الهيئة الاتحادية للضرائب
FEDERAL TAX AUTHORITY

United Arab Emirates

انطلاقة الخمسين عاماً المقبلة..
آفاق رحبة لمستقبل واعد

2021
التقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب

يستعرض الإصدار الرابع للتقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب أبرز الإنجازات التي حققتها الهيئة خلال عام 2021، وأبرز المؤشرات المتعلقة بهذه الإنجازات.

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

" نُفكِّر ونُخطِّط لخمسين سنة قادمة، ولمصلحة الأجيال، عبر بناء اقتصاد مُتنوِّع ومتين ومُستدام"

صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان رئيس الدولة "حفظه الله"

"من حقِّنا أن نحلُم لدولتنا بأن تكون من أفضل دول العالم"

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

المحتويات

مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب	4
الهيئة في سطور	5
رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا الجوهرية	6
عام الخمسين.. إنجازات راسخة.. مستقبل واعد	7
مبادرات نوعية	8
الهيكل التنظيمي	9
مسيرة الهيئة	10
الأهداف الاستراتيجية	11
إنجازات، وتطوير لسعادة المتعاملين	12
الباب الأول: أنظمة ضريبية فعالة	13
– الفصل الأول: توعية مُستدامة	14
– الفصل الثاني: تعزيز الشراكات الاستراتيجية	18
– الفصل الثالث: بيئة رقمية واعدة	20
– الفصل الرابع: تحسن الأداء التشغيلي	22
الباب الثاني: تشجيع وإنفاذ الامتثال الذاتي	25
– الفصل الأول: ترسيخ مقومات الالتزام الضريبي	26
– الفصل الثاني: مشاريع التطوير	29
الباب الثالث: مرونة تشريعية لمساندة الخاضعين للضريبة	33
الباب الرابع: رأس المال البشري، والتطوير المؤسسي	37

مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب

سمو الشيخ / مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم

رئيس مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب

معالي/ محمد بن هادي الحسيني

نائب رئيس مجلس الإدارة

معالي/ عبد الرحمن صالح آل صالح

عضو مجلس إدارة

الشيخ/ محمد بن عبد الله النعيمي

عضو مجلس إدارة

سعادة/ يونس حاجي الخوري

عضو مجلس إدارة

سعادة/ سلطان أحمد بن سليم

عضو مجلس إدارة

سعادة/ محمد خليفه النعيمي

عضو مجلس إدارة

سعادة/ راشد لاحج المنصوري

عضو مجلس إدارة

سعادة/ وليد ابراهيم الصايغ

عضو مجلس إدارة

سعادة/ محمد سيف التلاي

عضو مجلس إدارة

سعادة/ يوسف علي البلوشي

عضو مجلس إدارة

سعادة/ أحمد بن لاحج الفلاسي

عضو مجلس إدارة

سعادة/ سعيد راشد اليتيم

عضو مجلس إدارة

سعادة/ علي مرشد المرر

عضو مجلس إدارة

السيدة/ مريم عبد الله المطروشي

عضو مجلس إدارة

السيد/ علي خلفان الظاهري

عضو مجلس إدارة

السيدة/ عزة محمد السويدي

عضو مجلس إدارة

السيد/ أحمد جمال النومان

عضو مجلس إدارة

الهيئة في سطور

بموجب مرسوم بقانون اتحادي رقم (13) لسنة 2016؛ تم إنشاء الهيئة الاتحادية للضرائب كهيئة اتحادية عامة لها شخصية اعتبارية مستقلة تتمتع بالأهلية القانونية اللازمة للتصرف وبالاستقلال المالي والإداري، وذلك ضمن نهج الإمارات العربية المتحدة للتوسع في سياساتها لتنويع مصادر الدخل، وتحقيق التنمية المستدامة، وعدم الاعتماد على النفط كمصدر رئيسي للدخل، بما يعزز من متانة وكفاءة الاقتصاد الوطني.

يتولى إدارة الهيئة ورسم السياسة العامة لها والإشراف على تنفيذها مجلس إدارة برئاسة سمو وزير المالية، ويقع المقر الرئيسي للهيئة في إمارة أبو ظبي، ولها فرع آخر في إمارة دبي.

من بين المهام الأساسية للهيئة؛ القيام بتطبيق التشريعات والأنظمة والإجراءات المتعلقة بالضرائب الاتحادية المعمول بها في الدولة، وإدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية وما يرتبط بها، وتوزيع إيراداتها.

رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا 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 وكفوءة وفعالة تركز على احتياجات أصحاب العلاقة وتوقعات المتعاملين.

القيم الجوهرية

النزاهة

نقدم مهامنا وخدماتنا بوضوح وتناسق وشفافية وفقاً للقوانين والإجراءات الضريبية.

الريادة والتميز

نطبق أفضل المعايير والممارسات الضريبية ونعمل على استدامة التطوير والتحسين.

الابتكار

نبتكر في سياساتنا وإجراءاتنا وخدماتنا بشكل مستمر لإحداث نقلة نوعية.

المهنية

نقدم خدماتنا بكل مهنية بحسب السياسات والقوانين والإجراءات الضريبية.

روح الفريق الواحد

نعمل كفريق واحد لتقديم أفضل الخدمات وإنجاز المهام والأعمال.

عام الخمسين..
إنجازات راسخة.. مستقبل واعد

يُعد عام 2021 عاماً محورياً في تاريخ دولتنا الفتية باعتباره عام الخمسين، فخلاله احتفينا بالذكرى الـ 50 لتأسيس دولة الإمارات العربية المتحدة في 1971 ، كما شهد عام 2021 بداية الإعداد للتحوّل الفاعل والمُستدام للخمسين عامًا القادمة، فاستناداً إلى إنجازات راسخة في جميع المجالات تحققت على مدى نصف قرن من الزمان؛ بدأت قيادتنا الرشيدة مسيرة استشراف المستقبل الواعد لبلادنا بالتوجيه لبناء استراتيجيات طموحة ترسم ملامح نجاحات جديدة بعقول وسواعد أبنائها لتعزيز موقع الإمارات بين أفضل دول العالم.

وتُشكل مبادئ دولة الإمارات العربية المتحدة للخمسين عاماً المقبلة التي تم اعتمادها خلال "عام الخمسين"، ومحددات المنهجية الجديدة للعمل الحكومي خارطة طريق لبناء مستقبل أكثر ازدهاراً لمواكبة المتغيرات المتلاحقة، وتجاوز التحديات الإقليمية والعالمية بأعلى مستويات الكفاءة، لمواصلة مسيرة التنمية الوطنية.

وقد بدأت الهيئة الاتحادية للضرائب في إعداد خططها اعتماداً على هذه المبادئ، واستناداً لهذه المنهجية الطموحة التي نتطلع لأن تقود دولتنا إلى آفاق جديدة من الازدهار والريادة العالمية.

وتواصل الهيئة القيام بدورها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للنظام الضريبي، وفي مقدمتها المساهمة في تعزيز التنوع الاقتصادي، من خلال توفير مصادر دخل تنموية مُستدامة لتمويل المشاريع الاستراتيجية كتطوير البنى التحتية وتقديم خدمات عامة أكثر رقياً للمواطنين والمقيمين والزوار.

مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم

نائب حاكم دبي

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير المالية

رئيس مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب

مبادرات نوعية

على مدى السنوات الأربع الأولى التي مرت على تأسيسها؛ تمكنت الهيئة الاتحادية للضرائب بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين في القطاعين الحكومي والخاص من إرساء دعائم نظام ضريبي متوازن ضمن بيئة تشريعية مثالية مُشجّعة على الامتثال وفقاً لأفضل معايير الحوكمة والشفافية، مع توفير الأنظمة التكنولوجية اللازمة وفقاً لأفضل المعايير، لتسهيل عمليات التسجيل وتقديم الإقرارات وسداد الضرائب المستحقة على المسجلين وتشجيعهم على انتهاج نموذج التجاوب الطوعي والالتزام الضريبي الذاتي.

وطبقت الهيئة نظاماً إلكترونياً بالكامل وفقاً لأحدث التقنيات – في هذا المجال– يتيح للخاضعين للضريبة أو من يمثلونهم إتمام كافة الإجراءات بخطوات تتميز بالسهولة والسرعة دون التعامل الشخصي، أو الورقي مع الإدارات المختصة.

