



”نحن الإمارات 2031“

رؤية ثابتة لعقد جديد
من الازدهار المُستدام

2022 التقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب

يُسلط الإصدار الخامس للتقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب الضوء على أهم الإنجازات التي حققتها الهيئة خلال عام 2022، ويتناول المؤشرات المتعلقة بهذه الإنجازات.

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



القدرة التنافسية الاقتصادية
وتطوير القدرات في العلوم
أولوية بالنسبة لنا

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



الجميع يعمل بروح الفريق
الواحد والكل يشترك في صنع
دولة الإمارات

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

المحتويات

4	■ مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب
5	■ لمحة عامة
6	■ الهيكل التنظيمي
7	■ برنامج تنموي مُتكامل.. لمزيدٍ من الازدهار
8	■ تحديث مُستدام
9	■ الرؤية، الرسالة، القيم الجوهرية
10	■ 2022.. إنجازات نوعية.. تطورات تاريخية
11	■ الأهداف الاستراتيجية
12	■ بناء استراتيجية المُستقبل
13	■ الباب الأول: ارتفاع مُتواصل بالبيئة الضريبية
	• الفصل الأول: آليات مُطوّرة
	• الفصل الثاني: معايير دولية
	• الفصل الثالث: حملات استباقية
	• الفصل الرابع: تنسيق مُستمر
28	■ الباب الثاني: مناخ إيجابي للامتثال الذاتي
	– الفصل الأول: نتائج ومؤشرات
	– الفصل الثاني: دعم الخاضعين للضريبة
	– الفصل الثالث: تشريعات تواكب المتطلبات المرورية
	– الفصل الرابع: مُراقبة فعالة للامتثال
40	■ الباب الثالث: الجودة، واستشراف المُستقبل
44	■ الباب الرابع: تطوير القطاعات الداعمة

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

الشيخ / محمد بن عبد الله النعيمي
عضو مجلس إدارة

معالي / عبد الرحمن صالح آل صالح
عضو مجلس إدارة

سعادة / سلطان أحمد بن سليم
عضو مجلس إدارة

سعادة / يونس حاجي الخوري
عضو مجلس إدارة

سعادة / راشد لاجع المنصوري
عضو مجلس إدارة

سعادة / محمد خليفه النعيمي
عضو مجلس إدارة

سعادة / محمد سيف التلاي
عضو مجلس إدارة

سعادة / وليد إبراهيم الصايغ
عضو مجلس إدارة

سعادة / أحمد بن لاجع الفلاسي
عضو مجلس إدارة

سعادة / يوسف علي البلوشي
عضو مجلس إدارة

سعادة / علي مرشد المرر
عضو مجلس إدارة

سعادة / سعيد راشد اليتيم
عضو مجلس إدارة

السيدة / مريم عبد الله المطروشي
عضو مجلس إدارة

السيدة / عزة محمد السويدي
عضو مجلس إدارة

السيد / علي خلفان الظاهري
عضو مجلس إدارة

السيد / أحمد جمال النومان
عضو مجلس إدارة



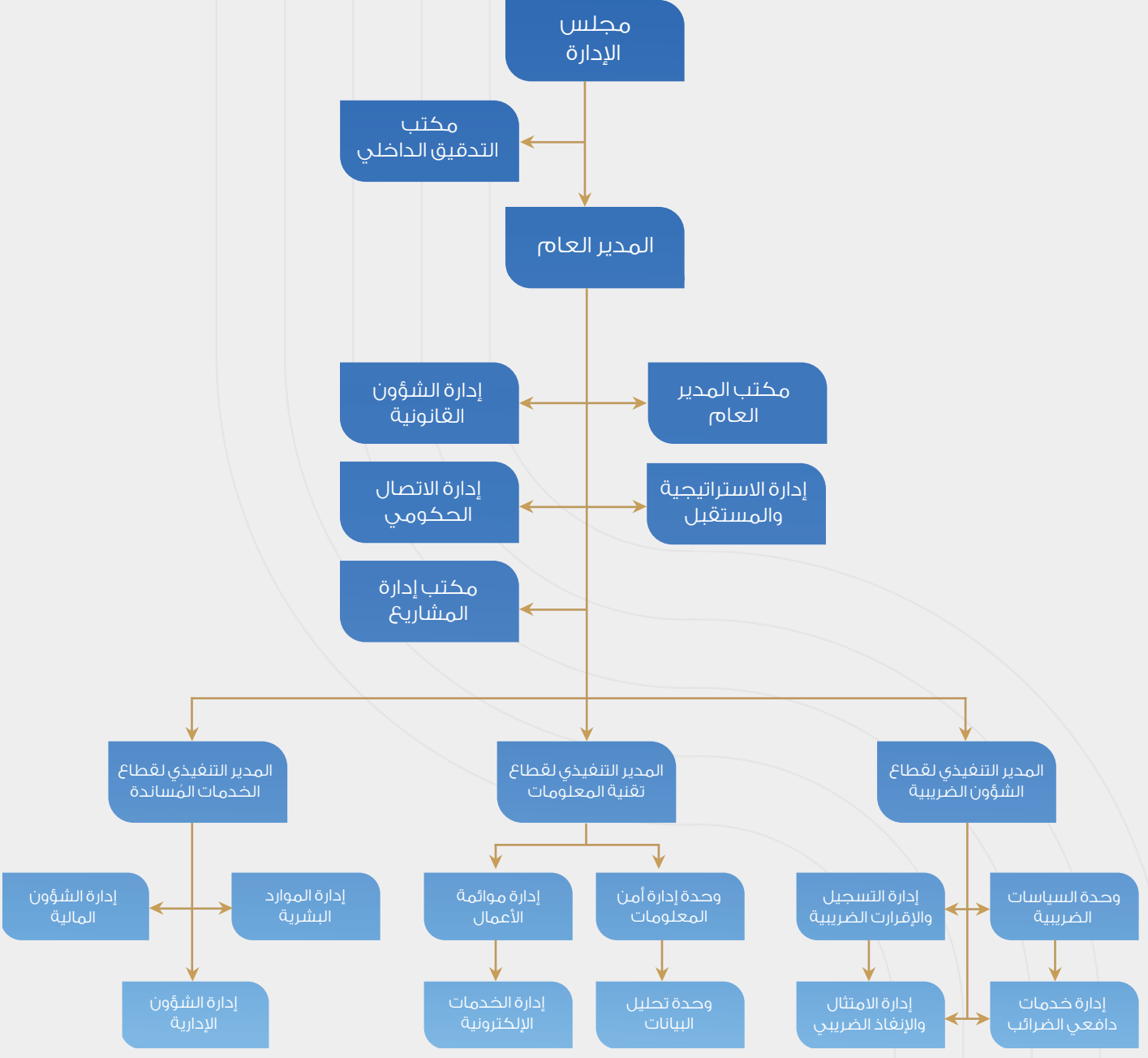
لمحة عامة

لتقديم أفضل الخدمات لقطاعات الأعمال في مجال إدارة وتحصيل، وتنفيذ الضرائب الاتحادية بإجراءات تتميز بالكفاءة والشفافية، تحقيقاً لأهداف النظام الضريبي الرامية لتوسيع قاعدة تنويع مصادر الدخل بموارد مُستدامة للأجيال القادمة؛ تم إنشاء "الهيئة الاتحادية للضرائب" بموجب مرسوم بقانون اتحادي رقم **(13) لسنة 2016**؛ كهيئة اتحادية عامة لها شخصية اعتبارية مُستقلة تتمتع بالأهلية القانونية اللازمة للتصرف والاستقلال المالي والإداري.

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

من بين المهام الرئيسية للهيئة؛ القيام بتطبيق الإجراءات الضريبية المعمول بها في الدولة، وإدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية وما يرتبط بها، وتوزيع إيراداتها.

الهيكل التنظيمي





برنامج تنموي متكامل.. لمزيد من الازدهار

تواصل دولة الإمارات العربية المتحدة تحقيق إنجازاتها النوعية في جميع المجالات مُعززةً ريادتها التي حافظت عليها لسنوات عديدة، بفضل توجيهات قيادتنا الرشيدة ورؤيتها الثاقبة التي وفّرت مقومات بناء إنسان عصري قادر على صناعة مستقبل مُزدهر مُستدام يُلبّي طموحاتنا التي لا حدود لها.

وقد رسّخت دولة الإمارات مكانتها في مُقدّمة الدول التي حققت نتائج مُميّزة في عدد كبير من مؤشرات التنافسية العالمية، فتصدّرت **156** مؤشرًا عالميًا لعام **2022**، وجاءت بين أفضل 10 دول في **432** مؤشرًا عالميًا.

ونجحت دولتنا في إرساء دعائم خارطة طريق واضحة المعالم على المدى الزمني القصير والمتوسط والبعيد؛ لمواصلة الإنجازات في جميع القطاعات، فجاء إطلاق رؤية "نحن الإمارات 2031" لتشكل خطة عمل وطنية شاملة وواضحة المعالم، لنواصل مسيرتنا من خلال برنامج تنموي متكامل للسنوات العشر المقبلة، يشمل الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والاستثمارية وغيرها، لتعزيز مكانة دولة الإمارات كمركز اقتصادي عالمي جاذب ومؤثر يوفر فرصاً مُشجّعة لجميع الشركاء العالميين.

ومنذ إطلاق "نحن الإمارات 2031"؛ تحرص الهيئة الاتحادية للضرائب على تصميم جميع استراتيجياتها وخططها التطويرية ومشاريعها الجديدة استناداً إلى أسس ومعايير هذه الرؤية الوطنية التي تتميز بوضوح أهدافها، وفعالية آلياتها بما يعود على دولتنا بمزيد من التقدّم والرفاه.

وفي هذا الإطار تقوم الهيئة بتنفيذ خطط تطوير مُستدامة لمواكبة المُتغيرات المحلية والإقليمية والدولية، والارتقاء المستمر بجودة خدماتها للمساهمة في تحقيق أحد أهم الأهداف الوطنية؛ المُتمثل في أن تكون حكومة دولة الإمارات أفضل حكومة في العالم باستشراف المستقبل، وتحقيق سعادة المجتمع.

مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم
النائب الأول لحاكم دبي نائب رئيس مجلس الوزراء وزير المالية
رئيس مجلس إدارة الهيئة الاتحادية للضرائب



تحديث مُستدام

دخل القطاع الضريبي الإماراتي مرحلة جديدة من النُضج والتوسُّع والتطور التشريعي والإجرائي خلال عام **2022** الذي شهد صدور العديد من التشريعات والقرارات الهامة التي سيكون لها انعكاسات إيجابية على القطاع في المرحلة المُقبلة، كما نجحت الهيئة الاتحادية للضرائب في استكمال وإطلاق مجموعة جديدة من المشروعات التطويرية الرئيسية، ضمن مسيرتها للتحول الرقمي ومواكبة استراتيجية التحديث المُستدام للخدمات الحكومية اعتماداً على البنية التحتية الرقمية التي تمتلكها دولة الإمارات.

وجاء صدور المرسوم بقانون اتحادي رقم (47) لسنة **2022** بشأن الضريبة على الشركات والأعمال يُعزز القطاع الضريبي دوره الفعَّال في الاقتصاد الوطني، فمُنذ الإعلان عن تطبيق ضريبة الشركات؛ كثفت الهيئة جهودها على جميع المستويات بالتعاون مع الجهات المختصة لوضع آليات للتنفيذ السلس وفقاً لأفضل المعايير، ومساعدة قطاعات الأعمال على الامتثال للأنظمة والإجراءات الضريبية بآليات تتميز بالدقة والشفافية.

