



الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية
General Secretariat of Zakat, Tax and Customs Committees

تقرير الربع الأول

2026

يناير - مارس

الفهرس

- 01 < المقدمة
- 02 < الأداء الاستراتيجي والتشغيلي
- 03 < التقدم الرقمي
- 04 < منجزات التواصل
- 05 < التميّز المؤسسي
- 06 < طموحاتنا

المقدمة

يأتي هذا التقرير في إطار التزامنا بتحقيق أعلى معايير الكفاءة والشفافية، وتعزيز دورنا في دعم المنظومة العدلية والإدارية المرتبطة بالقضايا الزكوية والضريبية والجمركية. متناولاً المشاريع الاستراتيجية والتشغيلية، وأبرز الإجراءات التي تم اتخاذها، إضافة إلى المبادرات التطويرية التي تهدف إلى تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز الكفاءة التشغيلية. كما يستعرض الجهود المبذولة في مجالات التحول الرقمي، ورفع مستوى الكفاءة القانونية والإجرائية، بما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. يعكس التقرير حجم العمل والجهود التي بُذلت خلال الربع الأول للعام 2026م، بالإضافة إلى التقدم المحقق في مختلف المجالات وفق الخطط الاستراتيجية المعتمدة.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي



رسالتنا

تبني نماذج عمل فعالة
لتمكين حل المنازعات
بما يساهم في الوصول
لبينة قضائية موثوقة



رؤيتنا

نموذج رائد
لتمكين العدالة
الناجزة



قيمنا



المسؤولية

المسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز ثقافة العامة ورفع الوعي للوصول إلى التنمية المستدامة



الحيادية

الحيادية في المساواة بالتعامل بين أطراف النزاع خلال كافة مراحل الدعوى وتطبيق الأنظمة واللوائح دون الانحياز لأي طرف من أطراف النزاع



الكفاءة

القيام بالعمل بالشكل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة



الاحترافية

المهنية بالعمل من خلال العمل على كافة إجراءات معالجة الدعوى والتواصل الفعال مع المتعاملين بشكل احترافي ومهني



الشفافية

من خلال نشر القرارات والتقارير السنوية بشكل منتظم للعامة لتعزيز ثقتهم بالعمليات والإجراءات

أهدافنا الاستراتيجية

الإثراء المعرفي بالبحوث والدراسات التخصصية



رفع مستوى الوعي في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية



تيسير رحلة المستفيدين من خلال تقديم خدمات رقمية متميزة



رفع كفاءة العمليات التشغيلية



تطوير رأس المال البشري

الحوكمة والالتزام

التكامل والشراكات الاستراتيجية

البيانات وذكاء الاعمال

التطوير والرقمنة

الممكنات الاستراتيجية



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

مشروع تطوير وتيسير رحلة المستفيدين

ضمن مساعينا لتحسين تجربة المستفيد وتطوير الإجراءات بيسر وسهولة، نعمل من خلال مشروع متكامل إلى تطوير تجربة المستفيدين وضمان تقديم رحلات تقاضي ميسرة باستخدام أحدث التقنيات لتجربة متميزة وسهلة تواكب مسار التقدم الرقمي ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030.

ويستهدف المشروع الخروج بكوكبة من المنتجات لرفع وتطوير رحلة التقاضي:



- تقييم وتحليل للوضع الراهن لتجربة ورحلات المتعاملين.
- تقديم دراسة و مقارنة معيارية وحصر لأبرز الممارسات العالمية والمحلية.
- تقرير تحليلات السلوك للمتعاملين.
- توثيق وتحليل رحلات العميل الحالية.
- تطوير وتصميم رحلات العميل المستقبلية.
- وضع خطة تجربة العميل وتقرير التنفيذ التفصيلي لخارطة الطريق.
- تقديم منهجية صوت العميل.
- تصميم واجهات مستخدم جديدة ومتطورة لكافة قنوات الأمانة الرقمية (الموقع الإلكتروني، نظام حيا، تطبيق GSTC).
- إصدار لوحة متابعة الأداء لتجربة العميل.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تركز اللوحات المطوّرة على تحسين جودة البيانات، وتعزيز وضوح المتابعة، ودعم اتخاذ القرار، ومواءمة المؤشرات مع معايير الجودة.

لوح الأداء



مستمرون في عام 2026 على تطوير لوح الأداء القائمة، وذلك بهدف رفع كفاءة المتابعة وتعزيز جودة الإجراءات ودعم اتخاذ القرار. وقد ركزت الجهود على تحسين جودة البيانات، وتحديث المؤشرات، ورفع وضوح العرض والتحليل بما يواكب أفضل الممارسات.

كما أسهمت هذه التحسينات في تعزيز القدرة على تقييم الوضع التنفيذي بدقة، وتمكين أصحاب القرار من الحصول على صورة أوضح لمسار الأعمال ومستوى الإنجاز.

لوحه مشاريع الأمانة لعام 2026م

أكثر من

67+
لوحه أداء

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

لوح الأداء



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

الحوكمة وتعزيز الامتثال



انطلاقاً من التزامنا بتطبيق أعلى معايير الشفافية والمصداقية والجودة، نعمل على ضمان الامتثال الكامل للأنظمة واللوائح والسياسات ذات الصلة، بما يسهم في رفع كفاءة الأعمال وتعزيز موثوقيتها.

كما نواصل تطوير وتطبيق أفضل ممارسات الحوكمة الداعمة لأعمالنا، بوصفها ركيزة أساسية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتسهيل الإجراءات التشغيلية وفق منهجية مؤسسية واضحة ومستدامة.

تطوير آليات الامتثال لتعزيز انضباط العمل وجودة التنفيذ

توحيد الأدوار والمسؤوليات وتحسين التنسيق بين الإدارات

تطبيق إطار حوكمة موثّد ينظّم السياسات والإجراءات

رفع مستوى الشفافية والمسؤولية عبر ضوابط تشغيلية واضحة



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

الحوكمة وتعزيز الامتثال



انطلاقاً من التزامنا بتطبيق أعلى معايير الشفافية والمصداقية والجودة، نعمل على ترسيخ الامتثال الكامل للأنظمة واللوائح والسياسات ذات الصلة، بما يعزز كفاءة الأعمال ويرفع مستوى موثوقيتها.

معالجة الفجوات وتعزيز جودة تطبيق الإجراءات

رفع مستوى الوعي بمفاهيم الحوكمة والالتزام لمنسوبي الأمانة العامة

تنفيذ مراجعات دورية لقياس مستوى الالتزام بالسياسات والإجراءات

تعزيز ثقافة الالتزام داخل الإدارات

إصدار تقارير متابعة دورية تدعم اتخاذ القرار

مسؤولية الالتزام



يجب على جميع الموظفين في الأمانة العامة تأدية أعمالهم بشكل متجرد من الإهمال أو مخالفة الأنظمة، أو إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية لتجنب المسائلة والعقوبات النظامية.

