

## حقوقكم وواجباتنا

يسعى جهاز الضرائب في سلطنة عُمان إلى إدارة وتحصيل الضرائب وفقاً لاختصاصاته المحددة في القوانين واللوائح التنفيذية والقرارات الصادرة حيث تُسهم الإيرادات المُحصّلة بشكل فعّال في تمويل الخدمات العامة والبنية الأساسية في البلاد التي بدورها تعود بالنفع لجميع المواطنين والمقيمين.

### « الغرض من الميثاق

يهدف هذا الميثاق إلى توطيد الثقة المتبادلة والاحترام والمسؤولية بين الخاضعين للضريبة وجهاز الضرائب، وتشمل مبادئ هذا الميثاق جميع أصحاب المصلحة في النظام الضريبي بما في ذلك الممثلين الضريبيين والمستشارين تعزيزاً للالتزام المُشترك بين كافة الأطراف.

### هذا الميثاق:

يُوضّح ما هو مُتوقّع من جهاز الضرائب تقديمه.

يُوضّح حقوق ومسؤوليات المتعاملين مع جهاز الضرائب.

مُسْتَمَد من القوانين واللوائح التنفيذية والقواعد السلوكية الخاصة بالجهاز.

يؤمّر مجالاً للتواصل والتعاون بين جميع الأطراف المشاركة في النظام الضريبي.

### « الأسس المُشتركة:

نؤمن في جهاز الضرائب بسلطنة عُمان بأهمية تحقيق التوازن بين حقوق الخاضعين للضريبة ومسؤولياتنا. فمعاملة جميع الخاضعين للضريبة بعدالة واحترام محل تقدير منا عند التزامهم بتقديم القرارات الضريبية بدقة وفعالية. كما نؤكد أن تحصيل الإيرادات في ضوء المبادئ الأخلاقية هي مسؤولية كبيرة من شأنها أن تسهم في تحقيق الرفاه الاجتماعي للجميع.

من المتوقع من كلا الطرفين الالتزام بالمواضيع المشتركة الآتية:

### الصدق والنزاهة:

نتوقع من كلا الطرفين الالتزام بالصدق والنزاهة وفقاً للقانون.

### اللباقة والاحترام:

نتوقع من كلا الطرفين إظهار الاحترام المتبادل والتحلّي باللباقة.

### توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب:

نتوقع من كلا الطرفين توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

### الخصوصية والسرية:

يتحمّل كلا الطرفين مسؤولية الحفاظ على سرية البيانات.

### « حقوقكم (التزامنا نحوكم)

تتركز التزاماتنا ومسؤولياتنا نحوكم على تقديم تجارب تتسم بالسلاسة والاحترافية، ممّا يساعدكم على الالتزام بواجباتكم الضريبية بسهولة.

### التواصل والثقة والأمان:

إنّنا على يقين بأن التواصل الجيّد وبناء الثقة هما الأساس في الحفاظ على علاقة إيجابية وفعّالة فيما بيننا.

سنقوم بما يأتي :

تعزز الشعور بالثقة والانسجام عند معاملتكم ضمن إطار يتسم بالاحترام واللباقة والاهتمام، عازمين لجعل أصواتكم مسموعة.

مشاركتكم بأخر التحديثات التي تطرأ على طلباتكم واستفساراتكم، وضمان الرّد عليكم بصورة سريعة وواضحة، وأن يكون الرّد مفصّلاً متضمناً الخطوات التالية إن لزم.

احترام خصوصيتكم، والتعامل مع المعلومات الخاصة بكم بسرية تامة والحفاظ على بياناتكم بشكل آمن.

إبائتكم على اطلاع دائم بشأن التزاماتنا تجاهكم وبما نتوقعه منكم.

التّحلي بالشفافية في اتّخاذ قراراتنا ومنحكم حق الاطّلاع على المعلومات المُستخدمة من التي أفضت إلى النتائج التي توصلنا إليها حينما كان مناسباً.

ضمان إتاحة التواصل بكافة اللغات المُستخدمة.

### الإجراءات والدعم والمساعدة:

نحن هنا لنساعدكم في تسهيل الوفاء بالتزاماتكم وواجباتكم الضريبية، وتقديم الإرشادات حسب الحاجة.

سنقوم بما يأتي :

ضمان عدم قيامكم بدفع مبالغ أكثر أو أقل مما يتطلبه القانون

الاستماع إلى ظروفكم إذا كنتم تواجهون صعوبات، وأن يتمّ أخذها بعين الاعتبار عند تقييم وضعكم.

تقديم التسهيلات لوكيلكم أو ممثلكم في إدارة شؤونكم.

جعل ملاحظاتكم محل اهتمام وتقدير وتسخيرها في سبيل تجويد وتحسين الخدمات المُقدّمة.