وتزامناً مع هذه التطورات المحورية؛ أطلقت الهيئة بنجاح منصة "إمارات تاكس" للخدمات الضريبية الرقمية بأحدث التقنيات في هذا المجال، لتُشكِّل نقلة نوعية للارتقاء بالنظام الضريبي الوطني، ضمن الخطط المتواصلة لتوفير خدمات رقمية سلسلة واستباقية تعكس ريادة وتميُّز منظومة العمل الحكومي.

وفي إطار مساهمتها في تنفيذ اتفاقيات أداء الجهات الحكومية الاتحادية؛ بدأت الهيئة في إطلاق عدد من المشاريع التحولية الكبرى لتحقيق تأثير إيجابي ضمن مُستهدفات المنهجية الجديدة للعمل الحكومي التي تعتمد خطط عمل الهيئة عليها بصفة أساسية.

وتستمر الجهود لتقديم جميع وسائل الدعم لمُساندة قطاعات الأعمال وتشجيعهم على الامتثال للتشريعات والإجراءات الضريبية بآليات إلكترونية مُتكاملة تتسم بالوضوح والفاعلية.

خالد علي البستاني
مدير عام الهيئة الاتحادية للضرائب



الرؤية، الرسالة، القيم الجوهرية

الرؤية

هيئة ضريبية رائدة عالمياً تدعم التنوع المالي المُستدام



الرسالة

إدارة وتحصيل وتنفيذ الضرائب الاتحادية، وتطبيق إجراءات الضريبية وفقاً لأفضل المعايير و الممارسات العالمية بطريقة مبتكرة و كفوءة وفعالة تركز على احتياجات أصحاب العلاقة وتوقعات المُعاملين



القيم الجوهرية

روح الفريق الواحد

المهنية

الابتكار

الريادة والتميز

النزاهة



نلتزم كهيئة اتحادية بأن

نعمل كفريق واحد لتقديم أفضل الخدمات وإنجاز المهام والأعمال

نقدم خدماتنا بكل مهنية بحسب السياسات و القوانين والإجراءات الضريبية

نبكر في سياساتنا إجراءاتنا وخدماتنا بشكل مستمر لإحداث نقلة نوعية

نطبق أفضل المعايير و الممارسات الضريبية ونعمل على استدامة التطوير والتحسين

نقدم مهامنا و خدماتنا بوضوح وتناسق وشفافية وفقاً للقوانين و الإجراءات الضريبية

2022 إنجازات نوعية.. تطورات تاريخية

صدور المرسوم بقانون اتحادي رقم (47) لسنة 2022 بشأن الضريبة على الشركات والأعمال "قانون الشركات"

إطلاق وتفعيل منصة "إمارات تاكس" المُطوّرة للخدمات الضريبية الرقمية بنجاح

صدور قرار مجلس الوزراء رقم (82) لسنة 2022 بشأن استرداد ضريبة مدخلات بناء المساجد وتشغيلها

تأسيس مجلس شباب "الاتحادية للضرائب" لتطوير جيل جديد لقيادات المستقبل

إطلاق استراتيجية الهيئة لاستشراف مستقبل المجال الضريبي للوصول إلى الريادة العالمية

تدشين النظام المُطوّر لرد الضريبة للسياح بأليات رقمية 100% الأول من نوعه عالمياً

تطبيق نظام المُخبرين عن المُخالفات والتفريب الضريبي "رقيب" لتفعيل الرقابة المجتمعية ورفع مستوى الامتثال الضريبي

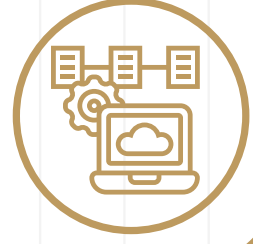
تفعيل الموقع الإلكتروني المُطوّر للهيئة بمعايير تعزز سعادة العملاء والارتقاء بكفاءة النظام الضريبي

حصول الهيئة على شهادة آيزو لتجديد اعتماد المعيار الدولي لنظامها لاستمرارية الأعمال

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 يساهم 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.



بناء استراتيجية المستقبل

رسخت دولة الإمارات مكانتها الإقليمية والعالمية المرموقة على خارطة الاقتصاد الدولي بفضل السياسات الحكيمة التي أرسيت دعائمها القيادة الرشيدة، وبفضل الجهود المستمرة لتعزيز مرونة الاقتصاد الوطني ورفع قدرته على مواجهة التحديات والمتغيرات المتلاحقة، وتطوير إمكانات النمو لبناء اقتصاد المستقبل، وتحفيز التوجه نحو الاستدامة، ومواصلة التوسع في التنويع الاقتصادي، ونهج الانفتاح الإيجابي والارتباط الفعال مع الأسواق العالمية وبناء الشراكات الدولية المثمرة، وتبني أحدث معايير التنمية الاقتصادية.

واستكمالاً لمسيرة التنمية الوطنية الواعدة؛ تم إطلاق رؤية "نحن الإمارات 2031" لترسم ملامح عقد جديد من الازدهار في إطار منهجية العمل الحكومي للخمسين عاماً الجديدة لتحقيق مستهدفات مئوية الإمارات 2071، حيث يمكن لجميع الجهات في القطاعين الحكومي والخاص الاعتماد على هذه الرؤية في التخطيط المستقبلي لتعزيز تنافسية دولة الإمارات، بما يساهم في الترويج لنموذجها الاقتصادي وتجربتها الرائدة إقليمياً، ودورها كحاضنة للسياسات الاقتصادية الأكثر استقراراً وانفتاحاً على مستوى والعالم.

في ظل هذه الرؤية الشاملة واضحة المعالم؛ واصلت الهيئة الاتحادية للضرائب تنفيذ خططها التطويرية الجارية لاستمرارية تقديم خدماتها بأعلى مستويات الجودة، وفقاً لأفضل الممارسات لتحسين تجارب المتعاملين، فيما تحرص على بناء استراتيجيتها للمستقبل تأسيساً على محاور رؤية "نحن الإمارات 2031" مُعززة علاقتها مع الجهات المعنية بتطبيق النظام الضريبي بالقطاعين الحكومي والخاص، للقيام بدورها بأعلى مستويات الكفاءة.

ويُسلط الإصدار الخامس من التقرير السنوي للهيئة الاتحادية للضرائب الضوء على أبرز مؤشرات وإنجازات عام 2022 الذي تميز أداء الهيئة خلاله بتنوع مشروعاتها الاستراتيجية الجديدة، خصوصاً بالاستعداد المُبكر لبدء تطبيق ضريبة الشركات، وإطلاق منصة "إمارات تاكس" للخدمات الضريبية الرقمية، وعدد من المشاريع التحولية التي تركز على خلق الاقتصاد الأنشط والأفضل عالمياً.

الباب الاول

ارتقاء مُتواصل بالبيئة الضريبية

الفصل الأول:

آليات مُطوِّرة

في إطار استراتيجيتها للتطوير المُستمر لجميع أنظمتها لرفع كفاءة الأداء، وضمان تقديم خدماتها وفقاً لأفضل المستويات؛ واصلت الهيئة خططها للمزيد من التسهيل والتسريع لإجراءاتها لإدارة، وتحصيل، وتنفيذ الضرائب الاتحادية بجودة عالية اعتماداً على بنيتها التنظيمية الرقمية المتطورة التي تتوافق مع المعايير العالمية في هذا المجال.

ووسعت الهيئة نطاق خدماتها، وواصلت إطلاق مبادراتها الجديدة للارتقاء بآليات رد الضريبة للفئات المؤهلة قانوناً لاسترداد ضريبة القيمة المضافة، وغيرها من آليات تتميز بالمرونة والفاعلية، كما بدأت في خطوات إطلاق عدد من المشروعات التحوُّلية ضمن مساهمتها في تطبيق اتفاقيات الأداء للجهات الحكومية الاتحادية التي تم توقيعها بحضور صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله.

■ "إمارات تاكس"

- من أهم الإنجازات التي تحققت ضمن استراتيجية الهيئة لتطوير وتسريع الإجراءات؛ تحديث المنصة المُتكاملة للخدمات الضريبية الرقمية "إمارات تاكس"، التي تم تفعيلها بنجاح بعد فترة طويلة من العمل والجهد المتواصل لبناء منصة ضريبية متكاملة بأحدث التقنيات، حيث شكلت علامة فارقة ضمن خطط الهيئة لأن تصبح هيئة رقمية رائدة في القطاع الضريبي.
- تمت عملية الانتقال من النظام الإلكتروني الضريبي الذي كان مُستخدم سابقاً إلى المنصة الجديدة بسلاسة، فتم ترحيل بيانات جميع المستخدمين بنجاح، وأصبح كل مُستخدم قادر على استخدام منصة "إمارات تاكس" بسهولة، دون تأثير على معاملات عملاء الهيئة.
- وفرت المنصة حلاً ذكياً للتحسين المُستدام لتجارب المتعاملين للوصول السلس – من أي مكان وعلى مدار اليوم – إلى جميع خدمات الهيئة سواء المتعلقة بالتسجيل، أو تقديم الإقرارات، أو سداد المستحقات الضريبية، أو استرداد المبالغ الضريبية للفئات المؤهلة قانوناً للاسترداد، أو تقديم طلبات إعادة النظر، أو غيرها من إجراءات ضريبية.

■ مشروعات تحوُّلية ضريبية:

– حرصت الهيئة على المشاركة الفعَّالة في الجهود الحكومية المبذولة لتصميم مشروعات تحوُّلية كبرى وسريعة تُحدث نقلة نوعية في الاقتصاد، وفي مختلف مجالات العمل الحكومي، في إطار تطبيق المنهجية الجديدة لحكومة دولة الإمارات بهدف خلق الاقتصاد الأُنشط والأفضل عالمياً، حيث قامت الهيئة خلال عام 2022 بوضع التصورات والتحضير لإطلاق عددٍ من المشروعات التحوُّلية الرامية إلى تسهيل إجراءات الامتثال للخاضعين للضريبة، من بينها:

o مشروع "باقة مؤفَّق" لتسهيل ممارسة الأعمال والامتثال الضريبي لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، الذي يهدف إلى تقديم حلول ضريبية مُبتكرة لدعم ومساندة الشباب في القطاع وتعزيز تمكين الشباب وتفعيل دورهم في مختلف القطاعات، ومن بينها القطاع الاقتصادي.

o مشروع "تصنيف الوكلاء الضريبيين" الذي يهدف إلى إيجاد آلية تُتيح اختيار الوكيل الضريبي المُتخصِّص للقطاع المُناسب لطبيعة النشاط الاقتصادي للخاضع للضريبة، وذلك لزيادة مستويات رضا الخاضعين للضريبة عن خدمات الوكلاء الضريبيين.

■ آلية استرداد ضريبة بناء المساجد وتشغيلها إلكترونياً:

– أطلقت الهيئة آلية استرداد ضريبة القيمة المضافة المدفوعة عن بناء المساجد وتشغيلها في نظامها الإلكتروني، تنفيذاً لقرار مجلس الوزراء المؤقر رقم (82) لسنة 2022 بهذا الشأن، حيث تم توضيح أن تقديم طلبات الاسترداد يتم خلال مُهل زمنية مُحدَّدة بناءً على تاريخ الانتهاء من بناء المسجد.

– جاء القرار في إطار توجيهات القيادة الرشيدة بتشجيع العمل الخيري وتوفير العوامل التي تساهم في تسهيل الأعمال الخيرية وأنشطة النفع العام التي تُمارس وفقاً للتشريعات المعمول بها في دولة الإمارات.

– تم تصميم آلية استرداد ضريبة القيمة المضافة عن بناء المساجد أو تشغيلها أو صيانتها لمن تنطبق عليهم الشروط القانونية لاسترداد الضريبة، في إطار استراتيجية الهيئة لتقديم أفضل الخدمات لسعادة المتعاملين بإجراءات إلكترونية ميسرة، عبر بوابة الخدمات الإلكترونية للهيئة.