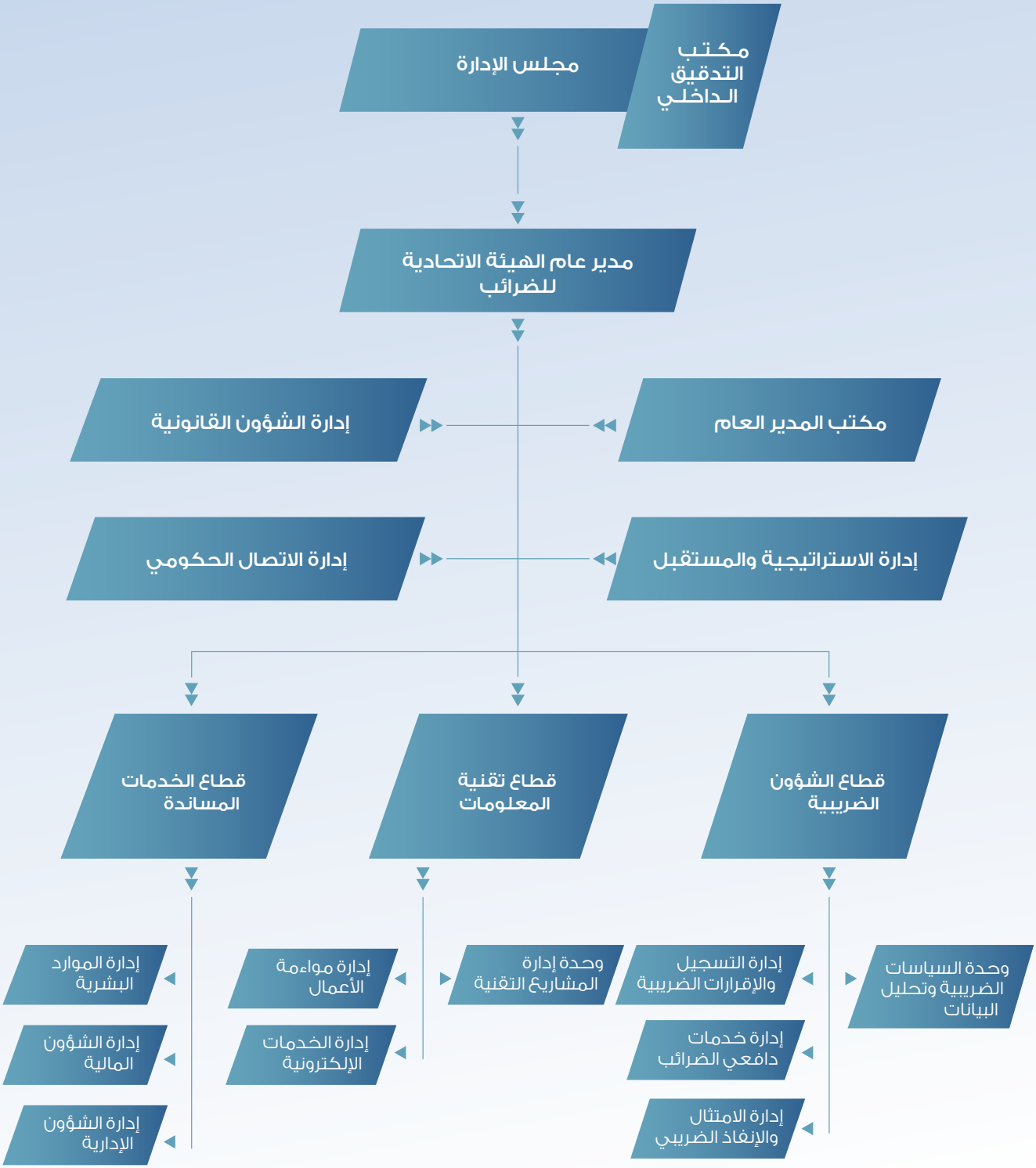
وقد شكّل عام 2021 بداية مرحلة جديدة للهيئة بتنفيذ خطة تحسينية شاملة تهدف للارتقاء بمستوى خدماتها عبر آليات تتميز بالسرعة والدقة والسهولة، من خلال تنفيذ العديد من المبادرات النوعية الرامية لتلبيةً تطلعات دافعي الضرائب، بما يتوافق مع استراتيجية الحكومة الرقمية التي تهدف إلى التحول الذكي لجميع الخدمات الحكومية، وتواصل الهيئة عمليات التطوير بتطبيق أحدث الآليات لتعزيز كفاءة النظام الضريبي، والمحافظة على معدلات أداء مرتفعة.

ومن خلال هذا الإصدار يتم تسليط الضوء على أبرز النتائج والإنجازات التي حققتها الهيئة خلال عام 2021.

خالد علي البستاني

مدير عام الهيئة الاتحادية للضرائب

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



مسيرة الهيئة

2016

صدور مرسوم بقانون اتحادي رقم (13) بإنشاء الهيئة الاتحادية للضرائب.

2017

- إرساء البنية التشريعية والإجرائية للنظام الضريبي الإماراتي.
- انطلاق أعمال الهيئة.
- تطبيق الضريبة الانتقائية على التبغ ومنتجاته ومشروبات الطاقة والمشروبات الغازية.

2018

تطبيق ضريبة القيمة المضافة تدشين آليات تنفيذية عديدة، من بينها:

رد ضريبة مساكن المواطنين الجديدة.
رد الضريبة للسياح.
رد الضريبة للأعمال الزائرة.

2019

- تطبيق نظام وضع العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته.
- تطوير النظام الإلكتروني لإدارة الضرائب، وموقع الهيئة الإلكتروني.
- توسيع نطاق الضريبة الانتقائية لتشمل المشروبات المُحَلَّاة، وأدوات التدخين الإلكترونية.

2020

- إطلاق خدمات إصدار شهادتي الموطن الضريبي والأنشطة التجارية إلكترونياً تدشين منصة مطورة لاسترداد ضريبة بناء مساكن المواطنين.
- التوسع في "أجهزة الخدمة الذاتية" لرد الضريبة للسياح.
- انضمام الهيئة للجيل الثالث للدرهم الإلكتروني لسداد المستحقات الضريبية.

2021

تسهيلات جديدة للمسجلين للوفاء بالتزاماتهم الضريبية؛ منها:

- تعديل قانون الإجراءات الضريبية، واللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي بشأن ضريبة القيمة.
- قرارإعادة تحديد الغرامات المفروضة قبل 28 يونيو 2021 لتساوي 30% من الإجمالي باستيفاء شروط محددة.
- قرار تحديد ضوابط وإجراءات التقسيط والإعفاء ورد غرامات مخالفة القوانين الضريبية.

الأهداف الاستراتيجية للهيئة

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 فعّالة وبما يسهم في دعم عمليات التطور الاقتصادي التي تشهدها الدولة.

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 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.

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.

إنجازات، وتطوير لسعادة المتعاملين

واصل الاقتصاد الوطني انتعاشه في ظل نجاح دولة الإمارات في مكافحة انتشار جائحة فيروس "كوفيد – 19"، وتعزيز ريادتها عالمياً في تنفيذ إجراءات فعالة لاحتواء الجائحة، وكذلك احتواء الآثار الناجمة عنها في كافة القطاعات، ومنها القطاعات الاقتصادية عبر إطلاق حزمة متنوعة وشاملة من المبادرات الحكومية لتحفيز النمو الاقتصادي بمعدلات إيجابية.

وخلال عام 2021 احتفلت دولة الإمارات بيوبيلها الذهبي بمرور 50 عاماً على تأسيس دولة الإمارات، التي حققت في نصف قرن من الزمان إنجازات راسخة لم تحققها دولاً أخرى في العديد من القرون، وتزامناً مع الاحتفال بهذه الإنجازات حرصت القيادة الرشيدة – برؤيتها الثاقبة للمستقبل – على إرساء دعائم وخطط طموحة للعقود الخمسة المقبلة؛ فتم الإعلان عن وثيقة مبادئ دولة الإمارات العربية المتحدة للخمسين عاماً المقبلة، ومحددات المنهجية الجديدة للعمل الحكومي التي تحدد المسار الاستراتيجي للدولة في دورتها التنموية القادمة بجميع المجالات، والتي تشكل مرجعاً لجميع المؤسسات لتعزيز أركان الاتحاد وبناء اقتصاد مستدام، وتسخير جميع الموارد لمجتمع أكثر ازدهاراً.

وبدأت الهيئة الاتحادية للضرائب في إرساء استراتيجية عملها للمرحلة المقبلة تأسيساً على هذه المبادئ المُلهمة، وعلى محددات المنهجية الجديدة للعمل الحكومي، فيما حافظت خلال عام 2021 على معدلات أداء مرتفعة بجميع أنشطتها، واستمرت في تنفيذ خططها التطويرية للارتقاء بمستوى خدماتها لتحقيق سعادة المتعاملين، وتعزيز علاقاتها مع جميع الجهات المعنية بالقطاعين الحكومي والخاص، للقيام بدورها للمساهمة في تنفيذ سياسات تنويع الاقتصاد الوطني، من خلال إدارة وتحصيل الضرائب الاتحادية وفقاً لأفضل المعايير.

ويتناول الإصدار الرابع من التقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب أبرز النتائج والإنجازات التي حققتها الهيئة خلال عام 2021، تحقيقاً لأهدافها الاستراتيجية الرئيسة والمساندة.

الباب الأول

أنظمة ضريبية فعالة

الفصل الأول
توعية مُستدامة

مع استمرار عمليات التطوير التشريعية والإجرائية، وتحديث الأنظمة الإلكترونية لتقديم مزيد من التسهيلات في بيئة العمل الضريبي؛ كثفت الهيئة تنفيذ خططها التوعوية لإحاطة الفئات المعنية بهذه التحديثات، ليكونوا على اطلاع دائم بكل جديد تقوم به الهيئة، مما يرفع كفاءة التعامل مع النظام الضريبي، ويحقق المزيد من التحسن في معدلات الالتزام الضريبي.

فقامت الهيئة بتنظيم عدد كبير ومتنوع من الندوات وورش العمل للقطاعات المعنية بالنظام الضريبي، بلغ 74 فعالية، كما استمرت في إصدار الأدلة الإرشادية والتوضيحات العامة والخاصة الجديدة، والرد على استفسارات الخاضعين للضريبة، وواصلت تنظيم المزيد من الحملات الإعلانية والإعلامية والرد على استفسارات وسائل الإعلام، وغيرها من وسائل التوعية.

1 فعاليات الوعي الضريبي:

- في إطار خططها لتطوير البيئة الضريبية بما يدعم تشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب؛ استحدثت الهيئة آلية توعوية تفاعلية جديدة؛ تتمثل في "فعاليات الوعي الضريبي" تم من خلالها تنفيذ 15 فعالية تضمنت 4 فئات من ورش العمل شملت:

- "شهادة الموطن الضريبي" وتم خلالها الإشارة إلى دليل المستخدم، وكيفية التسجيل، وإنشاء طلب جديد لشهادة الموطن الضريبي (لشخص طبيعي، ولشخص إعتباري) التي تساهم في مكافحة التهرب الضريبي بالتعاون من الجهات المعنية داخل وخارج الدولة، كما تم التعريف بشهادة الأنشطة التجارية، والشروط والأحكام المتعلقة بطلب هذه الشهادات، ورسوم تقديم طلباتها، وآليات الدفع، وكيفية تحميل الشهادات.

- "رواد الأعمال الاماراتيين" تركزت جلساتها حول التعاملات الضريبية المتعلقة برواد الأعمال المواطنين، وتعريفهم بآليات وإجراءات الامتثال لضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية، والرد على كافة الاستفسارات المطروحة من جانب المشاركين في هذه الجلسات.

- ورش "قطاعية للخاضعين للضريبة" تم تنفيذها لزيادة الوعي الضريبي لدى قطاعات محددة من الأعمال بناءً على طلب كل قطاع، وشملت كلٍ من قطاع الذهب، وقطاع السيارات، وقطاع الملابس، وقطاع مواد البناء)، حيث تم تناول السلع الخاضعة للضريبة الصفرية، والتعريف بإجراءات التصريح الطوعي، وطلبات إعادة النظر، وآلية التسجيل والغاء التسجيل للضريبة.