### الاحترافية وجودة الخدمة:

ندرك أهمية تقديم خدمة احترافية ذات جودة عالية بشكل مستمرّ للجميع. يُعدّ هذا الأمر ضرورياً للحفاظ على رضا الخاضعين للضريبة وضمان تحقيق التوقعات المرجوة من الخدمات التي نقدّمها.

سنقوم بما يأتي :

السعي إلى تقديم خدمة متسقة وموثوقة.

منحكم وسيلة للاستفسار عن خدماتنا، وضمان استلامكم ردّ أو قرار في الوقت المناسب ضمن الأطر الزمنية المحددة لخدمتنا - وإبائتكم على علم بالتقدّم المُحرّر وإشعاركم بأيّ تغييرات في الأطر الزمنية.

استخدام التكنولوجيا والابتكار لتقديم خدمات ودعم ذو جودة عالية، لتلبية احتياجاتكم وتوقعاتكم.

### « واجباتكم

تقع التزاماتكم المالية ضمن أنواع عدّة، ونُدرك أنّها قد تتفاوت تبعاً لظروفكم الفردية. بغض النظر عن حجم نشاطكم المالي، فإننا نُقدّر تعاونكم معنا عند الوفاء بهذه الالتزامات، كما نحرص على توفير الدعم متى ما دعت الحاجة لذلك.

إلّكم بعض الالتزامات الأساسية التي يجب مراعاتها:

### الصدق والدقة:

إننا نؤمن بأن الصدق وتقديم المعلومات الدقيقة والمُحدّثة يمكن أن يساعد في حفظ نظام الضرائب لدينا، الذي من شأنه أن يبني علاقة فيما بيننا قائمة على الثقة المُتبادلة.

نتوقع منكم:

الالتزام بالصدق والنزاهة عند التعامل معنا تطبيقاً للشفافية، كتقديم المعلومات الحقيقية والصحيحة في جميع الأوقات.

تبني الأدوات والحلول التكنولوجية قدر المُستطاع، واستخدامها الاستخدام الأمثل لضمان سلاسة التعاملات، على سبيل المثال: الاستخدام الفعّال للمنصات الرقمية؛ لحفظ السجّلات بدقة.

الإسهام في تطبيق العدالة العامة في النظام الضريبي من خلال الإبلاغ عن أيّ حالات احتيال ضريبي أو سلوك غير مشروع.

### التعاون والتواصل الفعّال

لدعمكم في الوفاء بمسؤولياتكم بشكل فعّال؛ نطلب منكم ترحماً والتعاون والتأكد من الآتي:

الاحترام واللباقة عند التعامل مع الموظفين في جميع الأوقات.

الرجوع إلينا للحصول على توضيح في حال وجود أيّ شكوك، وذلك بعد اطلاعكم لموارد الدعم الذاتي المُتاحة، مثل: الأسئلة الشائعة، والأدلة المتوفرة على البوابة الإلكترونيّة، والقوانين الضريبية ذات الصلة.

إعلامنا إذا كان لديكم ممثل ضريبي أو وكيل، ويجب عليكم أن تكونوا على دراية تامة بالمعلومات والوثائق التي قدّمها ممثلكم أو وكيلكم إلينا.

الامتثال للقوانين واللوائح التنفيذية الضريبية، والبقاء على اطلاع دائم بأيّ تعديلات قانونية لضمان الامتثال الضريبي.

استخدام قنوات التواصل الرسمية للاتصال بنا، لضمان فعّالية وأمن المراسلات.

### المشاركة في الوقت المناسب

إننا نؤمن بأنّ المشاركة في الوقت المناسب هو أمر ضروري لمعالجة المشكلات بكفاءة وتصحيح الأخطاء؛ لضمان سير وتنفيذ عملياتنا الإدارية بكل سلاسة.

نتوقع منكم:

الالتزام بالمهل القانونية عند تنفيذ المهام المطلوبة منكم، مثل: التسجيل، وتقديم الإقرارات، ودفع الضرائب.

توفير المعلومات، والرّد على الاستفسارات أو الطلبات، وإعلامنا في الوقت المناسب بأيّ تغييرات حدثت.

إخطارنا على الفور في حال وجود أيّ أخطاء في إقراراتكم الضريبية؛ لضمان تصحيحها في الوقت المناسب.

الاحتفاظ بسجّلات دقيقة وكاملة مع أي وثائق داعمة أخرى، وتقديمها لنا عند طلبها ضمن المهل المُحدّدة.



www.taxoman.gov.om

1020



# ميثاق الخاضعين للضريبة Taxpayer Charter

## OTA Taxpayer's Charter

› The Oman Tax Authority (OTA) aims to administer and collect taxes according to its components as specified in laws, regulations and issued decisions. The collected revenues contribute effectively in financing the country's public services and infrastructure, to improve the quality of life for all citizens and residents.

