



أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية
"تادات"

المرشد الميداني

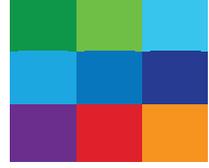
إعداد أمانة "تادات"



طبعة إبريل/نيسان 2019

TADAT هي علامة تجارية مسجلة في الولايات المتحدة تحت الرقم المتسلسل 86155099 والرقم المرجعي S20515 وتشرف على استخدامها أمانة TADAT التي تشترط مصادقتها على كل المخرجات التي تستند إلى العلامة التجارية TADAT. وأمانة TADAT غير مسؤولة عن دقة أي ترجمة غير معتمدة لهذا المرشد الميداني.

المحتويات



7	قائمة الاختصارات.....
8	أولاً- لمحة عامة عن "تادات".....
8	الغرض من "تادات".....
8	نطاق عمليات تقييم "تادات".....
9	مجالات نتائج الأداء.....
10	المؤشرات وأبعاد القياس ذات الصلة.....
11	منهجية التقييم بالدرجات.....
15	تقرير تقييم الأداء.....
16	عمليات تقييم "تادات".....
20	الحوار في مرحلة ما بعد تقييم "تادات".....
21	ثانياً- مدخل إلى المرشد الميداني.....
21	الغرض من المرشد الميداني.....
21	هيكل المرشد الميداني.....
22	المصطلحات المعيارية المستخدمة في المرشد الميداني.....
22	سرية المعلومات.....
23	ثالثاً- المجال الأول لنتائج الأداء (1 POA): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين.....
23	النتيجة المرجوة.....
23	الخلفية والممارسات السليمة.....
24	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات.....
25	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين.....
25	إطار قياس الأداء.....
36	رابعاً- المجال الثاني لنتائج الأداء (2 POA): فعالية إدارة المخاطر.....
36	النتيجة المرجوة.....
36	الخلفية والممارسات السليمة.....
41	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات.....
42	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين.....
42	إطار قياس الأداء.....

59 خامسا- المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي

59	النتيجة المرجوة
59	الخلفية والممارسات السليمة
60	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
62	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
62	إطار قياس الأداء

75 سادسا- المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد

75	النتيجة المرجوة
75	الخلفية والممارسات السليمة
77	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
78	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
78	إطار قياس الأداء

90 سابعا- المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الضرائب في الوقت المحدد

90	النتيجة المرجوة
90	الخلفية والممارسات السليمة
91	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
93	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
93	إطار قياس الأداء

104 ثامنا- المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية

104	النتيجة المرجوة
104	الخلفية والممارسات السليمة
108	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
109	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
109	إطار قياس الأداء

121 تاسعا- المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية

121	النتيجة المرجوة
121	الخلفية والممارسات السليمة
122	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
123	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
123	إطار قياس الأداء

131	عاشرا- المجال الثامن لنتائج الأداء (8 POA): كفاءة إدارة الإيرادات
131	النتيجة المرجوة
131	الخلفية والممارسات السليمة
133	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
134	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
134	إطار قياس الأداء

143	حادي عشر- المجال التاسع لنتائج الأداء (9 POA): المساءلة والشفافية
143	النتيجة المرجوة
143	الخلفية والممارسات السليمة
145	المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
145	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
145	إطار قياس الأداء

الجدول

10	1- مؤشرات الأداء في "تادات"
13	2- جدول التحويل باستخدام الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)
15	3- طريقة التقييم بالدرجات ذات الصلة بكل مؤشر
25	4- المجال الأول لنتائج الأداء (1 POA): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات
26	5- المجال الأول لنتائج الأداء (1 POA): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
31	6- المجال الأول لنتائج الأداء (1 POA): إطار قياس الأداء
41	7- المجال الثاني لنتائج الأداء (2 POA): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات
42	8- المجال الثاني لنتائج الأداء (2 POA): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
49	9- المجال الثاني لنتائج الأداء (2 POA): إطار قياس الأداء
62	10- المجال الثالث لنتائج الأداء (3 POA): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات
63	11- المجال الثالث لنتائج الأداء (3 POA): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
69	12- المجال الثالث لنتائج الأداء (3 POA): إطار قياس الأداء
78	13-المجال الرابع لنتائج الأداء (4 POA): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات
79	14- المجال الرابع لنتائج الأداء (4 POA): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
84	15- المجال الرابع لنتائج الأداء (4 POA): إطار قياس الأداء
93	16- المجال الخامس لنتائج الأداء (5 POA): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات
94	17- المجال الخامس لنتائج الأداء (5 POA): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين
98	18- المجال الخامس لنتائج الأداء (5 POA): إطار قياس الأداء
109	19- المجال السادس لنتائج الأداء (6 POA): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات
110	20- المجال السادس لنتائج الأداء (6 POA): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

- 21- المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): إطار قياس الأداء 115
- 22- المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات 123
- 23- المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين 124
- 24- المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): إطار قياس الأداء 127
- 25- المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات 133
- 26- المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين 135
- 27- المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): إطار قياس الأداء 139
- 28- المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات 145
- 29- المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين 146
- 30- المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): إطار قياس الأداء 151

الأطر

- 1- أهم سمات نظام تكنولوجيا المعلومات لتسجيل المكافين 24
- 2- السمات المشتركة في برنامج تحسين الامتثال 38
- 3- خطوات معالجة المخاطر التشغيلية 39
- 4- أبرز عناصر مخاطر رأس المال البشري 40
- 5- أهم سمات نظام تكنولوجيا المعلومات لمعالجة الإقرارات والتصاريح 77
- 6- أهم سمات نظام تكنولوجيا المعلومات لإدارة المتأخرات 91
- 7- وصف أنواع التدقيق 104
- 8- أهم سمات النظام الفرعي المؤتمت لإدارة حالات التدقيق 106
- 9- أهم سمات نظام محاسبة الإيرادات الضريبية 132

الملاحق

- 1- مسرد المصطلحات 157
- 2- نموذج استبيان مرحلة ما قبل التقييم 170
- 3- جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد 186
- 4- نموذج تقرير تقييم الأداء 191
- 5- تقييم السلطات القطرية لأداء فريق تقييم "تادات" 232
- 6- تقييم رئيس فريق "تادات" لأعضاء الفريق 235
- 7- ضمان جودة تقارير تقييم الأداء في مرحلة ما بعد التقييم 236

قائمة الاختصارات



BC	Business Continuity	استمرارية العمل
BEPS	Base Erosion and Profit Shifting	تآكل القواعد الضريبية ونقل الأرباح
BIA	Business Impact Analysis	تحليل الأثر على الأعمال
CIT	Corporate Income Tax	ضريبة دخل الشركات
HCM	Human Capital Management	إدارة رأس المال البشري
HCR	Human Capital Risks	مخاطر رأس المال البشري
HR	Human Resource	الموارد البشرية
ISO	International Organisation for Standardization	المنظمة الدولية للتوحيد القياسي
IMF	International Monetary Fund	صندوق النقد الدولي
IT	Information Technology	تكنولوجيا المعلومات
ICT	Information and Communications Technology System	نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
M1	Method 1 (for scoring TADAT indicators)	الطريقة الأولى (لتقييم مؤشرات "تادات" بالدرجات)
M2	Method 2 (for scoring TADAT indicators)	الطريقة الثانية (لتقييم مؤشرات "تادات" بالدرجات)
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية
PAR	Performance Assessment Report	تقرير تقييم الأداء
PAYE	Pay As You Earn	خصم الضريبة من المنبع
PEFA	Public Expenditure and Financial Accountability	الإنفاق العام والمساءلة المالية
PIT	Personal Income Tax	ضريبة الدخل الشخصي
POA	Performance Outcome Area	مجال نتائج الأداء
RPO	Recovery Point Objective	هدف نقطة التعافي
RTO	Recovery Time Objective	هدف زمن التعافي
SSC	Social Security Contribution	اشتراكات الضمان الاجتماعي
TADAT	Tax Administration Diagnostic Assessment Tool	أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية "تادات"
TIN	Taxpayer Identification Number	رقم التعريف الضريبي
VAT	Value Added Tax	ضريبة القيمة المضافة

أولا- لمحة عامة عن "تادات"

"تادات" هي أداة عالمية يمكن لأي بلد أن يستخدمها لتقييم مواطن القوة والضعف النسبية في نظام الإدارة الضريبية لديه.

وتركز عمليات تقييم "تادات" على إدارة الضرائب الرئيسية المباشرة وغير المباشرة ذات الأهمية لإيرادات الحكومة المركزية/الفيدرالية (أي أن "تادات" لا تنظر في إدارة جميع الضرائب الوطنية؛ فهذا يستغرق منها وقتا طويلا وموارد مكثفة). لذلك، تركز عمليات تقييم "تادات" على إدارة ضرائب محددة يُشار إليها جماعيا في هذا المرشد الميداني بمصطلح "الضرائب الرئيسية"، وتمثل في هذا الصدد جميع الضرائب الوطنية.

والضرائب الرئيسية يمكن أن تشمل: ضريبة دخل الشركات (CIT) وضريبة الدخل الشخصي (PIT) وضريبة القيمة المضافة (VAT)¹، وضرائب المكوس المحلية (بالتركيز على فئات السلع/الخدمات التي تساهم بنسبة 70% من مجموع إيرادات المكوس المحلية حسب القيمة)²، ومبالغ خصم الضريبة من المنبع (PAYE) التي يقطعها أصحاب العمل (والتي هي بالمعنى الدقيق للكلمة تحويلات ضريبة الدخل الشخصي). ويمكن أيضا إدراج اشتراكات الضمان الاجتماعي ضمن عمليات التقييم حيث إنها مصدر رئيسي للإيرادات الحكومية وتقوم الإدارة الضريبية بتحصيّلها، كما هو الحال على نحو متزايد في عدد من

الغرض من "تادات"

تهدف أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية ("تادات") إلى توفير طريقة موحدة لتقييم صحة المكونات الرئيسية لنظام الإدارة الضريبية في بلد ما ومستوى نضجه في سياق الممارسات الدولية السليمة. وتساعد عمليات تقييم "تادات" على وجه التحديد في تحقيق ما يلي:

- تحديد مواطن القوة والضعف النسبية في الإدارة الضريبية.
- تيسير التوصل إلى رؤية مشتركة بشأن نظام الإدارة الضريبية بين مختلف الأطراف المعنية (أي السلطات القطرية والمنظمات الدولية والبلدان المانحة ومقدمو المساعدة الفنية).
- وضع جدول أعمال الإصلاح، بما في ذلك أهداف الإصلاح وأولوياته ومبادراته وتسلسل تنفيذه.
- تسهيل إدارة وتنسيق الدعم الداخلي أو الخارجي للإصلاح والعمل على التنفيذ بوتيرة أسرع وبفعالية أكبر.
- رصد وتقييم التطور المحرز في مجال الإصلاح من خلال عمليات تقييم متكررة كل سنتين إلى ثلاث سنوات.

نطاق عمليات تقييم "تادات"

² عندما تتولى تحصيل ضريبة المكوس المحلية جهة أخرى غير الإدارة الضريبية الرئيسية (مثل إدارة الجمارك)، يتعين التماس إذن من السلطات لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لأغراض تقييم "تادات".

¹ بالنسبة للعدد الضئيل من البلدان التي لا تطبق ضريبة القيمة المضافة، ينبغي استخدام ضريبة غير مباشرة تعادلها، مثل ضريبة المبيعات.

المكلفين والاحتفاظ بقاعدة بيانات كاملة ودقيقة عن المكلفين هو أمر أساسي لإدارة ضريبية فعالة.

2- فعالية إدارة المخاطر: يتحسن الأداء عندما يتم تحديد المخاطر المحيطة بالإيرادات وعمليات الإدارة الضريبية وإدارتها بشكل منهجي.

3- دعم الامتثال الطوعي: عادة ما يفي معظم المكلفين بالتزاماتهم الضريبية إذا ما توفرت لهم المعلومات الضرورية والدعم لتمكينهم من الامتثال طوعاً.

4- تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد: هو أمر أساسي لأن تقديم الإقرارات الضريبية هو الوسيلة الأساسية التي يتم بموجبها إثبات المسؤولية الضريبية للمكلفين فتصبح مستحقة ومتوجبة الدفع.

5- سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد: قد يكون للتخلف أو التأخر عن سداد الضرائب آثار سلبية على الميزانيات الحكومية والإدارة النقدية. ولا بد من الإشارة إلى أن تحصيل المتأخرات الضريبية مكلف ويستغرق وقتاً طويلاً.

6- دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية: تعتمد الأنظمة الضريبية بشكل كبير على دقة واكتمال المعلومات المبلغة في الإقرارات الضريبية. ولا بد من الإشارة إلى أن التدقيق وغيره من أعمال التحقق من دقة المعلومات والمبادرات الاستباقية الهادفة إلى مساعدة المكلفين تعزز دقة الإبلاغ وتقلل احتمالات الاحتيال الضريبي.

7- فعالية تسوية المنازعات الضريبية: آليات المراجعة المستقلة والفعالة والمتاحة للمكلفين تحمي حقهم في

الإدارات الضريبية. ومن خلال تقييم النتائج المترتبة على إدارة هذه الضرائب الرئيسية، يمكن تكوين صورة عن مواطن القوة والضعف النسبية في نظام الإدارة الضريبية في البلد المعني.

لم تُصمَّم "تادات" لتقييم إدارة نظم ضريبية خاصة، كتلك المعتمدة في قطاع الموارد الطبيعية (أي أن هذه الضرائب لا ترد في تعريف الضرائب الرئيسية لأغراض "تادات")، كما أن "تادات" لا تقيّم إدارة الجمارك فيما يتعلق بأنشطتها الرئيسية خارج نطاق أي مسؤوليات متعلقة بالضرائب الرئيسية.³

وتوفّر "تادات" تقيماً يندرج ضمن إطار سياسة الإيرادات القائمة أصلاً في البلد، وتُجري عمليات تقييم تسلط الضوء على مسائل الأداء التي قد يكون من الأفضل التعامل معها من خلال مزيج من الاستجابات على مستوى الإدارة والسياسات.

مجالات نتائج الأداء

تقيّم "تادات" أداء نظام الإدارة الضريبية في بلد ما استناداً إلى تسعة مجالات أداء هي كالتالي:



1- سلامة قاعدة المكلفين المسجلين: تسجيل

³ طوّرت المنظمة العالمية للجمارك مسارا تشخيصيا لإصلاح الجمارك وتحديثها، وتروّج له بفعالية.

الجدول 1: مؤشرات الأداء في "تادات"

المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين	
P1-1	معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين.
P1-2	المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين.
المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر	
P2-3	تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كمياً.
P2-4	تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال.
P2-5	متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال.
P2-6	إدارة المخاطر التشغيلية.
P2-7	إدارة مخاطر رأس المال البشري.
المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي	
P3-8	نطاق المعلومات وحداثتها وسهولة الأطلاع عليها.
P3-9	الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات.
P3-10	نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال.
P3-11	الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات.
المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد	
P4-12	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.
P4-13	إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات.
P4-14	استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات.
المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد	
P5-15	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
P5-16	استخدام نظم التحصيل الفعالة.
P5-17	سلامة توقيت سداد الالتزامات.
P5-18	بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية.
المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية	
P6-19	نطاق أعمال التحقق من دقة المعلومات لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها.
P6-20	استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ.
P6-21	المبادرات المتخذة لتشجيع دقة الإبلاغ.
P6-22	مراقبة الفجوة الضريبية لتقدير مدى دقة مستويات الإبلاغ.
المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية	
P7-23	إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لتسوية المنازعات.
P7-24	الوقت المستغرق لتسوية المنازعات.
P7-25	درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات.
المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات	
P8-26	المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية.
P8-27	ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية.
P8-28	ملاءمة مسار استرداد الضريبة.
المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية	
P9-29	آليات الضمان الداخلي.
P9-30	الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.
P9-31	تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.

التظلم من تقييم ضريبي ما والحصول على فرصة عادلة للاستماع إلى تظلماتهم في الوقت المناسب.

8- كفاءة إدارة الإيرادات: لا بد أن تكون حصيلتها

الإيرادات الضريبية مبلغاً عنها بالكامل وتتم متابعتها مقابل توقعات الميزانية كما يتم تحليلها للاسترشاد بها في التنبؤ بالإيرادات الحكومية. وينبغي التعجيل بسداد مبالغ رد الضريبة للأفراد والشركات.

9- المساءلة والشفافية: تخضع الإدارات الضريبية،

بصفتها مؤسسات عامة، للمساءلة بشأن كيفية استخدامها للموارد العامة وممارستها للسلطة. وتتعزيز ثقة المجتمع عندما تكون المساءلة علنية حول التدابير الإدارية ضمن إطار المسؤولية تجاه الوزير والسلطة التشريعية والمجتمع ككل.

المؤشرات وأبعاد القياس ذات الصلة

ترتبط مجالات نتائج الأداء بمجموعة مكونة من 32 مؤشراً عالي المستوى ذا أهمية بالغة لأداء الإدارة الضريبية- راجع الجدول 1. وهذه المؤشرات هي التي يتم تقييمها بالدرجات والإبلاغ عنها. وينظر في إجمالي 55 بعداً من أبعاد القياس للوصول إلى درجات المؤشرات. وتتراوح أبعاد 4 القياس بين واحد وخمسة لكل مؤشر.

مثلاً، تمثل P2-3-1 بعد القياس 1 للمؤشر 3 لمجال نتيجة الأداء 2.

4 في سياق المرشد الميداني، يشار إلى كل مجموعة من مجالات نتائج الأداء والمؤشرات وأبعاد القياس برمز $Px.y.z$: حيث z هي بعد القياس للمؤشر y لمجال نتائج الأداء x (POAx).

الإجمالية لمؤشر ما على تقييم فرادى أبعاد هذا المؤشر. ويتم تقييم هذه الأخيرة بناءً على مقياس النقاط الأربع "ABCD" حسب معايير محددة للتقييم بالدرجات، جميعها مذكورة في المرشد الميداني. وتُفسَّر هذه الدرجات على النحو التالي:

- "A" تشير إلى أداء يستوفي أو يجاوز شروط الممارسات الدولية السليمة. وفي هذا الصدد، ولأغراض "تادات"، يُقصد بالممارسة السليمة المنهج المختبر والمثبت الذي تُطبِّقه غالبية الإدارات الضريبية الرائدة. ولكن تجدر الإشارة إلى أنه من أجل اعتبار مسار معين على أنه "ممارسة سليمة"، ليس على هذا المسار بالضرورة أن يتصدَّر التطورات التكنولوجية أو يكون في طليعة غيرها من التطورات. ونظراً للطبيعة الديناميكية للإدارة الضريبية، يُتوقع تطوُّر الممارسات السليمة الواردة في هذا المرشد بمرور الوقت بينما تخضع التطورات التكنولوجية والمناهج الابتكارية للاختبار وتجني القبول على نطاق واسع.
- "B" تشير إلى أداء سليم (أي مستوى أداء "صحي" إنما بدرجة واحدة أدنى من الممارسة الدولية السليمة).
- "C" تشير إلى أداء ضعيف مقارنة بالممارسة الدولية السليمة.
- "D" تشير إلى أداء غير ملائم، وتوضع عندما تكون شروط الحصول على درجة "C" أو أعلى غير مستوفاة. وبالإضافة إلى ذلك، تُعطى درجة "D" في بعض الحالات التي تتوفَّر فيها معلومات غير كافية للمقيمين لتحديد مستوى الأداء وتقييمه بالدرجات. مثلاً، تُعطى درجة "D" عندما تعجز

اعتمد الكثير من البلدان وشركاء التنمية إطار قياس الأداء بهذه الأداة منذ إنطلاقها في عام 2005.

تقوم "تادات" بتقييم مواطن القوة والضعف النسبية في نظام الإدارة الضريبية في بلد ما استناداً إلى كل مؤشر، وهي لا تعمل على إعطاء الإدارة تصنيفاً إجمالياً موحداً للأداء. تعكس عمليات تقييم "تادات" مستوى نضج الإدارة الضريبية ضمن سياق الممارسات الدولية السليمة. وسوف تؤدي التقييمات المتكررة (كل سنتين إلى ثلاث سنوات) إلى توفير المعلومات حول مدى تحسّن ونضج نظام الإدارة الضريبية في البلد المعني.

ومع الوقت، بينما يكثر عدد التقييمات، تبرز الاختلافات النسبية للأداء بين البلدان والمناطق وفئات الدخل. وهذا سيساعد الباحثين على أن يفهموا بشكل أفضل نقاط قوة مختلف الاستجابات الإدارية، ويثري التفكير على المستوى العالمي بشأن أي المناهج الأكثر فعالية للإدارة الضريبية.

إلا أن تقرير تقييم "تادات" لن يتضمّن توصيات حول إصلاحات محدّدة أو افتراضات للدولة حول الأثر المحتمل للإصلاحات المستمرة على أداء الإدارة الضريبية. بل هو بالأحرى- في سياق إبرازه مواطن ضعف الإدارة- يوفّر أساساً متيناً للمناقشات حول أهداف الإصلاح واستراتيجيات التطبيق وترتيب التدخلات حسب أولويتها وتسلسلها.

منهجية التقييم بالدرجات

يعتمد تقييم المؤشرات ذات المنهجية المتبّعة في أداة تشخيص الإنفاق العام والمساءلة المالية (PEFA) بهدف التمكن من المقارنة عندما يتم استخدام هذين النوعين من الأدوات.⁵

ويتم تقييم كل بُعد من أبعاد "تادات" للقياس البالغ عددها 55 بعداً بشكل مستقل. وتعتمد الدرجة

⁵ الأداة التشخيصية للإنفاق العام والمساءلة المالية تُقيّم أوضاع الإنفاق العام والمشتريات ونظم المساءلة المالية في البلد المعني.

لمؤشرات مختارة متعددة الأبعاد حيث لا تُضعف الدرجة المنخفضة لبعده واحد من أبعاد المؤشر بالضرورة تأثير الدرجات العالية من الأداء على الأبعاد الأخرى للمؤشر نفسه. وعلى الرغم من أن جميع الأبعاد تندرج ضمن المجال عينه لنظام الإدارة الضريبية، فمن الممكن إحراز تقدّم على مستوى فرادى الأبعاد بصرف النظر عن الأبعاد الأخرى وبدون الحاجة بطبيعة الحال لاتباع أي تسلسل معيّن. وفيما يلي خطوات تحديد الدرجة الكلية أو الإجمالية للمؤشر:

- لكل بعد من الأبعاد، حدد المعيار المستوفى استناداً إلى مقياس الدرجات A,B,C,D (حسب الطريقة الأولى M1).
 - استخدم جدول التحويل (الجدول 2) للتقييم بالدرجات حسب الطريقة الثانية (M2) وحدد القسم المناسب من الجدول (مؤشرات الأبعاد 2-5).
 - حدّد في الجدول الخط الذي يتناسب مع مجموعة الدرجات التي وُضعت لأبعاد المؤشر (ترتيب درجات الأبعاد غير ضروري).
 - اختر الدرجة الإجمالية الملائمة للمؤشر.
- الجدول 2 هو جدول تحويل يُطبّق على جميع المؤشرات باستخدام المنهجية الثانية للتقييم بالدرجات (M2) فقط ولا يمكن اعتماده للمؤشرات باستخدام المنهجية الأولى (M1)، لأنّ ذلك سيؤدّي إلى خطأ في الدرجات. يجب عدم استخدام الجدول 2 لإعداد الدرجات لجميع المؤشرات أو مجموعات فرعية منها، إذ إن الجدول غير مصمّم لهذا الغرض.

الإدارة الضريبية عن إنتاج بيانات رقمية أساسية لأغراض تقييم الأداء التشغيلي (مثلاً، في مجالات تقديم الإقرارات الضريبية، والسداد، ومعالجة الاسترداد). والمنطق الكامن وراء ذلك هو أن عجز الإدارة الضريبية عن توفير المعلومات المطلوبة يشير إلى خلل معيّن في نظم المعلومات الإدارية وممارساتها ذات الصلة برصد الأداء مقارنة ببعده معيّن.

تُجمع الدرجات المعطاة لكل بعد من الأبعاد للتوصل إلى الدرجة الكلية للمؤشر باستخدام إحدى طريقتين: الطريقة الأولى (M1) أو الطريقة الثانية (M2).

تُستخدم الطريقة الأولى (M1) لكل المؤشرات ذات البعد الواحد، وللمؤشرات ذات الأبعاد المتعددة حيث يرجح أن يترتب على الأداء السيئ في بعد واحد من أبعاد المؤشر إضعاف تأثير الأداء الجيد على الأبعاد الأخرى في المؤشر نفسه (بعبارة أخرى، بالحلقة الأضعف في الأبعاد المترابطة للمؤشر). وبالنسبة للمؤشرات ذات البعدين أو أكثر، نستعرض فيما يلي خطوات تحديد الدرجة الكلية أو الإجمالية للمؤشر:

- تقييم كل بعد على حدة وإعطاؤه درجة (A) أو (B) أو (C) أو (D).
- جمع الدرجات للبعد الفردي من خلال اختيار أدنى درجة معطاة لأي بعد.

تستند الطريقة الثانية (M2) إلى إيجاد معدل درجات فرادى الأبعاد لمؤشر ما. وتُستخدم هذه الطريقة

الجدول 2: جدول تحويل الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات M2

ملحوظة: لا يمكن تطبيق هذا الجدول على المؤشرات باستخدام الطريقة الأولى (M1)

المؤشرات ذات الأبعاد الأربعة					المؤشرات ذات الأبعاد الثلاثة					المؤشرات ذات البعدين				
D	D	D	D	D	D		D	D	D	D			D	D
D	C	D	D	D	D+		C	D	D	D+			C	D
D+	B	D	D	D	D+		B	D	D	C			B	D
D+	A	D	D	D	C		A	D	D	C+			A	D
D+	C	C	D	D	D+		C	C	D	C			C	C
D+	B	C	D	D	C		B	C	D	C+			B	C
C	A	C	D	D	C+		A	C	D	B			A	C
C	B	B	D	D	C+		B	B	D	B			B	B
C+	A	B	D	D	B		A	B	D	B+			A	B
C+	A	A	D	D	B		A	A	D	B			A	B
D+	C	C	C	D	C		C	C	C	B+			A	B
C	B	C	C	D	C+		B	C	C	B			A	A
C+	A	C	C	D	B		A	C	C	B			B	B
C+	B	B	C	D	B		B	B	C	B			A	B
C+	A	B	C	D	B		A	B	C	B			B	B
B	A	A	C	D	B+		A	A	C	B			B	B
C+	B	B	B	D	B		B	B	B	B			B	B
B	A	B	B	D	B+		A	B	B	B			B	B
B	A	A	B	D	A		A	A	B	B			B	B
B+	A	A	A	D	A		A	A	A	B			B	B
C	C	C	C	C	A		A	A	A	B			B	B
C+	B	C	C	C	A		A	A	A	B			B	B
C+	A	C	C	C	A		A	A	A	B			B	B
C+	B	B	C	C	B		B	B	B	B			B	B
B	A	B	C	C	B		A	B	B	B			B	B
B	A	A	C	C	B		B	B	B	B			B	B
B	B	B	B	C	B		A	B	B	B			B	B
B	A	B	B	C	B		A	B	B	B			B	B
B+	A	A	B	C	B+		A	A	B	B			B	B
B+	A	A	A	C	B+		A	A	A	B			B	B
B	B	B	B	B	B		B	B	B	B			B	B
B+	A	B	B	B	B		A	B	B	B			B	B
B+	A	A	B	B	B		A	A	B	B			B	B
A	A	A	A	B	A		A	A	A	B			B	B
A	A	A	A	A	A		A	A	A	B			B	B

الجدول 2: جدول تحويل الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات M2 (تابع)

ملحوظة: لا يمكن تطبيق هذا الجدول على المؤشرات باستخدام الطريقة الأولى (M1)

المؤشرات ذات الأبعاد الخمسة						المؤشرات ذات الأبعاد الخمسة					
B	A	A	B	C	D	D	D	D	D	D	D
B	A	A	A	C	D	D+	C	D	D	D	D
B	B	B	B	B	D	D+	B	D	D	D	D
B	A	B	B	B	D	C	A	D	D	D	D
B	A	A	B	B	D	D+	C	C	D	D	D
B+	A	A	A	B	D	C	B	C	D	D	D
B+	A	A	A	A	D	C	A	C	D	D	D
C	C	C	C	C	C	C	B	B	D	D	D
C+	B	C	C	C	C	C	A	B	D	D	D
C+	A	C	C	C	C	C+	A	A	D	D	D
C+	B	B	C	C	C	C	C	C	C	D	D
B	A	B	C	C	C	C	B	C	C	D	D
B	A	A	C	C	C	C	A	C	C	D	D
B	B	B	B	C	C	C	B	B	C	D	D
B	A	B	B	C	C	C+	A	B	C	D	D
B	A	A	B	C	C	C+	A	A	C	D	D
B+	A	A	A	C	C	C+	B	B	B	D	D
B	B	B	B	B	C	C+	A	B	B	D	D
B	A	B	B	B	C	B	A	A	B	D	D
B+	A	A	B	B	C	B	A	A	A	D	D
B+	A	A	A	B	C	C	C	C	C	C	D
A	A	A	A	A	C	C	B	C	C	C	D
B	B	B	B	B	B	C+	A	C	C	C	D
B+	A	B	B	B	B	C+	B	B	C	C	D
B+	A	A	B	B	B	C+	A	B	C	C	D
A	A	A	A	B	B	B	A	A	C	C	D
A	A	A	A	A	B	C+	B	B	B	C	D
A	A	A	A	A	A	B	A	B	B	C	D

يلخّص الجدول 3 الطريقة المناسبة للتقييم بالدرجات (M1 أو M2) الواجب استخدامها لكل من المؤشرات البالغ عددها 32 مؤشرا ضمن إطار "تادات".

الجدول 3: طريقة التقييم بالدرجات ذات الصلة بكل مؤشر			
مجال نتائج الأداء	الطريقة الأولى (M1)		الطريقة الثانية (M2)
	المؤشر	أحادي الأبعاد (S) أو متعدد الأبعاد (M)	المؤشر
1	P1-1	M	--
	P1-2	S	--
2	P2-3	M	--
	P2-4	S	--
	P2-5	S	--
3	P2-6	M	--
	P2-7	M	--
	P3-8	M	--
	P3-9	S	--
	P3-10	S	--
4	P3-11	M	--
	--	--	P4-12
	P4-13	S	--
	P4-14	S	--
5	P5-15	S	--
	P5-16	S	--
	P5-17	M	P5-18
6	P6-19	M	--
	P6-20	S	--
	P6-21	S	--
	P6-22	S	--
7	--	--	P7-23
	P7-24	S	--
	P7-25	S	--
8	P8-26	S	--
	P8-27	S	--
9	--	--	P8-28
	--	--	P9-29
	--	--	P9-30
	P9-31	S	--
	--	--	P9-32

تقرير تقييم الأداء

يهدف تقرير تقييم الأداء (PAR) في أداة "تادات" إلى تأمين تغطية شاملة عن تقييم "تادات" للبلد المعني بطريقة موحدة ودقيقة. وتحقيقاً لهذا الغرض، وضماناً لاتساق وجودة التقارير في مختلف البلدان، يتعين على المقيمين استخدام نموذج تقرير تقييم الأداء الوارد في الملحق 4. وتجدر الإشارة إلى النقاط التالية بشأن نموذج تقرير تقييم الأداء:

- معظم ما كُتِب في النموذج هو ذو طابع عام، ويتخلل النموذج معايير جودة (سيتم توفير نموذج عن تقرير تقييم الأداء للمقيمين على الموقع الإلكتروني لأمانة "تادات" www.tadat.org).
- يتضمّن تقرير تقييم الأداء ملخصاً تنفيذياً، وثلاثة أقسام وخمسة مرفقات.
- يتألف الملخص التنفيذي في المعتاد من وصف في صفحة واحدة لأبرز مواطن القوة والضعف للإدارة الضريبية، بالإضافة إلى جدول بدرجات تقييم الأداء للمؤشرات البالغ عددها 32 مؤشرا كما يضم رسماً بيانياً يُظهر توزيع الدرجات.
- قسم تمهيدي (القسم الأول) يرسم نطاق التقييم ويُذكّر القارئ بما يهدف إليه تقييم "تادات" وما يقع خارج نطاقه. وللإطلاع على مزيد من المعلومات حول منهجية "تادات"، ارجع إلى المرفق الأول من تقرير تقييم الأداء.
- يوفّر القسم الثاني والمرفق الثاني معلومات حول سياق البلد الخاضع للتقييم.
- يأخذ القسم الثالث – التقييم التفصيلي- القارئ في جولة على كل من مجالات نتائج الأداء والمؤشرات، بدءاً بوصف موجز لما يتم قياسه والسبب وراء ذلك. ويلى ذلك درجات التقييم (في جدول) المصحوبة بشرح للأسباب الكامنة في الدرجات. تبدأ كلّ فقرة تفسيرية بعبارة افتتاحية مطبوعة بالخط العريض الأسود (bold) تلخّص السبب الرئيسي في الدرجة الموضوعية، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الرئيسية المشار إليها في العبارة الافتتاحية ودعمها. والدرجات المبينة على قياسات كمية (مثلاً معدلات الإقرار) تخضع للتدقيق المقارن بجدول البيانات الرقمية في أحد المرفقات.

■ **المرحلة الأولى، المرحلة التمهيديّة للتقييم:** تتطلّب جميع تقييمات "تادات" طلباً رسمياً ترفعه السلطات القطرية إلى المنظمة الراعية (مثلاً صندوق النقد الدولي، البنك الدولي)، أو مباشرة إلى الأمانة. في حال عدم إرسال الطلب مباشرة إلى الأمانة، يتعيّن على المنظمة الراعية أن تحيل نسخة منه إلى الأمانة. وفي الوضع الأمثل، يصدر خطاب الطلب عن الوزير المسؤول عن الإدارة الضريبية في البلد المعني (عادة وزير المالية) و/أو رئيس الوكالة الرئيسية المسؤولة عن إدارة الضرائب الوطنية في البلد (مثلاً، مصلحة الضرائب أو هيئة الإيرادات الوطنية). وينبغي أن يشير خطاب الطلب أيضاً إلى التوقيت المرغوب لإجراء التقييم. وستقوم الأمانة بإعلام جميع شركاء⁶ "تادات" ومقدمي المساعدة الفنية بهذه الطلبات. ويهدف هذا الإجراء إلى:

- تحديد ومراعاة مصالح البلد المرشّح ومقدمي المساعدة الفنية على المستويين المحلي والدولي، وذلك بهدف الحد من ازدواجية الجهود وتفادي العمل لتحقيق أغراض متعارضة؛
- التشجيع على توجيه فرق مختلطة من المقيّمين المدربين للعمل الميداني، يتم اختيارهم من بين قطاع كبير من مقدمي المساعدة الفنية وأي أطراف أخرى معنية؛
- وبعد استكمال تقييم "تادات"، تتاح للبلد وماتحيه ومقدمي المساعدة الفنية فرصة العمل معاً للتنسيق وتحديد أولويات الإصلاح والدعم وترتيب تسلسلها بناءً على تشخيص مشترك.

■ تُلخّص مصادر الأدلة المتعلقة بكل مؤشر ضمن أحد المرفقات.

في حال نشوء اختلافات كبيرة في الآراء بين المقيّمين والسلطات، يتم تسجيلها في التقرير النهائي لتقييم الأداء.

ستقوم أمانة "تادات" (الأمانة) بمراجعة تقارير تقييم الأداء والتأكيد على صحتها للتحقق ممّا إذا كانت التقارير قد أعدت وفق النموذج، ومن أن معايير الجودة المطلوبة مستوفاة.

عمليات تقييم "تادات"

عادة ما تُستهل عمليات تقييم "تادات" من جانب وزارة المالية أو الإدارة الضريبية في البلد المعني أو الوكالات الدولية/الإقليمية (مثل البنك الإفريقي للتنمية ومنتدى إدارة الضرائب الإفريقية وبنك التنمية الآسيوي والمفوضية الأوروبية وصندوق النقد الدولي وبنك التنمية للدول الأمريكية والبنك الدولي) أو المانحين الثنائيين.

ويُجري التقييمات فريق تقييم يتألف في المعتاد من 3 إلى 4 مقيّمين مدربين، أحدهم يُعيّن رئيساً لفريق التقييم. ويجب أن يتضمّن الفريق على الأقل مقيماً واحداً (إنما يُفضّل أن يكونا اثنين أو أكثر) مدرباً (مدربين) يتمتّع على الأقل بخمس سنوات من الخبرة في مجال الإدارة الضريبية. وقد يضمّ الفريق محللاً أو أكثر يلعب دوراً داعماً في المساعدة على جمع البيانات والأدلة وإجراء التحاليل. غير أن هؤلاء المحلّلين لا يمكنهم أن يُعنوا بالتقييم بالدرجات "ABCD" (أي أن فريق المقيّمين المدربين وحده من يقيّم بالدرجات).

يمر التقييم بأربع مراحل، هي:

⁶ وصندوق النقد الدولي، واليابان، وهولندا، والنرويج، وسويسرا، والمملكة المتحدة، والبنك الدولي.

⁶ تحظى "تادات" بدعم الشركاء الإنمائيين والمؤسسات التنموية على الصعيد الدولي، بما في ذلك المفوضية الأوروبية، وألمانيا،

وفي حال واجهت الإدارة الضريبية في بلدٍ ما مشاكل على مستوى جمع المعلومات المطلوبة، قد يكون من الملائم إرسال محلّل إلى البلد المعني قبل بضعة أيام من تاريخ بدء المرحلة الثالثة للمساعدة في جمع البيانات؛

○ إرسال اقتراح حول جدول عمل التقييم إلى النظر، على أن يتم ذلك قبل أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع على الأقل من بدء المرحلة الثالثة لإعطاء الوقت الكافي للتخطيط للترتيب للاجتماعات مع المسؤولين المعنيين- راجع "جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد" في الملحق 3؛

○ إجراء بحث فُطْرِي، ينطوي على جمع بيانات حول الخلفية العامة للبلد والبيئة الاقتصادية ومناخ الأعمال والمناخ السياسي والاجتماعي الذي يعمل من خلاله النظام الضريبي. وغالبا ما تتشكّل المواقع الإلكترونية للإدارة الضريبية في البلد مصدرا غنيا للمعلومات المتعلقة بمجالات نتائج الأداء وتقييم المؤشرات. وكذلك الأمر بالنسبة لمواقع الأطراف المعنية الأخرى (مثل وزارة المالية ومكتب التدقيق الحكومي وأمين المظالم الضريبية والسلطة القضائية ومكتب الإحصاءات ومكتب السجل التجاري للشركات وهيئات المحاسبة وغرفة/غرف التجارة). كذلك نجد أن التقارير الفُطْرِيّة كتلك المنشورة على الموقع الإلكتروني لصندوق النقد الدولي هي مفيدة بدورها، شأنها شأن تقارير البنك الدولي والشركاء الإنمائيين الآخرين والأطراف المعنية الأخرى في البلد (مثلا، المذكرات الاقتصادية الفُطْرِيّة والوثائق ذات الصلة بالمشروع الضريبي). فضلا عن ذلك، فإنّ أي تقارير متعلقة بأي مساعدة فنية تم توفيرها حديثا في مجال الإدارة الضريبية يجب أن تُطلّب من البلد المعني.

■ **المرحلة الثالثة: مرحلة التقييم داخل البلد:** يجري العمل الدقيق لتقييم "تادات" خلال هذه المرحلة التي تتطلّب في المعتاد من أسبوعين

■ **المرحلة الثانية: مرحلة ما قبل التقييم:** وهي مرحلة التخطيط والإعداد التي يُطلقها فريق التقييم قبل 6 إلى 8 أسابيع من زيارة التقييم داخل البلد (المرحلة الثالثة). وتشتمل المهام فيها على ما يلي:

○ الشروع بالترتيبات من خلال تواصل رسمي مع البلد موضع التقييم. ويتطلب ذلك من رئيس الفريق الاستجابة إلى خطاب الطلب المرسل من الوزير و/أو رئيس الإدارة الضريبية بحيث يقدم شرحا موجزا لمسار "تادات" ومناشدا دعم البلد في تيسير إجراء التقييم؛

○ التواصل مع الإدارة الضريبية في البلد المعني بشأن الترتيبات اللوجستية المتعلقة بالتقييم، بما في ذلك التأكيد على تاريخ إجراء الزيارة التقييمية داخل البلد (نشاط المرحلة الثالثة) وإرساء نقطة اتصال واحدة مع الإدارة الضريبية لغرض البقاء على تواصل دائم مع فريق التقييم. وتجدر الإشارة إلى الأهمية البالغة للتخطيط المباشر خلال مراحل التقييم من 2 إلى 4؛

○ إحالة جميع المراسلات إلى الأطراف المانحة أو المانحين المحتملين حسب الاقتضاء. ويحدث ذلك عندما يكون المانح، بالتشاور مع البلد المعني، قد ساهم في قرار البلد بالخضوع إلى تقييم "تادات"؛

○ إعلام الأمانة بالتقييم التالي ما إن يتم التأكيد على تواريخ المرحلة الثالثة؛

○ إرسال استبيان إلى الإدارة الضريبية - عن طريق النظر المكلف من البلد وعلى الأقل قبل 3 أسابيع من بدء المرحلة الثالثة - لجمع البيانات الرقمية وغيرها من المعلومات البالغة الأهمية لمسار "تادات". يتوجّب على المقيمين كحد أدنى الاستعانة بالملحق 2 حول "نموذج استبيان مرحلة ما قبل التقييم".

- ما هو معيار "تادات" للممارسة السليمة؟
- من المسؤول في المكتب الرئيسي للإدارة الضريبية عن الإبلاغ بمعيار الممارسة السليمة وتنفيذه ومراقبة الأداء ذات الصلة؟
- هل قواعد أو تعليمات أو مسارات أو إجراءات التشغيل الموحدة الموثقة والمعتمدة لدى الإدارة الضريبية متوافقة مع معيار الممارسة السليمة؟
- هل يُطَبَّق معيار الممارسة السليمة بشكل موحد عبر الإدارة الضريبية ككل—وليس انتقائياً أو بطريقة مجزأة؟
- هل أتاحت الإدارة الضريبية التقارير المعنية بمراقبة معيار الممارسة السليمة وتحليل الأثر أو سمحت بالاطلاع عليها؟
- هل كانت هناك أي تناقضات أو تباينات ملحوظة بشأن استخدام معيار الممارسة السليمة بين مسؤولي الإدارة الضريبية خلال: ورش العمل في المرحلة السابقة للبعثة أو اجتماعات/جلسات التقييم أو الجولة الميدانية أو بيان المسارات والإجراءات؟
- إعداد مسودة تقرير (تقرير تقييم الأداء) باستخدام النموذج في الملحق 4. يجب رفع مسودة تقرير تقييم الأداء إلى الوزير و/أو رئيس الإدارة الضريبية قبل 24 ساعة على الأقل من الاجتماع الختامي؛
- اجتماع ختامي يُعقد في اليوم الأخير من المرحلة الثالثة مع الوزير (عند الاقتضاء) ورئيس الإدارة الضريبية وإدارتها العليا.

إلى ثلاثة. وتشتمل المهام الرئيسية فيها على التالي:

- اجتماع افتتاحي مع الوزير (عند الاقتضاء)، ورئيس الإدارة الضريبية وفريق إدارتها العليا. ويهدف الاجتماع إلى: (1) تعريف كبار المسؤولين بأهداف ومسارات ومخرجات المنهج التشخيصي لأداة "تادات" (قد ينطوي ذلك على عرض موجز لإطار "تادات")؛ (2) مناقشة برنامج عمل فريق التقييم؛ (3) الإجابة عن الأسئلة والقضايا المطروحة؛
- سلسلة اجتماعات مع المسؤولين الضريبيين، تستمر عادةً على مدى 5 أيام. ويُعقد في هذا الصدد اجتماع لمدة من 3 إلى 4 ساعات لكل مجال من نتائج الأداء، غير أن ذلك خاضع للتغيير حسب الظروف الميدانية. تهدف هذه الاجتماعات إلى جمع معلومات وأدلة متعلقة بكل مؤشر وبعد قياس. وفي سياق هذه الاجتماعات، يستخدم المقيّمون قوائم بالأسئلة والأمثلة عن الأدلة الواردة في المرشد الميداني. وقد تبرز الحاجة أيضاً إلى عقد اجتماعات متابعة للتحقق من صحة الأدلة. ولا حاجة إلى وضع تسلسل واضح للاجتماعات حول مجالات نتائج الأداء، إذ إن جدول العمل سيُحدّد بناءً على مدى جاهزية المسؤولين المشاركين. غير أنه يُنصح وبشدة بالتطرّق أولاً إلى المجال الأول لنتائج الأداء إذا اتّضح أن لقاعدة بيانات المكلفين المسجّلين أثراً على تقييم مجالات نتائج الأداء الأخرى؛
- جولة على مسارات عمل المكاتب التشغيلية/الميدانية، بما فيها مكتب كبار المكلفين؛
- التقييم بالدرجات لكل بعد ومؤشر بناءً على تحليل الأدلة التي تم جمعها. ولهذا الغرض، يُطبّق المقيّمون معايير التقييم بالدرجات الواردة في المرشد الميداني لكل مجال من مجالات نتائج الأداء. وعند تقييم كل بُعد بالدرجات، يتعين على المقيّمين الاستناد في قراراتهم إلى الأسئلة الرئيسية التالية:

- وتشتمل المهام على ما يلي:
- في اليوم الأخير للتقييم داخل البلد (المرحلة الثالثة)، يتم إرسال نسخة إلكترونية عن مسودة تقرير تقييم الأداء إلى الأمانة للمراجعة؛ والأمانة، بوصفها الراعي لأداة "تادات"، تقوم بمراجعة تقرير تقييم الأداء مقارنة بمعايير الجودة؛
 - تحميل أوراق العمل والأدلة المضمّنة في مسودة تقرير تقييم الأداء على موقع "تادات" الإلكتروني الآمن؛ وهذا يسهّل مسار مراجعة الجودة من جانب الأمانة ويجب أن يتمّ في اليوم الأخير من المرحلة الثالثة؛
 - الحصول على إفادة تقييمية من البلد الخاضع للتقييم ضمن مهلة 21 يوما تقويميا من نهاية المرحلة الثالثة؛
 - النظر في الإفادات التقييمية للبلد وإدخال تغييرات على تقرير تقييم الأداء إذا ما تطلّب الأمر. في حالة ورود آراء حول الأداء تختلف اختلافا جوهريا بين المقيمين والسلطات، ينبغي أن يتمّ تسجيلها في تقرير تقييم الأداء؛
 - إرسال نسخة إلكترونية عن تقرير تقييم الأداء الذي يضمّ الإفادات التقييمية للبلد إلى الأمانة للمراجعة النهائية واعتماده في غضون 35 يوما تقويميا من نهاية المرحلة الثالثة.
 - طلب رئيس فريق تقييم "تادات" من المنظمة الراعية إرسال تقرير تقييم الأداء المعتمد إلى البلد الخاضع للتقييم باستخدام خطاب إحالة، يتوفّر نموذج عنه على الموقع الإلكتروني للأمانة (www.tadat.org)، وذلك في غضون 45 يوما تقويميا من نهاية المرحلة الثالثة. ويجب أن يتضمن خطاب الإحالة فقرة تدعو البلد المعني إلى نشر تقرير تقييم الأداء على نطاق أوسع، وشرطا يفيد بوجود ورود موافقة خطية على النشر. وبعد منح التصريح الخطي بالنشر، يبدأ أتباع
- يرمي هذا الاجتماع إلى تمكين فريق التقييم من عرض تقييم "تادات" الوارد في مسودة تقرير تقييم الأداء وإفساح المجال أمام المسؤولين القطريين لإبداء التعليقات ومناقشة الدرجات؛
- دعوة البلد إلى إبداء تعليقات خطية حول مسودة تقرير تقييم الأداء ضمن مهلة 21 يوما تقويميا من نهاية زيارة التقييم داخل البلد (يجب إشعار البلد خطيا بهذه الدعوة لدى تسليم مسودة تقرير تقييم الأداء وشفهيا خلال الاجتماع الختامي)؛
 - استبيان يقّمه رئيس فريق التقييم إلى السلطات القطرية (الوزير أو رئيس الإدارة الضريبية) بهدف تقييم جودة عمل فريق التقييم- راجع نموذج الاستبيان في الملحق 5. ويجب أن يُطلب من السلطات إرسال الاستبيان إلى الأمانة بعد استيفاء بياناته- على الموقع الإلكتروني التالي: secretariat@tadat.org في غضون 21 يوما تقويميا يلي نهاية التقييم داخل البلد؛
 - موجز للأطراف المعنية- عند الاقتضاء، و فقط بموافقة السلطات القطرية، يمكن لفريق التقييم (بدون توفير نسخة عن مسودة تقرير تقييم الأداء) تقديم إيجاز للأطراف المعنية كالوكالات الحكومية و/أو مقدمي المساعدة الفنية حول نتائج التقييم.
- **المرحلة الرابعة: مرحلة ما بعد التقييم:** يجري استكمال تقرير تقييم الأداء خلال هذه المرحلة ويقوم رئيس فريق التقييم بتقييم أعضاء الفريق.

الدولية، والبلدان المانحة، وجهات تقديم المساعدة الفنية؛ و(2) فرصة للسلطات القطرية، بدعم من الأطراف المعنية الأخرى، لمناقشة النتائج ووضع برنامج إصلاحي يتضمن أهدافا واضحة وأولويات وأنشطة واجبة التنفيذ بالإضافة إلى توقيتها وتسلسلها. وعند وضع برنامج إصلاحي باستخدام نتائج "تادات" كمدخلات، فإن ما يلي هي بعض المتطلبات المسبقة التي قد ترغب الأطراف المعنية توافرها:

- التزام وقوة القيادة العليا في الإدارة الضريبية ووزارة المالية؛
- إطار للحوكمة يشمل فريقا مخصصا يدير عملية الإصلاح ولجنة توجيهية أو مجلس إدارة لتقديم الإرشاد وحل الاختناقات؛
- دليل على توافر استراتيجية إصلاح متوسطة الأجل مدروسة جيدا؛
- خطة لأنشطة المساعدة الفنية تتسم بالترابط والترتيب حسب الأولويات والتسلسل المناسب على أساس استراتيجية الإصلاح؛
- يُدار كل الدعم المحلي والخارجي لجهود الإصلاح من خلال إطار حوكمة التحديث، مع اتباع كافة الأطراف الداعمة خطة واحدة.

بروتوكول النشر المعتمد لدى المنظمة الراعية. وينبغي الإشارة إلى احترام رغبة البلد في النشر أو عدمه؛

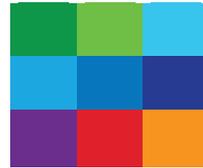
- نشر ومناقشة تقرير تقييم الأداء المعتمد مع الأطراف ذات الصلة في حال أعطى البلد المعني فريق التقييم أو المنظمة الراعية تصريحا كتابيا؛
- مشاطرة الأمانة تقرير تقييم الأداء مع أعضاء اللجنة التوجيهية لأداة "تادات" على أساس سري؛
- تقديم فريق التقييم إفادة تقييمية للأمانة حول كفاءة ومساهمة كل من أعضاء فريق التقييم، باستخدام استبيان إلكتروني يصدر تلقائيا عن الأمانة- انظر نموذج الاستبيان في الملحق 6.

للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مسار ضمان الجودة في مرحلة ما بعد التقييم، الرجاء مراجعة الملحق 7.

الحوار في مرحلة ما بعد تقييم "تادات"

كما هو موضح سلفا في هذا الفصل، توفر نتائج تقييم "تادات"، من بين أمور أخرى، ما يلي: (1) وجهة نظر مشتركة حول سلامة الإدارة الضريبية بين جميع الأطراف المعنية (مثل السلطات القطرية، والمنظمات

ثانيا- مدخل إلى المرشد الميداني



- إرساء مجموعة من معايير الجودة الواجب تطبيقها لدى إجراء التقييم والإعداد لتقرير تقييم الأداء.
- الحرص على اتساق المنهج المتبع بين المقيمين.

هيكل المرشد الميداني

الغرض من المرشد الميداني

يهدف المرشد الميداني إلى ما يلي:

- تزويد المقيمين المدربين بمنهجية منظمة للقيام بتقييم موضوعي لأداء نظام الإدارة الضريبية في بلد ما.

ستنشأ حتما حالات لا تتماشى تماما مع المعايير المذكورة، مما يتطلب رأيا حكيما في وضع درجة ملائمة للأداء.

وأخيرا، يضم المرشد الميداني الملاحق التالية: (1) مسرد المصطلحات؛ (2) استبيان يُرسل إلى البلد الخاضع للتقييم قبل الزيارة الميدانية لفريق التقييم؛ (3) جدول عمل مقترح يستخدمه فريق التقييم في الميدان؛ (4) نموذج تقرير تقييم الأداء يتم إعداده لدى استكمال تقييم جميع مجالات نتائج الأداء؛ (5) نموذج لتقييم البلد لفريق التقييم؛ (6) نموذج لتقييم أعضاء فريق التقييم؛ (7) وصف لمسار مراجعة الجودة لتقارير تقييم الأداء.

المصطلحات المعيارية المستخدمة في المرشد الميداني

يتضمن مسرد المصطلحات في الملحق 1 تعريفا لأهم المصطلحات التي لها دلالة معينة في هذا المرشد الميداني. وتيسيرا للقارئ، فإن جميع المصطلحات المتضمنة في هذا المسرد ترد مسطرة (أي تحتها خط) في أولى استخداماتها في المرشد الميداني.

سرية المعلومات

يحدد هذا المرشد الميداني – وخاصة ما يتضمنه من قوائم الأسئلة المرجعية واستبيان مرحلة ما قبل التقييم- ميادين المعلومات التفصيلية المطلوبة لإجراء تقييم "تادات". سيطلب المقيّمون بنفاذ كامل إلى مختلف مجالات المعلومات من أجل استكمال عملهم التحليلي والتقييمي. والجدير بالذكر أن هذا العمل لن يتطلب الإفصاح عن معلومات حول شؤون أي من المكلفين الأفراد. وجميع البيانات ذات الصلة بامتثال المكلفين لالتزاماتهم الضريبية سترد على أساس مجمّع. غير أنه إذا ما كانت القوانين الوطنية و/أو القواعد الداخلية

يتبع المرشد الميداني هيكلًا مبنيًا على المجالات التسعة لنتائج الأداء التي تشكل إطار "تادات". ويضمّ قسما مستقلا خاصا بكل من هذه المجالات- راجع الأقسام من ثالثا إلى حادي عشر- ويتضمن ما يلي:

- بيان قصير حول نتيجة الأداء المرجوة ووصف لما تمثله الممارسات الدولية السليمة.
- ملخص عن المؤشرات والتدابير وطرق التقييم بالدرجات المستخدمة لتقييم الأداء.
- قائمة بالأسئلة المرجعية التفصيلية إرشاد مقيمي "تادات" في استقصاءاتهم الميدانية. وليس الغرض من هذه القائمة أن تكون شمولية؛ بحيث سيكون على المقيمين في بعض الحالات الاستعانة بمهاراتهم الاحترافية وحكمتهم للتقصي أكثر وطرح أسئلة إضافية لتقييم مؤشر معين للأداء.
- أمثلة عن الأدلة الواجب على المقيمين جمعها خلال مرحلتَي الإعداد والعمل الميداني، نظرا لأنّ تقييمات "تادات" قائمة على الأدلة (أي أن درجات التقييم يجب أن تكون مبنية على وقائع ومستندة إلى وثائق مثبتة أو غيرها من الأدلة، بما فيها وثنائق السياسة الإدارية والكتيّبات الإجرائية والبيانات الرقمية المستقاة من نظام معلومات الإدارة في الإدارة الضريبية، والملاحظات التي يبيدها مقيّمو "تادات" حول مسارات العمل والإجراءات المعمول بها).
- إطار قياس تفصيلي للأداء بشكل مصفوفة تُظهر لكل مؤشر وُبعد قياس المعايير الواجب تطبيقها لوضع درجة للأداء. وكما هو الحال بالنسبة لقائمة الأسئلة، على المقيمين اللجوء إلى حكمتهم المهنية في تطبيق إطار قياس الأداء؛ بطبيعة الحال،

والغرض هو تحديد المعلومات وحمايتها، وفي الوقت ذاته تسهيل وصول المقيمين إلى هذه المعلومات.

للإدارة الضريبية قد تحظّر النفاذ إلى معلومات معيّنة مطلوبة لأغراض التحليل والتقييم، ينبغي عقد ترتيبات بين الإدارة الضريبية والمقيمين قبل إجراء التقييم.

ثالثاً- المجال الأول لنتائج الأداء (1 POA): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين

النتيجة المرجوة

تدرج في قاعدة بيانات تسجيل المكلفين كل الشركات والأفراد والكيانات الأخرى التي يتعين تسجيلها. وتكون المعلومات المحفوظة في قاعدة البيانات كاملة ودقيقة ومحدثة.

الخلفية والممارسات السليمة

يشكل تسجيل المكلفين وترقيمهم خطوة أولى وأساسية في إدارة الضرائب. إذ يتعين على الإدارات الضريبية إعداد بيانات وصيانة قاعدة بيانات كاملة للشركات والأفراد الملزمين قانوناً بالتسجيل؛ وذلك يشمل المكلفين من الشركات والأفراد بحد ذاتهم، فضلاً عن آخرين مثل أصحاب العمل الذين يتحملون مسؤولية خصم الضريبة من المنبع. إلى ذلك، قد يختار البعض التسجيل وإن لم يكن ذلك مطلوباً منهم (على سبيل المثال، التسجيل الطوعي في ضريبة القيمة المضافة من صغار التجار الساعين للمطالبة بخصوم ضريبة المدخلات) كذلك نجد يدعم تسجيل كل المكلفين وترقيمهم المسارات الإدارية الرئيسية المرتبطة بالإقرار الضريبي، والسداد، والتقييم، والتحصيل، وإبلاغ الحكومة (مثل وزارة المالية، والمدقق

الحكومي، والسلطة التشريعية ولجانها).

ومن بين الأمثلة على الممارسات السليمة التي اعتمدها الإدارات الضريبية لتحقيق النتيجة المرجوة ما يلي:

- استخدام رقم تعريفى مميز (TIN) مما يسهل التعرف الروتيني على المكلفين في إطار الإجراءات الإدارية (على سبيل المثال، رصد المتخلفين عن تقديم الإقرارات)، وإبلاغ المعلومات من جانب أطراف ثالثة، ومطابقة البيانات (على سبيل المثال، مطابقة البيانات ذات الصلة بالفوائد المكتسبة على الودائع المصرفية وأنصبة الأرباح التي تدفعها الشركات العامة، والدخل المحدد في العقد، ومبيعات الأصول)، وتبادل المعلومات مع الوكالات الحكومية الأخرى. إن أرقام التعريف الضريبي ذات الجودة العالية هي في العادة أرقام واضحة لا تنطوي على معلومات ضمنية (فهى مثلا لا تحتوي على الأحرف الأبجدية أو أي أحرف مميزة) ولها آلية مصادقة ذاتية (رقم ضبط مثلا).
- توفر نظام معلومات يتمتع بميزات من النوع المبيّن في الإطار 1.
- الاحتفاظ بقاعدة بيانات تحتوي على معلومات تعريف كافية ودقيقة وموثوقة (مثلا الاسم والعنوان وبيانات الاتصال وطبيعة النشاط التجاري، وحجمه، والالتزامات الضريبية حسب نوع الضريبة) لدعم عمليات التفاعل مع المكلفين والوسطاء الضريبيين (أي المستشارين الضريبيين والمحاسبين) لا سيما فيما يخص مسائل تقديم الإقرار الضريبي، والسداد، والتقييم.

■ تحديد ووضع علامات على التسجيلات الخاملة (مثل الشركات الموسمية والمكلفين المقيمين بصورة مؤقتة في بلدان أخرى) واتخاذ خطوات معقولة للحفاظ على قاعدة البيانات خالية من السجلات الخاملة (أشخاص متوفون وشركات متوقفة النشاط) وغير الصحيحة والمزدوجة – مع الإشارة إلى أن السجلات الخاملة والخاطئة تؤدي إلى نفقات غير ضرورية (مثلا من خلال أعمال الإنفاذ المهذورة التي يتم الشروع بها بحق شركات متوقفة النشاط أو أشخاص متوفين)، كما أنها تتسبب في تشويه إحصاءات تقديم الإقرارات الضريبية.

■ التأكد من أن طلبات التسجيل موثوقة – هذا يشمل على سبيل المثال، إجراء عمليات تحقق للثبوت من الهوية بغية الحيلولة دون تسجيل الكيانات الوهمية، نظرا لأن كلاً من ضريبة القيمة المضافة وضريبة الدخل معرض لعمليات احتيال بهدف استرداد الأموال.

■ اتخاذ مبادرات لرصد أي شركات أو أفراد غير مسجلين، ولا سيما حيثما تبرز مخاطر إيرادات مرتفعة (مثل ذوي الدخل المرتفع ممن يعملون لحسابهم الخاص). وتشمل المبادرات، على سبيل المثال، استخدام معلومات الأطراف الثالثة لتحديد الشركات الجديدة الناشئة والنشاط الاقتصادي للشركات القائمة التي تخلفت عن التسجيل، واستخدام بيانات القوى العاملة في بعض الصناعات المحددة لقياس مستويات التسجيل الشخصي للمكلفين؛ والزيارات المفاجئة للشركات في المقاطعات التجارية للكشف عن التجار غير المسجلين و/أو العمال غير المسجلين.

المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات

الإطار 1: أهم سمات نظام تكنولوجيا المعلومات لتسجيل المكلفين

من سمات فعالية نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي للتسجيل، ما يلي:

- تخصيص رقم تعريف وطني لكل مكلف ضريبي مسجل.
- التحقق من صحة الأرقام التعريفية من خلال استخدام أرقام الضبط.
- يربط البيانات التابعة والأطراف ذات الصلة بالمكلف الضريبي (مثلا، حيث تكون الشركة جزءا من مجموعة شركات، أو يكون مكلفا ضريبيا شريكا ضمن شراكة ما).
- يخفف خطر السجلات المزدوجة أو المتناقضة (مثلا حيث تحاول شركة أو فرد سبق له التسجيل أن يعاود التسجيل).
- يتواصل مع نظم معلومات فرعية أخرى لدعم إنفاذ الإقرار الضريبي والساد (مثلا إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات والمدينين، حسب ما هو مبين في المجالين الرابع (POA 4) والخامس (POA 5) لنتائج الأداء).
- يتيح لموظفي الخط الأمامي رؤية شاملة لبيانات المكلفين ذات الصلة بالتعريف الضريبي وغيره من التفاصيل المتعلقة بمختلف الضرائب الرئيسية .
- يسمح بإلغاء أو سحب تسجيل المكلفين ويحفظ المعلومات في أرشيف بشكل قابل للاسترجاع عند الاقتضاء.
- ينتج معلومات إدارية تتصل بالتسجيل (مثل إحصاءات المكلفين المسجلين حسب نوع الكيان، وموقعه، وقطاعه الاقتصادي).
- يوفر مسار تدقيق لتتبع لنفاذ المستخدمين إلى بيانات تسجيل المكلفين وما يطرأ عليها من تغييرات.
- يوفر نفاذا آمنا عبر شبكة الإنترنت للشركات والأفراد بهدف التسجيل، وبعد التسجيل، بهدف تحديث التفاصيل المدرجة في قاعدة البيانات (أي العنوان البريدي أو عنوان مقر الشركة الخاص بمكلف ما).

المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1) - سلامة قاعدة المكلفين المسجلين

يتم استخدام مؤشري أداء مع أبعاد القياس الثلاثة التالية لتقييم ما يلي:

- ملاءمة المعلومات المحفوظة فيما يخص المكلفين المسجلين ومدى دعم قاعدة بيانات التسجيل للتعاملات مع المكلفين والوسطاء الضريبيين.
 - دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل.
 - نطاق مبادرات رصد الشركات والأفراد المطالبين بالتسجيل لكنهم تخلفوا.
- يلخص الجدول 4 المؤشرات، والأبعاد، وطرق التقييم بالدرجات ذات الصلة بالمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1).

الجدول 4: المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

طريقة التقييم بالدرجات	الأبعاد الواجب قياسها	المؤشرات
الطريقة الأولى (M1) (راجع الملحوظة)	ملاءمة المعلومات المحفوظة فيما يخص المكلفين المسجلين ومدى دعم قاعدة بيانات التسجيل للتعاملات مع المكلفين والوسطاء الضريبيين. دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل.	P1-1. معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين
الطريقة الأولى (M1)	نطاق مبادرات رصد الشركات والأفراد المطلوب منهم التسجيل لكنهم تخلفوا عن ذلك.	P1-2. المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين

ملحوظة: تستخدم الطريقة الأولى (M1) في هذه الحالة لأن درجة متدنية في البعد الأول تضعف درجة جيدة في البعد الثاني، والعكس بالعكس. مثلاً قد يتم تقويض قاعدة شاملة للبيانات المرتبطة بالمكلفين (التي من شأنها أن تسجل درجة جيدة في البعد الأول) إذا كثرت المعلومات غير الدقيقة (وهو ما سيحرز درجة متدنية في البعد الثاني). وكذلك، قد يتم إضعاف درجة عالية فيما يخص الدقة (البعد الثاني)، إذا كانت قاعدة البيانات تتضمن معلومات غير كافية لدعم الإدارة الضريبية في تعاملاتها مع المكلفين والوسطاء الضريبيين (البعد الأول). في إطار الطريقة الأولى (M1)، تركز الدرجة الإجمالية لمؤشر متعدد الأبعاد على البعد ذي الدرجة الأدنى.