تعزيزاً لسبل التواصل مع المستفيدين وشركاء الأعمال

يسعدنا الإعلان عن إطلاق نشرة "الأمانة في سطور"

وهي نشرة بريدية تسلط الضوء من خلالها على جهود وإنجازات الأمانة العامة ونساهم في رفع الوعي بالمنافع الزكوية والضريبية والجمركية.

توثيق النسخة الأولى ههنا
نساعد باشتراككم في النشرة البريدية عبر الضغط هنا.

الزميلات والزملاء ... الكرام



سعدنا لرفع مستوى الاحترافية والإنتاجية بكفاءة، نذكركم بالاطلاع على الدليل الإرشادي للمراسلات عبر البريد الإلكتروني، والعمل بما جاء به من فواعد وتوجيهات حيث ستكون هناك متابعة دورية للالتزام بتطبيق الدليل من قبل إدارة الحوكمة والالتزام.

مرفق لكم الإجراء للاطلاع والعمل بموجبه

نتعلمي لكم عملاً موفياً



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

الحوكمة وتعزيز الامتثال



مشروع تصميم وتنفيذ الإطار العام للحوكمة والالتزام

يهدف المشروع إلى وضع إطار عام يتضمن معايير شاملة لإدارة الحوكمة والالتزام من خلال تقييم الوضع الراهن للحوكمة والالتزام في الأمانة العامة، إجراء دراستين معياريتين على مستويين مختلفين، إعداد إطار الحوكمة والالتزام وتنفيذه، وإعداد مؤشرات الأداء الرئيسية للإدارة الحوكمة والالتزام.

خارطة مخرجات المشروع



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الدراسات ومخرجات التقاضي



إعداد تقارير تحليلية حول مستجدات الأنظمة الزكوية والضريبية والجمركية

متابعة التحديثات النظامية وتحليل آثارها، وتقديم تقارير تساعد اللجان على فهم التغييرات وتطبيقها بشكل صحيح.



توحيد معايير العقوبات الجمركية ورسم آلية لتحديدها

وضع إطار موحد لتطبيق العقوبات الجمركية يحقق العدالة والاتساق في القرارات ويحد من التباين في التقدير.



إنشاء الموسوعة القانونية الجمركية

تصنيف وتبويب الأحكام والمبادئ القانونية الجمركية في مرجع موحد يسهل الرجوع إليه والاستدلال به.



تدشين دليل لحصر كافة النصوص النظامية التي لم يرد بها نص في قواعد عمل اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

حصر الثغرات النظامية وتوضيح آلية التعامل معها لتعزيز الاتساق في الإجراءات والقرارات.



تقديم دراسات للتعليقات التحليلية على السوابق القضائية لدى اللجان

تحليل السوابق القضائية واستخلاص المبادئ منها لدعم جودة التسبيب وتوحيد الاتجاهات القضائية.



تصميم دليل إجرائي شامل لآلية تطبيق اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي وآثارها

وضع إطار عملي يوضح كيفية تطبيق الاتفاقيات الضريبية الدولية بما يعزز الامتثال ويقلل النزاعات الضريبية

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الدراسات ومخرجات التقاضي



نواصل العمل على تعزيز جودة التقاضي من خلال دعم اللجان وأطراف النزاع بآليات متقدمة تساهم في تحسين الإجراءات، ورفع جودة الدراسات القانونية والفنية، بما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات وتسريع الفصل في الدعاوى.

وقد تحقق ذلك عبر تنفيذ مجموعة من المبادرات التي أسهمت في تطوير كفاءة العمل القضائي وتعزيز دقته وفعاليتها.

حصر الدفع المثار أمام اللجان وموقف اللجان منها



تحليل دفع أطراف الدعاوى في القضايا الزكوية والضريبية والجمركية، وتحديد مواقف اللجان منها وفق الأنظمة المعتمدة، بما يساهم في تسهيل دراسة القضايا وتعزيز اتساق المعالجة وتسريع الفصل في النزاعات.

حصر الأسانيد النظامية



حصر الأسانيد النظامية ذات العلاقة عبر الأنظمة واللوائح، لدعم جودة التقاضي ورفع كفاءة إدارة الدعاوى والقرارات الصادرة، بما يساهم في تطوير الدراسات والبحوث القانونية وتيسير تحليل الجوانب النظامية.

النشر الفوري لقرارات اللجان



النشر الفوري للقرارات الصادرة عبر البوابة الإلكترونية بشكل دوري، بما يمكن المتعاملين والمختصين من الاطلاع عليها والاستفادة من مبادئها النظامية، وتوفير مرجع موثوق يساهم في رفع مستوى الوعي وجودة التطبيق.

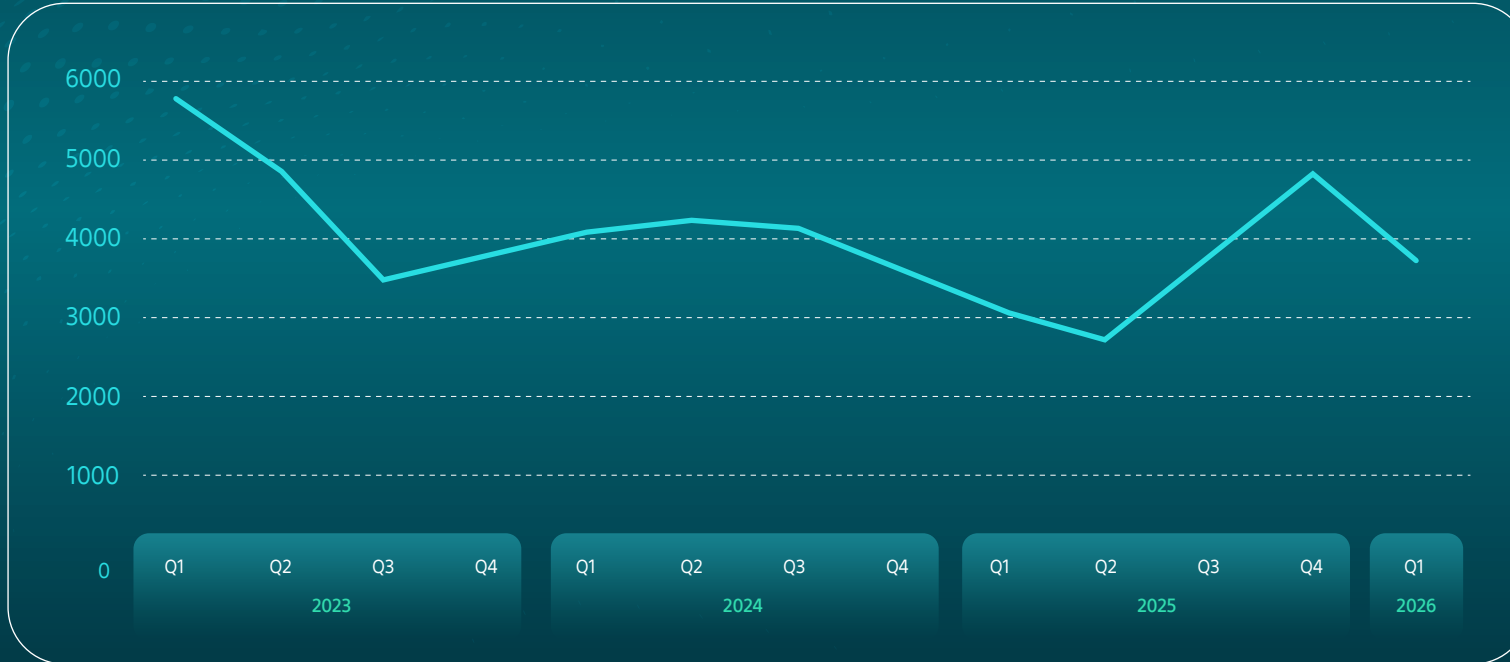
الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة التقاضي



