



تقرير أغلاق مشورة رحلة تصفير البيروقراطية: خدمات أسرع وتجربة أسهل

1- نبذة عن المشورة

هدفت هذه المشورة إلى استطلاع آراء المتعاملين حول مبادرة تصفير البيروقراطية في الخدمات الضريبية التي تقدمها الهيئة الاتحادية للضرائب، وذلك في إطار دعم توجهات حكومة دولة الإمارات نحو تبسيط الإجراءات الحكومية وتقليل المتطلبات غير الضرورية.

وسعت المشورة إلى التعرف على تجربة المتعاملين مع الخدمات الضريبية، وتحديد فرص التحسين التي يمكن أن تسهم في تسريع الإجراءات، تقليل الخطوات والمتطلبات، وتحسين تجربة المتعاملين عند الحصول على الخدمات الضريبية.

كما هدفت إلى جمع مقترحات المجتمع التي تدعم تحقيق مستهدفات برنامج تصفير البيروقراطية الحكومية وتعزيز كفاءة الخدمات الرقمية.

2- المدخلات وردود الجمهور

- بلغ عدد المشاركين في المشورة 4 مشاركين من المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للضرائب.

- نوع المتعامل:

- فرد: 75%
- وكيل ضريبي: 25%

وتشير النتائج إلى أن الغالبية من المشاركين يمثلون الأفراد المتعاملين مع الهيئة.

- الخدمات التي تقدم المشاركون بطلبها خلال الفترة الماضية أظهرت النتائج أن المشاركين استخدموا مجموعة من الخدمات الضريبية، من أبرزها:

- خدمة التسجيل: 25%
- خدمة الاسترداد: 25%
- خدمة المتعاملين: 12.5%
- خدمات أخرى: 12.5%
- لم يتقدم بخدمة خلال الفترة الماضية: 25%



3- أبرز النتائج

- أظهرت نتائج المشورة مجموعة من الملاحظات المتعلقة بتجربة المتعاملين مع الخدمات الضريبية، ومن أبرزها:
 - وجود اهتمام من المتعاملين بمبادرات تبسيط الإجراءات وتقليل البيروقراطية في الخدمات الحكومية.
 - تفاعل المشاركين مع الخدمات الرقمية التي تقدمها الهيئة، خاصة خدمات التسجيل والاسترداد.
 - الحاجة إلى استمرار تحسين تجربة المتعاملين من خلال تقليل الخطوات والمتطلبات المرتبطة بالخدمات الضريبية.
 - أهمية تعزيز الخدمات الرقمية بما يساهم في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد على المتعاملين.

4- أبرز المقترحات

قدم المشاركون عدداً من المقترحات التي من شأنها دعم جهود تصفير البيروقراطية، من أبرزها:

- تبسيط الإجراءات والمتطلبات المرتبطة بالخدمات الضريبية.
- تقليل عدد الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة.
- تطوير الخدمات الرقمية بما يساهم في تسريع إنجاز المعاملات.
- تحسين تجربة المتعامل عبر توفير خدمات أكثر وضوحاً وسهولة في الاستخدام.
- الاستمرار في تطوير الخدمات الإلكترونية بما يدعم التحول الرقمي في الهيئة.

5- الإجراءات المتخذة/ المقترحة

- استناداً إلى نتائج المشورة، يمكن دراسة عدد من الإجراءات لتحسين تجربة المتعاملين، من أبرزها:
 - مراجعة الإجراءات المرتبطة بالخدمات الضريبية بهدف تبسيطها وتقليل الخطوات غير الضرورية.
 - تعزيز تطوير الخدمات الرقمية الذكية التي تسرع إنجاز المعاملات.
 - دراسة المقترحات المقدمة من المتعاملين ضمن مبادرات تحسين تجربة المتعامل وتصفير البيروقراطية.
 - الاستفادة من نتائج المشورة في تحسين كفاءة الخدمات الضريبية وتطويرها بشكل مستمر