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

يقدم الجدول 5 قائمة أسئلة وأمثلة عن مصادر الأدلة لإرشاد المقيم خلال المقابلات الميدانية وعملية جمع المعلومات المرتبطة بالمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1).

إطار قياس الأداء

يبين الجدول 6 معايير وضع الدرجات للمؤشرات والأبعاد في المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1).

الجدول 5: المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة التي يجب طرحها في تقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • مصادر المواد المرجعية تشمل: <ul style="list-style-type: none"> ○ قوانين الضرائب الرئيسية ○ الموقع الإلكتروني ومعلومات أخرى تنشرها الإدارة الضريبية فيما يخص شروط التسجيل الضريبي للشركات والأفراد. ○ المواقع الإلكترونية الخاصة بالهيئات التنظيمية الأخرى المعنية بتسجيل المواطنين، والمشاريع التجارية والشركات وترقيمهم. ○ هيكل الإدارة الضريبية، وتوصيف أدوار الوحدات التنظيمية الرئيسية. 	<p>أسئلة مرجعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بموجب القوانين الضريبية في البلد: <ul style="list-style-type: none"> ○ من عليه التسجيل بشأن الضرائب الرئيسية؟ ○ من يمكنه التسجيل طوعاً؟ ○ من يُحظر عليه التسجيل؟ • ما هي الوكالات الحكومية الأخرى، إن وجدت، المعنية بعملية تسجيل الشركات والأفراد لأغراض ضريبية؟ وما دورها؟ وما التفاعل القائم بين هذه الوكالات والإدارة الضريبية؟ • ما هي الوحدة/الوحدات التنظيمية في الإدارة الضريبية المسؤولة عن تسجيل الشركات والأفراد وعن حفظ قاعدة بيانات التسجيل؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • المتابعة الميدانية من جانب مقيّم "تادات" (TADAT) لمعلومات التعريف وغيرها من المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل فيما يخص الأفراد. • نموذج طلب التسجيل الضريبي ورقم التعريف الضريبي. 	<p>البعد 1: ملاءمة المعلومات المحفوظة ذات الصلة بالمكلفين المسجلين ومدى دعم قاعدة بيانات التسجيل للتفاعلات مع المكلفين والوسطاء الضريبيين.</p> <ul style="list-style-type: none"> • بالنسبة للأفراد، هل تشمل قاعدة بيانات التسجيل على سبيل المثال المعلومات التالية عن المكلفين: <ul style="list-style-type: none"> ○ الاسم الثلاثي؟ ○ العنوان؟ ○ بيانات الاتصال (أي رقم هاتف المكلف و/أو الوسيط)؟ ○ تاريخ الميلاد؟ ○ التزامات الإقرار الضريبي والسداد المنطبقة على الضرائب الرئيسية التي يُسجل فيها المكلف؟ 	<p>P1-1 معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين</p> <p><i>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • المتابعة الميدانية من جانب مقيّم "تادات" (TADAT) لمعلومات التعريف وغيرها من المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل فيما يخص المكلفين من الشركات. • نموذج طلب التسجيل الضريبي ورقم التعريف الضريبي. 	<ul style="list-style-type: none"> • بالنسبة للشركات، هل تشمل قاعدة بيانات التسجيل، على سبيل المثال، المعلومات التالية عن المكلفين: <ul style="list-style-type: none"> ○ الاسم الثلاثي؟ ○ عنوان الشركة والعنوان البريدي؟ ○ بيانات الاتصال (أي رقم الهاتف الخاص/أرقام الهواتف الخاصة بالمكلف و/أو الوسيط)؟ ○ التزامات الإقرار والسداد المنطبقة على الضرائب الرئيسية التي يُسجل فيها المكلف؟ ○ تاريخ دمج الشركات أو تاريخ تسجيل الشركات بالنسبة للكيانات الأخرى؟ ○ طبيعة النشاط التجاري و/أو القطاع الاقتصادي أو الصناعي المصنفة حسب أنظمة الترميز الحكومية أو الأنظمة الأخرى المعترف بها (أي التصنيف الصناعي القياسي الدولي)؟ ○ شرائح المكلفين (أي ما إذا كان المكلف صغيراً أو متوسطاً أو كبيراً، حسب ما هو محدد في معايير توزيع الفئات التي تطبقها الإدارة الضريبية)؟ 	

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة التي يجب طرحها في تقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> ○ هوية الكيانات التابعة والأطراف ذات الصلة بالمكلف (مثل تفاصيل الشركات الفرعية وترتيبات تجمعات الشركات). 	
<ul style="list-style-type: none"> ● مراقبة ميدانية يجريها مقيم "تادات" ● خارطة موثقة رفيعة المستوى تصف طبيعة نظام تكنولوجيا المعلومات وقاعدة/قواعد البيانات في الإدارة الضريبية. 	<ul style="list-style-type: none"> ● هل قاعدة بيانات تسجيل المكلفين: <ul style="list-style-type: none"> ○ تستخدم الحاسب الآلي أم يدوية؟ ○ مركزية (أي ثمة قاعدة بيانات وطنية وحيدة لتسجيل المكلفين لكل المكلفين في البلاد) أم لامركزية (مثلا، قواعد بيانات لامركزية مستقلة للمكلفين في المناطق الجغرافية المختلفة داخل البلد)؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> ● مراقبة ميدانية يجريها مقيم تادات لنظام التقييم المتبع. ● المستندات ذات الصلة بسياسات العمل وبالإجراءات و/أو خصائص نظام تكنولوجيا المعلومات، فيما يتعلق بنظام التقييم. 	<ul style="list-style-type: none"> ● ما نوع نظام التقييم المستخدم لتحديد المكلفين؟ مثلا: <ul style="list-style-type: none"> ○ هل يملك كل مكلف مسجل رقما تعريفيا مميزا – إما رقما تعريفيا ضريبيا أو رقما آخر على درجة عالية من الجودة (مثل رقم التعريف الوطني للمواطن/الشركة) – يستخدم للالتزامات الامتثال الأساسية (مثل تقديم الإقرار الضريبي، والسداد، والتقييم) فيما يخص كل الضرائب الرئيسية؟ أو ○ هل يملك المكلف المسجل أكثر من رقم تعريف واحد (مثلا، ثمة أرقام تعريفية مستقلة لضريبة الدخل أو ضريبة القيمة المضافة)؟ إذا كان الأمر كذلك، فهل الأرقام التعريفية المستقلة مرتبطة في قاعدة بيانات التسجيل؟ ● بالنسبة للبلدان التي تستخدم الرقم التعريفي الضريبي، هل هذا الرقم يتضمن رقما واضحا ذا آلية تحقق ذاتية (رقم ضبط مثلا)؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> ● مراقبة ميدانية يجريها مقيم "تادات" لنظام تكنولوجيا المعلومات المتبعة، بما في ذلك عرض لكيفية استخدامه من جانب موظفي الخط الأمامي. ● أمثلة من تقارير المعلومات الإدارية المستمدة من نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي. ● بوابة المكلفين على الموقع الإلكتروني في الإدارة الضريبية تسمح للشركات والأفراد بتسجيل الضرائب الرئيسية، ولاحقا بتحديث تفاصيل محفوظة في قاعدة البيانات. ● مواصفات موثقة عن نظام تكنولوجيا المعلومات تصف قدراته الوظيفية. 	<ul style="list-style-type: none"> ● هل نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي التابع للإدارة الضريبية: <ul style="list-style-type: none"> ○ يتواصل مع نظم تكنولوجيا معلومات فرعية أخرى (مثل معالجة تقديم الإقرارات والسداد)؟ ○ يتيح لموظفي الخط الأمامي رؤية شاملة لبيانات المكلفين ذات الصلة بالتعريف الضريبي وغيره من التفاصيل المتعلقة بمختلف الضرائب الرئيسية (مثل التزامات الإقرار والسداد)؟ ○ يسمح بإلغاء أو سحب عمليات تسجيل المكلفين الخاملة لتعليق إنتاج الإقرارات الضريبية، والتذكيرات، والتقييمات المقدرة، وغيرها من الأعمال المرتبطة بالمكلفين غير النشطين بصورة مؤقتة؟ ○ يسمح بسحب تسجيل المكلفين وبحفظ المعلومات بحيث يمكن استرجاعها إذا دعت الحاجة؟ ○ ينتج معلومات إدارية تتصل بالتسجيل (مثل إحصاءات المكلفين المسجلين حسب نوع الكيان، وموقعه، وقطاعه الاقتصادي)؟ ○ يوفر مسار تدقيق لتتبع لنفاذ المستخدمين إلى بيانات تسجيل المكلفين وما يطرأ عليها من تغييرات؟ ○ يستخدم تفاصيل تسجيل المكلفين لإنتاج الإقرارات الضريبية؟ ○ يوفر نفاذا آمنا عبر شبكة الإنترنت للشركات والأفراد بهدف التسجيل في الضرائب الرئيسية، وبعد التسجيل، بهدف تحديث التفاصيل المحفوظة في قاعدة البيانات (مثل العنوان البريدي أو عنوان مقر الشركة الخاص بمكلف ما)؟ 	

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		الأسئلة
المؤشر	الأسئلة التي يجب طرحها في تقييم كل بعد	المؤشر
	<p>البعد 2: دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل من إجراءات وطنية موثقة من أجل: <ul style="list-style-type: none"> الحفاظ على دقة قاعدة بيانات تسجيل المكلفين النشطين من خلال تحديد المكلفين غير النشطين (مثل المتوفين، والشركات متوقفة النشاط)، والسجلات المتكررة والمسجلين المخادعين/الباطلين وإزالتهم؟ وإذا كان الأمر كذلك، فهل الإجراءات مطبقة بشكل روتيني (أي منجزة بانتظام وبطريقة مخططة أو مقررة) أو على أساس مخصص (أي بطريقة غير مخطط لها أو تُنفذ بشكل غير منتظم). التأكد من أن طلبات التسجيل صحيحة وأن كل مقدمي الطلبات يستوفون الشروط القانونية للتسجيل؟ هل يتم التحقق من إثبات هوية مقدم الطلب لضمان منع الكيانات الوهمية من التسجيل، نظراً لأنَّ ضريبة القيمة المضافة وضريبة الدخل معروضتان كلتاهما لاحتيايل استرداد الأموال؟ التحقق من دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل؟ وعلى وجه الخصوص، هل تتم مضاهاة المعلومات بمصادر معلومات الأطراف الثالثة (على سبيل المثال، الوكالات الحكومية الأخرى مثل سجل الشركات) للتأكد من أن المعلومات المحفوظة حديثة؟ إذا كان الأمر كذلك، فهل يتم على أساس روتيني أو مخصص؟ وهل يجري التدقيق المقارن للمعلومات على نطاق واسع باستخدام عمليات مؤتمتة؟ في غياب الإجراءات الموثقة، ما الإجراءات التي تتخذها الإدارة الضريبية لتحسين دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل؟ إلى أي مدى توفّر قاعدة بيانات التسجيل اليقين للإدارة الضريبية حول عدد المكلفين النشطين (مثل الشركات والأفراد ذوي الالتزامات الضريبية الحالية) لكل ضريبة أساسية؟ وإلى أي حد جرى التدقيق في هذه المسألة من جانب إدارة الإدارة الضريبية؟ على سبيل المثال، هل جرى إعداد تقارير إدارية أو تقارير تدقيق داخلي خلال السنة – السنتين الماضيتين فيما يخص دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هي النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات الصادرة عن هذه التقارير؟ وكذلك، هل تفحص المدقق الخارجي هذه المسألة مؤخراً؟ 	
	<ul style="list-style-type: none"> الإجراءات الوطنية الموثقة تشمل ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> تحديد وإزالة السجلات غير النشطة، والمكررة، وغير الصالحة من قاعدة بيانات التسجيل. إثبات الهوية وغيرها من أعمال التحقق من دقة المعلومات لمنع التسجيلات الوهمية. استخدام مصادر طرف ثالث (وكالات حكومية أخرى مثلاً) للتحقق من دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل. تقارير ووثائق أخرى تصف الإجراءات التي اتخذتها الإدارة الضريبية لتحسين دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل. إن الإثبات على عملية التنظيف المنتظمة المزعة لقاعدة البيانات يشمل، على سبيل المثال، إحصاءات إدارية عن عدد المكلفين الذين أزيلت أسماؤهم من قاعدة بيانات التسجيل على مدى السنة – السنتين الماضيتين. تقارير الإدارة الداخلية (بما في ذلك التدقيق الداخلي) وأو تقارير التدقيق الخارجي بشأن دقة وموثوقية المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل. 	
	<ul style="list-style-type: none"> المبادرات الموثقة التي تتخذها الإدارة الضريبية وتخطط لها لرصد الشركات والأفراد غير المسجلين. الإحصاءات الإدارية لعدد المكلفين الذين أضيفوا إلى قاعدة بيانات التسجيل على مر السنة – السنتين الأخيرتين كنتيجة لمبادرات رصد الشركات والأفراد غير المسجلين. 	<p>P1-2. المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
	<p>البعد: نطاق مبادرات رصد الشركات والأفراد المطالبين بالتسجيل ولكنهم تخلفوا.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تتخذ الإدارة الضريبية مبادرات لرصد الشركات والأفراد غير المسجلين؟ مثلاً، هل الإدارة: <ul style="list-style-type: none"> تستخدم معلومات الأطراف الثالثة لتحديد الشركات الناشئة الجديدة والنشاط الاقتصادي في الشركات القائمة التي تخلفت عن التسجيل؟ إجراء زيارات غير معلنة إلى المقاطعات التجارية لرصد الشركات غير المسجلة و/أو العمال غير المسجلين؟ فيما يخص المبادرات التي اتخذت خلال السنة – السنتين الماضيتين، هل تمت مراقبة النتائج والإبلاغ عنها؟ 	

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة التي يجب طرحها في تقييم كل بعد	المؤشر

الجدول 6: المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
كل ما يلي متوفر: (1) المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل تتضمن، كحد أدنى، الاسم الثلاثي للمكلف الضريبي، وعنوانه، وبيانات الاتصال به، وتاريخ ميلاده أو تاريخ الدمج، وطبيعة نشاط الشركة، وهوية الكيانات التابعة والأطراف ذات الصلة بالمكلف الضريبي (مثل أصحاب الأسهم و/أو الشركات الفرعية)، وشريحة المكلف الضريبي، والقطاع الاقتصادي/الصناعي، والتزامات الإقرار والسادد المطبقة على الضرائب الرئيسية المسجل فيها المكلف الضريبي. (2) ثمة قاعدة بيانات تسجيل وطنية مركزية تستخدم الحاسب الآلي. (3) لكل من المكلفين المسجلين رقم تعريفى مميز على درجة عالية من الجودة. (4) نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي للتسجيل: (أ) يتواصل مع نظم تكنولوجيا معلومات فرعية أخرى (مثل معالجة تقديم الإقرارات والسادد). (ب) يتيح لموظفي الخط الأمامي رؤية شاملة لبيانات المكلفين ذات الصلة بالتعريف الضريبي وغيره من التفاصيل المتعلقة بمختلف الضرائب الرئيسية. (ج) يسمح بإلغاء أو سحب تسجيل المكلفين وبحفظ المعلومات بحيث يمكن استرجاعها إذا دعت الحاجة. (د) ينتج معلومات إدارية تتصل بالتسجيل (مثل إحصاءات المكلفين حسب نوع الكيان، وموقعه، وقطاعه الاقتصادي). (هـ) يوفر مسار تدقيق لتتبع لنفاذ المستخدمين إلى بيانات تسجيل المكلفين وما يطرأ عليها من تغييرات. (و) يستخدم تفاصيل تسجيل المكلفين لإنتاج الإقرارات الضريبية. (ز) يوفر نفاذاً آمناً عبر شبكة الإنترنت للشركات والأفراد بهدف التسجيل في الضرائب الرئيسية، وبعد التسجيل، بهدف تحديث التفاصيل المدرجة في قاعدة البيانات (مثل العنوان البريدي أو عنوان مقر الشركة الخاص بأحد المكلفين).	P1-1 معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)	
(1) مطابق للدرجة A (1).	B	

إطار قياس الأداء للمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>(2) مطابق للدرجة (2) A.</p> <p>(3) لدى المكلفين المسجلين أكثر من رقم تعريف واحد (على سبيل المثال، ثمة أرقام تعريف مستقلة لضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة). هذه الأرقام مرتبطة بعضها ببعض ضمن قاعدة بيانات التسجيل. كل رقم يتضمن رقما مباشرا ذا آلية مصادقة ذاتية (مثلا، رقم الضبط).</p> <p>(4) مطابق للدرجة A (4) (أ) إلى (هـ)</p>		
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) قاعدة بيانات التسجيل تستخدم الحاسب الآلي إلا أنها لامركزية في عدد من المواقع.</p> <p>(3) مطابق للدرجة B (3) باستثناء أن أرقام التعريف المستقلة مرتبطة داخل كل قاعدة بيانات تسجيل لامركزية.</p> <p>(4) مطابق للدرجة B (4) ولكن في بيئة لامركزية.</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	
<p>كل ما يلي متوفر:</p> <p>(1) الإجراءات الوثيقة قائمة وتطبق بانتظام (أي كأشطة مخططة ومقررة تنجز بانتظام) بهدف:</p> <p>أ- تحديد المكلفين غير النشطين (مثل المتوفين، والشركات المنحلة)، والسجلات المزدوجة والمسجلين المخادعين والباطلين وإزالتهم من قاعدة بيانات تسجيل المكلفين النشطين وإلغاء التسجيلات الخاملة (مثل المكلفين غير النشطين مؤقتا) ووضع علامات عليها؛</p> <p>ب- التأكد من أن طلبات التسجيل صحيحة وأن كل مقدمي الطلبات يستوفون الشروط القانونية للتسجيل - هذا يشمل على سبيل المثال، إجراء عمليات تحقق من إثبات هوية مقدم الطلب لضمان منع الكيانات الوهمية من التسجيل، نظرا لأنَّ ضريبة القيمة</p>	A	<p>البعد 2: دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل.</p>

المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1) - سلامة قاعدة المكلفين المسجلين

إطار قياس الأداء للمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>المضافة وضريبة الدخل معرضتان كليهما لاحتياال استرداد الأموال؛</p> <p>ج- التأكد من دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل، بما في ذلك عبر استخدام عمليات مميكنة واسعة النطاق للتحقق من المعلومات مقارنة بقواعد بيانات وكالات حكومية أخرى، مثل سجل الشركات.</p> <p>(2) تشير تقارير الإدارة أو التدقيق الداخلي أو التدقيق الخارجي (أو أي أدلة أخرى) إلى مستوى عال من الثقة في دقة قاعدة بيانات التسجيل لكل الضرائب الرئيسية.</p>		
<p>(1) مطابق للدرجة A (1) (أ) و(ب)، ومطابق للدرجة A (1) (ج) باستثناء أن التحقق من المعلومات مقارنة بقواعد بيانات وكالات أخرى تتم على نطاق أصغر (مثلاً، يمكن حصرها بالتحقق من المعلومات على أساس كل قضية على حدة فحسب).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p>	B	
<p>(1) مطابق للدرجة B (1) باستثناء أن الإجراءات الموثقة تطبق على أساس مخصص (أي كمنشأط غير مننظم غير مخطط له).</p> <p>(2) تشير تقارير الإدارة أو التدقيق الداخلي أو التدقيق الخارجي (أو أي أدلة أخرى) إلى مستوى مرتفع من الثقة في دقة قاعدة بيانات تسجيل المكلفين بضريبة القيمة المضافة.</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى</p> <p>أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	
<p>(1) تحدد الخطط التشغيلية السنوية في الإدارة الضريبية مبادرات رصد الشركات والأفراد غير المسجلين بما يشمل على</p>	A	<p>البعد: نطاق مبادرات رصد الشركات والأفراد المطالبين بالتسجيل ولكنهم تخلفوا.</p> <p>P1-2 المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين</p>

إطار قياس الأداء للمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>الأقل:</p> <p>أ- الاستخدام المنهجي لمصادر معلومات الأطراف الثالثة (مثل بيانات تسجيل الشركات والقوى العاملة)؛ و</p> <p>ب- برنامج تفتيش لمقرات الشركات والتجار.</p> <p>(2) توجد أدلة (تقارير موثقة مثلا) عن الأعمال والنتائج المحققة خلال السنة الماضية في رصد الشركات والأفراد غير المسجلين.</p>		الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
<p>(1) مطابق للدرجة A (1) (أ).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p>	B	
<p>توجد أدلة (تقارير موثقة، مثلا) عن الأعمال والنتائج المعتمدة على أساس مخصص والمحققة خلال السنة الماضية بشأن رصد الشركات والأفراد غير المسجلين.</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى</p> <p>أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	

رابعاً- المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر

النتيجة المرجوة

فعالية تحديد ومعالجة مخاطر عمليات إدارة الإيرادات والضرائب.

الخلفية والممارسات السليمة

تواجه الإدارات الضريبية مخاطر متعددة يمكن أن تؤثر سلباً على عمليات إدارة الإيرادات و/أو الضرائب. لأغراض تبسيط المسألة، يمكن تصنيف هذه المخاطر على النحو التالي:

■ مخاطر تتعلق بالامتثال- حيث يمكن فقدان الإيرادات إن تخلف كل من الشركات والأفراد عن الإيفاء بالتزامات المكلفين الأربعة الرئيسية التي تتناولها مجالات نتائج الأداء 1، و4، و5، و6 (أي التسجيل في النظام الضريبي؛ وتقديم الإقرارات الضريبية؛ وسداد الضرائب في الوقت المحدد؛ والإبلاغ الكامل والدقيق عن المعلومات في الإقرارات)؛ و

■ المخاطر المؤسسية - حيث يمكن أن تُعطل وظائف الإدارة الضريبية في حال وقوع بعض الأحداث الخارجية أو الداخلية، مثل الكوارث الطبيعية والتخريب، وفقدان الأصول المادية أو تدميرها، وتعطل أجهزة نظام تكنولوجيا المعلومات أو البرمجيات، والإجراءات النقابية من جانب الموظفين، والانتهاكات الإدارية (على سبيل المثال، تسريب المعلومات السرية عن المكلفين مما يؤدي إلى فقدان ثقة المجتمع المحلي في الإدارة الضريبية). ولأغراض تقييم "تادات"، تنقسم المخاطر المؤسسية إلى عنصرين، هما:

○ المخاطر التشغيلية—تشير إلى الأعمال أو الأحداث التي تدمر نظم الإدارة أو مساراتها أو أصولها أو مواردها كلياً أو جزئياً أو تؤثر عليها، مثل المباني وتكنولوجيا المعلومات والمعدات والإجراءات والبيانات والسجلات؛

○ ومخاطر رأس المال البشري—تشير إلى عدم القدرة على تحقيق أقصى قدر من فعالية الإدارة الضريبية جراء عدم توفر القدرات والإمكانات، والامتثال وفجوات التكلفة والتواصل (المشاركة) المتعلقة بالموظفين، أو التي يتسببون فيها.

إدارة المخاطر أمر ضروري لإدارة ضريبية فعالة وهي تنطوي على نهج منظم لتحديد المخاطر وتقييمها، وترتيبها حسب الأولويات، وتخفيفها. وهي جزء لا يتجزأ من تخطيط استراتيجي متعدد السنوات، وتشغيلي سنوي. وفي حين ما من وسيلة صحيحة واحدة لتحديد المخاطر وتقييمها، ثمة منهجيات ومعايير في أدبيات الإدارة ومبادئها التوجيهية ترّوج لها هيئات مختلفة مثل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)⁷. وعلاوة على ذلك، توفر مطبوعات صندوق النقد الدولي (IMF) ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD) أمثلة على عمليات إدارة مخاطر تعتبر مناسبة للاستخدام من جانب الإدارات الضريبية. إن الممارسات السليمة في مجال إدارة مخاطر عدم الامتثال تشمل ما يلي:

■ جمع المعلومات المتعلقة بالمخاطر من مصادر

⁷ راجع على سبيل المثال، معيار الأيزو 31000:2009 "إدارة المخاطر- مبادئ وتوجيهات".

داخلية وخارجية، بما في ذلك:

- تحليل نتائج المسح البيئي الذي تجريه الإدارة الضريبية - كجزء من التخطيط الاستراتيجي لتحديد مخاطر عدم الامتثال الناشئة⁸؛
- تحليل عمليات التدقيق الضريبي والإقرارات الضريبية - وهو ما يتيح نظرة ثاقبة في المجالات التي لا يفهم فيها المكلفون المقترضات القانونية، أو يكونون فيها عرضة لارتكاب أخطاء، أو يميلون إلى عدم الامتثال (على سبيل المثال، في عدم الإبلاغ عن الدخل)؛
- معلومات الأطراف الثالثة (على سبيل المثال، من المصارف، ومقدمي بطاقات الائتمان، والباعة على الإنترنت، والبورصات، والجمارك وغيرها من الهيئات الحكومية مثل هيئات مكافحة غسل الأموال والسجلات العقارية لملكية الأراضي والممتلكات)؛
- دراسات حول سلوك المكلفين ومواقفهم تجاه دفع الضرائب⁹.
- بحوث حول قضايا الامتثال المواضيعية على مستوى دولي، مثل الخسائر المحتملة في الإيرادات من التسعير التحويلي وغيرها من

أشكال تحويل الأرباح من جانب المكلفين في العمليات العابرة للحدود، والتخطيط الضريبي المتعددي، وخصوصا من جانب الأفراد أصحاب الثروات الطائلة والدخل المرتفع؛

- الدراسات المنجزة في النشاط الاقتصادي الخفي للشركات.
- تحليل فجوة الامتثال الضريبي.
- تحديد المخاطر وتقييمها وتصنيفها في إطار شرائح المكلفين (أي عندما يتم تطبيق مبادئ تنظيم السوق ضمن فئات لتقسيم المكلفين إلى مجموعات أصغر حجما وأكثر قابلية للإدارة على أساس خصائص ومخاطر مشتركة) والضرائب الرئيسية، والالتزامات الأساسية (التسجيل، والإقرار، والساد، والإبلاغ).
- إدارة المخاطر الكبرى عبر وضع وتنفيذ برنامج لتحسين الامتثال تتمتع بميزات من النوع المبين في الإطار 2.
- الممارسات السليمة في مجال إدارة المخاطر المؤسسية تشمل ما يلي:

⁹ تحدد هذه الأنواع من الدراسات العوامل الاجتماعية والاقتصادية (مثل العمر والجنس والوضع الوظيفي، والتحصيل العلمي) والعوامل المؤسسية (مثل الثقة في الحكومة ورضا المجتمع عن نوعية الخدمات العامة) التي لها تأثير على ما يحفز الشركات أو الأفراد على الامتثال للالتزامات الضريبية.

⁸ يتضمّن المسح البيئي دراسة وتفسير العوامل الخارجية التي من شأنها أن تؤثر في النظام الضريبي وإدارته على المدين المتوسط والطويل. تتضمّن هذه العوامل الأحداث والاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والقانونية والبيئية والديمغرافية.

المجال الثاني لنتائج الأداء - فعالية إدارة المخاطر

الإيرادات، وتوفير خدمات المكلفين،
و ضمان سلامة الموظفين، والحفاظ على
سرية سجلات المكلفين.

الإطار 2: السمات المشتركة في برنامج تحسين الامتثال

برنامج تحسين الامتثال يقوم في المعتاد بما يلي:

- يجمع- عموماً، في وثيقة واحدة- وصفاً لأبرز مخاطر عدم الامتثال المحددة في النظام الضريبي، وتشرح كيف تعترم الإدارة الضريبية مواجهة المخاطر؛
- يركز على الضرائب الرئيسية والالتزامات الضريبية الرئيسية.
- يتمحور حول:
 - شرائح المكلفين، مثل: (1) الأفراد؛ (2) الشركات الصغيرة والمتناهية الصغر؛ (3) الشركات المتوسطة الحجم؛ (4) الشركات الكبيرة. (5) المنظمات التي لا تهدف للربح؛ (6) المنظمات الحكومية؛ (7) الأفراد ذوي الثروات الكبرى والدخل المرتفع؛
 - معايير أخرى، بما في ذلك: (1) نوع الضرائب؛ (2) قطاع الصناعة؛ (3) المنطقة الجغرافية.
- يلخص، لكل فئة من شرائح المكلفين، البيئة الاقتصادية، وبيئة الإيرادات والأعمال (على سبيل المثال، عدد المكلفين، وطبيعة الكيانات، ودور الوسطاء، ومساهمة الإيرادات الضريبية).
- يبيّن الخطوط العريضة المرتبطة بالامتثال والمخاطر الخاصة بكل فئة (القضايا الأبرز هي تلك التي لها تأثير في فئتين أو أكثر، وتشمل على سبيل المثال، تحويل الأرباح الدولية واستخدام الملاذات الضريبية).
- يصف استراتيجيات وإجراءات تخفيف المخاطر التي يتعين اتخاذها. وتركز هذه الأخيرة على الدوافع أو الأسباب الكامنة وراء عدم الامتثال (وليس أعراضه) وتضم مزيجاً من الاستجابات، بما في ذلك التثقيف والمساعدة اللتان يتلقاهما المكلفون، وإدخال تحسينات على القوانين والإجراءات، والتدقيق في الحسابات، وغيرها من أشكال الإنفاذ.
- يشرح المسار الواجب اتّباعه لرصد أثر أنشطة التخفيف من المخاطر وتقييمه.

■ سجل مخاطر (أي مستودع مركزي للمخاطر المحددة التي يحتمل أن تشكل خطراً على استمرارية عمليات الإدارة الضريبية). قد تختلف سجلات المخاطر من منظمة إلى أخرى ولكنها في العادة تتضمن، كحد أدنى، المعلومات التالية: وصف موجز للخطر، وتاريخ تحديده؛ واحتمال حدوثه، وشدة تأثيره، وتدابير التخفيف؛ واسم مالك الخطر (أي شخص مسؤول عن التأكد من معالجة الخطر)؛ وحالة الخطر.¹⁰

■ خطة لاستمرارية عمليات الإدارة الضريبية في حال وقوع أحداث مُعطلة تدمر أصول وموارد الإدارة كلياً أو جزئياً أو تؤثر عليها، بما في ذلك الموارد البشرية والمباني وتكنولوجيا المعلومات وغيرها من المعدات والبيانات والسجلات الأخرى. ومن شأن خطط من هذا النوع (من الشائع الإشارة إليها كخطط استمرارية العمل أو خطط التعافي من الكوارث) في العادة:

○ تقييم احتمال حدوث الكوارث الطبيعية وتداعياتها (مثل الفيضانات والحرائق والزلازل) وأحداث مُعطلة من صنع الإنسان (على سبيل المثال الهجمات السيبرانية والتخريب والسرقة والاضطرابات المدنية والحرائق المتعمدة والاحتيايل الداخلي)؛

○ تحديد الخطوات الواجب اتخاذها في حال وقوع أحداث مُعطلة للحفاظ على تحصيل معالجة المخاطر التشغيلية باستخدام خطوات من النوعية الموضحة في الإطار 3.

■ اتخاذ تدابير وقائية (مثل النسخ الاحتياطي للبيانات خارج الموقع الإلكتروني) وتنفيذ

¹⁰ توفر موارد إدارة المشاريع أمثلة جيدة على محتويات سجل المخاطر. على سبيل المثال، هيئة المعارف في معهد إدارة المشاريع (في <http://www.pmi.org>) وPRINCE2 (<https://www.axelos.com/best-practice->

10 توفر موارد إدارة المشاريع أمثلة جيدة على محتويات سجل المخاطر. على سبيل المثال، هيئة المعارف في معهد إدارة المشاريع (في <http://www.pmi.org>) وPRINCE2 (<https://www.axelos.com/best-practice->

يتم وضع خطة استمرارية العمل ونشرها. وتعمل الإدارة الضريبية على التوعية بالخطة ويجري تدريب الموظفين على إجراءات استمرارية العمل المعتمدة (مثلاً، من خلال تمارين المحاكاة).

7- الاستجابة والعمليات في حالات الطوارئ

يتم تقييم المواقف التي قد تهدد سلامة الموظفين أو الزائرين أو الأصول في الإدارة الضريبية لتحديد كيفية التعامل مع كل واقعة في الوقت الفاصل بين وقت بدء وقوع الحدث ووقت وصول المستجيبين.

8- المتابعة والتدقيق ومراجعة الإدارة العليا

إجراء عمليات المتابعة والتدقيق والمراجعة المتعلقة بتطبيق برنامج تنفيذ المخاطر التشغيلية.

توفر مهام الموارد البشرية مع استراتيجية وعملية رسمية لمعالجة مخاطر رأس المال البشري على المدى القصير والطويل في المجالات التشغيلية الأساسية التالية للموارد البشرية: القدرات والإمكانات والامتثال والتكلفة والتواصل التي يرد وصفها في الإطار 4.

الضوابط الداخلية لحماية نظم الإدارة الضريبية من الغش والخطأ (مفصلة في المجال التاسع لنتائج الأداء (9 POA)).

■ إشراف داخلي وخارجي فعال لكشف الأحداث غير المرغوب فيها وردعها (التي يتناولها بالتفصيل المجال التاسع لنتائج الأداء (9 POA)).

الإطار 3: الخطوات المتبعة في معالجة المخاطر التشغيلية

1- بدء البرنامج وإدارته

يتعهد كبار المديرين التنفيذيين بما يلي: (1) بلورة فهم لأسباب الحاجة إلى برنامج إدارة المخاطر التشغيلية؛ (2) الاتفاق على أولويات التعافي من الأزمات؛ (3) توفير التمويل الكافي لإدارة المخاطر التشغيلية.

2- تقييم المخاطر والسيطرة عليها

تحديد المخاطر التي تحق بعملية الإدارة الضريبية واحتمالية وقوعها وعواقبها.

3- تحليل الأثر على الأعمال

تُجرى دراسة تحليل الأثر على الأعمال بهدف تحديد تأثير المخاطر المحددة وهدف زمن التعافي¹¹ وهدف نقطة التعافي.¹²

4- استراتيجيات استمرارية العمل

تحديد استراتيجيات التخفيف من المخاطر التشغيلية بما يتماشى مع هدف زمن التعافي وهدف نقطة التعافي. بالإضافة إلى ذلك، يُجرى تحليل التكلفة والعائد.

5- تنفيذ الخطة وتوثيقها

تصميم الاستراتيجيات المعتمدة ووضعها وتنفيذها. وينبغي للخطة أن تعكس الاستراتيجيات التي اعتمدت سابقاً والتي تتناول التحليل من تقييم المخاطر وتحليل الأثر على الأعمال.

6- برامج التدريب والتوعية

¹² هدف نقطة التعافي هو هدف استعادة المعلومات أو البيانات الذي يجب تحقيقه حتى يتمكن نشاط ما من استئناف العمل بعد وقوع حدث مُعطل.

¹¹ هدف نقطة التعافي هو الحد الأقصى للوقت المسموح به لاستئناف نشاط ما أو استعادة موارد أو توفير منتجات وخدمات بعد وقوع حدث مُعطل، ويجب أن يكون قصيراً بما يكفي لتقليل تأثير الحدث إلى الحد الأدنى.

الإطار 4: عناصر مخاطر رأس المال البشري الأساسية
<p>يتألف إطار مخاطر رأس المال البشري النموذجي من فئات المخاطر التالية:</p> <p>فئة المخاطر الأولى: القدرات</p> <p>وصف المخاطر الأساسية – مدى ما تقوم به الإدارة الضريبية بشأن:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) تقييم الفجوة بين المهارات/الكفاءات الحالية للقوى العاملة واحتياجات الأعمال. (2) مسح سوق العمل والتنافس على المهارات المهمة في عملياتها. (3) استغلال أساليب الاستعانة بمصادر خارجية واستخدام العمالة غير الدائمة. (4) توظيف أفضل المواهب—الأشخاص ذوي المهارات الأكثر طلبا. (5) تحديد الأشخاص الرئيسيين وحفظ بياناتهم. (6) تيسير تطوير المهارات (تدريب مسؤولي الإدارة الضريبية في الأعمال الأساسية للضرائب) أو القدرات التي تتطلبها الأعمال في المستقبل القريب.
<p>فئة المخاطر الثانية: القدرات</p> <p>وصف المخاطر الأساسية – مدى ما تقوم به الإدارة الضريبية بشأن:</p> <ol style="list-style-type: none"> (7) تنفيذ إطار تخطيط التعاقب لتطوير مديري وقادة المستقبل. (8) توجيه المرشحين الداخليين وإعدادهم لتولي الأدوار القيادية والإدارية والتشغيلية المهمة. (9) تعزيز تنوع القوى العاملة وإدماجها على أساس المعايير والقيم الوطنية أو الدولية الموثقة والمُلزمة.
<p>فئة المخاطر الثالثة: الامتثال</p> <p>وصف المخاطر الأساسية – مدى ما تقوم به الإدارة الضريبية بشأن:</p> <ol style="list-style-type: none"> (10) التأكد، من خلال التقييم المنتظم، أن مراجعات إدارة الأداء/المواهب تُجرى بموضوعية وتؤخذ كأحد المدخلات المهمة في أنشطة الأعمال. (11) ضمان الامتثال للقوانين واللوائح الوطنية التي تنظم العلاقات بين صاحب العمل والموظف—بما في ذلك تلك التي تطبق على نقابات الموظفين. (12) ضمان تطبيق سياسات المؤسسة تطبيقاً موحداً على كل الموظفين. (13) ضمان تقييد المؤسسة بالقوانين واللوائح الوطنية التي تنظم شروط الصحة والسلامة/الأمن.
<p>فئة المخاطر 4: التكلفة</p> <p>وصف المخاطر الأساسية – مدى ما تقوم به الإدارة الضريبية بشأن:</p> <ol style="list-style-type: none"> (14) ضمان القدرة على تحمل تكاليف القوى العاملة عن طريق التقليل إلى الحد الأدنى من المخاطرة في الترتيبات المتعلقة بالأجور والمرتبات. (15) تحليل الأثر (بما في ذلك التكلفة على الإنتاجية وتقديم الخدمات) الناتج عن استنزاف المعارف المهمة وفقدانها. (16) موازنة الأجور والمرتبات مع الأداء. (17) استخدام أدوات تحليلية لاتخاذ نظرة طويلة الأجل ومستنيرة لتكاليف القوى العاملة والروابط بين مجموعة محددة من مخاطر رأس المال البشري. (18) تخطيط وتوفير موارد كافية لإدارة المواهب وتطويرها.
<p>فئة المخاطر 5: التواصل</p> <p>وصف المخاطر الأساسية – مدى ما تقوم به الإدارة الضريبية بشأن:</p> <ol style="list-style-type: none"> (19) تعزيز مشاركة الموظفين وتحفيزهم بما في ذلك التدفق الحر للأفكار لأغراض الابتكار وتحسين الإنتاجية، وإتاحة بيئة من الانفتاح والثقة. (20) تحديد المواهب والمهارات واستغلالها ومشاركتها من خلال مهام مختارة على نطاق المؤسسة.

المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات

- تستخدم خمسة مؤشرات أداء مع أبعاد القياس الثمانية التالية لتقييم إلى أي مدى الإدارة الضريبية:
 - تتولى جمع المعلومات وإجراء البحوث لتحديد مخاطر عدم الامتثال فيما يتعلق بالالتزامات الضريبية الرئيسية.
 - تستخدم عمليات منظمة لتقييم مخاطر عدم امتثال المكلفين وتصنيفها، وتقديرها كميًا.
 - تخفف المخاطر المقيمة المحيطة بالنظام الضريبي من خلال برنامج لتحسين الامتثال.
 - ترصد أثر أنشطة التخفيف من مخاطر عدم الامتثال وتقييمه.
 - تحدد المخاطر التشغيلية وتقييمها وتخفيفها.
 - تراقب فعالية برنامج استمرارية العمل وتقييمها.
 - تنفذ هيكل كفيلة بإدارة مخاطر رأس المال البشري.
 - تقييم حالة مخاطر رأس المال البشري.
- و يلخص الجدول 7 المؤشرات، والأبعاد، وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بالمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2).

الجدول 7: المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

المؤشرات	الأبعاد الواجب قياسها	طريقة التقييم بالدرجات
P2-3. تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا	<ul style="list-style-type: none"> ● مدى جمع التحريات والبحوث لتحديد مخاطر عدم الامتثال فيما يخص الالتزامات الضريبية الرئيسية. ● المسار المتبع لتقييم المخاطر المتعلقة بامتثال المكلفين وتصنيفها وتقديرها كميًا. 	الطريقة الأولى (M1) (راجع الملحوظة)
P2-4. تخفيف المخاطر عن طريق برنامج تحسين الامتثال	<ul style="list-style-type: none"> ● درجة تخفيف الإدارة الضريبية لمخاطر النظام الضريبي المقيمة من خلال برنامج لتحسين الامتثال. 	الطريقة الأولى (M1)
P2-5. متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال.	<ul style="list-style-type: none"> ● المسار المتبع لرصد أثر أنشطة التخفيف من مخاطر عدم الامتثال وتقييمه. 	الطريقة الأولى (M1)
P2-6. إدارة المخاطر التشغيلية	<ul style="list-style-type: none"> ● المسار المستخدم لتحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها وتخفيفها. ● مدى اختبار فعالية برنامج استمرارية العمل ومراقبتها وتقييمها. 	الطريقة الأولى (M1)
P2-7. إدارة مخاطر رأس المال البشري	<ul style="list-style-type: none"> ● مدى توفر القدرة والهياكل اللازمة لدى الإدارة الضريبية لإدارة مخاطر رأس المال البشري. ● درجة تقييم الإدارة الضريبية لحالة مخاطر رأس المال البشري والتدخلات التخفيفية ذات الصلة. 	الطريقة الأولى (M1)

ملحوظة: يتم استخدام الطريقة الأولى (M1) في هذه الحالة لأن أي درجة متدنية تبرز في بعد واحد ستضعف درجة جيدة في بعد آخر. على سبيل المثال، منهجية سليمة لتقييم المخاطر المحددة (التي قد تبرز درجة جيدة في البعد الثاني) وترتيبها حسب الأولويات، سيؤوض إن لم تبذل الإدارة الضريبية مجهودا كافيا لجمع التحريات وإجراء البحوث حول مستويات امتثال المكلفين بشأن الالتزامات الرئيسية (التي قد تسجل درجة متدنية في البعد الأول). وبالمثل، فإن تسجيل درجة عالية في جمع المعلومات الاستخبارية والبحوث في مجال الامتثال (البعد الأول) سيتم إضعافه إذا افتقرت عملية ما لتقييم الأهمية النسبية للمخاطر التي تم تحديدها من حيث النتيجة والاحتمال (البعد الثاني). ففي الطريقة الأولى (M1) تستند الدرجة الإجمالية لمؤشر متعدد الأبعاد إلى البعد ذي الدرجة الأدنى.

إطار قياس الأداء

يحدّد الجدول 9 معايير وضع الدرجات للمؤشرات والأبعاد في المجال الثاني لنتائج الأداء POA2.

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

يقدم الجدول 8 قائمة أسئلة وأمثلة عن مصادر الأدلة لإرشاد المقيّم خلال المقابلات الميدانية وعمليات جمع المعلومات المرتبطة بالمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2).

الجدول 8: المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

الأسئلة	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2)	المؤشر
الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	أمثلة عن الأدلة	
<p>أسئلة مرجعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي الوحدة/الوحدات التنظيمية في الإدارة الضريبية المسؤولة عن وضع سياسة إدارة المخاطر والإشراف على تطبيقها؟ • هل من لجان فعالة مكوّنة من كبار المديرين لإدارة مخاطر عدم الامتثال و/أو المخاطر التشغيلية؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • مصادر المواد المرجعية تشمل: <ul style="list-style-type: none"> ○ هيكل الإدارة الضريبية، وتوصيف أدوار الوحدات التنظيمية الرئيسية. ○ موثيق أو اختصاصات لجان إدارة المخاطر 	
<p>البعد 1: مدى جمع التحريات والبحوث لتحديد مخاطر عدم الامتثال فيما يخص الالتزامات الضريبية الرئيسية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تتولى الإدارة الضريبية جمع التحريات والمبادرات البحثية لبناء المعرفة حول مستويات الامتثال ومخاطره فيما يخص الضرائب الرئيسية، وشرائح المكلفين، والالتزامات الضريبية الرئيسية (التسجيل والإقرار والسادد ودقة الإبلاغ في الإقرارات)؟ على وجه التحديد، هل يتم اتخاذ الأنواع التالية من المبادرات: <ul style="list-style-type: none"> ○ تحليل نتائج المسوح البيئية التي تقوم بها الإدارة الضريبية كجزء من تخطيطها الاستراتيجي المتعدد السنوات؟ ○ تحليل الإقرارات الضريبية والبيانات المالية؟ ○ تحليل نتائج التدقيق بما في ذلك نتائج عمليات التدقيق العشوائية التي أجريت كأحد مكونات برنامج التدقيق الأوسع الذي تتبعه الإدارة الضريبية لاختبار مستويات الامتثال عبر عينة تمثيلية من المكلفين المستهدفين (على سبيل المثال، الموردون المسجلون في ضريبة القيمة المضافة أو المكلفون بضرائب الدخل من الشركات ضمن فئة قطاعية معينة)؟ ○ البحث في النشاط الاقتصادي الخفي (على سبيل المثال، الشركات المسجلة وغير المسجلة التي تباع وتشتري السلع والخدمات نقداً، وتزوير السجلات المحاسبية للتهرب من الضرائب)؟ ○ دراسات في قضايا الامتثال المواضيعية على المستوى الدولي، 	<ul style="list-style-type: none"> • التوثيق فيما يخص النوع التالي من المبادرات: <ul style="list-style-type: none"> ○ تحليل المسوح البيئية المنفذة كجزء من التخطيط الاستراتيجي في الإدارة الضريبية. ○ برنامج/برامج تدقيق عشوائي لاختبار مستويات الامتثال في صفوف المكلفين كلهم. ○ تحليل الإقرارات الضريبية والبيانات المالية. ○ دراسات حول التسعير التحويلي وتحويل الأرباح. ○ دراسات حول ممارسات التخطيط الضريبي للمكلفين ذوي الثروات الطائلة والدخل المرتفع ○ البحث في النشاط الاقتصادي الخفي للشركات المسجلة وغير المسجلة. 	<p>P2-3</p> <p>تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ دراسات حول العوامل البيئية التي تؤثر على سلوك المكلفين في سداد الضرائب. ○ تحليل معلومات الأطراف الثالثة. ○ تبادل اتفاقات المعلومات والمساعدة المتبادلة مع البلدان الأخرى. 	<p>مثل التسعير التحويلي وغيرها من أشكال تحويل الأرباح من جانب <u>كبار المكلفين</u> مع العمليات العابرة للحدود، والتخطيط الضريبي المتعدي للمكلفين ذوي الثروات الطائلة والدخل المرتفع؟</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ تحليل العوامل البيئية التي تؤثر على سلوك المكلفين في الامتثال (على سبيل المثال، العوامل التجارية والصناعية والاجتماعية والاقتصادية والنفسية)؟ ○ تحليل معلومات الأطراف الثالثة التي تم جمعها، على سبيل المثال، من المصارف، والبورصة، والوكالات الحكومية مثل وكالة مكافحة غسل الأموال وسجل ملكية الأراضي والممتلكات؟ ○ دراسات الفجوة الضريبية؟ [ملحوظة: هذا سؤال عام كون تحليل الفجوة الضريبية يتم بصورة معمقة في المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6)] ○ نتائج تقييم السرية وسبل حماية البيانات الذي يجريه المنتدى العالمي في إطار التبادل التلقائي للمعلومات؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> ● منهجية موثقة لإدارة المخاطر تستخدمها الإدارة الضريبية لتحديد مخاطر عدم امتثال المكلفين وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات. ● سجل للمخاطر المتعلقة بالامتثال التي تم تحديدها لكل فئة و/أو فئة فرعية من شرائح المكلفين. ● وثائق تبين كيف تم تقييم المخاطر المحددة، وترتيبها حسب الأولويات. ويجوز للإدارة الضريبية، على سبيل المثال، أن تستخدم نهج "مصنوفة تصنيف المخاطر" - التي تدرس احتمال وقوع كل خطر وعواقبه - لتبني الأولويات النسبية للمخاطر التي تم تحديدها. 	<p>البعد 2: المسار المتبع لتقييم المخاطر المتعلقة بامتثال المكلفين وتصنيفها، وتقديرها كمياً.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● هل لدى الإدارة الضريبية مسار منظم - من النوع الموصوف في أدبيات الإدارة المعاصرة و/أو المصوّر، على سبيل المثال، في مطبوعات صندوق النقد الدولي ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، لكي يُعتبر مناسباً للاستخدام من جانب الإدارات الضريبية - قائم لتقييم مخاطر عدم الامتثال وترتيبها حسب الأولويات؟ ● إذا كانت الإجابة نعم، هل هذا المسار: ● يشمل جميع الضرائب الرئيسية؟ ● يشمل الفئات الأساسية من المكلفين؟ ● يشمل صناعات/قطاعات محددة ويصنفها من حيث أهميتها الاقتصادية، ومخاطر محددة متعلقة بالامتثال الضريبي؟ راجع أيضاً المجال السادس لنتائج الأداء (POA6) بشأن "ضمان دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية". ● يستخدم المعلومات التي يتم جمعها من مجموعة المصادر التي تمت مناقشتها في البعد 1؟ ● يشكل جزءاً من مسار التخطيط في الإدارة الضريبية بحيث يتم تحديد مخاطر عدم الامتثال والاستجابات المرتبطة بها في سياق أهداف 	

	<p>الإدارة وقدراتها الأوسع؟ إذا كان الأمر كذلك، فهل مسار تقييم المخاطر مرتبط بمسار تخطيط استراتيجي متعدد السنوات؟ وإلا، فهل هو مرتبط بتخطيط الأعمال السنوي للإدارة الضريبية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تمتلك الإدارة الضريبية سجلاً لمخاطر عدم الامتثال؟ في العادة، يصف سجل المخاطر كل واحد من هذه المخاطر وطبيعة التهديد الذي يشكله على النظام الضريبي، بما في ذلك أثره على الإيرادات الضريبية، وأهداف السياسات الحكومية، وثقة المجتمع في النظام، وسعة الإدارة الضريبية. وكمثال على مخاطر عدم الامتثال لفئة كبار المكلفين يبرز الخطر المرتبط بالتسعير التحويلي وغيره من ترتيبات تحويل الأرباح من الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في البلد والتي لها صفقات واسعة النطاق وعابرة للحدود. ومن بين الأمثلة على المخاطر المرتبطة بشرائح المكلفين من الشركات الصغيرة، يُذكر التستر على الدخل من خلال السجلات المحاسبية المزورة والمعاملات النقدية. 	
<ul style="list-style-type: none"> منهجية موثقة تستخدمها الإدارة الضريبية لتقدير قيمة الضريبة غير المسددة نتيجة لعدم امتثال المكلفين. تقديرات موثقة عن تسرب الإيرادات الضريبية في مجالات محددة من عدم الامتثال، بما في ذلك الشركات غير المسجلة والتهرب الضريبي من الدخل غير المبلغ عنه والحسومات المُبالغ في المطالبة بها، والإفلات الضريبي من خلال التخطيط الضريبي المتعدي (على سبيل المثال، الضريبة التي تتجنبها الشركات المتعددة الجنسيات من خلال التسعير التحويلي وترتيبات أخرى لتحويل الأرباح)، واسترداد الأموال وغيرها من أشكال الاحتيال الضريبي. 	<p>هل تُعدّ الإدارة الضريبية تقديرات لقيمة الضريبة غير المسددة نتيجة لعدم امتثال المكلفين؟ (يرجح أن تكون هذه التقديرات، بحكم طبيعتها، تقريبية وتهدف فقط لإثراء عملية التقييم والاستجابة للمخاطر).</p> <ul style="list-style-type: none"> ما وتيرة إجراء هذه التقديرات؟ هل منهجية التقدير موثقة، بما في ذلك الفرضيات التي تقوم عليها التقديرات؟ وهل تطبق المنهجية باستمرار؟ هل يتم إعداد تقديرات لتسرب الإيرادات الضريبية فيما يخص مجالات محددة من عدم الامتثال بما في ذلك، على سبيل المثال: <ul style="list-style-type: none"> الشركات غير المسجلة؟ الإفلات أو التجنب الضريبي من خلال التخطيط الضريبي المتعدي (على سبيل المثال، التهرب الذي ينطوي على التسعير التحويلي وغيره من أشكال تحويل الأرباح من جانب كبار المكلفين أصحاب الصفقات العابرة للحدود، ومخططات الإفلات ذات الصلة بالمكلفين ذوي الثروات الطائلة والدخل المرتفع)؟ التهرب الضريبي (على سبيل المثال، دخل الشركات غير المبلغ عنه والخصومات والحسومات المبالغ في المطالبة بها)؟ الاحتيال الضريبي (على سبيل المثال، الاحتيال في ضريبة القيمة المضافة وفي المطالبات باسترداد ضريبة الدخل)؟ هل الضرائب الرئيسية مشمولة كلها؟ هل يتم الإبلاغ عن تقديرات تسرب الإيرادات الضريبية علناً؟ 	

<ul style="list-style-type: none"> تقارير منشورة تعدها الإدارة الضريبية فيما يتعلق بتسرب الإيرادات الضريبية. 		
<ul style="list-style-type: none"> برنامج موثق متحدد السنوات و/أو سنوية لتحسين الامتثال. 	<p>البعد: مدى تخفيف الإدارة الضريبية من المخاطر المحيطة بالنظام الضريبي التي جرى تقييمها من خلال برنامج لتحسين الامتثال.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل لدى الإدارة الضريبية برنامج لتحسين الامتثال بهدف التخفيف من المخاطر التي تم تحديدها على أنها تهدد النظام الضريبي؟ <ul style="list-style-type: none"> إذا كان الأمر كذلك، هل تشمل برنامج تحسين الامتثال إجراءات تخفيف مخطط لها فيما يتعلق بـ: <ul style="list-style-type: none"> جميع الضرائب الرئيسية؟ الفئات الأساسية للمكلفين؟ المخاطر المرتبطة بالتزامات امتثال المكلفين الأربعة الرئيسية (التسجيل، والإقرار، والسداد، ودقة الإبلاغ في الإقرارات)؟ كل المخاطر التي قدرت بأنها 'عالية'؟ هل تشمل برنامج تحسين الامتثال أيضا مخاطر أقل خطورة حيث تكون المتابعة المستمرة، بدلا من التدخل الفعال، مناسبة لضمان رصد سريع لمزيد من تآكل الامتثال؟ هل يغطي برنامج تحسين الامتثال سنوات متعددة أو سنة واحدة فحسب؟ إلى أي مدى جرى فعليا تطبيق برنامج تحسين الامتثال لآخر سنة مالية منجزة؟ 	<p>P2-4 تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> تقارير مرحلية عن التقدم في تنفيذ الأنشطة المخطط لها للتخفيف من المخاطر. تقارير تقييم لأثر الامتثال في الأنشطة الرئيسية للتخفيف من المخاطر التي نفذت خلال السنة إلى السنتين الماضيتين، بما في ذلك الأثر على حصيله الإيرادات الضريبية وعلى سلوك المكلفين بشأن الامتثال. 	<p>البعد: المسار المتبع لرصد أثر أنشطة التخفيف من مخاطر عدم الامتثال وتقييمه.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تراقب الإدارة الضريبية التقدم وتقوم بتقييم أثر مبادرات التخفيف من المخاطر؟ هل تتم مراقبة التقارير المنتظمة عن التقدم المحرز في إجراءات تخفيف المخاطر على مستوى الإدارة العليا في الإدارة الضريبية؟ هل أجرت الإدارة الضريبية تقديرا كميا لأثر الامتثال - بما في ذلك الوقع على حصيله الإيرادات الضريبية وسلوك الامتثال لدى المكلفين - الناجم عن الأنشطة الرئيسية للتخفيف من المخاطر التي نفذت خلال السنة إلى السنتين الماضيتين؟ 	<p>P2-5 متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

<ul style="list-style-type: none"> • مسار وإجراء موثق لاستثمار نتائج نشاط التخفيف في عملية تطوير خطط مستقبلية لتحسين الامتثال. • تقارير تعدّها الإدارة الضريبية لتنبية واضعي السياسات بشأن مكان ضعف جرى تحديدها تُعرض النظام الضريبي لمستويات عالية من المخاطر. • تغييرات في القانون لتصحيح مكان الضعف التي حددتها الإدارة الضريبية في السياسات. 	<ul style="list-style-type: none"> • هل من دليل خلال السنة إلى السنتين الماضيتين على قيام الإدارة الضريبية بتنبية واضعي السياسات بشأن نقاط الضعف في القانون التي تُعرض النظام الضريبي لمستويات عالية من المخاطر (على سبيل المثال، ممارسات التخطيط الضريبي المتعدي التي تنطوي على خطط متفق عليها لتجنب الضرائب). • هل تقضي الممارسة المعتادة بتوثيق النتائج المترتبة عن أنشطة التخفيف من مخاطر عدم الامتثال وبإعادة توظيف هذه النتائج مرة أخرى في عملية وضع الخطط لتحسين الامتثال في المستقبل؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • منهجية موثقة لإدارة المخاطر تستخدمها الإدارة الضريبية لتحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات، وتجنبها وتخفيفها، بما في ذلك مسار تقييم لدرجة التعرض للمخاطر يضمن الحفاظ على الشبكات آمنة من أي تهديدات سيبرانية داخلية/خارجية تحقق بنظام تكنولوجيا المعلومات. • قائمة موثقة بالمخاطر التشغيلية المحددة (على سبيل المثال، المدونة في سجل المخاطر). • تقارير تحليل الأثر على الأعمال وثائق تبيّن كيف تم تقييم المخاطر التي تم تحديدها، وتحديد أولوياتها. • خطط موثقة لأنشطة التخفيف من المخاطر وتقارير ترفع إلى الإدارة العليا فيما يخص التنفيذ. • خطط استمرارية العمل. 	<p>البعد 1: المسار المتبع لتحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها وتخفيفها.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل لدى الإدارة الضريبية مسار منظم لتحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات وتجنبها والتخفيف من حدتها، من مثل خطر تعطل نظام تكنولوجيا المعلومات والانتهاكات السيبرانية وفقدان بيانات المكلفين؟ • إذا كانت الإجابة نعم، فهل يشكل المسار جزءاً من مسار التخطيط الذي تنتهجه الإدارة الضريبية بحيث يتم تحديد المخاطر التشغيلية والاستجابات المرتبطة بها في سياق أهداف الإدارة وقدراتها الأوسع؟ • هل لدى الإدارة الضريبية سجل للمخاطر التشغيلية؟ • هل تُجري الإدارة الضريبية تحليل الأثر على الأعمال لفهم تأثير المخاطر المحددة، وهدف زمن التعافي، وهدف نقطة التعافي؟ • هل أعدت الإدارة الضريبية استراتيجية لاستمرارية العمل بناء على تحليل الأثر على الأعمال وتقييم المخاطر؟ • هل لدى الإدارة الضريبية خطط/إجراءات موثقة لاستعادة الأعمال التشغيلية بعد وقوع حدث ما؟ هل تعكس هذه الخطط احتياجات أولئك الذين سيستخدمونها بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات المحددة بوضوح؟ • هل هناك تدريب إلزامي على مستوى المؤسسة بالكامل للموظفين على إدارة المخاطر فيما يتعلق بالمخاطر التشغيلية (أي النظم والمسارات) —وقد يشمل ذلك التدريب والاختبار المباشرين أو عبر الإنترنت. • هل يتم تقييم قدرات الموردين (أي الأطراف الثالثة) على استمرارية العمل؟ 	<p>P2-6 إدارة المخاطر التشغيلية الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> هل توجد ترتيبات رسمية لحوكمة استمرارية العمل؟ هل هناك دعم من الإدارة العليا لبرنامج استمرارية العمل وشعور بالمسؤولية تجاه البرنامج؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> اختصاصات لجنة إدارة المخاطر. تقرير حول تقييم برنامج استمرارية العمل. ردود موثقة من الإدارة العليا فيما يتعلق بتنفيذ برنامج استمرارية العمل. نتائج تقييم سرية البيانات وحمايتها الذي يجريه المنتدى العالمي في إطار التبادل التلقائي للمعلومات. تقارير المراجعة في مرحلة ما بعد الحدث (توضح توصيات ومصادقة الإدارة العليا). 	<p>البعد 2: مدى اختبار فعالية برنامج استمرارية العمل ومراقبته وتقييمه.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل يتم اختبار برنامج إدارة استمرارية العمل وتدقيقه؟ هل يتم توثيق النتائج والتوصيات ومراجعتها والعمل بها من جانب الإدارة العليا؟ كم مرة تتم مراجعة خطة استمرارية العمل (التعافي من الكوارث) وتحديثها؟ هل ترصد الإدارة الضريبية التقدم المحرز على صعيد مبادرات تخفيف المخاطر التشغيلية وتقييم تأثيرها؟ هل تتم مراقبة التقارير المنتظمة حول التقدم المحرز على صعيد إجراءات تخفيف المخاطر على مستوى الإدارة العليا في الإدارة الضريبية؟ كيف تختبر الإدارة الضريبية قدرتها على الاستجابة للاضطرابات الداخلية أو الخارجية غير المخططة التي تواجه عمليات تسبير الأعمال لديها؟ على سبيل المثال، هل تُجري تمارين محاكاة للكوارث؟ هل يتم تنفيذ أي برامج أخرى لتدريب الموظفين؟ في حالة وقوع حدث ما، هل أجرت الإدارة الضريبية تقييماً لخطة استمرارية العمل (التعافي من الكوارث)؟ <ul style="list-style-type: none"> إذا كان الأمر كذلك، فهل أجريت مراجعة ما بعد الحدث في الوقت المحدد وهل تم فحص جميع الجوانب ذات الصلة بالخطة؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> هيكل تنظيمي للإدارة الضريبية وهيكل مفصل لوظيفة الموارد البشرية. سياسة إدارة الأداء وتوفرها لجميع الموظفين؛ ومراجعات أداء مكتوبة موقعة من شاغلي الوظائف والمديرين. تفاصيل التدريب في مجال مخاطر رأس المال البشري تُقدّم لفريق إدارة الموارد البشرية. منهجية موثقة لإدارة المخاطر تستخدمها الإدارة الضريبية في تحديد مخاطر رأس المال البشري 	<p>البعد 1: إلى أي مدى توجد لدى الإدارة الضريبية القدرة والهياكل اللازمة لإدارة مخاطر رأس المال البشري.</p> <ul style="list-style-type: none"> ما هي الوحدة/الوحدات التنظيمية في الإدارة الضريبية المسؤولة عن إدارة الموارد البشرية—صياغة سياسات الموارد البشرية وتنفيذها وتقييم أدائها؟ هل هناك عملية مفتوحة وشفافة لإدارة الأداء تعمل على نطاق المؤسسة بأكملها؟ هل لدى وظيفة الموارد البشرية استراتيجية ومسار رسمي لمعالجة مخاطر رأس المال البشري على المدى القصير والطويل في مجالات الموارد البشرية الأساسية المتمثلة في: 1) القدرات؛ (2) الإمكانيات؛ (3) الامتثال؛ (4) التكلفة؛ (5) التواصل. هل لدى فريق إدارة الموارد البشرية الخبرة والتدريب في تحديد مخاطر رأس المال البشري ومعالجتها في المجالات الخمسة ذات الأولوية (القدرات والإمكانيات والامتثال والتكلفة والتواصل)؟ 	<p>P2-7 إدارة مخاطر رأس المال البشري</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