منحنى القيد الرقمي للدعاوى

الفترة من 2023م حتى الربع الأول من 2026م



ملفات الدعاوى
الرقمية من
2023 وحتى الربع
الأول من عام
2026

أكثر من

51+
ألف
دعوى

ليصل إجمالي ملفات الدعاوى
الرقمية للفترة من 2020م حتى
الربع الأول 2026م أكثر من
200+ ألف دعوى.

يوضح الرسم البياني منحنى القيد الرقمي للدعاوى عبر الأرباع من عام 2023م إلى الربع الأول من عام 2026م، ويعكس وجود استقرار نسبي مع وجود تذبذبات طفيفة بين الأرباع في معدلات القيد الرقمي للدعاوى خلال السنوات الثلاثة الماضية وحتى الربع الأول من عام 2026م.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

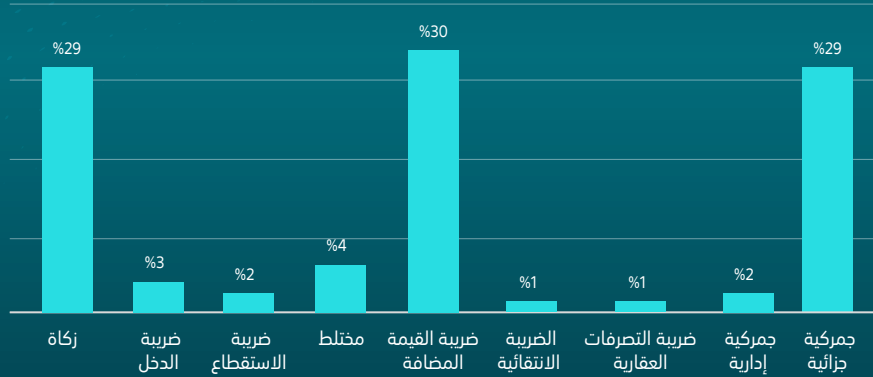
رفع جودة التقاضي



الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي

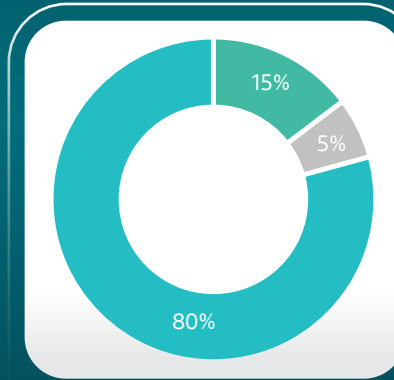
الفترة من 2023م حتى الربع الأول من 2026م

الدعاوى حسب التصنيف



يوضح الرسم البياني توزيع الدعاوى حسب تصنيفها، حيث تمثل دعاوى **ضريبة القيمة المضافة** نسبة **30%** و **الزكاة والجمركية الجزائية** بنسبة **29%** كأعلى الأنواع. وعلى الجانب الآخر، تعتبر دعاوى **الضريبة الانتقائية و ضريبة التصرفات العقارية** بنسبة **1%** من بين الأنواع الأقل شيوعًا.

الدعاوى حسب درجة التقاضي



● فصل ● استئناف ● التماس إعادة نظر

يوضح الرسم البياني توزيع الدعاوى حسب درجة التقاضي، حيث تمثل دعاوى **الفصل** نسبة **80%**، مما يعكس أن الغالبية العظمى من الدعاوى تم اتخاذ قرارات نهائية فيها دون الحاجة للاستئناف أو إعادة النظر، ما يشير إلى سرعة البت والفصل في الدعاوى. أما الدعاوى **الاستئنافية** فتتمثل بنسبة **15%** من إجمالي الدعاوى، مما يشير إلى أن جزءًا من الدعاوى تم استئنافها بعد القرار الابتدائي. وفي المقابل، يمثل **التماس إعادة النظر** نسبة **5%**، مما يدل على أن قلة من الدعاوى قد تم إعادة النظر فيها بعد القرار النهائي.



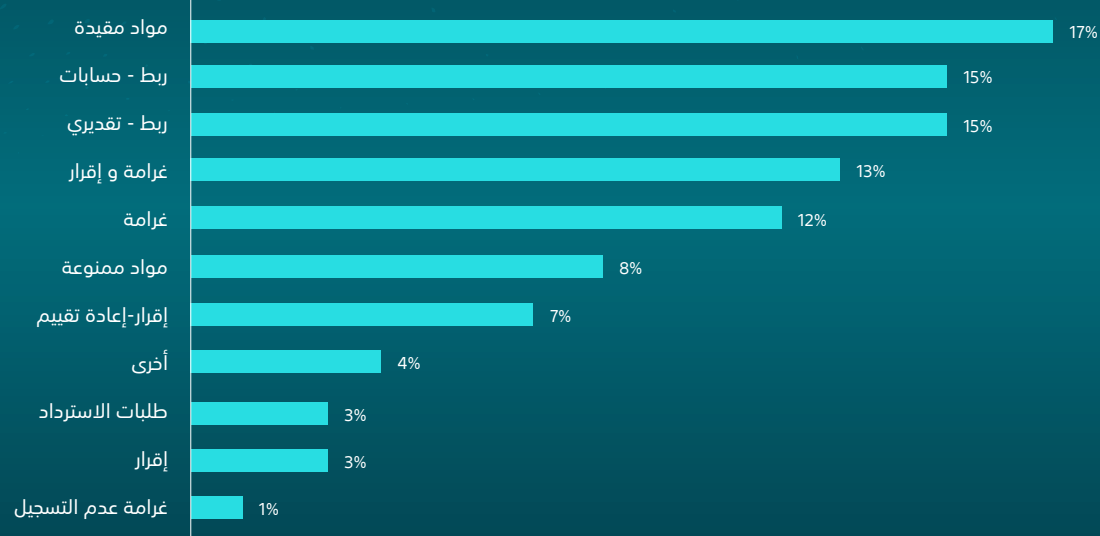
الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة التقاضي



