

Title	Public satisfaction with awareness initiatives organized by the Federal Tax Authority
Responsible Authority	Federal Tax Authority
Target Audience	Business sector – Small and medium enterprises (SMEs) – Taxable persons – Audience of the Federal Tax Authority
Consultation Period	August 2024 – November 2024
Status	Closed
Overview	<p>The Federal Tax Authority is committed to reaching business sectors subject to the tax system through various available channels and means. In this context, the Authority continuously organizes numerous campaigns, programs, and awareness activities using innovative methods that meet informational needs and suit various business sectors and the broader UAE community. These efforts are conducted through in-person workshops, virtual communication technologies (online workshops), and the Authority's posts on social media platforms.</p> <p>The Federal Tax Authority launched an online consultation regarding its awareness initiatives to gather public opinions and apply them to future campaigns organized by the Authority.</p>
Contact Information	For more information or assistance, please email us at info@tax.gov.ae
Summary of Feedback	<p>1. Responses and Feedback:</p> <p>Number of participants: 12</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attendance at awareness workshops: <ul style="list-style-type: none"> - 75% of participants confirmed attending workshops organized by the Authority (in-person or virtual). - 25% did not attend any workshops. - Topics of interest in workshops and awareness initiatives: <ul style="list-style-type: none"> - 25%: Small and Medium Enterprises (SME) initiatives (Muwaffaq Package). - 41.67%: VAT refund service for UAE nationals building new homes. - 25%: Corporate Tax. - 8.33%: Registration services. <p>2. Key Suggestions:</p> <p>1. Create a dedicated section on the website with FAQs for each topic (e.g., building homes, SMEs, registration) and include all relevant laws and penalties to simplify procedures for clients. Additionally, develop a dedicated call center for customer service.</p>

	<p>2. Improve the current efforts, which some participants described as "excellent."</p> <p>3. Send periodic emails to all companies registered under regulatory authorities, providing immediate registration requests for new entities and sharing regular lists of new entities with the Authority.</p> <p>4. Remove additional fields in applications, such as "completion date" and "declaration date," since these are already recorded in the attachments.</p> <p>5. Increase the number of virtual workshops targeting SMEs and allocate time for Q&A sessions.</p> <p>6. Provide an electronic guide or an instructional video explaining the steps for the VAT refund service on housing.</p> <p>7. Enhance awareness materials on social media platforms to increase outreach.</p> <p>8. Offer direct support during awareness workshops to ensure immediate responses to attendees' inquiries.</p> <p>**3. Conclusion:**</p> <p>The responses highlight participants' satisfaction with the Authority's current awareness efforts while also indicating a desire to enhance the customer experience and expand communication and support channels. By implementing the suggestions, such as improving digital content, increasing awareness workshops, and offering comprehensive direct support, the Authority can further boost customer satisfaction and enhance tax compliance.</p>
Actions Taken and Results Achieved	<p>1. Enhancing digital content: Improve the FAQ section on the website to simplify processes.</p> <p>2. Increasing awareness workshops: Organize more virtual workshops with dedicated time for Q&A.</p> <p>3. Strengthening direct communication: Activate a call center to support customers and send periodic emails to registered companies.</p> <p>4. Launching new initiatives: Provide electronic guides and instructional videos for services.</p> <p>5. Boosting media awareness: Intensify awareness materials on social media and other media channels.</p> <p>Impact: Improved customer experience, increased awareness and tax compliance, and strengthened public trust in the authority.</p>