<ul style="list-style-type: none"> وتقييمها وترتيبها من حيث الأولوية وتخفيفها. قائمة موثقة بمخاطر رأس المال البشري المحددة (على سبيل المثال، مدونة في سجل للمخاطر). وثائق توضح كيف تم تقييم المخاطر المحددة وترتيب أولوياتها. خطط موثقة لإجراءات التخفيف وتقارير مقدمة إلى الإدارة العليا بشأن التنفيذ. تقرير/تقارير تقييم مخاطر رأس المال البشري من مقيم مستقل/مقيمين مستقلين—يمكن أن يكون هذا تقرير تدقيق خاصا مقدما من المدقق العام للحسابات/ مكتب التدقيق الوطني. مسوح مشاركة الموظفين. 	<ul style="list-style-type: none"> هل مديرو الإدارة الضريبية على دراية بمخاطر رأس المال البشري واستراتيجيات التخفيف ذات الصلة؟ هل يتلقون أي تدريب/دعم في تحديد الإجراءات ذات الصلة بمخاطر رأس المال البشري وتنفيذها ومراقبتها بين موظفيهم عند الاقتضاء؟ هل تمثل مخاطر رأس المال البشري جزءا من سجل المخاطر التشغيلية كما هو موضح في الدليل الميداني؟ هل تقييمات مخاطر رأس المال البشري تجريها الإدارة الضريبية ذاتها (بالاستعانة بفريق مخصص أو مختار) أم يجريها طرف مستقل (أطراف مستقلة) عن إدارة الضرائب أم كلاهما؟ كم مرة تُجرى التقييمات—من جانب الإدارة الضريبية أو الطرف المستقل (يفضل أن يتم ذلك مرة واحدة سنويا على الأقل من جانب الإدارة الضريبية)—كجزء من دورة تقييم الموظفين—وبشكل دوري من جانب طرف مستقل؟ إلى أي مدى يشارك موظفو الإدارة الضريبية في تقييم مخاطر رأس المال البشري؟ هل هناك عملية مفتوحة وشفافة لإدارة الأداء تعمل على نطاق المؤسسة بأكملها؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> تقارير تقدير وتقييم مخاطر رأس المال البشري. تقرير العمليات السنوي. 	<p>البعد 2: درجة تقييم الإدارة الضريبية لحالة مخاطر رأس المال البشري والتدخلات التخفيفية ذات الصلة.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تقيّم الإدارة الضريبية نتائج تقييمات مخاطر رأس المال البشري وتأثير تدابير تخفيف مخاطر رأس المال البشري؟ من الذي يجري هذا التقييم؟ كم مرة تُجرى التقييمات؟ هل يحتوي تقرير العمليات السنوي على تفاصيل حول تقييم مخاطر رأس المال البشري؟ هل يتم نشره؟ 	

الجدول 9: المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>تبنى الإدارة الضريبية المعرفة بمستويات الامتثال والمخاطر الحالية والناشئة من خلال:</p> <p>(1) تحليل نتائج المسوح البيئية التي تقوم بها الإدارة الضريبية ذاتها أو تتم صراحة بالنيابة عنها كجزء من التخطيط الاستراتيجي المتعدد السنوات؛</p> <p>(2) جمع وتفسير البيانات من مجموعة مصادر خارجية (على سبيل المثال، المؤسسات المالية والجمارك والهيئات الحكومية الأخرى، والسلطات الضريبية الأخرى، والدراسات حول سلوك المكلفين وقضايا الامتثال الموضوعية)؛</p> <p>(3) جمع وتفسير البيانات من مجموعة مصادر داخلية (على سبيل المثال، التدقيق الضريبي، والإقرارات الضريبية، ودراسات فجوة الامتثال الضريبي، والدراسات حول سلوك المكلفين، وغيرها من البحوث الداخلية).</p>	A	<p>P2-3</p> <p>تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كمياً</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<p>تبنى الإدارة الضريبية المعرفة بمستويات الامتثال والمخاطر من خلال: مطابق للدرجة A (1) و(3).</p>	B	
<p>عمليات جمع التحريات واتخاذ مبادرات الأبحاث اللتان تتولاها الإدارة الضريبية هما أقل شمولاً وتقتصران في الغالب على مصادر البيانات الداخلية.</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	
<p>هناك مسار تقييم هيكلي للمخاطر—من النوع الوارد وصفه في أدبيات الإدارة المعاصرة و/أو المصوّر، على سبيل المثال، في مطبوعات صندوق النقد الدولي ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي باعتباره مناسباً للاستخدام من جانب الإدارات الضريبية—كجزء من عملية التخطيط الاستراتيجي المتعدد السنوات لتقييم مخاطر عدم الامتثال وترتيبها حسب الأولوية لكافة الضرائب الرئيسية، والتزامات الامتثال الأربعة الرئيسية، وشرائح المكلفين الأساسية، وعلى الأقل ثلاثة قطاعات/صناعات ذات أهمية اقتصادية للبلد المعني.</p>	A	
<p>مطابق للدرجة A، باستثناء أن عملية تقييم المخاطر ليست جزءاً من عملية تخطيط استراتيجي متعدد السنوات وتغطي قطاعاً اقتصادياً رئيسياً واحداً على الأقل. ومع ذلك، يرتبط المسار بتخطيط الأعمال السنوي الأوسع نطاقاً في الإدارة الضريبية.</p>	B	
<p>تُجرى عملية تقييم مخاطر أقل تنظيمياً لتقييم مخاطر عدم الامتثال وترتيبها حسب الأولويات لجميع الضرائب الرئيسية والتزامات الامتثال الأربعة الرئيسية.</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير</p>	D	

المجال الثاني لنتائج الأداء - فعالية إدارة المخاطر

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		القياس
المؤشر	البعد	الدرجة
معايير التقييم بالدرجات	متاحة.	
<p>P2-4</p> <p>تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>	<p>البعد: درجة قيام الإدارة الضريبية بتخفيف المخاطر المقيّمة المحيطة بالنظام الضريبي من خلال برنامج لتحسين الامتثال.</p>	<p>A</p> <p>(1) هناك برنامج موثوق لتحسين الامتثال ويتألف من أنشطة التخفيف فيما يتعلق بجميع المخاطر العالية التي تم تحديدها، وتغطي كل ما يلي: (أ) جميع الضرائب الرئيسية؛ (ب) التزامات الامتثال الرئيسية الأربعة؛ (ج) شرائح المكلفين الأساسية.</p> <p>(2) يتم توفير كامل الموارد الضرورية لبرنامج تحسين الامتثال، ويتم رصد التقدم المحرز في التنفيذ على أساس منتظم (على سبيل المثال، شهرياً).</p>
		<p>B</p> <p>(1) مطابق لـ A (1) (أ) و(ب). فيما يخص A (1) (ج)، تغطي برنامج تحسين الامتثال على وجه التحديد المخاطر في فئة كبار المكلفين على الأقل.</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p>
		<p>C</p> <p>(1) ثمة برنامج امتثال سنوي موثوق تمل أنشطة التخفيف فيما يتعلق بالمخاطر المحددة في النظام الضريبي. وقد لا يغطي البرنامج جميع الضرائب الرئيسية، أو جميع الالتزامات الضريبية الأربعة الرئيسية، أو كل شرائح المكلفين الأساسية.</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2). بعض الجوانب قد لا تتوفر مواردها بشكل كامل وربما تتم مراقبة التنفيذ بوتيرة أقل (على سبيل المثال، على أساس ربع سنوي).</p>
		<p>D</p> <p>لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>
<p>P2-5</p> <p>رصد أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>	<p>البعد: المسار المتبّع لرصد أثر أنشطة التخفيف من مخاطر عدم الامتثال وتقييمه.</p>	<p>A</p> <p>(1) ترتيبات الحوكمة الرسمية معمول بها على مستوى الإدارة العليا، (أي أن هناك لجنة إدارة مخاطر نشطة للموافقة على استراتيجيات تخفيف مخاطر عدم الامتثال ورصد التقدم المحرز في التنفيذ).</p> <p>(2) يتم توثيق عمليات تقييم فعالية جميع استراتيجيات تخفيف مخاطر عدم الامتثال المعتمدة في تحقيق النتائج المرجوة ومراجعتها من جانب الإدارة العليا.</p>
		<p>B</p> <p>(1) ترتيبات الحوكمة الرسمية معمول بها على مستوى الإدارة العليا، (أي أن هناك لجنة إدارة مخاطر نشطة للموافقة على استراتيجيات تخفيف مخاطر عدم الامتثال ورصد التقدم المحرز في التنفيذ).</p> <p>(2) يتم توثيق عمليات تقييم فعالية جميع استراتيجيات تخفيف مخاطر عدم الامتثال المعتمدة في تحقيق النتائج المرجوة ومراجعتها من جانب الإدارة العليا.</p>

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
(1) مطابق للدرجة (1) A	B	
(2) يتم توثيق عمليات تقييم فعالية ما لا يقل عن 50% من استراتيجيات التخفيف من مخاطر عدم الامتثال المعتمدة في تحقيق النتائج المستهدفة ومراجعتها من جانب الإدارة العليا.		
(3) تخضع استراتيجيات إدارة مخاطر عدم الامتثال لموافقة الإدارة العليا وتتم مراجعتها على الأقل على أساس مخصص.	C	
(4) يتم توثيق عمليات تقييم فعالية استراتيجيات التخفيف من مخاطر عدم الامتثال المعتمدة في تحقيق النتائج المستهدفة، ومراجعتها في بعض الأحيان من جانب الإدارة العليا.		
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D	
(1) يطبق سنويا مسار منظم لتحديد المخاطر التشغيلية، بما في ذلك الأمن السيبراني في أنحاء المؤسسة بأكملها، وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات وتوثيقها في سجل للمخاطر.	A	P2-6 إدارة المخاطر التشغيلية
(2) يُجرى تحليل الأثر على الأعمال سنويا ويُطابق بشكل صريح المخاطر التشغيلية مع الأداء المؤسسي.		الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
(3) يتم تحديد هدف زمن التعافي وهدف نقطة التعافي وتوثيقهما، وبيان الاستراتيجيات والأنشطة اللازمة لمعالجتهما.		
(4) يعتمد فريق الإدارة العليا في الإدارة الضريبية رسميا برنامج إدارة استمرارية الأعمال التشغيلية الذي يحدد بوضوح <u>درجة الإقبال على المخاطر/ القدرة على تحمل المخاطر حسب فئة المخاطر.</u>		
(5) يجري تنفيذ خطة واضحة المعالم لاستمرارية العمل تماثيا مع الاستراتيجيات المتبعة والمخاطر المحددة لجميع المخاطر التشغيلية.		
(6) يتم تدريب واختبار جميع موظفي الإدارة الضريبية بشكل		

المجال الثاني لنتائج الأداء - فعالية إدارة المخاطر

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		القياس
المؤشر	البعد	الدرجة
	معايير التقييم بالدرجات	
	رسمي ومستمر (بما في ذلك من خلال قنوات التدريب عبر الإنترنت)، مرة واحدة على الأقل سنويا، على أدوار ومسؤوليات إدارة المخاطر التشغيلية.	
	(7) تُجرى تمارين استمرارية العمل المشتركة لعموم الموظفين مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر (على سبيل المثال، يتم إجراء تدريبات التأهب لمواجهة الحرائق لجميع الموظفين، في حين يخضع موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجموعة إضافية من تمارين الاستمرارية) ويتم توثيق النتائج.	
	(1) يُطَبَّق مسار منظم كل سنتين على الأقل لتحديد المخاطر التشغيلية في أنحاء المؤسسة بأكملها بما في ذلك الأمن السبيري وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات وتوثيقها في سجل للمخاطر.	B
	(2) يُجرى تحليل الأثر على الأعمال مرة كل سنتين ويُطابق بشكل صريح مخاطر النظم والمسارات مع الأداء المؤسسي.	
	مطابق للدرجة A (3)	
	(4) مطابق للدرجة (4)	
	(5) مطابق للدرجة A (5)	
	(6) تم تدريب واختبار ما لا يقل عن 50% من موظفي الإدارة الضريبية رسميا (بما في ذلك عبر قنوات التدريب على الإنترنت) على الأدوار والمسؤوليات المنوطة بهم في إدارة المخاطر التشغيلية في السنتين السابقتين مباشرة.	
	(7) تُجرى تمارين استمرارية العمل المشتركة لعموم الموظفين مرة واحدة على الأقل سنويا (على سبيل المثال، يتم إجراء تدريبات التأهب لمواجهة الحرائق لجميع الموظفين، في حين يخضع موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجموعة إضافية من تمارين الاستمرارية) ويتم توثيق النتائج.	
	(1) يُطَبَّق مسار منظم كل سنتين على الأقل لتحديد المخاطر المرتبطة بنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة في الإدارة الضريبية، وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات وتخفيفها وتوثيقها في سجل للمخاطر.	C

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		القياس
المؤشر	البعد	الدرجة
		<p>(2) يُطَبَّق تحليل للأثر على الأعمال ينصب تركيزه على نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة في الإدارة الضريبية مرة كل سنتين على الأقل، ويُطابق بشكل صريح المخاطر التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأداء المؤسسي.</p> <p>(3) تُنفَّذ خطة واضحة المعالم لاستمرارية العمل تماثيا مع الاستراتيجيات المعتمدة في نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمخاطر المحيطة بها.</p> <p>(4) أُجْرَاء تمارين استمرارية العمل لجميع الموظفين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرة واحدة على الأقل في العامين الماضيين (بما في ذلك تدريبات التأهب لمواجهة الحرائق وتمرين استمرارية العمل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) وتم توثيق النتائج.</p>
		<p>D</p> <p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>
		<p>A</p> <p>البعد 2: مدى اختبار فعالية برنامج استمرارية العمل ومراقبته وتقييمه.</p> <p>(1) يراقب فريق الإدارة العليا في الإدارة الضريبية التقدم المحرز في تنفيذ برنامج إدارة استمرارية العمل مرتين في السنة على الأقل ويتخذ الإجراءات التصحيحية.</p> <p>(2) يتم اختبار فعالية برنامج إدارة استمرارية العمل وتدقيقها سنويا من خلال وظيفة التدقيق الداخلي للإدارة الضريبية ومرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات من جانب مدققين خارجيين وفقا للمعايير الدولية لإدارة المخاطر (مثل معيار أيزو 22301 ومعيار أيزو 31000 أو ما يعادلها من المعايير الوطنية أو الدولية) ويتم توثيق النتائج.</p> <p>(3) تقوم الإدارة الضريبية باستخدام مراجعات فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية المبينة في النقطة A (1) أعلاه ونتائج الاختبارات التي تُجرى بموجب الفقرة A (2) أعلاه لتحديث برنامج إدارة استمرارية العمل.</p>

المجال الثاني لنتائج الأداء - فعالية إدارة المخاطر

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
<p>(1) يراقب فريق الإدارة العليا في الإدارة الضريبية التقدم المحرز في تنفيذ برنامج إدارة استمرارية العمل مرة سنويا على الأقل ويتخذ الإجراءات التصحيحية.</p> <p>(2) يجري اختبار فعالية برنامج إدارة استمرارية العمل سنويا وتدقيقها مرة كل سنتين من خلال وظيفة التدقيق الداخلي للإدارة الضريبية ومرة واحدة على الأقل كل أربع سنوات من جانب مدققين خارجيين وفقا للمعايير الدولية لإدارة المخاطر (مثل معيار أيزو 22301 ومعيار أيزو 31000 أو ما يعادلها من المعايير الوطنية أو الدولية) ويتم توثيق النتائج.</p> <p>(3) تقوم الإدارة الضريبية باستخدام مراجعات فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية المبينة في النقطة B (1) أعلاه ونتائج الاختبارات التي تُجرى بموجب الفقرة B (2) أعلاه لتحديث برنامج إدارة استمرارية العمل.</p>	B		
<p>(1) يُراقب فريق الإدارة العليا في الإدارة الضريبية التقدم المحرز في تنفيذ خطة استمرارية العمل والإجراءات التصحيحية ذات الصلة على أساس كل حالة على حدة.</p> <p>(2) يجري اختبار فعالية برنامج إدارة استمرارية العمل وتدقيقها على أساس كل حالة على حدة من خلال وظيفة التدقيق الداخلي أو من جانب مدققين خارجيين وفقا للمعايير الدولية لإدارة المخاطر (مثل معيار أيزو 22301 ومعيار أيزو 31000 أو ما يعادلها من المعايير الوطنية أو الدولية) ويتم توثيق النتائج.</p> <p>(3) تقوم الإدارة الضريبية باستخدام مراجعات فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية المبينة في النقطة C (1) أعلاه ونتائج الاختبارات التي تُجرى بموجب الفقرة C (2) أعلاه لتحديث برنامج إدارة استمرارية العمل حسب الاقتضاء.</p>	C		
<p>لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D		

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>(1) ثمة مسارات رسمية قائمة لتحديد مخاطر رأس المال البشري وتقييمها وترتيبها من حيث الأولويات وتخفيف حدتها.</p> <p>(2) لدى الإدارة الضريبية فريق لإدارة الموارد البشرية (شخصان على الأقل) لديه تدريب وفهم وخبرة بمخاطر الموارد البشرية.</p> <p>(3) لدى الإدارة الضريبية مسار رسمي يتم من خلاله تدريب جميع المديرين/المشرفين (على المستويين الاستراتيجي والتكتيكي) على فهم مخاطر الموارد البشرية وتأثيرها المحتمل على العمليات.</p> <p>(4) يجتمع هيكل حوكمة نشط يضم على الأقل فريق الإدارة العليا في الإدارة الضريبية أو لجنة فرعية من مجلس الإدارة على الأقل مرة واحدة كل ستة أشهر لمراجعة قضايا مخاطر الموارد البشرية وإبداء توجيهات بشأن تدابير التخفيف من تلك المخاطر.</p> <p>(5) يتولى طرف ثالث مستقل مراجعة عمليات ونظم الموارد</p>	A	<p>P2-7 إدارة مخاطر رأس المال البشري</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<p>(6) يتعين على جميع الموظفين الاتفاق على توقعات الأداء مع مديرهم التنفيذي المباشر، مع عقد اجتماعات على الأقل مرتين في السنة لتقييم الأداء والاتفاق على المجالات الواجب تطويرها.</p>		
<p>(1) مطابق للدرجة A (1)</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (3)</p> <p>(3) يجتمع هيكل نشط للحوكمة يضم على الأقل فريق الإدارة العليا في الإدارة الضريبية أو لجنة فرعية من مجلس الإدارة على الأقل مرة واحدة كل سنة لمراجعة قضايا مخاطر الموارد البشرية وإبداء توجيهات بشأن تدابير التخفيف من تلك المخاطر.</p> <p>(4) يتولى طرف ثالث مستقل مراجعة عمليات ونظم الموارد البشرية مرة واحدة على الأقل كل سبع سنوات.</p>	B	

المجال الثاني لنتائج الأداء - فعالية إدارة المخاطر

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
(1) مطابق للدرجة A (1) (2) مطابق للدرجة A (4)	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.			
(1) تستخدم الإدارة الضريبية أشخاصا مؤهلين مستقلين عن وظيفة الموارد البشرية لإجراء تقييم رسمي (بما في ذلك مسح للموظفين) لحالة مخاطر رأس المال البشري مرة واحدة على الأقل في السنة، على أن يغطي كحد أدنى خطرا واحدا على الأقل في كل من الفئات المبينة في الإطار 4، و11 مخاطرة إضافية من مختلف الفئات. (2) كجزء من التقييم الرسمي لمخاطر رأس المال البشري المبين في النقطة A (1) أعلاه، يتولى أشخاص مؤهلون مستقلون عن وظيفة الموارد البشرية إجراء تحليل سنوي للأثر بهدف تقييم فعالية تدخلات تخفيف المخاطر. (3) يحتوي تقرير العمليات السنوي للإدارة الضريبية على قسم يتناول مخاطر رأس المال البشري ويعكس المحتوى نتائج التقييم الرسمي.	A	البعد 2: درجة تقييم الإدارة الضريبية لحالة مخاطر رأس المال البشري وتدخلات التخفيف ذات الصلة.	
(1) تستخدم الإدارة الضريبية أشخاصا مؤهلين مستقلين عن وظيفة الموارد البشرية لإجراء تقييم رسمي لحالة مخاطر رأس المال البشري مرة واحدة على الأقل في السنة، على أن يغطي كحد أدنى خطرا واحدا على الأقل في كل من الفئات المبينة في الإطار 4، و7 مخاطرة إضافية من مختلف الفئات. (2) كجزء من التقييم الرسمي لمخاطر رأس المال البشري المبين في النقطة B (1) أعلاه، يتولى أشخاص مؤهلون مستقلون عن وظيفة الموارد البشرية إجراء تحليل سنوي	B		

إطار قياس الأداء للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
للاثر بهدف تقييم فعالية تدخلات تخفيف المخاطر. (3) مطابق للدرجة A (3).			
(1) تستخدم الإدارة الضريبية أشخاصا مؤهلين مستقلين عن وظيفة الموارد البشرية لإجراء تقييم رسمي لحالة مخاطر رأس المال البشري مرة واحدة على الأقل في السنة، على أن يغطي كحد أدنى خطرا واحدا على الأقل في كل من الفئات المبيّنة في الإطار 4، و4 مخاطر إضافية من مختلف الفئات. (2) كجزء من التقييم الرسمي لمخاطر رأس المال البشري المبيّن في النقطة (1) C أعلاه، يتولى أشخاص مؤهلون مستقلون عن وظيفة الموارد البشرية إجراء تحليل سنوي للأثر بهدف تقييم فعالية تدخلات تخفيف المخاطر. (3) مطابق للدرجة A (3).	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		

خامسا- المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي

النتيجة المرجوة

حصول المكلفين على المعلومات والدعم الضروريين للامتثال طوعا بتكلفة معقولة.

الخلفية والممارسات السليمة

لتعزيز الامتثال الطوعي وثقة الناس بالنظام الضريبي، على الإدارات الضريبية أن تعتمد سلوكا موجها نحو خدمة المكلفين، فتضمن أن المكلفين لديهم ما يحتاجونه من معلومات ودعم للوفاء بالتزاماتهم والمطالبة بمستحقاتهم المنصوص عليها قانونا.

نظرا لقلة عدد المكلفين الذين يستخدمون القانون بحد ذاته كمصدر أولي للمعلومات، تلعب المساعدة التي تقدمها الإدارة الضريبية دورا بالغ الأهمية في سد الفجوة المعرفية. ويتوقع المكلفون أن الإدارة الضريبية ستوفر معلومات ملخصة ومفهومة يمكنهم الاعتماد عليها.

كما أن الجهود المؤدية إلى خفض تكاليف امتثال المكلفين مهمة أيضا. فالشركات الصغيرة، على سبيل المثال، تستفيد من شروط مبسطة لمسك السجلات 13 (مثل مسك الدفاتر بطريقة القيد المفرد) والإبلاغ (مثل خفض وتيرة تقديم الإقرارات، وإلغاء شرط تقديم الإقرارات، وإقرارات ضريبة الدخل المستوفاة بياناتها سلفا). وبالمثل، فإن الأفراد ذوي الالتزامات الضريبية البسيطة نسبيا (على سبيل المثال، الموظفون والمتقاعدون، والمستثمرون غير النشطين) يستفيدون من ترتيبات إقرار مبسطة (مثلا إقرارات ضريبة الدخل المستوفاة بياناتها سلفا) ومن نظم تلغي الحاجة إلى الإقرار (مثلا حيث يتم التعامل مع ضريبة الدخل المقطعة من المنبع كضريبة نهائية). وعلاوة على ذلك، يمكن للمكلفين أيا كان نوعهم، اكتساب قدر أكبر من المرونة في إدارة شؤونهم الضريبية عندما تتوفر لهم بوابة على الإنترنت خاصة بالمكلفين تتيح لهم ولعملائهم المفوضين نفاذا على مدار الساعة إلى تفاصيل التسجيل وحسابات الضريبة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يخفّض اعتماد نظام الإقرار والدفع

الإلكترونيين والخدمات الإلكترونية الأخرى التكاليف المترتبة على المكلفين جراء التعامل التجاري مع الإدارة الضريبية.

ومن بين الأمثلة على الممارسات السليمة التي اعتمدها الإدارات الضريبية لتحقيق النتيجة المرجوة:

■ توفير المعلومات للمكلفين من خلال مجموعة متنوعة من المنتجات السهلة الاستخدام (على سبيل المثال، على شكل كتيبات إرشاد، ونشرات، وصحائف وقائع، ونماذج، وصفحات ويب، وأسئلة شائعة، وتشريعات وقرارات ومعلومات أخرى مكتوبة، ومواد إعلامية، ومعلومات شفوية)، وبرامج التثقيف العام (على سبيل المثال، برامج التوعية لمن يؤسسون أو يديرون شركة ولمن هم أصحاب عمل للمرة الأولى، والمواد الدراسية لتعليم طلاب المدارس بشأن الضرائب).

■ تفصيل المعلومات لاستيفاء الاحتياجات المحددة لفئات معينة من المكلفين، مثل صغار التجار الذين لا يستطيعون تحمّل تكلفة خدمات الوسطاء الضريبيين، والفئات المحرومة في المجتمع (مثلا المواطنين الذين يعانون من صعوبات في القراءة والكتابة أو اللغة).

■ تقديم خدمات فعالة من حيث التكلفة من خلال وسائل مريحة للمكلفين. فالأساليب التقليدية لتقديم الخدمات - كمراكز استعلامات الزوار، والهاتف، والرسائل - تفسح المجال للمنتجات والخدمات الإلكترونية. وتعتمد الإدارات الضريبية بصورة متزايدة استراتيجيات قنوات تقديم للخدمات تهدف إلى إلغاء أو على الأقل الانتقال من الطلب على خدمات المكلفين المكلفة إلى قنوات خدمة أكثر فعالية من حيث التكلفة. فالخدمة الذاتية عبر الإنترنت أرخص بكثير ودعّمها أسهل من عمليات الاستعلام الشخصية ومن خلال الهاتف.

■ الالتزام بمعايير تقديم الخدمات (على سبيل المثال، أوقات الانتظار القصوى/فترات

المقدمة من الموردين. وقد يُسمح بالحاسبة على أساس نقدي التي تسجل المنشآت الصغيرة بموجبه المبيعات عند تلقي المدفوعات والمشتريات لدى سدادها. ويمكن أداء الضريبة شهريا وتقديم إقرار ضريبي واحد في نهاية العام.

13 من شأن الأسلوب المبسط لمسك السجلات/الدفاتر (السجل النقدي) أن يتضمن قيد التحصيلات (الإيرادات)، وعند الاقتضاء، النفقات (المصروفات). ويتعين على المكلفين الاحتفاظ بفواتير عمليات الشراء لأنها قد تكون مفيدة في المطابقة مع المعلومات

وأعمال التحقق من دقة المعلومات أو وسائل التوعية الأخرى للمساعدة على استهداف المنتجات والخدمات الإعلامية وتحسينهما.

- مراقبة تصورات المكلفين عن الخدمة، والسعي للحصول على إفادة تقييمية من المكلفين على المنتجات والخدمات الإعلامية (مثل محتوى الصفحة الإلكترونية وتصميمها، وتصميم النماذج).

المؤشرات، والأبعاد، والتقييم بالدرجات

تستخدم أربعة مؤشرات أداء مع أبعاد القياس السبعة التالية لتقييم إلى أي مدى:

- توفر الإدارة الضريبية نطاقا شاملا من أحدث المعلومات لمساعدة المكلفين على الوفاء بالتزاماتهم والمطالبة بمستحقاتهم.
- تعكس المعلومات المتاحة للمكلفين بدقة القانون الراهن والسياسة الإدارية الحالية.

هذا البعد، يستخدم وقت الانتظار لمكالمات الاستفسار الهاتفية، ولا سيما من خلال مراكز الاتصال المخصصة، كمؤشر لقياس أداء الإدارة الضريبية في الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات بشكل عام).

- تتخذ مبادرات لتقليل تكاليف امتثال المكلفين.
- تسعى الإدارة الضريبية إلى معرفة وجهات نظر المكلفين والأطراف المعنية الأخرى فيما يتعلق بما تقدمه من خدمات.
- يتم أخذ آراء المكلفين بعين الاعتبار في تصميم المسارات والمنتجات الإدارية.

يلخص الجدول 10 المؤشرات، والأبعاد، وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بها في المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3).

الاستجابة) المرتبطة بطلبات المكلفين للحصول على المعلومات. في أغلب الأحيان، توثق هذه المعايير في ميثاق للمكلفين.

- تحديث منتجات المعلومات بانتظام لتعكس التغيرات في القانون والإجراءات الإدارية، واتخاذ المبادرات الرامية إلى رفع وعي المكلفين بالتغييرات.

- إدخال تدابير لخفض تكاليف امتثال المكلفين (على سبيل المثال، شروط مبسطة لمسك السجلات والإبلاغ للشركات الصغيرة، والإقرارات/النظم الضريبية المستوفاة بياناتها سلفا التي تلغي الحاجة إلى تقديم الإقرارات، وتسهيلات الهاتف الآلي والإنترنت (بما في ذلك عبر منصات جواله) التي تسمح للمكلفين بإخطار الإدارة الضريبية بالإقرارات عن "الضرائب المدومة" وبوابات المكلفين التي تسمح على مدار الساعة بالحصول على المعلومات والخدمات عبر الإنترنت).

- رصد الأسئلة الشائعة والمفاهيم الخاطئة المنتشرة عن القانون التي يتم رصدها من خلال التدقيق
- يمكن للمكلفين الحصول بسهولة على معلومات وإرشادات من الإدارة الضريبية. وبالنسبة للبلدان ذات الاستخدام العام واسع النطاق للإنترنت، يتم تقييم سهولة الحصول على المعلومات إلى حد كبير بالرجوع إلى مدى سهولة قيام المكلفين بتصفح الموقع الإلكتروني في الإدارة الضريبية للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها. ومن ناحية أخرى، حيث تكون نسبة الاستخدام العام لأجهزة الكمبيوتر والإنترنت متدنية جدا، تقيم سهولة الحصول على المعلومات بالاستناد إلى إمكانية النفاذ إلى قنوات تقديم الخدمات الأخرى، مثل مراكز استعلامات للزوار أو مراكز الاستفسارات الهاتفية.

- تستجيب الإدارة الضريبية في الوقت المناسب للطلبات المقدمة من المكلفين والوسطاء الضريبيين للحصول على المعلومات (فيما يخص

الجدول 10: مؤشرات الأداء، والأبعاد، والتقييم بالدرجات في المجال الثالث لنتائج الأداء (POA3)

المؤشرات	الأبعاد الواجب قياسها	طريقة التقييم بالدرجات
P3-8 . نطاق المعلومات وحدائتها وسهولة الاطلاع عليها	<ul style="list-style-type: none"> مجموعة المعلومات المتاحة للمكلفين لشرح التزاماتهم ومستحققاتهم تجاه كل من ضريبة أساسية، بعبارات واضحة. مدى حداثة المعلومات من حيث القانون والسياسة الإدارية. توافر المعلومات والإرشادات للمكلفين من الإدارة الضريبية. 	الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1) (راجع الملحوظة 1)
P3-9 . الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات المكلفين والوسطاء الضريبيين للحصول على معلومات. 	الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
P3-10 . نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال	<ul style="list-style-type: none"> نطاق مبادرات تخفيض تكاليف امتثال المكلفين. 	الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
P3-11 . الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات	<ul style="list-style-type: none"> استخدام وتيرة اتباع وسائل الحصول على إفادة تقييمية من المكلفين حول مستوى الخدمات المقدمة. مدى أخذ مساهمة المكلفين بعين الاعتبار في تصميم المسارات والمنتجات الإدارية 	الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1) (راجع الملحوظة 2)

ملحوظة 1: تُستخدم الطريقة الأولى (M1) في هذه الحالة لأن درجة جيدة لبعدها واحد ستضعف بسبب درجات متدنية في أبعاد أخرى. على سبيل المثال، على الرغم من أن الإدارة الضريبية قد تنتج معلومات واسعة النطاق ليستخددها المكلفون (وهو ما قد يحرز درجة عالية في البعد الأول) فهذا قد يتأثر سلباً إذا كثرت المعلومات القديمة العهد (وبالتالي تخرز درجة سيئة في ظل البعد الثاني) أو إذا كان لا يمكن لعدد كبير من المكلفين الاطلاع عليها بسبب غياب الوسائل المناسبة للحصول عليها (البعد الثالث) أو بسبب المهل الطويلة في الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات (البعد الرابع). في إطار الطريقة الأولى (M1)، فإن الدرجة الإجمالية لمؤشر ذي أبعاد متعددة تستند إلى البعد الذي أحرز الدرجة الأدنى.

ملحوظة 2: تستخدم الطريقة الأولى (M1) هنا لأن الأبعاد مترابطة. على سبيل المثال، إن الحصول بانتظام على إفادة تقييمية من المكلفين (وهو ما قد يسجل درجة جيدة في إطار البعد الأول) قد يتقوض إذا ندر أخذ الآراء بعين الاعتبار من جانب الإدارة الضريبية في تصميم منتجات وبرامج الخدمات (مما يستقطب بالتالي درجة سيئة في البعد الثاني). وبالمثل، إذا تمت مراعاة كل أو معظم آراء المكلفين في تصميم المنتجات (مما يسجل درجة عالية في البعد الثاني) فلن يؤثر ذلك كثيراً إذا كان من النادر طلب الحصول على ردود فعل المكلفين (درجة متدنية في إطار البعد الأول).

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

يقدم الجدول 11 قائمة أسئلة وأمثلة عن مصادر الأدلة لإرشاد المقيّم خلال المقابلات الميدانية وجمع المعلومات ذات الصلة بالمجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3).

إطار قياس الأداء

يحدّد الجدول 12 المعايير المتبعة لوضع الدرجات للمؤشرات والأبعاد في المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3).

الجدول 11: المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين : دعم الامتثال الطوعي		الأسئلة
أمتلة على الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • مصادر المواد المرجعية تشمل: ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ هيكل الإدارة الضريبية، ووصف دور الوحدات التنظيمية الرئيسية. ○ مركز (مراكز) اتصال مخصصة. 	<p>أسئلة مرجعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي الوحدة/الوحدات التنظيمية في الإدارة الضريبية المسؤولة عن مساعدة المكلفين وتثقيفهم؟ • هل لدى الإدارة الضريبية مركز/مراكز اتصال متخصص لمساعدة المكلفين؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • موقع إلكتروني و/أو منتجات إعلامية بنسخة مطبوعة متاحة للجمهور فيما يتعلق بالمجالات الرئيسية لالتزامات المكلفين ومستحققاتهم عن كل الضرائب الرئيسية. • منتجات إعلامية مفصلة حسب الطلب وفقا للاحتياجات المحددة لشرائح المكلفين الأساسية، والوسطاء الضريبيين، والفئات المحرومة، إلخ. برامج مكيفة للتثقيف العام. 	<p>البعد 1: مجموعة المعلومات المتاحة والمساعدة المقدمة للمكلفين لشرح التزاماتهم ومستحققاتهم فيما يتعلق بكل ضريبة أساسية، بعبارة واضحة.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل توفر الإدارة الضريبية المعلومات للجمهور فيما يتعلق بالمجالات الرئيسية لالتزامات المكلفين (أي التسجيل والإقرار، والسداد، والإبلاغ عن المعلومات بشأن الإقرارات الضريبية) ومستحققاتهم (على سبيل المثال، المطالبات باسترداد الضريبة)؟ • هل تغطي المعلومات المتاحة للجمهور جميع الضرائب الرئيسية؟ • هل المعلومات المتاحة للجمهور تفصيلية حسب احتياجات شرائح المكلفين الأساسية؟ على سبيل المثال، هل المعلومات المقدمة للمكلفين من الشركات الصغيرة يتم توفيرها بشكل يتيح فهمها وتطبيقها بسهولة من جانب التجار الصغار الذين لا يستطيعون تحمل تكلفة خدمات الوسطاء الضريبيين؟ 	<p>P3-8 نطاق المعلومات وحدائتها وسهولة الإطلاع عليها</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إجراءات موثقة للتحديث المنتظم والمنهجي للمعلومات المتاحة للجمهور. • أمثلة عن التواصل مع المكلفين بشأن التغييرات التي تطرأ على القانون، بما في ذلك: <ul style="list-style-type: none"> ○ التواصل عن طريق البريد/ الرسائل؛ ○ التنبيهات على الموقع الإلكتروني. ○ إعلانات الصحف والإذاعة والتلفزيون. ○ مقالات في المجالات التجارية والمهنية. • الهيكل التنظيمي - ومراقبة ميدانية من جانب مقيم "تادات" - للموارد الفنية المخصصة للموظفين المكرسة لمهمة الحفاظ على حداثة المعلومات المتاحة للجمهور. 	<p>البعد 2: مدى حداثة المعلومات من حيث القانون والسياسة الإدارية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل كل المعلومات المتاحة للجمهور حديثة من حيث القانون والسياسة الإدارية، مع الإشارة إلى أن "الحداثة" تشمل أيضا التغييرات التشريعية التي لها تاريخ بدء في المستقبل؟ • هل من إجراءات موثقة لضمان التحديث المنتظم والمنهجي للمعلومات (على سبيل المثال، عندما تكون هناك تغييرات في قوانين الضرائب)؟ وهل تطبق هذه الإجراءات عمليا باستمرار؟ • كيف يُحاط المكلفون علما بالتغييرات في القوانين التي تؤثر عليهم؟ مثلا، هل يتم تنبيه المكلفين قبل تاريخ سريان مفعول القوانين الجديدة (بما في ذلك من خلال استخدام مناهج استباقية لإدارة علاقات العملاء)؟ أم أنهم يبلغون من خلال وسائل الإعلام العامة فحسب (على سبيل المثال، من خلال شبكة الإنترنت أو أي بيان صحفي)؟ • هل يتم تكريس موارد الموظفين الفنية المخصصة لمهمة إبقاء المعلومات المتاحة للجمهور محدثة؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق والمشاهدات الميدانية للقنوات التي يستخدمها المكلفون للحصول على معلومات 	<p>البعد 3: توافر المعلومات والإرشادات للمكلفين من الإدارة الضريبية.</p>	

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين : دعم الامتثال الطوعي		الأسئلة
أمثلة على الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • إرشادات من الإدارة الضريبية، بما في ذلك الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية، والمنشورات، وصحائف الوقائع، والأحكام، والهاتف، والبريد الإلكتروني، والرسائل، وزيارات الاستفسار. • توثيق "استراتيجية قناة تقديم الخدمات". 	<ul style="list-style-type: none"> • ما الوسائل التي يستخدمها المكلفون للحصول على المعلومات والمشورة من الإدارة الضريبية؟ على وجه التحديد، هل يتم الحصول على المعلومات عن طريق: <ul style="list-style-type: none"> ○ موقع إلكتروني؟ ○ كتيبات الإرشاد، والمنشورات، وصحائف الوقائع، والنشرات، والأسئلة الشائعة؟ ○ ندوات تثقيف الجمهور؟ ○ مذكرات عن الممارسات؟ ○ الأحكام؟ ○ الهاتف؟ ○ البريد الإلكتروني والرسائل النصية؟ ○ الرسائل؟ ○ الطلبات المباشرة عند منضدة الاستلام في الإدارة الضريبية؟ • هل تقوم الإدارة الضريبية بإجراء برامج تثقيف عامة أو الترويج لها (على سبيل المثال، ندوات ضريبية للأشخاص الذين يبدأون ويديرون عملا تجاريا، وبرامج لمؤسسات التدريب الابتدائي والثانوي والعالي حول الضرائب)؟ • هل تفرض الإدارة الضريبية رسما للحصول على المعلومات و/أو المشورة؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هي الظروف المحددة التي تفرض فيها الرسوم، وما قيمتها؟ • هل لدى الإدارة الضريبية استراتيجية قناة تقديم خدمات موثقة؟ (في العادة، تصف استراتيجية قناة تقديم الخدمات الوسائل التي توفر من خلالها الإدارة الضريبية، أو تخطط لتوفير المعلومات للمكلفين بأكثر طريقة كفاءة، وفعالة من حيث التكلفة، ومريحة. ويمكن أن تندرج ضمن وثيقة سياسات قائمة بذاتها أو في الخطة الاستراتيجية التابعة للإدارة الضريبية أو في غيرها من وثائق التخطيط وقد تشكل جزءا من خطة أوسع للحكومة لتعزيز الخدمات الإلكترونية). 	<p>P3-9 الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • معايير موثقة لتقديم الخدمات (قد تكون واردة في ميثاق منشور خاص بالمكلفين). • تقارير إدارة الأداء المعدة مقارنة بمعايير تقديم الخدمة. • التقارير المنشورة (على سبيل المثال، على الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية) عن الأداء مقارنة بالمعايير. • البيانات المجمعة في استبيان الجدول 3 ("فترة انتظار المكالمات الهاتفية الواردة للاستفسار"). 	<p>البعد 4: الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات المكلفين والوسطاء الضريبيين للحصول على معلومات.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل لدى الإدارة الضريبية معايير لتقديم الخدمات فيما يتعلق بالوقت المستغرق للاستجابة لطلبات المكلفين والوسطاء الواردة عبر الرسائل، والبريد الإلكتروني، والهاتف، والزيارات الشخصية (حيث مرافق الاستفسار للزائرين)؟ • إذا كان الأمر كذلك، هل يتم ضبط أي أداء مناف لمعايير تقديم الخدمات والإبلاغ عنه؟ • هل يتم الإبلاغ بنتائج الأداء علنا؟ • ما هي النسبة المئوية لحالات مكالمات الاستفسار الهاتفية (لا سيما من خلال مراكز الاتصال المخصصة) 	

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين : دعم الامتثال الطوعي		الأسئلة
أمثلة على الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	المؤشر
	الواردة من المكلفين والوسطاء، التي يتم الرد عليها في غضون فترة انتظار مدتها 6 دقائق؟	
<ul style="list-style-type: none"> • توثيق الترتيبات المبسطة القائمة لمسك السجلات والإبلاغ بالنسبة للمكلفين الصغار. • المتابعة الميدانية من جانب مقيم "تادات" لترتيبات الإقرار المبسطة (على سبيل المثال، الإقرارات الضريبية المستوفاة ببياناتها سلفاً) و/أو الأنظمة التي تلغي الحاجة إلى الإقرار فيما يخص ذوي الالتزامات الضريبية البسيطة نسبياً. • المتابعة الميدانية من جانب مقيم "تادات" للوسائل التي يعتمد عليها المكلفون وعملاؤهم للنفذ إلى التفاصيل الخاصة بالتسجيل وبحساب الضريبة على الإنترنت. • توثيق اليات المتابعة القائمة لحماية سلامة وسرية بيانات المكلفين التي يمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت. • إجراءات موثقة لمراجعة الأسئلة التي تطرح بصورة متكررة والمفاهيم الخاطئة الشائعة التي يتم رصدها من خلال التجاوزات، والتقارير الإدارية الناشئة عن هذه المراجعات. • إجراءات موثقة لمراجعة الإقرارات الضريبية ونماذج المكلفين الأخرى، والتقارير الإدارية والتوصيات الناشئة عن هذه المراجعات. 	<p>البعد: نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل الترتيبات المبسطة في مجالي مسك السجلات والإبلاغ متوفرة للمكلفين الصغار؟ • هل من ترتيبات إقرار مبسطة (مثل الإقرارات الضريبية المستوفاة ببياناتها سلفاً والإشعار بالإقرارات بالضرائب "المعدومة" عبر أنظمة الهاتف الآلية أو عبر الإنترنت) و/أو الأنظمة التي تلغي الحاجة إلى الإقرار (على سبيل المثال، حيث يتم التعامل مع ضريبة الدخل المقطعة من المنبع باعتبارها ضريبة نهائية) للأفراد ذوي الالتزامات الضريبية البسيطة نسبياً (مثل الموظفين والمتقاعدين والمستثمرين غير النشطين)؟ • هل بإمكان المكلفين وعملائهم المفوضين النفاذ إلى تفاصيل التسجيل وحساب الضريبة على الإنترنت (على سبيل المثال، عبر بوابة المكلفين)؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي الآليات المعمول بها لحماية سلامة وسرية بيانات المكلفين التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت؟ • هل يتم رصد الأسئلة التي يتكرر طرحها والمفاهيم الخاطئة الشائعة للقانون عن طريق التحقق وأنشطة التوعية المتابعة الأخرى لمساعدة استهداف المنتجات والخدمات الإعلامية للمكلفين وتحسينهما؟ • هل تتم مراجعة تصميم ومحتوى الإقرارات الضريبية وغيرها من نماذج المكلفين بانتظام للتأكد من إزالة عناصر البيانات البالية وغير الضرورية؟ • ما التدابير الأخرى التي تتخذ للحد أو التقليل من تكاليف امتثال المكلفين (مثل استخدام تسهيلات الدفع الإلكتروني؛ ونشر الأحكام الضريبية، و/أو تبادل البيانات المشتركة بين الوكالات للحد من أعباء الإبلاغ المترتبة على المكلفين)؟ 	<p>P3-10 نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقارير عن نتائج مسح تصورات الجمهور. • سجل/ سجلات موثقة عن الاجتماعات مع مجموعات الأطراف المعنية (على سبيل المثال، غرف التجارة وأعلى الهيئات الصناعية، والوسطاء الضريبيين). 	<p>البعد 1: استخدام ووتيرة طرق الحصول على آراء المكلفين بشأن الخدمات المقدمة.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي الطرق، إن وجدت، التي تستخدم للحصول على آراء المكلفين بشأن معيار خدمات الإدارة الضريبية؟ على وجه التحديد، هل يتم الحصول على الآراء عن طريق: <ul style="list-style-type: none"> ○ مسح تصورات الجمهور القائمة على عينات صحيحة إحصائياً؟ ○ الاجتماعات مع الجهات المعنية (مثل غرف التجارة وأعلى الهيئات الصناعية، والوسطاء الضريبيين)؟ ○ المنتديات العامة؟ ○ وسائل أخرى (على سبيل المثال، المسوح عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف والموقع الإلكتروني، والنفعالات اليومية مع المكلفين في مراكز الاتصال العامة). 	<p>P3-11 الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين : دعم الامتثال الطوعي		الأسئلة
أمثلة على الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> • ما وتيرة إجراء مسح آراء الجمهور؟ • ما وتيرة استخدام الآليات الأخرى للحصول على الإفادات التقييمية (على سبيل المثال، اجتماعات الجهات المعنية)؟ • هل تتولى أطراف ثالثة مستقلة مسح آراء الجمهور؟ أم أن الإدارة الضريبية نفسها هي من يجريها؟ • هل يتم الحصول على الإفادات التقييمية حول الأداء من شرائح المكلفين الأساسية (مثلا، فئات الشركات الكبيرة، والمتوسطة والصغيرة الحجم، والأفراد غير التجاريين)؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • آراء موثقة من مجموعات التركيز من المكلفين المشاركين في اختبار منتجات المعلومات (مثلا محتوى الصفحة الإلكترونية وشكلها، وتصميم النماذج). 	<p>البعد 2: مدى مراعاة مساهمة المكلفين في تصميم المسارات والمنتجات الإدارية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تأخذ الإدارة الضريبية في الاعتبار مساهمة المكلفين في تصميم برامج الخدمات والمنتجات الخاصة بالمكلفين؟ • إذا كان الأمر كذلك، هل يتم ذلك بطريقة دورية ومنهجية (كأن تستخدم الإدارة الضريبية بانتظام مجموعات التركيز من المكلفين لاختبار تصميم النماذج وغيرها من المنتجات والخدمات)؟ أم أن ذلك يتم على أساس مخصص (أي غير مخطط له وغير متكرر)؟ 	

الجدول 12: المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): إطار قياس الأداء

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): إطار قياس الأداء: دعم الامتثال الطوعي		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>(1) المعلومات عن المجالات الرئيسية لالتزامات المكلفين (التسجيل، والإقرار، والسداد، والإبلاغ عن المعلومات في الإقرارات الضريبية) والمستحقات متاحة بسهولة فيما يتعلق بجميع الضرائب الرئيسية.</p> <p>(2) تُصمَّم المعلومات خصيصا لتتلاءم واحتياجات شرائح المكلفين الأساسية، والمجموعات الصناعية الرئيسية، والوسطاء، والفئات المحرومة.</p>	A	<p>P3-8 نطاق المعلومات وحدائتها وسهولة الاطلاع عليها</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) تُصمَّم المعلومات بحيث تتلاءم على الأقل واحتياجات إحدى شرائح المكلفين الأساسية، أو إحدى المجموعات الصناعية، والوسطاء الضريبيين.</p>	B	
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	
<p>(1) ثمة إجراءات معمول بها، كما يتم تعيين موظفين فنيين مكرسين لهذه الغاية، لضمان حداثة المعلومات.</p> <p>(2) يحاط المكلفون علما بالتغييرات في القانون أو السياسة الإدارية من خلال التواصل الهادف والعام قبل دخول القانون أو السياسة حيز التنفيذ.</p>	A	
<p>(1) مطابق للدرجة A (1)</p> <p>(2) يحاط المكلفون علما بالتغييرات في القانون أو السياسة الإدارية من خلال التواصل العام قبل أن يدخل القانون أو السياسة حيز التنفيذ.</p>	B	
<p>(1) تتخذ إجراءات خاصة لتحديث المعلومات.</p> <p>(2) لا يتم دوما تنبيه المكلفين إلى التغييرات في القانون أو السياسة الإدارية قبل سريان مفعول</p>	C	

المجال الثالث لنتائج الأداء - دعم الامتثال الطوعي

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): إطار قياس الأداء: دعم الامتثال الطوعي			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
القانون أو السياسة.			
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
(1) توفر الإدارة الضريبية مجموعة واسعة من برامج التعليم الاستباقية للمكلفين (مثل الحلقات الدراسية المنتظمة عن الضرائب للأشخاص الذين يؤسسون شركة أو يديرونها، وبرامج لتعليم طلاب المدارس بشأن الضرائب). (2) المعلومات متوفرة من خلال مجموعة متنوعة من قنوات تقديم الخدمات السهلة الاستعمال (مثل الهاتف، والموقع الإلكتروني، والمنشورات، وصحائف الوقائع، والأحكام). (3) المعلومات متاحة بأدنى التكاليف أو مجاناً للمكلفين والوسطاء. (4) التسهيلات المرتبطة بالحصول على المعلومات وبالخدمة الذاتية متاحة للمكلفين والوسطاء في وقت يكون مناسباً لهم - بما في ذلك، مثلاً، خارج ساعات العمل العادية.	A	البعد 3: توافر المعلومات والإرشادات للمكلفين من الإدارة الضريبية.	
(1) توفر الإدارة الضريبية برامج تثقيف عام، على الأقل للشركات الصغيرة والمتناهية الصغر، والشركات الجديدة، وللمن باتوا أصحاب عمل للمرة الأولى. (2) مطابق للدرجة (2) A (3) مطابق للدرجة (3) A	B		
(1) تطبيق برامج التثقيف العام على أساس مخصص. (2) مطابق للدرجة (2) A (3) مطابق للدرجة (3) A	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
يتم الرد على ما لا يقل عن 70% من مكالمات الاستفسار خلال فترة انتظار مدتها 6 دقائق.	A	البعد: الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات المكلفين والوسطاء الضريبيين للحصول على معلومات. (ملحوظة: يتم استخدام فترة انتظار مكالمات الاستفسار الهاتفية (ولا سيما من خلال مراكز الخدمة المخصصة) كأداة لقياس أداء الإدارة الضريبية في الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات بشكل عام).	P3-9 الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات
يتم الرد على ما لا يقل عن 60% من مكالمات الاستفسار خلال فترة انتظار مدتها 6 دقائق.	B		الطريقة الأولى للتقييم

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): إطار قياس الأداء: دعم الامتثال الطوعي			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
يتم الرد على ما لا يقل عن 50% من مكالمات الاستفسار خلال فترة انتظار مدتها 6 دقائق.	C		بالدرجات (M1)
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
(1) ترتيبات مبسطة لمسك السجلات وإعداد التقارير للمكلفين الصغار (أي سجلات محاسبية بسيطة، وتقديم إقرارات وسداد بوتيرة أقل، واستخدام الإقرارات الضريبية المستوفاة بياناتها سلفاً). (2) الأسئلة المتكررة والمفاهيم الخاطئة الشائعة عن القانون المرصودة من خلال أنشطة الخدمات والتحقق يتم تحليلها بشكل روتيني لتحسين المنتجات والخدمات الإعلامية. (3) المرافق الآمنة عبر الإنترنت (مثل بوابة المكلفين) توفّر للمكلفين وعمالئهم المفوضين نفاذاً على مدار الساعة إلى تفاصيل التسجيل والحساب الضريبي. (4) تتم مراجعة الإقرارات الضريبية ونماذج أخرى بانتظام لضمان أن المعلومات الوحيدة التي يسعى المكلفون للحصول عليها هي المعلومات اللازمة والمستخدم.	A	البعد: نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال.	P3-10 نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
مطابق للدرجة A (1) باستثناء أن إمكانية استخدام الإقرارات الضريبية المستوفاة بياناتها سلفاً قد لا تكون متاحة، (2)، و(3).	B		
(1) مطابق للدرجة A (1) باستثناء أن إمكانية استخدام الإقرارات الضريبية المستوفاة بياناتها سلفاً قد لا تكون متاحة. (2) مطابق للدرجة A (2)	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو	D		

المجال الثالث لنتائج الأداء - دعم الامتثال الطوعي

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): إطار قياس الأداء: دعم الامتثال الطوعي			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.			
(1) تحصل الإدارة الضريبية بانتظام على آراء المكلفين، مثلا من خلال المسوح التي تجري عن طريق البريد الإلكتروني، والهاتف، والموقع الإلكتروني، ومراكز الاتصال العامة، والاجتماعات مع الأطراف المعنية. (2) يجري طرف ثالث مستقل مسحا – بالاستناد إلى عينة صالحة إحصائيا من شرائح المكلفين الأساسية – على الأقل مرة واحدة كل 3 سنوات لرصد الاتجاهات في تصورات المكلفين عن خدمات الإدارة الضريبية ومنتجاتها.	A	البعد 1: استخدام وتيرة الطرق المتبعة للحصول على آراء المكلفين بشأن معيار الخدمات المقدمة.	P3-11 الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
(1) مطابق للدرجة A (1) (2) مطابق للدرجة A (2) إلا أن المسوح تجري بصورة أقل انتظاما (أي، مرة واحدة على الأقل كل 5 سنوات) ويمكن أن تتولاها الإدارة الضريبية منفردة.	B		
(1) يتم الحصول على الإفادات التقييمية، ولكن على أساس مخصص. (2) مطابق للدرجة B (2) إلا أن المسوح تجري على أساس مخصص أو أنها لا تستند إلى عينة صالحة إحصائيا.	C		
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
(1) تتشاور الإدارة الضريبية بانتظام مع المجموعات الرئيسية من المكلفين والوسطاء لتحديد أوجه	A	البعد 2: مدى أخذ مساهمة المكلفين بعين الاعتبار في تصميم	

المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): إطار قياس الأداء: دعم الامتثال الطوعي			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
القصور في العمليات والمنتجات الإدارية. (2) يشارك المكلفون والوسطاء مشاركة فعالة في مجال تصميم و/أو اختبار المسارات والمنتجات الجديدة (على سبيل المثال، تصميم النماذج ومحتوى صفحات الويب، ووضوح الأحكام الضريبية العامة).		المسارات والمنتجات الإدارية	
مطابق للدرجة A (1)	B		
تتشاور الإدارة الضريبية بشكل مخصص مع المجموعات الرئيسية من المكلفين والوسطاء لتحديد أوجه القصور في المسارات والمنتجات الإدارية.	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		

سادسا- المجال الرابع لنتائج الأداء (4 POA): تقديم الإقرارات في الوقت المحدد

النتيجة المرجوة

أن يقدم المكلفون الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد.

الخلفية والممارسات السليمة

يبقى تقديم الإقرارات الضريبية (المعروف أيضا بالعائدات الضريبية) وسيلة رئيسية تثبت بموجبها الذمة الضريبية للمكلفين، وتصبح مستحقة وواجبة الدفع. ولكن، كما هو مبين في المجال الثالث لنتائج الأداء (3 POA)، يبرز اتجاه نحو تبسيط إعداد الإقرارات وتقديمها من جانب المكلفين ذوي الشؤون الضريبية غير المعقدة نسبيا (على سبيل المثال، من خلال الإقرارات الضريبية المستوفاة بياناتها سلفا). وعلاوة على ذلك، هناك عدة بلدان تعامل خصم ضريبة الدخل من المنبع كضريبة نهائية، مما يلغي الحاجة لقيام أعداد كبيرة من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي بتقديم إقرارات سنوية.

وحين يكون الإقرار الضريبي واجبا، تحدد القوانين الضريبية والإجراءات الإدارية الأطراف الملزمة بتقديم الإقرارات؛ وشكل الإقرار الواجب استخدامه، والتواريخ التي يجب تقديم الإقرارات بحلولها، والوثائق الداعمة التي يجب إرفاقها بالإقرارات؛ وأساليب الإقرار. ولا بد لجميع المكلفين الملزمين بتقديم الإقرارات من القيام بذلك، بما في ذلك من لا يستطيع دفع الضريبة المستحقة في الوقت المحدد (بالنسبة لهؤلاء المكلفين، تقضي الأولوية الأولى للإدارة الضريبية بالحصول على إقرار من المكلفين لتأكيد المبلغ المستحق، ومن ثم تأمين الدفع من خلال الإنفاذ والتدابير الأخرى المبينة في المجال الخامس لنتائج الأداء (5 POA). وقد يؤدي تخلف المكلفين عن استيفاء شروط الإقرار إلى فرض العقوبات، وفي الحالات الأكثر خطورة، إلى الملاحقة القضائية.

ويمكن أن تكون الإقرارات الضريبية ورقية أو إلكترونية، ويمكن أن يودعها المكلفون أنفسهم أو عبر وسطاء ضريبيين (على سبيل المثال، المحاسبون العموميون الذين يكلفهم المكلفون للمساعدة في إعداد الإقرارات وتقديمها).

تشمل الأمثلة على الممارسات السليمة التي اعتمدها الإدارات الضريبية لتحقيق النتيجة المرجوة:

■ تبسيط ترتيبات الإقرار، بما في ذلك الإقرارات الضريبية المستوفاة بياناتها سلفا (المبينة في المجال الثالث لنتائج الأداء (3 POA)).

■ توشي الاستباقية في تذكير المكلفين باقتراب المواعيد النهائية للإقرار (مثلا من خلال الحملات الإعلامية، وتزويد المكلفين بالجدول الزمنية للإقرار، وإرسال رسائل تذكير آلية).

■ استخدام العمليات المؤتمتة للإسراع في تحديد المكلفين الذين لم يقدموا الإقرارات في موعدها. ولتحقيق هذه الغاية، يجب أن يتوفر لدى الإدارة الضريبية قاعدة بيانات دقيقة للمكلفين. وكما هو ملحوظ في المجال الأول لنتائج الأداء (POA) (1)، يكون إنفاذ الإقرارات معرضا للخطر إذا كانت قاعدة بيانات المكلفين مثقلة بالسجلات غير النشطة والمتكررة.

■ المتابعة في الوقت المناسب واتخاذ إجراءات الإنفاذ المصممة وفقا للظروف وتاريخ تقديم الإقرار للمعنيين من المتخلفين عن تقديم الإقرارات. على سبيل المثال:

○ التواصل مباشرة مع المكلفين (مثلا، عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو في زيارة) لتحديد أسباب عدم الإقرار وضمن تقديم الإقرار الضريبي بأسرع ما يكون. يعتمد هذا المنهج على وجه الخصوص لكبار المكلفين بسبب التأثير المحتمل على الجباية والتحصيل في حال تخلف أي من كبار المكلفين عن الوفاء بالتزاماته بشأن الإقرار والسداد.

○ إرسال خطاب أو إشعار طلب للمكلفين يحدد موعدا نهائيا يجب تقديم الإقرار قبل انقضاءه لتجنب العقوبات والغرامات الأشد.

○ إصدار تقييم للذمة الضريبية المقدرة على أساس التاريخ التجاري السابق للمكلفين حيث هناك اعتقاد منطقي بأن المكلف الضريبي تابع تجارته خلال فترة الإقرار. وهذا النوع من التقييم - غالبا ما يشار إليه بالتقييم الافتراضي أو الجرافي - يمكن أن يكون

- فعالا في جعل المكلفين غير المتعاونين يقدمون إقرارات ضريبيا بحيث يصبح بالإمكان إجراء تقييم أكثر دقة للالتزامات الضريبية.
- ملاحقة المتخلفين عن تقديم الإقرارات المعتادين في المحاكم.
- استخدام تقنيات تنميط المكلفين على أساس الظروف والسلوكيات المعروفة لتوقع التدبير الأكثر فعالية لتحقيق الإقرار في الوقت المحدد.
- التأكد من أن الوسطاء الضريبيين المشاركين في إعداد وتقديم الإقرارات الضريبية هم على بينة من مسارات وإجراءات الإقرار الحالية ومن التغييرات الطارئة على القوانين الضريبية.
- برامج التوعية لمساعدة مجموعات محددة من المكلفين على فهم التزاماتهم بشأن الإقرار و/أو الوفاء بها (على سبيل المثال، المكلفون الكبار في السن، والمواطنون الذين يعانون من صعوبات القراءة والكتابة واللغة).
- عمليات إنفاذ مكروسة للإقرار يتولاها موظفون بدوام كامل يكونون مدربين على علاقات العملاء وتقنيات التفاوض.
- توفير وترويج استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات لجميع الضرائب الرئيسية. وفي الكثير من البلدان، يكون كبار المكلفين ملزمين قانونا بتقديم الإقرارات الضريبية إلكترونيا.
- نظام معلومات ذي ميزات من النوع المبين في الإطار 5:

الإطار 5: أهم سمات نظام تكنولوجيا المعلومات لمعالجة الإقرارات والتصاريح:

إن نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي الفعال لمعالجة الإقرارات والتصاريح:

- يعالج الإقرارات الضريبية (بما في ذلك الإقرارات المعدلة) لجميع الضرائب الرئيسية.
- في وقت الإقرار، يتحقق تلقائيا من هوية المكلف مقارنة بقاعدة بيانات التسجيل، ويسجل تاريخ الإقرار، ويؤدي عمليات التحقق الحسابية، ويسجل الالتزامات الضريبية، ويخزن بيانات التصريح.
- يتلقى الإقرارات المودعة إلكترونيا، ويعدّ إيصال استلام إلكتروني لكل تصريح أودع إلكترونيا.
- يوفر صورة موحدة عن تاريخ المكلفين من حيث الإقرار الضريبي عن الضرائب الرئيسية كافة.
- يحدد ويبلغ عن جميع الحالات التي يتوقع فيها تقديم المكلف الضريبي لإقرار ضريبي، ويعدّ تلقائيا الإقرار ذا الصلة في نسخة ورقية أو إلكترونية (بما في ذلك رقم التعريف الضريبي وغيره من تفاصيل تحديد الهوية) ليملاها المكلف ويقدمها.
- يسجل تاريخ استحقاق ممدد للإقرار حيث تمت الموافقة على ذلك.
- يعدّ تلقائيا إخطارات تذكير وإشعارات طلب للمكلفين.
- يحيل حالات المتخلفين عن تقديم الإقرارات إلى موظفي إنفاذ الإقرار الضريبي عن طريق نظام إدارة القضايا.
- يعدّ إشعارات تقييم، بما في ذلك التقييمات المقدرة.
- ينتج المعلومات الإدارية (على سبيل المثال، التقارير الإحصائية حسب الضريبة الأساسية/ المنطقة/ شرائح المكلفين إلخ، بما في ذلك: عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين؛ وعدد الإقرارات المقدمة ضمن المهل المحددة، عدد الإقرارات التي تم التأخر في تقديمها؛ وعدد تلك التي ما زال يجدر تقديمها؛ وعمر الإقرارات العالقة).

المؤشرات، والأبعاد، والتقييم بالدرجات

تُستخدم ثلاثة مؤشرات أداء لتقييم المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4):

- إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات.
- استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات.
- المؤشر الأول، مع خمسة أبعاد قياس، يستخدم بيانات الإقرارات الحديثة لاحتساب معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.

المجال الرابع لنتائج الأداء - تقديم الإقرارات في الوقت المحدد

بقيت سجلات التجار غير النشطين والسجلات المتكررة للمكلفين من ضمن سجل المكلفين النشطين).

ويقيس المؤشر الثاني الإجراءات التي تتخذها الإدارة الضريبية لتحديد المتأخرين والمتخلفين عن تقديم الإقرارات الضريبية وإنفاذ تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد.

ويقيس المؤشر الثالث مدى تقديم الإقرارات، عن الضرائب الرئيسية كلها، إلكترونياً.

يلخص الجدول 13 المؤشر، والأبعاد، وما يرتبط بهما من طريقة تقييم بالدرجات للمجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4).

الوقت المحدد (أي عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد نسبة إلى عدد الإقرارات الضريبية المتوقعة) لكل من ضريبة دخل الشركات، وضريبة الدخل الشخصي، وضريبة القيمة المضافة، وضريبة المكوس المحلية، وخصم الضريبة من المنبع. ويشير ارتفاع معدل الإقرار في الوقت المحدد إلى إدارة فعالة للامتثال بما يشمل، على سبيل المثال، توفير وسائل مناسبة لتقديم الإقرارات (ولا سيما التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات)، ونماذج الإقرار المبسطة، وإجراء الإنفاذ بحق من تخلفوا عن الإقرار في الوقت المحدد. وأما دقة معدل الإقرار في الوقت المحدد فهي رهن بتوافر قاعدة بيانات دقيقة عن المكلفين (كما هو مبين، سيتضخم المقام أو القاسم إذا

الجدول 13: المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

طريقة التقييم بالدرجات	الأبعاد الواجب قياسها	المؤشرات
الطريقة الثانية (M2)	<ul style="list-style-type: none"> عدد الإقرارات بضرريبة دخل الشركات التي قدمت في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرريبة دخل الشركات المسجلين. 	P4-12. معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد
(استخدم مرشد التحويل ذي الخمسة أبعاد الوارد في الجدول 2)	<ul style="list-style-type: none"> عدد الإقرارات بضرريبة الدخل الشخصي المقدمة في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرريبة الدخل الشخصي المسجلين. عدد الإقرارات بضرريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين. عدد الإقرارات بضرريبة المكوس المحلية المقدمة في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرريبة المكوس المحلية المسجلين. عدد الإقرارات بخصم الضريبة من المنبع، المقدمة من أصحاب العمل في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع المتوقعة من أصحاب العمل المسجلين. 	
الطريقة الأولى (M1)	<ul style="list-style-type: none"> الإجراء المتخذ لمتابعة المتخلفين عن تقديم الإقرارات. 	P4-13. إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات
الطريقة الأولى (M1)	<ul style="list-style-type: none"> نطاق تقديم الإقرارات الضريبية إلكترونياً 	P4-14. استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات

إطار قياس الأداء

الجدول 15 يحدد معايير وضع الدرجات لمؤشرات وأبعاد المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4).