■ رد الضريبة للسياح بآليات 100% رقمية:

- دشنت الهيئة نظاماً رقمياً مُطوّراً لرد ضريبة القيمة المضافة للسياح يعتمد على إجراءات لا ورقية بآليات رقمية بالكامل بنسبة 100%، يعد الأحدث من نوعه عالمياً، في إطار التطوير المستمر للعمل الحكومي وتبني الحلول الاستباقية استناداً إلى مفهوم العمل الحكومي الاستباقي، وتطوير آلياته وصولاً لأفضل نموذج يواكب متطلبات المستقبل وينعكس إيجاباً على المتعاملين.
- يعتمد النظام الذي تم تنفيذه بالتعاون بين الهيئة وشركة "بلانيت" المُشغلة للنظام على التعامل بالفواتير الإلكترونية الصادرة من منافذ البيع المُسجّلة لدى الهيئة بالنظام، بدلاً من الفواتير الورقية التقليدية، وذلك من خلال الربط الإلكتروني بين هذه المنافذ ونظام رد الضريبة للسياح، حيث يتم إصدار وإرسال وتعديل وتخزين الفواتير بصيغة إلكترونية بين البائع والسائح المشتري والنظام.
- يُساهم النظام في دعم الجهود الرامية للتحول الرقمي لجميع الخدمات الحكومية، والتركيز على الإدارة الافتراضية للخدمات الاستباقية التي تهدف إلى تقديم نموذج مُبتكر يعكس ريادة وتميز منظومة العمل الحكومي من خلال توفير خدمات استباقية وتعزيز استدامتها، بناء على تطلعات المتعاملين، لإنجاز معاملاتهم ببسر وسهولة وسرعة.

■ موقع إلكتروني بتجربة رقمية مُبتكرة:

- ضمن استراتيجيتها لتقديم أفضل الخدمات في ضوء المراجعة المستمرة لخطتها التشغيلية أطلقت الهيئة موقعها الإلكتروني المُطوّر، الذي يوفر تجربة رقمية مُبتكرة تتميز بتنوع المحتوى ووضوحه، وسهولة التصفح بأحدث تقنيات العرض الإلكترونية بما يتوافق مع أفضل المعايير المعتمدة.
- يُتيح تبويب الموقع المُطوّر المُشاركة الرقمية، وتقديم الخدمات بأسلوب يلائم كل مستخدم حسب احتياجاته، بما يلبي متطلبات التوعية والتثقيف وتعزيز التفاعل المباشر على مدار الساعة بين الهيئة وقطاعات الأعمال، والجهات المعنية بالنظام الضريبي في القطاعين الحكومي والخاص، والمتخصصين والباحثين، وجميع الفئات المهتمة بهذا المجال داخل الدولة وخارجها.
- يتميز الموقع بخصائص تُمكن أصحاب الهمم من الوصول إلى الخدمات والمعلومات عبر الموقع بسهولة تامة، عبر إتاحة التعامل بلُغة الإشارة للحصول على خدمة المُساعدة الافتراضية التي تجيب مباشرة على أسئلة زوار الموقع اعتماداً على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتتوافر خيارات تحويل النص إلى كلام مسموع، وتحويل الكلام إلى نص مكتوب، والاستماع إلى الصفحة المعروضة، وتغيير الألوان، والقراءة الليلية، وغيرها من الخواص المتطورة.

آليات جديدة لتسريع الإجراءات

■ مشروعات تحويلية لنقلات نوعية:

- "تصنيف الوكلاء الضريبيين" لاختيار الوكيل المُتخصِّص للقطاع المناسب.
- "باقة موفِّق" لدعم الأعمال وتسهيل امتثال الشركات الصغيرة والمتوسطة.

■ "إمارات تاكس":

- علامة فارقة بخطط التحول إلى هيئة رقمية رائدة في القطاع الضريبي.
- حلول ذكية لتحسين المُستدام لتجارب المتعاملين.

■ استرداد ضريبة المساجد:

- تقديم طلبات استرداد ضريبة بناء المساجد وتشغيلها إلكترونياً وفق مُهل زمنية مُحدَّدة.
- تشجيع العمل الخيري بتسهيل أنشطة النفع العام.

■ 100% آليات رقمية بالنظام المُطوَّر لرد الضريبة للسياح:

- التعامل بالفواتير الإلكترونية.
- ربط إلكتروني بين منافذ البيع المُسجلة والنظام.
- إصدار وإرسال وتعديل وتخزين الفواتير بصيغة إلكترونية.

الفصل الثاني: معايير دولية

تحرص الهيئة على المراجعة المُستمرة لخططها التشغيلية لتحقيق أفضل مستويات الأداء، بما يواكب تطلعات متعاملينا، مع مراعاة مواءمة جميع أنظمتها وإجراءاتها لأفضل المعايير، وضمان استمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية بأعلى معدلات الكفاءة، من خلال التحديث المُتواصل لأنظمة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، وإدارة أمن المعلومات، وتواصلت الجهود لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بتطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة وفق أفضل الممارسات والأنظمة العالمية، وضمان تطوير قدرات التحول الرقمي الناجح، عبر بناء رؤية شاملة للاعتماد على الحلول الرقمية المُتكاملة للهيئة، فتم تحقيق العديد من الإنجازات التي شملت:

- تنفيذ وتفعيل مشروع "خدمات البنية التحتية التقنية المُطوّرة، وأمن المعلومات المُدارة" اعتماداً على أحدث التقنيات وأعلى مستويات الكفاءة، الذي تضمن إنشاء مركز بيانات يعتمد على الحوسبة السحابية الخاصة، كما تضمن إرساء البنية التحتية لنظام "إمارات تاكس"، وتطوير البنية التحتية للأنظمة المُستخدمة فعلياً، بالإضافة إلى تفعيل خدمات المراقبة الشبكية، ومركز مراقبة أمن المعلومات على مدار الساعة الذي وفر **17** حلاً لتحقيق أمن المعلومات.
- تم الانتفاء بنجاح من إجراءات تدقيق المراقبة الخارجية اللازمة لحصول أنظمة الهيئة على شهادتي **ISO 20000** و **ISO 270001** لاعتماد المعيار الدولي لنظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، ونظام إدارة أمن المعلومات، تعزيزاً للثقة بخدمات تقنية المعلومات والأنظمة الإلكترونية التي يتم الاعتماد عليها.
- تحسين النظام الإلكتروني لإدارة الضرائب، ومواصلة تطوير الربط المباشر بين الهيئة والمصرف المركزي والبنوك التجارية ومراكز الصرافة، وكذلك ربط رقم التسجيل الضريبي بالرقم الجمركي من خلال المنصة المُتكاملة للخدمات الضريبية الرقمية "إمارات تاكس".
- تعزيز الربط المباشر مع الجهات الجمركية المحلية من خلال نظام الربط الجمركي (CCIS)، واستمرارية عمل نظام شركات التخليص (TINCO / TINCE) بكفاءة ودقة، وإدراج بيانات الاستيراد بشكل تلقائي في الإقرارات الضريبية.
- متابعة الربط الإلكتروني مع الأطراف المعنية، وتشمل دائرة الأراضي والأملاك، وزارة المالية، وزارة العدل والمصرف المركزي.
- بلغ عدد المُسجّلين الجُدد الذين تم إنجاز معاملاتهم مُنذ إطلاق منصة "إمارات تاكس" **13,735** مُسجّل ضريبي جديد، وتم تقديم **390,462** إقراراً ضريبياً تتعلق بزيادة القيمة المُضافة والضريبة الانتقائية.

- تنفيذ **4,900** طلب استرداد ضريبي، وتم تنفيذ **203,426** معاملة دفع من خلال بوابة الدفع (ماجنتي)، والدفع باستخدام رقم "جي آي بان" "GIBAN".
- إدراج **4** أنظمة على الشبكة الاتحادية (FEDnet) مع استخدام الممكنات الحكومية من هيئة تنظيم الاتصالات الرقمية، بالإضافة بعض خدمات الهيئة ضمن الشبكة الاتحادية.
- مراقبة **80** قاعدة بيانات مع استكمال تنفيذ مراقبة نشاط قاعدة البيانات (DAM) لتحسين أمان قواعد البيانات الهامة.
- لزيادة كفاءة الشبكة الداخلية؛ تمت ترقية الخطوط الشبكية بالتعاون مع مزود الخدمة "دو".
- لتسهيل وصول المتعاملين لمركز الاتصال؛ تم تفعيل الرقم المجاني **80082923** للمركز.
- في إطار الحرص على الامتثال الكامل لمتطلبات ضمان أمن المعلومات؛ نجح الفريق المُختص في إغلاق **6** فجوات وتحقيق **19** ضابطاً من ضوابط أمن المعلومات.
- ضمن الجهود المبذولة لضمان الالتزام بمتطلبات استمرارية الاعمال؛ تم تنفيذ تجربة التعافي من الكوارث، فنجح تشغيل خدمات الهيئة من مركز التعافي من الكوارث.
- تم منع أكثر من **115** ألف محاولة هجوم إلكتروني، من خلال الدعم الأمني للشبكة والأنظمة الداخلية للهيئة، بتمكين مركز العمليات الأمنية.
- إطلاق خدمة إدارة الحقوق الرقمية وإتاحتها للمستخدمين بهدف حماية جميع ملفات وبيانات الهيئة.
- لتسهيل الامتثال لمتطلبات أمن المعلومات وحماية البيانات؛ تم إطلاق خدمة تصنيف البيانات وإتاحتها للمستخدمين لتصنيف الرسائل والملفات.

تقنيات مُتكاملة للتحديث



13,735

مُسجَل جديد عبر منصّة
"إمارات تاكس" للخدمات
الضريبية الرقمية.

4

مكونات رئيسية نُفّذت
ضمن مشروع "خدمات البنية
التحتية التقنية
المُطوّرة للهيئة".



203,426

معاملة دفع نُفّذت عبر
بوابة (ماجنتي)، وباستخدام
رقم "جي أي بان".

4,900

طلب استرداد ضريبي تمت
معالجتها من خلال
"إمارات تاكس".



80

قاعدة بيانات تمت
مراقبتها لتحسين أمان
قواعد البيانات الهامة.

4

أنظمة أُدرجت على الشبكة
الاتحادية التي استضافت
بعض خدمات الهيئة.



115 ألف

ألف محاولة هجوم
إلكتروني تم منعها عبر
الدعم الأمني للشبكة
والأنظمة
الداخلية للهيئة.

6

فجوات نجح الفريق
المُختص في إغلاقها
امتثالاً لمتطلبات ضمان
أمن المعلومات.



الفصل الثالث: حملات استباقية

في ضوء المشاريع التطويرية الجديدة، والتوسع في الخدمات المُقدّمة من الهيئة، واستحداث العديد من الآليات بهدف تسهيل وتسريع الإجراءات الضريبية؛ تمت زيادة وتنويع الخطط والقنوات التوعوية للتعريف بالمُتغيرات والتحديثات المُتواصلة، ورفع مستوى الوعي الضريبي، مع التوسع في حملات التوعية الاستباقية لإحاطة الخاضعين للضريبة والمعنيين بالقطاع الضريبي بالمُستجدات التي يشهدها القطاع لتوفير بيئة مُشجّعة على الامتثال الضريبي الذاتي.

وبعد أن قامت الهيئة على مدى عامين تقريباً بتنظيم معظم فعاليتها التوعوية عبر تقنيات "الاتصال المرئي عن بُعد"؛ شهد عام **2022** استئناف تنظيم العديد من الفعاليات ميدانياً بحضور الفئات المُستهدفة، مع استمرار تنظيم جانب من الفعاليات عبر تقنيات "الاتصال المرئي عن بُعد"، باعتبارها من الأدوات التوعوية الفعالة التي تُمكن الهيئة من التواصل مع قطاعات واسعة من الخاضعين للضريبة لمساندتهم في تحقيق الامتثال الضريبي بكفاءة ودقة عالية.