### › Purpose of the Charter:

The purpose of this charter is to promote mutual trust, respect, and responsibility between taxpayers and the OTA. More importantly, it extends its principles to all stakeholders involved in the tax regime including tax agents, advisors, and representatives in order to enhance the common commitment among all stakeholders.

### This Charter:

Outlines what you can expect from the OTA.

Outlines the rights and responsibilities for those dealing with the OTA.

Is based on laws, regulations and our code of conduct.

It provides a space for communication and cooperation between all parties involved in the tax system.

### › Common Themes:

We believe at the OTA in the importance of balancing the rights of taxpayers with our responsibilities. Treating all taxpayers fairly and respectfully is appreciated when they commit to file their tax returns accurately and effectively. We also affirm that revenue collection in light of ethical principles is a responsibility which contributes in achieving welfare for all.

It is expected from both parties to adhere with the following:

#### Honesty And Lawfulness

Both parties are expected to act truthfully, honestly and within the law.

#### Courtesy And Respect:

Mutual respect and courtesy is expected from both parties.

#### Timely And Accurate Information:

Both parties are expected to provide timely and accurate information.

#### Privacy And Confidentiality :

Both parties have the responsibility to maintain the confidentiality of data

### › Your Rights:

Our commitment and responsibilities towards you are aimed at making your experience with us smooth and professional, helping you meet your tax obligations with ease.

#### Communication, Trust And Security:

We realize that good communication and building trust are keys to maintain positive and effective relationship between you and us.

We will:

Promote a sense of trust and confidence in our interactions with you by treating you with respect, courtesy and consideration, ensuring you feel heard by us.

Share with you the latest updates on your requests and inquiries, ensure that you are answered quickly and clearly, and that the response is detailed including the next steps, if necessary.

Respect your privacy, treat your personal information with full confidentiality and keep your data secure.

Keep you up to date on our commitment to you and what we expect from you.

Be transparent in our decision making and give you access to the information we have used to support the outcome, where appropriate.

Ensure communications in all official languages.

### Procedures, Support, Assistance:

We're here to help you making it easier to meet your tax obligations and providing guidance as required.

We will:

Ensure you will pay no more and no less than what is required by law.

Listen to your circumstances if you are facing any difficulties, taking them into account when assessing your situation.

Make it easy for your agent or representative to manage your affairs with us.

Make your feedback of interest and appreciation and harness them in order to improve the services provided.

### Professionalism and Service Quality:

We understand the importance of consistently delivering a professional and quality service to all. This is essential for keeping taxpayers satisfied and ensures that we uphold your expectations regarding the services provided.

We will:

Aim to deliver a consistent and reliable service.

Offer you a way to ask about our services and ensure you receive a timely response or decision within our service timelines. Also, we will keep you informed on the progress and let you know about any changes in timelines.

We will use technology and innovation to deliver quality services and support to you, in order to meet your needs and expectations.

### › Your Obligations

We understand that your financial responsibilities are unique and will vary based on your individual circumstances. Regardless of the scale of your financial activities, we appreciate your cooperation in fulfilling these responsibilities and will provide you with the necessary support whenever you need.

The following are some of the obligations to keep in mind:

#### Honesty and Accuracy:

We believe that being honest and providing accurate and current information can help protect the integrity of our tax system, as a result it will build a relationship based on mutual trust between us.

We expect you to:

Maintain a commitment to honesty and integrity when dealing with us by being transparent and providing us with truthful information at all times.

Embrace technological tools and solutions where possible to help streamline processes i.e., utilize digital platforms to ensure accurate record-keeping.

Contribute to the overall integrity of the tax system by reporting any instances of tax fraud or misconduct.

### Cooperation and Effective Communication:

In order to support you in fulfilling your responsibilities effectively, we may ask you to cooperate with us and make sure of the following:

We will:

Treat our staff with respect and courtesy at all times.

Seek clarification from us if you have any doubts, once you have consulted our designated self-help resources such as our FAQs, portal guides, and relevant tax laws.

Inform us if you have a tax representative or agent, however you remain fully liable and should be fully knowledgeable about the information and documents that your representative or agent has submitted to us.

Comply with the tax laws and regulations and stay up-to-date with any legal revisions to ensure you always remain compliant.

Use the official and designated communication channels to contact us to ensure secure and effective correspondence.

### Timely Engagement:

We believe that timely engagement is essential to efficiently address concerns, fix errors and ensure the smooth execution of our administrative processes.

We expect you to:

Meet the deadlines (as per the law) for instance; registration, filing the returns and tax payments.

Provide information, respond to queries or requests in a timely manner, and inform us of any changes to your circumstances at the moment they occur.

Notify us immediately of any errors in your tax returns to ensure timely rectification.

Keep accurate and complete records along with any other supporting documentation and submit them to us when they are requested within the specified deadline.