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

يقدم الجدول 14 قائمة أسئلة وأمثلة عن مصادر الأدلة لإرشاد المقيّم خلال المقابلات الميدانية وعمليات جمع المعلومات المتعلقة بالمجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4).

الجدول 14: المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

الأسئلة	المؤشر
<p>قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد</p> <p>أمثلة عن الأدلة</p> <ul style="list-style-type: none"> • مصادر المواد المرجعية تشمل: <ul style="list-style-type: none"> ○ قوانين الضرائب الرئيسية وقوانين الإدارة الضريبية العامة. ○ الموقع الإلكتروني والمعلومات الأخرى التي تنشرها الإدارة الضريبية فيما يتعلق بشروط تقديم إقرارات الشركات والأفراد. ○ هيكل الإدارة الضريبية، وتوصيف أدوار الوحدات التنظيمية الرئيسية. 	<p>أسئلة مرجعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي متطلبات الإقرار القانونية (الوثيرة، وتواريخ الاستحقاق، وطرق الإقرار) لكل من ضريبة دخل الشركات، وضريبة الدخل الشخصي، وضريبة القيمة المضافة، وضريبة المكوس المحلية، وخصم الضريبة من المنبع؟ • في البيانات الواردة في الجداول 4-8 (تقديم الإقرارات في الوقت المحدد) هل من "فترة سماح" تطبقها الإدارة الضريبية على التاريخ القانوني المحدد كسياسة إدارية متبعة (على سبيل المثال، أيام إضافية لتقديم الإقرار تُمنح بعد انقضاء التاريخ القانوني المحدد لمراعاة التأخير في التسليم عبر البريد، وعطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية، أو أحداث أكثر خطورة مثل الكوارث الطبيعية)؟ • ما هي الوحدة/الوحدات التنظيمية في الإدارة الضريبية المسؤولة عن إنفاذ الإقرار؟
<ul style="list-style-type: none"> • النسب المحسوبة من البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 4 ("الإقرارات بضرورية دخل الشركات المقدمة في الموعد المحدد قانوناً"). 	<p>البعد 1: عدد الإقرارات بضرورية دخل الشركات المقدمة في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرورية دخل الشركات المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> $\frac{\text{عدد الإقرارات بضرورية دخل الشركات المقدمة في الموعد المحدد قانوناً}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرورية دخل الشركات المسجلين}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ما هو معدل الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد عن ضريبة دخل الشركات (المقدمة عن السنة المالية المشمولة في جدول الاستبيان 4) لما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ كل المكلفين بضرورية دخل الشركات؟ ○ كبار المكلفين فحسب؟
<ul style="list-style-type: none"> • النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 5 ("الإقرارات بضرورية الدخل الشخصي المقدمة في الموعد المحدد قانوناً"). 	<p>البعد 2: عدد الإقرارات بضرورية الدخل الشخصي المقدمة في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرورية الدخل الشخصي المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> $\frac{\text{عدد الإقرارات بضرورية الدخل الشخصي المقدمة في الموعد المحدد قانوناً}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرورية الدخل الشخصي المسجلين}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ما هو معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد عن ضريبة الدخل الشخصي (المقدمة عن السنة المالية المشمولة في جدول الاستبيان 5)؟

P4-12
معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد

الطريقة الثانية
للتقييم بالدرجات
(M2)

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد		الأسئلة
المؤشر	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	أمثلة عن الأدلة
	<p>البعد 3: عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> <p><u>عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد قانونا x 100</u> عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرريبة القيمة المضافة المسجلين</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هو معدل الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد عن ضريبة القيمة المضافة (المقدمة خلال فترة الـ 12 شهرا التي يغطيها جدول الاستبيان 6 و 7) لما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ كل المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ ○ كبار المكلفين فحسب؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • النسب المحسوبة من البيانات المجمعة في استبيان الجدول 6 ("الإقرارات بضرريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد - كل المكلفين والجدول 7") الإقرارات بضرريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد - كبار المكلفين فحسب".
	<p>البعد 4: عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في الوقت المحدد قانونا كنسبة من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرريبة المكوس المسجلين (راجع الملحوظة أدناه)، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> <p><u>عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في الوقت المحدد x 100</u> عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرريبة المكوس المحلية المسجلين</p> <p><u>عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة من كبار المكلفين في الوقت المحدد x 100</u> عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المتوقعة من كبار المكلفين بضرريبة المكوس المحلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هو معدل إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في الوقت المحدد (خلال فترة الـ 12 شهرا المشمولة في جدول الاستبيان 8 و 9) لكل من: <ul style="list-style-type: none"> ○ جميع المكلفين بضرريبة المكوس المحلية—راجع الملحوظة أدناه؟ ○ كبار المكلفين فحسب؟ <p>ملحوظة مهمة: لأغراض تقييم "تادات"، تغطي إقرارات ضريبة المكوس المحلية تلك المتوقعة من المكلفين الذين يتاجرون في فئات السلع/الخدمات التي تستحق عليها المكوس والتي تساهم بنسبة تصل إلى 70%، من حيث القيمة، من إجمالي حصيلة ضرائب المكوس المحلية في آخر 12 شهرا. ومع ذلك، عند حساب النسبة لكبار المكلفين، يؤخذ في الاعتبار جميع كبار المكلفين المسجلين في ضريبة المكوس المحلية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • النسب المحسوبة من البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 8 ("إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في الوقت المحدد) والجدول 9 ("إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في الوقت المحدد—كبار المكلفين فحسب")

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 10 ("الإقرارات بخصم الضريبة من المنبع المقدمة في الوقت المحدد"). 	<p>البعد 5: عدد الإقرارات بخصم الضريبة من المنبع التي يقدمها أصحاب العمل في الموعد المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة عن خصم الضريبة من المنبع من أصحاب العمل المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> <p><u>عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع المقدمة في الموعد المحدد قانونا</u> $\times 100$</p> <p><u>عدد الإقرارات المتوقعة عن خصم الضريبة من المنبع من أصحاب العمل المسجلين</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ما هو معدل الإقرارات في الوقت المحدد عن خصم الضريبة من المنبع (المقدمة خلال فترة الـ 12 شهرا التي يغطيها جدول الاستبيان 5)؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> إجراءات موثقة بشأن إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات. وثائق إجراءات معالجة الإقرارات/التصاريح. إجراءات موثقة بشأن إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات. تقارير عن المتخلفين عن تقديم الإقرارات للعمل بها والنتائج المترتبة. مراقبة ميدانية من جانب مقيمي "تادات" لإجراءات التعامل مع المتخلفين عن تقديم الإقرارات الذين تم تحديدهم. 	<p>البعد: الإجراء المتخذ لمتابعة المتخلفين عن تقديم الإقرارات</p> <ul style="list-style-type: none"> هل لدى الإدارة الضريبية مسارات مؤتمتة تساعد على سرعة تحديد المكلفين الذين تخلفوا عن تقديم الإقرارات عند استحقاقها؟ هل تستخدم الإدارة الضريبية استراتيجيات إنفاذ مصممة بحيث تلائم ظروف غير المصرحين المعنيين وسجلهم المتعلق بتقديم الإقرارات؟ هل تستخدم الإدارة الضريبية تقنيات تنميط المكلفين على أساس الظروف والسلوكيات المعروفة لتوقع الإجراء الأكثر فعالية لتحقيق تقديم الإقرار في الوقت المحدد؟ هل لدى الإدارة الضريبية موظفون مختصون مدربون على علاقات العملاء وتقنيات التفاوض المستخدمة في إجراء عمليات الإنفاذ؟ 	<p>P4-13 إدارة غير المصرحين</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 10 ("استخدام الخدمات الإلكترونية"). أنشطة موثقة للترويج للإقرار الإلكتروني. خطط إصلاح موثقة أو خطة استراتيجية متعددة السنوات. 	<p>البعد: نطاق الإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونيا</p> <ul style="list-style-type: none"> إلى أي مدى تتوفر ترتيبات الإقرار الإلكتروني وتستخدم فيما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ ضريبة دخل الشركات؟ ○ ضريبة الدخل الشخصي؟ ○ ضريبة القيمة المضافة؟ ○ ضريبة المكوس المحلية ○ خصم الضريبة من المنبع؟ هل ترتيبات الإقرار الإلكتروني متاحة ويستخدمها: 	<p>P4-14 استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها عند تقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> ○ كبار المكلفين؟ ○ المكلفون متوسطو الحجم؟ ○ الشركات الصغيرة؟ ○ الأفراد من غير الشركات؟ ○ الوسطاء الضريبيون؟ ● هل الإدارة الضريبية فعالة في تعزيز استخدام الإقرار الإلكتروني؟ ● هل الإقرار الإلكتروني إلزامي لكل شرائح المكلفين (على سبيل المثال، كبار المكلفين)؟ ● ما هي خطط الإدارة الضريبية لتوسيع نطاق استخدام الإقرار الإلكتروني على المدى المتوسط (2-5 سنوات)؟ 	

الجدول 15: المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد		المؤشر	القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
(1) النسبة هي 90% وما فوق لجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة دخل الشركات. (2) النسبة هي 100% لكبار المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة دخل الشركات.	A	البعد 1: عدد الإقرارات بضريبة دخل الشركات المقدمة في الموعد المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة دخل الشركات المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي: $\frac{\text{عدد إقرارات ضريبة دخل الشركات المقدمة في الموعد المحدد قانونا}}{\text{عدد إقرارات ضريبة دخل الشركات المتوقعة من المكلفين المسجلين}} \times 100$	P4-12 معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد
(1) النسبة هي 75% وما فوق وصولا إلى 90% لجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة دخل الشركات. (2) النسبة هي 95% على الأقل لكبار المكلفين كلهم الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة دخل الشركات.	B	(باستخدام البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 4 "تقديم الإقرارات بالضريبة على دخل الشركات في الوقت المحدد").	الطريقة الثابتة للتقييم بالدرجات (M2)
(1) النسبة هي 50% وما فوق وصولا إلى 75% فيما يتعلق بجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة دخل الشركات. (2) النسبة هي 90% على الأقل لكبار المكلفين جميعهم الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة دخل الشركات.	C		
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
نسبة 90% وما فوق. نسبة 75% وما فوق وصولا إلى 90%. نسبة 50% وما فوق وصولا إلى 75%. لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	A B C D	البعد 2: عدد الإقرارات بضريبة الدخل الشخصي المقدمة في الوقت المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي: $\frac{\text{عدد الإقرارات بضريبة الدخل الشخصي المقدمة في التاريخ المستحق}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي المسجلين}} \times 100$ (باستخدام البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 5 "تقديم إقرارات ضريبة الدخل الشخصي في الوقت المحدد").	
(1) نسبة 90% وما فوق لجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة القيمة المضافة. (2) النسبة 100% لكبار المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة القيمة المضافة.	A	البعد 3: عدد الإقرارات بضريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي: $\frac{\text{عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة في الموعد المحدد}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة القيمة المضافة المسجلين}} \times 100$	
(1) نسبة 75% وما فوق وصولا إلى 90% فيما	B		

المجال الرابع لنتائج الأداء - تقديم الإقرارات في الوقت المحدد

<p>يتعلق بجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة القيمة المضافة.</p> <p>(2) النسبة هي 95% على الأقل لكبار المكلفين كلهم الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة القيمة المضافة.</p> <p>(1) النسبة هي 50% وما فوق وصولاً إلى 75% لجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة القيمة المضافة.</p> <p>(2) النسبة هي 90% على الأقل لكبار المكلفين كلهم الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة القيمة المضافة.</p> <p>D لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	<p>C</p> <p>D</p>	<p>(باستخدام البيانات المجمعة في استبيان الجدول 6 ("تقديم الإقرارات بضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد- كل المكلفين") والجدول 7 ("تقديم الإقرارات بضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد- كبار المكلفين فحسب").</p>	
<p>(1) النسبة هي 90% وما فوق لجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة المكوس المحلية.</p> <p>(2) النسبة هي 100% لكبار المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة المكوس المحلية.</p>	<p>A</p>	<p>البعد 4: عدد الإقرارات بضريبة المكوس المحلية المقدمة في الموعد المحدد قانوناً كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> <p>$\text{عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في الموعد المحدد} \times 100$</p> <p>عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة المكوس المسجلين</p>	
<p>(1) النسبة هي 75% وما فوق وصولاً إلى 90% فيما يتعلق بجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة المكوس المحلية.</p> <p>(2) النسبة هي 95% على الأقل لكبار المكلفين كلهم الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة المكوس المحلية.</p>	<p>B</p>	<p>(باستخدام البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 8 (تقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية في الوقت المحدد ("") والجدول 9 ("تقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية في الوقت المحدد- كبار المكلفين فحسب")</p>	
<p>(1) النسبة هي 50% وما فوق وصولاً إلى 75% لجميع المكلفين الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة المكوس المحلية.</p> <p>(2) النسبة هي 90% على الأقل لكبار المكلفين كلهم</p>	<p>C</p>		

الذين يتوقع منهم الإقرار بضريبة المكوس المحلية.			
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
النسبة هي 90% وما فوق.	A	<p>البعد 5: عدد الإقرارات بخصم الضريبة من المنبع المقدمة من أصحاب العمل المسجلين في الموعد المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة بخصم الضريبة من المنبع من أصحاب العمل المسجلين، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> <p>$\frac{\text{عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع المقدمة في الموعد المحدد قانونا}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة بخصم الضريبة من المنبع من أصحاب العمل المسجلين}} \times 100$</p> <p>(باستخدام البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 10 (تقديم إقرارات خصم الضريبة من المنبع في الوقت المحدد)).</p>	
النسبة هي 75% وما فوق وصولا إلى 90%	B		
النسبة هي 50% وما فوق وصولا إلى 75%.	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
<p>(1) تُستخدَم العمليات المؤتمتة لتحديد المكلفين الذين تخلفوا عن تقديم الإقرارات عند استحقاقها.</p> <p>(2) يفرض النظام المؤتمت عقوبات تلقائيا على المتخلفين عن تقديم الإقرارات.</p> <p>(3) لدى الإدارة الضريبية موظفون مختصون بإنفاذ تقديم الإقرارات.</p> <p>(4) توجد إجراءات موثقة تشمل متابعة إنفاذ تقديم الإقرارات في غضون سبعة أيام من التاريخ المحدد (على سبيل المثال، الاتصال بالمكلفين مباشرة، مع مراعاة ظروف المكلفين وسجلهم المتعلق بتقديم الإقرارات، وإصدار إخطارات الطلب، وإصدار تقديرات بالذمة الضريبية المقدرة وعقوبة التأخر في تقديم الإقرار).</p> <p>(5) يتم تحديث سجل المكلفين بشكل روتيني بناءً على نتائج الإنفاذ المتعلق بالمتخلفين عن تقديم الإقرارات.</p>	A	<p>البعد: الإجراء المتخذ لمتابعة المتخلفين عن تقديم الإقرارات.</p>	<p>P4-13 إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

المجال الرابع لنتائج الأداء - تقديم الإقرارات في الوقت المحدد

<p>(1) مطابق للدرجة A (1) و(2) و(3).</p> <p>(2) توجد إجراءات موثقة تشمل متابعة إنفاذ تقديم الإقرارات في غضون 14 يوما من التاريخ المحدد (على سبيل المثال، الاتصال بالمكلفين مباشرة، مع مراعاة ظروف المكلفين وسجلهم المتعلق بتقديم الإقرارات، وإصدار إخطارات الطلب، وإصدار تقديرات بالذمة الضريبية المقدرة وعقوبة التأخر في تقديم الإقرار).</p> <p>(3) مطابق للدرجة A (5).</p>	B	
<p>(1) مطابق للدرجة A (1) و(2) و(3).</p> <p>(2) توجد إجراءات موثقة تشمل متابعة إنفاذ تقديم الإقرارات في غضون 21 يوما من التاريخ المحدد (على سبيل المثال، الاتصال بالمكلفين مباشرة، مع مراعاة ظروف المكلفين وسجلهم المتعلق بتقديم الإقرارات، وإصدار إخطارات الطلب، وإصدار تقديرات بالذمة الضريبية المقدرة وعقوبة التأخر في تقديم الإقرار).</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحران درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	

<p>(1) تقدّم 85% على الأقل من الإقرارات إلكترونياً لكل من الضرائب الرئيسية.</p> <p>(2) يقدم جميع كبار المكلفين الإقرارات الضريبية الأساسية إلكترونياً.</p>	A	<p>البعد: مدى تقديم الإقرارات الضريبية إلكترونياً</p> <p>(باستخدام البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 11 ("استخدام الخدمات الإلكترونية").</p>	<p>P4-14</p> <p>استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<p>(1) يقدم 70% على الأقل من الإقرارات إلكترونياً لكل من الضرائب الرئيسية.</p> <p>(2) يقدم 80% على الأقل من كبار المكلفين الإقرارات إلكترونياً عن الضرائب الرئيسية.</p>	B		
<p>يقدم 50% على الأقل من الإقرارات إلكترونياً لما لا يقل عن ضريبتين أساسيتين.</p>	C		
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D		

سابعاً- المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد

النتيجة المرجوة

أن يسدّد المكلفون كامل التزاماتهم الضريبية في الوقت المحدد.

الخلفية والممارسات السليمة

يُتوقع من المكلفين سداد التزاماتهم الضريبية في الوقت المحدد. وتحدد القوانين الضريبية والإجراءات الإدارية شروط السداد، بما في ذلك مهل السداد (أو التواريخ النهائية)، الأطراف الواجب عليها السداد وطرق السداد. ويتم تقييم المستحقات إما بصورة ذاتية أو إدارية وفقاً للنظام المعمول به. ويؤدي تخلف المكلفين عن السداد في الوقت المحدد إلى فرض فواتر وعقوبات واتخاذ الإدارة الضريبية إجراءات للمتابعة، بما في ذلك إجراءات قانونية لاسترداد الدين.

وتهدف الإدارة الضريبية إلى تحقيق مستويات عالية من السداد الطوعي في الوقت المحدد والحد من المتأخرات الضريبية، مما يتطلب نسبة عالية من الإقرارات في الوقت المحدد لسداد المبالغ المستحقة (راجع المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4)) والمتابعة السريعة للمبالغ المتأخرة.

ومن المرجح الوصول إلى النتيجة المرجوة عند توفر العناصر التالية:

- نظم التحصيل التي تحد من حالات الالتزامات الضريبية غير المسددة، ولا سيما ما يلي:
 - الضرائب المقتطعة من المنبع (مثلاً فيما يتعلق بالدخل الوظيفي والدخل من الأرباح والفوائد)؛
- عناية خاصة بالديون الجديدة نظراً إلى أن معدّل

- نظم السداد المسبق التي تضمن تحصيل جزء كبير من ضريبة دخل الشركات بصورة منتظمة (مثلاً على أساس ربع سنوي) خلال السنة التي يتم فيها جني الدخل.

■ استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

■ إطار عمل قانوني ملائم يشمل:

- سلطات فعالة لاسترداد الدين (مثلاً سلطة لإغلاق شركة مكلف مدين والحجز على الأصول وتحصيل المبالغ المطلوبة من الأطراف الثالثة)؛

- عقوبات وفوائد تأخير ملائمة موحدة لجميع الضرائب الرئيسية؛

- صلاحية منح ترتيبات سداد متدرج للشركات القابلة للاستمرار والتي تتمتع بسجل سداد جيد لكنها تواجه مشاكل مؤقتة في التدفق النقدي.

- وحدات إنفاذ مخصصة للتحصيل تضم طاقم عمل بدوام كامل مختص مدرّب على تقنيات التحصيل وعلاقات العملاء (المدين) والتفاوض.

- استخدام مراكز الاتصال والتواصل الإلكتروني المتجهة إلى الخارج للاتصال بالأطراف المدينة خلال ساعات العمل وخارجها.

- إدارة نشطة لقائمة الجرد الخاصة بالتأخرات تعتمد كمراجع على القيمة والسن وحالات قابلية تحصيل المتأخرات.

- شطب فوري للمتأخرات غير واجبة التحصيل (مثلاً في حالة المكلف الضريبي الذي لا يملك المال أو غيره من الأصول أو الذي لا يمكن تحديد موقعه أو في حالة الدين غير القابل للاسترداد قانوناً بحكم الإفلاس).

- استرداد المتأخرات الضريبية يميل إلى التراجع مع مرور الزمن.

- يحيل القضايا إلى موظفي تحصيل المتأخرات عبر نظام إدارة القضايا.
- يطبق تحليلات حول مواصفات المكلف بطريقة تمكن من التكهّن بالإجراء الأكثر فعالية لتحقيق سداد الدين على أساس الظروف والسلوكيات المعروفة.
- يوّد معلومات للإدارة (مثلا تقارير إحصائية حول قيمة المتأخرات وعمرها لكل ضريبة أساسية على حدة وعدد المدينين وقيمة القضايا الخاضعة لإجراءات استرداد الدين القانونية وعددها وترتيبات توقيت السداد والشطب).

يعاين المؤشر الأول نسبة سداد الضرائب الرئيسية بواسطة الوسائل الإلكترونية، بما فيها التحويل الإلكتروني للأموال (حيث يتم تحويل المال بواسطة شبكات ووسائل الاتصال/الكبيوتر من الحساب المصرفي للمكلفين مباشرة إلى حساب الحكومة)، بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر.

يقيم المؤشر الثاني نطاق استخدام نظم إقطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق.

بالنسبة للمؤشر الثالث، يتم استخدام أداء ضريبة القيمة المضافة (أو الضريبة المعادلة لها)، بشكل عام، كمقياس لسداد الضرائب الرئيسية في الوقت المحدد. 14 يُستخدم بعدان لقياس نسبة السداد في الوقت المحدد على فترة الـ 12 شهرا الأخيرة وهما: (1) عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة بحلول المهلة القانونية نسبةً إلى إجمالي المستحقات المتوجبة؛ و(2) قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة في التاريخ المحدد نسبةً إلى إجمالي قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة. وتشير النسبة المئوية العالية للسداد في الوقت المحدد إلى إدارة امتثال سليمة بما في

للضرائب الأساسية فقط) بشأن الحصيلة السنوية للضرائب الأساسية (هذا البعد شبيهه بالبعد الأول للقياس إلا أنه يرسم صورة أوضح للمتأخرات المتراكمة).

- حجم المتأخرات الضريبية الأساسية القديمة (قد تشير النسبة المئوية العالية إلى ممارسات تحصيل وأداء ضعيفة).
- وللتخفيف من وقع العوامل الخارجية، كالهبوط الاقتصادي الخطير، تتم معادلة نسبة كل من أبعاد القياس الثلاثة على فترة 3 سنوات.

جمع البيانات المرتبطة بتعقب سداد ضريبة الدخل التي تتضمن تحديد أقساط السداد المسبق.

- اشتراط الحصول على مخالصة ضريبية للوصول إلى العقود والهبات والإعانات الحكومية.
- نظام تكنولوجيا معلومات قائم على المزايا الواردة في الإطار 6.

المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات

يرتكز تقييم المجال الخامس لنتائج الأداء (5 POA) على أربعة مؤشرات أداء، وهي:

- استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- استخدام نظم التحصيل الفعالة.
- سلامة توقيت سداد الالتزامات.
- بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية.

الإطار 6: أهم سمات نظام تكنولوجيا المعلومات لإدارة المتأخرات

إنّ نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي الفعال لإدارة المتأخرات:

- يحدد كل الحالات التي لا يتم فيها سداد المبالغ المطلوبة في الوقت المحدد ويبلغ عنها.
- يصدر أليا رسائل تذكيرية وإشعارات مطالبة بالسداد للمكلفين.
- يرسم صورة موحدة لمجموع المتأخرات الضريبية للمكلف على مستوى جميع الضرائب الرئيسية.
- يرتب قضايا المتأخرات حسب الأولوية بناء على معايير المخاطر (مثلا حجم المتأخرات وعمر المتأخرات وعدد الضرائب الرئيسية المعنية وسجل سداد المكلف الضريبي).

ذلك، مثلا، توفير وسائل السداد الملائمة والمتابعة الفعالة للمبالغ المتأخرة.

أما بالنسبة للمؤشر الرابع، فيتم قياس التالي:

- حجم قائمة الجرد الخاصة بإجمالي متأخرات الضرائب الرئيسية للإدارة الضريبية المتعلقة بالحصيلة السنوية للضرائب الأساسية.
- حجم قائمة الجرد ذات الصلة بالمتأخرات الضريبية واجبة التحصيل في الإدارة الضريبية

14 يؤدي استخدام عمليات سداد ضريبة القيمة المضافة كمقياس بديل لكل عمليات سداد الضرائب الأساسية إلى تفادي تعقيدات

يلخص الجدول 16 المؤشرات والأبعاد وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بالمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5).

الجدول 16: المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

المؤشرات	الأبعاد الواجب قياسها	طريقة التقييم بالدرجات
P5-15. استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	مدى استخدام الدفع الإلكتروني للضرائب الرئيسية.	الطريقة الأولى (M1)
P5-16. استخدام نظم التحصيل الفعالة	مدى استخدام نظم اقتطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق.	الطريقة الأولى (M1)
P5-17. سلامة توقيت سداد الالتزامات	عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي المبالغ المستحقة. قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي مبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة.	الطريقة الأولى (M1) (راجع الملحوظة)
P5-18. بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية	قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيلة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية. قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية واجبة التحصيل في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيلة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية. قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية التي تعود لأكثر من 12 شهرا كنسبة مئوية من قيمة كل المتأخرات الضريبية الأساسية.	الطريقة الثانية (M2)

ملحوظة: يتم استخدام الطريقة الأولى (M1) في هذه الحالة لأن الدرجة السيئة المحققة في البعد الثاني تقوض الدرجة الجيدة المحققة في البعد الأول والعكس صحيح. مثلا، العدد المرتفع من المبالغ المسددة في التاريخ المستحق نسبة إلى إجمالي المبالغ المستحقة (الذي يوكد درجة جيدة في البعد الأول) يقوّض إذا ما كانت قيمة المستحقات المسددة في الوقت المناسب تشكل نسبة مئوية متدنية من إجمالي قيمة المستحقات (الذي يوكد درجة سيئة في البعد الثاني). في النطاق عينه، يقوّض أي تأخير في سداد أغلبية المكلفين - حتى أولئك المدنين بمبالغ صغيرة نسبيا - لالتزاماتهم الضريبية (البعد الأول) الدرجة العالية المحققة في مجال قيمة المستحقات (البعد الثاني). وحسب الطريقة الأولى (M1)، تركز الدرجة الإجمالية للمؤشر المتعدد الأبعاد على البعد الذي يحقق أدنى درجة.

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

ترد في الجدول 17 قائمة أسئلة وأمثلة عن مصادر أدلة لتوجيه المقيم أثناء إجراء المقابلات الميدانية وجمع المعلومات المتعلقة بالمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5).

إطار قياس الأداء

ترد في الجدول 18 معايير التقييم بالدرجات لمؤشرات المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5) وأبعاده.

الجدول 17: المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

الأسئلة	المؤشر
<p>قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد</p>	
<p>أمثلة عن الأدلة</p> <ul style="list-style-type: none"> • مصادر المواد المرجعية تشمل: <ul style="list-style-type: none"> ○ قوانين الضرائب الرئيسية وقوانين الإدارة الضريبية العامة. ○ المواقع الإلكترونية وغيرها من المعلومات التي تنشرها الإدارة الضريبية حول شروط السداد الخاصة بالأفراد والشركات. ○ هيكل الإدارة الضريبية وتوصيف لأدوار الوحدات التنظيمية الأساسية. 	<p>الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد</p> <p>أسئلة مرجعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي شروط السداد القانونية (الوتيرة والمهل وطرق السداد) لكل من الضرائب الرئيسية وشرائح المكلفين؟ • ما هي القوانين العامة للإدارة الضريبية حول استرداد الضريبة غير المدفوعة؟ • ما هي الوحدة/الوحدات التنظيمية للإدارة الضريبية المسؤولة عن إنفاذ التحصيل؟
<p>البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 10 ("استخدام الخدمات الإلكترونية")</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاستقصاء الميداني لمقيّم أداة "تادات" ومراقبته لنطاق طرق السداد التي يستخدمها المكلفون. • أعمال تشجيع الدفع الإلكتروني الموثقة. • خطط الإصلاح أو الخطة الاستراتيجية المتعددة السنوات الموثقة. 	<p>البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 10 ("استخدام الخدمات الإلكترونية")</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما مدى توفر أنواع تدابير الدفع الإلكتروني التالية واستخدامها: <ul style="list-style-type: none"> ○ المدفوعات الرقمية؟ ○ سلطة "قيد مدين" شاملة لسداد كل الالتزامات الضريبية الأساسية أو بعض منها؟ ○ سلطة قيد مدين للسداد على أساس كل التزام على حدة؟ ○ طرق السداد على الإنترنت أو غيرها من طرق السداد على الشبكة (مثلا عبر تحويل الأموال الإلكتروني أو السداد على الشبكة بواسطة البطاقة المدينة/بطاقة الائتمان)؟ ○ العمليات المصرفية عبر الهاتف (بما فيها الاتصالات الهاتفية وتطبيقات الهاتف الجوال)؟ ○ أجهزة الصرف الآلي الأتوماتيكية؟ ○ غيرها؟ • ما مدى توفر تدابير الدفع الإلكتروني واستخدامها لكل من: <ul style="list-style-type: none"> ○ ضريبة دخل الشركات؟ ○ ضريبة الدخل الشخصي؟ ○ ضريبة القيمة المضافة؟ ○ ضريبة المكوس المحلية؟ ○ خصم الضريبة من المنبع؟ • ما مدى توفر تدابير الدفع الإلكتروني واستخدامها من جانب: <ul style="list-style-type: none"> ○ كبار المكلفين؟ ○ المكلفين من الحجم المتوسط؟ ○ الشركات الصغيرة؟ ○ الأفراد من غير الشركات؟ ○ الوسطاء الضريبيين؟ • هل تسدد الإدارة الضريبية مبالغ رد الضريبة إلكترونيا (أي عبر الائتمان المباشر في الحسابات المصرفية للمكلفين)؟

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> هل تشجع الإدارة الضريبية بشكل فعال استخدام الدفع الإلكتروني؟ ما هي خطط الإدارة الضريبية لتوسيع رقعة استخدام الدفع الإلكتروني على المدى المتوسط (سنتين إلى 5 سنوات)؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> الأحكام ذات الصلة الواردة في القوانين الضريبية حول اقتطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق. 	<p>البعد: حجم استخدام نظم اقتطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تم اعتماد ترتيبات لاقتطاع الضريبة من المنبع لما يلي: <ul style="list-style-type: none"> دخول العمل (الرواتب والأجور)؟ الدخل من الفائدة؟ دخول الأندية أو الأرباح الذي تدفعه الشركات العامة للمكلفين المقيمين؟ أنواع الدخل الأخرى؟ هل يتم استخدام نظم السداد المسبق لتحصيل ضريبة الدخل من الشركات خلال العام الذي يتم فيه جني الدخل ذي الصلة؟ وإذا كان الأمر كذلك، ما هو نطاق نظم السداد المسبق وطبيعتها؟ 	<p>P5-16. استخدام نظم التحصيل الفعالة</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 11 ("مستحقات ضريبة القيمة المضافة"). 	<p>البعد 1: عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي عدد المبالغ المستحقة، أي كنسبة على الشكل التالي:</p> $\text{عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة القانونية} \div \text{إجمالي عدد المبالغ المستحقة من ضريبة القيمة المضافة} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> جميع المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ كبار المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ ما هي نسبة السداد في الوقت المناسب (بالعدد) لضريبة القيمة المضافة للفترة الزمنية التي يغطيها الاستبيان في الجدول 10؟ 	<p>P5-17 سلامة توقيت سداد الالتزامات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 12 ("مستحقات ضريبة القيمة المضافة"). 	<p>البعد 2: قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي قيمة المبالغ المستحقة، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> $\text{قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها} \div \text{إجمالي قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> جميع المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ كبار المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ ما هي نسبة السداد في الوقت المناسب (بالقيمة) لضريبة القيمة المضافة للفترة الزمنية التي يغطيها الاستبيان في الجدول 12؟ 	

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في استبيان الجدول 13 ("قيمة المتأخرات الضريبية"). 	<p>البعد 1: قيمة إجمالي متأخرات الضرائب الرئيسية في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيللة إيرادات الضرائب الرئيسية للسنة المالية، أي كنسبة تظهر على الشكل التالي:</p> $100 \times \frac{\text{قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية في نهاية السنة المالية}}{\text{إجمالي حصيللة الضرائب الأساسية للسنة المالية}}$ <ul style="list-style-type: none"> ما هي نسبة المتأخرات الضريبية الأساسية إلى الحصيللة السنوية للضرائب الأساسية، حسب متوسطها أو معدلها خلال السنوات الثلاث الماضية؟ 	<p>P5-18 بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في استبيان الجدول 13 ("قيمة المتأخرات الضريبية"). 	<p>البعد 2: قيمة متأخرات الضرائب الرئيسية واجبة التحصيل في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيللة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية، أي كنسبة على الشكل التالي:</p> $100 \times \frac{\text{قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية واجبة التحصيل في نهاية السنة المالية}}{\text{إجمالي حصيللة الضريبة الأساسية للسنة المالية}}$ <ul style="list-style-type: none"> ما هي نسبة المتأخرات الضريبية الأساسية واجبة التحصيل إلى الحصيللة السنوية للضرائب الأساسية، حسب متوسطها خلال السنوات الثلاث الماضية؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المحسوبة من البيانات المجمعة في استبيان الجدول 13 ("قيمة المتأخرات الضريبية"). 	<p>البعد 3: قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية التي تعود لأكثر من 12 شهرا كنسبة مئوية من قيمة كل المتأخرات الضريبية الأساسية، أي كنسبة على الشكل التالي:</p> $100 \times \frac{\text{قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية < 12 شهرا في نهاية السنة المالية}}{\text{قيمة كل متأخرات الضرائب الأساسية في نهاية السنة المالية}}$ <ul style="list-style-type: none"> ما هي نسبة المتأخرات الضريبية الأساسية التي تعود لأكثر من 12 شهرا إلى جميع المتأخرات الضريبية الأساسية؟ 	

الجدول 18: المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد

المؤشر	الدرجة	معايير التقييم بالدرجات	البعد
P5-15 استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)	A	(1) تشكل عمليات الدفع الإلكتروني أكثر من 75% من قيمة إجمالي حصيللة الضرائب الرئيسية (ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية وخصم الضريبة من المنبع). (2) 100% من قيمة إجمالي حصيللة الضرائب الرئيسية (ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية وخصم الضريبة من المنبع) من كبار المكلفين يتم عن طريق الدفع الإلكتروني.	البعد: مدى استخدام الدفع الإلكتروني للضرائب الرئيسية. (حسب البيانات المجمعة في استبيان الجدول 11 ("استخدام الخدمات الإلكترونية")).
	B	(1) تشكل عمليات الدفع الإلكتروني أكثر من 50% من قيمة إجمالي حصيللة الضرائب الرئيسية (ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية وخصم الضريبة من المنبع). (2) 90% من قيمة إجمالي حصيللة الضرائب الرئيسية (ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية وخصم الضريبة من المنبع) من كبار المكلفين يتم عن طريق الدفع الإلكتروني.	
	C	(1) تشكل عمليات الدفع الإلكتروني أكثر من 25% من قيمة إجمالي حصيللة الضرائب الرئيسية (ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية وخصم الضريبة من المنبع). (2) 80% من قيمة إجمالي حصيللة الضرائب الرئيسية	

إطار قياس الأداء للمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد			
المؤشر	البعد	الدرجة	معايير التقييم بالدرجات
		D	(ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية وخصم الضريبة من المنبع) من كبار المكلفين يتم عن طريق الدفع الإلكتروني. لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.
P5-16 استخدام نظم التحصيل الفعالة الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)	البعد: مدى استخدام نظم اقتطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق.	A	(1) اقتطاع الضريبة من المنبع قائم لكل أنواع الدخل الوظيفي (أي ضريبة الدخل الشخصي). (2) ترتيبات السداد المسبق قائمة لكل أنواع الدخل (أي ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي). (3) اقتطاع الضريبة أو تدابير الإبلاغ/الإقرار الإلزامي هي قائمة للدخل من الفائدة ودخل الأرباح.
		B	(1) مطابق للدرجة A (1) (2) مطابق للدرجة A (2)
		C	(1) مطابق للدرجة A (1) (2) تدابير السداد المسبق قائمة لضريبة دخل الشركات.
		D	لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.
		A	(1) النسبة هي 90% وما فوق. (2) النسبة هي 100% لكبار المكلفين بضريبة القيمة
P5-17	البعد 1: عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة، أي كنسبة		

إطار قياس الأداء للمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد			
المؤشر	البعد	الدرجة	معايير التقييم بالدرجات
سلامة توقيت سداد الالتزامات الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)	على الشكل التالي: $100 \times \frac{\text{عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة}}{\text{إجمالي عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة}}$ جميع المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ كبار المكلفين بضرريبة القيمة المضافة؟ (حسب البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 12 "عمليات سداد ضريبة القيمة المضافة") ملحوظة: يتم حساب نسبة السداد في الوقت المحدد (بالعدد) لضرريبة القيمة المضافة لفترة زمنية حديثة محددة تمتد على 12 شهرا. وتستخدم هذه الطريقة كبديل لقياس سداد كل الضرائب الرئيسية في الوقت المحدد. أما بالنسبة للدول التي لا تفرض ضريبة القيمة المضافة، فيجب استخدام ضريبة غير مباشرة معادلة لها (مثلا الضريبة على المبيعات) كبديل للقياس.	B	(1) النسبة هي 75% وما فوق وصولا إلى 90%. (2) النسبة هي 90% على الأقل لكبار المكلفين بضرريبة القيمة المضافة.
		C	(1) النسبة هي 50% وما فوق وصولا إلى 75%. (2) النسبة هي 85% على الأقل لكبار المكلفين بضرريبة القيمة المضافة.
		D	لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.
		A	(1) النسبة هي 90% وما فوق. (2) النسبة هي 100% لكبار المكلفين بضرريبة القيمة المضافة.
		B	$100 \times \frac{\text{قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة}}{\text{إجمالي قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة}}$ (حسب البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 12 "عمليات سداد ضريبة القيمة المضافة").
		C	ملحوظة: يتم احتساب نسبة السداد في الوقت المحدد (بالقيمة) لضرريبة القيمة المضافة لفترة زمنية حديثة محددة تمتد على 12 شهرا. وتستخدم هذه الطريقة كبديل لقياس سداد كل الضرائب الرئيسية في الوقت المحدد. أما بالنسبة للبلدان التي لا تفرض ضريبة على القيمة المضافة، فيجب استخدام ضريبة غير مباشرة معادلة لها (مثلا الضريبة على المبيعات) كبديل للقياس.
		D	لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.
		A	البعد 2: قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي قيمة المستحقات، أي كنسبة على الشكل التالي:

إطار قياس الأداء للمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد			
المؤشر	البعد	الدرجة	معايير التقييم بالدرجات
			متاحة.
P5-18 بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية	البعد 1: قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيللة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية، أي كنسبة على الشكل التالي:	A	النسبة هي أقل من 10%.
		B	النسبة هي 10% على الأقل وتصل إلى 20%.
		C	النسبة هي 20% على الأقل وصولاً إلى 40%.
		D	لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.
الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)	البعد 2: قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية واجبة التحصيل في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيللة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية، أي كنسبة على الشكل التالي:	A	النسبة هي أقل من 5%.
		B	النسبة هي 5% على الأقل وصولاً إلى 10%.
		C	النسبة هي 10% على الأقل وصولاً إلى 20%.
		D	لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.
			متاحة.

المجال الخامس لنتائج الأداء - سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد

إطار قياس الأداء للمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد			
المؤشر	البعد	الدرجة	معايير التقييم بالدرجات
	<p>البعد 3: قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية التي تعود لأكثر من 12 شهرا كنسبة مئوية من قيمة كل المتأخرات الضريبية الأساسية، أي كنسبة على الشكل التالي:</p> $100 \times \frac{\text{قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية} < 12 \text{ شهرا في نهاية السنة المالية}}{\text{قيمة كل متأخرات الضرائب الأساسية في نهاية السنة المالية}}$ <p>(باستخدام البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 13 ("قيمة المتأخرات الضريبية"))</p> <p>ملحوظة: تشير هذه النسبة إلى حجم الدين القديم (أي الضرائب الرئيسية التي انقضت مهلة سدادها منذ فترة طويلة)، واجبة وغير واجبة التحصيل. يتم حساب النسبة للسنوات المالية الثلاث المنصرمة وحساب معدل 3 سنوات لوضع درجة هذا البعد.</p>	A	النسبة هي أقل من 25%.
		B	النسبة هي 25% على الأقل وصولا إلى 50%.
		C	النسبة هي 50% وما فوق وصولا إلى 75%.
		D	لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.

ثامنا- المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية

النتيجة المرجوة

قيام المكلفين بإبلاغ المعلومات الكاملة والدقيقة في إقراراتهم الضريبية.

الخلفية والممارسات السليمة

تعتمد الأنظمة الضريبية بشدة على الإبلاغ الكامل والدقيق للمعلومات من جانب المكلفين في إقراراتهم الضريبية. ويسري هذا الأمر بصفة خاصة على المكلفين من الشركات بشكل خاص. فعلى عكس وضع الأفراد من غير الشركات - حيث يضمن اقتطاع الضريبة من المنبع والاستخدام المنهجي للتزامات إبلاغ المعلومات من جانب أطراف ثالثة أن يتم الإبلاغ عن الدخل الوظيفي والدخل من الاستثمار - من غير المرجح إخضاع الدخل الناجم عن أنشطة الأعمال لهذه الأدوات. لذا يتعين على الإدارات الضريبية أن تراقب بانتظام خسائر الإيرادات الضريبية الناجمة عن عدم دقة الإبلاغ، ولا سيما من جانب المكلفين من الشركات، واتخاذ سلسلة من الإجراءات لضمان الامتثال. تندرج تلك الإجراءات ضمن مجموعتين واسعتين: (1) أعمال التحقق من دقة المعلومات (مثلا التدقيق الضريبي) (راجع الإطار 7 بشأن وصف أنواع عمليات التدقيق)، والتحقق الضريبية ومطابقة الدخل مع مصادر معلومات أطراف ثالثة) و(2) المبادرات الاستباقية (مثلا مساعدة المكلفين وتثقيفهم، كما هو وارد في المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 6) ومناهج الامتثال التعاوني).

الإطار 7: وصف أنواع عمليات التدقيق

عمليات التحقق من التسجيل: تحقق سريع للتأكد من أن الشركات مسجلة على النحو الصحيح.
عمليات تدقيق استشارية: زيارة الشركات المنشأة حديثا لتقديم المشورة بشأن الالتزامات الخاصة بأنواع الضرائب، وتقديم الإقرارات، وسداد المبالغ المستحقة، والسجلات التي يتعين الحفاظ عليها. وهذه العمليات مناسبة خصيصا عندما تصدر قوانين جديدة.
عمليات تدقيق معنية بمسك الدفاتر: توضح الزيارة التزامات المكلف المتعلقة بمسك الدفاتر وتتبعها عقوبات إذا ما استمر في تجاهل متطلبات مسك الدفاتر.
عمليات التدقيق المكتبي: عمليات تحقق أساسية تُجرى في مكتب الضرائب عندما يكون المدقق وانقا من إمكانية التحقق من جميع المعلومات الضرورية من خلال الفحص داخل المكتب.
عمليات تدقيق تُعنى بمسألة واحدة (أو محددة): تركز على ضريبة واحدة أو فترة واحدة أو قضية واحدة.
عمليات تدقيق متعلقة برد ضريبة القيمة المضافة: التأكد من أحقية المكلف في استرداد الضريبة قبل معالجة الاسترداد. يتم إجراؤها عادة لمطالبات الاسترداد الأولى وكذلك في الحالات التي تختلف فيها مطالبة الاسترداد اختلافا كبيرا عن الأنماط والاتجاهات العامة السائدة.
مشاريع التدقيق: يمكن تنظيم عمليات التدقيق على هيئة مشروع مستقل لمجموعات محددة من المكلفين: صناعة ما (مثل التشييد والبناء)؛ أو نشاط تجاري (مثل البيع بالتجزئة) و/أو بنود معينة من الإقرار أو حساب الربح والخسارة (مثل الإهلاك)؛ وذلك لأجل معالجة مخاطر معينة أو تحديد درجة عدم الامتثال في قطاع بعينه.
عمليات تدقيق شاملة (أو كاملة): جميع الالتزامات الضريبية على مدى عدد من الفترات الضريبية. نظرا لأنها تستغرق وقتا طويلا، يتعين تطبيقها فقط على المكلفين في الحالات التي يوجد فيها مؤشر على الإبلاغ الناقص الذي من شأنه التأثير على الضرائب باختلافها.
التحقيق في حالات الاحتيال: تشمل أخطر حالات عدم الامتثال التي لها آثار جنائية—الاحتيال والتهرب والنشاط الإجرامي. وتقتضي مهارات خاصة في التحقيق والمتطلبات الإثباتية.

نجد من بين أمثلة الممارسات السليمة التي تعتمدها الإدارات الضريبية للوصول إلى النتيجة المرجوة ما

يلي:

- دعم عمليات التدقيق بواسطة:
 - نظام تكنولوجيا معلومات يوفر عرضاً موحداً لتاريخ امتثال المكلف بالنسبة لكل الضرائب الرئيسية.
 - عملية اختيار مركزية للحالات الواجب التدقيق فيها باستخدام البيانات التحليلية بغية تحديد الحالات الأكثر عرضة للخطر ضمن مجموعة مستهدفة من المكلفين.
 - نظام فرعي مؤتمت لإدارة حالات التدقيق— ينطوي على سمات من النوعية الموضحة في الإطار 8—يخصص حالات التدقيق ويراقب التقدم ويسجل القرارات ويخزن أوراق العمل والبيانات ويؤد تقارير إدارية (مثلاً حول عائدات الإيرادات التي تُعزى مباشرة إلى إجراءات التدقيق (عائد التدقيق)،¹⁶ وإنتاجية المدققين). راجع أيضاً السمات الأساسية لنظام فرعي مؤتمت لإدارة حالات التدقيق في الإطار 8.
 - أدوات تدقيق تستخدم الحاسب الآلي تعمل على أتمتة استخلاص كميات هائلة من البيانات الواردة في نظام محاسبة المكلف الضريبي وتحليلها والتدقيق المقارن فيها.
 - سلسلة موحدة من العقوبات الإدارية (أي تلك التي تُفرض بغض النظر عن الضريبة الأساسية المعنية) التي تترتب على عدم دقة الإبلاغ (مثلاً عدم ذكر الدخل) والعقوبات القضائية على المخالفات الضريبية كتزوير السجلات. عادة ما تُفرض عقوبات أعلى في حالات التهرب الضريبي المتعمد أو عندما يعرقل أو يعوق المكلف سير عملية التدقيق. أما العقوبات الأقل صرامة، فعادة ما تُفرض
- تنفيذ برنامج أعمال التحقق من دقة المعلومات الذي لا يقتصر وقعه على مجرد توليد إيرادات إضافية من التباينات المرصودة. ويركز هذا النوع من البرامج - التي تهدف إلى تعزيز دقة الإبلاغ بشكل عام - على أكبر مخاطر عدم الامتثال (راجع المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2)). أما أهدافه الرئيسية فهي:
 - التصحيح - حيث يتم فرض ضرائب وعقوبات إضافية على المكلفين لتصحيح التباينات المرصودة في الإقرارات الضريبية، وخاصة بشأن عدم الإفصاح عن الدخل.
 - الردع - حيث أن إمكانية رصد التهرب الضريبي والتوعية بتبعاته (أي فرض العقوبات والملاحقة القضائية لكبار المخالفين) تردع المكلفين، بشكل عام، عن تقديم إقرارات غير دقيقة.
 - جمع التحريات - حيث يساعد نشاط التحقق في رصد المخاطر الناشئة المتعلقة بالامتثال وتأكيد المخاطر الملحوظة وإجراء تقدير كمي لخسائر الإيرادات الناجمة عن مخاطر محددة وتحديد الأخطاء الشائعة للمكلفين وسوء فهم القانون.
- بناء القدرات في مجال التدقيق المنهجي في معلومات الأطراف الثالثة (مثلاً من المصارف وبورصة الأوراق المالية والوكالات الحكومية) مقارنة بالمبالغ المعلنه في الإقرارات الضريبية. ونظراً إلى التكلفة العالية ومعدلات التغطية المتدنية نسبياً لوسائل التدقيق التقليدية، ازدادت استعانة الإدارات الضريبية بأنظمة مؤتمتة واسعة النطاق لمطابقة البيانات بهدف التحقق من المبالغ المعلنه.¹⁵

¹⁵ ولكن، يجب عادة استيفاء شرطين تمهيديين ضماناً لفعالية هذه الترتيبات: (1) توفير تقارير معلومات إلكترونية من الأطراف

الثالثة و(2) استخدام أرقام التعريف الضريبي عالية الجودة (كما هو مفصل في المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1)) بغية تسهيل عملية مطابقة تقارير المعلومات مع سجلات الإدارة الضريبية.

الضريبي على معاملات محددة. ثمة نوعان شائعان من الأحكام: (1) الحكم الضريبي العام الذي يُطبق بشكل عام و(2) الحكم الضريبي الخاص الذي يُمنح نزولا عند طلب مكلف واحد أو مجموعة من المكلفين. وإذا امتثل المكلف لحكم ملزم، تُصبح الإدارة الضريبية مُلزَمة به (شرط أن يكون المكلف قد أجرى المعاملة تماما كما هو وارد في الحكم ويراعي كافة الاعتبارات والشروط المنصوص عليها).

في الحالات التي يكون فيها المكلف قد أولى عناية مقبولة لاستكمال الإقرار الضريبي.

○ وضع معايير قياسية للأداء الاقتصادي للقطاعات والأنشطة التجارية والمهن والوظائف الرئيسية لتحديد المكلفين الذين يتقدمون بإقرارات "خارجة عن النمط".

■ إصدار أحكام ضريبية ملزمة لتوفير يقين للمكلفين حول كيفية تطبيق الإدارة الضريبية للقانون

الإطار 8: أبرز سمات النظام الفرعي المومت لإدارة حالات التدقيق

النظام الفرعي المومت الفعال لإدارة حالات التدقيق من شأنه أن:

- يتواصل مع نظام فرعي لإدارة المخاطر يُنشئ الحالات ويتولى ترتيبها حسب الأولويات بناء على معايير محددة سلفا لتقييم المخاطر.
- يعين تلقائيا رقم تتبع للحالة يرتبط بالرقم التعريفي للمكلف ويمكن من تسجيل تفاصيل الحالة عند إنشائها.
- يمكن تهيئته لإنشاء أنواع من الحالات (مجموعات من الأعمال التجارية/الوظائف/الأنشطة) ويسهل تعديل نوع الحالة عن طريق تضمين وظائف أو إلغاؤها بناء على معايير محددة سلفا. ويمكن أيضا تهيئته بحيث يمكن لحالة واحدة أن تؤدي إلى إنشاء حالة أخرى (بعد الموافقة) سواء من النوع نفسه أو من نوع مختلف.
- يسمح بإسناد الحالات (أو إعادة إسنادها) إلى مدقق فردي أو فريق من المدققين على أساس الأولوية النسبية.
- يسهل منح حقوق المستخدمين للوصول إلى معلومات الحالات.
- يمكن تهيئته ليشمل معايير للأداء (بما في ذلك أوقات محددة سلفا لاستكمال التدقيق على أساس نوع الحالات أو حجمها أو مدى تعقيدها).
- يتيح إخطار المكلفين وموظفي الإدارة الضريبية المعنية (بما في ذلك المشرفون على التدقيق) تلقائيا بوضع الحالة، بما في ذلك: الحالات التي تم إنشاؤها، والحالات التي تم إسنادها أو فتحها أو إحالتها، والتنبيهات بشأن المواعيد النهائية المقبلة، ونتائج الحالات. ويولد أيضا رسائل وإشعارات قياسية يبدأها المسؤول القائم على الحالة أو المشرف أو غيرهما من الموظفين المصرح لهم.
- يسمح بتسجيل ملاحظات الحالة ويسهل مراقبة جودة التدقيق وإبلاغها.
- يسمح بإدارة حالات متعددة لأنواع مختلفة من الضرائب/القضايا لنفس المكلف في ذات الوقت، ويمكن من دمج حالات متعددة من نفس نوع الضريبة/القضية لنفس المكلف.
- يسهل ربط وتتبع والإبلاغ ببيانات عمليات التدقيق القائمة على المخاطر لمشروع/قطاع اقتصادي أو إيرادات معينة.
- يوفر القدرة على تعديل سير العمل (سلسلة الأنشطة اللازمة لانتهاء من مهمة ما) عن طريق استحداث مسارات أو إعادة توجيهها أو تحسينها.
- يتواصل مع حسابات المكلفين ونظم تكنولوجيا المعلومات الفرعية للدفع ومحاسبة الإيرادات لتسجيل نتائج تقييم التدقيق، ونوع (أنواع) الضريبة، والمدفوعات المقدمة، والديون المنشأة أو المستردات/الانتمانات الضريبية المستحقة للمكلفين.
- يتيح عرض جميع الحالات وتاريخ الحالة التي تخص نفس المكلف وتلك الخاصة بالكيانات/المكلفين المرتبطين به (يمكن أن يُعامل المكلف ككيان واحد عبر جميع الضرائب بأنواعها ووظائفها).
- يتيح تسجيل (أو حساب، حسبما يقتضي الأمر) الوقت المستغرق للموافقة على الحالات واجبة التدقيق؛ وتاريخ إسناد الحالة؛ وتاريخ بدء الحالة؛ وحالة العمل الجاري تنفيذه؛ وتاريخ الانتهاء؛ والوقت المستغرق في الحالة؛ والقضايا التي تم حلها أو لا تزال دون حل أو التي تم تصعيدها وأساس ذلك.
- تحديث معايير تقييم المخاطر وفقا لنتائج التدقيق.
- يولد معلومات متعلقة بإدارة الأداء، بما في ذلك حسابات المعدل/النسبة المئوية ذات الصلة لجميع الحالات أو أي منها عن طريق: رقم المكلف الضريبي؛ ونوع (أنواع) الحالة؛ والموقع؛ ونوع (أنواع) الضرائب؛ وحالة الإنجاز من بداية العام حتى تاريخه—بما في ذلك الوقت المنقضي؛ وعمليات إغلاق حالات التدقيق بتقديرات إضافية أو صفريه أو مخفضة؛ وعائد التدقيق—الحصيلة/المبالغ المستردة

مصادر بيانات حول الاستهلاك تكون مستقلة عن الإدارة الضريبية (مثلا بيانات الحسابات القومية وجداول المدخلات والمخرجات أو الجدول الإحصائية المبينة على المصادر وسجلات الجمارك).¹⁸

- تقدير فجوات الامتثال للضرائب المباشرة (مثلا ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي) بواسطة تقنيات العمل التصاعدي (من أسفل إلى أعلى) في عدة فئات للدخل (مثلا الدخل التجاري والأرباح الرأسمالية والفوائد والإيجار، إلخ).¹⁹
- تحليلات متقدمة بواسطة مجموعات بيانات ضخمة لتحديد احتمالات إفصاح المكلفين عن دخلهم على نحو كامل ودقيق.
- مسح لمراقبة مواقف المكلفين تجاه دقة الإبلاغ عن الدخل.

المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات

في هذا الإطار، تعاين أربعة مؤشرات أداء مصحوبة بسبعة أبعاد للقياس ما يلي:

- طبيعة ونطاق برنامج التدقيق الضريبي المعمول به لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها.
- مدى تنظيم برنامج التدقيق حول ممارسات موحدة.
- مدى مراقبة جودة عمليات تدقيق المكلفين.
- مدى مراقبة فعالية عمليات تدقيق المكلفين.
- حجم التدقيق المقارن المؤتمت للتحقق من المعلومات الواردة في الإقرارات الضريبية.

■ اعتماد مناهج الامتثال التعاوني لإدارة مخاطر عدم دقة الإبلاغ. وهي تشمل بناء علاقات تعاونية وقائمة على الثقة مع المكلفين (ولا سيما كبار المكلفين) والوسطاء بهدف حل المشاكل الضريبية وإضفاء ثبات في الوضعيات الضريبية للشركات قبل تقديم الإقرار الضريبي أو قبل إجراء أي معاملة. عادة ما تقوم ترتيبات الامتثال التعاوني على:

- إثبات المكلف الضريبي ما يلي: (أ) سلامة إدارة شؤونه الضريبية، بما فيها تحقيق مستوى ملائم من تدقيق ومراجعة نظمه المحاسبية؛ و(ب) الاستعداد للعمل على نحو يتسم بالانفتاح والشفافية والإفصاح بشك كامل عن المخاطر الضريبية التي يتعرض لها لدى ظهورها (أي على الفور).
- تقديم الإدارة الضريبية خدمات محسنة للمكلفين عن طريق مثلا: (أ) إنشاء نقاط اتصال مخصصة - بما في ذلك استخدام مناهج إدارة علاقات العملاء؛ (ب) توفير حلول أسرع للمشاكل الفنية والإدارية؛ (ج) إعطاء المكلفين درجة أدنى في تصنيف المخاطر لأغراض التدقيق؛ (د) غرامات مخفضة.

■ أن تتم مراقبة مستوى عدم دقة الإبلاغ عبر طرق متعددة، مثلا:

- تقدير فجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة (أي الفارق بالنسبة المئوية، في سنة محددة، بين قيمة الضريبة المسددة وإجمالي مبلغ الضريبة المستحقة نظريا) كمؤشر حول مدى تصريح المكلفين بالمبيعات على نحو أقل مما هي عليه فعلا ومبالغتهم في المطالبة بالمبالغ الدائنة في إقرارات ضريبة القيمة المضافة.¹⁷ عادة ما يتم اعتماد طريقة العمل التنزلية (من أعلى إلى أسفل) القائمة على

¹⁷ يساهم عدم سداد الضرائب المقيمة (الواردة في المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5)) في فجوة الامتثال أيضا، إلا أن الجزء الأكبر من الفجوة ناجم عن الإبلاغ عن المبيعات على نحو أقل مما هي عليه فعلا والمبالغة بالمطالبة بالمبالغ الدائنة.

¹⁸ يجري عدد من الدول، على نحو متزايد، تقديرات دورية لفجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة - بواسطة الإدارات الضريبية ووزارات المالية ومؤسسات الأبحاث. بالإضافة إلى ذلك، تتولى هذه التقديرات وكالات دولية وإقليمية وثنائية الأطراف (مثلا تقيس المفوضية الأوروبية فجوات الامتثال لضريبة القيمة

¹⁹ على سبيل المثال، تقوم مصلحة الضرائب الأمريكية بتقدير فجوة ضريبة الدخل للشركات والأفراد بواسطة منهجية تم وضعها وتفتيحها على مدى أكثر من 20 عاما.

يلخص الجدول 19 المؤشرات والأبعاد وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بالمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6).

- طبيعة ونطاق الامتثال التعاوني وغيره من المبادرات الاستباقية الهادفة إلى تشجيع دقة الإبلاغ.
- مدى استخدام تحليلات الفجوات الضريبية لتقدير حجم عدم دقة الإبلاغ ومراقبته.

الجدول 19: المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

طريقة التقييم بالدرجات	الأبعاد الواجب قياسها	المؤشرات
الطريقة الأولى (M1)	<ul style="list-style-type: none"> طبيعة ونطاق برنامج التدقيق الضريبي المعمول به لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها. مدى تنظيم برنامج التدقيق حول ممارسات موحدة. مدى مراقبة جودة عمليات تدقيق المكلفين. مدى مراقبة الإدارة الضريبية لفعالية وظيفة تدقيق المكلفين. 	<p>P6-19. نطاق إجراءات التحقق التي تهدف إلى رصد وردع عدم دقة الإبلاغ</p>
الطريقة الأولى (M1)	<ul style="list-style-type: none"> حجم المطابقة المؤتمتة واسعة النطاق للتحقق من المعلومات الواردة في الإقرارات الضريبية. 	<p>P6-20. استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ</p>
الطريقة الأولى (M1)	<ul style="list-style-type: none"> طبيعة ونطاق المبادرات الاستباقية الهادفة إلى تشجيع دقة الإبلاغ. 	<p>P6-21. مبادرات تشجيع دقة الإبلاغ</p>
الطريقة الأولى (M1)	<ul style="list-style-type: none"> سلامة طريقة/طرق تحليل الفجوة الضريبية التي تستخدمها الإدارة الضريبية لتقييم ومراقبة مدى دقة الإبلاغ. 	<p>P6-22. مراقبة الفجوة الضريبية لتقييم مدى دقة مستويات الإبلاغ</p>

ترد في الجدول 21 معايير التقييم بالدرجات لمؤشرات المجال السادس لنتائج الأداء وأبعاده.

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

ترد في الجدول 20 قائمة الأسئلة والأمثلة عن مصادر أدلة لتوجيه المقيم أثناء إجراء المقابلات الميدانية وجمع المعلومات المتعلقة بالمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6).