في هذا الإطار تم تنظيم عدد كبير ومتنوع من الندوات التعريفية وورش العمل للقطاعات المعنية بالنظام الضريبي، مع الاستمرار في إصدار الأدلة الإرشادية والتوضيحات العامة والخاصة الجديدة، والرد على استفسارات الخاضعين للضريبة، وتنفيذ الحملات الإعلانية والإعلامية والرد على استفسارات وسائل الإعلام.

■ التعريف بـ "إمارات تاكس"

- في إطار التزامها بتعزيز التواصل مع دافعي الضرائب وجميع فئات مُتعاملينا؛ نفذت الهيئة حملة توعوية شاملة مكثفة تضمنت نحو **121** دورة تدريبية للتعريف بمنصة الخدمات الضريبية الرقمية "إمارات تاكس" التي تم إطلاقها وتفعيلها بنجاح في عام **2022** بأحدث التقنيات المُستخدمة عالمياً في المجال الضريبي، حيث تمّت التوعية بكيفية تسجيل الدخول إلى المنصة، وإرسال رسائل تذكير لتقديم الإقرارات الضريبية وتسديد الدفعات ضمن الفترات القانونية المُحدّدة.
- تم إطلاق صفحة مُخصّصة لمنصة "إمارات تاكس" عبر الموقع الإلكتروني للهيئة للتعريف بالمنصة؛ تضمنت معلومات تفصيلية حول آلية استخدام المنصة الجديدة وأكثر من **100** فيديو وصور توضيحية (إنفو جرافيك)، وكافة الأسئلة الشائعة حول المنصة مع إجاباتها.
- قامت الهيئة بإرسال جميع المُستجدات والمعلومات المهمة مباشرة إلى دافعي الضرائب عن طريق مختلف قنوات التواصل حيث تم بث أكثر من **40** نشرة توعوية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، كما تم إرسال **6** رسائل بريد إلكتروني لأكثر من **270** ألف متعامل، وإرسال **190** ألف رسالة نصية، لضمان الوصول إلى جميع شرائح المتعاملين.
- تم حصر نتائج نظام نبض المتعامل التابع لمكتب رئاسة مجلس الوزراء المعني بقياس سعادة المتعاملين فيما يتعلق بسهولة تقديم الطلبات للخدمات التي تقدمها الهيئة، حيث وصل عدد الاستجابات منذ إطلاق منصة "إمارات تاكس" إلى **4,268** استجابة، وكان متوسط سعادة المتعاملين **80%**، وتعد نسبة ممتازة لأي نظام جديد وما يصاحبه من تحديات.

■ جولات "العيادة الضريبية":

- استأنفت حملة "العيادة الضريبية" التي تنظمها الهيئة للتواصل المباشر والمستمر مع قطاعات الأعمال جولاتها الميدانية في إمارات الدولة لتوفير التوعية الضريبية، ورفع مستوى الامتثال الضريبي، بعد أن تم على مدى أكثر من عامين تنظيم عدد كبير من الجلسات التوعوية لحملة عبر تقنيات "الاتصال المرئي عن بُعد"، واستفاد منها المئات من ممثلي قطاعات الأعمال والمعنيين بالنظام الضريبي.
- تم خلال عام **2022** تنظيم **6** جولات في إمارات الدولة في إطار حملة "العيادة الضريبية"؛ قامت خلالها فرق مُتخصّصة من الهيئة بشرح وتوضيح عدد كبير من الموضوعات، من بينها الإجراءات والمستندات المطلوبة للتسجيل ولإلغاء التسجيل الضريبي، وإجراءات تقديم طلبات إعادة النظر، وتقديم المعلومات عن طلبات التصريح الطوعي، 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 الإقرارات الضريبية أو سداد الضرائب المستحقة، وشرح سبل تجنب هذه الأخطاء.
- تقوم الهيئة بتنظيم حملة "العيادة الضريبية" - التي انطلقت منذ عام **2018** - بالتعاون مع دوائر التنمية الاقتصادية والبلديات والجهات الأخرى المعنية في إمارات الدولة في إطار التعاون والتنسيق بين الهيئة وشركائها الاستراتيجيين في القطاعين الحكومي والخاص بهدف تقديم أفضل الخدمات وضمان التطبيق الناجح للتشريعات الضريبية.

■ ريادة الأعمال:

- ضمن لقاءاتها التوعوية الموجهة لفئة رواد الأعمال الإماراتيين قامت الهيئة بعقد جلستين جديدتين لتعريفهم باليات الامتثال الضريبي، سواء فيما يتعلق بضرورة القيمة المُضافة أو الضريبة الانتقائية، والرد على الاستفسارات المطروحة من جانب المشاركين في هذه اللقاءات.
- تم عقد **5** جلسات توعوية جديدة حُصّصت لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، لزيادة نسب الامتثال الضريبي بهذا القطاع الحيوي الهام، من خلال التواصل المباشر والمستمر، حيث تم التعريف بالخدمات التي تقدمها الهيئة واستمرارية تطويرها، وتعزيز الثقافة الضريبية لدى أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأبرز التحديات التي تواجه الامتثال في القطاع، والتعرف على آراء المُشاركين وتصوراتهم لمواجهة تلك التحديات وتجاوزها.

■ جلسات "مسكني":

- واصلت الهيئة عقد جلسات حملة "مسكني" التفاعلية الرامية لنشر الوعي الضريبي بإجراءات استرداد المواطنين لضريبة القيمة المضافة المدفوعة عن بناء مساكنهم الجديدة من خلال منصة "إمارات تاكس"، فتم عقد 4 جلسات جديدة بمشاركة عدد كبير من المواطنين المعنيين.
- شهدت الجلسات تفاعلاً كبيراً، وتم خلالها توضيح خطوات الاسترداد عبر منصة "إمارات تاكس"، بتقديم طلب الاسترداد مع المستندات الداعمة، وتلقي المواطن المؤهل للاسترداد رسالة إلكترونية بمطالبتة بتقديم المستندات اللازمة لاستكمال معالجة الهيئة لطلب الاسترداد، وبعد التحقق من المستندات يتم إخطار المواطن باستحقاقه والتأكد من تطابق مبلغ الاسترداد مع الفواتير الضريبية المقدمة، ثم يتم تحويل مبلغ الاسترداد إلى الحساب المصرفي لمقدم الطلب بعد إبلاغه بالموافقة النهائية.

■ "الساعة الضريبية":

- لضمان استمرارية نشر الثقافة الضريبية لدى فئات المجتمع تم عقد 3 جولات جديدة ضمن مبادرة "الساعة الضريبية" التي تهدف للتواصل مع قطاعات الأعمال من فئة المُسجّلين الجُدد بالنظام الضريبي، وأفراد المجتمع عموماً للتعريف بخدمات الهيئة وقنوات تقديم الخدمات.
- تم خلال الجلسات تقديم عروض توضيحية حول المعلومات الضريبية الأساسية المتعلقة بالتسجيل وتقديم الإقرارات الضريبية، والاسترداد الضريبي، والتخليص الجمركي، وتقديم طلبات إعادة النظر، وطلبات التوضيحات الخاصة، والدور الذي يقوم به الوكلاء الضريبيون للمُساهمة في تسهيل الامتثال الضريبي.

■ 1000 رسالة توعية بالفاتورة الضريبية:

- في إطار التأكيد على أهمية إصدار الفواتير الضريبية لجميع المعاملات التجارية للمُسجلين في النظام الضريبي؛ تم استحداث آلية توعية جديدة للوصول لأكبر عدد من المُسجلين عبر البريد الإلكتروني، فتم إصدار 1000 رسالة توعية إلكترونية إلى المُسجّلين لدى الهيئة لزيادة مستوى الالتزام الضريبي في الأسواق المحلية، تضمنت توضيحات للمعايير القانونية الواجب توافرها في الفاتورة الضريبية، وإلزامية إصدارها من قبل كافة الأعمال المسجلة حفاظاً على حقوق المُستهلكين، ومنع التهرب الضريبي في الوقت ذاته.

■ تواجُد إعلامي فعّال:

- طورت الهيئة استراتيجيتها في مجال الاتصال الحكومي لزيادة فاعلية تواجدها الإعلامي والمُجتمعي، بما يتواءم مع التحديث المُستمر والتوسع في الخدمات المُقدّمة للمُتعاملين، بهدف تعزيز النظرة الإيجابية للهيئة وخدماتها، مع ترسيخ الوعي المُجتمعي بالدور الذي تقوم به الهيئة للمُساهمة في تحقيق أهداف الخطط الحكومية للترويج مصادر الدخل، وضمان تحقيق إيرادات مُستدامة، بالإضافة إلى المُساهمة في زيادة مُعدلات الامتثال الضريبي بقطاعات الأعمال برفع مُستوى الوعي الضريبي.
- سجلت الهيئة حضوراً إعلامياً مُتميزاً فارتفع عدد الاخبار الصادرة عنها إلى **55** خيراً صحفياً باللغتين العربية والإنجليزية مقابل **43** خيراً في العام السابق، بنسبة نمو سنوي بلغت **29.91%**.
- تم تنظيم وبت **21** مُقابلة إعلامية (تليفزيونية وإذاعية) لمسؤولي الهيئة مُقارنة بـ **12** مُقابلة خلال العام السابق، بارتفاع سنوي بلغ **75%**، مما ساهم في زيادة التواجد الإعلامي لتوضيح الأمور المتعلقة بالنظام الضريبي، ومستجداته، وعمليات التطوير المستمرة التي تشهدها الهيئة.
- ارتفع عدد التغطيات الإخبارية بنسبة **36.43%** إلى **3097** تغطية تتعلق بالقطاع الضريبي الوطني خلال عام **2022** مُقابل **2270** تغطية خلال عام **2021**، حيث سيطرت النظرة الإيجابية على التغطيات بواقع **75.8%** (**2350** تغطية إيجابية)، مقابل **24.1%** تغطيات محايدة (**747** تغطية)، وسجلت التغطيات السلبية نسبة ضئيلة للغاية بلغت اقل من **0.1%** (تغطيتان).
- كثفت الهيئة تواجدها على مواقع التواصل الاجتماعي فارتفع عدد المنشورات التوعوية التي تم بثها عبر هذه المواقع بنسبة **34.5%** إلى **2070** منشوراً مقابل **1539** منشوراً في العام السابق.
- ارتفع عدد الرسائل التوعوية النصية التي وجهتها الهيئة عبر الهواتف المحمولة وعبر البريد الإلكتروني إلى **534** رسالة نصية مُقابل **445** رسالة في العام السابق بزيادة نسبتها **20%**، وذلك لتوعية المُسجّلين وإحاطتهم بالمستجدات في حينها.

■ إصدارات توضيحية:

- للمُساهمة في تحقيق أعلى مستويات الامتثال الضريبي أصدرت الهيئة **233** توضيحاً خاصاً جديداً وتوضيحان للوكلاء الضريبيين، بناءً على طلبات استيضاح من المعنيين ضمن الفترة الزمنية المحددة للرد.
- إصدار **9** توضيحات عامة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة، وإصدار **85** قرار استثناء إداري.
- إلارتقاء بجودة الخدمات المقدمة تم إصدار وتحديث **7** أدلة إرشادية للاخضعين للضريبة، و**4** إرشادات ضريبية داخلية لفريق العمل.

تنويع القنوات التوعوية

36%

نسبة الارتفاع
بالتغطيات الإخبارية
للقطاع الضريبي إلى
3097 تغطية.

1,000

رسالة إلكترونية
للتوعية بأهمية الفاتورة
الضريبية للامثال
الضريبي.

121

دورة تدريبية للتعريف
بمنصة الخدمات
الضريبية الرقمية
"إمارات تاكس".

6

جولات ميدانية عُقدت
في إمارات الدولة
ضمن حملة "العيادة
الضريبية".