- ورش "الضريبة الانتقائية" تم تنفيذها لتعريف الفئات المعنية بآليات وإجراءات التسجيل وإلغاء التسجيل للضريبة الانتقائية، والتصريح عن الاستيراد وتقديم الإقرارات وسداد الضريبة المستحقة، وتسجيل أمناء المستودعات والمناطق المحددة، وغيرها من موضوعات ذات علاقة بالتطبيق، وتم خلالها الإجابة على كافة استفسارات المشاركين.

2 الشركات الصغيرة والمتوسطة:

- ضمن خطط الهيئة للوصول لقطاعات الأعمال المعنية بتطبيق النظام الضريبي عبر مختلف القنوات الممكنة؛ جاء إطلاق "العيادة الضريبية" كمبادرة مبتكرة تهدف إلى نشر الوعي الضريبي بين جميع فئات الأعمال، والتجاوب مع استفساراتهم، ومساندتهم للتغلب على أية تحديات قد تواجههم، وإمدادهم بالمعلومات دون تكبدهم الوقت والجهد للحضور لمقر الهيئة، عبر التواصل الدائم مع الأعمال من خلال فرق الهيئة المتخصصة عبر تقنيات "الاتصال المرئي عن بُعد".

- اتبعت الهيئة في العام الرابع لإطلاق المبادرة استراتيجية جديدة للتوعية القطاعية؛ تتمثل في تركيز "العيادة الضريبية" على قطاعات مُحددة، ونظراً لزيادة الاستفسارات الضريبية من جانب الشركات الصغيرة والمتوسطة، والعدد الكبير لهذه الشركات في الدولة؛ فقد تم تخصيص الغالبية العظمى لجلسات العام للتواصل مع ممثلي هذا القطاع الحيوي، مع التواصل مع القطاعات الأخرى عندما تطلب الأمر ذلك.

- خلال عام 2021 تم تنفيذ 18جلسة تفاعلية ضمن مبادرة "العيادة الضريبية" بمشاركة عدد كبير من ممثلي الشركات الصغيرة والمتوسطة تم خلالها شرح وتوضيح عدد كبير من الموضوعات، من بينها الإجراءات والمستندات المطلوبة للتسجيل ولإلغاء التسجيل الضريبي، وإجراءات تقديم طلبات إعادة النظر، وتقديم طلبات التصريح الطوعي، والمستندات المطلوبة لتقديم طلبات الاسترداد، بالإضافة إلى الأمور المتعلقة بالأخطاء الشائعة وسبل تجنب هذه الأخطاء.

3 صوتكم مسموع:

- للتعريف بالخدمات الإلكترونية الميسرة التي تقدمها الهيئة لاسترداد المواطنين لضريبة القيمة المضافة عن بناء مساكنهم الجديدة؛ أطلقت الهيئة عدة مبادرات توعوية، أحدثها مبادرة "صوتكم مسموع" التي تتضمن قنوات توعوية بأساليب متنوعة لضمان الوصول للمواطنين والتواصل المباشر معهم للرد على تساؤلاتهم، وتلقي ملاحظاتهم لتلبية تطلعاتهم للارتقاء المستمر بخدمات الهيئة، وتم تنظيم 8 جلسات تفاعلية عبر هذه المبادرة خلال 2021، وتشمل هذه القنوات التوعوية:

- "المجلس الافتراضي": تنظمه الهيئة أسبوعياً – عبر الاتصال المرئي عن بُعد– يجمع بين المواطنين والمواطنين المعنيين، وممثلين عن جهات الإسكان في الدولة، ومقاولي بناء ومهندسين وخبراء، ويتم خلاله تقديم الاستشارات والتوضيحات المتعلقة برد الضريبة عن بناء مساكن المواطنين.

- خدمة "المُساعد الشخصي": تتيح للمواطن فرصة حجز موعد للتواصل الشخصي المباشر مع موظف الهيئة المختص، لتسهيل استكمال المتطلبات القانونية لإنجاز طلب الاسترداد بأسرع ما يمكن.

- جلسات تفاعلية "عن بُعد": تهدف للاطلاع ورصد ملاحظات ومقترحات وتفضيلات المواطنين حول خدمة رد الضريبة عن بناء مساكنهم الجديدة، بهدف تنفيذ إجراءات للتحسين المستمر للخدمة وصولاً لسعادة مستخدمي الهيئة.

- نشرة "استرد ضريبة مسكنك بسهولة"– وفيديوهات: مُتاحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ويتم إرسال رابط النشرة عبر رسائل نصية توضح خطوات الاسترداد بدايةً من تقديم الطلب مع المستندات الداعمة حتى استلام المواطن مبلغ الاسترداد بحسابه المصرفي.

- تم تنفيذ 6 جلسات تفاعلية جديدة – عبر تقنية "الاتصال المرئي" عن بُعد – بالتنسيق مع دوائر الإسكان والبلديات في الدولة، ضمن مبادرة حملة "مسكني" التي تقوم بها الهيئة بهدف نشر الوعي الضريبي بشأن إجراءات استرداد المواطنين لضريبة القيمة المضافة المدفوعة من قِبَلهم عن بناء مساكنهم الجديدة من خلال منصة "الخدمات الضريبية الإلكترونية" عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.

4 توعية الداعمين للنظام الضريبي:

- في ظل توسع قاعدة المتعاملين بالنظام الضريبي تم تكثيف حملات التوعية للمتعاملين الرئيسيين ضمن هذه القاعدة، خصوصاً بالنسبة للجهات الداعمة للتطبيق، ومن بينها الوكلاء الضريبيين ووكلاء الشحن والتخليص الجمركي:

- نفذت الهيئة ورشتي عمل لقطاع الوكلاء الضريبيين بمشاركة 268 وكيل ضريبي معتمد، تم خلالهما التركيز على عدة موضوعات؛ من بينها الشروط والإجراءات المطلوبة للاستفادة من تسهيلات إعادة تحديد الغرامات الإدارية المفروضة على المُسجَّلين للضريبة لتساوي 30% من إجمالي الغرامات غير المدفوعة، وتعديلات قانون الإجراءات الضريبية، والمعاملة الضريبية بالمناطق المحددة، والعلامات المميزة ذات التصميم الجديد على التبغ ومنتجاته، وتمديد فترة تقديم طلب استرداد ضريبة القيمة المضافة عن بناء مساكن المواطنين الجديدة إلى 12 شهراً من تاريخ اكتمال بناء المسكن، ومتطلبات استرداد ضريبة المدخلات عن الهواتف المتحركة ودقائق المكالمات وحزم البيانات التي يتمّ الحصول عليها لأغراض الأعمال.

- تم تنفيذ ورشتي عمل لقطاع وكلاء الشحن والتخليص الجمركي بمشاركة حوالي 130 شركة بالقطاع، وتناولت التحديثات وعمليات التطوير التي قامت بها الهيئة لتقديم مزيد من التسهيلات وتبسيط الإجراءات الضريبية.

5 العلامات المميزة:

- للتعريف بعمليات التطوير المستمرة لنظام العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته – الذي يهدف لمنع بيع (تداول) وحيازة جميع منتجات التبغ التي لا تحمل "الطوابع الضريبية الرقمية" في الأسواق المحلية – نفذت الهيئة حملة توعوية تضمنت 15 ورشة عمل، تم خلالها توضيح أهمية العلامات المميزة ذات التصميم الجديد وفقاً لأفضل المعايير المطبقة في هذا المجال، التي يتم تثبيتها على عبوات جميع أنواع السجائر ومنتجات التبغ الأخرى بدلاً من الطوابع الضريبية الرقمية التي بدأ العمل بها بداية عام 2019.

- تمت إحاطة المشاركين بالبرنامج الزمني للتحول للالتزام بالعلامات الجديدة، الذي بدأ في الأول من أكتوبر 2021، كما تم التأكيد على أن هذا التحديث جاء ضمن خطط التطوير المستمرة التي تقوم بها الهيئة لرفع جودة وكفاءة إجراءاتها بصفة عامة، ومن بينها إجراءات المساهمة في حماية المستهلكين من الغش التجاري ومكافحة التهرب الضريبي، وذلك بتتبع عبوات التبغ ومنتجاته إلكترونياً منذ إنتاجها حتى وصولها للمستهلك النهائي لضمان مطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة، والالتزام الكامل بسداد الضريبة الانتقائية المستحقة عليها.

6 الساعة الضريبية:

- لرفع مستوى الوعي الضريبي لدى المسجلين الجُدد بالنظام الضريبي استحدثت الهيئة حملة "الساعة الضريبية" التوعوية الجديدة الموجهة أساساً لهذه الفئة، تم من خلالها تنفيذ 6 ورش عمل تناولت إجراءات التسجيل للضريبة، وتعديل التسجيل لضريبة القيمة المضافة، وتسجيل المجموعة الضريبية، وتعديل التسجيل لمجموعة ضريبية، وكيفية إلغاء التسجيل، وتغيير عنوان البريد الإلكتروني.

7 "فاتورتك الضريبية.. حقك وضمانتك":

- تحت شعار "فاتورتك الضريبية.. حقك وضمانتك" استمرت الحملة – التي أطلقتها الهيئة عام 2019 للتواصل المباشر مع التجار والمستهلكين في الأسواق المحلية – للتوعية بالمعايير القانونية الواجب توافرها في الفاتورة الضريبية وأهمية إصدارها من قبل كافة الأعمال المسجلة في نظام ضريبة القيمة المضافة حفاظاً على حقوق المستهلكين.

- تم تنفيذ 15 ورشة توعوية جديدة في إطار الحملة بالتعاون بين الهيئة ودوائر التنمية الاقتصادية والجهات المعنية الأخرى في الدولة، لزيادة مستوى الالتزام الضريبي في الأسواق المحلية، والتأكيد على إلزامية إصدار الفاتورة الضريبية من قبل المسجلين للمحافظة على حقوق المستهلكين، ومنع التهرب الضريبي في الوقت ذاته.

8 تعزيز الظهور الإعلامي:

- بهدف إبراز فعاليات وأنشطة ومستجدات الهيئة وفقاً لاستراتيجية الاتصال المعتمدة والتنسيق مع الجهات المعنية أصدرت الهيئة 43 خبراً صحفياً باللغتين العربية والإنجليزية.