الدعاوى حسب نوع الدعوى

من 2023م حتى الربع الأول من 2026م



تمثل دعاوى "مواد مقيدة" و "ربط-حسابات" و "ربط-تقديري" كأعلى الأنواع من حيث عدد الدعاوى، ما يشير إلى أن الجزء الأكبر من النزاعات للدعاوى المتعلقة بالزكاة والمواد المقيدة التي تخضع إلى قيود قانونية. بينما تمثل دعاوى "طلبات الاسترداد" و "إقرار" و "غرامة عدم التسجيل" الأقل شيوعاً من إجمالي الدعاوى، وهو ما يدل على أن الدعاوى المتعلقة بهذا النوع من المخالفات أقل نسبياً مقارنة ببقية الأنواع.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة التقاضي



تبادل المذكرات في أرقام

الفترة من 2020م حتى الربع الأول من 2026م

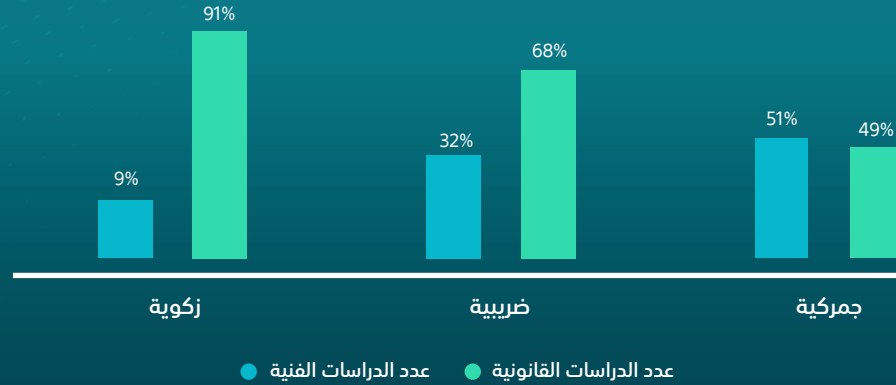


تم الاستفادة من خدمة تبادل المذكرات بين الأطراف لأكثر من **147 ألف** دعوى حتى الربع الأول من عام 2026م.

الدراسات الفنية والقانونية في أرقام

عدد الدراسات القانونية والفنية المعدة

الفترة من 2023م حتى الربع الأول من 2026م



يوضح الرسم البياني تمركز الدراسات المعدة للتليل القانوني والفني في الدعاوى الجمركية بنسبة 91%.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة التقاضي من 2020 - الربع الأول 2026م



القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي

الفترة من 2020م حتى الربع الأول من 2026م



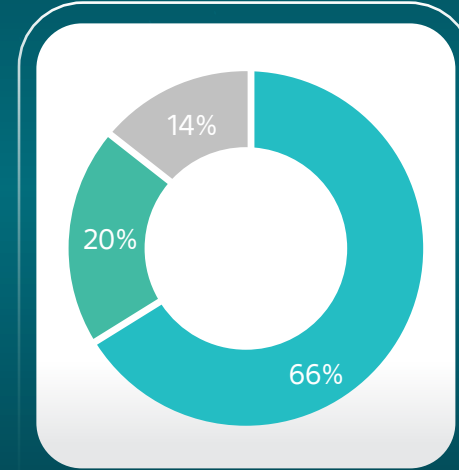
إجمالي القرارات
+144 ألف قرار

حتى الربع الأول من عام 2026م

قرارات الفصل: **+108 ألف قرار** ✓

قرارات الاستئناف: **+27 ألف قرار** ✓

قرارات التماس إعادة نظر: **+8 ألف قرار** ✓



فصل ● استئناف ● التماس إعادة نظر ●

يمثل الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي، حيث تمثل قرارات الفصل النسبة الأكبر (66%)، تليها قرارات الاستئناف بنسبة (20%)، وقرارات التماس إعادة النظر بنسبة (14%).

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة التقاضي



القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي

من 2020 - الربع الأول 2026م

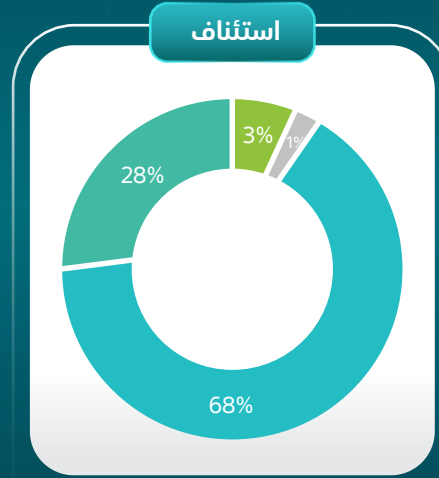
التماس إعادة نظر



● قبول الدعوى ● رفض الدعوى ● انتهاء الخلاف ● شطب

يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة حيث شكلت **(رفض الدعوى) النسبة الأكبر 91%**، ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

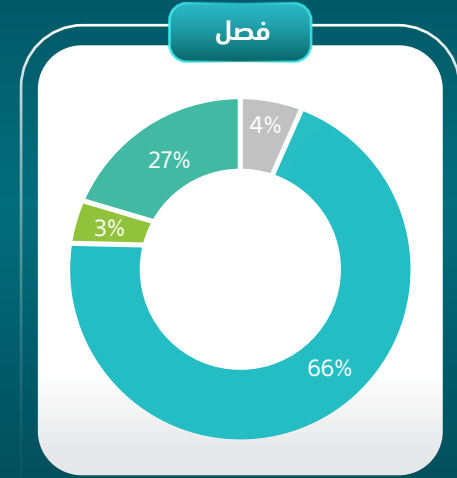
استئناف



● قبول الدعوى ● رفض الدعوى ● انتهاء الخلاف ● شطب

يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة حيث شكلت **(رفض الدعوى) النسبة الأكبر 68%**، يليها بفارق ملحوظ **(قبول الدعوى) بنسبة 28%** ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

فصل



● قبول الدعوى ● رفض الدعوى ● انتهاء الخلاف ● شطب

يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة حيث شكلت **(رفض الدعوى) النسبة الأكبر 66%**، يليها بفارق ملحوظ **(قبول الدعوى) بنسبة 27%** ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

البيانات وذكاء الأعمال



نعمل على تطوير البنية المعلوماتية عبر توظيف البيانات كأصل استراتيجي يدعم العمليات التشغيلية، ويرفع الكفاءة، ويسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

+100

دراسة وبحث تسهم في رفع جودة الأعمال

+510

عدد تقارير ذكاء الأعمال المنشورة عبر منصة X و LinkedIn

+200

عدد مرات زيارة تقارير ذكاء الأعمال المنشورة عبر الموقع الإلكتروني خلال الربع الأول لعام 2026م.