إطار قياس الأداء

الجدول 20: المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • خطة وطنية سنوية موثقة للتدقيق الضريبي. • الاستقصاء الميداني الذي يجريه مقيم "تادات" وملاحظاته حول أعمال التدقيق الضريبي وأنواع عمليات التدقيق التي تم إجراؤها والمنهجيات التي تم استخدامها. • التقارير الموثقة لوقوع عمليات التدقيق على امتثال المكلفين. 	<p>البعد 1: طبيعة ونطاق برنامج التدقيق الضريبي المعمول به لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تعتمد الإدارة الضريبية خطة وطنية سنوية للتدقيق الضريبي؟ • إذا كان الأمر كذلك: <ul style="list-style-type: none"> ○ هل تغطي كل الضرائب الرئيسية؟ ○ هل تغطي الفئات الرئيسية للمكلفين؟ ○ هل توجه عملية التدقيق نحو تغطية المجالات الأكثر عرضة للمخاطر (مثلا كبار المكلفين وأصحاب الثروات الطائلة والقطاعات الاقتصادية)؟ ○ هل تختار القضايا التي تتطلب تدقيقا بطريقة مركزية وعلى أساس المخاطر المقيّمة؟ ○ هل تستخدم نطاقا من أنواع التدقيق، مع العلم بأن هذه الأنواع تختلف بطبيعتها ونطاقها وكثافتها وهي تتضمن، على سبيل المثال، عمليات التدقيق الشاملة (ضرائب وسنوات متعددة)، والتدقيق الصادر ضمن عرض موحد والكشف على الدفاتر والسجلات ومعاينة مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة وعمليات التحقيق المعمّقة في حالات الاحتيال الضريبي المشتبه فيها؟ ○ هل تستخدم نطاقا من منهجيات التدقيق (مثلا منهجيات التدقيق المباشرة وغير المباشرة)؟ ○ هل تقيّم وقع عمليات التدقيق على امتثال المكلفين؟ 	<p>P6-19 نطاق إجراءات التحقق التي تهدف إلى رصد وردع عدم دقة الإبلاغ</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • دليل التدقيق العام • برنامج تدريب للمدققين • أدلة تدقيق لصناعات أو قطاعات محددة. • تقارير حول التصنيف والترتيب الصناعي/القطاعي، على سبيل المثال، من الوزارة المسؤولة عن المالية أو البنك المركزي (أو ما يعادلها) أو الجهاز الإحصائي الوطني أو ما يعادله. • تقارير مخاطر عدم الامتثال الضريبي التي تُظهر التصنيف والترتيب، حسب الأهمية، للقطاعات/الصناعات ومخاطر عدم الامتثال ذات الصلة. 	<p>البعد 2: مدى تنظيم برنامج التدقيق حول ممارسات موحدة.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل يوجد دليل (أو أدلة) تدقيق؟ • ما التدريب (سواء الأولي أو المستمر أو المتخصص) الذي يتلقاه المدقق؟ • هل يتم مراجعة المرشد وتحديثه بانتظام عند اللزوم؟ • هل يقوم موظفو التدقيق الضريبي بتطبيق دليل التدقيق الضريبي بشكل روتيني؟ • هل يوفر دليل التدقيق الضريبي إرشادات حول إجراءات التدقيق وتقنياته (مثل: خطوات التدقيق (إعداد خطة حالات التدقيق)؛ وإنشاء ملف تعريفى بالمكلف الضريبي؛ وتقديم المشورة للمكلفين بشأن طبيعة التدقيق ونطاقه؛ وفحص سجلات المكلفين؛ وتقديم المشورة للمكلفين فيما يتعلق بنتائج التدقيق؛ وإبلاغ المكلفين بالحقوق والإجراءات الخاصة بتسوية المنازعات؛ وإدارة ملفات التدقيق؛ والنماذج القياسية الواجب استخدامها في أوراق العمل والإشعارات للمكلفين وغير ذلك من الوثائق المطلوبة). • هل هناك أدلة لصناعات/قطاعات محددة (مثل السياحة، والبناء، والموارد الطبيعية، والاتصالات، وما إلى ذلك)؟ • هل تُصنّف الصناعات/القطاعات المحددة من حيث أهميتها. على سبيل المثال، مدى مساهمتها في الاقتصاد بالرجوع إلى الحسابات القومية/إجمالي الناتج المحلي؛ ومدى مساهمتها في حجم الأعمال أو الإيرادات؟ 	

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> هل يتم تصنيف وترتيب مخاطر عدم الامتثال الضريبي حسب القطاع الاقتصادي/الصناعة؟ راجع أيضا المجال الثاني لنتائج الأداء (POA2) عن "فعالية إدارة المخاطر". 	
<ul style="list-style-type: none"> هيكل تنظيمي أو وصف وظيفي يوضح المسؤولية عن مراقبة جودة التدقيق. قائمة أسئلة أو وثيقة مماثلة توضح المعايير الواجب تطبيقها لمراقبة جودة التدقيق. تقارير تبين نتائج وظيفة مراقبة جودة التدقيق. تقارير تبين تأثير مراقبة جودة التدقيق. 	<p>البعد 3: مدى مراقبة جودة عمليات تدقيق المكلفين.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل هناك مسار موثق يتم من خلاله مراقبة جودة عمليات التدقيق؟ ما هي الوحدة أو اللجنة المعنية التي تضطلع بهذه المسؤولية؟ هل هناك تقارير صادرة تسلط الضوء على قضايا الجودة سواء كانت جودة عالية أو ناقصة أو العقبات التي تقف في سبيل الاضطلاع بعمليات تدقيق عالية الجودة؟ إذا كان الأمر كذلك، من يُصدر تلك التقارير ولمن يُصدرها؟ كم مرة تصدر هذه التقارير؟ هل هناك تحليل لتأثير هذه التقارير؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> نظام مؤتمت لإدارة حالات التدقيق يدعم مراقبة وظيفة التدقيق ويُصدر تقارير تستند إلى معايير محددة. تقارير مراجعة وظيفة التدقيق تُقدّم إلى فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية بقصد استعراضها. محضر فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية يستعرض فعالية وظيفة التدقيق ويوضح الإجراءات الموصى بها. أداة المسح ونتاجه. 	<p>البعد 4: مدى مراقبة الإدارة الضريبية لفعالية وظيفته تدقيق المكلفين.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل يراجع فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية مدى فعالية وظيفته التدقيق على وجه التحديد؟ هل تتم هذه المراجعة على أساس جدول منتظم؟ إذا كانت الإجابة نعم، فكم مرة تتم؟ ما هي المعايير التي تستخدمها اللجنة في تقييم فعالية وظيفته التدقيق؟ ما هي التقارير التي يستخدمها فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية لإجراء هذا التقييم؟ هل تستخدم الإدارة الضريبية نظاما مؤتمتا لإدارة الحالات بهدف إدارة عمليات التدقيق وإصدار تقارير تستند إلى معايير محددة؟ ما الإجراءات التي تُتخذ نتيجة لعمليات تقييم فريق الإدارة العليا للإدارة الضريبية؟ كيف تقيس الإدارة الضريبية درجة الاحترافية والكفاءة المتصورة في وظيفة التدقيق من منظور المكلفين والأطراف المعنية الأخرى؟ إذا كان هذا يحدث من خلال استقصاء، فكم مرة تُجرى هذه الاستقصاءات وعلى أي أساس يتم اختيار المكلفين الخاضعين للتدقيق للمشاركة فيها؟ 	

المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6) - دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • برنامج التدقيق المقارن واسع النطاق الموثوق لمعلومات الأطراف الثالثة. • الاستقصاء الميداني الذي يجريه مقيم "تادات" وملاحظاته حول أعمال التدقيق المقارن واسع النطاق الذي تم تنفيذه. 	<p>البعد: حجم التدقيق المقارن المؤتمت واسع النطاق للتحقق من المعلومات الواردة في الإقرارات الضريبية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تستعين الإدارة الضريبية بالوسائل التكنولوجية لإجراء عملية تدقيق مقارن واسع النطاق للمبالغ المعلنة في الإقرارات الضريبية مقابل المعلومات التي تم الحصول عليها من الأطراف الثالثة؟ • إذا كان الأمر كذلك، فهل يتم إجراء عملية تدقيق مقارن مؤتمت واسع النطاق للمبالغ المعلنة في إقرارات الضرائب الرئيسية المطبقة مقابل المعلومات الواردة من مصادر، مثل: <ul style="list-style-type: none"> ○ إقرارات ضريبية القيمة المضافة؟ ○ المصارف/المؤسسات المالية؟ ○ أصحاب العمل (لأغراض التدقيق المقارن للدخل الوظيفي المعلن)؟ ○ الوكالات الحكومية (مثلا الجمارك؛ والوكالات المسؤولة عن شراء الحكومة للسلع والخدمات؛ والسجل التجاري للشركات؛ والهيئة التنظيمية لمكافحة غسل الأموال المسؤولة عن تعقب المعاملات النقدية؛ ومكاتب أمناء سجل الممتلكات غير المنقولة وغيرها من الأصول كالمركبات أو الأراضي)؟ ○ بورصة الأوراق المالية و/أو سجلات المساهمين في الشركات المدرجة في البورصة؟ ○ وكالة أو وكالات الضمان الاجتماعي (لأغراض التدقيق المقارن للدخل الوظيفي المعلن)؟ ○ سجلات الملكية العقارية؟ ○ الموردين المتصلين بالشبكة (على الإنترنت)؟ ○ جهات الاختصاص الأخرى التي تتبادل المعلومات، على سبيل المثال في إطار التبادل التلقائي للمعلومات، أو قانون الامتثال الضريبي للحسابات المالية الأجنبية أو اتفاقيات الازدواج الضريبي (مُكوّن تبادل المعلومات)؟ 	<p>P6-20. استخدام النظم المؤتمتة واسعة النطاق لمطابقة البيانات لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نظام أحكام، بما فيه نشر الأحكام الضريبية العامة والملاحظات عن الممارسات. • الإجراءات المنشورة المقررة لطلب حكم ضريبي خاص. • توثيق نطاق ترتيبات الامتثال 	<p>البعد: طبيعة ونطاق المبادرات الاستباقية الهادفة إلى تشجيع دقة الإبلاغ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تطلق الإدارة الضريبية مبادرات استباقية (غير عمليات التدقيق) لتشجيع دقة الإبلاغ وتسهيله؟ بشكل خاص: <ul style="list-style-type: none"> ○ هل يتم الاستعانة بالأحكام لتقديم إجابات حول المعالجة الضريبية لبعض المعاملات المحددة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فأى نوع من الأحكام متوفر (أي الأحكام العامة و/أو الخاصة)؟ هل هي ملزمة للإدارة الضريبية؟ وعلى أي ضرائب أساسية وشرائح المكلفين تُطبّق تلك الأحكام؟ 	<p>P6-21 مبادرات تشجيع دقة الإبلاغ</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> التعاونية المتاحة للمكلفين. أمثلة موثقة عن اتفاقات الامتثال التعاونية المعمول بها مع المكلفين المؤهلين. 	<ul style="list-style-type: none"> هل اعتمدت الإدارة الضريبية مناهج الامتثال التعاوني لإدارة مخاطر عدم دقة الإبلاغ؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هي طبيعة ترتيبات الامتثال التعاوني؟ وعلى أي ضرائب أساسية وشرائح المكلفين تُطبّق تلك التدابير؟ هل يتم تقييم وقع المبادرات على مدى امتثال المكلفين؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> توثيق تقرير/تقارير نتائج فجوة الامتثال وغيرها من الدراسات (مثلا وضع النماذج التنبؤية) التي أجرتها الإدارة الضريبية أو أجريت بالنيابة عنها. توثيق النماذج والمنهجيات المستخدمة. تقارير المراجعين المستقلين الموثقة. أدلة تثبت نشر النتائج. المستندات التي تبرهن طريقة استخدام نتائج فجوة الامتثال وغيرها من الدراسات في تصميم التدخلات الهادفة إلى تحسين دقة الإبلاغ. تقارير موثقة تبين الرصد الدوري للاتجاهات العامة لعدم دقة إبلاغ البيانات من واقع الإقرارات. 	<p>البعد: سلامة الطريقة/الطرق التي تتبعها الإدارة الضريبية لتقييم ومراقبة عدم دقة الإبلاغ.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تراقب الإدارة الضريبية خسائر ضرائب الإيرادات الناتجة عن عدم دقة الإبلاغ في الإقرارات؟ وإذا كان الأمر كذلك، فأَي نماذج ومنهجيات تحليلية تُستخدم لتحقيق هذه الغاية؟ مثلا، هل تقوم الإدارة الضريبية بـ: <ul style="list-style-type: none"> تقدير فجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة على المستوى الكلي؟ تقدير فجوة الامتثال لضرائب الدخل على المستوى الكلي؟ تقدير الخسائر بناءً على نتائج عشوائية لبرنامج التدقيق؟ تقدير الخسائر بناءً على نتائج مطابقة بيانات الأطراف الثالثة؟ إجراء تحليلات متقدمة لمجموعات بيانات ضخمة (مثلا وضع النماذج التنبؤية)؟ بالنسبة للنموذج/النماذج المستخدمة: <ul style="list-style-type: none"> أي ضرائب أساسية تتم تغطيتها؟ أي شرائح المكلفين بضررائب تتم تغطيتها (مثلا كبار المكلفين؛ الشركات المتوسطة الحجم؛ أصحاب الثروات الطائلة والدخل المرتفع؛ أصحاب المهن الحرة)؟ ما هي وتيرة تطبيق النماذج (مثلا سنويا؛ كل سنتين، إلخ)؟ ما الذي تقوم به الإدارة الضريبية لضمان مصداقية النتائج؟ بشكل خاص، هل يتم إخضاع النتائج لمراجعة مستقلة (مثلا من جانب مدقق الحكومة أو لجنة برلمانية) ونشرها للعلن؟ كيف يتم استخدام النتائج؟ بشكل خاص، هل يتم استخدام النتائج بشكل منهجي في تصميم تدخلات الإدارة الضريبية الهادفة إلى تحسين دقة الإبلاغ؟ 	<p>P6-22 مراقبة الفجوة الضريبية لتقييم مدى دقة مستويات الإبلاغ</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

الجدول 21: المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>برنامج التدقيق في الإدارة الضريبية:</p> <p>(1) يغطي كل الضرائب الرئيسية.</p> <p>(2) يغطي شرائح المكلفين الرئيسية، حيث تبقى الهيمنة لكبار المكلفين وغيرهم من الفئات والقطاعات الاقتصادية ذات الدرجة العالية من المخاطر (مثلا أصحاب الثروات الطائلة وقطاع البناء).</p> <p>(3) يحدد، بطريقة مركزية، الحالات التي تتطلب تدقيقا على أساس المخاطر المقيّمة.</p> <p>(4) يستخدم نطاقا من أنواع التدقيق ومنهجيات التدقيق (أي المباشر وغير المباشر).</p> <p>(5) يقيّم، بشكل منظم، وقع عمليات التدقيق على مستويات امتثال المكلفين.</p>	A	<p>P6-19</p> <p>نطاق إجراءات التحقق التي تهدف إلى رصد وردع عدم دقة الإبلاغ</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<p>برنامج التدقيق في الإدارة الضريبية:</p> <p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) يغطي شرائح المكلفين الرئيسية، التي تميل على الأقل باتجاه كبار المكلفين.</p> <p>(3) مطابق للدرجة A (3).</p> <p>(4) مطابق للدرجة A (4).</p>	B	
<p>برنامج التدقيق في الإدارة الضريبية:</p> <p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) يختار الحالات التي تتطلب تدقيقا على أساس المخاطر المقيّمة بطريقة لامركزية.</p> <p>(3) يستخدم نطاقا من أنواع التدقيق.</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	
<p>(1) يتعين على مدققي الحسابات تطبيق الإجراءات الموثقة في دليل للتدقيق يُحدّث بانتظام يحدد المراحل التي ينطوي عليها التدقيق ويشمل كحد أدنى:</p> <p>(أ) إعداد خطة لحالة التدقيق؛</p> <p>(ب) إنشاء ملف تعريف للمكلفين؛</p> <p>(ج) تقديم المشورة للمكلفين بشأن طبيعة التدقيق ونطاقه؛</p> <p>(د) فحص سجلات المكلفين وتحديد أي تغييرات على نطاق التدقيق أو الفترات التي يغطيها؛</p> <p>(هـ) إبلاغ المكلفين بنتائج التدقيق وأي ضرائب إضافية وعقوبات ناتجة عن ذلك؛</p> <p>(و) إبلاغ المكلفين بالحقوق والإجراءات المتعلقة بتسوية المنازعات؛</p> <p>(ز) إدارة ملفات التدقيق؛</p> <p>(ح) استخدام النماذج القياسية لأوراق العمل والإشعارات الموجهة للمكلفين وغير ذلك من الوثائق المطلوبة؛</p> <p>(ط) الالتزام بالإجراءات والمعايير الواجبة التطبيق في تسوية حالات التدقيق.</p> <p>(2) توجد أدلة تدقيق خاصة تعكس الإجراءات ومخاطر عدم الامتثال الخاصة بكل من القطاعات الاقتصادية/الصناعات الرئيسية الثلاثة.</p>	A	<p>البعد 2: مدى تنظيم برنامج التدقيق حول ممارسات موحدة.</p>

إطار قياس الأداء للمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
(1) مطابق للدرجة A (1). (2) يوجد دليل تدقيق خاص يعكس الإجراءات ومخاطر عدم الامتثال الخاصة بواحد على الأقل من القطاعات الاقتصادية/الصناعات الرئيسية.	B	
مطابق للدرجة A (1).	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D	
(1) تقوم وحدة أو لجنة معينة رسمياً تتألف من موظفين خبراء من داخل الإدارة الضريبية بمراقبة جودة التدقيق والالتزام بإجراءات التدقيق الموثقة والعمل بنتائجه. (2) تُستخدم الوحدة أو اللجنة إجراءات موثقة بما في ذلك قائمة أسئلة لاستعراض جودة التدقيق. (3) تُصدر الوحدة أو اللجنة بانتظام تقارير تُؤخذ في الاعتبار لتحسين جودة برنامج التدقيق.	A	البعد 3: مدى مراقبة عمليات تدقيق المكلفين.
(1) مطابق للدرجة A (1) و(2). (2) تُصدر الوحدة أو اللجنة تقارير ولكن ليس بصفة منتظمة.	B	
مطابق للدرجة B ولكن الأنشطة الوارد وصفها في A (1) يتولى تنفيذها مديرو أو مشرفو التدقيق الضريبي.	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D	
(1) فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية يقوم بما يلي على أساس ربع سنوي: (أ) مراقبة مقاييس الأداء الأساسية في خطة التدقيق بما في ذلك: • نتائج-تقديرات التدقيق مقابل الحصيلة • المدخلات المستخدمة والوقت المستغرق في كل نوع من أنواع التدقيق • نسبة عمليات إغلاق التدقيق بضرائب إضافية • نسبة عمليات إغلاق التدقيق بدون تعديلات • نسبة عمليات إغلاق التدقيق بتقديرات مخفضة • متوسط و/أو وسيط عائد التدقيق من حالات التدقيق التي جرت تسويتها (بما في ذلك حالات التقييم بتقديرات موجبة وصفرية ومخفضة) • متوسط الوقت المنقضي في الحالات التي لا يتم فيها تقاضي ضرائب إضافية؛ (ب) راقبة معدل تعديلات التدقيق المقبولة دون اعتراض أو طعن؛	A	البعد 4: مدى مراقبة الإدارة الضريبية لفعالية وظيفة تدقيق المكلفين. (راجع أيضاً تعريف "عائد التدقيق" في الحاشية # 17 ومسرد المصطلحات).

المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6) - دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية

إطار قياس الأداء للمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
<p>(ج) تقييم فعالية وظيفة تدقيق المكلفين بشكل نشط، وذلك من خلال تقارير الأداء الصادرة بانتظام التي تراعي المتابعة الواردة في (أ) والتي تشمل تحليلاً سردياً وكمياً بشأن الاتجاهات العامة للامتثال والحالات الشاذة التي كشفت عنها نتائج التدقيق والوقت المستغرق لإكمال عمليات التدقيق.</p> <p>(د) العمل بتقارير الأداء لتحسين نتائج التدقيق في المستقبل؛ وتتبع عمليات إغلاق التدقيق مقابل خطة التدقيق؛ وقيمة التعديلات حسب نوع التدقيق (مكتبي، يركز على قضية بعينها، شامل، إلى آخره).</p> <p>(2) تقوم الإدارة الضريبية روتينياً بإجراء مسح للمكلفين الخاضعين للتدقيق لاستعراض المهنية والكفاءة في أداء عمليات التدقيق.</p>			
<p>(1) يراقب فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية على أساس ربع سنوي النشاط الوارد وصفة في A (1) (أ) وعلى أساس نصف سنوي، على الأقل، الأنشطة الموضحة في A (1) (ب) - (د)</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p>	B		
<p>يقوم فريق الإدارة العليا بالإدارة الضريبية على أساس نصف سنوي على الأقل بأداء النشاط الوارد وصفة في A (1) (أ)، وعلى أساس سنوي، الأنشطة الموضحة في A (1) (ب) - (د).</p>	C		
<p>لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D		
<p>يتم إجراء عملية تدقيق مؤتمت واسع النطاق للمبالغ المعلنة في إقرارات الضرائب الرئيسية المطبقة ومقارنتها بالمعلومات الواردة من المصادر التالية كافة:</p> <p>(1) إقرارات ضريبة القيمة المضافة.</p> <p>(2) المصارف/المؤسسات المالية.</p> <p>(3) أصحاب العمل.</p> <p>(4) ثلاث وكالات حكومية أو أكثر (مثلاً الجمارك؛ والوكالات المسؤولة عن شراء الحكومة للسلع والخدمات؛ والسجل التجاري للشركات؛ والهيئة التنظيمية لمكافحة غسل الأموال المسؤولة عن تعقب المعاملات النقدية؛ وسجل الممتلكات غير المنقولة).</p> <p>(5) بورصة الأوراق المالية و/أو سجلات المساهمين في الشركات المدرجة في البورصة.</p> <p>(6) وكالة أو وكالات الضمان الاجتماعي (لأغراض مقارنة الدخل الوظيفي المعلن).</p> <p>(7) سجلات الملكية العقارية.</p> <p>(8) الموردون المتصلون بالشبكة (على الإنترنت).</p> <p>(9) البيانات المستقاة من جهات اختصاص أخرى.</p>	A	<p>البعد: حجم التدقيق المقارن المؤتمت واسع النطاق للتحقق من المعلومات الواردة في الإقرارات الضريبية.</p>	<p>P6-20. استخدام نظم مؤتمتة واسعة النطاق لمطابقة البيانات بهدف الكشف عن عدم دقة الإبلاغ</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

إطار قياس الأداء للمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
يتم إجراء تدقيق مقارن مؤتمت واسع النطاق للمبالغ المعلنة في إقرارات الضرائب الرئيسية المطبقة مقابل المعلومات الواردة من A (1) و(2) و(3) و(4).	B		
يتم إجراء تدقيق مؤتمت واسع النطاق في المبالغ المعلنة في إقرارات الضرائب الرئيسية المطبقة ومقارنتها بالمعلومات الواردة على الأقل في إقرارات ضريبة القيمة المضافة وأصحاب العمل ووكالتين حكوميتين.	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
(1) نظام أحكام ملزمة عامة وخاصة. (2) عقد اتفاقيات ترتيبات الامتثال التعاوني مع المكلفين المستوفين للشروط والعمل بها.	A	البعد: طبيعة ونطاق المبادرات الاستباقية الهادفة إلى تشجيع دقة الإبلاغ.	P6-21 مبادرات تشجيع دقة الإبلاغ الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
مطابق للدرجة (1) A.	B		
نظام أحكام ملزمة عامة.	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
تراقب الإدارة الضريبية حجم عدم دقة الإبلاغ مستعينة بمنهجية أو منهجيات تلبى نتائجها الاختبارات التالية: (1) تغطي ضريبة القيمة المضافة وعلى الأقل ضريبة أساسية أخرى. (2) يتم تنفيذ هذه الطرق على الأقل مرة كل سنتين. (3) تخضع النتائج لاختبارات المصادقية، مثل المراجعة المستقلة (مثلا من جانب مدقق الحكومة أو لجنة برلمانية أو جهة أكاديمية) ويتم الإعلان عنها. (4) يتم استخدام النتائج في تصميم تدخلات الإدارة الضريبية الهادفة إلى تحسين دقة الإبلاغ.	A		
تراقب الإدارة الضريبية حجم عدم دقة الإبلاغ مستعينة بمنهجية أو منهجيات تلبى نتائجها الاختبارات التالية: (1) تغطي ضريبة القيمة المضافة على الأقل. (2) يتم تنفيذ الطرق على الأقل مرة كل أربع سنوات. (3) مطابق للدرجة (3) A. (4) مطابق للدرجة (4) A.	B		
تراقب الإدارة الضريبية حجم عدم دقة الإبلاغ مستعينة بمنهجية أو منهجيات تلبى نتائجها الاختبارات التالية: (1) مطابق للدرجة B (1). (2) يتم تنفيذ الطرق على الأقل مرة كل خمس سنوات.	C		

المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6) - دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية

إطار قياس الأداء للمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		

تاسعا- المجال السابع لنتائج الأداء (POA7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية

النتيجة المرجوة

أن يكون مسار تسوية المنازعات الضريبية عادلا ومستقلا ويمكن للمكلفين الوصول إليه، وأن يكون فعالا في حل المسائل المتنازع عليها في الوقت المناسب.

الخلفية والممارسات السليمة

يعاين مجال نتائج الأداء هذا المسار الذي يسعى من خلاله المكلفين إلى مراجعة مستقلة على أساس الوقائع أو تفسير القانون لأي تقييم ضريبي ناجم عن عملية تدقيق.²⁰

فقبل كل شيء، على مسار تسوية المنازعات ضمان حق المكلفين في التظلم من التقييم الناتج عن عملية تدقيق والحصول على فرصة عادلة للاستماع إلى تظلماتهم. يجب أن يقوم هذا المسار على إطار عمل قانوني، وأن يكون معلوما ومفهوما للمكلفين وسهل الوصول إليه وأن يضمن اتخاذ القرارات بصورة مستقلة وشفافة ويحل المسائل المتنازع عليها في وقت مناسب. يحق للمكلف الضريبي الاعتراض على ثلاثة عناصر في أي تقييم ضريبي: (1) دقة الوقائع التي استند إليها المدقق؛ (2) صحة تفسير نص القانون الضريبي؛ (3) مقدار العقوبات التي تفرضها الإدارة الضريبية.

نجد من بين أمثلة الممارسات السليمة التي تعتمد عليها الإدارات الضريبية للوصول إلى النتيجة المرجوة ما يلي:

- تقنين مسار تسوية المنازعات في قانون عام للإدارة الضريبية له صفة التطبيق الموحد في كل مجالات الضرائب الرئيسية.
- نشر تفسيرات واضحة لحقوق المكلفين والسبل القانونية المتاحة أمامهم لمراجعة القرارات الصادرة عن الإدارة الضريبية.
- مطالبة المدققين بتزويد المكلفين بتفسير واضح لما يلي:
 - التعديلات التي تطرأ على الالتزامات الضريبية نتيجة لعملية التدقيق؛
 - أسباب العقوبات المفروضة؛
 - الحقوق وسبل المراجعة.
- الحد من زيادة المنازعات من خلال:
 - تعزيز مهارات المدققين، بشكل منتظم، في مجال تقنيات التدقيق وتفسير القوانين الضريبية؛
 - وضع أطر مؤتمتة فعالة لإدارة حالات التدقيق، بما فيها مسارا المراجعة والموافقة الرقابيتين أثناء عملية التدقيق؛
 - مراقبة الأسباب الكامنة وراء المنازعات (مثلا ضعف مسار التدقيق أو الثغرات في القوانين والتنظيمات الضريبية) واتخاذ الإجراءات العلاجية (مثلا إعادة تدريب

تباين اعتراض عليه المكلف الضريبي بناء على وقائع أو تفسير للقانون. وتُركّز تقييمات أداة "تادات" على النقطة (ب).

20 تنشأ عادة المنازعات بشأن الربط الضريبي نتيجة: (أ) الخطأ الإداري؛ أو (ب) عملية تدقيق أو تحقيق ضريبي تم خلالها رصد

- الموظفين أو تغيير الإجراءات الإدارية أو تعديل القوانين والتنظيمات).
 - اعتماد آلية حل منازعات بسيطة وشفافة ومتدرجة تنقسم إلى المراحل التالية:
 - **المرحلة الأولى - المراجعة المستقلة** من جانب الإدارة الضريبية (أي يقوم بالمراجعة موظفو مراجعة يكونون معيّنين ومستقلين عن قسم التدقيق). تتعدد تسميات هذا النوع من المراجعة الداخلية التي قد تُعرف بالاعتراض أو الشكوى أو الاستئناف أو **المراجعة الإدارية**.
 - **المرحلة الثانية - مراجعة من جانب محكمة ضريبية** أو مجلس أو لجنة مراجعة أو محكمة مستقلة وخارجية ومختصة عندما لا يكون المكلف راضيا عن نتيجة المراجعة الإدارية (يمكن أيضا إرساء مسار حل منازعات بديل وسريع قائم على التحكيم)؛
 - **المرحلة الأخيرة - المراجعة من جانب محكمة استئناف عليا** لتسوية المنازعات المتبقية المتعلقة بالتفسير القانوني والوقائع.²¹
 - السماح للمكلفين بتصعيد المنازعة مباشرة إلى المرحلة الثانية في حال تعذر على الإدارة الضريبية استكمال المراجعة الإدارية ضمن إطار زمني معقول.
 - السماح بتعليق التحصيل الكامل أو الجزئي للمبلغ المتنازع بشأنه طيلة مدة مسار الاستئناف إذا لم يكن استرداد الدين مهدداً (مثلا مضمون بفضل الحجز على أحد الأصول التي يملكها المكلف أو ضمانه طرف ثالث).
 - المسارعة إلى ضمان استرداد المكلف للمبالغ الضريبية الزائدة عن القيمة المتوجبة عليه في حال جاء حل المنازعة لصالحه.
 - الإعلان عن الظروف التي قد تسعى الإدارة الضريبية في ظلها إلى تسوية خارج المحكمة للمنازعات الضريبية.
 - نظام لتكنولوجيا المعلومات يمكنه أن:
 - يُسجل استلام كل المنازعات؛
 - يستخدم نظام إدارة مؤتمت للقضايا؛
 - يوّد معلومات إدارية (مثلا عدد الحالات التي تم استلامها وعدد الحالات التي تم تسويتها وقيمة المبالغ الضريبية المتنازع عليها وعمر القضايا وطبيعة المسائل المتنازع عليها ونتائج المنازعات والوقوع المحتمل للقضية (القضايا) على النظام الضريبي - على مستوى السياسات أو المستوى القانوني أو التشغيلي).
- ### المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات
- تتم الاستعانة بثلاثة مؤشرات أداء مصحوبة بأبعاد القياس الخمسة التالية لتقييم:
- مدى إمكانية تصعيد المنازعات إلى محكمة ضريبية أو مجلس أو لجنة مراجعة أو محكمة خارجية مستقلة عندما لا يكون المكلف راضيا عن نتيجة المراجعة الإدارية.
 - مدى استقلالية مسار المراجعة الإدارية عن مسار التدقيق الذي نتج منه التقييم.
 - درجة اطلاع المكلفين على حقوقهم وسبل المراجعة المتاحة لهم.
 - الوقت المُستغرق في استكمال عمليات المراجعة الإدارية.
 - مدى الأخذ بنتائج المنازعات في تحديد السياسات، والتشريعات، والإجراءات الإدارية.
- يلخّص الجدول 22 المؤشرات والأبعاد وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بالمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7).

21 لا تقوم تقييمات أداة "تادات" بتقييم أداء مسارات المراجعة القضائية.

الجدول 22: المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

المؤشرات	الأبعاد الواجب قياسها	طريقة التقييم بالدرجات
P7-23. مسار مستقل وسهل ومتدرج لتسوية المنازعات	<ul style="list-style-type: none"> مدى توفر آلية مراجعة إدارية وقضائية متدرجة على نحو ملائم للمكلفين، واستخدامهم لها. ما إذا كانت آلية المراجعة الإدارية مستقلة عن مسار التدقيق. ما إذا تم نشر المعلومات حول مسار المنازعات وما إذا تم إطلاع المكلفين عليها بشكل صريح. 	الطريقة الثانية (M2)
P7-24. الوقت المُستغرق لتسوية المنازعات	<ul style="list-style-type: none"> الوقت المُستغرق لاستكمال عمليات المراجعة الإدارية. 	الطريقة الأولى (M1)
P7-25. درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات	<ul style="list-style-type: none"> مدى استجابة الإدارة الضريبية لنتائج تسوية المنازعات. 	الطريقة الأولى (M1)

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

ترد في الجدول 23 قائمة بالأسئلة والأمثلة عن مصادر أدلة لتوجيه المقيم أثناء إجراء المقابلات الميدانية وجمع المعلومات المتعلقة بالمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7).

إطار قياس الأداء

ترد في الجدول 24 معايير التقييم بالدرجات لمؤشرات المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7) وأبعاده.

الجدول 23: المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

الأسئلة	المؤشر
<p>أسئلة مرجعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي الحقوق القانونية ومسارات المراجعة المتاحة للمكلفين الراغبين في الاعتراض على تقييم ضريبي ناتج عن عملية تدقيق؟ • هل يمارس المكلفون حقوقهم القانونية على أرض الواقع؟ 	
<p>قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية</p> <p>الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد</p> <p>أمثلة عن الأدلة</p> <ul style="list-style-type: none"> • مصادر المواد المرجعية تشمل: <ul style="list-style-type: none"> ○ قوانين الضرائب الرئيسية وقوانين الإدارة الضريبية العامة. ○ الموقع الإلكتروني وغيره من المعلومات التي تنشرها الإدارة الضريبية حول حقوق المكلفين بالاعتراض وغيره من الإجراءات ذات الصلة. 	
<p>البعد 1: مدى توفر آلية مراجعة إدارية وقضائية متدرجة على نحو ملائم للمكلفين، واستخدامهم لها.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تم وضع آلية مراجعة متعددة المستويات من النوع التالي (أو أي بديل عنها)؟ <ul style="list-style-type: none"> ○ المرحلة الأولى - المراجعة الإدارية (أي المراجعة المستقلة ضمن الإدارة الضريبية)؟ من المفضل أن تكون عملية المراجعة موحدة (أي غير متعددة الطبقات). ○ المرحلة الثانية - مراجعة من جانب محكمة ضريبية أو مجلس أو لجنة مراجعة أو محكمة مستقلة ومختصة عندما لا يكون المكلف راضيا عن نتيجة المراجعة الإدارية؟ هل هناك مسار حل منازعات بديل وسريع قائم على التحكيم؟ ○ المرحلة الأخيرة - المراجعة من جانب محكمة استئناف عليا لتسوية المنازعات المتبقية المتعلقة بالتفسير القانوني والوقائع؟ • هل آلية المراجعة الإدارية والقضائية المتدرجة متوفرة لكل المكلفين وهل هي مُستخدمة؟ • هل يعتبر المكلفون مسار المراجعة الإدارية سليما؟ • إذا كانت آلية تسوية المنازعات نادرا ما تُستخدم، فما هو السبب الكامن وراء ذلك؟ من بين الأسباب، نجد مثلا التكاليف الرادعة للطعن في أي تقييم في المحاكم أو التأخيرات الكبيرة في تحديد موعد للجلسة أو في إصدار قرار حول المسائل المتنازع عليها أو انعدام ثقة المكلف في حصوله على فرصة عادلة للاستماع إلى تظلماتهم. وعلى صعيد آخر، قد يكون السبب عائدا إلى المعايير العليا التي يعتمدها المدققون والتي تحد من أسباب نشوء المنازعات (مثلا، مستوى عالٍ من الكفاءة في جمع الأدلة وإنفاذ القانون بصورة صحيحة وتزويد المكلف بتفسير واضح لنتائج عملية التدقيق، بما فيها الوقائع والقانون الضريبي الذي ارتكز عليه التقييم). 	<p>P7-23 مسار حل منازعات مستقل وسهل ومتدرج</p> <p>الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية	الأسئلة	المؤشر
<p>أمثلة عن الأدلة</p> <ul style="list-style-type: none"> تفيد الملاحظات الميدانية لمقيم أداة "تادات" في ظل آليات مستقلة لعمليات المراجعة الإدارية. هيكل الإدارة الضريبية وتوصيف الأدوار، مما يُظهر أن هناك وحدة مستقلة فعلياً وتنظيماً مسؤولة عن عمليات المراجعة الإدارية. إجراءات/أدلة موثقة للمراجعة الإدارية. وثائق/تقارير (بما في ذلك تقارير تدقيق داخلي) تُظهر تطبيق إجراءات المراجعة الإدارية. 	<p>البعد 2: ما إذا كانت آلية المراجعة الإدارية مستقلة عن مسار التدقيق.</p> <ul style="list-style-type: none"> ما مدى استقلالية مسار المراجعة الإدارية عن مسار التدقيق؟ بشكل خاص: <ul style="list-style-type: none"> هل ثمة وحدة مراجعة إدارية مستقلة فعلياً وتنظيماً عن قسم التدقيق (أي وحدة قائمة خارج قسم التدقيق الضريبي ترفع التقارير إلى الإدارة العليا بشكل مستقل)؟ أو هل يُجري موظفو المراجعة المعيّنون (أي غير المدققين) عمليات المراجعة الإدارية ضمن قسم التدقيق؟ أو هل يُجري المدققون -غير الذين قاموا بعملية التدقيق للمكلف الضريبي - عمليات المراجعة الإدارية؟ أو هل يُجري المدقق الذي قام بعملية التدقيق للمكلف الضريبي المراجعة الإدارية بنفسه؟ هل يتم توثيق إجراءات المراجعة الإدارية وتطبيقها؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> تفيد الملاحظات الميدانية لمقيم أداة "تادات" بأنه يتم تزويد المكلفين بالمعلومات حول حقوقهم بالاعتراض ومسار تسوية المنازعات: <ul style="list-style-type: none"> على الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية؛ في إشعارات إعادة التقييم؛ في التعليمات الموثقة للمدققين؛ في رسائل استكمال عملية التدقيق. 	<p>البعد 3: ما إذا كان يتم نشر المعلومات حول مسار تسوية المنازعات وما إذا كان يتم إطلاع المكلفين عليها بشكل صريح.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل يتم نشر المعلومات حول مسار تسوية المنازعات؟ هل يتم إطلاع المكلفين صراحة على مسار تسوية المنازعات؟ بشكل خاص: <ul style="list-style-type: none"> هل يُعلم المدققون المكلفين صراحة بحقوقهم في الاعتراض وإجراءات تسوية المنازعات عقب الانتهاء من التدقيق الضريبي؟ و/أو هل ترد المعلومات حول حقوق الاعتراض وإجراءات تسوية المنازعات في إشعارات التقييم و/أو رسائل استكمال التدقيق التي يتم إرسالها للمكلفين؟ و/أو هل المعلومات متوفرة بشكل علني (مثلاً على الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية)؟ 	

المجال السابع لنتائج الأداء (POA7) - فعالية تسوية المنازعات الضريبية

الأسئلة	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية	المؤشر
<p>أمثلة عن الأدلة</p> <ul style="list-style-type: none"> البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 14 "استكمال عمليات المراجعة الإدارية". 	<p>البعد: الوقت المُستغرق لاستكمال عمليات المراجعات الإدارية.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تراقب الإدارة الضريبية بانتظام الوقت المُستغرق لاستكمال عمليات المراجعة الإدارية (مثلا شهريا)؟ ما هي النسبة المئوية لعمليات المراجعة الإدارية التي يتم استكمالها في غضون 30 يوما تقويميا؟ 	<p>P7-24 الوقت المُستغرق لتسوية المنازعات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> تفيد الملاحظات الميدانية لمقيّم أداة "تادات" بأن المنازعات المتممة (مثلا قرارات هيئة التحكيم الضريبي أو مجلس/لجنة المراجعة أو المحكمة) هي: <ul style="list-style-type: none"> تخضع لمراقبة القسم القانوني التابع للإدارة الضريبية مثلا؛ يتم الأخذ بنتائج تسوية المنازعات ذات الطابع المادي في تحديد السياسات والتشريعات والإجراءات الإدارية. بيانات/تقارير موثقة حول وقع القرارات. نشر نتائج تسوية المنازعات (بشكل منقح عند الضرورة) على الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية. 	<p>البعد: مدى استجابة الإدارة الضريبية لنتائج تسوية المنازعات.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تراقب الإدارة الضريبية نتائج تسوية المنازعات ذات الطابع المادي وتأخذ بالاعتبار تلك النتائج في تحديد السياسات والتشريعات والإجراءات الإدارية؟ وإذا كان الأمر كذلك، فكيف تقوم بهذا؟ هل هناك رقابة منتظمة (تتضمن، مثلا، إعداد بيانات وقع القرارات) أو تتم الرقابة على قاعدة مخصصة (أي كمنشأ غير مخطط له ونادر)؟ هل يتم الإعلان عن نتائج تسوية المنازعات بما تسمح به حدود السرية؟ 	<p>P7-25 درجة العمل بنتائج تسوية المنازعات</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

الجدول 24: المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>(1) آلية مراجعة متعددة المستويات من النوع التالي:</p> <p>(أ) المرحلة الأولى - عملية مراجعة إدارية موحدة (أي غير متعددة الطبقات) ضمن الإدارة الضريبية.</p> <p>(ب) المرحلة الثانية - مراجعة من جانب هيئة تحكيم ضريبية أو مجلس أو لجنة مراجعة أو محكمة ضريبية مستقلة وخارجية ومختصة عندما لا يكون المكلف راضيا عن نتيجة المراجعة الإدارية. قد يُعتمد أيضا مسار حل منازعات بديل وسريع قائم على التحكيم.</p> <p>(ج) المرحلة الأخيرة - المراجعة من جانب محكمة عليا لتسوية المنازعات المتبقية.</p> <p>(2) يستخدم المكلفون مسار تسوية المنازعات الرسمي.</p>	A	<p>P7-23</p> <p>مسار حل منازعات مستقل وسهل ومتدرج</p> <p>الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>
<p>(1) آلية مراجعة متعددة المستويات من النوع التالي:</p> <p>(أ) المرحلة الأولى—مسار مراجعة إدارية متعدد الطبقات ضمن الإدارة الضريبية</p> <p>(ب) مطابق للدرجة A (1) ب و ج.</p> <p>(ج) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>أو</p> <p>(2) آلية مراجعة متعددة المستويات من النوع التالي:</p> <p>(أ) المرحلة الأولى—مسار مراجعة إدارية أحادي (أي ليس متعدد الطبقات) داخل الإدارة الضريبية.</p> <p>(ب) المرحلة الثانية—تتيح المراجعة من جانب المحاكم ذات الاختصاص القضائي العام السبيل الأول للطعن للمكلف الضريبي غير الراضي عن نتيجة المراجعة الإدارية.</p> <p>(ج) مطابق للدرجة A (1) (ج) و A (2).</p>	B	
<p>(1) آلية المراجعة متعددة المستويات الواردة في النقطة (1) A، بيد أن مسار المراجعة الإدارية داخل الإدارة الضريبية متعدد الطبقات في ظل غياب هيئة تحكيم ضريبية أو مجلس أو لجنة مراجعة أو محكمة ضريبية مستقلة وخارجية ومختصة.</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (1) (ج) و A (2).</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى</p>	D	

المجال السابع لنتائج الأداء (POA7) - فعالية تسوية المنازعات الضريبية

إطار قياس الأداء للمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.			
(1) تتولى وحدة مراجعة إدارية مستقلة فعلياً وتنظيماً عن قسم التدقيق كل عمليات المراجعة الإدارية؛ (2) يتم توثيق إجراءات المراجعة الإدارية وتطبيقها.	A	البعد 2: ما إذا كانت آلية المراجعة الإدارية مستقلة عن مسار التدقيق.	
(1) يتولى موظفو المراجعة المعيّنون العاملون ضمن قسم التدقيق كل عمليات المراجعة الإدارية؛ (2) مطابق للدرجة A (2).	B		
(1) يتولى عمليات المراجعة الإدارية مدققون غير الذين شاركوا في عملية التدقيق التي خضع لها المكلف؛ (2) مطابق للدرجة A (2).	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
(1) المعلومات العامة حول حقوق الاعتراض ومسار تسوية المنازعات متوفرة للعمامة (مثلاً على الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية). (2) يُطلب من المدققين وموظفي المراجعة الإدارية، بواسطة تعليمات مكتوبة، إعلام المكلفين صراحة عن حقهم في الاعتراض وعن إجراءات المنازعات ذات الصلة. (3) يتم إدراج المعلومات حول حقوق الاعتراض وإجراءات المنازعات ذات الصلة، بشكل خاص، في رسائل استكمال التدقيق وإشعارات التقييم والتبليغات حول نتائج المراجعة الإدارية.	A	البعد 3: ما إذا كان تم نشر المعلومات حول مسار تسوية المنازعات وما إذا تم إطلاع المكلفين عليها بشكل صريح.	

إطار قياس الأداء للمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
(1) مطابق للدرجة A (1). (2) مطابق للدرجة A (3).	B	
(1) مطابق للدرجة A (1).	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D	
يتم إكمال مرحلة المراجعة الإدارية لـ90% من الحالات في غضون 30 يوما تقويميا أو المهلة القانونية، أيهما أقل.	A	P7-24 الوقت المُستغرق لتسوية المنازعات الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
يتم إكمال مرحلة المراجعة الإدارية لـ90% على الأقل من الحالات في غضون 60 يوما تقويميا أو المهلة القانونية، أيهما أقل.	B	
يتم إكمال مرحلة المراجعة الإدارية لـ90% على الأقل من الحالات في غضون 90 يوما تقويميا أو المهلة القانونية، أيهما أقل.	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D	
يتم إكمال مرحلة المراجعة الإدارية لـ90% على الأقل من الحالات في غضون 90 يوما تقويميا أو المهلة القانونية، أيهما أقل.	D	
ثمة مراقبة وتحليل منتظمين لكافة نتائج تسوية المنازعات ويتم إعداد بيانات وقع القرارات بشكل منتظم. ثم يؤخذ هذا التحليل في الاعتبار عند صياغة السياسات والتشريعات والإجراءات الإدارية أو تعديلها.	A	P7-25 درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)
يتم تحليل نتائج المنازعات ذات الطبيعة ذات الطابع المادي (مثلا النتائج التي تؤثر بشكل كبير في الإيرادات و/أو النتائج التي تطرأ على عددا كبيرا من المكلفين). ثم يؤخذ هذا التحليل في الاعتبار عند صياغة السياسات والتشريعات والإجراءات الإدارية أو تعديلها.	B	
يتم إجراء تحليل مخصص لنتائج تسوية المنازعات. ثمة أمثلة على هذه النقطة حدثت في السنوات الثلاث الماضية حيث تمت مراعاة هذا التحليل عند صياغة السياسات والتشريعات والإجراءات	C	

المجال السابع لنتائج الأداء (POA7) - فعالية تسوية المنازعات الضريبية

إطار قياس الأداء للمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
الإدارية أو تعديلها. لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		

عاشرا- المجال الثامن لنتائج الأداء (POA8): كفاءة إدارة الإيرادات

النتيجة المرجوة

يلي:

■ التمتع بالقدرة على تحليل الإيرادات الضريبية - عادة من خلال وحدة تحليل مختصة - تركّز عملها، مثلا، على توجهات الحصيلة الضريبية وعائدات الإيرادات الناتجة عن عمليات التدقيق وغيرها من أعمال ضمان الامتثال وسلوكيات السداد على مستوى جميع أنواع الضرائب وشرائح المكلفين وأثار الإيرادات للنفقات الضريبية (أي قيمة الإيرادات الضريبية التي شطبته الحكومة نتيجة الأحكام القانونية بما في ذلك الخصومات والإعفاءات والمعدلات التفضيلية وتأجيل الالتزامات الضريبية) وقيمة الخسائر الضريبية للعام المنصرم التي لم يتم التعويض عنها بعد.

■ المتابعة وإبلاغ الحكومة بانتظام بحصيلة الضرائب الرئيسية لضمان الكشف المبكر عن أي انحرافات مهمة عن تنبؤات الإيرادات المرصودة في الميزانية وتحديد أسباب تلك الانحرافات.

■ استخدام أنظمة محاسبة الإيرادات الضريبية المؤتمنة - التي تتمتع بمزايا كتلك الواردة في الإطار 9 - التي تحد من هامش أخطاء المحاسبة والاحتيايل الداخلي وتضمن إيداع المستحقات وغيرها من المعاملات في الحسابات الصحيحة للمكلف الضريبي في الوقت المحدد.

■ التوفيق الدوري بين دفتر الأستاذ الخاص بالمكلف الضريبي وحسابات الإيرادات الحكومية (مع العلم بأن نظام المحاسبة لدى الإدارة الضريبية هو تابع لنظام محاسبة الإيرادات العام الذي تعتمد عليه وزارة المالية) وقيمة الضرائب المسددة المُودعة في الحساب المصرفي للحكومة.

■ إجراء عمليات تدقيق داخلية منتظمة لنظام محاسبة الإيرادات الضريبية بهدف ضمان توفر الضوابط الملازمة لمكافحة أخطاء المحاسبة

أن تكون حصيلة الإيرادات الضريبية محتسبة ومبّغ عنها بالكامل وتتم متابعتها مقابل التوقعات كما يتم تحليلها للاسترشاد بها في التنبؤ بالإيرادات الحكومية. وينبغي التعجيل بسداد مبالغ رد الضريبة.

الخلفية والممارسات السليمة

يركّز مجال نتائج الأداء هذا على ثلاثة أنشطة أساسية تقوم بها الإدارات الضريبية تتعلق بإدارة الإيرادات، وهي:

■ الإسهام في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها في إطار إعداد الميزانية الحكومية. وبصفة عامة، تقع على عاتق وزارة المالية المسؤولية الأساسية لتقديم النصح للحكومة حول تنبؤات الإيرادات الضريبية وتقديراتها. وتوفّر الإدارة الضريبية البيانات والمساهمات التحليلية اللازمة لمساري إعداد التنبؤات والتقديرات الضريبية. وغالبا ما تحدد وزارات المالية للإدارة الضريبية أهدافا تشغيلية لتحصيل الإيرادات بناء على عوامل مختلفة منها التغيرات التي تطرأ على بيئة الاقتصاد الكلي وتنبؤات إيرادات مختلف الضرائب. 22 وفي حين يُتوقع من الإدارات الضريبية المساهمة في تعزيز نوعية تنبؤات الإيرادات، فإن هناك عددا من العوامل الخارجة عن سيطرتها. وعليه، يَحْتَبِر إطار أداة "تادات" قدرة تلك الأخيرة على المساهمة في تعزيز نوعية التنبؤات عبر الإسهام في مسارات إعداد الميزانية الحكومية.

■ مواصلة العمل بنظام لحسابات الإيرادات.

■ سداد مبالغ رد الضريبة.

نجد من بين أمثلة الممارسات السليمة التي تعتمد عليها الإدارات الضريبية للوصول إلى النتيجة المرجوة ما

المالية، كأن يتراجع نمو إجمالي الناتج المحلي بشكل كبير مثلا أو في حالة وقوع صدمة أسعار بالنسبة للصادرات الرئيسية، عندها على الوزارة مراجعة تنبؤات الإيرادات للسنة المعنية بشكل سريع.

22 على الوزارة الاستعانة بنموذج موثوق لإعداد تنبؤات الإيرادات، بحيث يراعي عوامل متعددة كمنو إجمالي الناتج المحلي والتضخم والأنماط الاستهلاكية والأسعار المتوقعة لأهم الصادرات وتقلبات قيمة العملة المحلية. وإذا طرأ أي تغيير على العوامل الكبرى المستخدمة لتحديد توقعات الإيرادات أثناء السنة

المضافة)، نجد من بين الممارسات السليمة مثلا ما يلي:

- إخضاع طلبات تسجيل ضريبة القيمة المضافة لاختبارات إثبات الهوية بغية ردع التجار الوهميين من الولوج إلى نظام ضريبة القيمة المضافة (يتناول المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1) الضمانة الوقائية هذه).
- الاستعانة ببرمجيات تقييم للمخاطر تكون مخصصة للغاية (ومتكاملة مع نظام إدارة مخاطر عدم الامتثال في المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2)) لمراجعة جميع مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة ومقارنتها بمعايير المخاطر للتمييز بين المطالبين بالاسترداد الذين يتمتعون بتاريخ امتثال حسن وأصحاب تاريخ الامتثال الضعيف أو المجهول. وتخضع المطالبات ذات درجة المخاطر العالية إلى عمليات تدقيق قبل الاسترداد أو غيرها من عمليات التحقق، في حين قد يتم إخضاع الحالات ذات درجة المخاطر المتدنية إلى عمليات تحقق بعد الاسترداد (بما في ذلك استخدام معلومات الأطراف الثالثة على النحو الموضح في المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2)).
- سداد مبالغ الاسترداد المشروعة للضريبة على القيمة المضافة، أو موازنة الأرصدة بالتزامات ضريبة أخرى، ضمن إطار زمني معقول (مثلا 30 يوما تقريبا ابتداء من تاريخ تقديم طلب الاسترداد).
- دفع فوائد للمكلفين عند التأخر في الحالات المشروعة لرد الضريبة.
- تطوير نظم للتنبؤ والمتابعة لتوقع مستويات استرداد ضريبة القيمة المضافة وضمان توفر المبالغ الكافية لتغطية كل مطالبات الاسترداد الشرعية عند التقدم بها.

المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات

- تتم الاستعانة بثلاثة مؤشرات أداء مصحوبة بأبعاد القياس الأربعة التالية لتقييم:
 - مدخلات الإدارة الضريبية ومدى إسهامها في التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها.
 - ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية.
 - ملاءمة نظام استرداد ضريبة القيمة المضافة.
 - الوقت المُستغرق لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة.

والاحتيايل (يرد تفصيل إضافي لآليات الضمان الداخلية في المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9)).

الإطار 9: أهم سمات نظام محاسبة الإيرادات الضريبية

- إن نظام تكنولوجيا المعلومات الفرعي الفعال لمحاسبة الإيرادات الضريبية يمكن أن:
 - يحتفظ بحساب لكل مكلف ويقدم عرضا شاملا عن كل مكلف حول التفاصيل المتعلقة بالضرائب الرئيسية كافة.
 - يودع مدفوعات في الحسابات الصحيحة للمكلفين في الوقت المحدد.
 - يمنح موظفي الخط الأمامي المصرّح لهم نفاذا إلكترونيا إلى حسابات المكلفين (نفاذا كاملا ونفاذا للقراءة فقط).
 - يتيح للمكلفين ووكلائهم المصرّح لهم معاينة حساباتهم عبر الموقع الإلكتروني بعد اتخاذ الإجراءات الملائمة للتحقق من هويتهم.
 - يحسب غرامات التأخر في السداد والفوائد المترتبة عليها ويفرضها.
 - ينظّم الحساب بحيث يمكن التمييز بين الضرائب والعقوبات والغرامات والفوائد بشكل واضح.
 - يضع أرشيفا لحسابات المكلفين الخاملة بحيث تكون جاهزة لإعادة تنشيطها عند الحاجة.
 - يصدر كشف حساب للمكلف الضريبي عن كل ضريبة أساسية على حدة وبشكل موحد (أي جميع الضرائب الرئيسية) في أن.
 - يتيح إجراء مجموعة من معاملات المحاسبة (مثلا السحب والائتمان والتحويلات والتعويضات والمدفوعات المسبقة ومبالغ الاسترداد والعقوبات والتعديلات والشطب).
 - يولد معلومات إدارية مرتبطة بالمحاسبة للاستخدام الداخلي من جانب الإدارة الضريبية ولأغراض المحاسبة الشاملة التي تقوم بها الحكومة.
 - يحتفظ بسجلات تفصيلية وتقارير التدقيق لأغراض الرقابة الداخلية (مثلا هوية موظفي الخط الأمامي الذين أطلعوا على حساب المكلف الضريبي؛ وتفاصيل كل المعاملات المحاسبية).

- سداد مبالغ الرد الضريبي المشروعة بسرعة في ظل ضمانات وقائية للامتناع عن السداد في حال ظهور مطالبات استرداد احتيالية. وبالنسبة لمبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة (التي عادة ما تتخطى قيمتها ثلث إجمالي حصيلة ضريبة القيمة

يلخّص الجدول 25 المؤشرات والأبعاد وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بالمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8).

الجدول 25: المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

المؤشرات	الأبعاد الواجب قياسها	طريقة التقييم بالدرجات
P8-26. المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية	• مدى مساهمة الإدارة الضريبية في التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها.	الطريقة الأولى (M1)
P8-27. ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية	• ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية في الإدارة الضريبية.	الطريقة الأولى (M1)
P8-28. ملاءمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة	• ملاءمة نظام استرداد ضريبة القيمة المضافة. • الوقت المُستغرق لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة.	الطريقة الثانية (M2)

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

ترد في الجدول 26 قائمة بالأسئلة والأمثلة عن مصادر أدلة لتوجيه المقيم أثناء إجراء المقابلات الميدانية وجمع المعلومات المتعلقة بالمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8).

إطار قياس الأداء

ترد في الجدول 27 معايير التقييم بالدرجات لمؤشرات المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8) وأبعاده.

الجدول 26: المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • هيكل الإدارة الضريبية وتوصيف أدوار الوحدات التنظيمية الأساسية. • الملاحظات الميدانية لمقيّم أداة "تادات" حول مهارات ومؤهلات الموظفين المعنيين بتحليل الإيرادات والتنبؤ بها. • الملاحظات الميدانية لمقيّم أداة "تادات" حول التفاعل بين الإدارة الضريبية ووزارة المالية. • التقارير الموثقة المرفوعة إلى الإدارة العليا و/أو وزارة المالية والتي تتناول: <ul style="list-style-type: none"> ○ توقعات إيرادات الضرائب الرئيسية. ○ الحصيلة الفعلية مقابل التوقعات للسنة المالية الجارية. ○ أسباب الاختلافات الجوهرية بين الحصيلة والتوقعات. ○ الإيرادات الضريبية المنتفية نتيجة للنفقات الضريبية. ○ توقعات استرداد ضريبة القيمة المضافة. ○ رصيد الخسائر الضريبية التي يرحلها المكلفون إلى السنوات المالية المقبلة. 	<p>البعد 1: مدى مساهمة الإدارة الضريبية في التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي الوحدة (الوحدات) التنظيمية داخل الإدارة الضريبية المسؤولة عن المساهمة في إعداد الميزانية الحكومية من خلال التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديراتها؟ • كيف تتفاعل الإدارة الضريبية مع وزارة المالية تجاه وضع توقعات الإيرادات الضريبية؟ هل يشمل التفاعل مجمل الضرائب الرئيسية؟ • أي نوع من البيانات والتحليل تؤمنها الإدارة الضريبية إسهاماً منها في التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديراتها لتيسير مسارات إعداد موازنة الحكومة؟ • كيف تراقب الإدارة الضريبية حصيلة الإيرادات الضريبية الفعلية للضرائب الأساسية؟ • هل ترفع الإدارة الضريبية التقارير إلى وزارة المالية حول الاختلافات الجوهرية بين الحصيلة الفعلية و تنبؤات الإيرادات الضريبية؟ كيف تقوم بهذا؟ • هل تراقب الإدارة الضريبية الإيرادات الضريبية المنتفية نتيجة للنفقات الضريبية (الإعفاءات والمعدلات التفضيلية إلخ)؟ كيف تقوم بهذا؟ • هل تراقب الإدارة الضريبية وتتوقع مستويات استرداد ضريبة القيمة المضافة لضمان توفر المبالغ الكافية لتغطية كل مطالبات الاسترداد الشرعية عند التقدم بها؟ كيف تقوم بهذا؟ • هل تراقب الإدارة الضريبية رصيد الخسائر الضريبية التي يرحلها المكلفون والتي قد تتم معادلتها بأي دخل خاضع للضريبة في المستقبل؟ وكيف تقوم بهذا؟ 	<p>P8-26 المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الاستقصاء الميداني لمقيّم أداة "تادات" ومراقبته لطبيعة نظام المحاسبة ونطاقه. • توثيق إجراءات محاسبة الإيرادات في الإدارة الضريبية. • تقارير التدقيق الخارجي والداخلي لطريقة تشغيل نظام المحاسبة. 	<p>البعد 1: ملاءمة نظام احتساب الإيرادات الضريبية في الإدارة الضريبية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل لدى الإدارة الضريبية نظام محاسبة مؤتمت يستوفي معايير المحاسبة التي وضعتها الحكومة؟ • هل هناك تنسيق بين نظام المحاسبة التابع للإدارة الضريبية ونظام احتساب الإيرادات التابع لوزارة المالية؟ • ما هو متوسط الوقت المُستغرق لقيام الإدارة الضريبية بإيداع مدفوعات في حساب المكلف الضريبي؟ • هل هناك إجراءات موثقة للمراجعة الدورية والمنهجية لدفتر الأستاذ الخاص بالمكلف الضريبي (ولا سيما بالنسبة لحسابات المكلفين التي تشكل أغلبية إيرادات الضرائب الرئيسية) لتصحيح أخطاء وإسقاطات المحاسبة؟ وبشكل خاص: 	<p>P8-27 ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات		الأسئلة
أمثلة عن الأداة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ما هي عمليات التوفيق بين أرقام الحسابات التي يتم إجراؤها؟ ○ كم مرة تتم مراجعة الحساب المعلق؟ ○ هل يتم إصدار تقرير عن أرصدة الائتمان بشكل دوري ومراجعتة؟ <p>● بالنسبة للضرائب الأساسية، هل يتلقى المكلفون كشفا شهريا بالالتزامات الضريبية وأرصدة الائتمان أو بإمكانهم الوصول إليه عبر الموقع الإلكتروني؟</p> <p>● هل يخضع نظام المحاسبة التابع للإدارة الضريبية للتدقيق حرصا على مطابقته للقوانين الضريبية (مثلا لضمان احتساب النظام للالتزامات الضريبية والغرامات والفائدة بشكل صحيح) ومعايير المحاسبة التي وضعتها الحكومة؟ وإذا كان الأمر كذلك، كم مرة يخضع النظام للتدقيق؟ من يجري عملية التدقيق في النظام (مثلا التدقيق الداخلي؛ المدقق الحكومي؛ الاثنان معا)؟</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● الملاحظات الميدانية لمقيّم "تادات" حول مسار إدارة مخاطر استرداد ضريبة القيمة المضافة والوثائق ذات الصلة. ● الإجراءات الموثقة لمعالجة مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة. ● رصد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة غير المسددة وعمرها. 	<p>البعد 1: ملاعمة نظام استرداد ضريبة القيمة المضافة.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● هل يؤدي إقرار صافي المبالغ الدائنة لضريبة القيمة المضافة تلقائيا إلى حق استرداد الضريبة أو يتعين على المكلفين التقدم بطلب استرداد مستقل؟ ● كيف تقيّم الإدارة الضريبية الخطر المرتبط بمطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة الفردية؟ مثلا، هل يتم تقييم المطالبات وتصنيفها تلقائيا على قاعدة معايير محددة مسبقا للمخاطر؟ ● هل يتم اتخاذ ترتيبات خاصة لإدارة مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة للمصدّرين المنتظمين؟ مثلا، هل يتم تقسيم المصدرين إلى فئات بناءً على تاريخ امتثالهم ومستوى المخاطر المتصورة (مثلا، يتلقى صاحب المطالبة المحدود الخطر مبالغ استرداد تلقائية، في حين يتعين على المكلفين ذوي درجة المخاطر الأعلى المختارين إثبات صحة مطالباتهم). ● ما هي نسبة مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة التي تخضع للتحقق قبل إصدارها؟ وكيف يتم إجراء هذا التحقق؟ ● هل يتلقى المكلفون فائدة على مبالغ الاسترداد المتأخرة؟ ● هل تتم معادلة المبالغ الدائنة الزائدة لضريبة القيمة المضافة بالتزامات ضريبية أخرى (مثلا ضريبة الدخل)؟ 	<p>P8-28 ملاعمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة</p> <p>الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات		الأسئلة
أمثلة عن الأداة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> هل يتم تسديد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة من إيرادات موحدة أو يتم رصد اعتمادات خاصة له؟ وإذا كان يتم رصد اعتمادات خاصة له، ماذا لو لم تكن المبالغ التي تم رصدها كافية لتغطية جميع المطالبات المشروعة؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> المعايير المنشورة أو معايير الخدمة الداخلية لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة. الاستقصاء الميداني حول حجم مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة الموافق عليها ولكن غير المُسددة (عادةً الأرصدة القائمة لمبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة الموافق عليها ولكن غير المُسددة في نهاية السنة المالية). البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 15 ("سداد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة"). 	<p>البعد 2: الوقت المُستغرق لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تراقب الإدارة الضريبية الوقت المُستغرق لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة بشكل دوري (مثلا كل شهر)؟ هل هناك حالات تَمَّت فيها الموافقة على سداد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة أو معادلتها ولكن بدون أن يتم سدادها (أو معادلتها) بسبب عدم كفاية المبالغ أو لأي أسباب أخرى، كالحاجة إلى تحقيق أهداف الإيرادات؟ ما هي النسبة المئوية لمطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة، حسب عدد القضايا وقيمتها، المُسددة (أو المُعادلة) في غضون 30 يوما تقويميا؟ 	

الجدول 27: المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8) إطار قياس الأداء

إطار قياس الأداء للمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>يتولى موظفون متفرغون متخصصون ضمن الإدارة الضريبية، بشكل منتظم:</p> <p>(1) جمع البيانات حول حصيللة الإيرادات الضريبية والظروف الاقتصادية بهدف توفير مدخلات حول التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها في إطار إعداد الميزانية الحكومية.</p> <p>(2) مراقبة حصيللة الإيرادات الضريبية ومقارنتها بتنبؤات الإيرادات ثم رفع النتائج إلى الحكومة مرة كل شهر على الأقل.</p> <p>(3) توقع مستويات استرداد ضريبة القيمة المضافة لضمان توفر المبالغ الكافية لتغطية كل مطالبات الاسترداد المشروعة عند التقدم بها.</p> <p>(4) مراقبة معدل التكاليف إلى الإيرادات للنفقات الضريبية والإبلاغ عنه سنويا.</p> <p>(5) مراقبة رصيد الخسائر الضريبية والائتمانات/المستردات الضريبية التي يرحلها المكلفون التي قد تتم معادلتها بأي التزامات ضريبية في المستقبل والإبلاغ عنه.</p>	A	<p>P8-26</p> <p>المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
مطابق للدرجة A (1) و(2) و(3).	B	
مطابق للدرجة A (1) و(2).	C	
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D	
<p>(1) وضعت الإدارة الضريبية نظام محاسبة مؤتمتا يستوفي معايير تكنولوجيا المعلومات والمحاسبة التي وضعتها الحكومة.</p> <p>(2) يجري تنسيق بين نظام المحاسبة التابع للإدارة الضريبية ونظام محاسبة الإيرادات التابع لوزارة المالية.</p>	A	<p>P8-27</p> <p>ملاءمة محاسبة الإيرادات الضريبية</p>
		<p>البعد: ملاءمة نظام احتساب الإيرادات الضريبية في الإدارة الضريبية.</p>

المجال الثامن لنتائج الأداء (POA8) - كفاءة إدارة الإيرادات

إطار قياس الأداء للمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
<p>(3) يتم إدخال كل الالتزامات الضريبية والمدفوعات ذات الصلة في دفاتر الأستاذ/الحسابات ذات الصلة بالمكلفين في غضون يوم عمل واحد من حدوثها.</p> <p>(4) يتم إجراء عمليات تدقيق خارجية وداخلية منتظمة لضمان تماشي نظام المحاسبة مع القوانين الضريبية (أي بحسب الالتزامات والغرامات والفوائد بشكل صحيح) ومعايير المحاسبة التي وضعتها الحكومة.</p>			<p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>(3) يتم إدخال كل الالتزامات الضريبية والمدفوعات ذات الصلة في دفاتر الأستاذ/الحسابات ذات الصلة بالمكلفين في غضون يومي عمل من حدوثها.</p> <p>(4) يتم إجراء عمليات تدقيق داخلية منتظمة لضمان تماشي نظام المحاسبة مع القوانين الضريبية (أي بحسب الالتزامات الضريبية والغرامات والفوائد بشكل صحيح) ومعايير المحاسبة التي وضعتها الحكومة.</p>	B		
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>(3) يتم إدخال كل الالتزامات الضريبية والمدفوعات ذات الصلة في دفاتر الأستاذ/الحسابات ذات الصلة بالمكلفين في غضون ثلاثة أيام عمل من حدوثها.</p>	C		
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى</p>	D		

إطار قياس الأداء للمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات			القياس المؤشر
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	
أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.			
جميع الشروط التالية مستوفاة: (1) التحقق القائم على درجة المخاطر (مثلا فرز مطالبات الاسترداد بواسطة برمجيات معنية بتقييم المخاطر؛ وعمليات تدقيق قبل سداد مبالغ الاسترداد للحالات ذات درجة المخاطر العليا؛ وعمليات التحقق بعد سداد مبالغ الاسترداد للحالات ذات درجة المخاطر المتدنية). (2) تخصيص أموال من الميزانية لتغطية كل مطالبات الاسترداد المشروعة عند التقدم بها. (3) معاوضة الائتمانات الزائدة لضريبة القيمة المضافة بالتأخرات الضريبية، باستثناء الحالات التي يكون فيها المبلغ القائم موضوع خلاف عام. (4) تخصيص المكلفين ذوي درجة المخاطر المتدنية (مثلا المصدرون المنتظمون الذين يتمتعون بتاريخ امتثال سليم) بمعاملة تفضيلية (سريعة). (5) سداد فائدة مبالغ الاسترداد المتأخرة.	A	البعد 1: ملائمة نظام استرداد ضريبة القيمة المضافة.	P8-28 ملاءمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)
مطابق للدرجة A (1) و(2) و(3).	B		
مطابق للدرجة A (1).	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو	D		

المجال الثامن لنتائج الأداء (POA8) - كفاءة إدارة الإيرادات

إطار قياس الأداء للمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات			القياس المؤشر
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	
أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.			
سداد 90% على الأقل من مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة (بعدد الحالات وقيمتها) أو معادلتها أو رفضها في غضون 30 يوما تقويميا.	A	البعد 2: الوقت المُستغرق لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة. (حسب البيانات المجمعة في جدول الاستبيان 15 "سداد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة").	
سداد 80% على الأقل من مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة (بعدد الحالات وقيمتها) أو معادلتها أو رفضها في غضون 30 يوما تقويميا.	B		
سداد 70% على الأقل من مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة (بعدد الحالات وقيمتها) أو معادلتها أو رفضها في غضون 30 يوما تقويميا.	C		
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		

حادي عشر- المجال التاسع لنتائج الأداء :(POA 9) المساءلة والشفافية

النتيجة المرجوة

اتسام الإدارة الضريبية بالشفافية في أداء أعمالها وخضوعها للمساءلة أمام الحكومة والمجتمع.