- 12 مقابلة إعلامية (تليفزيونية وإذاعية) تم تنفيذها لمسؤولي الهيئة، لتحقيق التواجد الإعلامي المستهدف، وتوضيح الأمور المتعلقة بالنظام الضريبي، ومستجداته، وعمليات التطوير المستمرة الرامية لرفع معدلات سعادة المتعاملين.

- عزز تطبيق الخطط الإعلامية المتكاملة الفعالة الظهور الإعلامي للهيئة، فتم تسجيل 2270 تغطية تتعلق بالقطاع الضريبي الوطني خلال عام 2021، هيمنت عليها النظرة الإيجابية بواقع 77 % (1740 تغطية إيجابية)، مقابل 22 % تغطيات محايدة (511 تغطية)، في حين بلغت نسبة التغطيات السلبية أقل من 1 % (19 تغطية).

- وسعت الهيئة نطاق انتشارها على مواقع التواصل الاجتماعي فبلغ عدد المنشورات التوعوية عبر هذه المواقع 1539 منشوراً.

- لزيادة التفاعل والتواصل المباشر مع المجتمع الضريبي؛ وجهت الهيئة 445 رسالة نصية عبر الهواتف المحمولة وعبر البريد الإلكتروني لتوعية المسجلين وإحاطتهم بجميع المستجدات.

9 إصدارات لتعزيز الشفافية:

- لتطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة تم إصدار وتحديث 9 أدلة إرشادية للخاضعين للضريبة، و5 إرشادات لفريق العمل للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، إضافةً إلى برامج التعلم الإلكتروني.

- لتشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب أصدرت الهيئة 320 توضيحاً خاصاً و4 توضيحات جديدة للوكلاء الضريبيين، بناءً على طلبات استيضاح من المعنيين ضمن الفترة الزمنية المحددة للرد.

- 9 توضيحات عامة، و87 قرار استثناء إداري تم إصدارها عبر الموقع الإلكتروني للهيئة للمساهمة في تطوير بيئة ضريبية فعالة، وتحقيق أعلى مستويات الامتثال الضريبي.

توعية متواصلة

74

فعالية توعوية متنوعة نُفِّذَت في 2021 للقطاعات المعنية بالنظام الضريبي.

15

ورشة عمل بآلية "فعاليات الوعي الضريبي" المستحدثة عبر 4 فئات لتشجيع الالتزام الذاتي.

18

جلسة تفاعلية ضمن "العيادة الضريبية" ركزت على الشركات الصغيرة والمتوسطة.

8

لقاءات للمواطنين – عن بُعد – "بقنوات "صوتكم مسموع" حول استرداد ضريبة بناء مساكنهم.

1539

منشوراً توعوياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي، و445 رسالة نصية وإلكترونية.

329

توضيحاً خاصاً وعاماً لتشجيع الامتثال الذاتي لدافعي الضرائب.

268

وكيل ضريبي استفادوا من ورش التوعية الضريبية.

15

ورشة عمل للتعريف بالعلامات المميزة ذات التصميم الجديد على التبغ ومنتجاته.

"الساعة الضريبية" آلية مستحدثة لرفع مستوى الوعي الضريبي للمسجلين الجُدد.

الفصل الثاني
تعزيز الشراكات الاستراتيجية

إدراكاً من الهيئة لأهمية تكاتف الجهود والتنسيق المستمر للارتقاء المتواصل ببيئة العمل الضريبي؛ واصلت الهيئة تعزيز وتطوير شراكاتها الاستراتيجية مع الجهات المعنية بالنظام الضريبي في القطاعين الحكومي والخاص داخل الدولة، وخارجها (على المستويين الإقليمي والدولي)، وذلك بهدف تبادل المعلومات والخبرات لضمان تطبيق التشريعات والإجراءات الضريبية بكفاءة وسلاسة.

- شهد عام 2021 انعقاد عدد كبير من اللقاءات والاجتماعات المشتركة بين ممثلي الهيئة وممثلي الجهات المعنية داخل الدولة، تخطى عددها الإجمالي 419 لقاءً واجتماعاً تنسيقياً، من بينها:

- 140 اجتماع عقدت مع العديد من الجهات بمشاركة سعادة مدير عام الهيئة في إطار الجهود المبذولة لضمان تقديم خدمات تتميز بالجودة والكفاءة والشفافية، وتطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة.

- شاركت الإدارات المختصة بنحو 255 اجتماعاً مع الشركات الكبرى، والشركاء الاستراتيجيين في الدولة، فيما تم عقد 3 اجتماعات لمجموعة الأعمال الاستشارية و3 اجتماعات اجتماعات للمجموعة الاستشارية للضريبة الانتقائية، ضمن الجهود المبذولة لإيجاد آليات وقنوات للتواصل المستمر، والتشاور مع الخاضعين للضريبة، لإشراكهم والأخذ بآرائهم في خطط التطوير التي تنفذها الهيئة، وإحاطتهم بمستجدات النظام الضريبي.

- اجتماعات تنسيقية لتطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة مع العديد من الجهات الحكومية المعنية بالقطاع المالي، والتدقيق، والإنفاذ الضريبي، والتسجيل، والإقرارات الضريبية من بينها وزارة المالية، ووزارة الداخلية، ووزارة الخارجية والتعاون الدولي، ووزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة، والمصرف المركزي، وديوان المحاسبة، والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، والهيئة الاتحادية للموارد البشرية، ودائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي، ومركز دبي للأمن الاقتصادي، ومصرف الإمارات للتنمية، وإدارة المشاركين الدوليين بمكتب المنصة المتكاملة لخدمات "إكسبو 2020 دبي"، وجامعة الإمارات العربية المتحدة، والأرشيف والمكتبة الوطنية.

- إقليمياً شاركت الهيئة في 12 اجتماعاً تنسيقياً للجان والفرق المعنية بالنظام الضريبي الموحد لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، جرى خلالها بحث مُستجدات العمل الضريبي في دول المجلس، وتعزيز التنسيق المشترك وتبادل المعلومات.

- واصلت الهيئة دورها التنسيقي وتواجدها الفعال دولياً بمشاركاتها في العديد من الفعاليات والاجتماعات الهامة للبنك الدولي وجهات دولية أخرى، من أهمها:

- المشاركة في اجتماعات المنتدى الثاني للتعاون بين الإدارات الضريبية لمبادرة "الحزام والطريق" التي عقدت في شهر سبتمبر2021، بمشاركة 57 دولة، وبحثت تعزيز التعاون الضريبي، والاستفادة من الفرص المتاحة في المجال الرقمي لتطوير القطاع الضريبي مستقبلاً وتحسين أنظمته.

- شارك وفد الدولة في اجتماع المجلس الإشرافي على المبادرة، الذي عقد عبر تقنيات الاتصال المرئي عن بُعد، وتم خلاله انتخاب رئيس ونوّاب المنتدى، حيث انتُخِبَت الإمارات للدورة الثانية على التوالي نائباً لرئيس المنتدى.

- استعرضت الهيئة تجربتها ومشاريعها الناجحة خلال مشاركتها في المنتدى والمعرض الافتراضي المصاحب له، كما اطلعت على التجارب التي طُرِحَت من العديد من الدول الأعضاء في المنتدى.

تعاون فعال محلياً وإقليمياً ودولياً

419

اجتماعاً تنسيقياً بين ممثلي الهيئة والجهات المعنية داخل الدولة.

12

اجتماعاً للجان وفرق النظام الضريبي الخليجي الموحد للتنسيق وتبادل المعلومات.

57

دولة بينها الإمارات بحثت فرص التحول الرقمي الضريبي بمنتدى"الحزام والطريق".

2

للدورة الثانية؛ الإمارات نائباً لرئيس منتدى الإدارات الضريبية لمبادرة"الحزام والطريق".

المعرض الافتراضي للمنتدى الضريبي يطّلِع على تجربة الهيئة ومشاريعها الناجحة.

الفصل الثالث
بيئة رقمية واعدة

واصلت الهيئة تنفيذ استراتيجيتها الرامية لتعزيز بيئة رقمية واعدة بجميع عملياتها لضمان مزيد من السلاسة في تطبيق النظام الضريبي بالاستفادة من البنى التحتية المتطورة في الدولة في هذا المجال، التي تُعد من المقومات الأساسية للتطوير المُستدام للاقتصاد الوطني تماشياً مع استراتيجية الحكومة الرقمية التي تهدف إلى التحول الذكي لجميع الخدمات التي تقدمها الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية، وفي هذا الإطار تم تحقيق العديد من الإنجازات أبرزها:

- تم التنسيق مع هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في شأن ادراج خدمات الهيئة المعتمدة على المنصة الرقمية الموحدة "يو دي بي" (UDP)، وتم الاتفاق على الجدول الزمني الخاص بذلك.
- لتقديم جميع خدماتها الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية؛ طبقت الهيئة أفضل الممارسات في إدارة خدمات تقنية المعلومات وفي أمن المعلومات، عبر تنفيذ أكثر من 57 سياسة وإجراء وما يتبعها من نماذج عمل.
- حصلت أنظمة الهيئة على شهادتي "ISO 20000" و"ISO 27001" لاعتماد المعيار الدولي لنظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، ونظام إدارة أمن المعلومات، بما يعزز الثقة بخدمات تقنية المعلومات والأنظمة الإلكترونية التي يتم تطويرها بصفة مستمرة.
- تطوير وتوسيع نطاق نظام رد ضريبة القيمة المضافة للسياح الذي يعد من أهم أنظمة الهيئة الرقمية المبتكرة المعتمدة على الربط الذكي دون تعاملات ورقية، فارتفع عدد أجهزة الخدمة الذاتية للقيام بإجراءات رد الضريبة للسياح – بشكل آلي بالكامل في دقيقتين تقريباً –إلى 84 جهازاً في نهاية 2021 مقابل 71 جهازاً في نهاية 2020 بزيادة بلغت نسبتها 18.31%، حيث تنتشر هذه الأجهزة في العديد من المراكز التجارية الرئيسية (المولات) والفنادق، إضافة إلى توافرها بمنافذ مغادرة السياح للدولة.
- بلغ عدد متاجر التجزئة المرتبطة إلكترونياً بنظام رد الضريبة للسياح 13,880 متجراً في جميع أنحاء الدولة مقابل 10,260 متجراً بنهاية 2020 بزيادة نسبتها 35.28%.
- ارتفع إجمالي عدد معاملات رد الضريبة للسياح إلى 2,697,171 معاملة في 2021 مقابل 1,510,648 معاملة في 2020 بزيادة نسبتها 78.54%.
- بلغ المعدل اليومي لعدد معاملات رد الضريبة للسياح 7390 معاملة مرتفعاً من معدل يومي بلغ 4,127 معاملة في 2020.
- لضمان إدارة استمرارية الأعمال والتخطيط لمواجهة ما قد يحدث من أمور المتوقعة وإدارة المخاطر وحماية الأصول؛ تم نقل مركز بيانات التعافي من الكوارث إلى مقر جديد، وتم رفع سعة المركز بحيث لا تزيد نسبة استخدام قدرات سعته عن 76% .
- ضمن استراتيجيتها لتشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب؛ أطلقت الهيئة نظام الدردشة الحي عبر موقعها الإلكتروني، وبلغ معدل عدد الدردشات عبر النظام 100دردشة شهرياً.
- تم نقل خدمة التقديم لطلب إعادة النظر الى النظام الضريبي، كما تم تطوير خدمة استقبال طلبات الإقامة الذهبية.

