

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



التقرير النصف سنوي 2025 يناير - يونيو

الفهرس

01 < المقدمة

02 < كفاءة ترتقي - وعدالة تُنجز

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

- قياس كفاءة أداء الأعمال.
- البيانات وذكاء الأعمال.
- ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الحوكمة.
- شركاؤنا الاستراتيجيين.
- تعزيز مفهوم الشفافية والمصادقية

تطور جودة التقاضي

- النشر الفوري لقرارات اللجان.
- حصر الدفوع المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها.
- الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح.
- حصر الأسانيد النظامية.
- استخراج المبادئ القضائية ونشرها.

03 <

إجراءات ميسرة - وقرارات ذات جودة

- منحى تيسير تقديم وإدارة الدعاوى رقمياً.
- تحليل الدعاوى حسب درجة التقاضي.
- تحليل الدعاوى حسب التصنيف.
- الدعاوى حسب نوع المدعي.
- الدعاوى حسب نوع الدعوى.
- التوزيع الجغرافي للدعاوى.
- تحليل تفصيلي للقرارات الصادرة عن اللجان.
- مقارنة تفصيلية للقرارات ونتائج الجلسات.
- نتائج القرارات الصادرة.

04 <

أعمال مؤتمتة ونتائج ملموسة

- التكامل التقني.
- تطبيقنا بين أياديكم.
- تطوير رقمنة الإجراءات المقدمة لأعضاء اللجان
- الزكوية والضريبة والجمركية.
- نظام إدارة علاقات العملاء (CRM).
- موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة.
- المراكز الافتراضية لخدمة المتعاملين.

05 <

تعزيز التواصل - وصنع الأثر

- تمكين الوصول.
- تطوير وسائل المعرفة.
- أرقامنا في الصحافة.
- المسؤولية المجتمعية.
- التواصل الداخلي.

06 <

مقر جديد - وبيئة أكثر إنتاجية

- تجربة انتقال ميسرة.
- بيئة جديدة وداعمة.

07 <

ثمار التميز - وحصاد الجهود

- جوائزنا

08 <

كفاءاتنا - ركيزة التميز واستدامة العطاء

- كفاءات نفخر بهم.
- نقل المعرفة وبناء القدرات.
- التطوير المستمر.

09 <

خطوات اليوم - لتحقيق نجاحات الغد

المقدمة

نواصل أداء دورنا المحوري في تطوير القطاع الزكوي والضريبي والجمركي وتمكين الفصل الناجز، من خلال تعزيز كفاءة منظومة التقاضي، وتطوير البنية المؤسسية، وتيسير كافة الإجراءات على المتعاملين.

وتشهد المرحلة الحالية تقدماً نوعياً في مجالات التحول الرقمي، وتحسين جودة بيئة العمل، ورفع مستوى الشفافية والموثوقية، بما يعكس الالتزام المستمر برفع جودة الخدمات وتحقيق أعلى نسبة في رضا المستفيدين.

وقد أثمرت الجهود المبذولة عن إنجازات ملموسة على مختلف الأصعدة، تشمل تسريع الفصل في القضايا، وتفعيل أدوات التواصل الداخلي، وتوسيع نطاق التوعية، عزز منها الانتقال إلى مقر جديد يعكس الهوية المؤسسية ويدعم بيئة العمل الفعالة.

ويأتي هذا التقرير لتوثيق وعرض هذه المنجزات التي جاءت امتداداً لمسيرة تطويرية تستند إلى التخطيط الاستراتيجي، والعمل التكاملي، وتحفيز الكفاءات الوطنية تحقيقاً لرؤية السعودية 2030م.



كفاءة ترتقي وعدالة تُبجز



أرؤيتنا



نمؤذج رائء
لتمكين العءالة الناءزة



رسالتنا

تبنى نماذج عمل فعالة لتمكين
حل المنازعات بما يساهم في الوصول
لببيئة قضائية موثوقة



أقيمنا



الحيادية



الشفافية



المسؤولية



الكفاءة



الاحترافية



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.

أهمنا

الإشراف على إجراءات معالجة الدعاوى وتبادل مذكراتها وتجهيزها.



دراسة الدعاوى وتحليلها من النواحي النظامية والمحاسبية والفنية، وإعداد التقارير لعرضها على الدوائر.



تقديم الدعم النظامي والفني والإداري للدوائر، قبل عقد الجلسات وأثناءها وبعدها.



إبداء الرأي والمشاركة في الدراسات المتعلقة بالأنظمة واللوائح ذات الصلة.



إجراء البحوث والدراسات والاستشارات النظامية والفنية والمحاسبية.



استخراج المبادئ القضائية من قرارات دوائر الاستئناف.



تصنيف القرارات التي تصدرها الدوائر، وتبويبها، ونشرها.



متابعة مؤشرات قياس أداء الدوائر المعتمدة والمستهدفات الموضوعة.



إعداد إحصائية سنوية عن أعمال الدوائر وقراراتها ومدد التقاضي.



المشاركة مع الإدارات المعنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من أجل تطوير وتحسين الإجراءات والأنظمة ذات الصلة بأعمال الدوائر.



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال

أدوات القياس والتحسين:

- ◀ لوحة مؤشرات أداء رقمية محدثة.
- ◀ مراجعات دورية داخلية لجودة القرارات.
- ◀ تقارير تحليلية تُرفع للإدارة العليا.
- ◀ منصات أتمتة لمتابعة سير القضايا.

تُعد كفاءة الأداء المؤسسي لدينا عنصراً محورياً في ضمان جودة الإجراءات القضائية، ونعمل على ذلك من خلال تبني منهجية دقيقة لقياس الأداء وتحسين كفاءة إدارة الدعاوى والقرارات الصادرة عن اللجان.

ويأتي هذا القياس ضمن إطار الحوكمة المؤسسية، حيث يُسهم في:



تسريع إجراءات الفصل.



رفع مستوى الشفافية والمصادقية



تطوير أدوات التحليل والتقويم الداخلي.



تعزيز موثوقية القرارات.

الأثر الاستراتيجي:

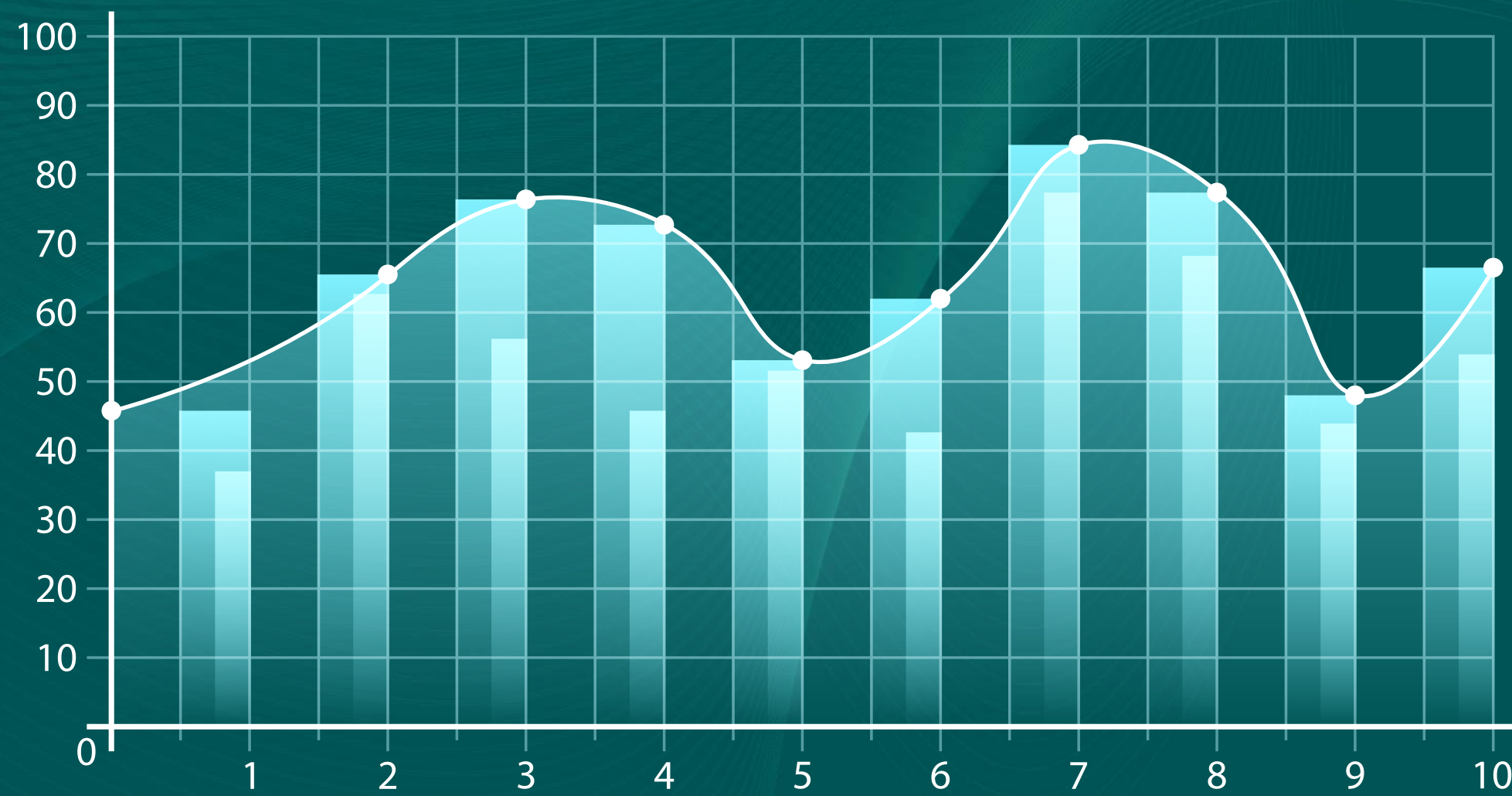
- ◀ تعزيز ثقة الأطراف في الإجراءات القضائية.
- ◀ دعم اتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة.
- ◀ الارتقاء بكفاءة الأداء المؤسسي على المدى الطويل.

معتمدين في ذلك على المؤشرات الكمية والنوعية لمتابعة الأداء وتحديد جوانب القوة والتحسين، مع التركيز على الاستخدام الأمثل للموارد، وتوظيف التقنيات الرقمية، وتطبيق أفضل الممارسات المؤسسية.

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

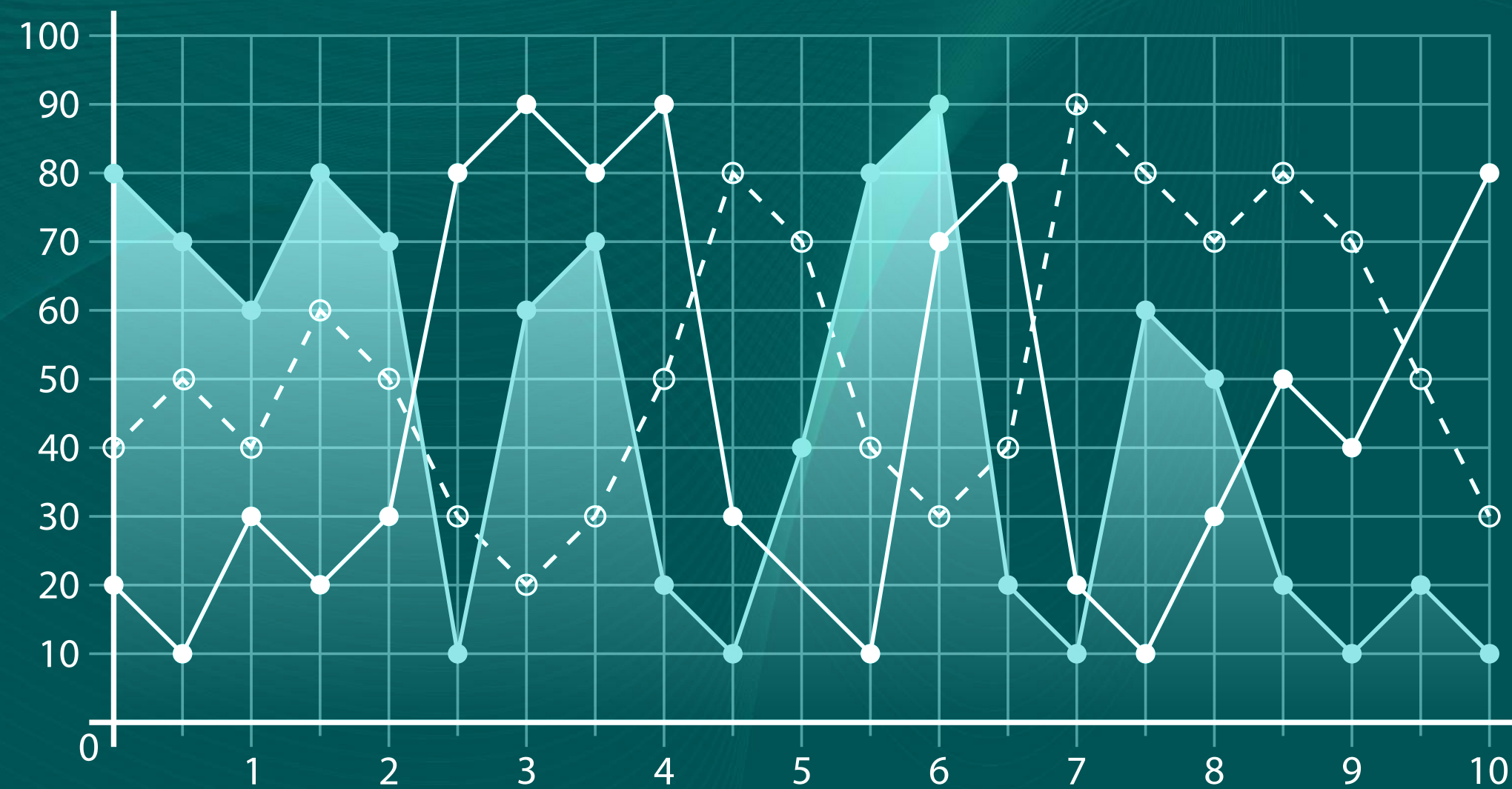
قياس كفاءة أداء الأعمال

لأننا حريصون على تحقيق مبدأ الشفافية والمصداقية والتي تأتي ضمن أهدافنا الاستراتيجية، أتحنّا متابعة سير الدعاوى عبر أنظمة متابعة أداء الأعمال، التي تتمثل في مجموعة متنوعة من لوحات الأداء المختصة في قياس إنجاز المهام وإنهاء الدراسات وفق المدد النظامية وبما يحقق اتفاقية مستوى الخدمة (SLAs).