+200

عدد تقارير ذكاء الأعمال المنشورة عبر الموقع الإلكتروني



+22 مليون

عدد السجلات والبيانات التي تمت معالجتها حتى الربع الأول من العام 2026، مما أسهم في تعزيز جاهزية المعلومات ودعم اتخاذ القرار.



+70%

نسبة تقارير الإدارات الداخلية التي تم أتمتة عملية استخراج بياناتها من مستودع البيانات، لضمان دقة المخرجات ورفع كفاءة العملية التشغيلية مع تحقيق السرعة والفاعلية.



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

الشراكات الاستراتيجية



نؤمن بأن الشراكات الاستراتيجية تمثل ركيزة أساسية لتحقيق التكامل المؤسسي وتعزيز كفاءة الأداء، ومن هذا المنطلق نعمل على توسيع شبكة الشراكات وتفعيلها بما يسهم في تطوير الخدمات وتعظيم الأثر للمستفيدين.

منجزات الشراكات الاستراتيجية خلال الربع الأول من العام 2026م:

- توقيع مذكرات تعاون لأكثر من 4 شراكات جديدة.
- تكريم الشركاء الاستراتيجيين للمنجزات والتعاون المشترك خلال عام 2025م.
- استمرار الحملة التوعوية الداخلية بالشراكات الاستراتيجية.
- إقامة العديد من ورش العمل مع الشركاء بهدف تفعيل الشراكة وتبادل الخبرات وتعزيز المعرفة.
- إقامة دورات تدريبية داخل مقر الأمانة العامة.



أكثر من 4 شركاء استراتيجيين

في عدة مجالات خلال الربع الأول من عام 2026م ليصل عدد الشركاء الاستراتيجيين لأكثر من 19 شراكة.

ضمن جهود التعاون وتفعيل الشراكات
سعدنا باستقبال طالبات كلية العمادة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وتقديم ورشة عمل بعنوان:

أعمال الأمانة العامة والديان الزكوية والصربية والبحرية

وتقدم بالشكر الجزيل للأمانة:
إبراهيم المدعش
تسليم طويران
على ما بذلوه من جهد في تقديم ورشة العمل.

جانب من زيارة طلاب وطالبات جامعة الأمير سلطان

ضمن جهود التعاون والتكامل مع الجهات الحكومية
سعدنا بتقديم ورشة عمل للهيئة العامة ببنون:

لأعمال الأمانة العامة والديان البحرية وذلك في إطار تفعيل الخدمات وتعزيز المصداقية حول آلية إدارة الشؤون البحرية

وتقدم بالشكر الجزيل للأمانة:
أحمد الجعيان / علي الزعام
على ما بذلوه من جهد في تقديم ورشة العمل.

ضمن جهود التعاون والتكامل مع الجهات الحكومية
سعدنا بتقديم ورشة عمل للهيئة العامة ببنون:

لأعمال الأمانة العامة والديان البحرية وذلك في إطار تفعيل الخدمات وتعزيز المصداقية حول آلية إدارة الشؤون البحرية

وتقدم بالشكر الجزيل للأمانة:
أحمد الجعيان / علي الزعام
على ما بذلوه من جهد في تقديم ورشة العمل.

تم تفعيل الشراكات بنسبة 70% لمختلف مجالات التعاون



التقدم الرقمي

التقدّم الرقمي

التكامل التقني



في إطار تعزيز الكفاءة وتحقيق التكامل المؤسسي، حرصنا على بناء منظومة تقنية متكاملة تربطنا بمختلف الجهات ذات العلاقة، وذلك من خلال ربط إلكتروني يتيح تبادل البيانات والمعلومات بسلاسة وأمان. وقد أسهم هذا التكامل في تسريع الإجراءات، وتحقيق موثوقية أعلى في المعاملات، وتوفير تجربة أكثر تكاملاً وفعالية للمستخدمين، إلى جانب دعم اتخاذ القرار المبني على بيانات دقيقة.

نظام إيراد
لاستيراد بيانات المكلف
وبيانات الاعتراض



المديرية العامة للسجون
تطوير مكاتب التقاضي
عن بُعد



النيابة العامة
أتمتة إجراءات تحريك
الدعاوى الجزائية



التوثيق بالبصمة
توثيق حضور ومحاضر
الجلسات والقرارات



السجل التجاري قوائم
جلب المعلومات الخاصة
بالنشاط التجاري
للمتعامل



العنوان الوطني
توفير خارطة رقمية
تتضمن عناوين معيارية
موحدة لكافة المناطق والمدن



ناجز
التكامل الرقمي
للتحقق من بيانات
الوكالات الشرعية



التقدّم الرقمي

مشروع تطوير خدمة تبادل المذكرات في جيا



يهدف المشروع إلى تعزيز كفاءة الإجراءات القضائية وتسريع عملية تبادل المذكرات بين أطراف الدعوى رقمياً، بما يدعم التقدّم الرقمي ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.



الأثر المتحقق

- تسريع سير القضايا وتقليل مدد الإجراءات.
- رفع الكفاءة التشغيلية وجودة العمل القضائي.
- دعم التحول الرقمي وتعزيز الشفافية والموثوقية في الإجراءات.



أبرز المزايا والتطبيقات

- إتاحة تبادل المذكرات والمرفقات إلكترونياً بشكل آمن.
- إمكانية تتبع حالة المذكرات وإشعارات التسليم.
- تنظيم الأرشيف وسهولة الرجوع للمستندات.



التقدّم الرقمي



تطبيق GSTC

في إطار تعزيز التحول الرقمي وتحسين تجربة المستخدمين، تم تطوير وتفعيل تطبيق GSTC ليكون قناة رقمية متكاملة تُمكن المستخدمين من الوصول إلى الخدمات والمعلومات بسهولة وسرعة.

أسهم التطبيق في تبسيط الإجراءات، وتحسين الوصول إلى الخدمات، وتعزيز التواصل الفعّال، بما يدعم كفاءة الأداء ويرفع مستوى رضا المستخدمين.

ويشمل مجموعة من الخدمات التي تعزّز رحلة المتعامل وتدعم متطلباته، بما يتوافق مع مستهدفات التحول الرقمي ومواكبة رؤية المملكة 2030.