تطوير البنى التحتية الرقمية

57

سياسة وإجراء لتقديم الخدمات الإدارية وتقنية المعلومات وأمنها وفقاً لأفضل الممارسات.

ISO20000

شهادة المواصفة القياسية الدولية لإدارة نظام تقنية المعلومات تمكنت الهيئة من الحصول عليها، إضافة لشهادة ISO27001 لأمن المعلومات.

100

دردشة شهرياً بنظام الدردشة الحي الذي أُطلق لتشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب.

%18.31

ارتفاعاً بعدد أجهزة الخدمة الذاتية الذكية لرد الضريبة للسياح إلى 84 جهازاً.

13,880

متجراً مرتبطاً إلكترونياً بنظام رد الضريبة للسياح بزيادة 35.28 %.

%78.54

ارتفاعاً بعدد معاملات رد الضريبة للسياح إلى 2,697,171 معاملة في 2021.

الفصل الرابع
تحسُّن الأداء التشغيلي

حافظت الهيئة على معدلات أداء مرتفعة، في ظل مواصلة خططها التطويرية لتحقيق سعادة المتعاملين، وتعزيز علاقاتها مع جميع الجهات المعنية بتطبيق النظام الضريبي بالقطاعين الحكومي والخاص، وحققت معدلات نمو ملموسة في الإنتاجية من حيث العدد وجودة تنفيذ المهام المطلوبة، مع تسجيل تحسُّن ملحوظ في المتوسط الزمني لإنجاز المهام المنفذة الذي سجل انخفاضاً مضطرداً.

جاءت هذه المؤشرات الإيجابية انعكاساً لخطط التطوير التي يتم تنفيذها بصفةٍ مستمرة، التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة عبر آليات رقمية تتميز بالسرعة والدقة والسهولة.

ضمن استراتيجية تطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة؛ تم تكثيف الجهود لضمان المحافظة على معدلات كفاءة مرتفعة للنظام الضريبي، في إطار تنفيذ رؤية القيادة الرشيدة لاستشراف المستقبل باستراتيجيات ومبادرات تهدف للتطوير المستمر لمنظومة العمل الحكومي لرفع جودة الحياة في بيئة مستدامة، وتطوير الخدمات الحكومية لإسعاد المجتمع والارتقاء بمستوى رفاهية أفراده.

فتم تنفيذ العديد من الإجراءات والمبادرات لتحقيق مزيد من التحسن بمستوى الأداء التشغيلي، من بينها اتباع آلية تنفيذ خدمات استباقية لتحسين الأداء، وحوكمة وتحديث قاعدة البيانات المعرفية، ومتابعة الجودة، وتنفيذ حملات تفاعلية لتعزيز التواصل بين الهيئة والمتعاملين.

وتظهر النتائج التشغيلية أن هذه الإجراءات والمبادرات ساهمت في تحقيق إنجازات هامة في جميع مجالات عمل الهيئة.

- ارتفع إجمالي عدد الأشخاص المسجلين لضريبة القيمة المضافة إلى 346,278 مسجلاً بنهاية 2021 مقابل 320,491 مسجلاً بنهاية 2020 بارتفاع مقداره 25,787 مسجلاً وزيادة بلغت نسبتها 8.05%.
- بلغ عدد المسجلين للضريبة الانتقائية 1,357 مسجلاً بزيادة نسبتها 10.15%.
- إنجاز 107,986 طلباً من خلال قسم التسجيل بالهيئة.
- نجح قسم التسجيل في تخفيض معدل الوقت المستغرق لمعالجة الطلبات من 8.5 أيام عمل إلى 4.8 أيام عمل.
- سجلت الإنتاجية العددية لإنجاز الطلبات بقسم التسجيل زيادة ملحوظة في معظم فترات العام، فبلغت 20,777 طلباً خلال الربع الأول، و20,582 طلباً في الربع الثاني، وارتفعت بنسبة كبيرة إلى 32,386 طلباً في الربع الثالث، ثم إلى 34,241 طلباً في الربع الرابع من العام.
- مراجعة 28,942 طلب استرداد ضريبة القيمة المضافة للمسجلين للضريبة، والموافقة على 17,630 طلباً، مع تسجيل أداء إيجابي ملموس في ظل تطوير آليات رد الضريبة للفئات المؤهلة قانوناً للاسترداد حرصاً من الهيئة على إنجاز المعاملات في الوقت المحدد.
- طبقت الهيئة آلية رد الضريبة المدفوعة عن السلع والخدمات المرتبطة بـ "إكسبو 2020 دبي" بالتعاون مع الجهات المختصة لضمان التنفيذ السلس للإجراءات، من خلال التواصل اليومي المباشر والمعالجة السريعة لطلبات المشاركين الرسميين في المعرض، سواء فيما يتعلق بطلبات الدول المشاركة للتسجيل لضريبة القيمة المضافة، أو معالجة طلبات الاسترداد وكذلك الرد على استفسارات الدول المشاركة في هذا الحدث الهام الذي انطلق في الربع الثالث من 2021.
- تمت الموافقة على 133 طلب استرداد لضريبة القيمة المضافة عن سلع وخدمات مرتبطة بـ "إكسبو 2020 دبي".
- مراجعة 362 طلب استرداد ضريبة القيمة المضافة للأعمال الأجنبية الزائرة، بما يعزز البيئة الجاذبة للاستثمارات بدعم الأنشطة الاقتصادية في المجالات التي تشارك فيها الأعمال الزائرة للدولة.
- الموافقة على 4,596 طلباً لإلغاء التسجيل من خلال خدمة إلغاء التسجيل الضريبي للأرقام الضريبية والمجموعات الضريبية (ضريبة القيمة المضافة)، فيما تمت مراجعة 11,536 طلب.
- بفضل الإجراءات التحسينية وعمليات التطوير المستمرة للإجراءات والخدمات؛ تم تقليل المدة الزمنية للموافقة على طلبات الإلغاء بنسبة 44% خلال عام 2021 مقارنة بالسنوات السابقة.
- تسجيل 425 هيئة دبلوماسية / دبلوماسيين، وتمت معالجة 2,555 طلب استرداد للهيئات الدبلوماسية والدبلوماسيين واستكمالها خلال المدة المحددة.
- تحسين معدل زمن الإنجاز بتقليل المدة الزمنية للموافقة على طلبات الاسترداد للهيئات الدبلوماسية والدبلوماسيين بنسبة 67% مقارنة بالسنوات السابقة.
- إدخال المزيد من التسهيلات لتبسيط وتسريع إجراءات رد ضريبة القيمة المضافة للمواطنين عن بناء مساكنهم المُشيَّدة حديثاً عبر منصة "الخدمات الإلكترونية" للهيئة.
- تم تحسين معدل زمن إنجاز خدمة استرداد الضريبة للمواطنين عن بناء مساكنهم المُشيَّدة حديثاً، بتقليل المدة الزمنية للموافقة على طلبات الاسترداد بنسبة 7 % مقارنة بالسنوات السابقة، فانخفض معدل زمن إنجاز الخدمة من 9.2 أيام إلى 8.5 أيام.
- استفاد آلاف المواطنين من آلية استرداد الضريبة عن بناء مساكنهم الجديدة، فبلغ إجمالي عدد الطلبات التي تم استلامها 6786 خلال عام 2021، حيث تمت الموافقة على 6013 طلباً لمواطنات ومواطنين بقيمة إجمالية بلغت 469,075,189 درهماً.
- لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية؛ قام فريق أبطال المخاطر المؤسسية بتوثيق المخاطر وتقييمها والعمل على إغلاقها بنسبة 57.3%.
- تقييم 72 فرصة مؤسسية لضمان تغطية متطلبات نظام النجوم العالمي من قبل الإدارات المعنية، حيث تم تحديث نماذج العمل الخاصة بإدارة الفرص المؤسسية والتوعية بآلية تطبيق العملية ومتابعة نسبة الإنجاز وتقديم الدعم الفني المستمر.
- حصر متطلبات الأداء بالهيئة وتقييم جميع المحاور ورفع نتائج المؤشرات المرتبطة بالمعايير والفجوات من خلال تحديد خطط عمل قصيرة وطويلة المدى، ومتابعة التزام الوحدات التنظيمية بتطبيق أدلة معايير تقييم أداء إدارة الضرائب "تادات" بما يحقق متطلبات أداة التقييم.
- إصدار 38 سياسة تشغيلية للهيئة، وتطبيق برامج متطلبات أداة التقييم على مختلف الأنظمة في الهيئة ومتابعة المبادرات التصحيحية، والإشراف على عملية تحديد الفجوات وفقاً للمعايير وتحديد المبادرات والأنشطة التطويرية لإغلاق الفجوات.
- لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية؛ تم تحديث 60 عملية ودليل تتعلق بآليات العمل بالهيئة.
- تمكنت الهيئة من الفوز بجائزة الممارسات الرائدة في التدقيق الداخلي، فئة الحوكمة، إدارة المخاطر، والامتثال على مستوى القطاع الحكومي، المقدمة من جمعية المدققين الداخليين في الإمارات.