2070

منشوراً توعوياً نُشرت
بمواقع التواصل
الاجتماعي ارتفاعاً من
1539 العام السابق.

233

توضيحاً خاصاً تم
إصدارها لتحقيق أعلى
مستويات الامثال
الضريبي.

534

رسالة نصية أصدرتها
الهيئة بزيادة **20%**
لإحاطة المُسجّلين
بالمستجدات في حينها.

الفصل الرابع: تنسيق مُستمر:

واصلت الهيئة ترسيخ شراكاتها الاستراتيجية محلياً مع الجهات الحكومية والخاصة المعنية بالقطاع الضريبي، من خلال استمرارية الاجتماعات واللقاءات التنسيقية والتشاورية مع هذه الجهات، للعمل على التطوير المُستدام، إدراكاً لأهمية هذه الشراكات كأحد العوامل الأساسية للتطبيق السلس والدقيق للتشريعات والإجراءات الضريبية، وعلى المُستوى الخارجي؛ شاركت في العديد من الاجتماعات التنسيقية لتبادل الخبرات وتوثيق التعاون المُشترك في المجال الضريبي.

■ في إطار استراتيجية الهيئة لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفقاً لمعايير الجودة والكفاءة والشفافية؛ تم عقد 255 اجتماعاً مع العديد من الجهات بمشاركة سعادة مدير عام الهيئة بهدف التنسيق وتعزيز التعاون مع هذه الجهات بما ينعكس إيجابياً على الارتقاء بالقطاع الضريبي الوطني.

■ عقدت الهيئة سلسلة من الاجتماعات مع دوائر الأراضي والاملاك المحلية لمناقشة مشروع آلية الربط الالكتروني بين الهيئة وهذه الدوائر ضمن خطط التطوير التي تقوم بها الهيئة لتحسين وتسريع الخدمات المُقدمة لمُتعاطليها.

■ عززت الهيئة شراكاتها الاستراتيجية بعقد عشرات اللقاءات التعريفية والتشاورية مع مجموعات الأعمال المعنية بالنظام الضريبي من بينها، المستوردين، والمصدرين، وأعضاء البعثات الدبلوماسية، والمناطق الحرة، وتجار التجزئة، وأمناء المستودعات والمناطق المُحددة، وشركات المقاصة، والبعثات الأجنبية، وغيرها.

■ استمرت الاجتماعات التنسيقية لتطوير بيئة ضريبية فعالة 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، ووزارة الاقتصاد، والمصرف المركزي، وهيئة تنظيم الاتصالات الرقمية، وديوان المحاسبة، والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، والهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف، والهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء، والهيئة الاتحادية للموارد البشرية، وإدارات الجمارك المحلية، ودوائر التنمية الاقتصادية والبلديات.

■ خلال اجتماعين مع «المجموعة الاستشارية للضريبة الانتقائية» تم استعراض خطط التطوير المتواصلة التي تقوم بها الهيئة، وتعزيز التعاون المُشترك لزيادة معدلات الامتثال، ومناقشة الأمور المُتعلقة بتسجيل واعتماد أسعار السلع الخاضعة للضريبة الانتقائية.

■ بحثت «مجموعة الأعمال الاستشارية للوكلاء الضريبيين» سبل مُساندة الهيئة في التعرف على التحديات التي تواجه قطاعات الأعمال، ومستجدات النظام الضريبي، وذلك خلال اجتماعين تم عقدهما بمشاركة عدد من المسؤولين في الهيئة وأعضاء المجموعة من ممثلي قطاع الوكلاء الضريبيين المعتمدين.

■ أكدت المجموعة الاستشارية لضريبة القيمة المضافة في اجتماعين لها؛ ضرورة تواصل الجهود المبذولة للتشاور مع الخاضعين للضريبة، لإشراكهم والأخذ بأرائهم في خطط التطوير التي تنفذها الهيئة، وإحاطتهم بالمستجدات الضريبية.

■ فيما يتعلق بالتعاون الخارجي شاركت الهيئة في 11 من الاجتماعات التنسيقية التي عُقدت في إطار اللجان والفرق المعنية بالنظام الضريبي الموحد لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، جرى خلالها بحث مُستجدات العمل الضريبي في دول المجلس، وتعزيز التنسيق المُشترك وتبادل المعلومات.

■ عقدت الهيئة اجتماعاً مشتركاً مع مسؤولي الجهاز الوطني البحريني للإيرادات؛ تعرّف خلاله الجانب البحريني على آليات تطبيق النظام الضريبي الإماراتي بصفة عامة، وخصوصاً نظام العلامات المميزة على التَبغ ومنتجاته، والإنجازات التي حققها النظام منذ تطبيقه قبل أكثر من ثلاث سنوات، ودوره في رفع مستوى دقة وفعالية الإجراءات الرقابية وفق أفضل المعايير الدولية في هذا المجال.

تعاون محلي وخارجي

255 اجتماعاً عقدتها الهيئة مع الجهات المعنية لتعزيز التعاون للارتقاء بالقطاع الضريبي.



3 مجموعات استشارية للضريبة الانتقائية، وضريبة القيمة المضافة والوكلاء الضريبيين.



مشروع للربط إلكتروني بين الهيئة ودوائر الأراضي والأملاك لتحسين الخدمات المقدمة للمُتعاملين.



عشرات اللقاءات التشاورية مع مجموعات الأعمال المعنية بالنظام الضريبي.



11 اجتماعاً تنسيقياً لتعزيز التعاون الخليجي الضريبي المشترك.



الباب الثاني

مناخ إيجابي للامتثال الذاتي

الفصل الأول:

نتائج ومؤشرات

واصلت معدلات استجابة قطاعات الأعمال للقوانين والإجراءات الضريبية تحسُّنها الملحوظ في ظل استمرار تنفيذ خطط الهيئة التطويرية للارتقاء بمستوى خدماتها وفقاً لأفضل المعايير، لتقديم جميع وسائل الدعم لمساندة قطاعات الأعمال وتشجيعهم على الامتثال الضريبي من خلال النظام الإلكتروني المتكامل للهيئة.

وكتفت الهيئة جهودها لتعزيز أهدافها الاستراتيجية التي من بينها تطوير وتطبيق أنظمة الامتثال الضريبي والإقرارات والإفصاحات بتطبيق برامج وأنشطة تساعد الخاضعين للضريبة على القيام بواجباتهم الضريبية في ظل مناخ إيجابي مُحفِّز على الامتثال الضريبي الطوعي. تميّزت عمليات التسجيل وتقديم الإقرارات وسداد المُستحقات الضريبية والاسترداد الضريبي بقدر مُرتفع من السلاسة، مع تسريع معالجة الإجراءات، والمحافظة في الوقت ذاته على دقة الامتثال الضريبي من خلال المستندات والأدلة الثبوتية لجميع المعاملات المُنفَّذة.

تُظهر نتائج المؤشرات السنوية لعمليات التسجيل والإقرارات والاسترداد والعمليات المرتبطة بها مدى التحسُّن في الأداء التشغيلي للنظام الضريبي الإماراتي، ومن هذه النتائج والمؤشرات خلال عام 2022:

- إنجاز **31,010** معاملة عبر خدمات التسجيل لضريبة القيمة المضافة، وتم مُعالجة ملاحظات دافعي الضرائب بشأن التسجيل والرد على استفساراتهم.
- مُعالجة وإنجاز **25,298** طلب تعديل لضريبة القيمة المضافة، فيما تم إنجاز **3,397** معاملة لطلبات لإلغاء التسجيل لجميع أنواع المسجلين في ضريبة القيمة المضافة.
- **480** طلباً تم إنجازهم لتسجيل مجموعات ضريبية، وتم إنجاز **452** طلباً لتعديل مجموعات ضريبية.
- مُعالجة **35** طلباً لتسجيل معارض، وإصدار **67** شهادة مدفوعة لمختلف أنواع التسجيل الضريبي.
- تمت الموافقة على **24** طلباً لوكلاء ضريبيين، فيما بلغ عدد الوكالات الضريبية المعتمدة في سجل الوكلاء الضريبيين **44** وكالة.
- مُعالجة **64** طلباً لربط وكلاء ضريبيين مع وكالات ضريبية، وتم العمل على إجابة الاستفسارات والطابات الواردة في البريد الإلكتروني الخاص بالوكلاء الضريبيين.
- إصدار **8,355** شهادة موطن ضريبي و **66** شهادة أنشطة تجارية، وتسجيل **7** شركات للتخليص الجمركي، بالإضافة إلى إنجاز **1,887** طلباً لتغيير البريد الإلكتروني.
- **1,518** طلباً لإعادة النظر تم إنجازها من قبل اللجنة الفنية لتسجيل الضريبي.

- مُعالجة **739** طلب تصريح طوعي، وإصدار **967** طلباً لإعادة النظر تتعلق بالقرارات الضريبية.
- إنجاز **214** طلباً للتسجيل للضريبة الانتقائية، وتسجيل **7,638** منتجاً كسلع انتقائية بقاعدة بيانات الهيئة حيث تتم مراجعة هذه السلع وإجراء التعديلات اللازمة عليها بشكل دوري وفقاً لسياسة مراجعة قائمة أسعار السلع الانتقائية المعتمدة.
- إنجاز **265** طلباً لطوابع رقمية ضريبية، والموافقة على طلبين لتسجيل منطقتين محددتين لأغراض الضريبة الانتقائية، وتسجيل طلبين في مجال أمناء المُستودعات.
- إدارة طلبات تحديث الاسعار والاستفسارات المتعلقة بتسجيل السلع عبر البريد الالكتروني RSP@tax.gov.ae
- العمل على حل مشكلات دافعي الضرائب المتكررة، فتم الرد على الاستفسارات وإغلاق جميع الطلبات الواردة التي تم مراجعتها.
- إعداد قائمة الخدمات المحدثة للهيئة التي تتضمن **24** خدمة، وتحديث بطاقات الخدمات.
- مراجعة العمليات والخطوات عبر النظام الضريبي للتأكد من صحة الإجراءات عبر النظام، ومراجعة وتحديث الخطة التشغيلية للتسجيل الضريبي لعام **2022**.
- إنجاز **19,688** طلباً لاسترداد ضريبة القيمة المضافة للمسجلين، ومُعالجة **14** طلباً لاسترداد الضريبة الانتقائية.
- مُعالجة **8,008** طلبات لاسترداد ضريبة القيمة المضافة عن مساكن المواطنين المُشيّدة حديثاً.
- إضافة ثلاثة منافذ بحرية وجوية جديدة إلى المنافذ المُتاح خلالها استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- **340** طلباً جديداً تمت معالجتها لتسجيل تجار تجزئة في نظام استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- **206** طلبات تمت مُعالجتها لتعليق تجار تجزئة بنظام استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- الموافقة على **153** طلباً لإلغاء تعليق تجار تجزئة بنظام استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح، ومُعالجة **89** طلباً لإلغاء تسجيل تجار تجزئة بالنظام.
- زيادة مهلة استرداد ضريبة القيمة المضافة للسياح عن طريق البطاقة المصرفية لتصبح سنة ميلادية واحدة من تاريخ التحقق من طلب الاسترداد بحسب قرار الهيئة الاتحادية للضرائب رقم **(4)** لسنة **2022** بشأن تحديد المهلة الخاصة بالمطالبة باسترداد ضريبة القيمة المضافة من قبل السياح.
- وضع آلية لاسترداد الضريبة للسياح حاملِي البطاقات المصرفية الروسية بحسب قرار الهيئة الاتحادية للضرائب رقم **(5)** لسنة **2022** بشأن تطبيق نظام رد ضريبة القيمة المضافة للسياح.
- زيادة الحد الأقصى للاسترداد النقدي للضريبة للسياح ليصبح **35,000** درهم بحسب قرار الهيئة الاتحادية للضرائب رقم **(6)** لسنة **2022** بشأن الحد الأقصى لمبلغ الاسترداد النقدي بموجب نظام رد ضريبة القيمة المضافة للسياح.

