسترداد.
- تمت الموافقة على 4,989 طلباً للمواطنين لاسترداد ضريبة القيمة المضافة عن بناء مساكنهم المشيدة حديثاً.
- تسوية إقرارات 1834 مسجل من خلال مطابقة المبالغ التي تم تقديمها في الإقرار مع المبالغ التي تم استردادها للسياح.
- معالجة 4,228 طلباً لإلغاء التسجيل، وتم تسريع وتيرة إنجاز طلبات إلغاء التسجيل الضريبي بتقليص معدل إنجاز الطلب إلى يومين كحدٍ أقصى.
- إنجاز 26,577 طلب تعديل مرتبط بضريبة القيمة المضافة، وتم تحسين وتطوير إجراءات التعديل حرصاً من الهيئة على إنجاز المعاملات في الوقت المحدد.
- مراجعة طلبات إعادة النظر الخاصة بالغرامات المتعلقة بتقديم الإقرارات والسداد وإصدار قرارات بشأن 2,083 رقم تسجيل ضريبي.
- إصدار 57 شهادة تسجيل ضريبي، وتتم مراجعة إجراءات التنفيذ بشكل يومي لرفع كفاءة الخدمة بصفة مستمرة.
- معالجة 2,832 طلباً لتسجيل مجموعات ضريبية و3,589 طلباً لتعديل مجموعات ضريبية، فيما تم تنفيذ عدة مبادرات لتحسين سجل المجموعات الضريبية وطلبات التعديل من خلال مطالبة دافعي الضرائب بإلغاء تسجيل الفروع المسجلة التي من المفترض أن تستخدم رقم التسجيل الضريبي ذاته الخاص بالشركة الأم.
- معالجة التسجيلات المتكررة من جميع الطلبات الجديدة خلال عام 2020، ويتم تنفيذ النهج نفسه يومياً لتحليل هذه الطلبات المتعلقة بالتسجيل/ التعديل والعمل عليها.
- تحسين إجراءات الضمان المالي بإضافة خاصية تجعل من غير المتاح للمسجل استكمال الطلب دون أن يكون مورد أو مصدر أو مُخزّن.
- تعديل نموذج طلب تسجيل ضريبة القيمة المضافة الخاص بالأشخاص الطبيعيين وخصوصاً الورثة لتسهيل تقديم الطلبات من جانبهم.
- معالجة 23 طلب تسجيل للمعارض، وتم تسريع وتيرة إنجاز طلبات التسجيل الخاصة بالمعارض بتقليص معدل إنجاز الطلب إلى يومين كحدٍ أقصى.
- تمت الموافقة على 267 طلباً لوكلاء ضريبيين، وبلغ عدد الوكالات الضريبية المعتمدة في سجل الوكالات الضريبية 189 وكالة، فيما تمت معالجة 84 طلباً للربط الإلكتروني بين وكلاء ضريبيين ووكالات ضريبية.
- ردت الهيئة على الاستفسارات والطلبات الواردة في البريد الإلكتروني الخاص بالوكلاء الضريبيين، وتم تقليص المدة الزمنية المطلوبة لإصدار شهادة الوكيل الضريبي إلى 15 يوم عمل.
- بحث آلية تنفيذ خطة استكمال تسجيل الاعمال المؤهلة وتعزيز الالتزام بضريبة القيمة المضافة بالتعاون مع الجهات المعنية.
- دراسة الربط الإلكتروني مع الجهات المرخصة عبر منصة إلكترونية لتمكين الهيئة من استخراج التقارير المطلوبة، وتسهيل إجراءات تسجيل الشركات، مما يساهم إيجابياً في تقليل الجهد والوقت للقيام بالتسجيل في النظام الضريبي.
- تمت معالجة 842 طلباً للتسجيل للضريبة الانتقائية، وتم تحسين إجراءات الضمان المالي لخدمات استثمارية الأعمال، كما تمت إدارة طلبات تحديث الاسعار والاستفسارات المتعلقة بتسجيل السلع عبر البريد الإلكتروني RSP@tax.gov.ae.
- تنفيذ عمليات التحقق من جودة بيانات التسجيل من خلال مراجعة أسعار المشروبات الانتقائية المسجلة وإزالة بيانات السلع المكررة.
- اعتماد الجهة المزودة لخدمة تسجيل السلع الانتقائية والتنسيق مع هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس لاعتماد شهادات المطابقة المتعلقة بالمشروبات المحلاة بالسكر المضاف والمشروبات التي تحتوي على حليب او بدائل بنسبة 75 % ومشروبات الطاقة.
- إدخال إجراء إضافي لتسجيل المناطق المحددة للضريبة الانتقائية حيث يتم التفتيش على المناطق المحددة من جانب مسؤول من التسجيل الضريبي بالإضافة إلى محلل تسجيل ضريبي.