أبرز الخدمات المقدمة عبر التطبيق:

إدارة الدعاوى

الاطلاع على قرارات اللجان

تصفح الأدلة الإرشادية والتوعوية

التواصل مع خدمة العملاء

رفع التذاكر التقنية



التقدّم الرقمي

البوابة الداخلية

ضمن جهود تعزيز الكفاءة التشغيلية والتحول الرقمي، تم تطوير وتفعيل البوابة الداخلية لإدارة المهام لتكون منصة موحّدة لتنظيم الأعمال ومتابعة التنفيذ وتحسين التنسيق بين الإدارات. أسهمت البوابة في رفع مستوى الشفافية، وضوح المسؤوليات، وسرعة متابعة الإنجاز، بما يدعم اتخاذ القرار ويعزز كفاءة الأداء المؤسسي.

يمكن من خلالها الوصول للتالي:

دعم الاحتياج البياني وإعداد التقارير

تصميم استبيان

الحصول على استشارة قانونية

الدعم في الخدمات الإدارية

الحصول على صلاحية وصول

رسم اتفاقية مستوى الخدمة

بناء لوحة متابعة الأداء



التقدّم الرقمي



مركز افتراضي لخدمة المتعاملين وقاعات التقاضي الافتراضية

يمثل المركز الافتراضي أحد المبادرات النوعية التي أسهمت في تحسين تجربة المستفيدين من خلال تقديم خدمات رقمية متكاملة تعزز كفاءة التقاضي، وتسرع الاستجابة، وترفع جودة المعالجة.

ويوفّر المركز منظومة دعم متكاملة تمكّن المتعاملين من إنجاز إجراءاتهم بسهولة ودون الحاجة للحضور، من خلال مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل:

دعم المتعاملين عبر المساند الافتراضي

الإدارة الالكترونية لملف الدعوى الرقمي

الدعم القضائي أثناء الجلسة بما يتوافق مع المتطلبات النظامية

التحقق الآلي من الهوية

إدارة حضور الأطراف للجلسات رقمياً

تمكين أصحاب الأطراف من متابعة الدعوى بشكل كامل عبر المنظومة الرقمية

ساهمت هذه الخدمات في تعزيز موثوقية الإجراءات، وتسهيل رحلة المتعاملين، وتحقيق مستوى أعلى من الجودة والمرونة.



التقدّم الرقمي

منجزات الخدمات الرقمية للمستخدمين



انطلاقاً من توجهنا نحو التحول الرقمي، عملنا على توفير التسهيلات اللازمة من خلال خطوات مدروسة تهدف إلى رقمنة خدماتنا المقدمة للمتعاملين عبر البوابة الإلكترونية وتطبيق الأجهزة الذكية. وقد أسهم ذلك في تعزيز كفاءة إدارة ومتابعة الدعاوى وتسريع الإجراءات المرتبطة بها، مما انعكس إيجاباً على تجربة المتعاملين ورفع مستوى رضاهم عبر رحلة خدمية أكثر سلاسة وفعالية.



+8 آلاف مستفيد

لطلب تغيير الممثل النظامي /
الوكيل الشرعي



+147 ألف مستفيد

لعمليات تبادل المذكرات
بين الأطراف آلياً



+200 ألف مستفيد

إنشاء ملف الدعاوى الرقمي



+144 ألف مستفيد

من الوصول الرقمي للقرار
الصادر عن اللجان

منجزات التواصل

منجزات التواصل

منجزات التواصل

استطعنا تحقيق حضور مؤثر عبر منصات التواصل الاجتماعي من خلال تنفيذ حملات توعوية ومنشورات تعريفية وتغطيات رقمية واكبت أعمال الأمانة. كما نعمل على متابعة التفاعل وقياس أثر المحتوى بشكل مستمر، بما يسهم في تحسين الرسائل الإعلامية وتعزيز جودة التواصل وبناء علاقة أكثر فاعلية مع الجمهور.

مرات الوصول

+2 مليون

الرسائل النصية

+200 رسالة نصية

خلال الربع الأول من عام 2026م

منشور تعريفي وتوعوي

+143 منشور

خلال الربع الأول من عام 2026م

عدد الزيارات

الصفحة

+222 ألف زيارة

المركز الإعلامي

+21 ألف زيارة


النشر الفوري للقرارات

+279 ألف زيارة

مركز المعرفة

+29 ألف زيارة

إحصائيات الدعاوى والقرارات

 YouTube

 Telegram

 LinkedIn

 منصة X

مليون و**+600** ألف مشاهدة

+28 ألف مرات المشاهدة

+800 ألف مرات الوصول

مليون مرات الوصول

عدد مرات الوصول



عززت التغطيات الإعلامية والأخبار الصحفية حضور الأمانة في المشهد الإعلامي، من خلال نشر منجزاتها ومبادراتها عبر الصحف الإلكترونية والمنصات الإخبارية، بما يعكس جهودها التطويرية ويسهم في رفع مستوى الوعي بدورها وخدماتها، وتعزيز التواصل مع مختلف فئات المجتمع.

منجزات التواصل

ورش العمل

نظمنا العديد من ورش العمل الداخلية والخارجية، والتي نهدف من خلالها إلى تطوير المهارات، وتحفيز الإبداع، تنويع مصادر المعرفة وتبادل الخبرات، وتعزيز جودة العمل المؤسسي وتحقيق الفائدة من الشراكات الاستراتيجية.



ضمن جهود التعاون والتكامل مع الجهات الحكومية
سعدنا بتقديم ورشة عمل للنيابة العامة بعنوان:
أعمال الأمانة العامة واللجان الجمركية
ودلك في إطار تبادل الخبرات وتعزيز المعرفة حول آلية إدارة
الجمركية.

وتتقدم بالشكر الجزيل للأزماء:
أحمد الفيحان / علي الزمام

والشكر موصول لكل من
ساهم في نجاح ورشة العمل.

الأمانة العامة لتأهيل الزعماء الإدارية والجمركية
General Secretariat of State, Tax and Customs Committee



تشارك أساليب
وتفانك بروة

إجراءات قيد التعاوى الزكوية والضريبية
اليوم | الساعة 11:00 ص | قاعة التدريب

ساعة لوجبة بعدها يبدأ العمل. أجدد الصيغ من إزاحة عمل التعاوى.
بمطابقها هو العمل على أهم الأساليب التي تضمن الامتثال لمطابقة
ومستوى المتطلبات العالمية لكل دولي.