الخلفية والممارسات السليمة

تشكل المساءلة والشفافية ركيزتين محوريّتين للحكومة الجيدة. ويعكس إضفاء الطابع المؤسسي عليهما مبدأ وجوب محاسبة الإدارات الضريبية على طريقة استخدامها للموارد العامة وممارستها السلطة. ولتعزيز ثقة المجتمع بالإدارات الضريبية، يجب أن تتم مساءلة تلك الأخيرة عن أفعالها علنا بحيث تصبح مساءلة أمام الوزير والحكومة والسلطة التشريعية والشعب.

نجد من بين أمثلة الممارسات السليمة التي تعزز الشفافية والمساءلة:

■ الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية، مثلا من خلال (1) الإبلاغ الإلزامي للبرلمان بواسطة تقرير سنوي حول الأداء التشغيلي والمالي للإدارة الضريبية و(2) قيام مدقق الحكومة بعمليات تدقيق مالية وذات صلة بالأداء و(3) قيام اللجان البرلمانية أو غيرها من الهيئات المشابهة بالتحقيق مع الجهة التنفيذية العليا حول خلاصات التدقيق الخارجي.

■ التحقيق المستقل والحيادي في شكاوى المكلفين المتعلقة بتجاوزات الإدارة الضريبية وسوء إدارتها. وفي هذا الصدد، يعين العديد من البلدان أمين للمظالم الضريبية أو موظفا حكوميا موازيا له يتمتع بصلاحيات التحقيق في شكاوى المكلفين حول المعاملة غير العادلة والخدمة السيئة والأخطاء الإدارية غير المصححة مثلا. وترفع تقارير إلى الوزير ورئيس الإدارة الضريبية حول مشاكل النظام والإجراءات الموصى بها لحلها. ومن الشائع أيضا أن تقوم البلدان بإنشاء وكالة لمكافحة الفساد تشمل مهامها المتعددة الإشراف على سياسات مكافحة الفساد التي تعتمد عليها الإدارة الضريبية والتحقيق في الفساد المزعوم للمسؤولين الضريبيين.

■ المتابعة المنتظمة (مثلا شهريا) ورفع التقارير المنتظم إلى الإدارة العليا حول الإجراءات المتخذة بناءً على توصيات أمين المظالم الضريبية ووكالة مكافحة الفساد - وقد تشمل تلك الإجراءات مثلا إعادة النظر في القرارات وتغييرها وتصحيح الأخطاء الإدارية ودفع التعويضات وتغيير الإجراءات المعمول بها ومعاينة تأديبية للموظفين، بما في ذلك الطرد والملاحقة القضائية في الحالات الخطيرة.

■ اعتماد المعايير والإجراءات الأخلاقية - بما فيها مدونة السلوك وإعلان المسؤولين الضريبيين عن مصالحهم وأصولهم وحماية مسرّبي المعلومات - التي تهدف إلى ردع المسؤولين الضريبيين عن إساءة استخدام صلاحياتهم.

■ وضع آليات الضمان الداخلي، ولا سيما ما يلي:

○ الضوابط الداخلية التي تتمثل في السياسات والإجراءات الداخلية والأنظمة لحماية أنظمة المحاسبة التابعة للإدارة من أي أخطاء أو عمليات احتيال وحماية أصولها وسجلاتها وضمن الامتثال للقوانين. ونجد من بين أمثلة الأنواع المحددة للضوابط: (أ) تصريح المعاملات؛ (ب) الفصل الوظيفي للمهام؛ (ج) التدقيق في سجلات المعاملات والأنشطة؛ (د) الحماية المادية للأصول؛ (هـ) ضبط الوصول إلى السجلات الإلكترونية واليدوية (و) إجراءات التخزين الاحتياطي واسترجاع البيانات.

○ وحدة التدقيق الداخلي المسؤولة عن تقديم ضمانات للإدارة العليا بسلامة الرقابة الداخلية للإدارة وإدارة المخاطر وأطر

الممارسات السليمة بإشراك المستخدمين أيضا مباشرة في تصميم المنتجات الضريبية الجديدة أو المعززة و/أو اختبارها قبل عرضها في الأسواق (راجع المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3)).

وعادة ما يتم إجراء مسح دورية كذلك لمراقبة توجهات ثقة الجمهور في الإدارة الضريبية. ويجب أن تقوم هذه المسوح على عينة صالحة إحصائيا من مجتمع المكلفين وأن يتم إجراؤها من جانب أطراف ثالثة مستقلة. يتعين على منهج جمع العينات وهيكل أسئلة المسح، في الوضع الأمثل، أن يقيس ثقة الجمهور بشكل عام ويتيح رصد أي مجموعات عنقودية محددة لعدم الرضا وفقا للمساءلة أو المنطقة أو القطاع أو حجم الكيان، إلخ. وتنتشر الإدارات الضريبية الملتزمة بالشفافية نتائج المسوح في الوقت المحدد وتحدد طبيعة استجابتها للآراء التقييمية للجمهور.

المؤشرات والأبعاد والتقييم بالدرجات

يتم استخدام أربعة مؤشرات أداء بسبعة أبعاد قياس لتقييم مستوى الحوكمة في الإدارة الضريبية في مجالات:

- الضمان الذي يوفّره التدقيق الداخلي، بما في ذلك الضوابط الداخلية لحماية نظم الإدارة من الخسائر والأخطاء والاحتيال.
- ضمان نزاهة الموظفين.
- الإشراف الخارجي على العمليات والأداء المالي.
- التحقيق في تجاوزات وسوء إدارة المسؤولين الضريبيين.
- آليات قياس ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية.
- الإبلاغ العام لتقارير الأداء المالي والتشغيلي.

الحوكمة - والتقيّد بها. عادة ما يتم وضع أعمال التدقيق الداخلي ضمن خطة سنوية (تتضمن عمليات التحقق من الرقابة الداخلية وعمليات التدقيق في الأداء التشغيلي وعمليات التدقيق المالي) تؤمّن تغطية واسعة ومعاينة لكل العمليات الرئيسية واحتسابا للإيرادات وإدارة مالية داخلية. ومن الشائع أيضا لوحدة التدقيق الداخلي أن ترفع التقارير إلى رئيس الإدارة الضريبية أو مجلسها، بحيث تعرض وجهة نظر مستقلة أمام الإدارة العليا. وغالبا ما يتحقق هذا من خلال لجنة تدقيق تتألف من كبار المسؤولين الضريبيين والأخصائيين المستقلين الذين يوظفون بالمسؤولية الشاملة عن الإشراف على رفع التقارير المالية للإدارة ونظام الضوابط الداخلية وأعمال إدارة المخاطر.

○ وحدة الشؤون الداخلية المسؤولة عن صياغة سياسة النزاهة والأخلاقيات وضمان التزام جميع العاملين في المنظمة. وتحقق وحدات من هذا النوع في سوء سلوك المسؤولين الضريبيين ومحاسبة الفاعلين بالتعاون غالبا مع وكالات إنفاذ القانون ذات الصلة (مثلا الشرطة وهيئة مكافحة الفساد والمدعي العام). ونظرا إلى الطبيعة الحساسة لمسؤوليات وحدات الشؤون الداخلية، عادة ما ترفع هذه الأخيرة تقاريرها مباشرة إلى رئيس الإدارة الضريبية أو نائب الرئيس.

● إشراك المواطنين عبر استشارات الأطراف المعنية ومسوح العملاء. ويتم إجراء مجموعة متنوعة من الأنشطة الاستشارية بهدف إشراك المجتمع المحلي، بما فيها الشراكات التجارية والصناعية ومنتديات الاتصال القائمة على شرائح المكلفين والندوات التفاعلية وقنوات التعبير عن الآراء التقييمية المختلفة. وتتميز

- نشر التوجهات والخطط المستقبلية.
- يلخص الجدول 28 المؤشرات والأبعاد وطرق التقييم بالدرجات المرتبطة بالمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9).

الجدول 28: المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): مؤشرات الأداء والأبعاد والتقييم بالدرجات

المؤشرات	الأبعاد الواجب قياسها	طريقة التقييم بالدرجات
P9-29. آليات الضمان الداخلي	<ul style="list-style-type: none"> الضمان الناتج عن التدقيق الداخلي. آليات ضمان نزاهة الموظفين. 	الطريقة الثانية (M2)
P9-30. الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية	<ul style="list-style-type: none"> درجة استقلالية الإشراف الخارجي على الأداء التشغيلي والمالي للإدارة الضريبية. مسار التحقيق في التجاوزات وسوء الإدارة المشتبه فيها. 	الطريقة الثانية (M2)
P9-31. تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية	<ul style="list-style-type: none"> آلية مراقبة ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية. 	الطريقة الأولى (M1)
P9-32. نشر الأنشطة والنتائج والخطط	<ul style="list-style-type: none"> نطاق الإعلان عن الأداء المالي والتشغيلي للإدارة الضريبية وسلامة توقيت نشره. نطاق الإعلان عن التوجهات والخطط المستقبلية للإدارة الضريبية وسلامة توقيت نشرها. 	الطريقة الثانية (M2)

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

ترد في الجدول 29 قائمة الأسئلة والأمثلة عن مصادر أدلة لتوجيه المقيم أثناء إجراء المقابلات الميدانية وجمع المعلومات المتعلقة بالمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9).

إطار قياس الأداء

ترد في الجدول 30 معايير التقييم بالدرجات لمؤشرات المجال التاسع لنتائج الأداء وأبعاده (POA 9).

الجدول 29: المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> التكليف الموثق لوحدة التدقيق الداخلي التابعة للإدارة الضريبية. ميثاق لجنة التدقيق أو صلاحياتها الموثقة والمحاضر الموثقة لاجتماعات لجنة التدقيق التي عُقدت في الأشهر الـ 12 المنصرمة. هيكل الإدارة الضريبية الذي يُظهر التسلسل الإداري لوحدة التدقيق الداخلي. خطة التدقيق الداخلي السنوية الموثقة التي تتناول طبيعة عمليات التدقيق المتوقع إجراؤها ونطاقها وتوقيتها. خطة تدريب المدققين الداخليين الموثقة وإحصاءات التدريب الصادرة في السنة أو السنتين المنصرمتين. التقارير الموثقة المرفوعة إلى الإدارة العليا (مثلا التقارير المرفوعة إلى لجنة التدقيق على أساس ربع سنوي) حول وضع تنفيذ توصيات عملية التدقيق. تقرير مدقق الحكومة و/أو هيئة مراجعة مستقلة أخرى حول فعالية عمليات التدقيق الداخلي. الضوابط الداخلية الموثقة المتعلقة بالعمليات الرئيسية (التسجيل والإقرارات والتصريحات/العائدات ومعالجة السداد وتحصيل الدين وتدقيق وضع المكلف الضريبي ومحاسبته) فضلا عن الإدارة المالية الداخلية (مثلا عمليات الشراء وجدول الرواتب). وقد يتمثل التوثيق في صورة مستودع وثائق مركزي يحتوي على سياسات التدقيق الداخلي ومساراته وإجراءاته (غالبا ما تحتفظ به وحدة التدقيق الداخلي). تقارير المدققين الداخلي والخارجي التي تقيم الضوابط الداخلية في مجالات تشغيلية رئيسية. 	<p>البعد 1: مستوى الضمان الناتج عن التدقيق الداخلي.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل أنشأت الإدارة الضريبية: <ul style="list-style-type: none"> وحدة تدقيق داخلي؟ وإذا كان الأمر كذلك، فإلى من ترفع تقاريرها؟ مثلا، هل ترفع تقاريرها إلى رئيس الإدارة الضريبية أو مجلسها أو لجنة التدقيق؟ لجنة تدقيق؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هي وظيفتها ومسؤولياتها؟ خطة تدقيق داخلي سنوية موثقة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فإلى أي مدى تعابن عن كذب العمليات الرئيسية والإدارة المالية الداخلية؟ كم عدد المدققين في وحدة التدقيق الداخلي؟ وما هي مهارات التدقيق التي يتمتعون بها؟ وأي تدريب يتلقونه؟ إلى أي مدى يتم العمل بخلاصات التدقيق الداخلي وتوصياته؟ هل تتم مراجعة عمليات التدقيق الداخلي بشكل مستقل (مثلا من جانب مدقق الحكومة)؟ وإذا كان الأمر كذلك، فكم مرة يتم هذا (مثلا مرة كل 5 سنوات)؟ إلى أي مدى يُعتبر نظام الضوابط الداخلية التابع للإدارة الضريبية ملائما لحماية نظم الإدارة والمعلومات السرية عن المكلفين من الخسائر أو الأخطاء أو الاحتيال؟ وفي هذا الصدد: <ul style="list-style-type: none"> هل يتم توثيق الضوابط الداخلية - أي ما هي سياسات الضوابط الداخلية ومساراتها وإجراءاتها القائمة؟ ومن يحتفظ بالوثائق - مثلا هل تؤدي وحدة التدقيق الداخلي هذا الدور؟ هل تغطي الضوابط الداخلية كل العمليات الرئيسية (التسجيل وتقديم الإقرارات، والتصريحات/العائدات ومعالجة السداد وتحصيل الدين وتدقيق حالة المكلف الضريبي ومحاسبته) فضلا عن الإدارة المالية الداخلية (مثلا عمليات الشراء وجدول الرواتب)؟ هل تغطي الضوابط الداخلية المجالات التالية: <ul style="list-style-type: none"> ضوابط نظام تكنولوجيا المعلومات، بما فيها ضوابط رصد الحوادث التي تهدد سرية بيانات الإدارة الضريبية ونزاهتها؟ (يشمل هذا سجلات التدقيق المتعلقة بوصول المستخدم إلى المعلومات وتسجيل كل التعاملات مع نظام تكنولوجيا المعلومات والإشراف الفعال من جانب التدقيق الداخلي لتحديد عمليات النفاذ غير المناسبة، بما فيها من خلال استخدام التقارير المؤلدة من النظام وغيرها من أدوات التدقيق). الفصل الوظيفي للمهام؟ التصريح بالمعاملات؟ 	<p>P9-29 آليات الضمان الداخلي</p> <p>الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>

الأسئلة	قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية	المؤشر
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	
	<p>✓ التوفيق بين الحسابات؟</p> <p>✓ الضمانات الوقائية المادية لحماية أصول الإدارة الضريبية، بما فيها آليات رصد الاستخدام غير الملائم؟</p> <p>✓ الإشراف على العمليات ومراقبتها؟</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • التكلفة الموثقة لوحدة الشؤون الداخلية التابعة للإدارة الضريبية. • مدونة موثقة للأخلاقيات والسلوك المهني. • السجلات التي تُظهر تلقي موظفي الإدارة الضريبية مدونة الأخلاقيات والسلوك المهني وتوقيعهم عليها—تمثل سجلات التوزيع والإقرار الإلكترونية شكلاً مقبولاً من الأدلة. • عينة من إقرارات السرية ومن هم الملزمون بتقديمها. • مخطط تنظيمي للإدارة الضريبية يُظهر التسلسل الإداري لوحدة الشؤون الداخلية. • خطة تدريب المحققين الموثقة وإحصاءات التدريب الصادرة في السنة أو السنتين المنصرمتين. • ترتيبات الاتصال الموثقة مع وكالات خارجية. • الإحصاءات الموثقة المتعلقة بالنزاهة للمنظمة. 	<p>البعد 2: آليات ضمان نزاهة الموظفين.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل لدى الإدارة الضريبية مدونة للأخلاقيات والسلوك المهني؟ إذا كان الأمر كذلك: <ul style="list-style-type: none"> ○ فهل تسترشد قيمها ومبادئها ومتطلباتها بتشريعات/لوائح الأخلاقيات والنزاهة الوطنية أو الدولية المماثلة أو تتماشى بشكل وثيق معها؟ ○ هل يتم تحديثها بانتظام؟ ○ هل تُبلّغ هذه المدونة (والتحديثات ذات الصلة) صراحةً إلى جميع موظفي الإدارة الضريبية وهل يوقعون عليها عند الاستلام (يدويًا أو إلكترونيًا)؟ • هل إقرارات السرية مطلوبة من جانب الموظفين؟ • هل أنشأت الإدارة الضريبية وحدة شؤون داخلية؟ إذا كان الأمر كذلك: <ul style="list-style-type: none"> ○ فإلى من ترفع تقاريرها؟ وبشكل خاص، هل ترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيس الإدارة الضريبية أو نائب الرئيس نظراً إلى الطبيعة الحساسة لمسؤولياتها؟ ○ ما هي صلاحيات التحقيق المنوطة بها؟ ○ ما هو عدد المحققين في الوحدة؟ ما هي المهارات التي يتمتعون بها؟ أي تدريب يتلقونه؟ ○ إلى أي مدى تحتل الوحدة مركزاً قيادياً في صياغة سياسات النزاهة والأخلاقيات، بما فيها مدونات السلوك؟ ○ إلى أي مدى تتعاون الوحدة مع الوكالات ذات الصلة (مثلاً وكالة مكافحة الفساد والشرطة والمدعي العام)؟ ○ هل تحتفظ الوحدة بإحصاءات متعلقة بالنزاهة للمنظمة، مع الحفاظ على سرّيتها؟ هل يتم نشر تلك الإحصاءات؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • التقارير السنوية للإدارة الضريبية. • التقارير الموثقة التي يعدها مدقق الحكومة وغيره من هيئات المراجعة المستقلة حول البيانات المالية للإدارة الضريبية وأدائها التشغيلي. • برنامج التدقيق الخارجي السنوي الموثق الذي يتناول طبيعة عمليات التدقيق المتوقع إجراؤها ونطاقها وتوقيتها. 	<p>البعد 1: مدى استقلالية الإشراف الخارجي على الأداء التشغيلي والمالي للإدارة الضريبية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل يتم إجراء تدقيق دوري للبيانات المالية للإدارة الضريبية وأدائها التشغيلي من جانب هيئة مراجعة خارجية (مثلاً مدقق الحكومة أو أي كيان مستقل مُعين وفقاً للقوانين والتشريعات المحلية)؟ • هل تستجيب الإدارة الضريبية لنتائج هيئة المراجعة الخارجية وتوصياتها؟ • هل يتم الإعلان عن نتائج هيئة المراجعة الخارجية وتوصياتها؟ 	<p>P9-30 الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> الاستجابات الموثقة للإدارة الضريبية حول خلاصات التدقيق الخارجي وتوصياته. 	<ul style="list-style-type: none"> هل يتم الإعلان عن استجابات الإدارة الضريبية؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> التكليف الموثق لأمين المظالم الضريبية وهيئات التحقيق الأخرى (مثلا وكالة مكافحة الفساد ومحامي المكلف الضريبي). التقارير الموثقة لأمين المظالم الضريبية وهيئات التحقيق الأخرى حول التحقيقات في شكاوى المكلفين. استجابات الإدارة الضريبية الموثقة حول خلاصات أمين المظالم الضريبية ووكالة مكافحة الفساد وهيئات التحقيق الأخرى وتوصياتها. التقارير الموثقة المرفوعة إلى الإدارة العليا حول وضع تنفيذ توصيات التدقيق الخارجي. التقارير الموثقة حول المشاكل في نظام الإدارة الضريبية التي رصدتها وكالات التحقيق الخارجية. 	<p>البعد 2: مسار التحقيق في التجاوزات وسوء الإدارة المشتبه فيها.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل هناك هيئات تحقيق مستقلة وحيادية لحماية الجمهور في تعاملاته مع الإدارة الضريبية؟ وبشكل خاص: <ul style="list-style-type: none"> هل يحقق أمين المظالم الضريبية أو أي سلطة موازية له (مثلا محامي المكلف الضريبي) في شكاوى المكلفين غير المحلولة حول الخدمة والمعاملة التي تلقوها من الإدارة الضريبية؟ هل تشرف وكالة مكافحة الفساد على سياسات مكافحة الفساد التي تعتمدها الإدارة الضريبية وتحقق في الفساد المزعم للمسؤولين الضريبيين؟ هل تعمل الإدارة الضريبية بنتائج أمين المظالم الضريبية ووكالة مكافحة الفساد وتوصياتهما، بما فيها، مثلا، إعادة النظر في القرارات وتغييرها وتصحيح الأخطاء الإدارية ودفع التعويضات وتغيير الإجراءات المعمول بها ومعاقبة الموظفين تاديبيا (بما في ذلك الطرد والملاحقة القضائية في الحالات الخطيرة)؟ هل يتم إبلاغ الوزير ورئيس الإدارة الضريبية بمشاكل الخدمة والعدل المتعلقة بالنظام، والإجراءات الموصى باتخاذها لحلها؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> معالم التصميم الموثقة للمسوح التي تم إجراؤها. النتائج الموثقة لمسوح تصور الشركات والمواطنين. الإعلان العام الموثق عن نتائج المسوح. الأمثلة الموثقة عن التغييرات التي أجرتها الإدارة الضريبية على إطار النزاهة و/أو حملات العلاقات العامة لديها خلال السنة أو السنتين المنصرمتين. 	<p>البعد 3: آلية مراقبة ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تتم مراقبة مستويات ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هي آليات المتابعة المستخدمة (مثلا من خلال المسوح المستقلة والآراء التقييمية المباشرة للمكلفين والوسطاء الضريبيين والدراسات الرسمية)؟ في حالة إجراء مسوح تصورات الجمهور، هل تقوم تلك المسوح على تقنيات جمع عينات إحصائية صالحة؟ هل يتم التحقق من صلاحية جمع العينات من جانب أطراف خارجية (مثلا من جانب خبير إحصاءات حكومي)؟ كم مرة يتم إجراء أعمال المتابعة (المسوح والدراسات، إلخ)؟ هل يتم الإعلان عن نتائج أعمال المتابعة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هو الإطار الزمني للإعلان عنها؟ هل تأخذ الإدارة الضريبية بنتائج أعمال المتابعة عند مراجعة إطار النزاهة الذي تعتمده (مثلا ميثاق المكلفين وبرنامج الضمان الداخلي، بما فيها الضوابط الداخلية ومدونة السلوك، إلخ) وحملات العلاقات العامة لديها؟ 	<p>P9-31 تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية</p> <p>الطريقة الأولى للتقييم بالدرجات (M1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> تقرير سنوي مُقدّم إلى البرلمان/السلطة التشريعية يتناول الأداء المالي والتشغيلي الكامل للإدارة الضريبية خلال السنة المالية المنصرمة. 	<p>البعد 1: نطاق الإعلان عن الأداء المالي والتشغيلي للإدارة الضريبية وسلامة توقيت نشره.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تعدّ الإدارة الضريبية تقريرا سنويا تتناول فيه الأداء المالي والتشغيلي الكامل للإدارة الضريبية خلال السنة المالية المنصرمة؟ 	<p>P9-32 نشر الأنشطة والنتائج والخطط</p>

قائمة الأسئلة المرجعية لإرشاد المقيمين في المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية		الأسئلة
أمثلة عن الأدلة	الأسئلة الواجب طرحها لتقييم كل بعد	المؤشر
	<ul style="list-style-type: none"> هل يتم تقديم التقرير إلى البرلمان/السلطة التشريعية ويكون متاحا للجمهور؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هو الإطار الزمني لهذا؟ 	<p>الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>
<ul style="list-style-type: none"> الخطط المستقبلية للإدارة الضريبية (مثلا خطة استراتيجية متعددة السنوات وخطط تشغيلية سنوية) التي تم نشرها للجمهور. 	<p>البعد 2: نطاق الإعلان عن التوجهات والخطط المستقبلية للإدارة الضريبية وسلامة توقيت نشرها.</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تعدّ الإدارة الضريبية خططا مستقبلية، مثلا، خطة استراتيجية (أو إصلاح) متعددة السنوات، وخططا تشغيلية سنوية وتعلن عنها؟ إذا كان الأمر كذلك، فمتى يتم الإعلان عن الخطط؟ وبشكل خاص، هل يتم الإعلان عن الخطط: <ul style="list-style-type: none"> ○ قبل الفترة التي تُغطيها الخطط؟ ○ أم ○ بعد بداية الفترة التي تُغطيها الخطط؟ 	

الجدول 30: المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): إطار قياس الأداء

المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9) - المساءلة والشفافية

إطار قياس الأداء للمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
<p>(1) أنشأت الإدارة الضريبية وحدة تدقيق داخلي مستقلة من الناحية التنظيمية ترفع تقاريرها مباشرة إلى لجنة التدقيق.</p> <p>(2) ثمة خطة تدقيق داخلي سنوية تتناول أعمال التحقق من الضوابط الداخلية وعمليات التدقيق في الأداء التشغيلي وعمليات التدقيق في نظم تكنولوجيا المعلومات وعمليات التدقيق المالية. ويؤمن البرنامج تغطية واسعة ومعاينة عن كثب لكل العمليات الرئيسية ومحاسبة الإيرادات والإدارة المالية الداخلية. يخضع المدققون الداخليون لتدريب منتظم حول منهجيات التدقيق.</p> <p>(3) تخضع عمليات التدقيق الداخلي وأنظمتها لمراجعة مستقلة كل خمس سنوات على الأقل.</p> <p>(4) تم إنشاء مستودع وثائق مركزي يحتوي على سياسات الضبط الداخلي ومسارته وإجراءاته.</p> <p>(5) تم اعتماد آليات ضبط لنظام تكنولوجيا المعلومات لرصد الحوادث التي تهدد سرية بيانات الإدارة الضريبية ونزاهتها. وبشكل خاص، ثمة تدقيق تعقب في وصول المستخدم إلى بيانات المكلفين والتغييرات التي أحدثها عليها، بالإضافة إلى المتابعة الفعالة للتدقيق الداخلي، بما فيها من خلال استخدام التقارير المؤلدة من النظام وغيرها من أدوات التدقيق.</p>	A	البعد 1: الضمان الناتج عن التدقيق الداخلي.	P9-29 آليات الضمان الداخلي الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)
<p>(1) أنشأت الإدارة الضريبية وحدة تدقيق داخلي مستقلة من الناحية التنظيمية ترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيس الإدارة الضريبية أو مجلسها.</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>(3) مطابق للدرجة A (3).</p> <p>(4) تخضع عمليات التدقيق الداخلي وأنظمتها لمراجعة مستقلة كل سبع سنوات على الأقل.</p> <p>(5) يتم توثيق سياسات الضبط الداخلي ومسارته وإجراءاته بشكل ملائم.</p> <p>(6) مطابق للدرجة A (6).</p>	B		
<p>(1) تم استحداث وظيفة تدقيق داخلي لكنها لا ترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيس الإدارة الضريبية أو مجلسها.</p> <p>(2) تم وضع خطة تدقيق داخلي سنوية تغطي، على الأقل، التحقق من الضوابط الداخلية وعمليات التدقيق المالي (قد لا تتضمن الخطة عمليات التدقيق في الأداء التشغيلي أو عمليات التدقيق في نظم المعلومات).</p> <p>(3) يخضع المدققون الداخليون لتدريب مخصص في منهجيات التدقيق.</p> <p>(4) ثمة مسار تدقيق تعقب في وصول المستخدم إلى بيانات المكلفين والتغييرات التي أحدثها عليها.</p>	C		
<p>لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D		
<p>(1) وضعت الإدارة الضريبية مدونة للأخلاقيات والسلوك المهني تجسد القيم التوجيهية والمبادئ والشروط المنصوص عليها في التشريعات/اللوائح الوطنية أو الدولية المعنية بالأخلاقيات والنزاهة أو ما يعادلها.</p>	A	البعد 2: آليات ضمان نزاهة الموظفين.	

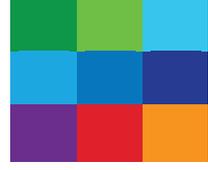
إطار قياس الأداء للمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
<p>(2) تقوم الإدارة الضريبية بإبلاغ جميع الموظفين في الإدارة الضريبية بقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني صراحةً، وأي تحديثات لها، ولديها سجل/سجلات باستلام المراسلات.</p> <p>(3) لدى الإدارة الضريبية وحدة مختصة بالشؤون الداخلية ترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيس الإدارة الضريبية أو نائب الرئيس نظراً إلى الطبيعة الحساسة لمسؤولياتها.</p> <p>(4) وحدة الشؤون الداخلية أو ما يعادلها:</p> <p>(5) تتمتع بصلاحيات تحقيق ملائمة وتمارس هذه الصلاحيات وفقاً للأصول؛</p> <p>(6) تتعاون مع وكالات إنفاذ القانون ذات الصلة (مثلاً الشرطة وهيئة مكافحة الفساد والمدعي العام)؛</p> <p>(7) تحتفظ بالإحصاءات المتعلقة بالنزاهة للمنظمة وتحافظ على سرّيتها؛</p> <p>(8) يتم نشر تقارير عامة عن الإحصاءات المتعلقة بالنزاهة.</p>		
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>(3) مطابق للدرجة A (3).</p> <p>(4) مطابق للدرجة A (4) (أ) و(ب) و(ج).</p>	B	
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>(3) لدى الإدارة الضريبية وحدة مختصة بالشؤون الداخلية لكنها لا ترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيس الإدارة الضريبية أو نائبه.</p> <p>(4) مطابق للدرجة A (4) (أ).</p>	C	
<p>لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو</p> <p>أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.</p>	D	
<p>(1) تخضع القوائم المالية للإدارة الضريبية لعملية تدقيق سنوية من جانب هيئة مراجعة خارجية (مثلاً مدقق الحكومة أو أي كيان مستقل).</p> <p>(2) تم وضع برنامج سنوي لعمليات التدقيق في الأداء التشغيلي من جانب هيئة مراجعة خارجية (مثلاً مدقق الحكومة).</p> <p>(3) تستجيب الإدارة الضريبية إلى نتائج المراجعة الخارجية.</p> <p>(4) يتم الإعلان عن نتائج المراجعة الخارجية واستجابة الإدارة الضريبية أو وزارة المالية لتلك النتائج.</p>	A	<p>P9-30</p> <p>الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية</p> <p>الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)</p>
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p> <p>(3) مطابق للدرجة A (3).</p>	B	
<p>(1) مطابق للدرجة A (1).</p> <p>(2) مطابق للدرجة A (2).</p>	C	

المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9) - المساءلة والشفافية

إطار قياس الأداء للمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية			القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	البعد	المؤشر
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.	D		
(1) يحقق أمين المظالم الضريبية أو أي سلطة موازية له في شكاوى المكلفين حول المعاملة التي تلقوها من الإدارة الضريبية. (2) يتم إبلاغ الإدارة الضريبية والحكومة بمشاكل النظام التي رصدها أمين المظالم الضريبية وبالإجراءات الموصى باتخاذها لحلها. (3) تشرف وكالة مكافحة الفساد على سياسات مكافحة الفساد التي تعتمدها الإدارة الضريبية وتحقق في معظم الحالات الخطيرة للفساد المزعوم للمسؤولين الضريبيين. (4) تخضع الإجراءات المتخذة نتيجة لتوصيات أمين المظالم ووكالة مكافحة الفساد للمراقبة المنتظمة (مثلا شهريا) والمنهجية، كما يتم رفع تقارير عنها إلى الإدارة العليا بشكل منتظم (مثلا شهريا) ومنهجي.	A	البعد 2: مسار التحقيق في التجاوزات وسوء الإدارة المشتبه فيها.	
(1) مطابق للدرجة A (1). (2) مطابق للدرجة A (3). (3) مطابق للدرجة A (4).	B		
(1) ثمة أمين للمظالم الضريبية أو أي سلطة موازية له، لكنه يحقق، على أساس مخصص فقط، في شكاوى المكلفين حول المعاملة التي تلقونها من الإدارة الضريبية. (2) ثمة وكالة لمكافحة الفساد تحقق في حالات الفساد المزعوم للمسؤولين الضريبيين، ولكنها لا تشرف على سياسات مكافحة الفساد للإدارة الضريبية. (3) الأدلة محدودة عن كون الإدارة الضريبية تأخذ تلقائيا بالخلاصات والتوصيات حول الفساد وسوء الإدارة.	C		
لم تستوف شروط إحرار درجة "C" أو درجة أعلى أو	D		

إطار قياس الأداء للمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية		القياس
معايير التقييم بالدرجات	الدرجة	المؤشر
3 سنوات على الأقل بغية مراقبة توجهات ثقة الجمهور في الإدارة الضريبية. (2) يتم الإعلان عن نتائج المسح في غضون 9 أشهر من استكماله. (3) تأخذ الإدارة الضريبية بنتائج المسح عند مراجعة إطار النزاهة وحملات العلاقات العامة لديها.		بالدرجات (M1)
يتم إجراء مسح - قائم على عينة صالحة إحصائياً من شرائح المكلفين الرئيسية - كل 4 سنوات على الأقل بغية مراقبة توجهات ثقة الجمهور في الإدارة العامة. يمكن إجراء المسح من جانب طرف ثالث مستقل أو الإدارة الضريبية عينها.	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو	D	
أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.		
(1) يتم رفع تقرير سنوي إلى الحكومة يتناول الأداء المالي والتشغيلي الكامل للإدارة الضريبية. (2) يتم الإعلان عن التقرير السنوي في غضون 6 أشهر من نهاية السنة المالية.	A	P9-32 نشر الأنشطة والنتائج والخطط الطريقة الثانية للتقييم بالدرجات (M2)
(1) مطابق للدرجة A (1). (2) يتم الإعلان عن التقرير السنوي خلال 9 أشهر من نهاية السنة المالية.	B	
(1) مطابق للدرجة A (1). (2) يتم الإعلان عن التقرير السنوي خلال 12 شهراً من نهاية السنة المالية.	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو	D	
أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.		
يتم الإعلان عن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية قبل الفترة التي تغطيها الخطط.	A	البعد 2: نطاق الإعلان عن التوجهات والخطط المستقبلية للإدارة الضريبية وسلامة توقيت نشرها.
يتم الإعلان عن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية خلال 3 أشهر من بداية الفترة التي تغطيها الخطط.	B	
يتم الإعلان عن عناصر من الخطط الاستراتيجية والتشغيلية خلال 3 أشهر من بداية الفترة التي تغطيها الخطط.	C	
لم تستوف شروط إحراز درجة "C" أو درجة أعلى أو	D	
أن الأدلة اللازمة للتقييم الموضوعي للبعد غير كافية أو غير متاحة.		

الملحق 1: مسرد المصطلحات



الأمر المهمة في الإقرار الضريبي مع القانون. وتتعلق مخاوف الإدارة الضريبية باحتمال عدم إفصاح المكلفين عن رأيهم بشأن عدم اليقين أو المخاطر ذات الصلة بالمسائل المبهمة في القانون (وقد لا تقر حتى الإدارات الضريبية في بعض الأحيان بأن القانون موضع شك).

تحليل البيانات: هو ذلك الفرع من العلوم الذي يحدد الأنماط والعلاقات والاتجاهات انطلاقاً من البيانات، وذلك من خلال استخدام تقنيات متعددة قائمة على الرياضيات ومستخلصة أساساً من الإحصاءات والتنقيب في البيانات. وبشكل أعم، يشمل تحليل البيانات ما يسمى بالتحليل الأساسي، بما في ذلك استكشاف البيانات وإعدادها، والتحليل المتقدم، الذي يستخدم تقنية التنقيب في البيانات لأغراض الاكتشاف وبناء النماذج. وباستخدام تكنولوجيا الإحصاءات والتنقيب في البيانات، يمكن اكتشاف علاقات أكثر تشابكاً ضمن الكيانات وفيما بينها (كالمكلفين) وإعداد نماذج لها، وذلك استناداً إلى تحليلات تتناول مجتمعات كبيرة من مجملات البيانات. ويستعين تحليل البيانات بتقنيات جيدة لمطابقة البيانات وربطها بغية تحسين جودة وقيمة مدخلات البيانات المتاحة لمنقب البيانات. وفي المقابل، نجد أن تحليل البيانات يمكن أن يوفر التكنولوجيا اللازمة للمساعدة في أعمال مطابقة البيانات وربطها.

المكلف الضريبي النشط: هو مكلف مسجل يحظى بالأساس الشرعي للتسجيل وهو مُلزم بتقديم إقرار ضريبي أو لديه إعفاء مؤقت أو دائم من تقديم الإقرار.

المراجعة الإدارية: هي المرحلة الأولى في المسار الرسمي لتسوية المنازعات الضريبية. ويتم استعراض المراجعات الإدارية (المعروفة في بعض البلدان أيضاً بالشكاوى والطعون والاعتراضات) من جانب الإدارة الضريبية بدلاً من هيئة مراجعة خارجية مستقلة (أي هيئة تحكيم أو محكمة).

راجع أيضاً "المنازعات الضريبية" و"هيئة التحكيم الضريبي".

التخطيط الضريبي المتعدي: يشير إلى اثنين من مخاوف الإدارات الضريبية:

• التخطيط الذي ينطوي على موقف ضريبي يمكن تبريره ولكن تبعاته على الإيرادات الضريبية غير مقصودة وغير متوقعة. وتتعلق مخاوف الإدارة الضريبية باحتمال إساءة استخدام القوانين الضريبية لتحقيق نتائج لم يتنبأ بها المشرع. ويتفاقم هذا الوضع مع طول الفترة غالباً بين ظهور تلك المخططات والترويج لها من جهة واكتشافها من جانب الإدارات الضريبية وإقرار تشريعات إصلاحية بشأنها من جهة أخرى.

• اتخاذ موقف ضريبي ملائم للمكلف الضريبي دون الإفصاح العلني عن عدم اليقين بشأن توافق بعض

راجع أيضا "التعافي من الكوارث".

المتأخرات الضريبية واجبة التحصيل: إجمالي مبلغ الضرائب المحلية، بما في ذلك الفوائد والغرامات، التي فات موعد سدادها ولا تخضع لأي من معوقات التحصيل. وبالتالي، يستبعد عموما من المتأخرات الضريبية واجبة التحصيل ما يلي: (أ) المبالغ متسوية المنازعات الرسمية من جانب المكلفين والتي تم تعطيل إجراءات تحصيلها لحين التوصل إلى نتيجة في المنازعات، (ب) المبالغ التي لا يمكن استردادها قانونا (مثل الديون الضائعة نتيجة الإفلاس)، (ج) المتأخرات غير واجبة التحصيل بخلاف ما سبق (مثل حالة عدم توافر أموال أو أصول لدى المدين).

الامتثال: هو وفاء الشركات والأفراد بالالتزامات الضريبية. وتشمل الفئات الرئيسية الأربع للالتزامات المكلفين المنصوص عليها في القوانين الضريبية: (أ) التسجيل في النظام الضريبي و(ب) تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المناسب و(ج) سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد و(د) الإبلاغ الكامل والدقيق عن المعلومات في الإقرارات الضريبية.

برنامج تحسين الامتثال: هي خطة رفيعة المستوى تأتي عادة في مستند واحد لتصف أهم مخاطر عدم الامتثال التي تم تحديدها في النظام الضريبي والتدابير التي تنوي الإدارة الضريبية اتخاذها بهدف التخفيف من هذه المخاطر. وتتركز عادة برامج تحسين الامتثال (المعروفة أيضا بخطة أو برامج "الامتثال" أو "إدارة الامتثال") حول الضرائب الوطنية الرئيسية وشرائح المكلفين.

راجع أيضا "الامتثال" و"استراتيجيات التخفيف من المخاطر" و"شرائح المكلفين".

لجنة التدقيق: هي لجنة تقدم المشورة والضمانات المستقلة لمجلس الإدارة الضريبية و/أو مديرها التنفيذي بشأن ملاءمة إطار المساءلة والرقابة في الإدارة الضريبية. ويشمل ذلك التحقق والتأكد بصورة مستقلة من نزاهة الإبلاغ المالي وإبلاغ نتائج الأداء. وتشمل مسؤوليات لجنة التدقيق ما يلي:

- ضمان إعداد البيانات المالية بشكل صحيح واستيفاء التزامات الإبلاغ الحكومي؛
 - ضمان توفر إطار ملائم للضوابط الداخلية في الإدارة الضريبية، بما في ذلك الضوابط الملائمة حول إعداد ميزانيتها وإبلاغ بياناتها؛
 - الموافقة على تنفيذ برنامج تدقيق داخلي سنوي ومراقبته؛
 - تقديم المشورة بشأن التدابير التي يمكن اتخاذها فيما يتعلق بالأمور ذات الأهمية أو الفرص الحيوية للتحسين التي ترد في تقارير التدقيق الداخلي والخارجي؛
 - متابعة مدى كفاية استجابة الإدارة الضريبية لتقارير التدقيق الداخلي والخارجي؛
 - الموافقة على تنفيذ ومتابعة إطار إدارة المخاطر في الإدارة الضريبية، بما في ذلك خطة إدارة المخاطر وخطة استمرارية العمل.
- إن السمة المميزة للجنة التدقيق هي الاستقلالية التي تتمتع بها. فاستقلالية اللجنة عن الأنشطة اليومية للهيئة الإدارية تساعد على ضمان عملها بموضوعية وتجرد بعيدا عن تضارب المصالح والانحياز الكامن أو التأثير الخارجي غير المشروع. لذلك، لا بد من تعيين أعضاء خارجيين يتمتعون بالخبرة المالية ذات الصلة في اللجنة من أجل ضمان استقلالية اللجنة بقدر الإمكان عن الهيئة الإدارية للإدارة الضريبية بشكل واضح وعملي.

عائد التدقيق: عائد التدقيق هو مقياس لتحصيل الالتزامات الضريبية (بما في ذلك الفوائد والغرامات) المحددة من خلال أنشطة التدقيق والإنفاذ ذات الصلة. **استمرارية العمل:** قدرة المؤسسة على مواصلة تقديم المنتجات أو الخدمات بمستويات مقبولة محددة مسبقا بعد حدوث عطل — المصدر: معيار الأيزو ISO

223000:2018

راجع أيضا "ضريبة دخل الشركات" و"ضريبة الدخل الشخصي" و"خصم الضريبة من المنبع" و"اشتراكات الضمان الاجتماعي" و"ضريبة القيمة المضافة".

ضريبة دخل الشركات: هي ضريبة الدخل المفروضة على الشركات بخلاف ضريبة الدخل المفروضة على شخص (فرد) أو أي كيان آخر (مثل الصندوق الاستثماري).

راجع أيضا "الضرائب الرئيسية" و"ضريبة الدخل" و"ضريبة الدخل الشخصي".

الدفع الرقمي: معاملة مالية قائمة على استخدام الكمبيوتر يتم اعتمادها إلكترونيا على جهاز إلكتروني.

التعافي من الكوارث: قدرة عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة ما على دعم مهام العمل الحيوية بدرجة مقبولة وخلال فترة محددة مسبقا بعد وقوع كارثة أو عطل—تتحقق غالبا باستخدام خطة محددة بوضوح وموثقة. المصادر: معيار الأيزو ISO 26511:2018 و ISO 27031:2011.

راجع أيضا "استمرارية العمل".

تسوية المنازعات: إجراءات تسوية الخلافات مع المكلفين بشأن مبلغ ربط الضريبة الذي تحدده الإدارة الضريبية.

وسائل الدفع الإلكتروني: الدفع الإلكتروني هو السداد الذي يتم من حساب مصرفي إلى آخر عبر الوسائل الإلكترونية دون تدخل مباشر من موظفي البنك أو الإدارة الضريبية. وتشمل وسائل الدفع الإلكتروني المدفوعات الرقمية وبطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر والتحويل الإلكتروني للأموال (حيث يتم

الامتثال التعاوني: هو اتفاق طوعي يتم بين الإدارة الضريبية والمكلف الضريبي (وعادة كبار المكلفين). ويهدف إلى تحسين علاقات العمل من خلال الحد من عدم أجواء اليقين القانوني وخطر المنازعات بحيث يتم خلق فرص متكافئة للشركات بشكل عام وتخفيض التكاليف لكل من الإدارة والمكلف.

وتتوقف ترتيبات الامتثال التعاوني -المعروفة أيضا بالمتابعة الأفقية والإدارة المعززة لعلاقات المكلفين- على إثبات المكلف ما يلي: (أ) سلامة إدارة شؤونه الضريبية، ما فيها تحقيق مستوى ملائم من تدقيق ومراجعة نظم المحاسبية؛ و(ب) الاستعداد للعمل على نحو يتسم بالانفتاح والشفافية والإفصاح بشك كامل عن المخاطر الضريبية التي يتعرض لها لدى ظهورها (أي على الفور).

وفي المقابل، تلتزم الإدارة الضريبية بتقديم الخدمات المحسنة للمكلفين من خلال: (أ) جهات اتصال مخصصة و(ب) حلول أسرع للمسائل الإدارية والفنية و(ج) إعطاء المكلف درجة أدنى في تصنيف المخاطر لأغراض التدقيق الضريبي؛ و(د) غرامات مخفضة.

الضرائب الرئيسية: لأغراض عمليات تقييم "تادات"، تشمل الضرائب الرئيسية الضرائب الكبيرة المباشرة وغير المباشرة التي تؤثر على إيرادات الحكومة المركزية، ولا سيما ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس المحلية ومبالغ خصم الضريبة من المنبع التي يقتطعها أصحاب العمل (وهي بمعنى أدق تحويلات ضريبة الدخل الشخصي). ويمكن أيضا إضافة اشتراكات الضمان الاجتماعي في عمليات التقييم حيث تعتبر هذه الاشتراكات مصدرا أساسيا للإيرادات الحكومية ويتم تحصيلها من جانب الإدارة الضريبية، كما هو الحال بالنسبة للعديد من البلدان الأوروبية.

وإذا كان البلد لا يفرض ضريبة القيمة المضافة، ينبغي اعتماد ضريبة غير مباشرة معادلة لها مثل ضريبة المبيعات من أجل عمليات تقييم "تادات".

المذكورة في هذا المرشد الميداني بمرور الوقت حيث يتم اختبار التطورات التكنولوجية والمناهج المبتكرة وتحظى بقبول واسع النطاق.

أصحاب الثروات الطائلة والدخل المرتفع: هم الأفراد الذين يتصدرون مقياس الثراء أو الدخل والذين يتم تحديدهم عادة حسب معايير معينة تقررها الإدارة الضريبية في كل بلد. ويفرض بعضهم تحديات كبيرة على الإدارات الضريبية بلجوتهم إلى نظم التخطيط الضريبي المتعدي والتهرب الضريبي في الخارج، وغير ذلك.

راجع أيضا "كبار المكلفين" و"شرائح المكلفين".

إدارة رأس المال البشري: مجموعة من الممارسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. وتركز هذه الممارسات على حاجة المؤسسة لتوفير كفاءات محددة ويتم تنفيذها في ثلاث فئات هي: اجتذاب القوى العاملة وإدارتها وتحسينها. وتشمل التطبيقات التي تساعد على إدارة رأس المال البشري ما يلي: الدعم الإداري الأساسي: (إدارة الأفراد، وإدارة المنافع، والرواتب، والبوابة الإلكترونية/الخدمة الذاتية للموظفين، ومركز الخدمة)؛ الدعم الاستراتيجي لإدارة رأس المال البشري: (تخطيط القوى العاملة، وإدارة الكفاءات، وإدارة الأداء، وتخطيط التعويضات واستراتيجيتها، وإدارة الوقت والمصروفات، والتعلم (التعليم والتدريب)، والتوظيف (التعيين والتوظيف)، وتسهيل إدماج الموظفين الجدد، وإدارة العمالة المؤقتة وتنظيمها وإعداد تصورات بشأنها) وغير ذلك من جوانب إدارة رأس المال البشري (إعداد التقارير والتحليلات - تحليلات القوى العاملة وسير العمل). راجع أيضا "مخاطر رأس المال البشري".

تحويل الأموال إلكترونيا عبر الإنترنت من الحساب المصرفي للمكلف الضريبي إلى حساب الخزانة أو من حساب الخزانة إلى الحساب المصرفي للمكلف في حالة مبالغ رد الضريبة). وقد تتم عمليات الدفع الإلكتروني مثلا عبر الهاتف المحمول حيث تستخدم التكنولوجيا في تحويل الهواتف المحمولة إلى نقاط طرفية لاستخدام الإنترنت يمكن من خلالها أداء المدفوعات.

الإقرارات الضريبية المتوقعة: عدد الإقرارات الضريبية المطلوب تقديمها في فترة إبلاغ معينة من جانب المكلفين النشطين (مع العلم بأن بعض المكلفين النشطين قد يكون لديهم إعفاء مؤقت أو إعفاء دائم من تقديم الإقرارات).

قائم على الأدلة: يجب أن تكون الدرجات المقررة قائمة على وقائع ومستندة إلى أدلة مستندية أو غير ذلك من الأدلة، بما في ذلك وثائق السياسات الإدارية، والأدلة الإجرائية، والبيانات العددية المستخرجة من نظام المعلومات الإدارية للإدارة الضريبية، وملاحظات مقيمي "تادات" بشأن مسارات العمل والإجراءات المعمول بها. راجع أيضا "عدم كفاية المعلومات لتقييم التبعيد بشكل موضوعي".

الممارسات السليمة: هو نهج مجرّب ومثبت يتم تطبيقه من جانب غالبية الإدارات الضريبية الرائدة. ولا يشترط إدراج المسار ضمن "الممارسات السليمة" أن يكون في طليعة التطور التكنولوجي أو غيره من التطورات. ونظرا للطابع الديناميكي للإدارة الضريبية، يُتوقع أن تتطور الممارسات السليمة

مع وكالات الإنفاذ المعنية (مثل الشرطة وهيئة مكافحة الفساد والمدعي العام). ونظرا لحساسية هذه المسؤولية، فإن وحدة التدقيق الداخلي تتبع مباشرة رئيس أو نائب رئيس الإدارة الضريبية.

راجع أيضا "التدقيق الداخلي".

التدقيق الداخلي: تتعلق وظيفة التدقيق الداخلي في الإدارة الضريبية بتقييم ورفع كفاءة مسارات إدارة المخاطر وضبطها وحوكمتها في المنظمة المعنية. ولبلوغ ذلك، يراجع المدققون الداخليون الأنظمة والعمليات لتحديد مدى كفاءة عملية إدارة المخاطر التشغيلية وما إذا كان يتم اعتماد المسارات الصحيحة والالتزام بالإجراءات الرسمية.

وقد يتسع نطاق التدقيق الداخلي ضمن الإدارة الضريبية ليشمل كل المجالات في المنظمة، بما في ذلك الرقابة المالية وتكنولوجيا المعلومات والعمليات الرئيسية والثانوية وإدارة الموارد البشرية والأخلاقيات. وقد يشارك المدققون الداخليون أيضا في التحقيقات بشأن الاحتيال بإشراف وحدة الشؤون الداخلية لتحديد شوائب عمليات الضبط وإثبات الخسارة المالية.

وترفع تقارير التدقيق الداخلي عادة إلى رئيس الإدارة الضريبية (ومجلس إدارتها، في حال وجوده) عن طريق لجنة للتدقيق؛ حيث تعرض هذه التقارير وجهة نظر مستقلة على الإدارة العليا.

راجع أيضا "لجنة التدقيق" و"الشؤون الداخلية".

الصواب الداخلي: هي النظم والإجراءات والسياسات الداخلية التي تعتمد عليها الإدارة الضريبية بهدف: (أ) حماية أنظمتها المالية والمحاسبية من الخطأ والاحتيال و(ب) الحفاظ على سجلاتها وأصولها المادية و(ج)

مخاطر رأس المال البشري: تشير إلى عدم القدرة على زيادة فعالية الإدارة الضريبية إلى الحد الأقصى في غياب القدرات والإمكانات وعدم الالتزام وفجوات التكلفة والتواصل (المشاركة) المتعلقة بالموظفين.

راجع أيضا "إدارة رأس المال البشري".

ضريبة الدخل: هي الضريبة المفروضة على المكاسب السنوية التي يحققها الشخص (الفرد) أو الشركة أو أي كيان آخر (كالصندوق الاستئماني) من خلال العمل ومزاولة الأعمال والاستثمارات والصفقات العقارية وغيرها من المصادر المحددة في قانون ضريبة الدخل في بلد ما. راجع أيضا "ضريبة دخل الشركات" و"ضريبة الدخل الشخصي".

التزامات إبلاغ المعلومات: يلتزم القائمون بأداء مدفوعات الدخل بإبلاغ الإدارة الضريبية بمعلومات السداد بصفة دورية (مثلا اسم ورقم التعريف الضريبي للمستفيد والمبلغ المسدد وتاريخ السداد)، سواء كجزء أساسي من نظام اقتطاع الضريبة من المنبع أو كموجب مستقل فيما يتعلق بفئة محددة من المدفوعات. راجع أيضا "أعمال التحقق من دقة المعلومات" و"اقتطاع الضريبة من المنبع".

عدم كفاية المعلومات لتقييم البُعد بشكل موضوعي: المعلومات اللازمة لمقيمي "تادات" غير متاحة أو غير مكتملة كي تسمح بإجراء التقييم (على سبيل المثال، الأداء غير معروف لأن الإدارة الضريبية غير قادرة على إنتاج البيانات اللازمة لتحديد أداء وظيفة ما). ويشير هذا إلى أوجه قصور في نظم المعلومات الإدارية للإدارة الضريبية وممارسات رصد الأداء. وينتج عن ذلك درجة تقييم "D". راجع أيضا "قائم على الأدلة".

الشؤون الداخلية: وحدة الشؤون الداخلية بالإدارة الضريبية هي الجهة المسؤولة عن صياغة سياسة النزاهة والأخلاقيات بين الموظفين وضمن التزام جميع العاملين في المنظمة بها. وتحقق هذه الوحدة في حالات وشبهات انتهاك القانون وسوء السلوك المهني بين المسؤولين الضريبيين. وفي هذا السياق، تتعاون

ضمان الامتثال للقوانين والتنظيمات و(د) ضمان كفاءة العمليات وفعاليتها.

وفيما يلي أمثلة عن أنواع الضوابط المحددة: (أ) الحصول على ترخيص ملائم للأعمال والصفقات و(ب) الفصل الوظيفي للمهام التي تتطلب إسناد المسؤولية إلى عدة أشخاص فيما يتعلق بالعناصر المختلفة للأعمال ذات الصلة، ولا سيما المهام التي تنطوي على الحصول على ترخيص و(ج) التوثيق الملائم وحفظ السجلات لتوفير الأدلة وضمان وضع مسار تدقيق تعقبي خاص بالصفقات والأنشطة و(د) السلامة المادية للأصول و(هـ) ضبط السجلات بما في ذلك امتياوات الاطلاع على السجلات الإلكترونية واليدوية وإجراءات النسخ الاحتياطي والاسترداد.

كبار المكلفين: هم المكلفون الذين يسددون مبالغ ضريبية ضخمة ويشكلون إجمالاً نسبة كبيرة من إجمالي الإيرادات الضريبية (غالباً ما يشكلون أكثر من 50% من إجمالي الحصيلة السنوية). تحدّد البلدان كبار المكلفين استناداً إلى: (1) مبلغ المبيعات السنوية/ حجم المبيعات و(2) مبلغ الدخل السنوي و(3) قيمة الأصول و(4) مستوى الواردات و/أو الصادرات و(5) نوع النشاط الاقتصادي (مثل قطاع الخدمات المالية). ومن هذه المعايير، فإن مبلغ المبيعات السنوية/ حجم المبيعات هو عادة المعيار الأساسي.

راجع أيضاً "شرائح المكلفين" و"أصحاب الثروات الطائلة والدخل المرتفع".

سوء الإدارة: سوء الإدارة في الإدارة الضريبية تنطوي مثلاً على المعاملة غير العادلة للمكلفين والخدمة السيئة (مثلاً تأخير غير مقبول في دفع مبالغ رد الضريبة وإسداء مشورة مضللة) والأخطاء الإدارية غير المصححة.

راجع أيضاً "التجاوزات".

المتخلفون عن تقديم الإقرارات: الأشخاص (الطبيعيون أو الاعتباريون) المطالبون بتقديم الإقرارات الضريبية لكنهم تخلفوا عن ذلك.

أمين المظالم الضريبية: هو مسؤول حكومي يتمتع باستقلالية عالية ويُعيّن للتحقيق في شكاوى المكلفين حول سوء الإدارة من جانب الإدارة الضريبية أو انتهاكات حقوق المكلفين.

معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد: معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد هو معدل الإقرارات التي يتم تقديمها في التاريخ القانوني المحدد (مضافاً إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية) لكل الإقرارات الضريبية المتوقعة من المكلفين المسجلين.

راجع أيضاً "الإقرارات الضريبية المتوقعة".

التسوية خارج المحكمة: هو اتفاق يتم بين طرفين لحل المسائل المتنازع عليها حيث يقم أحد الطرفين أو كلاهما تنازلات بشأن ما يعتبرانه الموقف القانوني الصحيح. ومن أجل التوصل إلى قرار لتسوية المنازعات خارج المحكمة، تراعي الإدارات الضريبية عادة مسائل متعددة، مثل القوة النسبية للحجج القانونية لكل من الطرفين، وتحليل التكلفة والعائد من الاستمرار في المنازعات، وتأثير قرار التسوية على امتثال المكلف المعني في المستقبل والمجتمع الضريبي على نطاق أوسع.

خصم الضريبة من المنبع: هي طريقة سداد الضرائب التي يُلزم بموجبها صاحب العمل قانوناً بحسم ضريبة الدخل (واشتراكات الضمان الاجتماعي في حال

بياناتها سلفا (المشار إليها أيضا باسم "الإقرارات المعبأة مسبقا")، يتجنب المكلفون، وخاصة الموظفون والمستثمرون، عناء إعداد إقراراتهم السنوية لضريبة الدخل.

راجع أيضا "الإقرار الضريبي".

الحكم الضريبي الخاص: هو تفسير كتابي تعده الإدارة الضريبية حول كيفية تطبيق القوانين الضريبية فيما يتعلق بمجموعة محددة من الوقائع أو الصفقات حسب ما يصفه المكلف في طلب رسمي يقدمه للحصول على حكم ضريبي خاص. وغالبا ما تكون الأحكام الخاصة ملزمة للإدارة الضريبية، بشرط أن يكون المكلف قد قام بالكشف عن الوقائع بشكل كامل وصحيح وتقيّد بشكل صارم بشروط هذا الحكم.

الحكم الضريبي العام: هو بيان عام حول كيفية تفسير الإدارة الضريبية لأحكام محددة في القانون الضريبي وتطبيقها. وهذه الأحكام الضريبية العامة هي عادة ملزمة للإدارة الضريبية شريطة التزام المكلفين الصارم بشروط هذه الأحكام.

التدقيق العشوائي: هو مسار اختيار الإقرارات الضريبية لتدقيقها بحيث تتساوى احتمالات اختيارها. وتلجأ الإدارات الضريبية إلى برامج التدقيق العشوائي لأهداف متنوعة: (أ) تطوير نظم تحديد أنماط مخاطر التدقيق وتنقيحها و(ب) وضع تقديرات بشأن الفجوات الضريبية و(ج) متابعة مجالات محددة للنظام الضريبي و(د) ردع عدم الامتثال الضريبي بشكل عام. وتجرى عمليات التدقيق العشوائي بالتزامن مع أنواع أخرى من عمليات التدقيق (أي أنها أحد عناصر برنامج تدقيق أوسع نطاقا).

هدف نقطة التعافي: هدف تعافي المعلومات أو البيانات الذي يجب تحقيقه حتى يمكن استئناف النشاط بعد وقوع أحداث مُربكة.

انطباقها) من الراتب أو الأجر الخاضع للضريبة للموظف وتحويل المبلغ فورا إلى الحكومة. وبالتالي، يتم سداد مبالغ ضريبة الدخل الشخصي لدى اكتسابها. وفي بعض البلدان، تتم معالجة المبالغ المقطعة على أنها ضريبة نهائية فتنتفي بذلك الحاجة إلى أن يقدم عدد كبير من العاملين (الموظفين أو العاملين بالأجر) إقرارات ضريبة الدخل السنوية.

راجع أيضا "ضريبة الدخل الشخصي" و"اقتطاع الضريبة من المنبع".

ضريبة الدخل الشخصي: هي ضريبة الدخل المفروضة على شخص (فرد) على عكس ضريبة الدخل المفروضة على شركة أو كيان آخر (مثل الصندوق الاستئماني). وعادة، يقتطع أصحاب العمل ضريبة الدخل التي يتوجب على الموظفين سدادها من رواتبهم وأجورهم ويحولونها إلى الحكومة. أما الأشخاص الذين يعملون لحسابهم الخاص فلا يخضع دخلهم عادة إلى ترتيبات اقتطاع الضريبة من المنبع. وقد تخضع بعض مصادر الدخل (مثل الفائدة المكتسبة من الودائع المصرفية) لالتزامات إبلاغ للمعلومات تُفرض على القائمين بالدفع.

راجع أيضا "الضرائب الرئيسية" و"ضريبة دخل الشركات" و"ضريبة الدخل" و"التزامات إبلاغ المعلومات" و"خصم الضريبة من المنبع" و"اقتطاع الضريبة من المنبع".

إقرارات ضريبة الدخل المستوفاة بياناتها سلفا: هي إقرارات ضريبة الدخل التي تقوم الإدارة الضريبية بإعدادها أو استيفاء بياناتها سلفا من خلال المعلومات التي يتم جمعها عن طريق أطراف ثالثة، مثل أصحاب العمل والمؤسسات المالية. ومن خلال استخدام النموذج القياسي المتطور لهذه الإقرارات المستوفاة

راجع أيضا "هدف زمن التعافي".

القدرة على تحمل المخاطر: الدرجة التي يكون عندها كيان ما مستعدا للمخاطرة بناء على معايير محددة (على سبيل المثال، التأثير الإيجابي الذي يتوخاه على العمليات).

راجع أيضا "الإقبال على المخاطر".

الروتين: يُستخدم مصطلح "الروتين" في المرشد الميداني حسب معناه العادي، أي التدابير التي يتم اتباعها بانتظام أو النشاط الذي يتم أدائه كجزء من إجراء منتظم أو متكرر وليس بشكل غير متكرر أو لسبب خاص. وبعبارة أخرى، فإن "الروتين" ببساطة هو نشاط مزمع أو مخطط له يتم بانتظام.

وفي المقابل، يشير مصطلح "على أساس مخصص" (ad hoc) إلى نشاط غير مخطط له وغير متكرر.