مؤشرات تشغيلية

346,278

مسجل لدى الهيئة ارتفاعاً من320,491 بزيادة 8.05 % خلال 2021.

1,357

مسجل للضريبة الانتقائية بارتفاع 10.15 %.

107,986

طلباً تم إنجازها من خلال قسم التسجيل في عام 2021.

4.8

أيام عمل معدل فترة مُعالجة الطلبات المرتبطة بالتسجيل إنخفاضاً من 8.5 أيام سابقاً.

6,013

طلباً جديداً معتمداً للمواطنين لاسترداد الضريبة عن بناء مساكنهم المُشيَّدة حديثاً.

8.5

أيام مُعدل إنجاز خدمة استرداد ضريبة مساكن المواطنين إنخفاضاً من 9.2 أيام.

28,942

طلباً تمت مراجعتها لاسترداد ضريبة القيمة المضافة.

133

طلباً معتمداً لاسترداد ضريبة مرتبطة بـ "إكسبو 2020 دبي"، ومراجعة 362 طلباً للأعمال الأجنبية.

%44

نسبة تقليص زمن الموافقة على طلبات إلغاء التسجيل بفضل الإجراءات التحسينية.

الباب الثاني

تشجيع وإنفاذ الامتثال الذاتي

الفصل الأول
ترسيخ مقومات الالتزام الضريبي

تنفيذاً لاستراتيجيتها الرامية لتوفير المقومات التي تساعد على الامتثال السلس للقوانين والإجراءات الضريبية؛ توسعت الهيئة في خططها التحسينية التي تضع سعادة العملاء في مقدمة أولوياتها، وتهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لدافعي الضرائب بأنظمة رقمية تتميز بالسرعة والدقة والسهولة، وتوفير آليات لتنفيذ الخدمات الاستباقية لتحسين تجربة المتعاملين، وحوكمة وتحديث قاعدة البيانات المعرفية لمركز الاتصال بالهيئة، ومتابعة جودة الخدمات المقدمة، وتنويع قنوات التواصل بين الهيئة والمتعاملين لزيادة نسب الامتثال.

وانعكس تطبيق هذه الخطط إيجابياً على أداء القطاع الضريبي بصفة عامة، من خلال زيادة الإنتاجية وكفاءة الأداء، وتقليص المعدلات الزمنية لإنجاز الخدمات، وزيادة معدلات رضا عملاء الهيئة وفقاً لما أظهرته النتائج المُحقَّقة، والمُؤَشِّرات المُسجَّلة خلال عام 2021.

- ارتفع إجمالي عدد الوكلاء الضريبيين الذين تم قيدهم في سجل الوكلاء الضريبيين لدى الهيئة إلى 436 وكيلاً ضريبياً، فيما ارتفع عدد أنظمة المحاسبة الضريبية المعتمدة إلى 83 نظاماً.
- تطوير خدمات الهيئة للرد الآلي هاتفياً على استفسارات عملائها بما يتوافق مع معايير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، لتسهيل تزويد الخاضعين للضريبة بجميع المعلومات المطلوبة وتقديم المساعدة اللازمة لهم بخطوات سريعة وواضحة، لزيادة معدلات الامتثال الضريبي.
- تم خفض الخيارات المسموعة للعملاء من خلال النظام المطور بنسبة 43 %، لتصبح 4 خيارات فقط يستمع إليها المتصل في ثواني محدودة، وتشمل جميع الخدمات التوضيحية المقدمة من مركز اتصال الهيئة الاتحادية للضرائب، يتم عرضها من خلال الرد الآلي بأسلوب يتميز بالوضوح والدقة والتصنيف السلس للخدمات مما يسهل على المتصل الوصول للخدمة المطلوبة مباشرة، بثلاث لغات تشمل العربية، والإنجليزية، والأوردو، بدلاً من لغتين فقط سابقاً.
- بلغ عدد الاستفسارات الهاتفية التي تمت معالجتها من قبل فريق مركز الاتصال في الهيئة 164,097 استفساراً خلال عام 2021، حيث بلغ معدل زمن الاستجابة للمكالمات الواردة 29 ثانية، ومعدل زمن الرد على المكالمات الواردة 6 دقائق، فيما بلغ مدى الالتزام بزمن الاستجابة المسموح به للمكالمات 85 %.
- معالجة 174,525 استفساراً عبر البريد الإلكتروني، تتعلق بالتسجيل، والاسترداد والإقرارات الضريبية، وسداد المستحقات الضريبية، واستفسارات عامة.
- استقبل مركز دعم متعاملي الهيئة 8,579 عميلاً، حيث بلغ معدل زمن الحصول على خدمة طلب الاستفسارات والملاحظات 87%، وبلغت نسبة المعاملات المنجزة ضمن الوقت المحدد للخدمة 95 %، فيما بلغت نسبة الالتزام بمتوسط زمن الانتظار للخدمة 95 %.
- استقبال 12,293 مُحادثة عبر روبوت المحادثة الفورية (تارا) (المساعد الضريبي بتقنية الذكاء الاصطناعي للإجابة على أسئلة زوار الموقع الإلكتروني للهيئة).

- بلغ عدد المُدخلات المستقبلة 46,336، حيث بلغت نسبة دقة روبوت المحادثة الفورية (تارا) في اللغة العربية 83.5%، ونسبة دقته في اللغة الإنجليزية 83.4%.

- معالجة 6,238 طلباً لإعادة النظر بنسبة تجاوزت 83.6% من إجمالي الطلبات المستلمة؛ من بينها 269 قراراً من اللجنة الرئيسية، و1955 قراراً من اللجنة الفنية تخص طلبات التسجيل، و851 قراراً من قبل لجنة الإقرارات والسداد، و268 من اللجنة الفنية تخص طلبات التصريح الطوعي، بالإضافة إلى الطلبات التي لم تستوفي الشروط.

- إنجاز 760 طلباً للإعفاء والتخفيض بنسبة تجاوزت 96.6% من إجمالي الطلبات المستلمة، حيث أظهر مؤشر الأداء التشغيلي أن المعاملات أنجزت ضمن الوقت المحدد لإنجاز الخدمات.

- معالجة أكثر من 3,500 استفسار وملاحظة وردت من قبل الشركات الكبرى.

- معالجة 446 استفساراً وملاحظة وردت من قبل جهات حكومية، بما يدعم تشجيع الالتزام الذاتي لدافعي الضرائب.

- معالجة 1,668 اسفساراً وردت من وكلاء ضريبيين معتمدين بهدف تطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة وفق أفضل الممارسات والأنظمة العالمية.

- استلام 1,463 طلب تظلُّم؛ تم معالجة مانسبته 86.33% منها، إضافة إلى 200 طلب قيد الدراسة من قبل اللجنة المختصة، فيما تم استلام ومعالجة 756 طلب استفسار في هذا المجال بنسبة إنجاز بلغت 100%.

- قامت الهيئة بالإجراءات اللازمة بصفتها السلطة الوطنية المكلّفة بتقييم أنظمة الأنشطة الاقتصادية الواقعية في الدولة، للتأكد من إنفاذ امتثال المنشآت والشركات الإماراتية لاختبار النشاط الاقتصادي الواقعي، حيث تم التدقيق على العديد من الشركات في نطاق الأنشطة الاقتصادية الواقعية، وعقدت الهيئة سلسلة من الاجتماعات التنسيقية مع الجهات المختصة لرفع مستوى الوعي في هذا المجال، كما أصدرت مجموعة من الأدلة الإرشادية في نطاق مهامها كسلطة وطنية لتقييم الالتزامات المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية الواقعية.

كفاءة الأداء.. تقليص زمن إنجاز الخدمات

164,097

استفساراً هاتفياً عالجها مركز الاتصال بمعدل استجابة 29 ثانية، و6 دقائق للرد.

4

خيارات مسموعة بـ 3 لغات بمركز الاتصال المطور بمعايير نظام النجوم العالمي.

%95

مُعاملات مُنجزة ضمن الوقت المحدد للخدمة بمركز دعم المتعاملين.

174,525

استفساراً تمت معالجتها عبر البريد الإلكتروني.

Ask Tara

12,293

مُحادثة استقبلها روبوت المحادثة الفورية (تارا) للإجابة على أسئلة زوار موقع الهيئة.

6,238

طلباً لإعادة النظر تمت معالجتها تتعلق بالتسجيل، والإقرارات والسداد، والتصريح الطوعي.

%96.6

نسبة إنجاز طلبات الإعفاء والتخفيض من إجمالي الطلبات المستلمة.

3,500

استفسار تمت معالجتها للشركات الكبرى.

الفصل الثاني
مشاريع التطوير

واصلت الهيئة تحديث وتطوير آليات عملها بما يتواكب مع المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية في القطاع الضريبي، فقامت بإطلاق العديد من المشاريع الجديدة بالتوازي مع تطوير مشاريعها القائمة في مجالات عملها، بهدف المحافظة على مستويات أداء مرتفعة، وزيادة الكفاءة التشغيلية للنظام الضريبي، وتسهيل المعاملات، وضمان إدارة، وتحصيل، وتنفيذ الضرائب الاتحادية بإجراءات تتميز بالشفافية، والسهولة، استناداً لأحدث التقنيات وبأفضل مستويات الجودة، حيث شملت مشاريع التطوير جميع إداراتها، وفقاً لخطط متكاملة.