مخبرك اليوم بغير المصيرية

الهيئة العامة للتأهيل الإدارية والجمركية
General Secretariat of State, Tax and Customs Committee



تشارك أساليب
وتفانك بروة

ورشة عمل بعنوان:
التدريب على صياغة تعارض المطالب وحالات تعارض المطالب
ومواد الإفصاح عنها

الأستاذ: ياسر بنت عبد الرحمن المطوع
مدى توجيهه والتزام

Office on the web Frame

الهيئة العامة للتأهيل الإدارية والجمركية
General Secretariat of State, Tax and Customs Committee



تشارك أساليب
وتفانك بروة

ورشة عمل بعنوان:
الإجراءات القضائية في إدارة التعاوى وإعداد محاضر الجلسات

الأستاذ: محمد بن عبد القهي
مدير إدارة حد التعاوى والمطالب بحرك إزاحة المطالبات القضائية.
مدى التزامه

الهيئة العامة للتأهيل الإدارية والجمركية
General Secretariat of State, Tax and Customs Committee

منجزات التواصل

مبادرات نقل المعرفة

ترتكز جهود الأمانة في نقل المعرفة على مشاركة الخبرات وتوثيق التجارب العملية، مما يضمن جاهزية الموظفين واستمرارية المعرفة داخل الإدارات. وتشمل المبادرات تنظيم جلسات تعريفية للموظفين الجدد، واستعراض أعمال الإدارات، وتطوير مهارات الفرق بما يعزز جودة التنفيذ وكفاءة الأداء.

مبادرات نقل المعرفة:



مبادرة "وصل"

نهدف من خلال هذه المبادرة إلى تعزيز نقل المعرفة وتيسير اندماج الموظفين الجدد مع كافة الزملاء والإدارات، حيث يتم تكليف موظف من كل إدارة بتقديم شرح مبسط ومباشر عن طبيعة عمل إدارته، وأدوارها الرئيسية، مما يساهم في بناء فهم شامل للمنظومة، وتعزيز روح التعاون بين الإدارات.

ورش العمل الداخلية والخارجية

نفذنا العديد من ورش العمل داخليا وخارجيا لرفع مهارات الموظفين وتبادل الخبرات، حيث توفر هذه الورش تعلمًا عمليًا مباشرًا يساعد على تطوير الأداء، وتعزيز المعرفة، وتطبيق أفضل الممارسات في بيئة العمل.



جانب من مبادرة

وَهْل



منجزات التواصل

مبادرة "منتج معرفي"

تهدف إلى توثيق المعرفة المؤسسية وتبسيطها، بما يعزز الوعي ويسهّل الوصول إلى المعلومات الموثوقة.

الدورات التدريبية

وفرنا دورات تدريبية متخصصة تهدف إلى تطوير مهارات الموظفين ورفع كفاءتهم، من خلال برامج تدريبية متنوعة تساعد على اكتساب معارف جديدة وتطبيقها عملياً في العمل.

الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority

منتج معرفي

في إطار سعي الهيئة العامة إلى تعزيز الوعي المعرفي، تسعد بمشاركاتكم منتج (مجموعة أدوات التثقيف) والذي يعني بتقديم أبحاث قانونية متخصصة لتناول موضوعات متعلّقة بمجالات الممارسات الزكوية والخيرية، مع التركيز على تحليل الواقع وتكييفها تكييفاً دقيقاً، وإفراج الحلول والنصائح الفعّالة لمعالجتها وذلك وفق الماويل الآتية:

- الدورات التدريبية وأليات تنفيذها
- دراسة تطبيقية للمعالجة الضريبية لمجموعات الوصيات
- رئاسة تكليفه وإطلاق التأمين المؤقتة
- أسس تطبيق الضريبة وكيفية عمل القسمة الضريبية
- نسب الأثرية المتعلّقة إلى الوعاء الزكوي
- إصدار الشيكات المتعلّقة للوقف، التركة
- الدورات في الشركات المتعلّقة
- الإجراءات والقوانين الضريبية
- رئاسة الماويل من المال والوجبة التلقائية للموايل الضريبية

إدارة البحوث والاستشارات

مرفق لكم

الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority

منتج معرفي

في إطار سعي الهيئة العامة إلى تعزيز الوعي المعرفي، تسعد بمشاركاتكم منتج (مجموعة أدوات التثقيف) والذي يعني بتقديم أبحاث قانونية متخصصة لتناول موضوعات متعلّقة بمجالات الممارسات الزكوية والخيرية وذلك وفق الماويل الآتية:

- أثر تمويل المؤسسات الخيرية على الأثرية المتعلّقة قبل التنازل للملكية
- إجراءات كسبها الزكوية والخيرية والتبرعية
- حجج التفسيرات الضريبية من الجهات التطبيقية
- التعامل الزكوي والضريبي والتحصين

الاحتمالي، في دعاوى ومماريات التبعية المتعلّقة من الفرائض المتعلّقة من الأثرية الزكوية والخيرية.

الولاية الفعّالية للأثرية الزكوية والخيرية والتبرعية

السلطة الضريبية الدائر.

إدارة البحوث والاستشارات

مرفق لكم

منجزات التواصل

مبادرات نقل المعرفة



الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority

جائزة أفضل دراسة
حيث يلتقي الابتكار بالإبداع

معايير دقيقة | دراسات متقنة | عمل يستحق التقدير

اقتراب الإعلان عن الفائزين بجائزة أفضل دراسة
ترقبونا

الخميس 5 فبراير 2026م



جائزة
التميز البحثي

يحدث الآن
جناح تعريف بجائزة التميز البحثي

التالي 14 أكتوبر
النمو 2-1 مساءً



الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority

كن جزءًا من
بناء المعرفة

ساهم في إثراء المحتوى العلمي وشارك ببحثك أو مقالك في
مجلة الأمانة العامة للجان الرقابية والأمنية والدوائية.

مجالات المجلة:
﴿ المجالات الأكلية والمزروعات ذات الصلة
﴿ المجالات الكيميائية والصيدلانية ذات الصلة
﴿ المجالات الدوائية والصيدلانية ذات الصلة

طريقة التقديم:
يسمح باستقبال بحثك أو مقالك العلمي
عبر (نصائح) المجالات العلمية بالكتابة
إلكترونية (مستوردة)

للوصول إلى المنصة:
اسكن QRCode

جائزة أفضل دراسة

المجلة العلمية للأمانة العامة

تهدف هذه الجائزة إلى تحفيز التميز البحثي ورفع جودة الدراسات القانونية والفنية، وتشجيع إعداد دراسات متعمقة تدعم ودة التقاضي وتعزز اتخاذ القرار المبني على الأدلة.

تهدف هذه المجلة إلى إثراء المحتوى العلمي والأبحاث والمقالات المتخصصة.