نتائج وإنجازات



1834

إقراراً ضريبياً تم تسويتها للمسجلين ضمن نظام رد الضريبة للسياح.



22,081

عملية استرداد تمت معالجتها، ومراجعة 1334 تصريحاً طوعياً لضمان الكفاءة والدقة.



332,392

مسجل لدى الهيئة الاتحادية للضرائب بنمو 3.73% خلال 2020 رغم تحديات (كوفيد-19).



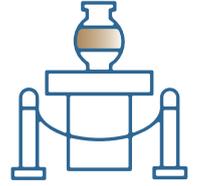
70,389

طلباً تم معالجتها ضمن خدمات التسجيل لضريبة القيمة المضافة.



842

طلباً عُولجت للتسجيل للضريبة الانتقائية، وتحسين إجراءات الضمان المالي لاستمرارية الأعمال.



23

طلباً أُنجزت للتسجيل للمعارض، وتم تسريع وتيرة الإنجاز بتقليص المعدل إلى يومين لإنجاز الطلب.



267

طلباً تمت الموافقة عليها لوكلاء ضريبيين، ومعالجة 84 طلباً للربط مع وكالات ضريبية.



2,832

طلباً تمت معالجتها لتسجيل مجموعات ضريبية و3,589 طلباً لتعديل مجموعات ضريبية.



4,989

طلباً للمواطنين تم اعتمادهم لاسترداد الضريبة عن بناء مساكنهم الجديدة.



الفصل الثاني: تواصل فعال لخدمة العملاء

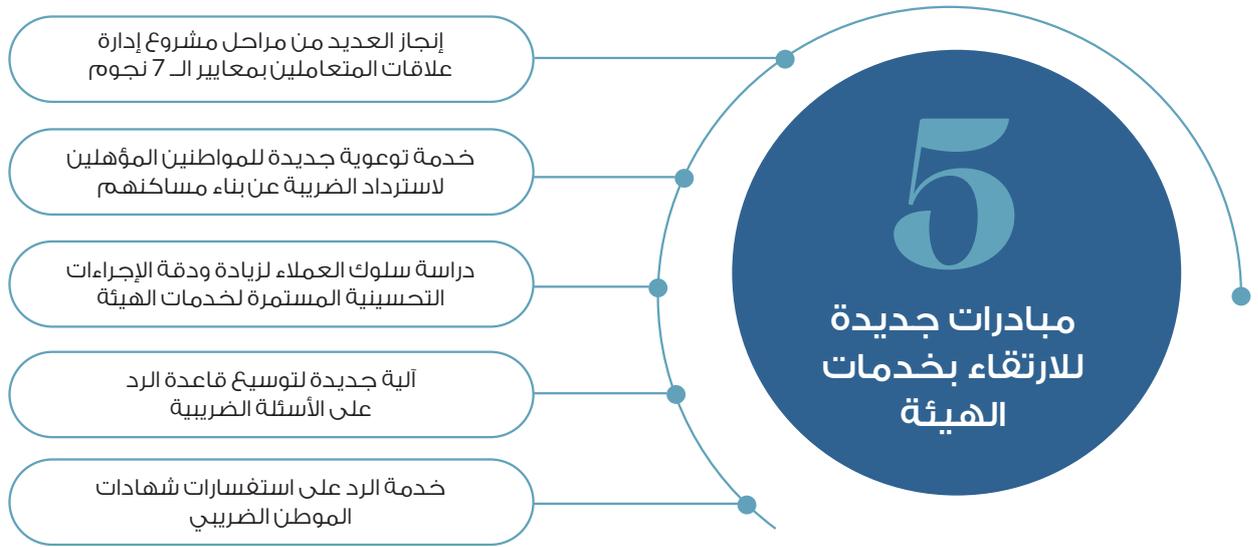
عززت الهيئة جهودها لزيادة التفاعل والتواصل مع الخاضعين للضريبة لتقديم المساعدة والدعم الفني اللازم للتعامل مع أنظمتها الإلكترونية المتكاملة لإدارة الضرائب بكفاءة وسهولة، ضمن استراتيجيتها لتوفير متطلبات الامتثال بالإجراءات والقوانين الضريبية التي تم تصميمها وفقاً لأفضل المعايير، مما يُجنبهم التعرض للأخطاء خلال القيام بالتزاماتهم الضريبية.