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال



لوحة مؤشرات الأداء للدعوى ذات المبالغ العالية

أتمتة التقارير الدورية

لوحة متابعة أعمار الدعوى

لوحة متابعة الأداء التنفيذية

لوحة المؤشرات المسقطة من المجلس

لوحة متابعة معاملات مراسلات

لوحة قياس مكافآت أعضاء اللجان

لوحة تفاصيل جلسات دوائر اللجان

لوحة الشركات المدرجة

لوحة صياغة القرارات

لوحة أداء الدوائر

لوحة إنجاز دعوى الأعوام السابقة

لوحة الدراسات القانونية

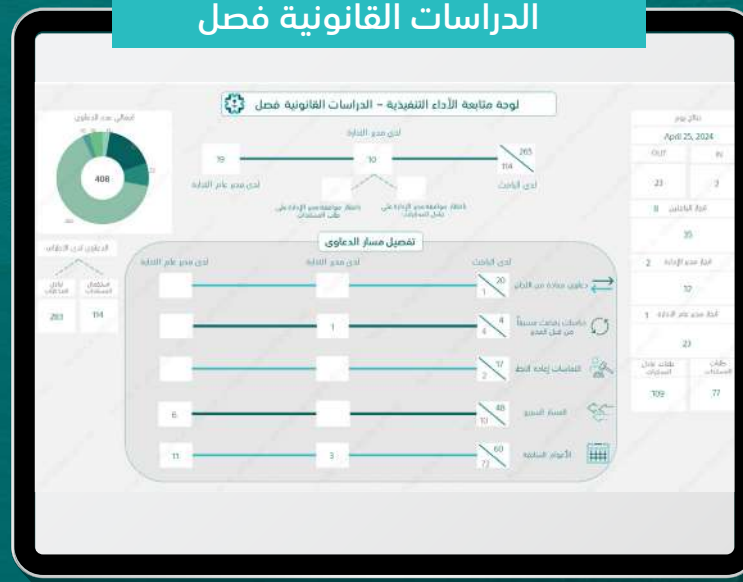
لوحة تذاكر الأعضاء التقنية

لوحة نتائج انعقاد الجلسات

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال

لوحة متابعة الأداء التنفيذية -
الدراسات القانونية فصل



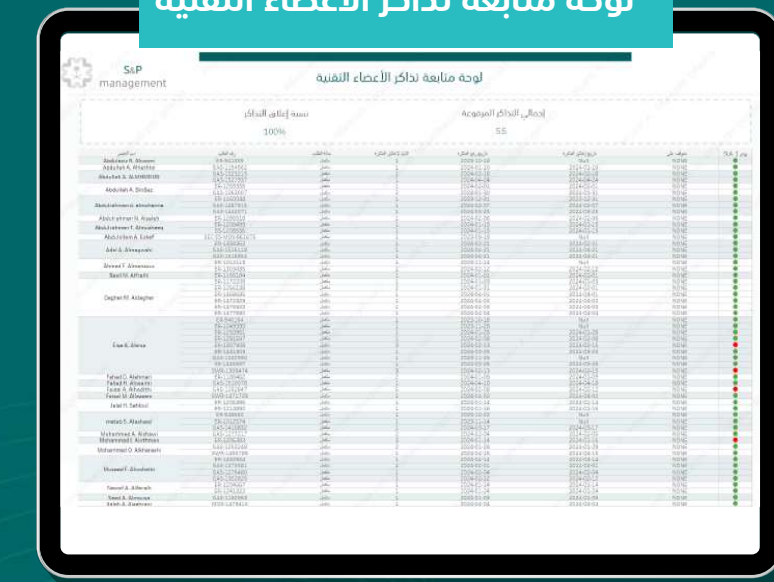
لوحة متابعة أداء الدوائر



لوحة متابعة مسارات الدعاوى



لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية



لوحة متابعة المؤشرات المسقطة
من المجلس



لوحة متابعة الأداء التنفيذية -
صياغة القرارات



لوحة متابعة نتائج
انعقاد الجلسات



اللوحة التنفيذية لإنجاز دعاوى
الأعوام السابقة



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

البيانات وذكاء الأعمال



في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبحت البيانات ركيزة أساسية لدعم اتخاذ القرار وتعزيز كفاءة الأداء، ونسعى دائماً إلى توظيف تقنيات ذكاء الأعمال لتحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ، وتُمكن من تحسين الإجراءات القضائية والإدارية واتخاذ القرار، ورفع مستوى الشفافية والدقة في العمل، من خلال عدة محاور:

تجميع وتحليل البيانات:

- ربط مصادر البيانات من مختلف الأنظمة القضائية والإدارية.
- توحيد المعايير لتعزيز جودة البيانات ودقتها.

لوحات أداء تفاعلية:

- تطوير لوحات قيادة تنفيذية تعرض مؤشرات الأداء.
- دعم صنع القرار بإحصاءات دورية وتوقعات مستقبلية.

تحليل الاتجاهات القضائية:

- تتبع أنماط القضايا ونتائجها.
- تحديد المواضيع المتكررة أو المحاور النظامية الجدلية.

التحليل التنبؤي:

- تحليل سلوك الدعاوى وأطرافها والأنماط القضائية للقرارات الصادرة.
- دعم التخطيط الاستباقي لتوزيع الموارد والمهام.

تعزيز الشفافية:

- تمكين الجهات المختصة والمهتمين من الوصول إلى بيانات واضحة ودقيقة.

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الحوكمة

تماشيًا مع تطورات بيئة العمل واحتياجاتها المتجددة، عملنا على تحديث عدد من السياسات والإجراءات التنظيمية، بما يضمن مواكبة التوسع في المهام وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإجراءات المحكومة.

كما تم تطوير التشريعات واللوائح المرتبطة بالحوكمة والامتثال، استنادًا إلى متغيرات البيئة المؤسسية ومخرجات المشاريع المنجزة. وإيمانًا بدور الوعي الداخلي في ترسيخ هذه المفاهيم، نُظمت سلسلة من ورش العمل التوعوية لتعزيز فهم الموظفين للممارسات المؤسسية السليمة، وتفعيل دورهم في تطبيقها على أرض الواقع.



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الحوكمة

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 لتتجنب المسائلة والعقوبات النظامية.

استلام ودراسة البلاغات المتعلقة بسياسات الحوكمة والالتزام

إجراء تقييم مستمر لعملية خدمة المستفيدين

الحوكمة المستمرة للسياسات وللإجراءات

حوكمة العلاقة مع أصحاب المصلحة

رفع مستوى الوعي حول الحوكمة والالتزام

تطوير وتطبيق أسس الحوكمة الرشيدة

تقييم المخاطر واستمرارية الأعمال

قواعد الزي الرسمي

الموظفون هم واجهة الأمانة العامة وصورتها، ولذلك فإن مظهر الموظف وسلوكه المهني وتصرفاته أثناء العمل هي ذات أهمية بالغة في الحفاظ على سمعة الأمانة العامة وصورتها كمنشأة احترافية بالإضافة إلى أهميتها في بناء صورة الموظف.

لذا يتعين على الموظف السعودي ارتداء الزي الرسمي السعودي وذلك بناءً على ما جاء في الأمر الملكي رقم (75072) وتاريخ 17/10/1445هـ بشأن التأكيد على الجهات الحكومية بالزام مسؤوليها السعوديين المدنيين بالزي الوطني (الثوب والعقيرة أو الشماغ) منذ دخولهم لمقر العمل وحتى خروجهم.

تستقبل بلاغاتكم بكل سرية وتخصوية عن طريق البريد الإلكتروني
GC-GSTC@gstc.gov.sa

إدارة الحوكمة والالتزام

الأمانة العامة للجان الزكوية والخيرية والتطوعية
General Secretariat of Zakat, Tax and Charitable Committees

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الحوكمة

يتم ذلك وفق عدد من الأهداف والأنشطة - ضمن خطة سنوية معتمدة ومتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للأمانة:

تطوير وتطبيق أسس الحوكمة الرشيدة

إعداد تقارير الالتزام الدورية

رفع مستوى الوعي حول الحوكمة والالتزام لموظفي الأمانة العامة

إجراء تقييم مستمر لعملية خدمة المستفيدين

حوكمة العلاقة مع أصحاب المصلحة

استلام ودراسة البلاغات الواردة من المراجعة الداخلية، والبلاغات الواردة من موظفي الأمانة العامة للجان فيما يتعلق بالمخالفات المتعلقة بسياسات الحوكمة والالتزام.