منجزات التواصل

المبادرات المجتمعية

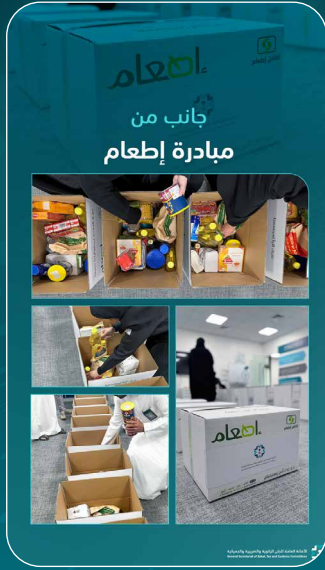
حرصنا على تعزيز دورنا المجتمعي من خلال مبادرات هادفة تعكس روح المسؤولية، مثل دعم الجمعيات الخيرية، ومبادرات التبرع، وبرامج التوعية الصحية، بالإضافة إلى مبادرات تعزيز الصحة النفسية. وتهدف هذه الجهود إلى إحداث أثر اجتماعي إيجابي يعزز التكافل ويرسخ ارتباط الموظفين بالمجتمع.

مبادرة "كسوة فرح"

حملة خيرية تقام خلال شهر رمضان لجمع وتجهيز الملابس وكسوة العيد لعرضها وتقديمها للأسر المتعففة في أفضل جودة ممكنة.

مبادرة "إطعام"

مبادرة عامة قدمنا من خلالها تبرعات غذائية لجمعية إطعام التي يواجهها توصل التبرعات للمستفيدين.



منجزات التواصل

بيئة عمل متميزة

حرصنا على في إطار حرصنا على تعزيز بيئة عمل إيجابية ومحفزة، تم تنفيذ مبادرات نوعية تسهم في تحسين تجربة الموظفين وتعزيز روح الانتماء والتواصل الداخلي، بما يدعم رفع الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء.

أبرز المبادرات

تنظيم احتفالات المناسبات الوطنية مثل يوم التأسيس لتعزيز الهوية والانتماء.

تنفيذ فعاليات اجتماعية تسهم في تحسين أجواء العمل.

تهيئة بيئة عمل محفزة تعزز التفاعل الإيجابي بين الموظفين.

دعم مبادرات التواصل الداخلي وبناء روح الفريق.

مستعدون للانطلاق؟

الزملاء والزميلات
يسر الأمانة العامة بالتعاون مع الاتحاد السعودي
للرياضة للجميع جهوتكم للمشاركة في

النسخة الخامسة من



في أجواء رياضية تجمع العائلات ومحبّي الرياضة من مختلف
العائلات. تنطلق نسخة استثنائية من ماراثون الرياض بحاضنها
مهرجانا يمتد لثلاثة أيام من 28 - 31 يناير 2026. يجمع الكثير
من الأنشطة التفاعلية والفعاليات الرياضية المتنوعة، وهي
اليوم الرابع تبدأ اللحظة المنتظرة، سباق ماراثون الرياض.

جانب من

فعاليتنا في يوم التأسيس



جانب من بطولة البلوت



مستحقة وجدارة!
ألف ميروك لأبطال البلوت

بسام العقيل • ماجد أباطين



كشيتوا ووميتوا..



التميز المؤسسي

تتويج الجهود

جوائزنا



جوائز ستيفي العالمية

أحد الجوائز العلمية المرموقة المعنية بتميز جهات الأعمال في عدة مجالات:



خدمة المتعاملين



التقارير السنوية



الذكاء الاصطناعي



غرف التقاضي الذكية



جائزة الابتكار في إدارة
وتخطيط وممارسات
خدمة العملاء - الحكومة

الفئة البرونزية



جائزة الابتكار في الخدمات
الحكومية "التقاضي
عن بعد للمحتجزين"

الفئة البرونزية



جائزة الابتكار في
المواقع الإلكترونية
للجهات الحكومية

الفئة الذهبية



جائزة الابتكار في
المنشورات الحكومية
"النشر الفوري للقرارات"

الفئة الذهبية



تتويج الجهود

جوائزنا



شهادة دياك في
إدارة دعم المتعاملين



جائزة أفضل
بيئة عمل



جائزة تجربة
العميل السعودية



شهادة نموذج التميز
في EFQM الأوروبي
إدارة الأداء المؤسسي



جائزة تجربة
العميل الخليجية



أفضل تجربة رقمية -
تجربة العميل العالمية



تتويج الجهود

جوائزنا



اعتماد الآيزو



شهادة اعتماد الآيزو (ISO 9001:2015)
لنظام إدارة الجودة



ISO 44001:2017
إدارة الشراكات الاستراتيجية



شهادة اعتماد الآيزو (ISO 10002:2018)
لرضا العملاء، ومعالجة الشكاوى



شهادة اعتماد الآيزو (ISO 37000)
لحوكمة المنظمات



ISO 10002:2018
تجديد شهادة نظام إدارة الشكاوى



ISO 10004
قياس رضا العملاء



ISO 9001
تجديد شهادة نظام إدارة الجودة



تتويج الجهود

جوائزنا



جائزة درع الحكومة الرقمية:



ضمن خطة عمل متكاملة لتحول الرقمي في كافة إجراءات أعمالنا، طورنا عدة خدمات رقمية، وحصلنا على ضوءها على 8 جوائز:

حسابات التواصل الاجتماعي

العمل عن بُعد

المسؤولية الاجتماعية

الابتكار الحكومي

المحتوى الرقمي الحكومي

المواقع الإلكترونية

الإنجازات الحكومية

التطبيقات الإلكترونية



DIGITAL GOVERNMENT AWARDS

MEMBER OF EXCELLENCE AWARDS ACADEMY

جائزة الحكومة الرقمية

www.digitalgovawards.ae



طموحاتنا <



تطوير كفاءة آليات دراسة الدراسات المعدة وصياغة القرارات

تبني المقارنات المعيارية لتحديد المستهدفات التطويرية

رفع الكفاءة التشغيلية للعمليات

رفع جودة التقاضي وتحقيق الفصل الناجز في الدعاوى

تنمية وسائل التوعية الزكوية والضريبية والجمركية

تطوير المنظومة الرقمية بتفعيل الوصول الذكي للخدمات

تعزيز أدوات قياس كفاءة أداء الأعمال

تطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي

تبني النماذج العالمية لقياس أثر الاستثمار في سواعد التميز

تعزيز مرونة الاستجابة للتحديات ومواكبة التوجهات العالمية

رفع مستوى النضج المؤسسي

اعتماد منظومة متكاملة لإدارة مشاريع التغيير بمرونة

اعتماد منظومة متكاملة لإدارة المسؤولية الاجتماعية

نشر القيم المؤسسية وترجمتها إلى كفايات سلوكية

شكرًا لكم



الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية
General Secretariat of Zakat, Tax and Customs Committees

www.gstc.gov.sa 800 1220 000
gstc_sa _GSTC | CareGstc GSTC