إنجازات 2022



25,298 طلباً تم مُعالجتها
للتعديل لضريبة القيمة
المضافة.

31,010 معاملة مُنجزه
للتسجيل لضريبة القيمة
المضافة.

24 طلباً تمت الموافقة عليها
لوكلاء ضريبيين، وتسجيل **7**
شركات للتخليص الجمركي.

8,355 شهادة موطن ضريبي،
و **66** شهادة أنشطة تجارية
تم إصدارها ضمن الخدمات
الإلكترونية.

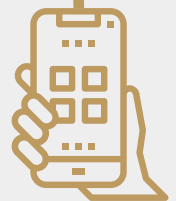
7,638 منتجاً سُجلت كسلع
انتقائية بقاعدة بيانات الهيئة.

1,887 طلباً تم مُعالجتها لتغيير
البريد الإلكتروني، وإنجاز **1,518**
طلباً لإعادة النظر.

8,008 طلباً جديداً تم اعتمادها
لمواطنين لاسترداد الضريبة عن
بناء مساكنهم الجديدة.

19,688 طلباً أُنجزت لاسترداد
ضريبة القيمة المضافة، ومُعالجة
14 طلباً لاسترداد الضريبة
الانتقائية.

340 طلباً تمت مُعالجتها لتسجيل تجار تجزئة في نظام
استرداد الضريبة للسياح.



الفصل الثاني: دعم الخاضعين للضريبة

واصلت الهيئة تقديم خدمات الدعم والمُساندة للخاضعين للضريبة بوسائل متنوعة لتتناسب مع جميع الفئات المعنية بتطبيق النظام الضريبي؛ لتمكينهم من الوفاء بالتزاماتهم الضريبية بأعلى قدر من الكفاءة، وتهيئة المناخ الملائم للامتثال الضريبي الذاتي.

وشهد مركز الاتصال ومركز دعم مُتعاملي الهيئة وغيرها من القطاعات المُخصّصة لتوفير مُقومات الامتثال الضريبي السلس؛ المزيد من عمليات التطوير لتحسين تجارب المُتعاملين وزيادة مستويات رضاهم عن خدمات الهيئة.

بعد دراسة الاحتياجات الفعلية للمُتعاملين لتبليتها بما يتوافق مع تطلعاتهم؛ تم إجراء العديد من التحديثات والتوسع والتنوع في الخدمات وأدواتها، لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع في هذا المجال، وتعزيز التفاعل بين الهيئة وقطاعات الأعمال، حيث تُظهر نتائج ومؤشرات عام 2022 تحسناً ملحوظاً في الكفاءة التشغيلية للخدمات المُقدّمة للخاضعين للضريبة.

■ استفسارات وتوضيحات:

- بلغ إجمالي عدد الاستفسارات التي تلقاها فريق الهيئة المُختص بالوكلاء الضريبيين 514 استفساراً تتعلق بالاسترداد والتسجيل وبعضها يتعلق بأمور تقنية في نظام E-service، وبلغت نسبة إغلاق الاستفسارات في الوقت المُحدد 96%.
- استلام 558 طلب توضيح، وإصدار 387 قراراً وتبليغاً مقدمي الطلبات بها.
- استلام 380 طلب استثناء إداري وإصدار 348 قراراً وتبليغاً مقدمي الطلبات بها.
- استلام 26 طلباً لتجزئة ضريبة المدخلات، وإصدار 18 قراراً وتبليغاً مقدمي الطلبات بها.
- دراسة طلبات التوضيحات والاستثناءات الإدارية وتجزئة ضريبة المدخلات وتصنيفها، والتحقق من استيفاء الشروط لقبول الطلبات، ومتابعة إنجازها، واعداد سجلاتها، ثم تبليغ مقدمي الطلبات بالقرارات الصادرة، ورفع تقارير دورية عن حالات الطلبات.

■ الإعفاءات والتقسيط:

- استلام 2761 طلباً للإعفاء، و9 طلبات للتقسيط.
- تم التحقق من استيفاء الطلبات للضوابط والإجراءات، وعرضها على اللجنة وتضمين جميع البيانات والمستندات المتعلقة بطلب الإعفاء أو التقسيط.
- تصنيف الطلبات حسب الحالات المنصوص عليها قانوناً، وإعداد سجل طلبات الإعفاء، والتقسيط، وتبليغ مقدمي الطلبات بالقرارات الصادرة بشأنها، ورفع تقارير دورية عن حالات الطلبات.

■ طلبات إعادة النظر:

- استلام **7,106** طلبات لإعادة النظر، وتبلغ **5,792** من مُقدمي الطلبات بقرارات الهيئة بشأن طلباتهم، حيث بلغت نسبة الطلبات المُنجزه **82%** من إجمالي الطلبات.
- دراسة الطلبات وتضمين جميع البيانات والمُستندات المتعلقة بكل طلب، والتحقق من استيفاء الشروط لقبول الطلبات.
- تصنيف الطلبات بحسب الغرامات المُعترض عليها، وإعداد سجل الطلبات وحالاتها، وتبليغ مقدمي الطلبات بالقرارات الصادرة بشأنها، ورفع تقارير دورية عن حالات طلبات إعادة النظر.

■ أتمتة إجراءات "إمارات تاكس":

- قام فريق الهيئة المُختص بخدمات القطاع الحكومي بأتمتة إجراءات تسجيل شركات التخليص الجمركي عبر منصة "إمارات تاكس" للخدمات الضريبية الرقمية .
- بلغ عدد الاستفسارات المُتعلقة بالجهات الحكومية التي تم الرد عليها **1,088** استفساراً بنسبة إنجاز بلغت **99%**.
- بلغ عدد الاستفسارات المُتعلقة بشركات التخليص الجمركي التي تم الرد عليها **946** استفساراً بنسبة إنجاز بلغت **100%**.
- تم الرد على 104 استفسارات تتعلق بخصوصية "VAT301" المُستخدمة للواردات بغرض إعادة التصدير بنسبة إنجاز بلغت **99%**.
- مُراجعة تسجيل **148** شركة تخليص جمركي ونقل بياناتها إلى منصة "إمارات تاكس"، واستلام **22** ضماناً مالياً لشركات تخليص جمركي.
- استلام **14** قرار بشأن إضافة الجهات الحكومية إلى قرار مجلس الوزراء رقم (58) لسنة **2017** بشأن الجهات الحكومية وأنشطتها.

■ الأنشطة الاقتصادية الواقعية

- الرد على **2,348** استفساراً تتعلق بالأنشطة الاقتصادية الواقعية.
- تحديث آلية عمل الاستفسارات وسجل التتبع الخاص بها، وتحديث الدليل الإرشادي الخاص باستفسارات الأنشطة الاقتصادية الواقعية.
- إعداد وتنسيق سجل التتبع الخاص بطلبات التظلم المُتعلقة بالأنشطة الاقتصادية الواقعية، ونماذج لجنة التظلمات الخاصة بها.
- تحديث الدليل الإرشادي الخاص بطلبات التظلم، وتحديث صفحة الأنشطة الاقتصادية الواقعية على الموقع الإلكتروني للهيئة الاتحادية للضرائب، وإعداد بطاقة الخدمة الخاصة بها.



استجابة فعالة لطلبات المُتعاملين

استفساراً تتعلق بالجهات الحكومية تمت معالجتها بنسبة إنجاز 99% .	1,088
نسبة إنجاز مُعالجة 946 استفساراً تتعلق بشركات التخليص الجمركي.	%100
طلباً للإعفاء تمت مُعالجتها، و 9 طلبات تقسيط.	2,761
استفساراً عالجهما الفريق المُختص بالوكلاء الضريبيين بنسبة إنجاز 96% .	514
قراراً للاستثناء الإداري تم إصدارها وتبليغ مقدمي الطلبات بها.	348
شركة تخليص جمركي تمت مُراجعة تسجيلها ونقل بياناتها إلى منصة "إمارات تاكس".	148
طلباً لإعادة النظر تمت مُعالجتها، وتبليغ مقدمي الطلبات بالقرارات الصادرة بشأنها.	5,792
استفساراً تم الرد عليها تتعلق بالأنشطة الاقتصادية الواقعية، وتحديث آلية عملها.	2,348

تشريعات توابك المتطلبات المرحلية

تواصل الهيئة جهودها لتطوير البنية الأساسية التشريعية للنظام الضريبي، بما يتواءم مع المتغيرات المستمرة، وذلك من خلال اقتراح وتنفيذ السياسات الضريبية المُعتمدة لضمان ترسيخ دعائم نظام ضريبي فعال، وإرساء الإجراءات اللازمة لتنفيذ المهام التي تتولى الهيئة القيام بها، حيث يتميز النظام التشريعي الضريبي الإماراتي بالمرونة الكبيرة والتفاعل مع التطورات، بهدف توفير المقومات اللازمة لتسهيل ممارسة الأعمال والمحافظة على الجاذبية الاستثمارية التي تتميز بها دولة الإمارات إقليمياً وعالمياً.

في ظل تطور وتوسع آليات النظام الضريبي؛ تم خلال عام 2022 القيام بالعديد من الإجراءات والأنشطة والدراسات المتعلقة بالسياسات الضريبية، كما تم إصدار العديد من التشريعات والقرارات التنظيمية وفقاً للمتطلبات المرحلية، في إطار الحرص على تشجيع الامتثال الضريبي اعتماداً على أفضل معايير الحوكمة والشفافية.

- تشكيل وإعادة تشكيل 58 لجنة وفريق عمل، وإصدار 98 قراراً من مجلس إدارة الهيئة وسعادة المدير العام ضمن الأهداف الاستراتيجية للهيئة لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.
- إنجاز 27 مذكرة وسياسة ضريبية تشغيلية لمجلس إدارة الهيئة في إطار الأهداف الاستراتيجية الرامية إلى تطوير بيئة ضريبية متكاملة وفعالة وفق أفضل الممارسات والأنظمة العالمية.
- مراجعة وإعداد 101 تشريع ضريبي وفقاً لمتطلبات الأنظمة الضريبية، وإصدار قرارات بشأن طلبات تغيير آلية تجزئة ضريبة المدخلات، فتم الرد على 24 طلباً لتغيير آلية تجزئة ضريبة المدخلات.
- تنفيذ 11 دراسة وسياسة مُتعلقة بتطوير وتحديث السياسات والتشريعات الضريبية تتضمن دراسات مقارنة ودراسات لأفضل الممارسات.
- إنجاز 33 مادة تتعلق بالسياسات الضريبية تتضمن ملاحظات وأدلة للمدربين، ومواد عرض، وفعاليات، وندوات، وورش عمل، ولقاءات، واجتماعات، ومؤتمرات وغير ذلك.
- شهد عام 2022 صدور العديد من التشريعات والقرارات الضريبية الهامة من بينها:
 - مرسوم بقانون اتحادي رقم (47) لسنة 2022 في شأن الضريبة على الشركات والأعمال "قانون ضريبة الشركات"، ومجموعة من القرارات المرتبطة به، حيث يُعد المرسوم الأساس التشريعي لفرض وتطبيق ضريبة اتحادية على الشركات في دولة الإمارات، ويُطبَّق على السنوات المالية التي تبدأ في أو بعد تاريخ 1 يونيو 2023، حيث تُفرض ضريبة الشركات بنسبة أساسية 9% على الدخل الخاضع للضريبة الذي يتجاوز مبلغ 375,000 درهم إماراتي، أما الدخل الخاضع للضريبة الذي يقل عن هذا المبلغ فيخضع للضريبة الشركات بنسبة 0% صفر بالمائة.
 - مرسوم بقانون اتحادي رقم (18) لسنة 2022 بشأن تعديل بعض أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، والقرارات المرتبطة به.
 - مرسوم بقانون اتحادي رقم (19) لسنة 2022 بشأن تعديل بعض أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (7) لسنة 2017 في شأن الضريبة الانتقائية، والقرارات المرتبطة به.
 - مرسوم بقانون اتحادي رقم (28) لسنة 2022 بشأن الإجراءات الضريبية، والقرارات المرتبطة به.