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

شركاؤنا الاستراتيجيين

أكثر من 11

شريك استراتيجي في عدة مجالات

بنسبة تفعيل ناجحة تتجاوز 50%

لمختلف مجالات التعاون مع شركاؤنا الاستراتيجيين



انطلاقاً من إيماننا بأهمية تعزيز التعاون المؤسسي وبناء شراكات استراتيجية فاعلة، تم التركيز على إرساء علاقات تسهم في تبادل الخبرات، ورفع مستوى الكفاءة المهنية، ودعم جودة الأداء المؤسسي من خلال تقديم الاستشارات المتخصصة. وفي هذا الإطار، تم توقيع عدد من مذكرات التفاهم مع جهات متنوعة في مجالات متعددة، بما ينسجم مع أهدافنا الاستراتيجية ويعزز من المصالح المشتركة.

أثر الشراكات:

مجالات التعاون:

◀ تعزيز كفاءة العمل القضائي.

◀ تبادل الخبرات والتدريب.

◀ دعم اتخاذ القرار.

◀ تطوير الأنظمة واللوائح.

◀ تحقيق التكامل المؤسسي.

◀ تقديم الاستشارات.

◀ تعزيز التحول الرقمي.

◀ بناء قواعد بيانات مشتركة.



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية

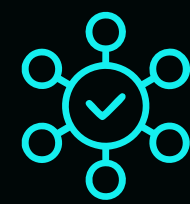
انطلاقاً من التزامنا بقيم الحوكمة المؤسسية، يأتي تعزيز مفهومي الشفافية والمصداقية كأحد المرتكزات الرئيسة لكسب ورفع مستويات ثقة أصحاب المصلحة، ودعم مسار التحول المؤسسي الفعال ورفع جودة الخدمات المقدمة، وترسيخ مكانة الأمانة العامة كجهة رائدة في الحوكمة والعدالة الإدارية.

أبرز جهودنا في هذا الجانب:



تحسين آليات التوثيق والرقابة

تطوير أنظمة الأرشفة الرقمية والرقابة الداخلية لضمان سلامة البيانات والقرارات.



تيسير الوصول للمعلومة

تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين، وضمان سرعة الاستجابة للاستفسارات والطلبات.



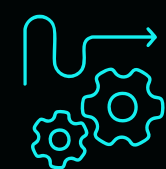
حوكمة واضحة للأدوار والصلاحيات

ضبط المسؤوليات داخل الأمانة بما يعزز المساءلة ويمنع التعارض في المصالح.



النشر الدوري للمعلومات

مشاركة البيانات والمستجدات المرتبطة بأعمال الأمانة واللجان عبر القنوات الرسمية بما يعزز الوعي والشفافية.



تطوير سياسات واضحة للإجراءات والقرارات

توثيق العمليات ونشر السياسات التنظيمية لضمان وضوح المسار لكل المستفيدين.

تطور جودة التقاضي

النشر الفوري لقرارات اللجان

نحرص على نشر القرارات القضائية فور صدورها في اليوم التالي مباشرة، وذلك في خطوة غير مسبقة على مستوى المملكة. وتهدف هذه المبادرة إلى تمكين المتعاملين والباحثين وأعضاء اللجان وأصحاب الاختصاص من الوصول السريع والمباشر إلى القرارات، مما يعزز من فاعلية الوصول إلى المعلومات ويسهم في تسهيل الاستفادة الفورية من المخرجات القضائية.

59+ ألف زيارة

لصفحة النشر الفوري للقرارات على الموقع الإلكتروني



إجمالي القرارات المنشورة أكثر من 16+ ألف قرار قضائي نشر فور صدوره

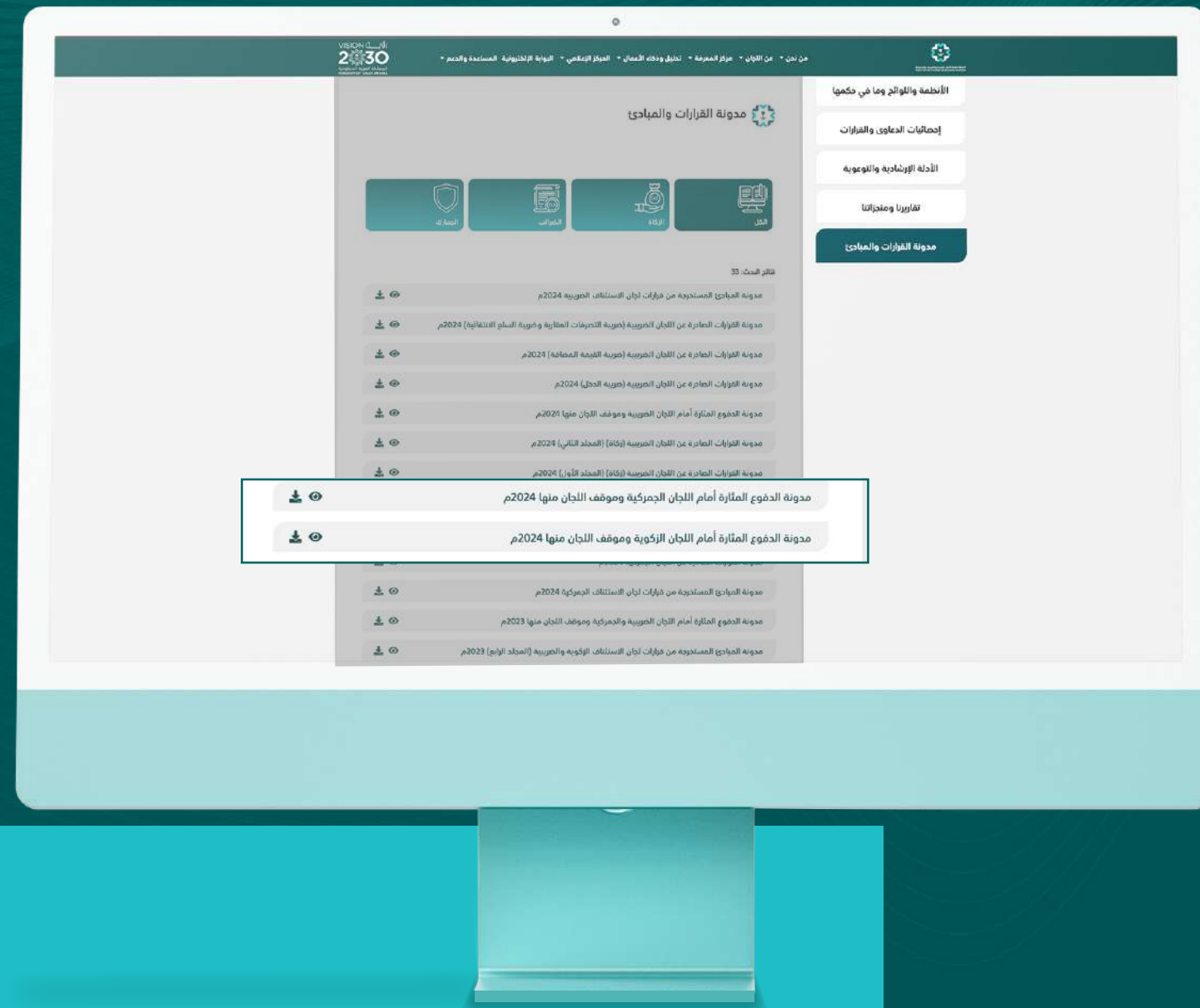


تطور جودة التقاضي

حصر الدفوع المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها

نحرص على توثيق كافة دفوع أطراف الدعاوى المتعلقة بالزكاة والضرائب والجمارك بدقة وسرعة، بما يضمن شمولية كافة الجوانب القانونية والفنية المرتبطة بها. وذلك من خلال رصد وتوثيق مواقف أعضاء اللجان من كل دفع بشكل منهجي، مما يتيح تتبع مجريات النقاش داخل اللجان ويوفر مرجعية واضحة عند اتخاذ القرار.