قناة إيصال الخدمات: هي الوسيلة التي تلجأ إليها الإدارة الضريبية لنقل المعلومات للمكلفين. وتسعى الإدارات الضريبية بشكل متزايد إلى تحويل طلب المكلفين على الخدمات من الوسائل الشخصية المكلفة (مثل مراكز الاستعلامات المباشرة) إلى وسائل أكثر فعالية من حيث التكلفة. وتعد الخدمة الذاتية عبر الإنترنت أسهل وأقل تكلفة بكثير من الاستفسارات الشخصية والخطية والهاتفية.

الأسلوب المبسط لمسك السجلات/الدفاتر: يتضمن الأسلوب المبسط لمسك السجلات/الدفاتر (السجل النقدي) قيد الحصيلة (الإيرادات)، وعند الاقتضاء، النفقات (المصروفات). ويشترط احتفاظ المكلف بفواتير عمليات الشراء لأنها قد تنفع لمضاهاتها بالمعلومات التي يقدمها الموردون. وقد يُسمح

هدف زمن التعافي: يشير إلى الحد الأقصى من الوقت اللازم لاستئناف نشاط ما أو استعادة موارد أو توفير منتجات وخدمات بعد وقوع أحداث مُربكة ويجب أن يكون قصيرا بما يكفي للحد من تأثير الحدث.

راجع أيضا "هدف نقطة التعافي".

الإقبال على المخاطر: مستوى المخاطرة الذي تكون أي مؤسسة مستعدة لقبوله سعيا لتحقيق أهدافها، وقبل أن يتعين اتخاذ الإجراءات للحد من المخاطر. راجع أيضا "القدرة على تحمل المخاطر".

استراتيجيات تخفيف المخاطر: هي استراتيجيات وخطط تهدف إلى معالجة أسباب عدم الامتثال الضريبي. وتتنوع استراتيجيات تخفيف المخاطر (المعروفة أيضا باستراتيجيات المعالجة) حسب الأسباب الكامنة وراء عدم الامتثال. وعلى سبيل المثال، تعتبر عمليات التدقيق وفرض الغرامات مناسبة في حال التهرب الضريبي المقصود، بينما تعد استراتيجيات التثقيف والمساعدة ملانمة في الحالات التي يعجز فيها المكلفون عن فهم القانون. وتسعى استراتيجيات تخفيف المخاطر إلى إحداث تأثير واسع وامتثال دائم عبر المجتمع الضريبي ككل، وغالبا ما يتم وصفها بالتفصيل في برنامج تحسين الامتثال في الإدارة الضريبية.

راجع أيضا "برنامج تحسين الامتثال".

وفحص مطالبات رد ضريبة القيمة المضافة وعمليات التحقيق المتعمقة في شبهات الاحتيال الضريبي. في بعض البلدان، تُعرف عمليات التدقيق الضريبي بالضوابط الضريبية.

التجنب الضريبي: هي الممارسات التي يلجأ إليها المكلفون لتخفيف الالتزامات الضريبية من خلال استغلال مواطن الضعف في القانون أو مخططات مبتكرة لتوسيع نطاق التفسير القانوني (مثل استخدام الهياكل المعقدة والمبهما من جانب الشركات لتحويل الدخل بشكل اصطناعي إلى المناطق ذات الضريبة المنخفضة). ويُشار إلى التجنب الضريبي كذلك بالتخطيط الضريبي المتعدي.

فجوة الامتثال الضريبي: فجوة الامتثال الضريبي (المعروفة أيضا باسم "الفجوة الضريبية") هي الفرق بين الحصيلة الفعلية والحصيلة المحتملة، في ظل الهيكل الضريبي الحالي. ويُستخدم عادة الأسلوب التنزلي لتقدير الفجوة الضريبية للضرائب غير المباشرة، ولا سيما ضريبة القيمة المضافة (أي باستخدام بيانات الحسابات القومية وجداول المدخلات والمخرجات أو الجداول الإحصائية حول النفقات الخارجة والإيرادات الوافدة وسجلات الجمارك بالإضافة إلى بيانات الإقرارات الضريبية). أما الأسلوب التصاعدي فيُستخدم عادة للضرائب المباشرة (أي باستخدام البيانات من الإقرارات الضريبية وسجلات التدقيق وقاعدة بيانات تسجيل المكلفين وسجلات المحاسبة القانونية).

راجع أيضا "فجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة".

بالمحاسبة على أساس نقدي التي بموجبها تسجل المنشآت الصغيرة المبيعات لدى تلقي المدفوعات والمشتريات عند سدادها. ويمكن أداء الضريبة شهريا وتقديم إقرار ضريبي واحد في نهاية العام.

اشتراكات الضمان الاجتماعي: هي المدفوعات الإلزامية التي تمنح استحقاقا بالحصول على المنافع الاجتماعية (المشروطة) في المستقبل، بما في ذلك: (أ) اشتراكات الضمان الاجتماعي التي يسدها أصحاب العمل و(ب) اشتراكات الضمان الاجتماعي التي يسدها الموظفون و(ج) اشتراكات الضمان الاجتماعي التي يسدها رواد الأعمال المستقلون والأشخاص غير الموظفين. راجع أيضا "الضرائب الرئيسية".

منهجي: يُستخدم مصطلح "منهجي" في المرشد الميداني حسب معناه العادي. وبالتالي فإن الإشارة إلى "أسلوب منهجي" تعني استخدام نظام أو أسلوب منظم وقابل للتكرار.

التأخرات الضريبية: هو إجمالي مبلغ الضريبة المحلية المستحق، بما في ذلك الفوائد والغرامات (أي الذي لم يتم سداها في التاريخ القانوني المحدد).

راجع أيضا "المدين الضريبي".

التدقيق الضريبي: هو فحص معاملات وسجلات المكلفين المالية للتحقق من المبالغ المعلنة في الإقرارات الضريبية. وتختلف أنواع عمليات التدقيق من حيث طبيعتها ونطاقها وتيرتها وتشمل مثلا التدقيق الشامل (ضرائب متعددة وسنوات متعددة) وتدقيق المسألة الواحدة وتفحص الدفاتر والسجلات،

الوسطاء الضريبيون: تشمل هذه الفئة وكلاء الضرائب والمحاسبين القانونيين العموميين وغيرهم من المتخصصين الضريبيين (كالمحامين الضريبيين) المعنيين بإعداد الإقرارات الضريبية وتقديم المشورة للمكلفين بشأن تطبيق القوانين الضريبية وتمثيل المكلفين في تعاملاتهم مع الإدارة الضريبية.

تقدير الإيرادات الضريبية: عملية تقييم أثر تعديلات القانون الضريبي المقترحة على الإيرادات أثناء مرحلة إعداد الميزانية الحكومية أو بعدها. وهذه العملية وثيقة الصلة، وإن اختلفت بما فيه الكفاية، عن التنبؤ بالإيرادات. فمن المفترض إعداد تنبؤات الإيرادات حتى وإن لم يطرأ أي تعديل على القانون؛ بينما يتم إعداد تقديرات الإيرادات غالباً بالنسبة للمقترحات التي لا يتم اعتمادها لاحقاً، ولا تحتاج بالتالي لأخذها في الاعتبار في أي تنبؤات للإيرادات.

راجع أيضاً "التنبؤ بالإيرادات الضريبية".

التنبؤ بالإيرادات الضريبية: تعد الحكومات الوطنية تنبؤات الإيرادات من الضرائب المختلفة خلال إعداد الميزانية. وقد تتم مراجعة تنبؤات الإيرادات الضريبية في مرحلة واحدة أو في عدة مراحل خلال فترة إعداد الميزانية. وبصورة عامة، فإن الخطوة الأولى في التنبؤ بالإيرادات الضريبية هي إعداد تنبؤات على مستوى الاقتصاد الكلي. وفي عدة بلدان، فإن ذلك يشمل مجملات، كالأجور والرواتب وأرباح الشركات وإنفاق المستهلكين والواردات إلخ، التي ترتبط بشكل وثيق بالأسس التي تُفرض على أساسها الضرائب. وفي بلدان أخرى، فإنها قد تشمل إجمالي الناتج المحلي فقط. غير أنه، في الحالتين، فإن التنبؤات الاقتصادية الكلية هي بمثابة مدخلات جوهرية بالنسبة للتنبؤ بالإيرادات الضريبية. وبالتالي فمن الممكن اعتبار

المدين الضريبي: المكلف المنسوب إليه التخلف عن سداد الضرائب (بما في ذلك الفوائد والغرامات) المستحقة.

راجع أيضاً "المتأخرات الضريبية".

الإقرار الضريبي: هو نموذج قياسي توفره الإدارة الضريبية ويقوم بموجبه المكلف بإبلاغ المعلومات المتعلقة بالالتزامات الضريبية الأساسية. ويُعرف أيضاً بالبيان الضريبي.

راجع أيضاً "إقرار ضريبة الدخل المستوفاة بياناته سلفاً".

المنازعات الضريبية: تنشأ عادة منازعات الربط الضريبي نتيجة: (أ) الأخطاء الإدارية أو (ب) التدقيق أو التحقيق الضريبي الذي حدّد تبايناً متنازعا عليه من جانب المكلف على أساس وقائع أو تفسير قانوني. وتركز تقييمات "تادات" على النقطة (ب). وتنص القوانين الضريبية إجمالاً على آلية رسمية خاصة بالمنازعات.

راجع أيضاً "المراجعة الإدارية" و"هيئة التحكيم الضريبي".

التهرب الضريبي: هي أعمال مقصودة تهدف إلى إخفاء الدخل بهدف التهرب من الالتزامات الضريبية (مثل إخفاء الأموال في حسابات مصرفية سرية في الخارج).

الاحتيال الضريبي: ينطوي غالباً على مطالبات زائفة ولرد الضريبة والخصم الضريبي، بما في ذلك ما يندرج في إطار الجريمة المنظمة.

ولتحقيق التوازن في العلاقة، يوضح الميثاق عادة الالتزامات والسلوكيات الأساسية المتوقعة من المكلفين في تعاملهم مع الإدارة الضريبية. وقد يُتوقع من المكلفين مثلاً:

- التحلي بالصدق؛
- حفظ السجلات المطلوبة؛
- إيلاء اهتمام منطقي بالإجراءات؛
- تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد؛
- سداد الضرائب في الوقت المحدد؛ وإبداء روح التعاون؛

بوابة المكلفين: هي بوابة إلكترونية تتاح من خلالها للمكلفين ووكلائهم المعتمدين النفاذ عبر الإنترنت إلى المعلومات والخدمات والوظائف باستخدام الأساليب الآمن للتحقق من الهوية. وتسمح هذه البوابات إجمالاً للمكلفين ووكلائهم بما يلي: (أ) تحديث بيانات الحساب المصرفي ومعلومات الاتصال (مثل العنوان والهاتف) و(ب) رؤية الإقرارات الضريبية وإعدادها وتقديمها و(ج) رؤية كشوف الحساب وخيارات السداد وطلب استرداد الضريبة وتحويل الأموال بين الحسابات الضريبية و(د) التواصل مع الإدارة الضريبية عبر صندوق بريد إلكتروني آمن.

شرائح المكلفين: تنطوي عملية تقسيم المكلفين على تصنيف مجتمع المكلفين في مجموعات يسهل التعامل معها بحيث تشترك في نفس السمات ومخاطر عدم الامتثال المحتملة. والمنهج المعتاد هو تقسيم المكلفين بداية إلى شركات وأفراد ومنظمات حكومية وهيئات غير هادفة للربح ومن ثم تقسيم كل فئة إلى شرائح فرعية ذات دلالة استناداً مثلاً إلى حجم الكيان والقطاع التابع له ونوعه.

عملية التنبؤ بالإيرادات الضريبية مؤلفة من مرحلتين: (1) التنبؤات الاقتصادية الكلية و(2) تنبؤات الإيرادات الضريبية المرهونة بنتائج التنبؤات الاقتصادية الكلية.

راجع أيضاً "تقدير الإيرادات الضريبية".

هيئة التحكيم الضريبي: هي هيئة متخصصة تؤمن المراجعة شبه القضائية لقرارات المنازعات الضريبية الصادرة عن الإدارة الضريبية. ولا تعتبر هيئة التحكيم الضريبي محكمة قانونية أو جزءاً من التدرج القضائي للمحاكم في بلد ما. إلا أن قراراتها تخضع عادة للمراجعة من جانب المحكمة/المحاكم. ولأغراض "تادات"، تُعامل طعون المكلفين أمام هيئات التحكيم الضريبي معاملة الطعون المقدمة إلى المحاكم، نظراً لأن دور هيئات التحكيم الضريبي وصلاحياتها وإجراءاتها شبيهة بتلك المعتمدة في المحاكم القضائية، على الرغم من أن إجراءات المحاكم، بشكل عام، أكثر بساطة وأقل تكلفة بالنسبة للمكلفين. راجع أيضاً "المراجعة الإدارية" و"المنازعات الضريبية".

ميثاق المكلفين: ميثاق المكلفين (المعروف أيضاً بوثيقة حقوق المكلفين) هو إعلان رسمي من جانب الإدارة الضريبية بشأن حقوق المكلفين والتزاماتهم. ويكمن هدفه الجوهرى في تعزيز علاقة قائمة على الثقة والاحترام والمسؤولية المتبادلة بين المكلفين والإدارة الضريبية. وقد تتضمن حقوق المكلفين في الميثاق مثلاً ما يلي:

- الحق في الحصول على المعلومات والمساعدة وإيصال الرأي؛
- الحق في خدمات عالية الجودة؛
- الحق في التنظيم أمام هيئة مستقلة؛
- الحق في سداد المبلغ الصحيح للضريبة لا أكثر؛
- الحق في اليقين؛
- والحق في الخصوصية والسرية.

راجع أيضا "الضرائب الرئيسية".

فجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة: إن فجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة (المعروفة أيضا باسم "فجوة ضريبة القيمة المضافة") هي الفرق بين ضريبة القيمة المضافة الفعلية المسددة والمبلغ المقدر لضريبة القيمة المضافة الذي ينبغي أن يكون قد تم سداه (أي إجمالي ضريبة القيمة المضافة المستحقة نظريا). ويتم تقدير إجمالي ضريبة القيمة المضافة المستحق نظريا باستخدام مصادر البيانات بشأن الاستهلاك المستقلة عن الإدارة الضريبية، أي الحسابات القومية أساسا في بلد ما (وتتضمن هذه المصادر عادةً جداول المدخلات والمخرجات أو جداول العرض والاستخدام التي تقدم بيانات قطاعية شاملة حول الاستهلاك النهائي والاستثمار حسب قطاعات الأسر والحكومة والمؤسسات غير الهادفة للربح والشركات المعفاة من الضريبة). وتطبق معدلات الضريبة في بلد ما على بيانات مجملات الاستهلاك للوصول إلى إجمالي مبلغ ضريبة القيمة المضافة المستحق نظريا.

ومن أمثلة المنهجيات الشاملة المستخدمة لتقدير فجوة الامتثال لضريبة القيمة المضافة، ما يلي: (1) منهجية صندوق النقد الدولي التقديرية لبرنامج تحليل الفجوة في إدارة الإيرادات و(2) المنهجية المستخدمة في إدارة الإيرادات في المملكة المتحدة (هيئة الإيرادات والجمارك الملكية البريطانية).

راجع أيضا "فجوة الامتثال الضريبي".

أعمال التحقق من دقة المعلومات: تشمل كل الأعمال التي تقوم بها الإدارة الضريبية للتحقق مما إذا كان المكلفون قد أبلغوا المعلومات بشكل صحيح في الإقرارات الضريبية. وتتضمن أعمال التحقق من دقة

وفيما يلي نستعرض شرائح المكلفين الشائعة: (1) الأفراد من غير الشركات (مثلا، الموظفون والمتقاعدون والمستثمرون غير النشطين) و(2) الشركات متناهية الصغر والصغيرة و(3) الشركات المتوسطة و(4) الشركات الكبيرة و(5) المنظمات غير الهادفة للربح و(6) المنظمات الحكومية و(7) أصحاب الثروات الطائلة والدخل المرتفع.

راجع أيضا "كبار المكلفين" و"أصحاب الثروات الطائلة والدخل المرتفع".

ضريبة القيمة المضافة: هي ضريبة على الاستهلاك (في الواقع، تُطلق عليها بلدان عدة اسم "ضريبة السلع والخدمات"). ويكمن جوهرها في أنه يتم فرضها على جميع مراحل الإنتاج ولكن مع توفير آلية تسمح للشركات بمعاوضة الضريبة التي دفعتها على مشترياتها من السلع والخدمات مقابل الضريبة على مبيعاتها من السلع والخدمات.

ومن الناحية العملية، تُظهر ضرائب القيمة المضافة تنوعا ملحوظا فيما يتعلق بنطاق المدخلات التي تتوفر لها المعادلة الضريبية والأنشطة الاقتصادية التي تنطبق عليها الضريبة من بين أمور أخرى (أي القاعدة الضريبية). وتستبعد الصادرات من هذه الضريبة في معظم البلدان، أي لا تُفرض الضريبة على المبيعات الموجهة للتصدير ولكن الضريبة المدفوعة على المدخلات يمكن استرجاعها.

ولأغراض التقييم باستخدام أداة "تادات"، في البلدان التي لا تنطبق فيها ضريبة القيمة المضافة، ينبغي استخدام ضريبة غير مباشرة معادلة، مثل ضريبة المبيعات.

إلى الحكومة. وتمثل نظم خصم الضريبة من المنبع، مثلا، حالة معينة من اقتطاع الضريبة من المنبع.

ومن مزايا نظم اقتطاع الضريبة من المنبع ما يلي: (أ) الحد من إمكانية إبلاغ المكلفين بمستويات دخل أقل من الحقيقة، أو القضاء عليها، لأغراض الربط الضريبي و(ب) الحد من حالات عدم سداد الضرائب و(ج) معاملة سداد الضرائب على نحو يتسم بكفاءة التكلفة و(د) تدفق الإيرادات الضريبية بشكل ثابت إلى الحكومة مما يساعد على إدارة الميزانية.

راجع أيضا "التزامات إبلاغ المعلومات" و"خصم الضريبة من المنبع".

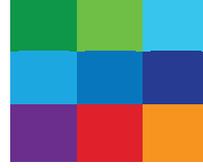
التجاوزات: تنطوي تجاوزات الإدارة الضريبية على سلوك موظفيها غير الملائم، وخاصة إساءة استخدام المنصب العام لتحقيق مكاسب شخصية (أي الفساد). راجع أيضا "سوء الإدارة".

المعلومات عمليات التدقيق والمراجعة والتحقق والاستقصاء الضريبية ومطابقة الدخل والوثائق باستخدام المعلومات التي يتم جمعها من أطراف ثالثة. وبالنسبة لمطابقة الدخل والوثائق، فإن المطابقة المنهجية للبيانات تتيح للإدارة الضريبية ما يلي: (أ) التحقق من مقدار الدخل الذي تم إبلاغه في الإقرارات الضريبية و(ب) تحديد حالات التفاوتات ومتابعتها و(ج) تحديد المتخلفين عن تقديم الإقرارات الذين يحققون مستويات دخل قابلة للتقييم.

راجع أيضا "التزامات إبلاغ المعلومات" و"التدقيق الضريبي".

اقتطاع الضريبة من المنبع: هو نظام تحصيل يتم بموجبه فرض التزام قانوني على أطراف ثالثة مستقلة، كأصحاب العمل والمؤسسات المالية. ويقضي هذا الالتزام باقتطاع مبلغ الضريبة من المبالغ المؤداة للمستفيدين (كالموظفين وأصحاب الحسابات) وسداده

الملحق 2: نموذج استبيان مرحلة ما قبل التقييم



استبيان "تادات"

- تقرير، أو تقارير تحليل فجوة الامتثال التي تم إجراؤها في السنوات الخمس الأخيرة، سواء من جانب الإدارة الضريبية أو وزارة المالية أو مؤسسة/مؤسسات أخرى أو الوكالات الدولية أو الإقليمية أو الثنائية.

تمهيدا لتقييم "تادات" الذي سوف يتم إجراؤه من [التاريخ] إلى [التاريخ]، يُرجى تزويد فريق التقييم بالمعلومات العامة والبيانات الرقمية التالية بحلول [التاريخ].

القسم الثاني: البيانات الرقمية

الرجاء استيفاء بيانات الجداول المرفقة المدرجة كما يلي:

- القسم أ: حصيللة الإيرادات الضريبية
- القسم ب: حركات السداد في سجل المكلفين
- القسم ج: الاتصالات الهاتفية الاستيضاحية
- القسم د: تقديم الإقرارات الضريبية
- القسم هـ: الخدمات الإلكترونية
- القسم و: المدفوعات
- القسم ز: متأخرات الضرائب المحلية
- القسم ح: تسوية المنازعات الضريبية
- القسم ط: سداد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة

ترد الملاحظات التوضيحية في نهاية كل جدول لمساعدتكم على استيفاء بياناته. وفي حال احتجتم إلى أي مساعدة أو شرح من أجل استيفاء بيانات الجداول، الرجاء الاتصال بـ [اسم وبيانات الاتصال بمقيم "تادات"].

في القسم الأول من الاستبيان، يُطلب الحصول على عدد من الوثائق التي يتم إعدادها بشكل مشترك من جانب الإدارات الضريبية. وتساعد هذه الوثائق فريق التقييم على التعرف إلى نظام الإدارة الضريبية العاملة في [البلد].

في القسم الثاني، يُطلب التزويد بالبيانات الرقمية الضرورية لأتمتة مجموعة من التدابير المتعلقة بالأداء في مجالات مثل تقديم الإقرارات والسداد والتحصيل وغيرها.

القسم الأول: الوثائق

- الرجاء تقديم المستندات الرئيسية التالية:
- التقرير السنوي الأكثر حداثة للإدارة الضريبية.
- الخطة الاستراتيجية الحالية و/أو خطة الإصلاح الممتدة على عدة سنوات للإدارة الضريبية.
- الخطة الحالية للإدارة الضريبية لتحسين الامتثال (في حال تم إعدادها).
- هيكل الإدارة الضريبية مع وصفٍ لأدوار الوحدات التنظيمية الرئيسية المبينة فيه.
- ميثاق المكلفين

أ- حصيللة الإيرادات الضريبية

جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد

الجدول 1: حصيلّة الإيرادات الضريبية [الرجاء إدخال السنوات المالية الثلاث الأخيرة الكاملة، مثلا 2016-2018] ¹			
[2018]	[2017]	[2016]	بالمعلّة المحليّة
توقعات الإيرادات الضريبية المحتسبة في الميزانية الوطنيّة²			
إجمالي حصيلّة الإيرادات الضريبية			
			ضريبة دخل الشركات
			ضريبة الدخل الشخصي
			خصم الضريبة من المنبع من جانب أصحاب العمل
			صافي ضريبة القيمة المضافة ²³
			- ضريبة القيمة المضافة - الحصيلّة المحليّة الإجماليّة
			- ضريبة القيمة المضافة - المحصّلة من الواردات
()	()	()	- ضريبة القيمة المضافة - مبالغ الاسترداد المسددة
			ضرائب المكوس على الصفقات المحليّة
			ضرائب المكوس المحصّلة على الواردات
			حصيلّة اشتراكات الضمان الاجتماعي
			الضرائب المحليّة الأخرى ³
% من إجمالي حصيلّة الإيرادات الضريبية			
100.0	100.0	100.0	إجمالي حصيلّة الإيرادات الضريبية
			ضريبة دخل الشركات
			ضريبة الدخل الشخصي
			خصم الضريبة من المنبع من جانب أصحاب العمل
			صافي ضريبة القيمة المضافة
			- ضريبة القيمة المضافة - الحصيلّة المحليّة الإجماليّة
			- ضريبة القيمة المضافة - المحصّلة على الواردات
()	()	()	- ضريبة القيمة المضافة - مبالغ الاسترداد المسددة
			ضرائب المكوس - المحصّلة على الصفقات المحليّة
			ضرائب المكوس - المحصّلة على الواردات
			حصيلّة اشتراكات الضمان الاجتماعي
			الضرائب المحليّة الأخرى
% من إجمالي الناتج المحلي			
			إجمالي حصيلّة الإيرادات الضريبية
			ضريبة دخل الشركات
			ضريبة الدخل الشخصي
			خصم الضريبة من المنبع من جانب أصحاب العمل
			صافي ضريبة القيمة المضافة
			- ضريبة القيمة المضافة - الحصيلّة المحليّة الإجماليّة
			- ضريبة القيمة المضافة - المحصّلة على الواردات
()	()	()	- ضريبة القيمة المضافة - مبالغ الاسترداد المسددة
			ضرائب المكوس المحصّلة على الصفقات المحليّة
			ضرائب المكوس المحصّلة على الواردات
			حصيلّة اشتراكات الضمان الاجتماعي
			الضرائب المحليّة الأخرى
			إجمالي الناتج المحلي الاسمي بالمعلّة المحليّة
ملاحظات تفسيرية:			
1 يجمع هذا الجدول بيانات ثلاث سنوات مالية (مثلا من 2016 إلى 2018) فيما يتعلق بكافة الإيرادات الضريبية المحليّة التي تحصلها الإدارة الضريبية على المستوى الوطني، بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة وضريبة المكوس اللتين يتم تحصيلهما من الواردات من جانب الجمارك و/أو وكالة أخرى.			
2 يتم وضع هذه التوقعات عادة من جانب وزارة المالية (أو ما يعادلها) من خلال مدخلات الإدارة الضريبية. وينبغي أن تغطي هذه التوقعات الضرائب المدرجة في الجدول فقط لأغراض هذا الجدول. ولا بد من اعتماد التوقعات الأخيرة المحتسبة في الميزانية النهائية، كما يتم تعديلها من خلال أي مسار مراجعة منتصف العام.			
3 تشمل الضرائب المحليّة الأخرى التي تحصلها الإدارة الضريبية على المستوى الوطني، مثلا ضرائب الملكية وضرائب الصفقات الماليّة والضرائب البيئية.			

²³ ضريبة القيمة المضافة = (إجمالي ضريبة القيمة المضافة المحليّة المحصّلة + ضريبة القيمة المضافة المحصّلة على الواردات) - مستردات ضريبة القيمة المضافة المسددة.

ب- حركات السداد في سجل المكلفين

الجدول 2: حركات السداد في سجل المكلفين [الرجاء إدخال السنوات المالية الثلاث الأخيرة الكاملة، مثلا 2016-2018]

(المرجع: المجال الأول لنتائج الأداء (1 POA))

بنود للتذكرة ⁴ [D]	المكلفون المتوقع تقديمهم إقرارات [C] = [(A) – ³ (B)]	المكلفون غير الملزمين بتقديم إقرارات ² [B]	المكلفون المسجلون ¹ [A]	
المكلفون الذين تم إلغاء تسجيلهم خلال العام [D2]	حالات التسجيل الجديدة [D1]			
[2016]				
				ضريبة دخل الشركات
				ضريبة الدخل الشخصي
				خصم الضريبة من المنبع (عدد أصحاب العمل)
				ضريبة القيمة المضافة
				ضريبة المكوس المحلية ⁵
				المكلفون الآخرون
[2017]				
				ضريبة دخل الشركات
				ضريبة الدخل الشخصي
				خصم الضريبة من المنبع (عدد أصحاب العمل)
				ضريبة القيمة المضافة
				ضريبة المكوس المحلية ⁵
				المكلفون الآخرون
[2018]				
				ضريبة دخل الشركات
				ضريبة الدخل الشخصي
				خصم الضريبة من المنبع (عدد أصحاب العمل)
				ضريبة القيمة المضافة

ضريبة المكوس المحلية ⁵					
المكلفون الآخرون					
ملاحظات تفسيرية:					
1 المكلف الضريبي المسجل هو المقيد في قاعدة بيانات المكلفين بالإدارة الضريبية.					
2 "المكلفون غير الملزمين بتقديم إقرارات" يُقصد بهم المكلفون المسجلون ولكنهم غير مطالبين حالياً بتقديم إقرارات بموجب القانون أو اللوائح ويتم وضع علامة صريحة عليهم في النظام المؤتمت للإدارة الضريبية.					
3 تُستَخدم حسابات الإقرارات المتوقعة في المؤشر P4-12.					
4 معلومات نشاط سجل المكلفين.					
5 لأغراض تقييم "تادات"، ينصب التركيز على المكلفين بضريبة المكوس المحلية الذين يتاجرون في السلع/الخدمات التي تساهم بما نسبته 70% من مجموع إيرادات المكوس المحلية حسب القيمة.					

ج- الاتصالات الهاتفية الاستيضاحية
(المرجع: المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3))

الجدول 3: فترة الانتظار أثناء الاتصالات الهاتفية الاستيضاحية
(للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)

الشهر	إجمالي عدد الاتصالات الهاتفية الاستيضاحية التي تم تلقيها	الاتصالات الهاتفية الاستيضاحية التي تمت الإجابة عليها ضمن فترة انتظار مدتها 6 دقائق	
		العدد	% للاتصالات الإجمالية
الشهر 1			
الشهر 2			
الشهر 3			
الشهر 4			
الشهر 5			
الشهر 6			
الشهر 7			
الشهر 8			
الشهر 9			
الشهر 10			
الشهر 11			
الشهر 12			
مجموع 12 شهرا			

د- تقديم الإقرارات الضريبية
(المرجع: المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4))

الجدول 4: تقديم إقرارات ضريبية دخل الشركات في الوقت المحدد للفترة
[الرجاء إدخال العام الأخير الكامل، مثلا 2018]

معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	كل المكلفين بضرعية دخل الشركات كبار المكلفين فقط
ملاحظات تفسيرية:			
1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية).			
2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات ضريبة دخل الشركات التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من المكلفين بضرعية دخل الشركات المسجلين والمزمين قانونا بتقديم الإقرارات.			
3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد الإقرارات المقدمة في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:			
$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات ضريبة دخل الشركات المقدمة في التاريخ المحدد}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضرعية دخل الشركات المسجلين}}$			

الجدول 5: تقديم إقرارات ضريبة الدخل الشخصي في الوقت المحدد للفترة
[الرجاء إدخال العام الأخير الكامل، مثلا 2018]

جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد

عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)
ملاحظات تفسيرية:		
1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية).		
2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات ضريبة الدخل الشخصي التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي المسجلين والملزمين قانونا بتقديم الإقرارات.		
3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد الإقرارات المقدمة في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد لإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:		
$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات ضريبة الدخل الشخصي المقدمة في التاريخ المحدد}}{\text{عدد إقرارات ضريبة الدخل الشخصي المتوقعة من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي المسجلين}}$		

الجدول 6: تقديم إقرارات ضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد – كل المكلفين
(للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)

الشهر	عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)
الشهر 1			
الشهر 2			
الشهر 3			
الشهر 4			
الشهر 5			
الشهر 6			
الشهر 7			
الشهر 8			
الشهر 9			
الشهر 10			
الشهر 11			
الشهر 12			
مجموع 12 شهرا			

ملاحظات تفسيرية:

1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية).

2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من المكلفين المسجلين والملزمين قانونا بتقديم الإقرارات.

3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة في التاريخ المحدد}}{\text{عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة القيمة المضافة المسجلين}}$$

الجدول 7: تقديم إقرارات ضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد – كبار المكلفين فقط
(للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)

جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد

الشهر	عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)
الشهر 1			
الشهر 2			
الشهر 3			
الشهر 4			
الشهر 5			
الشهر 6			
الشهر 7			
الشهر 8			
الشهر 9			
الشهر 10			
الشهر 11			
الشهر 12			
مجموع 12 شهرا			

ملاحظات تفسيرية:

1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية).

2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من كبار المكلفين الملزمين قانونا بتقديم إقرارات ضريبة القيمة المضافة.

3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة من جانب كبار المكلفين في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المتوقعة من كبار المكلفين. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المقدمة من كبار المكلفين في التاريخ المحدد}}{\text{عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة المتوقعة من كبار المكلفين}}$$

الجدول 8: تقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية في الوقت المحدد [لغات السلع/الخدمات الخاضعة لضريبة المكوس التي تساهم بما قيمته 70% من مجموع ضريبة المكوس المحلية] (للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)			
الشهر	عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)
الشهر 1			
الشهر 2			
الشهر 3			
الشهر 4			
الشهر 5			
الشهر 6			
الشهر 7			
الشهر 8			
الشهر 9			
الشهر 10			
الشهر 11			
الشهر 12			
مجموع 12 شهرا			

ملاحظات تفسيرية:

1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية) من جانب المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين الذين يساهمون بما نسبته 70%، على أساس القيمة، من مجموع إيرادات ضريبة المكوس المحلية.

2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين (ينصب التركيز على المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين الذين يتاجرون في فئات السلع/الخدمات التي تساهم بما نسبته 70% من مجموع إيرادات ضريبة المكوس المحلية) الملزمين قانونا بتقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية.

3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية التي يقدمها المكلفون في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد إقرارات ضريبة المكوس المتوقعة من المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين الذين يتاجرون في فئات السلع/الخدمات التي تساهم بما نسبته 70% من مجموع إيرادات ضريبة المكوس المحلية من حيث القيمة. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة في التاريخ المحدد}}{\text{عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المتوقعة من المكلفين المسجلين}}$$

الجدول 9: تقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية في الوقت المحدد—كبار المكلفين فقط (للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)			
الشهر	عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)
الشهر 1			
الشهر 2			
الشهر 3			
الشهر 4			
الشهر 5			
الشهر 6			
الشهر 7			
الشهر 8			
الشهر 9			
الشهر 10			
الشهر 11			
الشهر 12			
مجموع 12 شهرا			

ملاحظات تفسيرية:

- 1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية) من جانب كبار المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين.
- 2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من جميع كبار المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين الملزمين قانوناً بتقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية.
- 3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية التي يقدمها المكلفون في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المتوقعة من كبار المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المقدمة من كبار المكلفين في التاريخ المحدد}}{\text{عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية المتوقعة من كبار المكلفين المسجلين النشطين}}$$

الجدول 10: تقديم إقرارات خصم الضريبة من المنبع في الوقت المحدد (من جانب أصحاب العمل) (للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)			
الشهر	عدد الإقرارات المقدمة في الوقت المحدد ¹	عدد الإقرارات المتوقع تقديمها ²	معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد ³ (في المائة)
الشهر 1			
الشهر 2			
الشهر 3			
الشهر 4			
الشهر 5			
الشهر 6			
الشهر 7			
الشهر 8			
الشهر 9			
الشهر 10			
الشهر 11			
الشهر 12			
مجموع 12 شهرا			
ملاحظات تفسيرية:			
1 يعني تقديم الإقرارات "في الوقت المحدد" أنه تم تقديم الإقرارات في التاريخ القانوني المحدد (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية).			
2 تعني "الإقرارات الضريبية المتوقعة" عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع التي كانت الإدارة الضريبية تتوقع استلامها من أصحاب العمل المسجلين الذين تقع على عاتقهم التزامات خصم الضريبة من المنبع والملزمين قانونا بتقديم الإقرارات.			
3 إن "معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد" هو عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع التي يقدمها أصحاب العمل في التاريخ القانوني المحدد كنسبة مئوية من إجمالي عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع المتوقعة من أصحاب العمل المسجلين. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:			
$100 \times \frac{\text{عدد إقرارات الضريبة المقتطعة على أساس الإيراد والمقدمة في التاريخ المحدد}}{\text{عدد إقرارات الضريبة المقتطعة على أساس الإيراد المتوقعة من أصحاب العمل المسجلين}}$			

هـ الخدمات الإلكترونية

(المرجع: المجال الرابع (POA 4) والمجال الخامس (POA 5) لنتائج الأداء)

الجدول 11: استخدام الخدمات الإلكترونية، [الرجاء إدخال السنوات المالية الثلاث الأخيرة الكاملة، مثلا 2018-2016]¹

[2018]	[2017]	[2016]	
التقديم الإلكتروني للإقرارات⁴ (النسبة المئوية لكل الإقرارات المقدمة لكل من أنواع الضرائب)			
			ضريبة دخل الشركات
			ضريبة الدخل الشخصي
			ضريبة القيمة المضافة
			ضريبة المكوس المحلية (لجميع المكلفين المسجلين)
			كبار المكلفين (كل الضرائب الرئيسية)
المدفوعات الإلكترونية³ (% من إجمالي عدد المدفوعات التي يتم استلامها لكل من أنواع الضرائب)			
			ضريبة دخل الشركات
			ضريبة الدخل الشخصي
			ضريبة القيمة المضافة
			ضريبة المكوس المحلية (لجميع المكلفين المسجلين)
			كبار المكلفين (كل الضرائب الرئيسية)
المدفوعات الإلكترونية (% من القيمة الإجمالية المدفوعات التي يتم استلامها لكل من أنواع الضرائب)			
			ضريبة دخل الشركات
			ضريبة الدخل الشخصي
			ضريبة القيمة المضافة
			ضريبة المكوس المحلية (لجميع المكلفين المسجلين)
			كبار المكلفين (كل الضرائب الرئيسية)

ملاحظات تفسيرية:

1 توفّر البيانات الواردة في هذا الجدول مؤشرا حول مدى استخدام الإدارة الضريبية التكنولوجيا الحديثة لتحويل العمليات، ولا سيما في مجالي تقديم الإقرارات والسداد.

2 لأغراض هذا الجدول، ينطوي التقديم الإلكتروني للإقرارات على التسهيلات التي تمكّن المكلفين من استيفاء بيانات الإقرارات وتقديمها عبر الإنترنت.

3 الدفع الإلكتروني هو عبارة عن سداد من حساب مصرفي إلى آخر عبر الوسائل الإلكترونية دون تدخل مباشر من موظفي البنك بدلا من استخدام النقد أو الشيك، سواء المسدد شخصا أو عن طريق البريد. وتشمل وسائل الدفع الإلكتروني بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر والتحويل الإلكتروني للأموال (حيث يتم تحويل الأموال إلكترونيا عبر الإنترنت من الحساب المصرفي للمكلف الضريبي إلى حساب الخزينة). ويمكن أن تتم عمليات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول مثلا حيث تتحول الهواتف المحمولة إلى محطات إنترنت يتم من خلالها إجراء عمليات السداد بفضل التكنولوجيا الحديثة.

و- المدفوعات

(المرجع: المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5))

الجدول 12: مدفوعات ضريبة القيمة المضافة خلال [الرجاء إدخال السنة المالية الأخيرة الكاملة، مثلا 2018]

معدل السداد في الوقت المحدد ³ (في المائة)	المدفوعات المستحقة لضريبة القيمة المضافة ²	مدفوعات ضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد ¹

كبار المكلفين بضريبة القيمة المضافة	جميع المكلفين بضريبة القيمة المضافة	كبار المكلفين بضريبة القيمة المضافة	جميع المكلفين بضريبة القيمة المضافة	كبار المكلفين بضريبة القيمة المضافة	جميع المكلفين بضريبة القيمة المضافة	
						عدد عمليات السداد
						قيمة المدفوعات
ملاحظات تفسيرية:						
<p>1 يعني السداد "في الوقت المحدد" أنه تم السداد في التاريخ القانوني المحدد للسداد أو قبله (مضافا إليه أيام السماح التي تطبقها الإدارة الضريبية كسياسة إدارية).</p> <p>2 تشمل "المبالغ المستحقة" كل المدفوعات المستحقة، سواء تم تقييمها ذاتيا أو إداريا (بما في ذلك ما ينتج من تدقيق ما).</p> <p>3 إن "معدل السداد في الوقت المحدد" هو عدد (أو قيمة) مدفوعات ضريبة القيمة المضافة في التاريخ القانوني المحدد بالنسبة المئوية من إجمالي عدد (أو قيمة) مدفوعات ضريبة القيمة المضافة. ويعبر عن هذا المعدل كما يلي:</p>						
<ul style="list-style-type: none"> • معدل السداد في الوقت المحدد من حيث العدد هو: $100 \times \frac{\text{عدد عمليات سداد ضريبة القيمة المضافة في التاريخ المحدد}}{\text{العدد الإجمالي لمبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة}}$ • معدل السداد في الوقت المحدد من حيث القيمة هو: $100 \times \frac{\text{قيمة مبالغ سداد الضريبة على القيمة المضافة في التاريخ المحدد}}{\text{القيمة الإجمالية لمبالغ الضريبة على القيمة المضافة المستحقة}}$ 						

القسم ز: متأخرات الضرائب المحلية
(المرجع: المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5))

الجدول 13: قيمة المتأخرات الضريبية، [الرجاء إدخال السنوات المالية الثلاث الأخيرة الكاملة، مثلا 2016-2018] ¹			
[2018]	[2017]	[2016]	
بالعملة المحلية			
			إجمالي حصيللة الإيرادات الضريبية (من الجدول 1) ² (A)
			إجمالي المتأخرات الضريبية في نهاية السنة المالية ³ (B)
			واجبة التحصيل ⁴ (C)
			المستحقة منذ أكثر من 12 شهرا (D)
بالنسبة المئوية			
			معدل (B) على (A) ⁴
			معدل (C) على (A) ⁵
			معدل (D) على (B) ⁶
ملاحظات تفسيرية:			
1 البيانات في هذا الجدول سوف تستخدم في تقدير قيمة المتأخرات الضريبية بالمقارنة مع حصيللة الضرائب السنوية، ودراسة مدى التأخر الكبير في سداد الالتزامات الضريبية غير المسددة (أي أكثر من 12 شهرا).			
2 لأغراض المقام في هذا الجدول، يشمل إجمالي حصيللة إيرادات الضرائب الرئيسية ما يلي: ضريبة دخل الشركات، وضريبة الدخل الشخصي، وخصم الضريبة من المنبع، وصافي ضريبة القيمة المضافة، وضريبة المكوس المحلية، واشتراكات الضمان الاجتماعي (حيثما تكون مصدرا رئيسيا للإيرادات) وغيرها من الضرائب المحلية. وتُستبعد ضريبة المكوس على الواردات.			
3 "إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية" يشمل الضرائب والغرامات والفوائد المتراكمة.			
4 المتأخرات الضريبية الأساسية "واجبة التحصيل" تُعرّف بأنها إجمالي مبلغ الضرائب المحلية، بما في ذلك الفوائد والغرامات، التي فات موعد سدادها ولا تخضع لأي من معوقات التحصيل. وبالتالي، يستبعد عموما من المتأخرات الضريبية واجبة التحصيل ما يلي: (أ) المبالغ متسوية المنازعات الرسمية من جانب المكلفين والتي تم تعطيل إجراءات تحصيلها لحين التوصل إلى نتيجة في المنازعات، (ب) المبالغ التي لا يمكن استردادها قانونا (مثل الديون الضائعة نتيجة الإفلاس)، (ج) المتأخرات غير واجبة التحصيل بخلاف ما سبق (مثل حالة عدم توافر أموال أو أصول لدى المدين).			
5 أي $100 \times \frac{\text{قيمة متأخرات الضرائب الأساسية الإجمالية في نهاية السنة المالية (B)}}{\text{إجمالي حصيللة الضرائب الأساسية للسنة المالية (A)}}$			
6 أي $100 \times \frac{\text{قيمة متأخرات الضرائب الأساسية واجبة التحصيل في نهاية السنة المالية (C)}}{\text{إجمالي حصيللة الضرائب الأساسية للسنة المالية (A)}}$			
7 أي $100 \times \frac{\text{قيمة متأخرات الضرائب الأساسية < 12 شهرا في نهاية السنة (D)}}{\text{قيمة متأخرات الضرائب الأساسية الإجمالية في نهاية السنة المالية (B)}}$			

ح- تسوية المنازعات الضريبية

(المرجع: المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7))

الجدول 14: إنهاء المراجعات الإدارية

(للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)

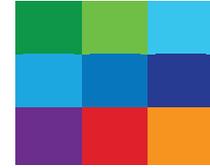
المراجعات التي تم إنهاؤها في غضون 90 يوما		المراجعات التي تم إنهاؤها في غضون 60 يوما		المراجعات التي تم إنهاؤها في غضون 30 يوما		عدد حالات المراجعة الإدارية				الشهر
% من المجموع	العدد	% من المجموع	العدد	% من المجموع	العدد	الرصيد في نهاية الشهر	التي تم إنهاؤها خلال الشهر	المستلمة خلال الشهر	الرصيد في بداية الشهر	
[J] = [I / A+B]	[I]	[H] = [G / A+B]	[G]	[F] = [E / A+B]	[E]	[D] = [A + B- C]	[C]	[B]	[A]	
										الشهر 1
										الشهر 2
										الشهر 3
										الشهر 4
										الشهر 5
										الشهر 6
										الشهر 7
										الشهر 8
										الشهر 9
										الشهر 10
										الشهر 11
										الشهر 12
										مجموع 12 شهرا

القسم ط: سداد مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة
(المرجع: المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8))

الجدول 15: مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة
(للفترة الأخيرة الممتدة على 12 شهرا)

القيمة بالعملة المحلية	عدد الحالات	
		إجمالي مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة التي تم استلامها (A)
		إجمالي مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة المسددة ¹
		منها: المسددة خلال 30 يوما (B) ²
		منها: المسددة خارج فترة 30 يوما
		إجمالي مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة المرفوضة ³
		منها: المرفوضة خلال 30 يوما (C)
		منها: المرفوضة خارج فترة 30 يوما
		إجمالي مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة التي لم تتم معالجتها ⁴
		منها: التي لم يتم اتخاذ قرار لرفض الاسترداد
		منها: التي حظيت بالموافقة لكنها لم تسدد بعد أو لم تتم معادلتها
بالنسبة المئوية		
		معدل (B+C) على (A) ⁵
ملاحظات تفسيرية:		
1 تشمل كل مبالغ الاسترداد المسددة بالإضافة إلى مبالغ الاسترداد التي تمت معادلتها بالتزامات ضريبية أخرى.		
2 تعتمد "تادات" إلى قياس الأداء حسب معيار 30 يوما.		
3 تشمل الحالات التي تم فيها اتخاذ قرار رسمي برفض (مطالبة المكلف بالاسترداد) (مثلا في الحالات التي لا تتم فيها استيفاء المتطلبات القانونية للاسترداد).		
4 تشمل كل الحالات التي لم تُستكمل فيها معالجة الاسترداد، أي حيث (أ) لم يتم اتخاذ قرار رسمي لرفض مطالبة الاسترداد أو (ب) تمت الموافقة على الاسترداد ولكنه لم يسدد أو تتم معادلته.		
$100 \times \frac{\text{قيمة مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن 30 يوما (B) + \text{قيمة مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة المرفوضة ضمن 30 يوما (C)}}{\text{قيمة إجمالي مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة التي تم استلامها (A)}}$		
أي 5		

الملحق 3: جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد



التاريخ/ الوقت	الموضوع	الهدف/الأهداف	عضو/أعضاء الفريق المشاركون ³	موقع الاجتماع
اليوم الأول (صباحا) اليوم والتاريخ والوقت	الاجتماع الافتتاحي والعرض التقديمي	1- إطلاع الموظفين الرفيعة المستوى على أهداف نهج "تادات" التشخيصي ومساراته ونتائجه (وقد يقتضي ذلك تقديم عرض قصير من جانب فريق التقييم حول إطار عمل "تادات"). 2- مناقشة جدول العمل. 3- الإجابة عن الأسئلة والمسائل المطروحة.		
اليوم الأول (صباحا/مساء)	اجتماع التحقق من صحة البيانات	1- مراجعة البيانات الرقمية والمعلومات الأخرى التي تم جمعها في استبيان "تادات". 2- مناقشة المسائل المتعلقة بالبيانات مع السلطات.		
اليوم الأول (مساء)	اجتماع المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين	جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): • P1-1. معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين. • P1-2. المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين.		
اليوم الثاني (صباحا ومساء)	اجتماع المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2) فعالية إدارة المخاطر	جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): • P2-3. تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا. • P2-4. تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال. • P2-5. متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال. • P2-6. إدارة المخاطر التشغيلية. • P2-7. إدارة مخاطر رأس المال البشري.		
اليوم 3 (صباحا)	اجتماع المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي	جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3):		

التاريخ/ الوقت	الموضوع	الهدف/الأهداف	عضو/أعضاء الفريق المشاركون ³	موقع الاجتماع
		<ul style="list-style-type: none"> • P3-8. نطاق المعلومات وحداثتها وسهولة الاطلاع عليها. • P3-9. الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات. • P3-10. نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال. • P3-11. الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات. 		
اليوم الثالث (مساء)	اجتماع المجال الرابع لنتائج الأداء (POA (4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد	<ul style="list-style-type: none"> • جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): • P4-12. معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد. • P4-13. إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات. • P4-14. استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات. 		
اليوم الرابع (صباحا)	اجتماع المجال الخامس لنتائج الأداء (POA5): سداد الضرائب في الوقت المحدد	<ul style="list-style-type: none"> • جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): • P5-15. استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. • P5-16. استخدام نظم التحصيل الفعالة. • P5-17. سلامة توقيت سداد الالتزامات. • P5-18. بيانات أرصدة وتدفعات المتأخرات الضريبية. 		
اليوم الرابع (مساء)	اجتماع المجال السادس لنتائج الأداء (POA6): ضمان دقة الإبلاغ في الإقرارات	<ul style="list-style-type: none"> • جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): • P6-19. نطاق أعمال التحقق من دقة المعلومات لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها. • P6-20. استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ. • P6-21. حجم المبادرات الاستباقية لتشجيع دقة الإبلاغ. • P6-22. مراقبة الفجوة الضريبية لتقييم مدى دقة مستويات الإبلاغ 		

التاريخ/ الوقت	الموضوع	الهدف/الأهداف	عضو/أعضاء الفريق المشاركون ³	موقع الاجتماع
اليوم الخامس (صباحا)	اجتماع المجال السابع لنتائج الأداء (POA) 7): فعالية تسوية المنازل الضريبية	جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): • P7-23. إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لتسوية المنازل. • P7-24. الوقت المستغرق لتسوية المنازل. • P7-25. درجة العمل بنتيجة تسوية المنازل.		
اليوم الخامس (مساء)	اجتماع المجال الثامن لنتائج الأداء (POA) 8): كفاءة إدارة الإيرادات	جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): • P8-26. المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية. • P8-27. ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية. • P8-28. ملاءمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة.		
اليوم السادس (صباحا ومساء)	اجتماع المجال التاسع لنتائج الأداء (POA) 9): المساءلة والشفافية	جمع المعلومات والأدلة لوضع الدرجات للمجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): • P9-29. آليات الضمان الداخلي. • P9-30. الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية. • P9-31. تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية. • P9-32. نشر الأعمال والنتائج والخطط.		
اليومان السابع والثامن	العمل الداخلي لفريق التقييم – التحليل التمهيدي	• إجراء تحليل تمهيدي وتقييم أولي بالدرجات. • تحديد المجالات التي تتطلب تدابير متابعة (مثل فجوة المعلومات/ فجوة الأدلة).		
من اليوم التاسع إلى الحادي عشر	اجتماعات المتابعة وجمع المعلومات حسب الاقتضاء	• جمع معلومات/ أدلة إضافية والتأكيد على فهم النظم والمسارات والترتيبات المؤسسية، إلخ؛ بهدف إنجاز التقييم النهائي بالدرجات وإعداد تقرير تقييم الأداء.		
من اليوم الثاني عشر إلى الرابع عشر	العمل الداخلي لفريق التقييم – التقييم النهائي وإعداد تقرير تقييم الأداء	• مراجعة الأدلة. • تقييم كل مؤشر وُعد للقياس مقابل معايير وضع الدرجات المبينة في المرشد الميداني. • إعداد تقرير تقييم الأداء بواسطة نموذج تقرير تقييم الأداء.		

جدول العمل المقترح للتقييم داخل البلد

التاريخ/ الوقت	الموضوع	الهدف/الأهداف	عضو/أعضاء الفريق المشاركون ³	موقع الاجتماع
اليوم الخامس عشر	تسليم تقرير تقييم الأداء	<ul style="list-style-type: none"> • تسليم مسودة تقرير تقييم الأداء إلى السلطات قبل 24 ساعة من الاجتماع الختامي المقرر. • بعد الحصول على مصادقة السلطات، ينبغي إعلام أصحاب المصلحة الآخرين حسب الاقتضاء (مثل الشركاء الإنمائيين و/أو الأطراف المعنية الأخرى). 		
اليوم السادس عشر	الاجتماع الختامي	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم نتائج التقييم وشرح الأسباب الكامنة في الدرجات التي تم وضعها. • شرح مرحلة ما بعد التقييم والدعوة إلى إبداء تعليقات خطية حول مسودة تقرير تقييم الأداء (التي ينبغي تقديمها إلى فريق التقييم في غضون 21 يوما تقويميا). 		

الملحق 4: نموذج تقرير تقييم الأداء



تقرير تقييم الأداء

[اسم البلد]

إعداد: [اسم كل عضو من أعضاء فريق التقييم]

[التاريخ]

الصفحة

المحتويات

..... قائمة الاختصارات

..... تمهيد

..... الملخص التنفيذي

أولاً- المقدمة

ثانياً- معلومات عامة حول خلفية البلد المعني

أ- نبذة عن البلد

ب- جداول البيانات

ج- الوضع الاقتصادي

د- الضرائب الرئيسية

هـ- الإطار المؤسسي

و- تبادل المعلومات على المستوى الدولي

ثالثاً- تقييم مجالات نتائج الأداء

أ- المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1) سلامة قاعدة المكلفين المسجلين

ب- المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر

ج- المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي

د- المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد

هـ- المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الضرائب في الوقت المحدد

و- المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): ضمان دقة الإبلاغ في الإقرارات

ز- المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية

ح- المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات

ط- المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية

جداول التقييم

1- موجز عن تقييم الأداء باستخدام أداة "تادات"

2- تقييم P1-1

3- تقييم P1-2

4- تقييم P2-3

5- تقييم P2-4

6- تقييم P2-5

7- تقييم P2-6

8- تقييم P3-7

9- تقييم P3-8

10- تقييم P3-9

11- تقييم P4-10

12- تقييم P4-11

.....	13- تقييم P5-12
.....	14- تقييم P5-13
.....	15- تقييم P5-14
.....	16- تقييم P5-15
.....	17- تقييم P6-16

تمهيد

تم إجراء تقييم لنظام الإدارة الضريبية في [الرجاء إدخال اسم البلد] خلال الفترة الممتدة [من اليوم/الشهر/العام إلى اليوم/الشهر/العام] بواسطة أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية ("تادات"). تقدّم "تادات" تقييماً أساسياً لأداء الإدارة الضريبية يمكن استخدامه لتحديد أولويات الإصلاح ومن ثم تسليط الضوء على إنجازات الإصلاح مع تكرار عمليات التقييم اللاحقة.

تألف فريق التقييم من: [الرجاء ذكر اسم كل عضو من أعضاء فريق التقييم].

[الرجاء إضافة الفقرة التالية إلى التقرير النهائي لتقييم الأداء في الحالات التي يكون فيها البلد المعني قد قدّم تعليقات خطية بشأن مسودة التقرير إلى فريق التقييم بعد إنهاء التقييم داخل البلد].

[لقد تم تقديم مسودة تقرير تقييم الأداء إلى [الرجاء إدخال اسم الإدارة الضريبية القطرية] في نهاية التقييم داخل البلد المعني. ومنذ استلام التعليقات المكتوبة من [اسم الإدارة الضريبية القطرية] حول مسودة التقرير، تم النظر فيها من جانب فريق التقييم والعمل بها في هذه النسخة النهائية من التقرير حسب الاقتضاء] وقامت أمانة "تادات" باستعراض تقرير تقييم الأداء وإقراره.

قائمة الاختصارات

ضريبة دخل الشركات	CIT
خصم الضريبة من المنبع	PAYE
ضريبة الدخل الشخصي	PIT
مجال نتائج الأداء	POA
أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية ("تادات")	TADAT
ضريبة القيمة المضافة	VAT

[الرجاء إدخال الاختصارات ذات الصلة بالبلد]

الملخص التنفيذي

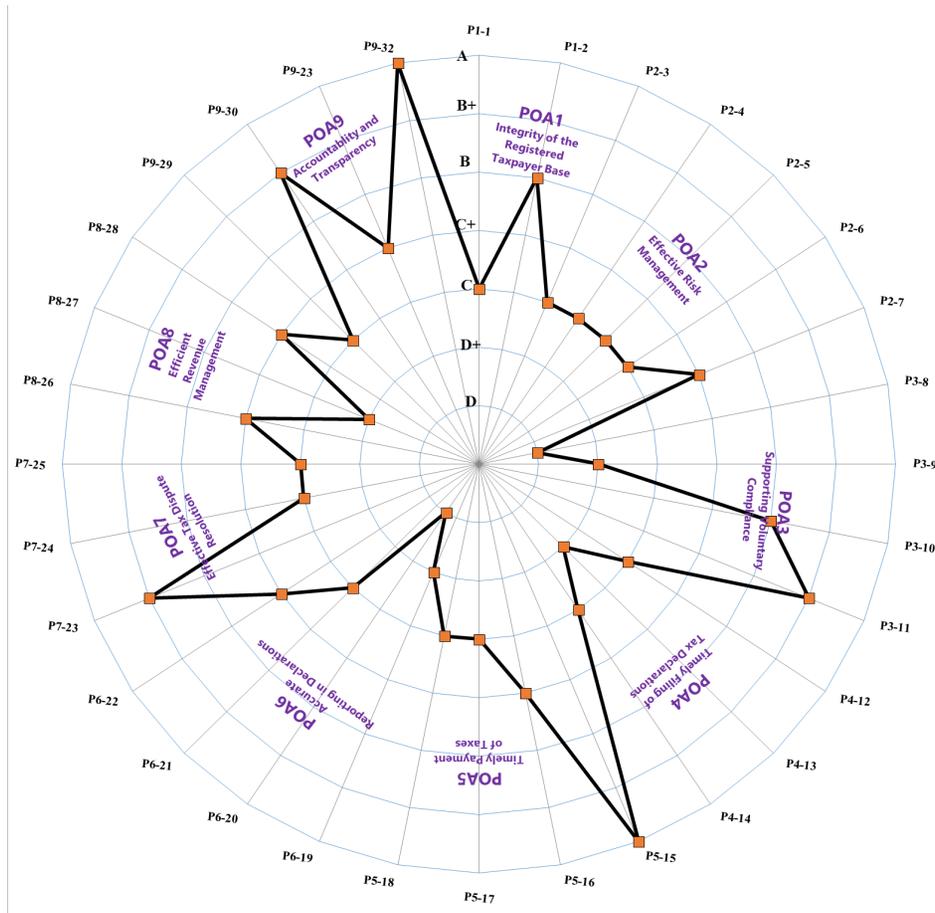
فيما يلي نتائج تقييم "تادات" لـ[الرجاء إدخال اسم البلد]، بما في ذلك تحديد مواطن الضعف والقوة الأساسية.

مواطن الضعف	مواطن القوة
• [6 إلى 8 نقاط حول مواطن الضعف الأساسية للإدارة الضريبية].	• [6 إلى 8 نقاط حول مواطن القوة الأساسية للإدارة الضريبية].
• ...	• ...
• ...	• ...
• ...	• ...
• ...	• ...
• ...	• ...
• ...	• ...
• ...	• ...
• ...	• ...

[الرجاء إضافة فقرة موجزة حول المسائل الأساسية التي تؤثر على أداء الإدارة الضريبية بدون التوصية بحلول].

يقدم الجدول 1 ملخصاً حول درجات الأداء ويقدم الشكل البياني 1 لمحةً بيانية عن توزيع الدرجات. ويتمحور وضع الدرجات حول إطار عمل "تادات" الذي يتألف من مجالات نتائج الأداء التسعة ومؤشرات المستويات العليا الاثنین والثلاثين المهمة لأداء الإدارة الضريبية. ويتم اعتماد مقياس "ABCD" لوضع الدرجات لكل مؤشر، حيث تمثل درجة "A" المستوى الأعلى للأداء ودرجة "D" المستوى الأدنى.

الشكل البياني 1: [الرجاء إدخال اسم البلد]: توزيع درجات الأداء



Indicator	Score
P1-1	
P1-2	
P2-3	
P2-4	
P2-5	
P2-6	
P2-7	
P3-8	
P3-9	
P3-10	
P3-11	
P4-12	
P4-13	
P4-14	
P5-15	
P5-16	
P5-17	
P5-18	
P6-19	
P6-20	
P6-21	
P6-22	
P7-23	
P7-24	
P7-25	
P8-26	
P8-27	
P8-28	
P9-29	
P9-30	
P9-32	

الجدول 1: [الرجاء إدخال اسم البلد]: ملخص حول تقييم أداء "تادات"

المؤشر	الدرجات _201	شرح موجز عن التقييم
المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين		
P1-1. معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين.	X	[الرجاء إدخال شرح بجملة قصيرة].
P1-2. المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين.	X	
المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر		
P2-3. تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا.	X	
P2-4. تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال.	X	
P2-5. متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال.	X	
P2-6. إدارة المخاطر التشغيلية.	X	
P2-7. إدارة مخاطر رأس المال البشري.	X	
المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي		
P3-8. نطاق المعلومات وحدائتها وسهولة الاطلاع عليها	X	
P3-9. الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات	X	
P3-10. نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال.	X	
P3-11. الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات.	X	
المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد		
P4-12. معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.	X	
P4-13. إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات.	X	
P4-14. استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات.	X	
المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الضرائب في الوقت المحدد		
P5-15. استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	X	
P5-16. استخدام نظم التحصيل الفعالة.	X	
P5-17. سلامة توقيت سداد الالتزامات.	X	
P5-18. بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية.	X	
المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): ضمان دقة الإبلاغ في الإقرارات		
P6-19. نطاق أعمال التحقق من دقة المعلومات لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها.	X	

المؤشر	الدرجات 201	شرح موجز عن التقييم
P6-20. استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ.		
P6-21. المبادرات المتخذة لتشجيع دقة الإبلاغ.	X	
P6-22. مراقبة الفجوة الضريبية لتقدير مدى دقة مستويات الإبلاغ.	X	
المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية		
P7-23. إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لتسوية المنازعات.	X	
P7-24. الوقت المستغرق لتسوية المنازعات.	X	
P7-25. درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات.	X	
المجال الثامن لنتائج الأداء (POA 8): كفاءة إدارة الإيرادات		
P8-26. المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية.	X	
P8-27. ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية.	X	
P8-28. ملاءمة مسار استرداد الضريبة.	X	
المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية		
P9-29. آليات الضمان الداخلي.	X	
P9-30. الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.	X	
P9-31. تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.	X	
P9-32. نشر الأعمال والنتائج والخطط.	X	

أولاً- المقدمة

يوثق هذا التقرير نتائج تقييم "تادات" الذي تم إجراؤه في [الرجاء إدخال اسم البلد المعني] خلال الفترة [الرجاء إدخال التاريخ من اليوم/الشهر/العام إلى اليوم/الشهر/العام] والذي تمت مراجعته لاحقا من جانب أمانة "تادات". يتمحور التقرير حول إطار عمل "تادات" الذي يتألف من مجالات نتائج الأداء التسعة ومؤشرات المستويات العليا الاثنى والثلاثين المهمة لأداء الإدارة الضريبية المرتبط بهذه المجالات. ويتم مراعاة 55 بعدا للقياس للحصول على درجات المؤشرات. ويُستخدم مقياس النقاط الأربع "ABCD" لوضع درجة لكل بعد ومؤشر:

- تدل الدرجة "A" على أن الأداء يلبي أو يتخطى معايير الممارسة الدولية السليمة. وفي هذا الصدد، ولأغراض "تادات"، يمكن اعتبار الممارسة السليمة نهجا مجزبا ومثبنا يتم تطبيقه من جانب غالبية الإدارات الضريبية الرائدة. إلا أنه لا بد من الإشارة إلى أنه لتصنيف مسار ما ضمن خانة "الممارسات السليمة"، لا يحتاج هذا المسار إلى أن يكون في طليعة التطور التكنولوجي أو أي تطور آخر. ونظرا إلى الطبيعة الديناميكية للإدارة الضريبية، يُتوقع أن تتطور الممارسات السليمة المذكورة في المرشد الميداني مع الوقت في ظل التطور التكنولوجي ويتم اختبار المناهج المبتكرة وتحظى بقبول واسع النطاق.
- تمثل الدرجة "B" الأداء السليم (أي مستوى صحي من الأداء ولكن بدرجة واحدة أدنى من مستوى معايير الممارسات الدولية السليمة).

- تعني الدرجة "C" الأداء الضعيف بالنسبة للممارسات الدولية السليمة.

- تشير الدرجة "D" إلى أداء غير ملائم وتوضع عندما لا تكون متطلبات التصنيف "C" أو أي تصنيف أعلى قد استوفيت. بالإضافة إلى ذلك، تُوضع درجة "D" في حالات معينة لا تتوفر فيها معلومات كافية للمقيمين لتحديد مستوى الأداء وتقييمه بالدرجات. على سبيل المثال، عندما تعجز إدارة ضريبية ما عن تقديم البيانات الرقمية الأساسية لأغراض تقييم الأداء التشغيلي (مثلا في مجالات تقديم الإقرارات أو السداد أو معالجة الاسترداد)، تُوضع الدرجة "D". ويشير الأساس المنطقي الكامن وراء ذلك إلى أن عدم قدرة الإدارة الضريبية على تقديم البيانات المطلوبة يعود إلى عجز في نظم المعلومات الإدارية وممارسات مراقبة الأداء الخاصة بها.