واستمرت جهود التطوير للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لعملاء الهيئة لتلبية تطلعاتهم وإسعادهم بما يتوافق مع معايير التميز، وتحسين بيئة العمل الضريبي، ومن أبرز المؤشرات والخطوات التي نفذت في هذا المجال:

- إنجاز العديد من مراحل تطبيق نظام إدارة العلاقات مع المتعاملين وفقاً لمعايير الـ 7 نجوم، ومشروع التميز الذي سيتم من خلاله القيام بالمزيد من الإجراءات التحسينية لجميع الخدمات المقدمة للعملاء بما فيها الخدمات الاستباقية.
- تحسين آليات التواصل مع المواطنين المؤهلين لاسترداد ضريبة القيمة المضافة المدفوعة عن بناء مساكنهم المشيدة حديثاً، فتم استحداث خيار جديد بالخدمات المتاحة عبر الرد الآلي هاتفياً يتيح للمواطنين الاستفسار عن المعلومات المتعلقة باسترداد ضريبة بناء مساكنهم الجديدة، وبلغ عدد الاستفسارات الهاتفية التي تمت معالجتها من خلال هذا الخيار 2083 استفساراً، خلال الربع الأخير من عام 2020 الذي شهد بدء تقديم هذه الخدمة المستحدثة.
- بهدف زيادة ودقة الإجراءات التحسينية المستمرة لخدمات الهيئة، تم تنفيذ مشروع دراسة سلوك العملاء، ضمن نظام إدارة علاقات المتعاملين عبر الاتصالات الهاتفية أو زيارة مركز دعم دافعي الضرائب، حيث تم توثيق سلوكيات 45,201 متعامل خلال عام 2020 من خلال النظام.
- توسيع قاعدة الرد على الاستفسارات الشائعة بإضافة 12,560 إجابة لاستفسارات جديدة تم إدراجها عبر نظام إدارة علاقات المتعاملين، الذي تم تزويده بخاصية تتيح تسجيل أسئلة المتعاملين عبر المكالمات الهاتفية أو إرسال بريد إلكتروني أو زيارة مركز دعم دافعي الضرائب، مما وفر آلية جديدة لتوسيع قاعدة الرد على الأسئلة الشائعة لتوفير مزيد من التسهيلات المعرفية الضريبية للعملاء.
- استحداث خيار جديد بالخدمات المتاحة عبر الرد الآلي هاتفياً يتيح الاستفسار بشأن إجراءات استخراج شهادات المواطن الضريبي، وبلغ عدد الاستفسارات الهاتفية التي تمت معالجتها من خلال هذا الخيار 1706 استفسارات، خلال النصف الثاني من نوفمبر وشهر ديسمبر 2020 مع بدء تقديم هذه الخدمة المستحدثة.
- 199,981 إجمالي عدد الاستفسارات التي تمت معالجتها من قبل الهيئة خلال عام 2020 من خلال 4 قنوات رئيسية متاحة للعملاء للتواصل (مركز الاتصال، عبر البريد الإلكتروني، نظام الدردشة الذكي "تارا"، مركزي دعم دافعي الضرائب).

- 140,793 استفساراً هاتفياً تم الرد عليها عبر مركز الاتصال بالهيئة خلال عام 2020 مكتملاً.
- 37,148 استفساراً بريدياً تم التعامل معها عبر البريد الإلكتروني، تتعلق بالتسجيل، والاسترداد والإقرارات الضريبية، وسداد المستحقات الضريبية، واستفسارات عامة.
- بلغ عدد زوار مركزي دعم دافعي الضرائب في أبوظبي ودبي 10,867 زائر، بشأن أمور تتعلق بالتسجيل، وتقديم الإقرارات والدفع، واسترداد الضريبة، واستفسارات أخرى.
- 11,173 استفساراً تمت معالجتها عبر نظام الدردشة الذكي (المساعد الضريبي بتقنية الذكاء الاصطناعي للإجابة على أسئلة زوار الموقع الإلكتروني للهيئة).
- 4,400 طلباً مُنجزاً لمعالجة استفسارات وملاحظات مقدمة من ممثلي الشركات الكبرى، فيما تم عقد 114 اجتماعاً مع الشركات الكبرى بهدف تطوير البيئة الضريبية بما يدعم تشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب.
- 1,565 طلباً مقدماً من الوكلاء الضريبيين تمت معالجتها بسرعة وكفاءة عالية.

خدمات لسعادة العملاء



140,793

استفساراً هاتفياً، و37,148 بريدياً تم الاستجابة لها.