وقد انعكست هذه المنهجية المنظمة في تحسين كفاءة سير العمل، وتسريع وتيرة الفصل في القضايا، بما يساهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة في إنجاز الأعمال.

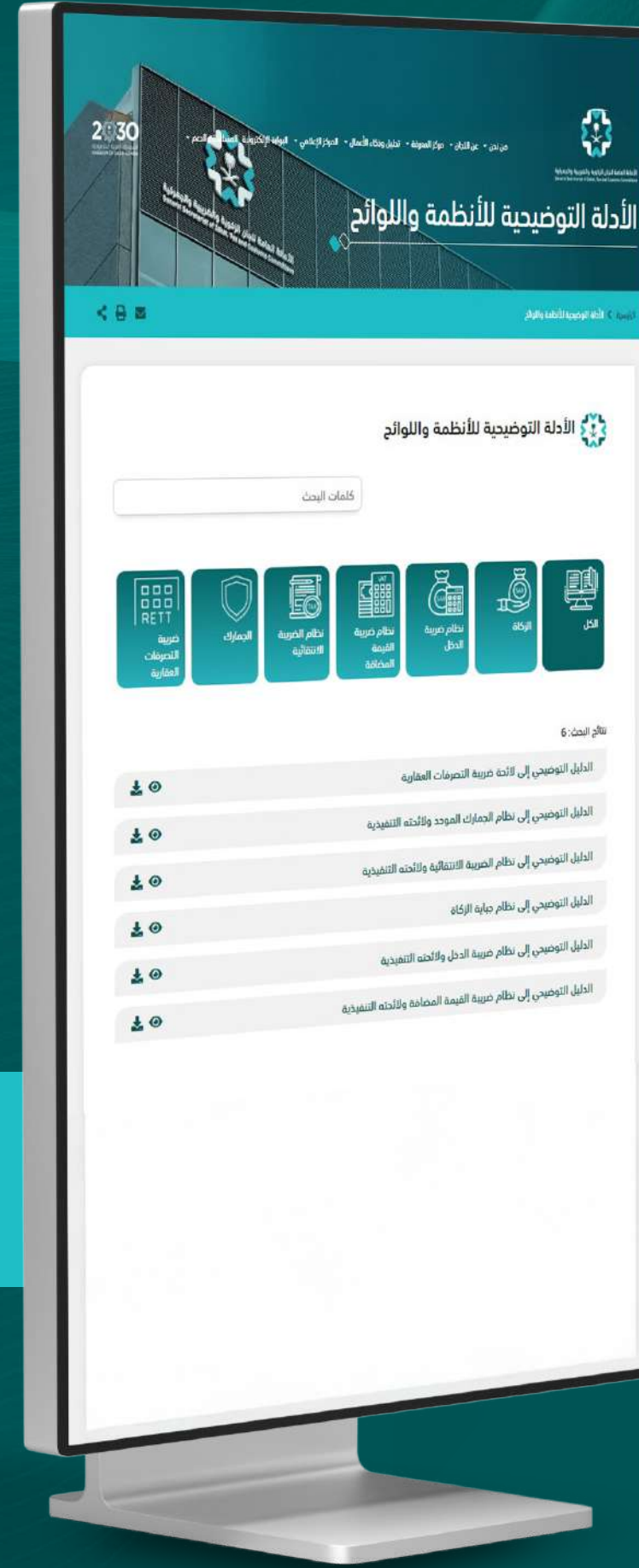


تطور جودة التقاضي

الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح

في إطار دعم التوعية وتمكين المهتمين من فهم ومتابعة مستجدات الجوانب النظامية المتعلقة بأنشطتنا، قمنا بإعداد مجموعة من الأدلة التوضيحية للأنظمة واللوائح الزكوية والضريبية والجمركية.

وقد تم تصنيف هذه الأدلة بعناية وإتاحتها عبر موقعنا الإلكتروني، لتكون مرجعًا موثوقًا يساهم في تعميق الفهم ورفع مستوى المعرفة لدى الجهات المختصة والمستفيدين.



تطور جودة التقاضي

حصر الأسانيد النظامية



نعمل على تعزيز جودة منظومة التقاضي من خلال تنظيم الأسانيد النظامية المرتبطة بالدعاوى والقرارات بشكل دقيق ومدروس، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة التحليل القانوني والفني والمحاسبي وجودة الدراسات والأبحاث، بما يساهم في اتخاذ قرارات دقيقة ومبنية على أسس نظامية واضحة.

تطور جودة التقاضي

استخراج المبادئ القضائية ونشرها

تعزيزاً لمبدأ الشفافية وتيسير الوصول إلى المعرفة النظامية، نقوم بتصنيف قرارات اللجان واستخلاص المبادئ القضائية والقرارات الجوهرية، ثم نشرها بشكل منظم عبر البوابة الإلكترونية، بهدف تمكين المهتمين والمختصين من الاطلاع عليها بسهولة والاستفادة منها.