سياسات التطوير التشريعي

58 لجنة وفريق عمل
شكّلت للتطوير والتحديث
الإداري والتشريع.



27 مذكرة وسياسة ضريبية
تشغيلية أنجزت لمجلس
الإدارة ضمن الأهداف
الاستراتيجية للهيئة.



101 تشريع ضريبي تم إعدادها
ومراجعتها وفقاً لمتطلبات
الأنظمة الضريبية



98 قراراً لخدمات إدارية
متوافقة مع معايير الجودة
والكفاءة.



33 مادة تم إنجازها بقطاع
السياسات الضريبية.



11 دراسة وسياسة لتطوير
التشريعات الضريبية.



الفصل الرابع

مُراقبة فعالة للامتثال

كثفت الهيئة جهودها في المجال الرقابي لضمان التطبيق الفعال لأنظمة الامتثال، مع استحداث آليات رقابية جديدة، وتشجيع المشاركة الرقابية المجتمعية بإطلاق مبادرات متكاملة تُساهم في تحفيز وتوعية أفراد المجتمع بأهمية الجهود المُشتركة الرسمية والمجتمعية في مكافحة التهرب الضريبي، وحماية المُستهلكين من الغش التجاري، وغيره من الممارسات التجارية الضارة، وذلك تزامناً مع مواصلة الحملات التفتيشية في أسواق الدولة بالتعاون مع الجهات المعنية لحماية حقوق المُستهلكين وزيادة مستوى الامتثال الضريبي، ومن أهم الإنجازات في هذا المجال:

■ نظام "رقيب" لتفعيل الرقابة المجتمعية:

○ إطلاق "نظام المُخبرين عن المُخالفات والتهرُب الضريبي" تحت شعار "رقيب" لتفعيل الرقابة المجتمعية على الأسواق المحلية ورفع مستوى الامتثال الضريبي في الدولة والحد من حالات التهرُب الضريبي، وذلك تنفيذاً لقرار مجلس الوزراء الموقر بهذا الشأن، الذي يقضي بتحويل الهيئة للقيام بتلقي البلاغات من الأفراد عن حالات التهرُب الضريبي، والاحتيايل المُتعلق بالضريبة، ومُخالفات التشريعات الضريبية والتحقق منها ومنح مكافآت مالية للمُخبرين عند استيفاء شروط محددة.

○ يهدف النظام إلى تعزيز الشفافية والتنافسية في مجال ممارسة الأعمال، ورفع مُعدلات الامتثال للتشريعات الضريبية، ورفع نسبة الوعي الضريبي وثقة المجتمع بالنظام الضريبي، حيث يُساهم في توفير مناخ مُحفِّز للأفراد للقيام بمسؤولياتهم المجتمعية والمساهمة في مكافحة المُخالفات الضريبية، فبموجب النظام يتم منح مكافأة مالية للمُخبر الذي يؤدي بلاغه إلى قيام الهيئة الاتحادية للضرائب بتحصيل مبالغ ضريبية تزيد عن **50,000** درهم.

■ إجراءات لتعزيز الامتثال:

- تطبيق المنهج التجاوبي لتشجيع الامتثال الطوعي للمُسجلين.
- اعتماد إجراءات وسياسات العمل المُحدثة المتعلقة بتنفيذ أنشطة الامتثال والإنفاذ الضريبي.

■ نفذت فرق التفتيش التابعة للهيئة **21,841** زيارة ميدانية تفتيشية خلال عام **2022** في الأسواق المحلية بجميع إمارات الدولة، لحماية حقوق المُستهلكين وضبط التهرب الضريبي وزيادة مستوى الامتثال الضريبي، ضمن خطط الهيئة للمساهمة في تعزيز الرقابة على الأسواق لضمان الالتزام بالتشريعات والإجراءات الضريبية.

- ضبط **2,098** مخالفة تتعلق بعدم الامتثال لتشريعات ضريبة القيمة المضافة.
- تحرير **668** إشعاراً بالتسجيل لغير المسجلين في نظام ضريبة القيمة المضافة.
- تحرير **470** محضر ضبط لمخالفات تتعلق بسلع انتقائية غير مدفوعة الضريبة ولا تحمل العلامات المميزة.
- ضبط **14,610,784** علبة تبغ مخالفة لا تحمل "الطابع الضريبية الرقمية" غير مسجلة بالنظام الإلكتروني للهيئة.
- ضبط **2,900,610** عبوات مخالفة من السلع الانتقائية الأخرى (غير التبغ) التي تشمل المشروبات الغازية، ومشروبات الطاقة والمشروبات المُحَلَّة.
- ضبط **114,497,708** علب مُخالفة في المنطقة الحرة.
- دراسة **803** طلبات لإعادة النظر تتعلق بالاعتراضات على الغرامات الإدارية في طلبات التصريح الطوعي.
- تنفيذ عدد من المشاريع لاستمرارية الارتفاع بعمليات التدقيق والتفتيش، من بينها مشروع ربط/تسجيل منتجات التدخين الإلكتروني مع نظام الهيئة.
- رصد أكثر من **22,794** نوعاً من "أجهزة التدخين الإلكترونية" غير مُسجلة في نظام الهيئة خلال بيعها في الأسواق المحلية.

آليات رقابية نظام "رقيب"

يُشجّع على الرقابة المُجمعية.



يعزز الرقابة على الأسواق المحلية.



يُساهم في رفع مستوى الامتثال الضريبي.



يحد من حالات التهرب الضريبي.



يمنح مكافآت مالية للمُخبرين عند استيفاء شروط مُحددة.



50,000 درهم إذا أدى بلاغ المُخبر لقيام الهيئة
بتحصيل مبالغ ضريبية تتجاوزها؛ يُمنح مكافأة مالية.



21,841	22,794
زيارة ميدانية شملتها الحملات التفتيشية خلال 2022 للتأكد من الالتزام الضريبي.	نوعاً من "أجهزة الترخين الإلكترونية" غير مسجلة في نظام الهيئة رُصدت بالأسواق المحلية.
470	2,098
محضراً حُررت لمخالفات تتعلق بسلع انتقائية غير مدفوعة الضريبة.	مخالفة ضُبطت تتعلق بعدم الامتثال لتشريعات ضريبة القيمة المضافة.
803	14,610,784
طلبات لإعادة النظر تم دراستها تتعلق بالاعتراضات على الغرامات الإدارية.	علبة تبغ مخالفة ضُبطت لا تحمل "الطابع الضريبية الرقمية".

الباب الثالث

الجودة، واستشراف المُستقبل

استمرت الهيئة في تنفيذ مشاريعها الابتكارية ومبادراتها الرامية للوصول إلى الريادة العالمية في الإجراءات الضريبية، من خلال تطبيق أعلى معايير الجودة المُعتمدة عالمياً، ووضع خطط شاملة لإرساء دعائم المُستقبل الضريبي في دولة الإمارات وفقاً لأفضل الممارسات، وتشجيع ثقافة الابتكار والالتزام بمعايير الجودة لدى فريق العمل ومن أبرز المُبادرات والإنجازات المُحقَّقة في هذا المجال:

■ استشراف المستقبل الضريبي:

– أطلقت الهيئة استراتيجيتها لاستشراف مستقبل المجال الضريبي للوصول إلى الريادة العالمية في الإجراءات الضريبية، من خلال التقييم ووضع خطط شاملة لإرساء دعائم المُستقبل الضريبي في دولة الإمارات وفقاً لأفضل الممارسات.

– تهدف الاستراتيجية إلى تحديد الدوافع الأساسية والسيناريوهات والتدابير الاستباقية المستقبلية المطلوبة للارتقاء المُستدام بالعمل الضريبي في دولة الإمارات، وتعزيز ثقافة استشراف المستقبل في الهيئة.

■ إنجاز جميع الخدمات الالكترونية الخاصة بتنفيذ قرار مجلس الوزراء المتعلق بتفسيط الغرامات الإدارية والاعفاء منها أو ردها.

■ استكمال الربط مع نبض المتعامل وغيرها من الممكنات الرقمية، وتوقيع مذكرة تفاهم مع دائرة المالية في دبي لمشاركة البيانات والاحصائيات التي تمكن الحكومات المحلية من الحصول على بيانات إجمالية تساعدها على التخطيط والتنبؤات بناء على المعلومات الضريبية الإجمالية.

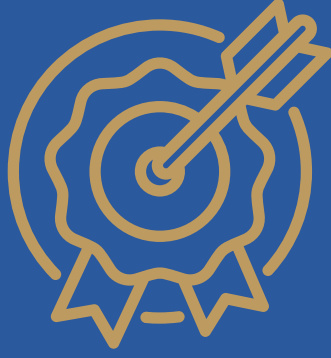
■ عززت الهيئة منظومتها للجودة الشاملة الهادفة لتحقيق توافق أنظمتها التشغيلية بجميع مجالات عملها وخدماتها مع أرقى معايير الجودة العالمية، والالتزام المتواصل بهذه المعايير، وتسلمت شهادة "أيزو 22301" لتجديد اعتماد المعيار الدولي لنظامها لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.

■ بلغ عدد الموظفين الحاصلين على شهادات اعتماد دولية مُتعلقة بالمعيار الدولي لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث 74 موظفاً مقابل 49 موظفاً بنهاية عام 2021، بارتفاع بلغت نسبته 51%، مما يؤكد حرص الهيئة على تنمية وتطوير كفاءاتها البشرية وفقاً لأرقى المعايير الدولية.

■ حققت الهيئة إنجاز الترشح ضمن أعلى 5 جهات حكومية في برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، وحصلت على تقييم مرتفع ضمن مشاركتها الأولى في جائزة محمد بن راشد للأداء الحكومي المتميز وذلك ضمن فئة الجهات الاتحادية الرائدة.

■ استمرارية حصول الهيئة على الاعتماد الدولي لمواصفة أيزو 9001:2015 عن طريق ضمان التزام الإدارات بجمع المتطلبات، حيث تم تنفيذ خطة تدقيق الجودة الداخلية بجميع الوحدات التنظيمية، وتم عقد جلسات التدقيق على 15 وحدة تنظيمية بنسبة 100%.