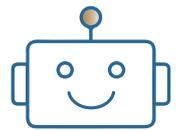
199,981

إجمالي الاستفسارات التي تمت معالجتها عبر 4 قنوات لتواصل العملاء.



4,400

طلباً مُنجزاً لممثلي الشركات الكبرى لتشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب.



11,173

استفساراً تمت معالجتها عبر نظام الدردشة الذكي "تارا".



الفصل الثالث: تطوير البيئة الضريبية

في إطار استراتيجيتها للتطوير المستمر للبيئة الضريبية بما يتواءم مع المتغيرات المحلية والخارجية؛ واصلت الهيئة إعداد وتنفيذ السياسات التشريعية وإصدار القرارات التنظيمية بهدف المحافظة على معدلات أداء مرتفعة، وإدارة الشؤون الضريبية بأعلى مستويات الكفاءة والدقة، مع توفير التسهيلات الإجرائية اللازمة للارتقاء المستمر بخدمات الهيئة بما يتوافق مع معايير الحوكمة والشفافية، ومن أهم الإنجازات في مجال السياسات الضريبية، والتنظيمية:

- تشكيل 21 لجنة وفريق عمل، وإصدار 53 قراراً من سعادة المدير العام من بينها 46 قراراً إدارياً، و7 قرارات ضريبية، فيما تم تنفيذ 3283 مراسلة منها 1804 مراسلات واردة و1479 صادرة ضمن استراتيجية الهيئة لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.
- ضمن الجهود المبذولة لتطوير نظام ضريبي فعال تم إعداد نموذج للتنبؤ بالإيرادات عبر تصميم منهجية التنبؤ لضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية، بإجراء المحاكاة وتطوير منهجية تستند إلى التحليل التاريخي ومحركات الاقتصاد الكلي، وإعداد كتيب إرشادي حول كيفية استخدام النموذج وتحديثه واستخراج المعلومات منه، بالإضافة إلى إعداد تقرير دراسة التنبؤ بالإيرادات متضمناً أهم تنبؤات الإيرادات بحسب مصادرها المختلفة.
- تنفيذ 19 دراسة وسياسة من بينها 5 سياسات تشغيلية تتعلق بالضرائب وتنفيذ وتحصيل الإيرادات الضريبية، و14 دراسة لتطوير وتحديث السياسات والتشريعات الضريبية تتضمن دراسات مقارنة ودراسات لأفضل الممارسات الدولية.
- مراجعة 26 وثيقة ومعالجة 192 طلباً وفقاً لمتطلبات الأنظمة الضريبية، فتم الرد على 98 طلباً لتغيير آلية تجزئة ضريبة المدخلات بدون التقسيم لقطاعات، والرد على 45 طلباً لتغيير آلية تجزئة ضريبة المدخلات مع التقسيم لقطاعات، فيما تم الرد على 49 طلب دعم قانوني.
- إعداد 18 مادة تتعلق بالسياسات الضريبية منها 6 مواد تدريبية تتضمن ملاحظات وأدلة للمدربين، ومواد عرض، و12 مادة لفعاليات، وندوات، وورش عمل، ولقاءات، واجتماعات، ومؤتمرات وغير ذلك.

• من بين القرارات الضريبية التي صدرت خلال عام 2020، والتي تم إدراجها على الموقع الإلكتروني للهيئة:

- قرار مجلس الوزراء رقم (1) لسنة 2020 في شأن رد ضريبة القيمة المضافة المدفوعة عن السلع والخدمات المرتبطة بإكسبو 2020 دبي.
- قرار مجلس الوزراء رقم (9 / 12 و) 9/12) لسنة 2020 في شأن إخضاع بعض المعدات الطبية للضريبة بنسبة الصفر.
- قرار مجلس الوزراء رقم (65) لسنة 2020 بشأن رسوم الخدمات التي تقدمها الهيئة الاتحادية للضرائب.
- قرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2020 في شأن تحديد متطلبات الأنشطة الاقتصادية الواقعية.
- قرار وزاري رقم (100) لسنة 2020 بإصدار التوجيهات الخاصة بتنفيذ أحكام قرار مجلس الوزراء رقم (57) لسنة 2020 بشأن متطلبات الأنشطة الاقتصادية الواقعية.
- قرار الهيئة الاتحادية للضرائب رقم (5) لسنة 2020 في شأن تعديل قرار الهيئة الاتحادية للضرائب رقم (2) لسنة 2019 في شأن تطبيق نظام وضع العلامات المميزة على التبغ ومنتجات التبغ.