العنوان	رضا الجمهور بالمبادرات التوعوية التي تنظمها الهيئة الاتحادية للضرائب
الجهة المسؤولة	الهيئة الاتحادية للضرائب
القطاع المستهدف	قطاع الأعمال - المشاريع الصغيرة والمتوسطة - الأشخاص الخاضعين للضريبة - جمهور الهيئة الاتحادية للضرائب
مدة المشورة	أغسطس 2024 - نوفمبر 2024
الحالة	مغلقة
نبذة مختصرة	<p>تحرص الهيئة الاتحادية للضرائب على الوصول لقطاعات الأعمال المعنية بتطبيق النظام الضريبي عبر مختلف القنوات والوسائل المتاحة، وفي هذا الإطار تنظم الهيئة وبشكل مستمر العديد من الحملات وبرامج وأنشطة توعوية جديدة بأساليب مبتكرة تُلبّي المُتطلبات المعرفية وتُناسب العديد من قطاعات الأعمال والمُجتمع الإماراتي بصفة عامة سواءً عبر الورشات الحضورية أو تقنيات الاتصال المرئية (الورش الافتراضية) أو على منشوراتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي</p> <p>قامت الهيئة الاتحادية للضرائب بطرح مشورة إلكترونية حول المبادرات التوعوية التي تطرحها الهيئة الاتحادية للضرائب للاستفادة من آراء الجمهور وتطبيقها خلال الحملات التي تنظمها الهيئة.</p>
معلومات الاتصال	<p>للحصول على مزيدٍ من المعلومات أو الإرشادات يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني info@tax.gov.ae</p>
المدخلات وردود الجمهور	<p>1. الردود والإجابات:</p> <p>عدد المشاركين: 12</p> <p>- حضور الورش التوعوية:</p> <p>75% من المشاركين أكدوا حضورهم لورش توعوية نظمتها الهيئة (حضورياً أو افتراضياً).</p> <p>25% لم يحضروا أي ورش.</p> <p>- مواضيع الورش والمبادرات التوعوية التي تهم المشاركين:</p> <p>25%: المشاريع الصغيرة والمتوسطة (باقة موفق).</p> <p>41.67%: خدمة استرداد الضريبة لمواطني دولة الإمارات عن بناء المساكن الجديدة.</p> <p>25%: ضريبة الشركات.</p> <p>8.33%: خدمات التسجيل.</p> <p>2. أبرز الاقتراحات:</p> <p>إنشاء قسم خاص على الموقع الإلكتروني يحتوي على أسئلة وأجوبة لكل موضوع (مثل بناء المساكن، المشاريع الصغيرة، التسجيل)، مع إضافة جميع القوانين والغرامات لتسهيل الإجراءات على العملاء، مع تطوير مركز اتصال مخصص لخدمة العملاء.</p>

<p>تحسين الجهود الحالية التي وصفها البعض بأنها "ممتازة جدًا".</p> <ul style="list-style-type: none"> - إرسال بريد إلكتروني دوري لكل شركة مسجلة تحت الجهات التنظيمية، مع تقديم طلب تسجيل فوري للكيانات الجديدة وقائمة منتظمة ترسل إلى الهيئة. - حذف الخانات الإضافية في الطلبات مثل "تاريخ الإنجاز" و"تاريخ التصريح" بما أن هذه التواريخ مسجلة في المرفقات. - زيادة عدد الورش الافتراضية الموجهة لقطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة مع تخصيص وقت للأسئلة والأجوبة. - توفير دليل إلكتروني أو فيديو توضيحي يشرح خطوات خدمة استرداد ضريبة القيمة المضافة على المساكن. - تعزيز المواد التوعوية على وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة الوعي. - تقديم دعم مباشر خلال الورش التوعوية لضمان الإجابة الفورية عن استفسارات الحاضرين. <p>3. الخلاصة:</p> <p>تعكس الردود رضا المشاركين عن جهود الهيئة التوعوية الحالية، مع وجود رغبة في تحسين تجربة العملاء وتوسيع قنوات التواصل والدعم. من خلال تنفيذ الاقتراحات مثل تحسين المحتوى الرقمي، زيادة الورش التوعوية، وتوفير دعم مباشر وشامل، ستتمكن الهيئة من تعزيز مستوى رضا المتعاملين والامتثال الضريبي بشكل أكبر.</p>	
<p>1. تحسين المحتوى الرقمي: تحسين قسم للأسئلة والأجوبة على الموقع الإلكتروني لتبسيط الإجراءات .</p> <p>2. زيادة الورش التوعوية: تنظيم المزيد من الورش الافتراضية مع وقت مخصص للأسئلة .</p> <p>3. تعزيز التواصل المباشر: تفعيل مركز اتصال لدعم العملاء وإرسال بريد إلكتروني دوري للشركات .</p> <p>4. إطلاق مبادرات جديدة: توفير أدلة إلكترونية وفيديوهات تعليمية للخدمات .</p> <p>5. زيادة التوعية الإعلامية: تكثيف المواد التوعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الإعلامية .</p> <p>الأثر: * تحسين تجربة المتعاملين، رفع مستوى الوعي والامتثال الضريبي، وتعزيز ثقة الجمهور بالهيئة.</p>	<p>النتائج والأثر المتحقق</p>