للمزيد من التفاصيل حول إطار عمل "تادات"، الرجاء مراجعة المرفق الأول.

ولا بد من ذكر بعض النقاط حول نهج "تادات" التشخيصي فيما يلي:

- تقيم "تادات" نتائج الأداء التي تم تحقيقها في إدارة الضرائب الرئيسية المباشرة وغير المباشرة والمهمة لإيرادات الحكومة المركزية، لا سيما ضريبة دخل الشركات (CIT) وضريبة الدخل الشخصي (PIT) وضريبة القيمة المضافة (VAT) وضريبة المكوس المحلية (مع التركيز على المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين الذين يتاجرون في فئات السلع/الخدمات التي تساهم بما نسبته 70% من مجموع إيرادات ضريبة المكوس المحلية من حيث القيمة)، ومبالغ خصم الضريبة من المنبع (PAYE) التي يقطعها أصحاب العمل (والتي هي بالمعنى الدقيق للكلمة تحويلات ضريبة الدخل الشخصي). ومن خلال تقييم النتائج المتعلقة بإدارة هذه الضرائب الرئيسية، يمكن تكوين فكرة عن مواطن الضعف والقوة النسبية في الإدارة الضريبية في البلد المعني.

- إن عمليات تقييم "تادات" قائمة على الأدلة (الرجاء مراجعة المرفق الخامس للاطلاع على مصادر الأدلة المنطبقة على تقييم [الرجاء إدخال اسم البلد]).

- إن "تادات" غير مصممة لتقييم النظم الضريبية الخاصة، مثل تلك المطبقة في قطاع الموارد الطبيعية، كما أنها لا تقيم إدارة الجمارك.

- تقدم "تادات" تقييما يندرج ضمن إطار سياسة الإيرادات المعتمدة في بلد ما بالإضافة إلى تقييمات تسلط الضوء على مسائل الأداء التي قد يكون من الأفضل التعامل معها من خلال مزيج من الاستجابات على مستوى الإدارة والسياسات.

تهدف "تادات" إلى تقديم تقييم موضوعي حول صحة المكونات الأساسية لنظام الإدارة الضريبية وحجم الإصلاح المطلوب والأولويات النسبية التي ينبغي إيلاؤها الاهتمام. وتساعد تقييمات "تادات" تحديدا فيما يلي:

- تحديد مواطن القوة والضعف النسبية في الإدارة الضريبية.
- تيسير التوصل إلى رؤية مشتركة بين مختلف الأطراف المعنية (السلطات القُطرية والمنظمات الدولية والبلدان المانحة ومقدمي المساعدة الفنية).
- وضع جدول أعمال الإصلاح (أهداف الإصلاح وأولوياته ومبادراته وتسلسل تنفيذه).
- تسهيل إدارة وتنسيق الدعم الخارجي للإصلاح والعمل على التنفيذ بوتيرة أسرع وبفعالية أكبر.
- مراقبة تقدّم الإصلاح وتقييمه بواسطة التقييمات المتكررة اللاحقة.

ثانيا- معلومات عامة حول البلد المعني

أ- نبذة عن البلد

تقدّم معلومات عامة حول [الرجاء إدخال اسم البلد] والبيئة التي يعمل فيها نظامه الضريبي في الصفحة عن البلد المعني في المرفق الثاني.

ب- جداول البيانات

إن البيانات الرقمية التي تم جمعها من السلطات واستخدامها في تقييم أداء "تادات" متوفرة في الجداول المذكورة في المرفق الثالث.

ج- الوضع الاقتصادي

[الرجاء إضافة 4 إلى 6 فقرات تلخّص الوضع الاقتصادي للبلد المعني، بما في ذلك النمو الاقتصادي والتضخم ووضع الحسابات الجارية والرصيد المالي الإجمالي والدين العام].

د- الضرائب الرئيسية

[الرجاء إضافة فقرة إلى فقرتين تسرد الضرائب الوطنية الرئيسية في البلد المعني (مثل ضريبة دخل الشركات وضريبة الدخل الشخصي وضريبة المكوس المحلية وضريبة القيمة المضافة وخصم الضريبة من المنبع) والتركيز على المساهمة النسبية لكل منها في إجمالي الإيرادات الضريبية بالنسبة المئوية].
يمكن الحصول على المزيد من التفاصيل حول حصيلّة الإيرادات الضريبية في الجدول 1 من المرفق الثالث.

هـ- الإطار المؤسسي

[الرجاء إضافة من فقرة إلى ثلاث فقرات لوصف المؤسسة الرئيسية المسؤولة عن إدارة الضرائب المباشرة وغير المباشرة وتحصيلها على المستوى الوطني، بما في ذلك ترتيباتها الخاصة بالحوكمة وهيكلتها التنظيمية وموظفيها والميزانية التشغيلية الإجمالية للسنة المالية الحالية].
يتوفر مخطط تنظيمي للإدارة الضريبية في المرفق الرابع.

و- الحالة الراهنة لإصلاح الإدارة الضريبية

[الرجاء إضافة فقرة إلى ثلاث فقرات تصف المجالات الأساسية الراهنة (بحد أقصى خمسة فقط) لإصلاح الإدارة الضريبية التي تركز عليه السلطات (الحكومة والإدارة الضريبية). حدد الجهات الشريكة (المحلية والدولية)، إن وجدت، التي تساعد السلطات في تنفيذ برنامج إصلاح الإدارة الضريبية، وفي أي المجالات].

ز- تبادل المعلومات على المستوى الدولي

[الرجاء إضافة من فقرة إلى فقرتين للإشارة إلى ما إذا كان البلد عضواً في "المنتدى العالمي للشفافية وتبادل المعلومات للأغراض الضريبية" وذكر أي مراجعات قد تم إجراؤها في هذا الصدد ووصف أي تدابير تم اتخاذها لاستيفاء الالتزامات. وفي هذا الإطار، تشارك أكثر من 100 ولاية ضريبية في عمل "مسار مراجعة الأقران" التابع للمنتدى

العالمي والذي يعالج الجوانب القانونية والتنظيمية لتبادل المعلومات (مراجعات المرحلة الأولى) وتبادل المعلومات من حيث الممارسة العملية (المرحلة الثانية). ويتم نشر كل تقارير المراجعة بعد موافقة المنتدى العالمي عليها. (للمزيد من المعلومات، يمكنكم زيارة الموقع على العنوان التالي <http://www.oecd.org/tax/transparency/> ولا بد أيضا من ذكر (1) أي إجراءات تُتخذ في إطار مبادرة تآكل القواعد الضريبية ونقل الأرباح؛ (2) وعدد الاتفاقيات المتعلقة بالازدواج الضريبي التي أبرمها البلد (في حال وجودها) - اذكر بعض البلدان التي وقعت هذه الاتفاقيات].

ثالثاً- تقييم مجالات نتائج الأداء

أ- المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1): سلامة قاعدة المكلفين المسجلين

يشكل تسجيل المكلفين وترقيمهم خطوة أولى أساسية في إدارة الضرائب. إذ يتعين على الإدارات الضريبية إعداد وتحديث قاعدة بيانات كاملة للشركات والأفراد الملزمين قانوناً بالتسجيل؛ وذلك يشمل المكلفين من الشركات والأفراد بحد ذاتهم، فضلاً عن آخرين مثل أصحاب العمل ذوي مسؤوليات ترتبط بخصم الضريبة من المنبع. ويدعم تسجيل كل المكلفين وترقيمهم العمليات الإدارية الرئيسية المرتبطة بالإقرار الضريبي، والسداد، والتقييم، والتحصيل.

لأغراض تقييم المجال الأول لنتائج الأداء (POA 1)، يُستخدم مؤشران للأداء:

- P1-1 – معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين.
- P1-2 – المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين.

P1-1 – معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين

هذا المؤشر له بُعدان قياس يقيمان: (1) ملاءمة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل التابعة للإدارة الضريبية ومدى دعم هذه القاعدة للتفاعلات مع المكلفين والوسطاء الضريبيين (أي المستشارين الضريبيين والمحاسبين)؛ و(2) دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة البيانات. ترد درجات التقييم في الجدول 2 يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 2: تقييم مؤشر P1-1

الدرجة _201		طريقة التقييم بالدرجات	أبعاد القياس
X	X	الطريقة الأولى (M1)	P1-1-1. ملاءمة المعلومات المحفوظة عن المكلفين المسجلين ومدى دعم قاعدة بيانات التسجيل للتفاعلات مع المكلفين والوسطاء الضريبيين.
	X		P1-1-2. دقة المعلومات المحفوظة في قاعدة بيانات التسجيل.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توزع السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P1-2 – المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين

يقيس هذا المؤشر نطاق جهود الإدارة الضريبية لرصد الشركات والأفراد غير المسجلين. وترد درجة التقييم في الجدول 3، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 3: تقييم مؤشر P1-2

الدرجة _201		طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X		الطريقة الأولى (M1)	P1-2. نطاق مبادرات رصد الشركات والأفراد المطالبين بالتسجيل لكنهم تخلفوا.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توزع السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة. تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

ب- المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2): فعالية إدارة المخاطر

تواجه الإدارة الضريبية مخاطر عدة يمكن أن تؤثر سلباً على عمليات إدارة الإيرادات و/أو الضرائب. وتوخياً للسهولة، يمكن تصنيف هذه المخاطر كالتالي:

- مخاطر متعلقة بالامتثال - حيث يمكن فقدان العائدات إذا تخلفت الشركات والأفراد عن الإيفاء بالتزامات المكلفين الأربعة الأساسية (أي التسجيل في النظام الضريبي، وتقديم الإقرارات الضريبية، وصداد الضرائب في الوقت المحدد، والإبلاغ الكامل والدقيق عن المعلومات في الإقرارات الضريبية)؛
- المخاطر المؤسسية - حيث يمكن لوظائف الإدارة الضريبية أن تتوقف في حال طرأت أي أحداث خارجية أو داخلية، من مثل الكوارث الطبيعية، أو الأعمال التخريبية، أو فقدان أو إتلاف أصول مادية، أو تعطل معدات أو برمجيات نظام تكنولوجيا المعلومات، أو إضراب الموظفين، أو الانتهاكات الإدارية (مثل تسريب معلومات سرية عن المكلفين؛ مما يمكن أن يؤدي إلى فقدان ثقة المجتمع في الإدارة الضريبية). لأغراض تقييم "تادات"، يُقسّم الخطر المؤسسي إلى العنصرين الآتيين:
 - المخاطر التشغيلية—تشير إلى الأحداث المُعطّلة التي تدمر أصول الإدارة أو مواردها كلياً أو جزئياً أو تؤثر عليها، مثل المباني وتكنولوجيا المعلومات وغير ذلك من المعدات والبيانات والسجلات؛
 - مخاطر رأس المال البشري—تشير إلى الانقطاعات المؤثرة على الإدارة الضريبية الناشئة عن فجوات القدرات والإمكانات والامتثال والتكلفة والتواصل (المشاركة) المتعلقة بالموظفين.

تعتبر إدارة المخاطر أساسية لضمان إدارة ضريبية فعالة وهي تنطوي على نهج منظم لتحديد المخاطر وتقييمها وترتيبها حسب الأولويات وتخفيفها. إنها جزء لا يتجزأ من التخطيط الاستراتيجي المتعدد السنوات والتشغيلي السنوي. تستخدم مؤشرات أداء خمسة لتقييم المجال الثاني لنتائج الأداء (POA 2):

- P2-3. تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا.
- P2-4. تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال.
- P2-5. متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال.
- P2-6. إدارة المخاطر التشغيلية (مثل النظم والمسارات).
- P2-7. إدارة مخاطر رأس المال البشري.

P2-3 - تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا

لهذا المؤشر، يقيّم بعدا قياس ما يلي: (1) نطاق جمع التحريات وإجراء بحوث لتحديد المخاطر التي تعترض النظام الضريبي؛ و(2) المسار المُتبع لتقييم مخاطر عدم الامتثال وتصنيفها وتقديرها كميًا. ترد في الجدول 4 درجات التقييم يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 4: تقييم مؤشر P2-3

الدرجة _201		طريقة التقييم بالدرجات	أبعاد القياس
X	X	الطريقة الأولى (M1)	P2-3-1. نطاق جمع التحريات وإجراء البحوث لتحديد مخاطر عدم الامتثال بشأن الالتزامات الضريبية الأساسية.
	X		P2-3-2. المسار المُتبع لتقييم المخاطر المتعلقة بامتثال المكلفين وتصنيفها وتقديرها كميًا.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توزج السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P2-4 - تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال.

يتفحص هذا المؤشر إلى أي حد قامت الإدارة الضريبية بصياغة برنامج لتحسين الامتثال بغية معالجة المخاطر التي تم تحديدها. وترد درجة التقييم في الجدول 5 يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 5: تقييم مؤشر P2-4

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P2-4. درجة قيام الإدارة الضريبية بتخفيف المخاطر التي تعترض النظام الضريبي عن طريق وضع برنامج لتحسين الامتثال.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بجملة موضوع أو عبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P2-5 – متابعة أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها.

ينظر هذا المؤشر في المسار المستخدم لمتابعة أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها. وترد درجة التقييم في الجدول 6، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 6: تقييم مؤشر P2-5

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P2-5. المسار المستخدم لمتابعة أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P2-6 – إدارة المخاطر التشغيلية

يدقق هذا المؤشر في كيفية قيام الإدارة الضريبية بإدارة المخاطر التشغيلية بخلاف تلك المرتبطة بالموارد البشرية. وترد درجة التقييم في الجدول 7، يليها شرح للأسباب التي تبرر التقييم.

الجدول 7: تقييم مؤشر P2-6

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	أبعاد القياس
----------------	------------------------------	--------------

نموذج تقرير تقييم الأداء

X	X	الطريقة الأولى	P2-6-1. المسار المتبع لتحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها وتخفيفها
	X	(M1)	P2-6-2. مدى اختبار فعالية برنامج استمرارية العمل ومراقبته وتقييمه.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P2-7 – إدارة مخاطر رأس المال البشري

يدقق هذا المؤشر في كيفية قيام الإدارة الضريبية بإدارة مخاطر رأس المال البشري. وترد درجة التقييم في الجدول 8، يليها شرح للأسباب التي تبرر التقييم.

الجدول 8: تقييم مؤشر P2-7

الدرجة _201		طريقة التقييم بالدرجات	أبعاد القياس
X	X	الطريقة الأولى	P2-7-1. إلى أي مدى يتوافر لدى الإدارة الضريبية القدرة والهيكل اللازمة لإدارة مخاطر رأس المال البشري.
	X	(M1)	P2-7-2. درجة تقييم الإدارة الضريبية لحالة مخاطر رأس المال البشري والتدخلات ذات الصلة لتخفيفها.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

ج- المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3): دعم الامتثال الطوعي

لتعزيز الامتثال الطوعي وثقة الجمهور في النظام الضريبي، يجب أن تعتمد الإدارات الضريبية سلوكاً موجهاً نحو الخدمات حيال المكلفين، من خلال التأكد من أن المكلفين يملكون ما يحتاجون إليه من معلومات ودعم للوفاء بالتزاماتهم والمطالبة بمستحقاتهم بموجب القانون. وبما أن قلة من المكلفين تستخدم القانون نفسه كمصدر أساسي للمعلومات، تلعب المساعدة المقدمّة من الإدارة الضريبية دوراً حاسماً في سدّ الفجوة المعرفية. ويتوقع المكلفون أن توفر الإدارة الضريبية معلومات موجزة ومفهومة يمكنهم الاعتماد عليها.

تكتسي الجهود الهادفة إلى خفض تكاليف الامتثال المترتبة على المكلفين أهمية دورها. فالشركات الصغيرة، على سبيل المثال، تستفيد من شروط مبسطة لمسك السجلات والإبلاغ. وبالمثل، فإن الأفراد ذوي الالتزامات الضريبية البسيطة نسبياً (كالموظفين، والمتقاعدين، والمستثمرين غير النشطين) يستفيدون من ترتيبات ونظم مبسطة للإقرار الضريبي تلغي الحاجة إلى الإقرار.

تُستخدم 4 مؤشرات أداء لتقييم المجال الثالث لنتائج الأداء (3 POA):

■ P3-8 - نطاق المعلومات وحدائتها وسهولة الإطلاع عليها.

■ P3-9 - الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات.

■ P3-10 - نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال.

■ P3-11 - الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات.

P3-8 - نطاق المعلومات وحدائتها وسهولة الإطلاع عليها

لهذا المؤشر، تقيّم ثلاثة أبعاد قياس ما يلي: (1) ما إذا توفّرت للمكلفين المعلومات التي يحتاجون إليها للوفاء بالتزاماتهم. (2) ما إذا كانت المعلومات المتاحة للمكلفين تعكس القانون الحالي والسياسات الإدارية الراهنة؛ (3) مدى سهولة حصول المكلفين على المعلومات. وتظهر درجات التقييم في الجدول 9 يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 9: تقييم مؤشر P3-8

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	أبعاد القياس
X	X	P3-8-1. نطاق المعلومات المتوفرة للمكلفين لشرح واجباتهم وحقوقهم، بعبارة واضحة، فيما يخص كل ضريبة أساسية.
	X	P3-8-2. درجة حداثة المعلومات فيما يتعلق بالقانون والسياسة الإدارية.
	X	P3-8-3. سهولة حصول المكلفين على المعلومات من الإدارة الضريبية.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توزج السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات المرجعية الرقمية الواردة في الجدول 3 من المرفق الثالث].

P3-9 - الوقت المستغرق في الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات.

يدقق هذا المؤشر في مدى سرعة الإدارة الضريبية في الاستجابة لطلبات المكلفين والوسطاء الضريبيين للحصول على معلومات (بالنسبة لهذا البعد، يتم استخدام وقت الانتظار لمكالمات الاستعلامات الهاتفية كمؤشر بديل لقياس أداء

إدارة الضرائب في طلبات الحصول على معلومات بشكل عام). وترد درجات التقييم في الجدول 10، يليها شرح للأسباب التي تبرر التقييم.

الجدول 10: تقييم مؤشر P3-9

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P3-9. الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات المكلفين والوسطاء الضريبيين للحصول على معلومات.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P3-10 - نطاق مبادرات تخفيض تكاليف امتثال المكلفين

يدقق هذا المؤشر في الجهود التي تبذلها الإدارة الضريبية لتخفيض تكاليف امتثال المكلفين. وترد درجة التقييم في الجدول 11، يليها شرح للأسباب التي تبرر التقييم.

الجدول 11: تقييم مؤشر P3-10

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P3-10. نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P3-11 - الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات.

لهذا المؤشر، بعدا قياس يقيمان: (1) مدى سعي الإدارة الضريبية للحصول على آراء المكلفين وغيرهم من الأطراف المعنية بشأن تقديم الخدمات؛ و(2) درجة أخذ آراء المكلفين بعين الاعتبار في تصميم المسارات والمنتجات الإدارية. وترد درجات التقييم في الجدول 12، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 12: تقييم مؤشر P3-11

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	أبعاد القياس
X	X	P3-11-1. استخدام وتيرة اتّباع وسائل الحصول على إفادات تقييمية من المكلفين حول مستوى الخدمات المقدّمة.

P3-11-2. مدى أخذ مساهمة المكلفين بعين الاعتبار في تصميم المسارات والمنتجات الإدارية.	(M1)	X
--	------	---

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توزع السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

د- المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4): تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المحدد

يبقى تقديم الإقرارات الضريبية (المعروف أيضا بتسمية العائدات الضريبية) وسيلة رئيسية تثبت بموجبها الذمة الضريبية (الالتزام الضريبي) للمكلفين، وتصبح مستحقة وواجبة الدفع. ولكن، كما هو مشار إليه في المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3)، يبرز اتجاه نحو تبسيط إعداد الإقرارات وتقديمها من جانب المكلفين ذوي الشؤون الضريبية غير المعقدة نسبيا (على سبيل المثال، من خلال الإقرارات الضريبية المستوفاة بياناتها سلفا). وعلاوة على ذلك، تعامل عدة بلدان ضريبة الدخل المقطعة من المنبع كضريبة نهائية، مما يلغي الحاجة لأن تقوم أعداد كبيرة من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي بتقديم إقرارات سنوية بضريبة الدخل. ويُلاحظ اتجاه قوي نحو تقديم الإقرارات الإلكترونية عن جميع الضرائب الرئيسية. ويمكن تقديم الإقرارات من جانب المكلفين أنفسهم أو عن طريق الوسطاء الضريبيين.

ومن المهم لكل المكلفين الذين يتوجب عليهم تقديم الإقرار أن يقوموا بذلك، بما في ذلك من هم غير قادرين على دفع الضرائب المستحقة في الوقت الذي يجب فيه تقديم الإقرار (بالنسبة للمكلفين هؤلاء، فإن أولى أولويات الإدارة الضريبية تقضي بالحصول على إقرار من المكلف لتأكيد المبلغ المستحق، ومن ثم ضمان سداد المبلغ عبر تدابير الإنفاذ وغيرها من التدابير المشمولة في المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5)).

تُستخدم مؤشرات أداء ثلاثة لتقييم المجال الرابع لنتائج الأداء (POA 4):

- P4-12 - معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.
- P4-13 - إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات.
- P4-14 - استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات.

P4-12 - معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.

يُستخدم مؤشر أداء وحيد، ذو أربعة أبعاد قياس، لتقييم معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد، لإقرارات ضريبة دخل الشركات، وضريبة الدخل الشخصي، وضريبة القيمة المضافة، وضريبة المكوس المحلية، وخصم الضريبة من المنبع. ويدل المعدل المرتفع للإقرارات في الوقت المحدد على الإدارة الفعالة للامتثال بما في ذلك، على سبيل المثال، توفير الوسائل الملائمة لتقديم الإقرارات الضريبية (لا سيما التسهيلات الإلكترونية لتقديمها) ونماذج الإقرارات المبسطة، واتخاذ إجراءات إنفاذ للقانون بحق من لا يقدمون الإقرارات في الوقت المحدد. وترد درجات التقييم في الجدول 13، يليها شرح للأسباب التي تبرر التقييم.

الجدول 13: تقييم مؤشر P4-12

الدرجة _201		طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	X	الطريقة الثانية	P4-12-1. عدد إقرارات ضريبة دخل الشركات التي يتم تقديمها بحلول التاريخ المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة دخل الشركات المسجلين.
	X	(M2)	P4-12-2. عدد إقرارات ضريبة الدخل الشخصي التي يتم تقديمها بحلول التاريخ المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة الدخل الشخصي المسجلين.

X	P4-12-3. عدد إقرارات ضريبة القيمة المضافة التي يتم تقديمها بحلول التاريخ المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين المسجلين.
X	P4-12-4. عدد إقرارات ضريبة المكوس المحلية التي يتم تقديمها بحلول التاريخ المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بضريبة المكوس المحلية المسجلين.
X	P4-10-5. عدد إقرارات خصم الضريبة من المنبع التي يقدمها أصحاب العمل بحلول التاريخ المحدد قانونا كنسبة مئوية من عدد الإقرارات المتوقعة من المكلفين بخصم الضريبة من المنبع من أصحاب العمل المسجلين.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات الرقمية المرجعية في الجداول 4 إلى 10 من المرفق الثالث].

P4-13 - إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات.

يقيس هذا المؤشر نطاق التعامل مع المكلفين المتخلفين عن تقديم الإقرارات الضريبية لدى استحقاقها. وترد درجات التقييم في الجدول 14، يليها شرح للأسباب التي تبرّر التقييم.

الجدول 14: تقييم مؤشر P4-13

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P4-13. الإجراء المتخذ لمتابعة المتخلفين عن تقديم الإقرارات.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P4-14 - استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات

يقيس هذا المؤشر مدى تقديم الإقرارات الضريبية، عن كل الضرائب الرئيسية، إلكترونياً. وترد درجات التقييم في الجدول 15، يليها شرح للأسباب التي تبرّر التقييم.

الجدول 15: تقييم مؤشر P4-14

الدرجة _201	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P4-14. مدى استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات.

[أضف فقرة عن كل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (A أو B أو C أو D). وابدأ كل فقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) توجز السبب الرئيسي وراء وضع الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات الرقمية المرجعية في الجدول 11

من المرفق الثالث].

هـ- المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد

يُتوقع من المكلفين سداد التزاماتهم الضريبية في الوقت المحدد. وتحدد القوانين الضريبية والإجراءات الإدارية شروط السداد، بما في ذلك مهل السداد (التواريخ النهائية) والأطراف الواجب عليها السداد وطرق السداد. ويتم تقييم المستحقات إما بصورة ذاتية أو إدارية وفقاً للنظام المعمول به. ويترتب على تخلف المكلف عن السداد في الوقت المحدد فوائد وعقوبات، وبالنسبة لبعض المكلفين، إلى اتخاذ إجراءات قانونية لاسترداد الدين. ويجب أن تسعى الإدارة الضريبية إلى تحقيق مستويات عالية من السداد الطوعي وفي الوقت المحدد والحد من المتأخرات الضريبية.

يرتكز تقييم المجال الخامس لنتائج الأداء (POA 5) على أربعة مؤشرات أداء:

- P5-15 - استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- P5-16 - استخدام نظم التحصيل الفعالة.
- P5-17 - سلامة توقيت سداد الالتزامات.
- P5-18 - بيانات أرصدة وتدفعات المتأخرات الضريبية.

P5-15 - استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

يعاين هذا المؤشر درجة سداد الضرائب الرئيسية بواسطة الوسائل الإلكترونية دون تدخل من موظفي البنوك أو الإدارة الضريبية، بما فيها التحويل الإلكتروني للأموال (حيث يتم تحويل المال بواسطة الإنترنت من الحساب المصرفي للمكلف الضريبي إلى حساب الحكومة) وبطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر. وترد في الجدول 16 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 16: تقييم مؤشر P5-15

الدرجة	طريقة التقييم بالدرجات	بعد القياس
201_	الطريقة الأولى (M1)	P5-15. مدى استخدام الدفع الإلكتروني للضرائب الرئيسية.
X		

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).

ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (**bold**) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات المرجعية الرقمية الواردة في الجدول 11 من المرفق الثالث].

P5-16 - استخدام نظم التحصيل الفعالة

يقيّم هذا المؤشر مدى استخدام نظم التحصيل الفعالة المعتمدة - ولا سيما نظم اقتطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق. وترد في الجدول 17 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 17: تقييم مؤشر P5-16

الدرجة	طريقة وضع الدرجات	بعد القياس
201_		
X	الطريقة الأولى (M1)	P5-16. مدى استخدام نظم اقتطاع الضريبة من المنبع والسداد المسبق.

[أضف فقرة مخصص لكل بعد للقياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D). ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة. ويتعين على الجمل الإضافية توسيع الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P5-17 - سلامة توقيت سداد الالتزامات

يقيّم هذا المؤشر مدى السداد في الوقت المحدد (بالأرقام وقيمة المبالغ). ولأغراض قياس أداة "تادات"، يتم استخدام أداء ضريبة القيمة المضافة، بشكل عام، كمقياس لسداد الضرائب الرئيسية في الوقت المحدد. وتشير النسبة المئوية العالية للسداد في الوقت المحدد إلى إدارة امثال سليمة تشمل، مثلاً، توفير وسائل السداد الملائمة والمتابعة الفعالة للمبالغ المتأخرة غير المسددة بعد. وترد في الجدول 18 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 18: تقييم مؤشر P5-17

الدرجة	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	X	P5-17-1. عدد مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي عدد المستحقات.
	X	P5-17-2. قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المهلة المنصوص عليها في القانون كنسبة مئوية من إجمالي قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D). ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات المرجعية الرقمية الواردة في الجدول 12 من المرفق الثالث].

P5-18 - بيانات أرصدة وتدفعات المتأخرات الضريبية

يعاين هذا المؤشر حجم المتأخرات الضريبية المتراكمة. ويتم استخدام بعدين للقياس لتحديد حجم لائحة المتأخرات الضريبية للإدارة:

(1) نسبة المتأخرات الضريبية في نهاية السنة إلى مقام (أي العدد المقسوم عليه) الحصيلة الضريبية السنوية؛ و(2) النسبة الأكثر دقة "للمتأخرات الضريبية واجبة التحصيل" في نهاية السنة إلى الحصيلة السنوية.²⁴ ويعاين بعد ثالث للقياس حجم الالتزامات الضريبية غير المسددة والمستحقة منذ أكثر من عام (تشير النسبة العالية إلى ممارسات وأداءات ضعيفة في مجال تحصيل الديون نظرا إلى أن نسبة استرداد المتأخرات الضريبية تميل إلى التراجع مع مرور الزمن). وترد في الجدول 19 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 19: تقييم مؤشر P5-18

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	X	P5-18-1. قيمة إجمالي المتأخرات الضريبية الأساسية في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيلة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية.
	X	P5-18-2. قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية واجبة التحصيل في نهاية السنة المالية كنسبة مئوية من إجمالي حصيلة الإيرادات الضريبية الأساسية للسنة المالية.
	X	P5-18-3. قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية المستحقة منذ أكثر من 12 شهرا كنسبة مئوية من قيمة كل المتأخرات الضريبية الأساسية.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات المرجعية الرقمية الواردة في الجدول 13 من المرفق الثالث].

و- المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6): دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية

تعتمد الأنظمة الضريبية بشكل كبير على الإبلاغ الكامل والدقيق من جانب المكلفين في إقراراتهم الضريبية. لذا يتعين على الإدارات الضريبية القيام بانتظام بمراقبة خسائر الإيرادات الضريبية الناتجة عن عدم دقة الإبلاغ، لا سيما من جانب المكلفين من الشركات، واتخاذ سلسلة من الإجراءات لضمان الامتثال. وتندرج تلك الإجراءات ضمن مجموعتين واسعتين: أعمال التحقق من دقة المعلومات (مثلا التدقيق الضريبي والتحقق ومطابقة الدخل مع مصادر معلومات أطراف ثالثة)، والمبادرات الاستباقية (مثلا مساعدة المكلفين وتثقيفهم كما هو وارد في المجال الثالث لنتائج الأداء (POA 3) ومناهج الامتثال التعاوني).

ويمكن لبرامج التدقيق الضريبي، إذا تم تصميمها وإدارتها بشكل سليم، أن يتعدى وقعها مجرد توليد دخل إضافي ناجم عن التفاوتات المرصودة في عمليات التدقيق الضريبي. ومن شأن رصد المخالفين وتغريمهم تذكير جميع المكلفين بتبعات عدم دقة الإبلاغ.

الإجراء الآخر الشائع الاستخدام في الإدارة الضريبية الحديثة هو التدقيق المقارن الآلي الضخم للمبالغ المبلغه في الإقرارات الضريبية مقابل معلومات الأطراف الثالثة. ونظرا إلى التكلفة المرتفعة ومعدلات التغطية المنخفضة نسبيا لوسائل التدقيق التقليدية، ازدادت استعانة الإدارات الضريبية بالتكنولوجيا لفحص أعداد هائلة من سجلات المكلفين بغية رصد أي تفاوتات وتشجيع الإبلاغ الصحيح.

فضلا عن هذا، تؤدي المبادرات الاستباقية دورا أساسيا في مواجهة مخاطر عدم دقة الإبلاغ. وهي تشمل مناهج الامتثال التعاوني الهادفة إلى بناء علاقات تعاونية وقائمة على الثقة مع المكلفين (لا سيما كبار المكلفين) والوسطاء

²⁴ لأغراض قياس هذه النسبة، يتم تعريف المتأخرات الضريبية "واجبة التحصيل" على أنها إجمالي المتأخرات الضريبية المحلية باستثناء ما يلي: (أ) المبالغ المتنازع عليها رسميا من جانب المكلف الضريبي والتي تم تعليق تحصيلها لحين التوصل إلى نتيجة في المنازعات، (ب) المبالغ التي لا يمكن استردادها قانونيا (مثلا الديون الضائعة نتيجة الإفلاس) و(ج) المتأخرات غير واجبة التحصيل خلافا لذلك (مثل حالة عدم توافر أموال أو أصول لدى المدين).

نموذج تقرير تقييم الأداء

يهدف حل المشاكل الضريبية وإضفاء ثبات على الوضعيات الضريبية للشركات قبل تقديم الإقرار الضريبي أو قبل إجراء أي معاملة. ومن شأن نظام أحكام ضريبية ملزمة أن يؤدي دورا مهما هنا.

وأخيرا، فيما يتعلق بمسألة مراقبة نسبة عدم دقة الإبلاغ على مستوى المكلفين عامة، تتم الاستعانة بمجموعة متنوعة من المناهج، منها: استخدام نماذج تقدير فجوة الامتثال الضريبي للضرائب المباشرة وغير المباشرة على حد سواء؛ والتحليلات المتقدمة بواسطة مجموعات البيانات الضخمة (مثلا النماذج التنبؤية والتقنيات العنقودية ونماذج التقييم بالدرجات) لتحديد احتمال إفصاح المكلفين عن دخلهم بشكل كامل ودقيق؛ والمسوح التي تهدف إلى مراقبة سلوكيات المكلفين بشأن دقة الإبلاغ عن الدخل.

وعليه، يركز تقييم المجال السادس لنتائج الأداء (POA 6) على أربعة مؤشرات أداء:

P6-19- نطاق إجراءات التحقق التي تهدف إلى رصد وردع عدم دقة الإبلاغ.

P6-20- استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ.

P6-21- المبادرات التي تهدف إلى تشجيع دقة الإبلاغ.

P6-22- مراقبة الفجوة الضريبية لتقييم مدى دقة مستويات الإبلاغ.

P6-19 - نطاق إجراءات التحقق التي تهدف إلى رصد وردع عدم دقة الإبلاغ

بالنسبة لهذا المؤشر، تشير أربعة أبعاد للقياس إلى طبيعة برنامج التحقق في الإدارة الضريبية ونطاقه. وترد في الجدول 20 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 20: تقييم مؤشر P6-19

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P6-19-1. طبيعة برنامج التدقيق الضريبي المعمول به ونطاقه لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها.
X		P6-19-2. مدى تنظيم برنامج التدقيق حول ممارسات موحدة.
X	X	P6-19-3. مدى مراقبة جودة عمليات تدقيق المكلفين.
	X	P6-19-4. مدى مراقبة الإدارة الضريبية لفعالية وظيفة تدقيق المكلفين.

[أضف فقرة لكل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P6-20 - استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ

بالنسبة لهذا المؤشر، هناك بعد واحد للقياس يوفر مؤشرا لمدى استفادة الإدارة الضريبية من التكنولوجيا في فحص حالات أعداد كبيرة من سجلات المكلفين مقابل معلومات الأطراف الثالثة للكشف عن التناقضات والتشجيع على الإبلاغ الصحيح. وترد في الجدول 21 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 21: تقييم مؤشر P6-20

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P6-20 مدى استخدام التدقيق المقارن المؤتمت واسع النطاق للتحقق من المعلومات الواردة في الإقرارات الضريبية.

P6-21 - المبادرات لتشجيع دقة الإبلاغ

يقيم هذا المؤشر طبيعة ونطاق الامتثال التعاوني والمبادرات الاستباقية الأخرى لتشجيع دقة الإبلاغ. وترد في الجدول 22 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 22: تقييم المؤشر P6-21

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P6-21. طبيعة ونطاق المبادرات الاستباقية لتشجيع دقة الإبلاغ.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P6-22 - مراقبة الفجوة الضريبية لتقييم مدى دقة مستويات الإبلاغ

يعاين هذا المؤشر سلامة الوسائل التي تستخدمها الإدارة الضريبية لمراقبة مدى دقة الإبلاغ في الإقرارات. وترد في الجدول 23 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 23: تقييم المؤشر P6-22

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P6-22. سلامة وسيلة/وسائل تحليل الفجوة الضريبية التي تستخدمها الإدارة الضريبية لمراقبة مدى دقة الإبلاغ.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

ز- المجال السابع لنتائج الأداء (POA 7): فعالية تسوية المنازعات الضريبية

يعاين هذا المجال المسار الذي يسعى من خلاله المكلف الضريبي إلى مراجعة مستقلة لأي تقييم ضريبي ناجم عن عملية تدقيق، سواء كان ذلك على أساس الوقائع أو تفسير القانون. فقبل كل شيء، على مسار تسوية المنازعات الضريبية ضمان حق المكلف في التظلم من التقييم الضريبي والحصول على فرصة عادلة للاستماع إلى تظلماتهم. يجب أن يقوم هذا المسار على إطار عمل قانوني، وأن يكون معلوما ومفهوما للمكلفين ويسهل عليهم الوصول إليه وأن يضمن اتخاذ القرارات بصورة مستقلة وشفافة وبحل المسائل المتنازع عليها في الوقت المناسب.

يرتكز تقييم المجال السابع لنتائج الأداء (7 POA) على ثلاثة مؤشرات أداء:

- P7-23- إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لتسوية المنازعات.
- P7-24- الوقت المستغرق لتسوية المنازعات.
- P7-25- درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات.

P7-23 - إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لتسوية المنازعات

تقيّم ثلاثة أبعاد للقياس لهذا المؤشر ما يلي: (1) درجة إمكانية تصعيد المنازعة بحيث تصل إلى محكمة خارجية مستقلة في حال لم يكن المكلف راضيا عن مسار المراجعة الذي تجريه الإدارة الضريبية؛ (2) درجة استقلالية مسار المراجعة الذي تجريه الإدارة الضريبية؛ (3) درجة اطلاع المكلفين على حقوقهم وطرق المراجعة المتوفرة لهم. وترد في الجدول 24 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 24: تقييم المؤشر P7-23

الدرجة _201	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	X	P7-23-1. مدى توفر آلية مراجعة إدارية وقضائية متدرجة على نحو ملائم واستخدامها من جانب المكلفين.
	X	P7-23-2. ما إذا كانت آلية المراجعة الإدارية مستقلة عن مسار التدقيق.
	X	P7-23-3. ما إذا تم نشر المعلومات حول مسار تسوية المنازعات وتم إطلاع المكلفين عليها بشكل صريح.

[أضف فقرة لكل بعد قياس لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في الجملة الموضوع ودعمها].

P7-24 - الوقت المستغرق لتسوية المنازعات

يقيّم هذا المؤشر مدى استجابة الإدارة الضريبية في استكمال عمليات المراجعة الإدارية. وترد في الجدول 25 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 25: تقييم المؤشر P7-24

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P7-24. الوقت المستغرق لاستكمال عمليات المراجعة الإدارية.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات المرجعية الرقمية الواردة في الجدول 14 من المرفق الثالث].

P7-25 - درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات

يعاين هذا المؤشر الدرجة التي يتم فيها الأخذ بنتائج تسوية المنازعات في تحديد إجراءات السياسات والإجراءات التشريعية والإدارية. وترد في الجدول 26 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 26: تقييم المؤشر P7-25

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P7-25. مدى استجابة الإدارة الضريبية لنتائج تسوية المنازعات.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية].

ج- المجال الثامن لنتائج الأداء (8 POA): كفاءة إدارة الإيرادات

يركز هذا المجال على ثلاثة أنشطة أساسية تقوم بها الإدارات الضريبية تتعلق بإدارة الإيرادات:

- الإسهام في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها في إطار إعداد الميزانية الحكومية. (بصفة عامة، يقع على عاتق وزارة المالية المسؤولية الأساسية لتقديم النصح للحكومة حول التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديراتها. وتوفر الإدارة الضريبية البيانات والمدخلات التحليلية المطلوبة لعمليات التوقع والتقدير. غالباً ما تحدد وزارات المالية أهدافاً تشغيلية لتحصيل الإيرادات للإدارة الضريبية بناء على توقعات الإيرادات لمختلف الضرائب).²⁵
- الاحتفاظ بنظام لحسابات الإيرادات.
- سداد مبالغ رد الضريبة.

يتم استخدام ثلاثة مؤشرات أداء لتقييم المجال الثامن لنتائج الأداء:

- P8-26- المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية.
- P8-27- ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية.
- P8-28- ملاءمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة.

P8-26 - المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية

يقيم هذا المؤشر حجم مساهمات الإدارة الضريبية في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها. وترد في الجدول 27 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 27: تقييم المؤشر P8-26

الدرجة _201	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P8-26. مدى مساهمة الإدارة الضريبية في التنبؤ بالإيرادات الضريبية وتقديرها.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة. تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P8-27 - ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية

²⁵ من الشائع قيام وزارات المالية بمراجعة تنبؤات الإيرادات في الميزانية وغيرها من أهداف الحصيلة الضريبية ذات الصلة خلال السنة المالية (بخاصة منتصف السنة)؛ لرصد أي تغيرات في افتراضات التنبؤات، ولإسما التغييرات على صعيد بيئة الاقتصاد الكلي.

نموذج تقرير تقييم الأداء

يعاين هذا المؤشر ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية. وترد في الجدول 28 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 28: تقييم المؤشر P8-27

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P8-27. ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة. تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P8-28 - ملاءمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة

يقيّم بعدان للقياس لهذا المؤشر نظام معالجة مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة في الإدارة الضريبية. وترد في الجدول 29 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 29: تقييم المؤشر P8-28

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
	X	P8-28-1. ملاءمة نظام استرداد ضريبة القيمة المضافة.
X	X	P8-28-2. الوقت المستغرق لسداد (أو معادلة) مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة. تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها، وبلورة البيانات المرجعية الرقمية الواردة في الجدول 15 من المرفق الثالث].

ط- المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9): المساءلة والشفافية

تشكّل المساءلة والشفافية ركيزتين محوريّتين للحكومة الجيدة. ويعكس إطارهما المؤسسي مبدأ وجوب محاسبة الإدارات الضريبية على طريقة استخدامها للموارد العامة وممارستها السلطة. ولتعزيز ثقة المجتمع بالإدارات الضريبية، يجب أن تتم مساءلة تلك الأخيرة عن أفعالها علنا بحيث تصبح مساءلة أمام الوزير والحكومة والسلطة التشريعية والشعب.

يرتكز تقييم المجال التاسع لنتائج الأداء (POA 9) على أربعة مؤشرات أداء:

- P9-29- آليات الضمان الداخلي.
- P9-30- الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.
- P9-31- تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.
- P9-32- نشر الأنشطة والنتائج والخطط.

P9-29 - آليات الضمان الداخلي

يقيّم بعدان للقياس لهذا المؤشر آليات الضمان الداخلي المعتمدة بغية حماية الإدارة الضريبية من الخسائر والأخطاء والاحتيال. وترد في الجدول 30 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 30: تقييم المؤشر P9-29

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	X	P9-29-1. الضمان الناتج عن التدقيق الداخلي.
	X	P9-29-2. آليات ضمان نزاهة الموظفين.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة. تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P9-30 - الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية

يقيّم بعدان للقياس لهذا المؤشر ما يلي: (1) درجة استقلالية الإشراف الخارجي على عمليات الإدارة الضريبية وأدائها المالي؛ و(2) مسار التحقيق في الممارسات المشتبه فيها من تجاوزات وسوء إدارة. وترد في الجدول 31 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 31: تقييم المؤشر P9-30

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	X	P9-30-1. درجة استقلالية الإشراف الخارجي على عمليات الإدارة الضريبية وأدائها المالي.
	X	P9-30-2. مسار التحقيق في الممارسات المشتبه فيها من تجاوزات وسوء إدارة.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P9-31 - تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية

يعاين هذا المؤشر التدابير المتخذة لقياس ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية. وترد في الجدول 32 درجة التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 32: تقييم مؤشر P9-31

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	بعد القياس
X	الطريقة الأولى (M1)	P9-31. آلية مراقبة ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بجملته موضوع مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل
إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

P9-32 - نشر الأنشطة والنتائج والخطط

يقيم بعدان للقياس لهذا المؤشر ما يلي: (1) مدى الإبلاغ العلني عن الأداء المالي والتشغيلي؛ و(2) نشر التوجهات
والخطط المستقبلية. وترد في الجدول 33 درجات التقييم، يليها شرح للأسباب الكامنة وراء التقييم.

الجدول 33: تقييم P9-32

الدرجة 201_	طريقة وضع الدرجات	أبعاد القياس
X	X	P9-32-1. درجة الكشف عن الأداء المالي والتشغيلي للإدارة الضريبية ونشره في الوقت المناسب.
	X	P9-32-2. درجة الكشف عن التوجهات والخطط المستقبلية للإدارة الضريبية ونشرها في الوقت المناسب.

[أضف فقرة لشرح سبب/أسباب اختيار درجة التقييم (أي A أو B أو C أو D).
ابدأ الفقرة بعبارة افتتاحية مطبوعة بخط عريض أسود (bold) تلخص السبب الرئيسي لاختيار الدرجة، تليها جمل
إضافية للتوسع في عرض الفكرة الأساسية الواردة في العبارة الافتتاحية ودعمها].

المرفق الأول- إطار عمل أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية ("تادات")

مجالات نتائج الأداء

تقيم "تادات" أداء نظام الإدارة الضريبية في بلد ما بالاستناد إلى مجالات النتائج التسعة التالية:

- 1- سلامة قاعدة المكلفين المسجلين: لضمان كفاءة الإدارة الضريبية، لا بد من تسجيل المكلفين في قاعدة بيانات مخصصة لهم والحفاظ على دقة هذه القاعدة واكتمالها.
- 2- فعالية إدارة المخاطر: يتحسن الأداء عندما يتم تحديد المخاطر المحيطة بعمليات إدارة الضرائب والإيرادات وإدارتها بشكل منهجي.



3- دعم الامتثال الطوعي: يفي غالبية المكلفين عادة بالتزاماتهم الضريبية إذا تم تزويدهم بالمعلومات الضرورية والدعم لتمكينهم من الامتثال الطوعي.

4- تقديم الإقرارات في الوقت المحدد: تقديم الإقرارات في الوقت المحدد هو وسيلة أساسية يتم بموجبها إثبات المسؤولية الضريبية للمكلف فتصبح مستحقة وواجبة الدفع.

5- سداد الضرائب في الوقت المحدد: قد يكون للتخلف أو التأخر عن سداد الضرائب آثار سلبية على الميزانيات الحكومية والإدارة النقدية. ولا بد من الإشارة إلى أن تحصيل المتأخرات الضريبية مكلف ويستغرق وقتاً طويلاً.

6- دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية: تعتمد الأنظمة الضريبية بشكل كبير على دقة واكتمال المعلومات المبلغة في الإقرارات الضريبية. ولا بد من الإشارة إلى أن التدقيق وغيره من أعمال التحقق من دقة المعلومات الأخرى والمبادرات الاستباقية الهادفة إلى مساعدة المكلفين تعزز دقة الإبلاغ وتخفف من الاحتيال الضريبي.

7- فعالية تسوية المنازعات الضريبية: آليات المراجعة المستقلة والفعالة والمتاحة للمكلفين تحمي حقهم في النظم من تقييم ضريبي ما والحصول على فرصة عادلة للاستماع إلى تظلماتهم في الوقت المناسب.

8- كفاءة إدارة الإيرادات: لا بد أن تكون حصيللة الإيرادات الضريبية مبلّغاً عنها بالكامل وتتم متابعتها مقابل توقعات الميزانية كما يتم تحليلها للاسترشاد بها في التنبؤ بالإيرادات الحكومية. وينبغي التعجيل بسداد مبالغ رد الضريبة للأفراد والشركات.

9- المساءلة والشفافية: تخضع الإدارات الضريبية، بصفتها مؤسسات عامة، للمساءلة بشأن كيفية استخدامها للموارد العامة وممارستها للسلطة. وتتعزيز ثقة المجتمع عندما تكون المساءلة علنية حول التدابير الإدارية ضمن إطار المسؤولية تجاه الوزير والسلطة التشريعية والمجتمع ككل.

المؤشرات وأبعاد القياس ذات الصلة

ترتبط مجالات نتائج الأداء بمجموعة مؤشرات المستويات العليا الاثنى والثلاثين ذات التأثير على أداء الإدارة الضريبية. وهذه المؤشرات هي التي يتم تقييمها بالدرجات والإبلاغ عنها. ويتم مراعاة 55 بعدا للقياس للحصول على درجات المؤشرات. وتتراوح أبعاد القياس بين بعد واحد وخمسة أبعاد لكل مؤشر.

وسوف تزود عمليات التقييم المتكررة بالمعلومات بشأن مدى تحسن الإدارة الضريبية في بلد ما.

منهجية التقييم بالدرجات

يعتمد تقييم المؤشرات ذات المنهج المتبع في أداة تشخيص الإنفاق العام والمساءلة المالية بهدف التمكن من المطابقة عندما يتم استخدام هذين النوعين من الأدوات.

ويتم تقييم كل بعد من أبعاد القياس البالغ عددها 55 بعدا في أداة "تادات" بشكل مستقل. وتعتمد الدرجة الإجمالية لمؤشر ما على تقييم فرادى الأبعاد لهذا المؤشر. ويتم جمع درجات الأبعاد للتوصل إلى الدرجة الإجمالية لمؤشر ما من خلال إحدى طريقتين: الطريقة الأولى (M1) أو الطريقة الثانية (M2). ولكل من الطريقتين، يُستخدم مقياس النقاط الأربع "ABCD" لوضع درجة لكل بعد ومؤشر.

تُستخدم الطريقة الأولى (M1) لكل المؤشرات ذات البعد الواحد وللمؤشرات ذات الأبعاد المتعددة حيث يمكن للأداء السيئ في بعد واحد من أبعاد المؤشر أن يُضعف تأثير الأداء الجيد على الأبعاد الأخرى للمؤشر نفسه (بعبارة أخرى، بالحلقة الأضعف في الأبعاد المترابطة للمؤشر).

تستند الطريقة الثانية (M2) إلى إيجاد معدل درجات فرادى الأبعاد لمؤشر ما. وتُستخدم هذه الطريقة لمؤشرات متعددة الأبعاد يتم اختيارها بحيث أن درجة منخفضة لبعد واحد للمؤشر لا تُضعف بالضرورة تأثير الدرجات العالية على الأبعاد الأخرى للمؤشر نفسه.

المرفق الثاني- [الرجاء إدخال اسم البلد]: لمحة عن البلد

	الجغرافيا
X مليون [سنة (20xx)]_ [إحصاء. (المصدر: _)]	الكثافة السكانية
X% من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 15 عاما وما فوق يُجيدون القراءة والكتابة. (المصدر: مثلا، اليونيسف)	معدل الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين
_201 إجمالي الناتج المحلي الاسمي: _ (المصدر: مثلا، صندوق النقد الدولي)	إجمالي الناتج المحلي
_ دولار أميركي. (المصدر: مثلا، صندوق النقد الدولي)	نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي
	القطاعات الرئيسية
- مستخدمو الإنترنت لكل 100 شخص: _. - المشتركون بالهاتف الجوال لكل 100 شخص: _. (المصدر: مثلا، البنك الدولي)	وسائل الاتصال
X% في _201، باستثناء حصيللة الضرائب الجمركية (X% بما في ذلك الجمارك). (المصدر: _)	الضرائب الرئيسية
ضريبة دخل الشركات (_); خصم الضريبة من المنبع (_); ضريبة الدخل الشخصي (_); ضريبة القيمة المضافة (_); ضريبة المكوس المحلية (_ (حسب الاقتضاء)	نسبة الضريبة إلى إجمالي الناتج المحلي
	عدد المكلفين
	هيئة التحصيل الرئيسية
	عدد الموظفين في هيئة التحصيل الرئيسية
مثلا، السنة التقويمية.	السنة المالية

المرفق الثالث- جداول البيانات

[الرجاء إدخال جداول الاستبيان التي تم استيفاء بياناتها]

- الجدول 1: حصيلة الإيرادات الضريبية
- الجدول 2: حركات السداد في سجل المكلفين
- الجدول 3: وقت الانتظار في الاتصالات الهاتفية الاستيضاحية
- الجدول 4: تقديم إقرارات ضريبة دخل الشركات في الوقت المحدد
- الجدول 5: تقديم إقرارات ضريبة الدخل الشخصي في الوقت المحدد
- الجدول 6: تقديم إقرارات ضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد – لكل المكلفين بضريبة القيمة المضافة
- الجدول 7: تقديم إقرارات ضريبة القيمة المضافة في الوقت المحدد – لكبار المكلفين فقط
- الجدول 8: تقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية في الوقت المحدد
- الجدول 9: تقديم إقرارات ضريبة المكوس المحلية – لكبار المكلفين فقط
- الجدول 10: تقديم إقرارات خصم الضريبة من المنبع في الوقت المحدد
- الجدول 11: استخدام الخدمات الإلكترونية
- الجدول 12: مبالغ تسديد ضريبة القيمة المضافة
- الجدول 13: قيمة المتأخرات الضريبية
- الجدول 14: إنهاء المراجعات الإدارية
- الجدول 15: مبالغ استرداد ضريبة القيمة المضافة

المرفق الرابع- الهيكل التنظيمي

[الرجاء إدخال الهيكل التنظيمي لهيئة تحصيل الإيرادات الرئيسية].

المرفق الخامس- مصادر الأدلة

مصادر الأدلة	المؤشرات
• [الرجاء إدخال مصادر الأدلة على شكل نقاط]. • ...	P1-1. معلومات دقيقة وموثوقة عن المكلفين.
• ...	P1-2. المعرفة بقاعدة المكلفين المحتملين.
• ...	P2-3. تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها وتقديرها كميًا.
• ...	P2-4. تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال.
• ...	P2-5. متابعة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال.
• ...	P2-6. إدارة المخاطر التشغيلية (أي النظم والمسارات).
• ...	P2-7. إدارة مخاطر رأس المال البشري.
• ...	P3-8. نطاق المعلومات وحداتها وسهولة الإطلاع عليها.
• ...	P3-9. الوقت المستغرق للاستجابة إلى طلبات الحصول على معلومات.
• ...	P3-10. نطاق مبادرات خفض تكاليف الامتثال.
• ...	P3-11. الحصول على آراء المكلفين بشأن المنتجات والخدمات.
• ...	P4-12. معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.
• ...	P4-13. إدارة أوضاع المتخلفين عن تقديم الإقرارات.
• ...	P4-14. استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات.
• ...	P5-15. استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
• ...	P5-16. استخدام نظم التحصيل الفعالة.
• ...	P5-17. سلامة توقيت سداد الالتزامات.
• ...	P5-18. بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية.
• ...	P6-19. نطاق أعمال التحقق من دقة المعلومات لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ وردعها.
• ...	P6-20. استخدام نظم مطابقة البيانات واسعة النطاق لرصد حالات عدم دقة الإبلاغ.
• ...	P6-21. المبادرات المتخذة لتشجيع دقة الإبلاغ.
• ...	P6-22. مراقبة الفجوة الضريبية لتقييم مدى دقة مستويات الإبلاغ.
• ...	P7-23. إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لتسوية المنازعات.
• ...	P7-24. الوقت المستغرق لتسوية المنازعات.

نموذج تقرير تقييم الأداء

مصادر الأدلة	المؤشرات
• ...	P7-25. درجة العمل بنتيجة تسوية المنازعات.
• ...	P8-26. المساهمة في مسار التنبؤ بالإيرادات الضريبية الحكومية.
• ...	P8-27. ملاءمة نظام محاسبة الإيرادات الضريبية.
• ...	P8-28. ملاءمة أسلوب معالجة استرداد الضريبة.
•	P8-29. آليات الضمان الداخلي.
•	P9-30. الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.
• ...	P9-31. تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.
• ...	P9-32. نشر الأنشطة والنتائج والخطط.

الملحق 5: تقييم السلطات القطرية لأداء فريق تقييم "تادات" – نموذج الاستبيان



الاستبيان: تقييم عمل فريق "تادات"

البلد:	تواريخ التقييم:
وصف التقييم: أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية	رئيس فريق التقييم:

يُرجى استيفاء بيانات هذا الاستبيان وإرساله بالبريد الإلكتروني إلى رئيس وحدة أمانة "تادات" في غضون 21 يوماً من تاريخ انتهاء التقييم في المرحلة داخل البلد المعني على العنوان التالي Secretariat@tadat.org. إننا نرحب أيضاً بأي تعليقات إضافية ترغبون في إرسالها.

1- لدى التحضير لزيارة فريق التقييم، قام رئيس الفريق بمنحك أنت و/أو كبار الموظفين في مؤسستك الوقت الكافي لتقديم إسهامات بشأن مهام الزيارة (حسب مقياس من 1 إلى 10، الرجاء وضع دائرة حول الإجابة).

أعارض بشدة	أعارض	أعارض	أعارض نوعاً ما	أوافق نوعاً ما	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	التعليقات في حال وجودها:			

.....

.....

.....

2- عالج فريق التقييم كل المسائل المبيّنة في المرشد الميداني لمقيمي "تادات".

أعارض بشدة	أعارض	أعارض	أعارض نوعاً ما	أوافق نوعاً ما	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	التعليقات في حال وجودها:			

.....

.....

.....

3- خصّص فريق التقييم الوقت اللازم للاجتماع بك وبكبار الموظفين في مؤسستك للمناقشة والحصول على الإفادات التقييمية بشأن برنامج عمله والنتائج التي توصل إليها وتقييم الأداء بالدرجات فيما يتعلق بكافة مؤشرات "تادات".

أعارض بشدة	أعارض	أعارض	أعارض نوعاً ما	أوافق نوعاً ما	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	التعليقات في حال وجودها:			

.....

.....

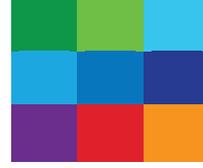
.....

4- أنت راضي عن جودة عمل فريق التقييم بصورة عامة وسلامة توقيت إصداره لتقرير تقييم الأداء. إن لم يكن كذلك، يُرجى ذكر السبب.

تقييم السلطات القطرية لأداء فريق تقييم "تادات" – نموذج الاستبيان

أعارض بشدة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	أوافق بشدة	10
أعارض بشدة	أعارض بشدة	أعارض	أعارض	أعارض نوعا ما	أعارض نوعا ما	أوافق نوعا ما	أوافق	أوافق	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة
التعليقات في حال وجودها:											
<p>5- التحليل الذي أجراه فريق التقييم كان، أو سيكون، مفيدا لصياغة سياسة مؤسستكم وتحديد الأولويات المتعلقة بمجالات التحسين وتسلسل التنفيذ. إن كنت غير موافق، يُرجى ذكر السبب.</p>											
أعارض بشدة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	أوافق بشدة	10
أعارض بشدة	أعارض بشدة	أعارض	أعارض	أعارض نوعا ما	أعارض نوعا ما	أوافق نوعا ما	أوافق	أوافق	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة
التعليقات في حال وجودها:											
<p>6- بصورة عامة، أنت راضٍ عن عمل فريق التقييم.</p>											
أعارض بشدة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	أوافق بشدة	10
أعارض بشدة	أعارض بشدة	أعارض	أعارض	أعارض نوعا ما	أعارض نوعا ما	أوافق نوعا ما	أوافق	أوافق	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة
التعليقات في حال وجودها:											
<p>7- ما الذي كان بإمكان فريق التقييم عمله بطريقة مختلفة أو أفضل وكان من شأنه أن يجعل عمل الفريق أكثر فائدة لكم؟</p>											
<p>التوقيع</p>											
<p>الاسم والصفة</p>											

الملحق 7: ضمان جودة تقارير تقييم الأداء في مرحلة ما بعد التقييم



نظرا لأن أمانة "تادات" هي الراعي لعلامة "تادات" التجارية، فإنها ستعكف على مراجعة كل تقارير تقييم الأداء لضمان استيفاء معايير الجودة. وتحقيقا لهذه الغاية، نستعرض فيما يلي مسارات المصادقة على تقارير تقييم الأداء وتوزيعها. ويحرص قادة فرق تقييم "تادات" على ضمان الالتزام بالموعد النهائي لتقديم الوثائق إلى الأمانة لمراجعتها.

المسار	المسؤولية	الخطوات الواجب اتخاذها	توزيع تقرير تقييم الأداء
إنهاء تقارير تقييم الأداء	أمانة "تادات" ورئيس فريق التقييم	<ul style="list-style-type: none"> في اليوم الأخير من مرحلة التقييم داخل البلد المعني، يقوم رئيس فريق التقييم بما يلي: <ul style="list-style-type: none"> تعميم مسودة تقرير تقييم الأداء الذي تم إعداده وفق النموذج المبين في المرشد الميداني ودعوة السلطات القطرية وأمانة "تادات" والأطراف الأخرى المعنية إلى الإدلاء بالتعليقات (في غضون 21 يوما)؛ تحميل كل أوراق العمل والأدلة المستخدمة في صياغة تقرير تقييم الأداء على موقع "تادات" الأمن. سوف تعمل أمانة "تادات" على توفير مراجعين باللغات الأجنبية، عند اللزوم، بما في ذلك الاستعانة بأعضاء مختارين من فريق "تادات" الاستشاري الفني أو غيرهم من الخبراء ذوي الصلة. 	<p>للتعليقات:</p> <ul style="list-style-type: none"> السلطات القطرية الأمانة أعضاء مختارون من الفريق الاستشاري الفني أو الخبراء الآخرون عند الاقتضاء
		<ul style="list-style-type: none"> يقوم رئيس أمانة "تادات" أو من يفوضه بمراجعة تقرير تقييم الأداء الذي أعده رئيس فريق التقييم والمصادقة عليه في غضون 35 يوما من نهاية مرحلة التقييم داخل البلد المعني. 	<p>للمصادقة:</p> <p>رئيس الأمانة أو من يفوضه</p>
		<ul style="list-style-type: none"> لدى المصادقة على تقرير تقييم الأداء، فإنه يحال إلى المدير المباشر المشرف على عمل أمانة "تادات" - ومقره إدارة شؤون المالية العامة في صندوق النقد الدولي- من أجل اعتماده. 	<p>بعد المصادقة:</p> <p>المدير المباشر لأمانة "تادات"</p>
		<ul style="list-style-type: none"> بعد اعتماد التقرير، تقوم الأمانة بإدخال تاريخ الانتهاء في قاعدة بيانات تقارير تقييم الأداء. سوف يُرسل رئيس فريق التقييم نسخة إلكترونية من تقرير تقييم الأداء المعتمد إلى السلطات القطرية مرفقة بخطاب إحالة، مع إرسال نسخة إلى الأمانة لإدخالها في قاعدة بيانات تقارير تقييم الأداء. 	<p>بعد الموافقة:</p> <ul style="list-style-type: none"> الأمانة تدخل البيانات في قاعدة بيانات تقارير تقييم الأداء رئيس فريق زيارة التقييم يرسل تقرير تقييم الأداء إلى السلطات القطرية
طباعة وإرسال تقارير تقييم الأداء	رئيس فريق زيارة التقييم	<ul style="list-style-type: none"> تُرسل النسخة النهائية من تقرير تقييم الأداء بصيغة PDF إلى السلطات القطرية حالما يتم اعتمادها (وسوف تتبعها النسخ المطبوعة إلا إذا وافقت السلطات على أن الوثائق الإلكترونية كافية). لضمان اتباع البروتوكول السليم لسياسة النشر، ترفق تقارير تقييم الأداء طي خطاب إحالة موحد. ويمكن 	<p>المرسل إليه:</p> <p>وزارة المالية أو رئيس الإدارة الضريبية (حيث ينطبق)</p> <p>وإرسال نسخ إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> رئيس الإدارة الضريبية (حسب الحالة)

ضمان جودة تقارير تقييم الأداء في مرحلة ما بعد التقييم

المسار	المسؤولية	الخطوات الواجب اتخاذها	توزيع تقرير تقييم الأداء
		<ul style="list-style-type: none"> الحصول على نماذج خطابات الإحالة باللغات المختلفة من موقع "تادات" الإلكتروني الآمن. ينبغي أن يضم خطاب الإحالة فقرة يُطلب بموجبها من البلد نشر تقرير تقييم الأداء بهدف استخدامه على نطاق أوسع وأن تكون الموافقة على النشر كتابية. وبعد منح التصريح الكتابي، ينبغي اتباع بروتوكول النشر في المؤسسة الراعية. وينبغي احترام قرار البلد بالنشر أو عدم النشر. سيتم إعلام السلطات بالتعديلات الجوهرية التي تم إدخالها على تقرير تقييم الأداء بين مرحلة الصياغة والاستكمال في خطاب الإحالة المرفق بتقرير تقييم الأداء النهائي. ينبغي ذكر المبلغ الذي خصصته الجهات المانحة في الخطاب، إذا ما دعت الحاجة إلى ذلك. إذا ما تطلب الأمر ترجمة التقرير، ينبغي إرسال النسخة الإنجليزية الأصلية إلى السلطات فوراً. ويمكن إرسال النسخ المترجمة في مرحلة لاحقة على ألا يتجاوز موعد تقديمها 45 يوماً تقويمياً من تاريخ إنهاء مرحلة التقييم داخل البلد المعني. 	<ul style="list-style-type: none"> رئيس الأمانة