سياسات ضريبية بمعايير الكفاءة والشفافية



21

لجنة وفريق عمل سُكِّلت، و53 قراراً لضمان تقديم الخدمات بمعايير الجودة والشفافية.



6

قرارات ضريبية صدرت خلال 2020، تم إدراجها على الموقع الإلكتروني للهيئة.



26

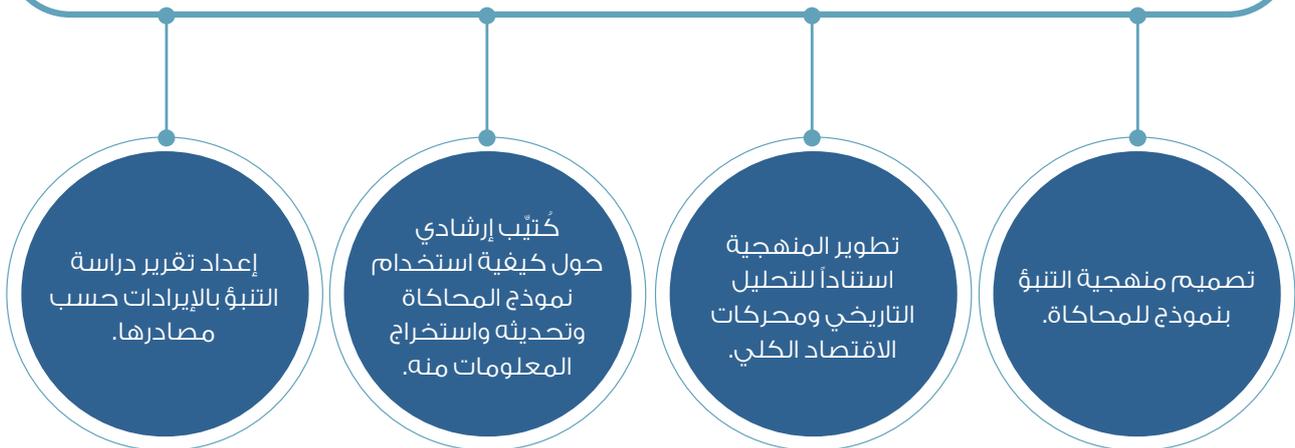
وثيقة أُعدَّت، و192 طلباً تم معالجتها وفقاً لمتطلبات الأنظمة الضريبية.



5

سياسات تشغيلية، و14 دراسة لتطوير وتحديث السياسات والتشريعات الضريبية.

التنبؤ بإيرادات ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية





الفصل الرابع: القطاعات المُساندة

حرصت الهيئة على الارتقاء المستمر بقطاعاتها الداخلية الداعمة للنظام الضريبي لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والشفافية، عبر تطبيق برامج وأنشطة لتعزيز المهام المساندة لإدارات الهيئة للقيام بمهامها بكفاءة وسلاسة، ومن بينها:

الموارد البشرية:

لتعزيز التميز المؤسسي وزيادة القدرات التنافسية بصفة مستمرة تقوم الهيئة بتطوير عناصرها البشرية من خلال البرامج التدريبية وتشجيع وتحفيز التطوير الأكاديمي في العديد من المجالات ضمن استراتيجيتها لإدارة كفاءاتها البشرية للحصول على أفضل ما لدى موظفيها، وتكوين وصل كفاءات فريق عملها، وشملت المخرجات والنتائج المحققة خلال عام 2020:

- ارتفعت نسبة التوطين إلى 78% بزيادة 3.7% عن السنة السابقة.
- تحقيق نسبة التوازن بين الجنسين بواقع 57% للإناث و43% للذكور.
- بلغت نسبة القيادات النسائية 33% من إجمالي قيادات الهيئة.
- تم تدريب 97% من جميع الفئات الوظيفية بإجمالي عدد ساعات تدريبية بلغ 7500 ساعة.
- وصلت نسبة النساء العاملات في الفئات الوظيفية التخصصية والغنية 59% من إجمالي موظفي الهيئة.
- 15 دورة تدريبية وأنشطة الظل الوظيفي تتعلق بنقل المعرفة تم تنفيذها بمعدل 1076 ساعة تدريبية.
- بلغت نسبة سعادة الموظفين عن فرص التعليم والتدريب 93%.
- واصلت الهيئة استقطاب المواهب على الرغم من تحديات مواجهة جائحة (كوفيد-19) من خلال تنفيذ المقابلات التقييمية عبر تقنية الاتصال المرئي عن بعد.
- تم تنفيذ 26 برنامجاً تدريبياً تخصصياً لتعزيز المهارات والكفاءات المستقبلية، وتم الاعتماد على استخدام منصة التدريب الإلكتروني بفاعلية أكبر بواقع 1110 ساعات تدريبية.
- ارتفاع معدل الساعات التدريبية إلى 29.7 ساعة لكل موظف مقابل 24 ساعة لعام 2019.
- أتمتة خدمات علاقات الموظفين وتحويلها من تعاملات ورقية إلى إجراءات إلكترونية بالكامل عبر نظام بياناتي.
- تم تنسيب 105 موظفين لبرامج تدريبية متنوعة من بينها دبلوم ضريبة القيمة المضافة.
- 50% نسبة مشاركة العنصر النسائي في برامج تطوير قيادات الهيئة، بمؤشر على التميز في تمكين المرأة في المراكز القيادية.