تصنيف قرارات اللجان

تحليل قرارات اللجان

استخراج المبادئ القضائية

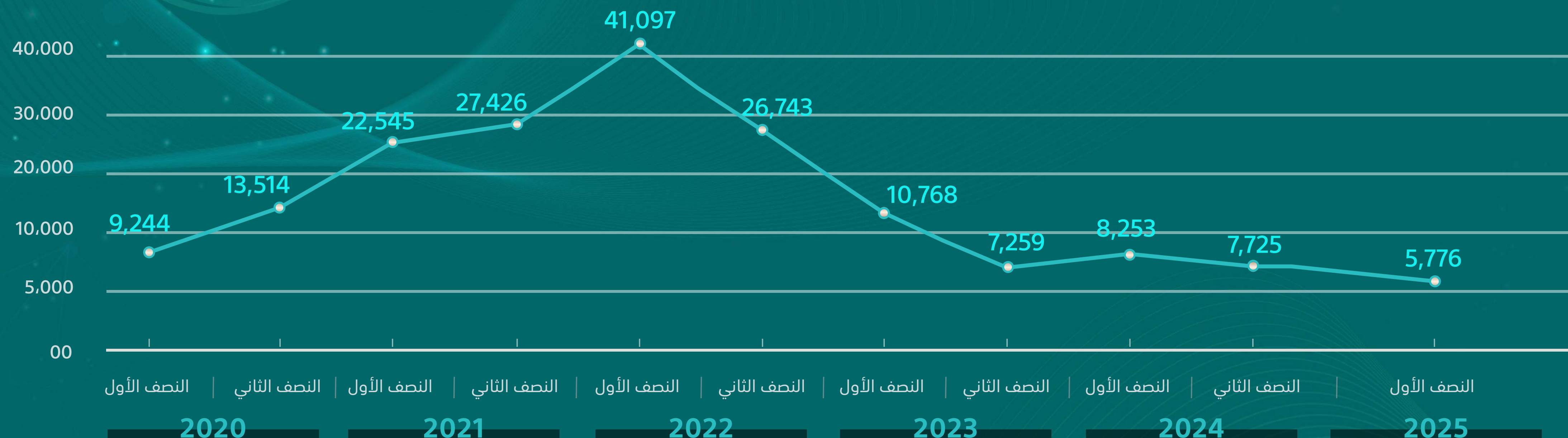
نشر القرارات والمبادئ القضائية



إجراءات ميسرة وقرارات ذات جودة



منحنى تيسير تقديم وإدارة الدعاوى رقميًا



انخفاض بنسبة **25%**

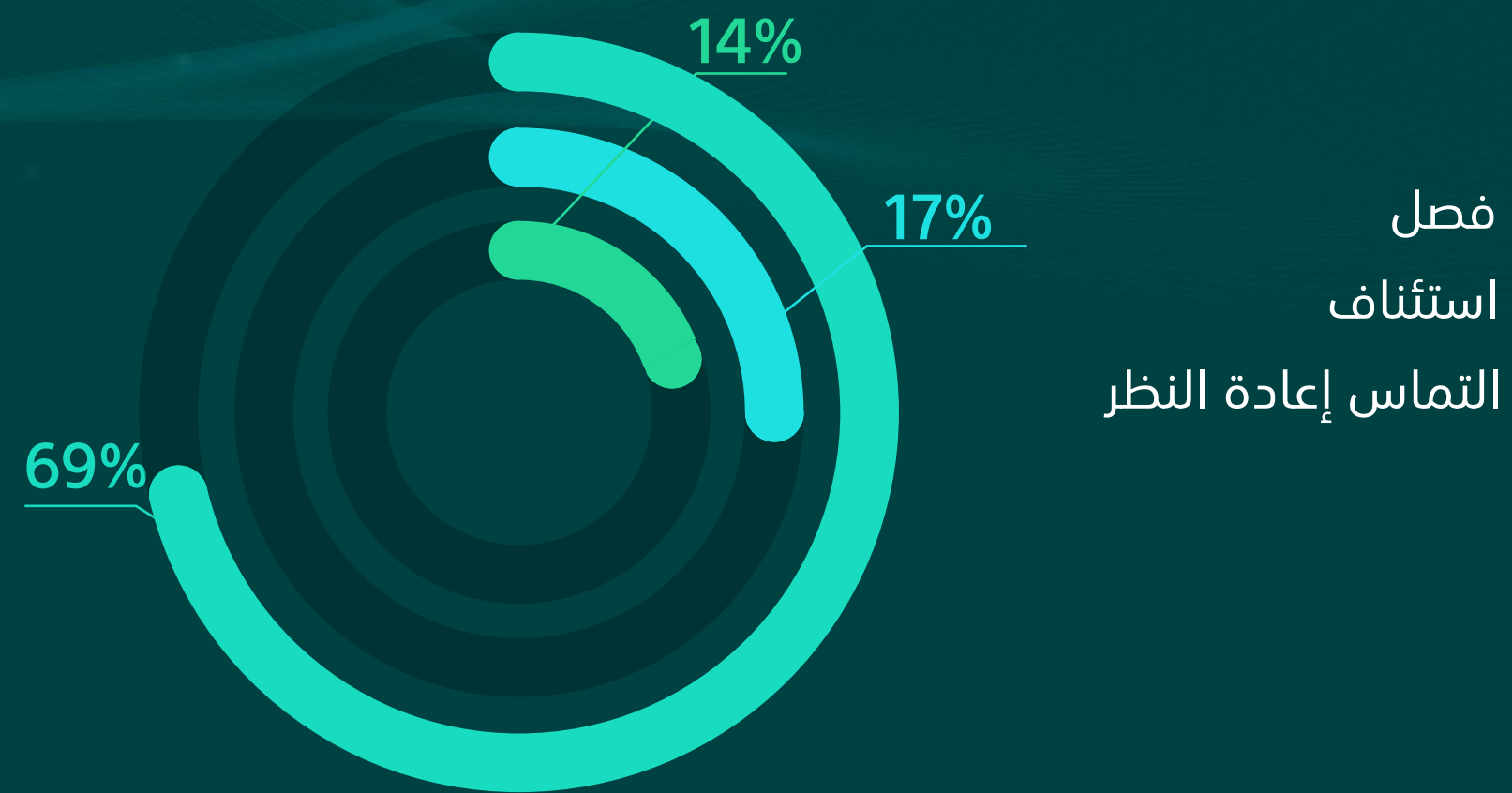
في عدد الدعاوى خلال النصف الأول من عام 2025 مقارنة بالنصف الثاني من عام 2024.
نتيجة لمجهودات رفع الوعي وتعزيز المعرفة لدى المتعاملين.

تم تقييد أكثر من **180⁺** ألف

دعوى حتى النصف الأول من عام 2025م

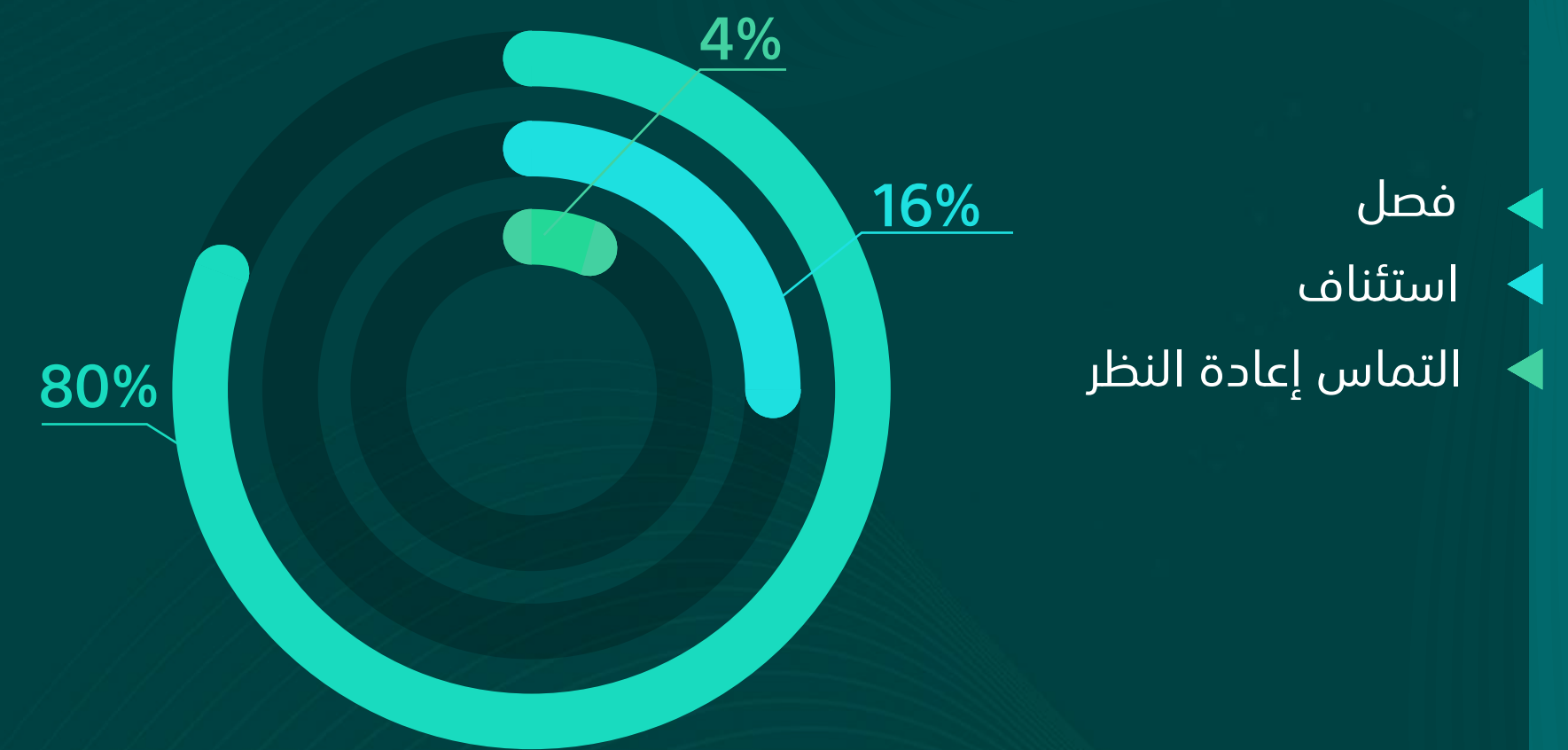
تحليل الدعاوى حسب درجة التقاضي

خلال النصف الأول من عام 2025م



69% نسبة دعاوى الفصل من إجمالي الدعاوى
المقيدة خلال النصف الأول من عام 2025م.