- تم البدء والتخطيط لمشروع نظام الضرائب المُحَسَّن "إي-سي تي إس" (e-CTS) بهدف استمرارية تطوير وتفعيل النظام الكتروني لإدارة الضرائب وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، وتم العمل على تلبية متطلبات العمل بنظام الضريبة المتكامل، وتجربة النظام ومتطلبات الربط الخاصة به وبنقل البيانات للنظام الجديد.
- مشروع تنفيذ نحو 40 من التحسينات على نظام الضرائب، من أهمها: خاصية تحويل الأموال لخارج الدولة، وتحسين آلية الدفع عن مبيعات الأراضي على النظام، وملاحظات المتسوق السري، وطلبات إعادة النظر، وإضافة تحسينات متعددة وتقارير على النظام، والعمل على متطلبات رد ضريبة المساجد وتطويرها، ودعم مستخدمي النظام بعد إطلاق الخدمات الجديدة، والتنسيق وتجهيز دليل المستخدم الخاص بالتحسينات التي تم اطلاقها.
- إطلاق مشروع التحقق من الموطن الضريبي، وتحديث وتطوير خدمة اصدار شهادات الموطن الضريبي الإلكترونية، حيث تعد هذه الشهادة وثيقة يتم إصدارها بناءً على طلب يُقدَّم إليها لتمكين مُقدِّم الطلب من الاستفادة من اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي التي تكون دولة الإمارات طرفاً فيها.
- لاقت خدمات إصدار شهادات الموطن الضريبي والأنشطة التجارية عبر الموقع الإلكتروني للهيئة إقبالاً ملحوظاً من قبل المستثمرين، فأصدرت الهيئة 6,762 "شهادة موطن ضريبي"، و67 "شهادة أنشطة تجارية" حتى نهاية 2021.
- لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية؛ تم تطوير ربط مؤشر السعادة مع خدمات الموقع الالكتروني وخدمات شهادة الموطن الضريبي.
- تنفيذ مشروع تطوير بطاقات الخدمات على الموقع الالكتروني للهيئة لسهولة الوصول لجميع المعلومات عن الخدمات.
- البدء والتخطيط لمشروع تعزيز الامتثال الضريبي في القطاع العقاري بالتعاون بين الهيئة ودوائر القطاع العقاري بجميع إمارات الدولة من خلال الاجتماعات المشتركة وبحث آلية الربط الالكتروني بين الهيئة والدوائر المعنية، ومناقشة آلية الدفع الخاصة بالمبيعات التجارية لغير المسجلين، واستلام القوائم العقارية بشكل دوري و منتظم.
- إطلاق خدمة التحقق من الرقم الضريبي بالسوق الافتراضي، الذي جاء إطلاقه في إطار مسيرة التحول الرقمي التي تنتهجها دولة الإمارات، حيث تساهم منصة "السوق الافتراضي" عبر واجهة برمجة تطبيقات الخدمات الحكومية "API" في تعزيز كفاءة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية، لتحقيق المزيد من السهولة والسرعة والكفاءة في الأداء.

- البدء والتخطيط لمشروع "نظام المُخبِرين عن المُخالفات والتَهرُّبْ الضريبي" الذي يهدف لتفعيل الرقابة المجتمعية على الأسواق المحلية، ورفع مستوى الامتثال الضريبي في الدولة، والحد من حالات التَهرُّبْ الضريبي.

- إطلاق مشروع تطوير نظام الرد الآلي المتوافق مع متطلبات نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات ومتطلبات التميُّز الحكومي، لتسهيل تزويد الخاضعين للضريبة بجميع المعلومات المطلوبة وتقديم المساعدة اللازمة لهم بخطوات سريعة وواضحة، لزيادة معدلات الامتثال الضريبي، حيث تم خفض الخيارات المسموعة للعملاء – بثلاث لغات – إلى 4 خيارات يستمع إليها المتصل في ثواني محدودة، تشمل جميع الخدمات التوضيحية المقدمة من مركز الاتصال عبر الرد الآلي مما يسهل على المتصل الوصول للخدمة المطلوبة مباشرة، فيما تمت إضافة خيار الإبلاغ عن الشكاوى والاقتراحات، وخيار التواصل المباشر مع ممثل مركز الاتصال بالهيئة.

- إطلاق مشروع تحديث وتطوير آلية طلبات التعديل على ملفات التسجيل الضريبي لضمان كفاءة معالجة طلبات التعديل على ملفات التسجيل، ومشروع نظام ادارة المشاريع "بي بي إم" " PPM"، كما تم إطلاق مشروع نظام ادارة وتحليل البيانات الذكية Altery، ومشروع استمرارية الأعمال حسب المعيار الدولي ISO 22301.

- تطبيق الخطوة النهائية للمرحلة الثانية لنظام "العلامات المميزة على التبغ ومنتجاته" بمنع (تداول) جميع أنواع تبغ الأرجيلة (المعسل) ولفائف السجائر التي تسخن كهربائياً الغير مُعَرَّفَة ب "الطوابع الضريبية الرقمية" داخل الدولة اعتباراً من الأول من يناير2021.

- تطبيق مشروع العلامات المميزة "الطوابع الضريبية الرقمية" بتصميم جديد وفقاً لأحدث وأفضل المعايير في هذا المجال، اعتباراً من الأول من أكتوبر 2021، لتثبيتها على جميع أنواع السجائر، ولفائف السجائر التي تسخن كهربائياً، وتبغ الأرجيلة (المعسل)، وذلك بدلاً من الطوابع الضريبية الرقمية التي بدأ العمل بها اعتباراً من بداية 2019، حيث يدعم التحديث الجديد عمليات التفتيش والرقابة في المنافذ الجمركية والأسواق، فمن خلال الطوابع الضريبية الرقمية المعتمدة يتم تتبع عبوات التبغ ومنتجاته إلكترونياً منذ إنتاجها حتى وصولها للمستهلك النهائي لضمان مطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة، والالتزام الكامل بسداد الضريبة الانتقائية المستحقة عليها.

- إطلاق "بوابة المتسوق" الرقمية التي تتيح للسياح الزائرين للدولة التعرف على تفاصيل مشترياتهم المؤهَّلة لاسترداد الضريبة عنها عبر النظام الإلكتروني لرد الضريبة للسياح، وذلك بالتعاون مع شركة "بلانيت" المُخَوَّلة من الهيئة بتشغيل النظام، واعتمد المشروع على أحدث التقنيات الرقمية، فتوفر البوابة العديد من المزايا للسياح للحصول على معلومات دقيقة وفورية بخطوات تتميز بالسهولة والسرعة على مدار الساعة، وتَتَبُّع حالة الاسترداد والمبالغ المُسْتَرَدّة.

- تفعيل ربط نظام "بلانيت" بنظام محلات التجزئة عند إصدار اللاصق الضريبي، وتفعيل ربط نظام الهيئة بنظام بلانيت للاسترداد الضريبي ليتم تقديم المبلغ في الخانة الخاصة بـ "المبالغ التي تم ردها للسياح بناءً على نظام رد الضريبة للسياح" تلقائيا.

- إنجاز 97% من مشروع أداة التقييم أداء إدارة الضرائب "تادات" في الهيئة الاتحادية للضرائب لتقديم جميع الخدمات الادارية بمعايير الجودة والكفاءة والشفافية.

- تنفيذ مشروعات تحسينية لتحديث وتطوير الإجراءات الداخلية والعمليات المتعلقة بقسم الإقرارات والسداد، بالإضافة إلى المشروع المتعلق بالأرشيف والمكتبة الوطنية.

- تنفيذ مشروع تطوير طلب الاستفسارات والاقتراحات على الموقع الالكتروني، ومشروع تحسين آلية العمل في نظام خدمة المتعاملين.

- إطلاق 11 دليلاً وسياسة لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، من بينها تطوير دليل الحوكمة المؤسسية، وتطوير إطار الامتثال المؤسسي الذي يشتمل على دليل الامتثال المؤسسي، و5 عمليات خاصة بالامتثال المؤسسي، فيما تم تطوير إطار مكافحة الاحتيال الذي يشتمل على سياسة مكافحة الاحتيال، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، دليل إجراءات التحقيقات الداخلية، ودليل تقييم مخاطر الاحتيال.

تحديث مُستدام للكفاءة، وتسهيل المعاملات

40

إجراءً تحديثياً تم تنفيذها في 2021 لرفع الكفاءة وزيادة جودة الخدمات.

%97

نسبة الإنجاز بمشروع أداة التقييم أداء إدارة الضرائب تادات.

11

دليلاً وسياسة نُفّذت لضمان تقديم الخدمات الإدارية بأرقى معايير الجودة والشفافية.

6,762

شهادة "موطن ضريبي" تم إصدارها، وتم إطلاق مشروع التحقق من الموطن الضريبي.

"مؤشر السعادة"

تم ربطه بخدمات الموقع الإلكتروني وشهادة الموطن الضريبي.

"إي-سي تي إس"

مشروع نظام الضرائب المُحَسَّن بدأ تنفيذه وفقاً لأفضل الممارسات.

الباب الثالث

مرونة تشريعية لمُساندة الخاضعين للضريبة

في إطار الحرص على المحافظة على توفير بيئة تشريعية ضريبية مثالية مشجعة على الامتثال تتميز بالمرونة ومواكبة المتغيرات من خلال الاستمرارية في إصدار القرارات التنظيمية وفقاً للمتطلبات المرحلية؛ شهد عام 2021 صدور العديد من القرارات الهامة، وإرساء سياسات ضريبية تهدف إلى تقديم المزيد من التسهيلات ومساندة قطاعات الأعمال لتشجيعهم على الامتثال الضريبي، تعزيزاً للجاذبية الاستثمارية، وزيادة التنافسية.