الأداء المالي:

ضمن الجهود المبذولة للارتقاء المستمر بكفاءة الأداء المالي واصلت الهيئة تحديث وتطوير أنظمتها الإلكترونية المالية والمحاسبية بما يتوافق مع المعايير الدولية، وتطوير كوادرها البشرية المؤهلة التي تضمن تطبيق هذه المعايير، ومن بين الإنجازات والإجراءات التي تمت بهذا الشأن على مدار العام:

- استكمال أتمتة نظام الاوراكل بالتنسيق مع وزارة المالية بما يتوافق مع خطة التحول لمبدأ الاستحقاق المحاسبي طبقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام IPSAS، مما يساهم في تمكين الهيئة من القيام بالتزاماتها ومهامها بأعلى مستويات الشفافية والدقة.
- تسجيل نسبة 99.93 % على مؤشرات القياس لأداء عمليات الإدارة المالية لعام 2020.
- استكمال خطة استمرارية الأعمال للشؤون المالية.
- اعداد ملف الآيزو 90001 وعرض نتائج توثيق إجراءات الإدارة المالية لحصول الهيئة على شهادة الآيزو 90001.
- استحداث نظام مالي جديد خاص بخدمات شهادات الموطن الضريبي والأنشطة التجارية، وربطه مع منظومة الدرهم الالكتروني مما ساهم في توحيد وأتمتة إجراءات الخدمات التي تقدمها الهيئة.

الحوكمة المؤسسية:

- تطوير إطار الحوكمة المؤسسية في الهيئة انسجاماً مع أسس الحوكمة والشفافية والمساءلة.
- إصدار دليل الحوكمة المؤسسية بالإضافة إلى توثيق العمليات ذات الصلة.
- تقييم المخاطر المؤسسية لتحديث سجل المخاطر ووضع خطة التدقيق للسنوات الخمس القادمة.
- 7 مهام تدقيق تم تنفيذها حسب الخطة المعتمدة بهذا الشأن، وتنفيذ 12 عملية متابعة شهرية.
- 222 توصية داخلية تتعلق بالتدقيق تم إصدارها لدعم تحقيق أهداف واستراتيجيات الهيئة.
- 18 ورشة تعريفية ومواد توعوية تم تنفيذها لترسيخ مفاهيم التدقيق في منهجية عمل الهيئة.
- حصول موظفي مكتب التدقيق الداخلي على شهادة مدقق معتمد لمعيار الآيزو 22301، وتطوير 7 أدلة عمل وتطبيق عمليات وإجراءات تتعلق بمعيار آيزو 9001.

تعزير المهام المساندة للعمل الضريبي



7500

7500 ساعة تدريبية تم تنفيذها لنحو 97% من جميع الفئات الوظيفية.



33%

نسبة القيادات النسائية 33% من إجمالي قيادات الهيئة.



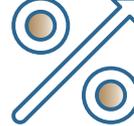
78%

نسبة التوظفين بزيادة 3.7% عن عام 2019.



222

توصية تتعلق بالتدقيق تم إصدارها لدعم تحقيق أهداف واستراتيجيات الهيئة.



7.93%

النسبة المسجلة على مؤشرات القياس لأداء عمليات الإدارة المالية لعام 2020.



1076

1076 ساعة تدريبية تتعلق بنقل المعرفة تم تنفيذها من خلال 15 دورة.



7

مهام تدقيق تم تنفيذها حسب الخطة المعتمدة بهذا الشأن، وتنفيذ 12 عملية متابعة شهرية.



93%

نسبة سعادة الموظفين عن فرص التعليم والتدريب بالهيئة.