خلال الفترة من 2020م حتى 2025م

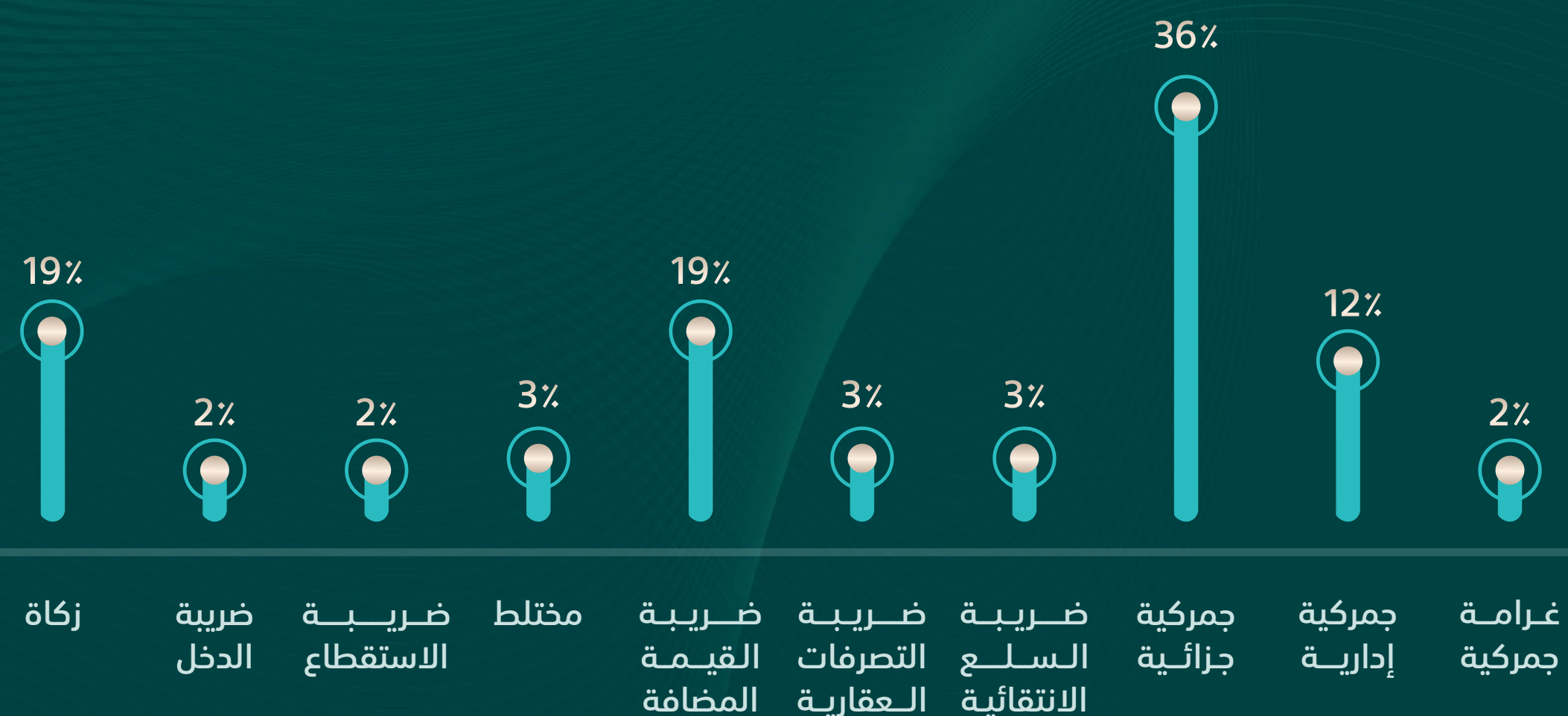


تمثل دعاوى الفصل النسبة الأكبر
من إجمالي الدعاوى المقيدة.

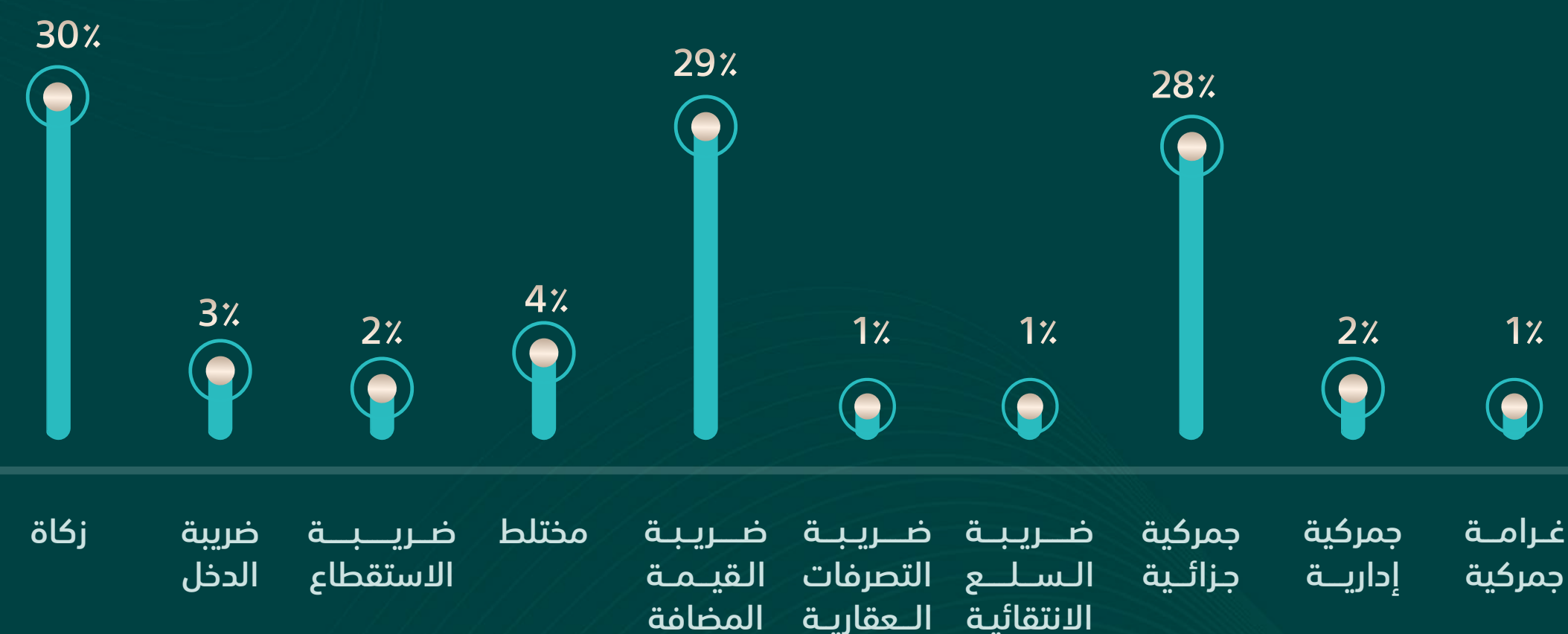
تحليل الدعاوى حسب التصنيف

خلال النصف الأول من عام 2025م

خلال الفترة من 2020م حتى 2025م



تمثل الدعاوى الجمركية الجزائية النسبة الأكبر من الدعاوى المقيدة خلال النصف الأول من عام 2025م يليها دعاوى الزكاة ودعاوى ضريبة القيمة المضافة.



تمثل دعاوى الزكاة النسبة الأكبر من الدعاوى المقيدة يليها ضريبة القيمة المضافة ثم الدعاوى الجمركية الجزائية.