- إطلاق جائزة الرواد الداخلية للتميز لموظفي الهيئة في دورتها الأولى، وتضمنت 9 فئات للتميز الوظيفي، ومن أهدافها ضمان تطبيق مفاهيم منظومة التميز المؤسسي، وخلق بيئة عمل تنافسية مبتكرة، ونشر وتعزيز ثقافة التميز والابتكار، وتقدير الفائزين من قبل الإدارة العليا على جهودهم وأدائهم المتميز، وتحضيرهم للمشاركة في جوائز التميز المحلية والدولية، وإبراز إنجازاتهم، ومشاركة المعارف وقصص النجاح بين الموظفين.
- العمل على إعادة تقييم 9 محاور داخلياً وحوالي 52 مؤشر، في إطار حصر متطلبات الأداء وتقييم جميع المحاور ورفع نتائج المؤشرات المرتبطة بالمعايير والفجوات من خلال تحديد خطط عمل قصيرة وطويلة المدى.
- إعادة تشكيل فريق أبطال إدارة المخاطر المؤسسية، وقام الفريق بالعمل على توثيق المخاطر وتقييمها والعمل على إغلاقها.
- حققت الهيئة خطتها الاستراتيجية لعام 2022 بنسبة 97.5% من خلال تنفيذها لمهامها ومسؤولياتها ولعدد من المشاريع والمبادرات التطويرية التي ساهمت في رفع نسبة تحقيقها للأداء الاستراتيجي.
- تحديث 36 دليل عمليات، بما يعادل 100% من طلبات التحديث التي تم استلامها من الوحدات التنظيمية.
- حصر أكثر من 177 قدرة لشرح إنجازات الهيئة، وتحقيق 100% من مستهدفات سعادة الشركاء، و91% من مستهدفات سعادة الموردين.
- تنفيذ 114 استبيان داخلي شملت استقصاء آراء الموظفين والمتعاملين حول مواضيع مختلفة تهدف إلى تعزيز مستويات السعادة وجودة الحياة.
- حصل مكتب التدقيق الداخلي بالهيئة على جائزة أفضل الممارسات في التدقيق الداخلي من جمعية المدققين الداخليين.
- دراسة تقرير ديوان المحاسبة السنوي والمرحلي، ومناقشة الملاحظات الواردة فيه مع إدارات الهيئة، وضمان رد الهيئة عليها بشكل مناسب وشامل ومتابعة خطط العمل في الوقت المحدد بعد مراجعة كافة الردود والمستندات الداعمة.
- اجتياز جميع موظفي مكتب التدقيق الداخلي لاختبار شهادة GRCA / GRCP في الحوكمة والامتثال المؤسسي.



تعزيز التميز المؤسسي

74 موظفاً حصلوا على شهادات اعتماد دولية بارتفاع **51%** عن العام السابق.



"أيزو **22301**" تجديد اعتماد المعيار الدولي لنظام الهيئة لاستمرارية الأعمال.



9 فئات للتميز الوظيفي تضمنتها جائزة الرواد الداخلية لموظفي الهيئة.



5 جهات حكومية رُشحت الهيئة ضمنها كأعلى جهات في برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.



36 دليل عمليات تم تحديثها، بما يعادل **100%** من طلبات التحديث المُستلمة.



52 مؤشراً تم حصرها ضمن متطلبات الأداء.



177 قدرة تم حصرها لشرح إنجازات الهيئة.



100% من مستهدفات سعادة الشركاء تم تحقيقها، و**91%** من مستهدفات سعادة الموردين.



114 استبيان داخلي تم تنفيذها لتعزيز مستويات السعادة وجودة الحياة.



الباب الرابع

تطوير القطاعات الداعمة

يُشكل التطوير المُستمر للقطاعات الداخلية الداعمة للنظام الضريبي من الأهداف الاستراتيجية التي توليها الهيئة اهتماماً كبيراً، من مُنطلق الإدراك بأن هذه القطاعات تقوم بدور رئيسي في توفير البيئة المُناسبة لضمان تقديم جميع الخدمات الإدارية والمالية وفقاً لمعايير الجودة والشفافية، وشهدت هذه القطاعات تحديثات وعمليات تطوير نوعية، من بينها:

■ الشؤون المالية:

واصلت الهيئة خطتها للمحافظ على ارتفاع كفاءة الأداء المالي، مع تحديث وتطوير أنظمتها الإلكترونية المالية والمحاسبية بما يتوافق مع المعايير الدولية، وتطوير كوارها البشرية المؤهلة التي تضمن تطبيق هذه المعايير.

– اعتماد مشروع ميزانية الهيئة الاتحادية للضرائب للسنة المالية **2023** بقيمة **513,582,000** درهم.

– اعداد القوائم المالية لعام **2022** وفق البرنامج الزمني المُحدد، وتغطية مصاريف الهيئة من الإيرادات الذاتية بنسبة **100%**، فتم تحقيق إيرادات ذاتية بقيمة **253,168,078** درهم من خلال إدارة الفوائض المالية، وتحقيق عوائد بنكية ورسوم الخدمات التي تقدمها الهيئة لتغطية مصروفاتها لعام **2022**.

– في إطار الأهداف الاستراتيجية التي من أهمها إدارة الموارد المالية بكفاءة وفعالية، تم تحديث خطة استراتيجية الأعمال لإدارة الشؤون المالية، وإغلاق الفجوات المرتبطة بسجل المخاطر الخاص بها.

– تقديم الإقرارات الربع سنوية للهيئة لضريبة القيمة المضافة قبل انتهاء الوقت المحدد لتقديمها، وتحصيل الإيرادات الخاصة بالعلامات الرقمية المميزة.

– تنفيذ تقارير الإيرادات وتقارير الأداء المالي الشهرية، وتقارير الالتزام بتنفيذ الميزانية التي توضح الصرف مقارنة بالميزانية المعتمدة لجميع الوحدات التنظيمية.

■ الموارد البشرية:

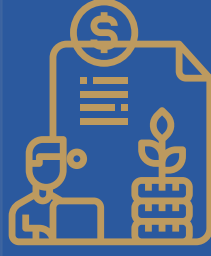
تمكنت الهيئة من تحقيق إنجازات عديدة في مجال تطوير كفاءتها البشرية، بصفة عامة مع تنفيذ خطط تدريبية، وتشجيع وتحفيز التطوير الأكاديمي، والاستثمار في رأس المال البشري لتحقيق أفضل مردود من فريق العمل، وتم تكثيف الجهود في مجال التوظيف والمحافظة على معدلات متميزة في مجال التوازن بين الجنسين، مع إعطاء الشباب دوراً رئيسياً في المشاركة في وضع وتنفيذ الخطط التشغيلية والتطويرية، ومن أبرز النتائج والإنجازات التي حققتها الهيئة في هذا المجال:

– مع الاستعدادات للخمسين عاماً المقبلة التي تعتمد على تمُّيز الشباب وأفكارهم الخلاقة لبناء مستقبل الوطن؛ تم إطلاق مجلس شباب الهيئة الاتحادية للضرائب في إطار دعم وتمكين الشباب الإماراتي والاستفادة من أفكارهم ورؤيتهم، وتبني مبادراتهم للارتقاء المستمر باليات العمل، وإعداد جيل جديد لقيادات المستقبل، وتوفير منصة للأفكار المبتكرة للشباب وربطها مع الإدارة العليا للاستعانة بها في تنفيذ الاستراتيجيات المستقبلية للهيئة، حيث تضمنت خطة عمل المجلس – الذي تم إنشائه بالتعاون مع المؤسسة الاتحادية للشباب – عدة مبادرات لتحقيق أهدافه.

- ارتفع فريق عمل الهيئة إلى **400** موظف، واستمر الارتفاع في عدد الكفاءات المواطنية في فريق العمل، حيث بلغت نسبة التوطين **78%** في جميع الأقسام وكافة المستويات الوظيفية.
- حافظت الهيئة تحقيق معايير التوازن بين الجنسين في هيكلها الوظيفي، فتخطت النساء **50%**، وبلغت **53.5%** من فريق عمل الهيئة و**46.5%** للذكور، حيث نجحت الهيئة منذ انطلاق أعمالها في تكوين فريق عمل يتميز بالكفاءة والمهنية العالية، ويقوم العنصر النسائي وخصوصاً المواطنات بدور محوري في مسيرة تطور الهيئة.
- بلغت نسبة القيادات النسائية **27%** من إجمالي القيادات في فريق العمل.
- بلغت نسبة النساء العاملات في الفئات الوظيفية التخصصية والفنية **56%** من إجمالي عدد الموظفين.
- إطلاق **4** مبادرات للموارد البشرية، وأتمتة خدمات إدارة الموارد البشرية بإطلاق وتفعيل عدة خدمات جديدة للموظفين شملت؛ صفحة إلكترونية لمتابعة ساعات الدوام الرسمي بشكل اسبوعي، وشفرة حقيقية الموظف الجديد، وتفعيل نظام بياناتي بنسبة **100%**.
- تدريب ما نسبته **99%** من جميع الفئات الوظيفية بإجمالي عدد ساعات تدريبية بلغ **18,023 ساعة**.
- ارتفاع معدل الساعات التدريبية إلى **49** ساعة لكل موظف في عام **2022** مقارنة مع **33** ساعة في عام **2021**.
- المساهمة في تطوير الكادر الضريبي عن طريق التعاقد مع أفضل مزودي التدريب لتقديم أكثر من **(9)** شهادات عالمية، من الدبلومات والشهادات المهنية.
- تحقيق زيادة بواقع **22.35%** في مؤشر "نسبة الموظفين المواطنين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية".
- تنفيذ **118** برنامجاً تدريبياً، وبلغت نسبة السعادة عن البرامج التدريبية **90%**.
- استمرار تطبيق مبادرة تأهيل المدرب الداخلي في الهيئة، وبلغ عدد المتدربين الداخليين **40** مدرباً داخلياً معتمداً.
- تحقيق المركز الأول ضمن مؤشرات الممكنات الحكومية بالمقارنة مع الجهات الاتحادية وكانت بنسبة **99.7%**.
- مواصلة استقطاب المواهب من خلال المقابلات المرئية وتعيين **98** موظفاً جديداً في الهيئة، وإطلاق **4** مبادرات لسعادة الموارد البشرية.
- تطوير الدليل الاسترشادي للمسارات الوظيفية في الهيئة.
- تنفيذ مجموعة من مشروعات التطوير في مجال الموارد البشرية؛ شملت مشروع منصة استقطاب (للتوظيف)، ومشروع برنامج طموح للخريجين الحديثين وذوي الخبرة، ومشروع برنامج النخبة والقائد الموجه حيث تم تجهيز **17** موجه، ومشروع **360** لتقييم رؤساء الفرق ورؤساء الأقسام، ومشروع الدورات الداخلية والخارجية لإستهداف الشهادات التخصصية.

■ الشؤون الإدارية:

- تطوير إطار الحوكمة المؤسسية في الهيئة انسجاماً مع أسس الحوكمة والشفافية والمساءلة.
- إطلاق منصة إلكترونية يتم من خلالها استقبال وتنفيذ طلبات الخدمات العامة للموظفين في البوابة الإلكترونية للهيئة، للمُساهمة في تنفيذ خطط التحول الرقمي في تقديم الخدمات وتقليل استخدام المعاملات الورقية.
- الاعتماد على المنصة الموحدة للمشتريات الرقمية وربطها مع وزارة المالية مما ساهم في تطوير آلية عمل المشتريات والعقود.
- إنجاز مشروع تطوير القاعات الجديدة المُخصّصة للعمل لموظفي الهيئة ببرنامج زمني محدود لم يتجاوز شهرين وانتقال الموظفين إليه، مما ساهم في توفير مساحات إضافية وتحسين بيئة العمل.
- توعية الموظفين بآليات عمل منصة المشتريات الرقمية وكيفية استخدامها، وكذلك المنصة الإلكترونية للخدمات العامة.



كفاءة الإدارة المالية والبشرية

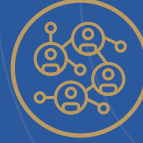
100% نسبة تغطية مصروفات
الهيئة من إيراداتها الذاتية.



253,168,078 درهم إيرادات
ذاتية للهيئة عام **2022**.



400 موظف يُشكلون فريق
عمل الهيئة بنسبة توطين **78%**.



53.5% نسبة النساء إلى إجمالي
العاملين بما يُحقق معدل
التوازن بين الجنسين.



56% نسبة النساء العاملات في
الفئات الوظيفية التخصصية
والفنية.



4 مبادرات جديدة لسعادة
الموارد البشرية.



49 ساعة المعدل التدريبي
السنوي لكل موظف ارتفاعاً
من **33** ساعة.



22.35% نسبة الموظفين
المواطنين الحاصلين على
الشهادات المهنية والتخصصية.



118 برنامجاً تدريبياً بنسبة
سعادة عن البرامج
بلغت **90%**.



40 مدرباً داخلياً معتمداً ضمن مبادرة
تأهيل المدرب الداخلي في الهيئة.