59%

نسبة النساء العاملات في الفئات الوظيفية التخصصية والفنية.



18

ورشة تعريفية ومواد توعوية تم تنفيذها لترسيخ مفاهيم التدقيق في منهجية عمل الهيئة.



الباب الثالث

الإنفاذ الضريبي

بهدف ضمان التطبيق الفعال لأنظمة الامتثال وفقاً لمعايير واضحة للتدقيق والإنفاذ الضريبي عززت الهيئة دورها الرقابي، بتنفيذ عمليات التدقيق والتأكد من قيام جميع الخاضعين للضريبة بواجباتهم وإجراءاتهم الضريبية بدقة، كما واصلت حملاتها التفتيشية في أسواق الدولة بالتعاون مع الجهات المعنية لحماية حقوق المستهلكين وزيادة مستوى الامتثال الضريبي، وتم خلال عام 2020 تحقيق العديد من الإنجازات الرقابية منها:

- نفذت فرق التفتيش التابعة للهيئة 14,004 زيارات ميدانية تفتيشية في الأسواق المحلية خلال عام 2020، لحماية حقوق المستهلكين وضبط التهرب الضريبي وزيادة مستوى الامتثال الضريبي، ضمن خطط الهيئة للمساهمة في تعزيز الرقابة على الأسواق لضمان الالتزام بالتشريعات والإجراءات الضريبية.
- تنفيذ 35 حملة مشتركة بالتعاون مع 21 جهة معنية بجميع إمارات الدولة.
- ضبط 1,642 مخالفة تتعلق بضرية القيمة المضافة.
- ضبط 409 مخالفات تتعلق بالضريبة الإنتقائية.
- ضبط أكثر من 450 منتج إنتقائي غير مسجل في النظام الضريبي.
- ضبط 9.7 ملايين عبئة تبغ مخالفة لا تحمل "الطوابع الضريبية الرقمية" غير مسجلة بالنظام الإلكتروني للهيئة.
- ضبط 805 آلاف عبوة مخالفة من السلع الإنتقائية الأخرى (غير التبغ) التي تشمل المشروبات الغازية، ومشروبات الطاقة والمشروبات المخلّاة.
- إضافة 78 ألف من المسجلين الجدد للقيام بسداد المستحقات الضريبية نتيجة التواصل معهم من قبل ممثلي إدارة الامتثال والإنفاذ الضريبي في الهيئة.
- إضافة أكثر من 51 ألف مسجل لتقديم الإقرارات الضريبية نتيجة التواصل معهم من قبل المختصين.
- 104 آلاف إقرار ضريبي تم تقديمها نتيجة متابعات الإنفاذ الضريبي.
- تنفيذ عدد من المشروعات لاستمرارية الارتقاء بعمليات التدقيق والتفتيش، من بينها مشروعات إيقاف خاصة سداد الضريبة عند الاستيراد وفق آلية الاحتساب العكسي، وإعادة تخصيص المدفوعات لتغطية المستحقات الضريبية أولاً، واعداد دليل التفتيش.

إنجازات رقابية



409

مخالفات ضُبطت تتعلق بالضريبة الإنتقائية.



9.7

ملايين عبئة تبغ مُخالفة تم ضبطها بدون "الطواع الضريبية الرقمية" غير مسجلة لدى للهيئة.



14,004

زيارات شملتها الحملات التفتيشية خلال 2020 للتأكد من الالتزام الضريبي.



1,642

مُخالفة تم ضبطها تتعلق بضريبة القيمة المضافة.



35

حملة مشتركة تم تنفيذها بالتعاون مع 21 جهة معنية بجميع إمارات الدولة.



4

مشاريع تم إنجازها لاستمرارية الارتقاء بعمليات التدقيق والتفتيش.



450

من المنتجات الانتقائي ضُبطت غير مسجل في النظام الضريبي.



الباب الرابع

تلبية متطلبات الجودة

ضمن رؤيتها بأن تكون هيئة ضريبية رائدة عالمياً، وبهدف تحقيق التطوير المستمر للبيئة الضريبية كثفت الهيئة جهودها الاستراتيجية لتعزيز ثقافة التميز المؤسسي، واتباع أحدث أنظمة الجودة للارتقاء بخدماتها، وتحقيق المزيد من التطوير والتوثيق لآليات أدائها في جميع مجالات عملها، وتم تنفيذ العديد من الإجراءات والإنجازات في هذا المجال، من بينها:

- توثيق عمليات الهيئة لعام 2020 تلبية لمتطلبات "إيزو" للجودة، ولضمان سير العمل بشكل سلس وصحيح، فتم عقد سلسلة من الاجتماعات الداخلية بالتنسيق بين إدارة الاستراتيجية والمستقبل وجميع إدارات الهيئة لتوثيق العمليات، وتم إعداد واعتماد 320 عملية بهذا الشأن.
- حصر المعارف الضمنية والصريحة للموظفين، وإطلاق مؤشر للمبادرات المعرفية ونسبة إنجازها للاستفادة منها، أظهر أن نسبة نشر ثقافة المعرفة لدى الموظفين (40%)، ونسبة حصر الأصول المعرفية الصريحة والضمنية وتوثيقها وإنتاجها للاستخدام (40%)، ونسبة تطوير وتعزيز البنية التحتية لأنظمة إدارة المعلومات لإدارة المعرفة (67%).
- بلغت نسبة مستوى نضج المعرفة بالهيئة 65% وفقاً لمؤشر قياس هذا المستوى، وتم تنفيذ 40 استبيان داخلي لضمان تقديم الخدمات الإدارية وفقاً لمعايير الجودة والكفاءة والشفافية.
- تم تنفيذ استبيانات لقياس مستوى سعادة ووعي الموظفين، ومستوى ووعي وسعادة المتعاملين، لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة، خلصت نتائجها إلى مايلي:

- | | | | |
|---|---|---|--|
| - | سعادة الموظفين تجاه تجربة العمل عن بُعد (68.7%). | - | وعي الموظفين بمفاهيم ومتطلبات نظام إدارة الجودة (70.7%). |
| - | السعادة تجاه منصة ليكندين التعليمية (70%). | - | وعي الموظفين بالرؤية والرسالة والقيم الجوهرية للهيئة (77.3%). |
| - | السعادة تجاه ورشة عمل استراتيجية الابتكار (70%). | - | سعادة الوكلاء الضريبيين تجاه ملتقى المعاملة الضريبية للتجارة الإلكترونية الذي نظّمته الهيئة (80%). |
| - | وعي الموظفين بنظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات (49%). | | |

- تم حصر أصحاب العلاقة المعيّنين بخدمات الهيئة، وتحديد التأثير والأهمية النسبية للفئات التي تم حصرها من الموظفين ومن الجهات المتعاملة مع الهيئة، لضمان تقديم الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.
- بلغ عدد الشركاء - وفقاً لحصر نفذته الهيئة - (105) شركاء؛ منهم (48) شريكاً استراتيجياً و(57) شريكاً تشغيلياً، ومن المستهدف عقد مذكرات تفاهم واتفاقيات تعاون مع هذه الجهات.
- بدء حصر مؤشرات التنافسية العالمية التي تساهم فيها الهيئة ضمن الأجندة الوطنية، بهدف تصميم وتحديد أفضل السبل لتعزيز التقدم نحو تحقيق موقع ريادي عالمي للهيئة.
- تنفيذ استطلاعات شملت 1666 عينة من المتعاملين برصد تقييمهم لـ 14 خدمة تقدمها الهيئة، وتم إجراء تجربة المتسوق السري عبر 4 قنوات للهيئة بمجموع 60 مكالمة هاتفية و30 بريد إلكتروني و20 زيارة لمركز الخدمة و60 زيارة للموقع الإلكتروني.
- عقد ورشتين تعريفيتين لتوعية الموظفين بألية تنفيذ دليل عمليات استشراف المستقبل، كما يجري تنفيذ دراسات استشراف المستقبل للهيئة في مختلف القطاعات.
- إصدار مجموعة من السياسات التشغيلية لتقديم كافة الخدمات الإدارية المتعلقة بمشروع أيزو 9001:2015، بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق سعادة متعاملي الهيئة، وإدارة مخاطر العمليات بكفاءة لضمان استمرارية تقديم أرقى الخدمات.

تعزيز التميُّز المؤسسي



4

قنوات خدمية للهيئة شملهم اختبار تجربة المتسوق السري.



40

استبيان داخلي لضمان تقديم الخدمات الإدارية وفقاً لمعايير الجودة والكفاءة والشفافية.



320

عملية تم توثيقها تلبيةً لمتطلبات "أيزو" للجودة لضمان سير العمل بسلاسة ودقة.



105

من الشركاء الاستراتيجيين والتشغيليين شملهم حصر نفذته الهيئة لتوثيق التعاون معهم.



1666

عينة من المتعاملين شملتهم استطلاعات لتقييم 14 خدمة تقدمها الهيئة.



% 65

مستوى نضج المعرفة بالهيئة.