- بهدف تطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة وفق أفضل الممارسات والأنظمة العالمية؛ تم تنفيذ ومراجعة 28 تشريعاً ضريبياً، وإصدار قرارات بشأن 42 طلباً تتعلق بتغيير آلية تجزئة ضريبة المدخلات، كما تم تنفيذ 20 دراسة ومذكرة تتعلق بتطوير وتحديث سياسات تشغيلية وتشريعات ضريبية.
- إعداد 23 مادة تتعلق بالسياسات الضريبية منها مواد تدريبية، والعديد من المواد لفعاليات خارجية.
- شهد عام 2021 صدور عدد كبير من القرارات تتعلق بتطوير التشريعات والإجراءات الضريبية، ودعم ومساندة المسجلين بالنظام الضريبي للوفاء بالتزاماتهم الضريبية من بينها:

- مرسوم بقانون اتحادي رقم (28) لسنة 2021 بتعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم (7) لسنة 2017 في شأن الإجراءات الضريبية؛ حيث تم تطبيق إجراءات جديدة لتقديم مزيد من التسهيلات للمسجلين بالنظام الضريبي بشأن طلبات إعادة النظر، وتقديم الاعتراضات على قرارات الهيئة، وتنفيذ قرارات لجنة فض المنازعات، وإجراءات الطعن.
- قرار مجلس الوزراء رقم (49) لسنة 2021 بتعديل بعض أحكام قرار المجلس رقم (40) لسنة 2017 بشأن الغرامات الإدارية التي تُفرض على مُخالفة القوانين الضريبية في الدولة، حيث استفاد عدد كبير من المسجلين لدى الهيئة من هذا القرار الذي تضمن العديد من التعديلات على الغرامات الإدارية، وكذلك إتاحة آلية إعادة تحديد الغرامات الإدارية التي تم فرضها وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (40) لسنة 2017 قبل تاريخ 28 يونيو 2021 لتساوي 30% من إجمالي الغرامات المستحقة الدفع غير المسددة حتى 28 يونيو 2021 بناءً على استيفاء شروط محددة في القرار.
- قرار مجلس الوزراء رقم (108) لسنة 2021 بتعديل بعض أحكام قرار المجلس رقم (40) لسنة 2017 بتمديد فترة السماح بالاستفادة من تسهيلات إعادة تحديد غرامات مُخالفة التشريعات الضريبية لتساوي 30% من إجمالي الغرامات التي لم يتم دفعها قبل الثامن والعشرين من يونيو 2021، إلى 31 ديسمبر 2022 مع استيفاء المعايير التي حددها القرار الذي وفَّر فرصة جديدة للاستفادة من هذه التسهيلات.
- قرار مجلس الوزراء رقم (88) لسنة 2021 بتعديل المادة (51) من قرار مجلس الوزراء رقم (52) لسنة 2017 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 بشأن ضريبة القيمة المضافة، حيث يُجَنِّبْ هذا التعديل خضوع السلع المستوردة من المناطق المحددة لضريبة قيمة مضافة مزدوجة، كما أنه يوفر تسهيلات لغير المقيمين من مُورِّدي السلع في المناطق المحددة، حيث تعامل هذه السلع في حالات معينة على أنها خارج نطاق الضريبة ولذلك لا تؤدي إلى مطالبة المُوَّرد بالتسجيل للضريبة.
- قرار مجلس الوزراء رقم (105) لسنة 2021 بشأن ضوابط وإجراءات تقسيط الغرامات الإدارية والإعفاء منها وردها.
- قرار الهيئة الاتحادية للضرائب رقم (1) لسنة 2021 في شأن الية احتساب متوسط سعر بيع التجزئة في السوق للسلع الانتقائية.

بيئة تشريعية مرنة مشجعة على الامتثال

28

تشريعاً ضريبياً تمت مراجعتها وتنفيذها لتطوير بيئة ضريبية متكاملة فعالة.

42

طلب تغيير آلية تجزئة ضريبة المُدخلات؛ صدرت قرارات بشأنها.

20

دراسة ومذكرة تتعلق بتطوير وتحديث سياسات تشغيلية وتشريعات ضريبية.

23

مادة تدريبية ولفعاليات خارجية تم تنفيذها تتعلق بالسياسات الضريبية.

قرارات لمساندة المسجلين بالنظام الضريبي

إجراءات جديدة بشأن طلبات إعادة النظر، والاعتراضات، وقرارات لجنة فض المنازعات، والطعن.

تعديلات بالغرامات الضريبية، والسماح بإعادة تحديد الغرامات لتساوي 30% من إجمالي المستحقة حتى 28 يونيو 2021 باستيفاء شروط محددة.

تعديلات لتجنُّب خضوع السلع المستوردة من المناطق المحددة لضريبة قيمة مضافة مزدوجة.

ضوابط تقسيط الغرامات الإدارية والإعفاء منها وردها.

آلية احتساب متوسط سعر بيع التجزئة في السوق للسلع الانتقائية.

الباب الرابع

رأس المال البشري، والتطوير المؤسسي

انطلاقاً من القناعة بأهمية جودة البيئة الإدارية والمالية في تطوير العمل ورفع الإنتاجية والارتقاء بمستوى الأداء؛ حرصت الهيئة على توفير جميع المقومات للعمل وفقاً لأفضل معايير العمل المؤسسي القائم على الابتكار والتنسيق التام بين إدارات الهيئة، خصوصاً قطاع الشؤون المالية، والقطاعات المساندة، ومن بينها الخدمات الإدارية والخدمات العامة، وغيرها من قطاعات تساهم بفاعلية في انسياب العمل بالهيئة وتوفير المناخ الملائم للتميُّز المؤسسي.

كما تنتهج الهيئة استراتيجية شاملة لإدارة الكفاءات البشرية المتاحة، والتطوير المتواصل لفريق العمل الذي يضم كفاءات مهنية مميزة، من خلال برامج التدريب المستمرة المتنوعة، مع إعطاء الأولوية لتوسيع قاعدة الكوادر الضريبية الوطنية التي تتميز بارتفاع مستوى الوعي والقابلية للتطور المهني المستمر، وتوفير الحوافز الوظيفية لجذب مزيد من المواطنين للعمل في هذا القطاع الاستراتيجي الواعد، ونجحت هذه الاستراتيجية في تحقيق العديد من الإنجازات، والنتائج الإيجابية.

الكفاءات البشرية:

سجل قطاع الموارد البشرية العديد من الإنجازات، والمؤشرات الإيجابية ساهمت في تطوير الإجراءات الوظيفية والتدريبية والأمور المرتبطة بها، ومن أهم هذه الإنجازات والمؤشرات:

- أتمتة خدمات قسم علاقات الموظفين في الإجراءات المختلفة، ومن بينها اصدار وتجديد وتوقيع العقود إلكترونياً، وإصدار واعتماد القرارات إلكترونياً، وتوفير فحوصات "كوفيد – 19" لموظفي التعهيد، وتسجيل نتيجة الفحوصات، وإرفاق شهادات تطعيم "كوفيد – 19"، واستحداث صفحة "كوفيد – 19" عبر البوابة الإلكترونية الداخلية، وتسجيل مرشحي التعهيد في خدمة اعتماد، وخطابات لمن يهمه الأمر، وتفعيل خدمة تراسل موظفي القسم، وتحديث نظام طلب البطاقات الوظيفية، وتفعيل صفحة قسم علاقات الموظفين عبر البوابة الإلكترونية الداخلية، وكذلك تفعيل نظام بياناتي بنسبة 100%.
- بلغت نسبة التوطين 77 %، مع تحقيق نسبة التوازن بين الجنسين بواقع 54 % للإناث و46 % للذكور.
- ارتفع معدل الساعات التدريبية لفريق عمل الهيئة إلى 33 ساعة لكل موظف في عام 2021 مقارنة بنحو 29.7 ساعة في عام 2020.
- تم تدريب مانسبته 97% من كافة الفئات الوظيفية باجمالي عدد ساعات تدريبية بلغ 10060 ساعة.
- على الرغم من جائحة "كوفيد – 19" تواصلت عملية استقطاب المواهب بتنفيذ المقابلات الوظيفية عبر تقنية الاتصال المرئي عن بُعد، وتم تعيين 55 موظفاً في الهيئة في عام 2021.
- ارتفعت نسبة القيادات النسائية إلى 36.36 % مقارنة بنسبة 33 % من إجمالي قيادات الهيئة في العام السابق.
- بلغت نسبة النساء العاملات في الفئات الوظيفية التخصصية والفنية 56.43% من إجمالي موظفي الهيئة.

- تم تنسيب 21 من موظفي الهيئة لدبلوم ضريبة القيمة المضافة، وتم إطلاق منصة لينكد إن.

- تم تخريج 13 موظفاً من برنامج أميال التدريبي لتطوير المهارات القيادية من فئة رؤساء ومسؤولي الفرق.

- تم تنفيذ عدة مشاريع هامة في مجال الموارد البشرية؛ من بينها إعداد برامج قيادية وتنفيذها (أميال – نخبة – القادة)، وتطوير الخطة الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية، وأتمتة نظام عملية الأثر التدريبي على المنصة "أو إل إم" "OLM"، بالإضافة لإعداد سياسة العمل عن بُعد، وجاري تنفيذ مشروع تطبيق الإطار العام لتخطيط التعاقب الوظيفي.

إنجازات مالية وإدارية:

واصلت الهيئة جهودها للمحافظة على مستويات أداء مالي مرتفعة من خلال استمرارية عمليات التطوير والتحديث لأنظمتها وإجراءاتها المالية، مما انعكس على مؤشراتها وإنجازاتها في هذا المجال، ومن أهمها:

- تحديث وتحليل البيانات بالتعاون مع الشركة الاستشارية بخصوص نظام تنبؤات الإيرادات وإضافة بعض العناصر الجديدة للتقرير وتحديث البيانات التاريخية.

- العمل على مشروع إدارة الإيرادات بالنظام الضريبي المرحلي، وإغلاق فجوات سجل المخاطر الخاص بالإدارة المالية وخفض مؤشر الخطر المتبقي إلى (خطر منخفض – خطر منخفض جداً).

- تحديث خطة استمرارية الأعمال لإدارة الشؤون المالية، وإطلاق التقويم المعتمد الخاص بالإدارة.

- فتح حساب بنكي خاص بالاسترداد الدولي وتنفيذ عمليات الاسترداد الدولي.

- انجاز 140 مشروعاً ضمن خطة المشتريات المعتمدة، وتحقيق نسبة ملحوظة من الإنخفاض في نفقات المشتريات في المشاريع الاستشارية وغير الاستشارية.

- تنفيذ الخطة المستهدفة لإدارة وصيانة أصول الهيئة بكفاءة مرتفعة.

جودة البيئة الإدارية – تطوير الموارد البشرية

%77

نسبة التوطين، وتحقيق نسبة التوازن بين الجنسين؛ 54 % للإناث و46 % للذكور.

33

ساعة تدريبية لكل موظف كمعدل في 2021 ارتفاعاً من 29.7 ساعة في 2020.

10060

ساعة تدريبية تم تنفيذها لمانسبته 97% من جميع الفئات الوظيفية.

%36.36

نسبة القيادات النسائية ارتفاعاً من 33 % من إجمالي قيادات الهيئة.

%56.43

نسبة النساء العاملات في الفئات الوظيفية التخصصية والفنية.

140

مشروعاً تم إنجازها بتحقيق خفض ملحوظ بنفقات المشتريات.

استمرار استقطاب المواهب رغم جائحة "كوفيد–19" بتنفيذ المقابلات عن بُعد.

تحديث بيانات نظام تنبؤات الإيرادات، وإغلاق فجوات المخاطرالمالية.

600 599 994

tax.gov.ae