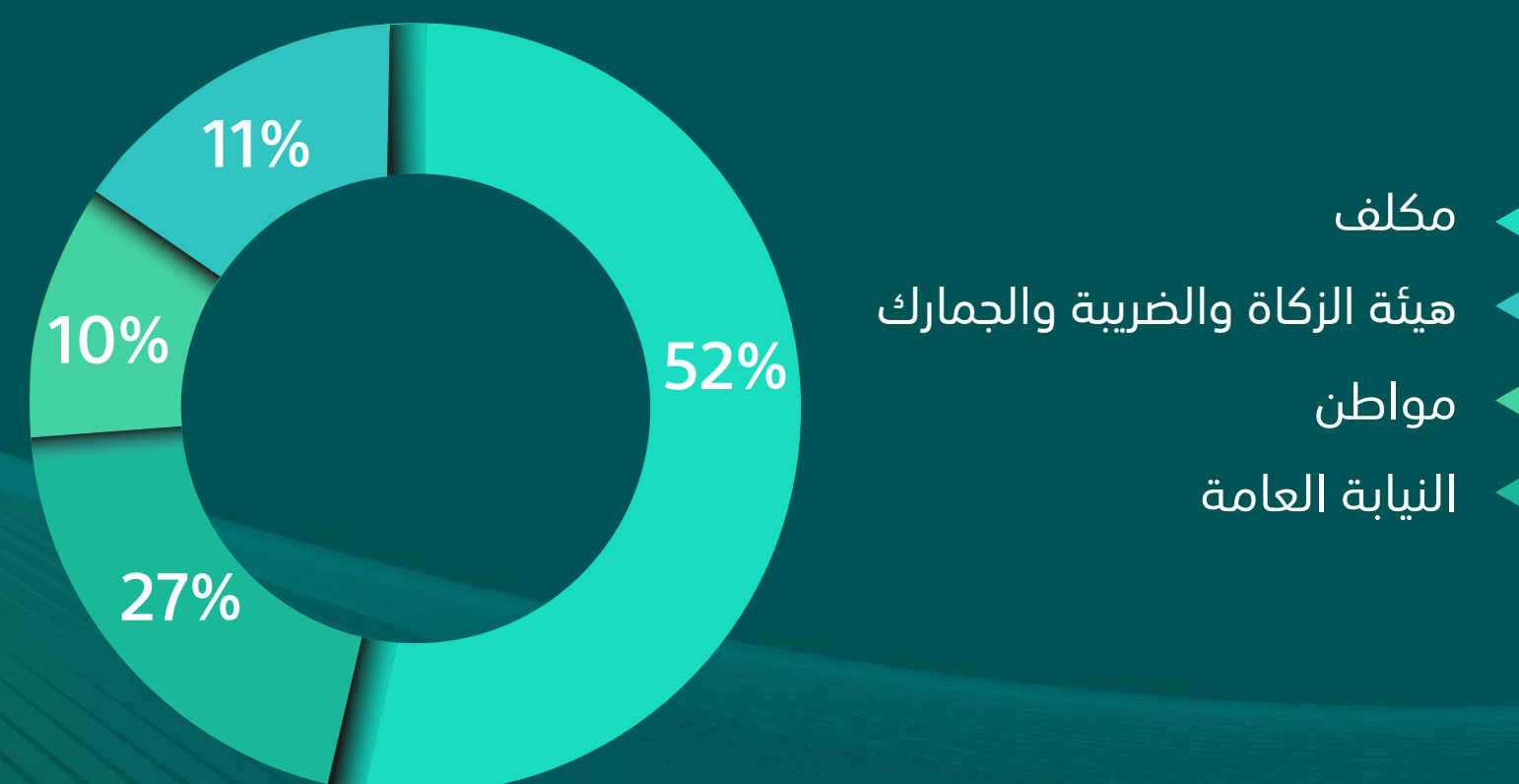
الدعاوى حسب نوع المدعي

خلال الفترة من 2020م حتى 2025م



تشكل الدعاوى المقدمة من المكلفين النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى، وذلك بنسبة 60%، يليها الدعاوى المقدمة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بنسبة 27%.

خلال النصف الأول من عام 2025م



تشكل الدعاوى المقدمة من المكلفين النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى خلال النصف الأول من عام 2025م، وذلك بنسبة 52%، يليها الدعاوى المقدمة من النيابة العامة بنسبة 27%.

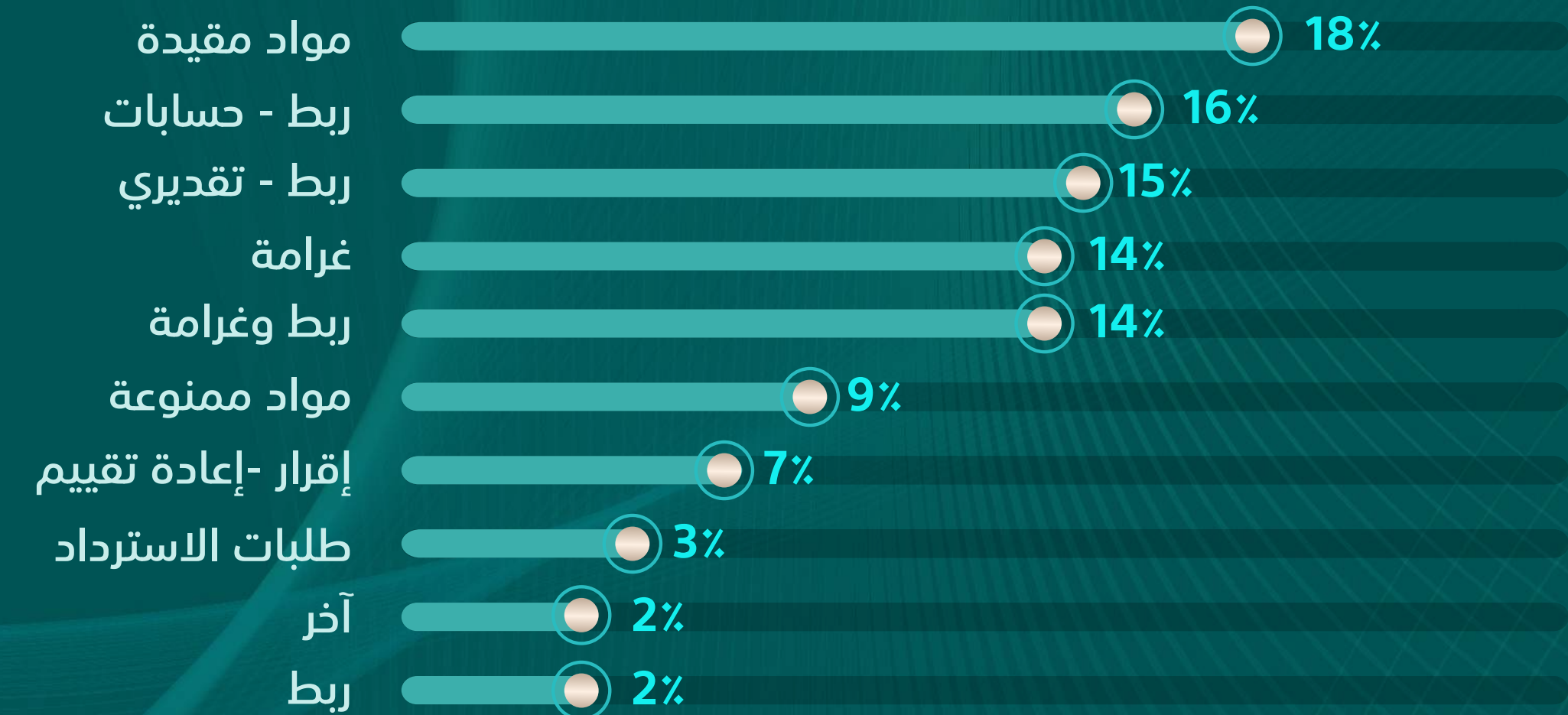
الدعاوى حسب نوع الدعوى

خلال النصف الأول من عام 2025م

خلال الفترة من 2020م حتى 2025م

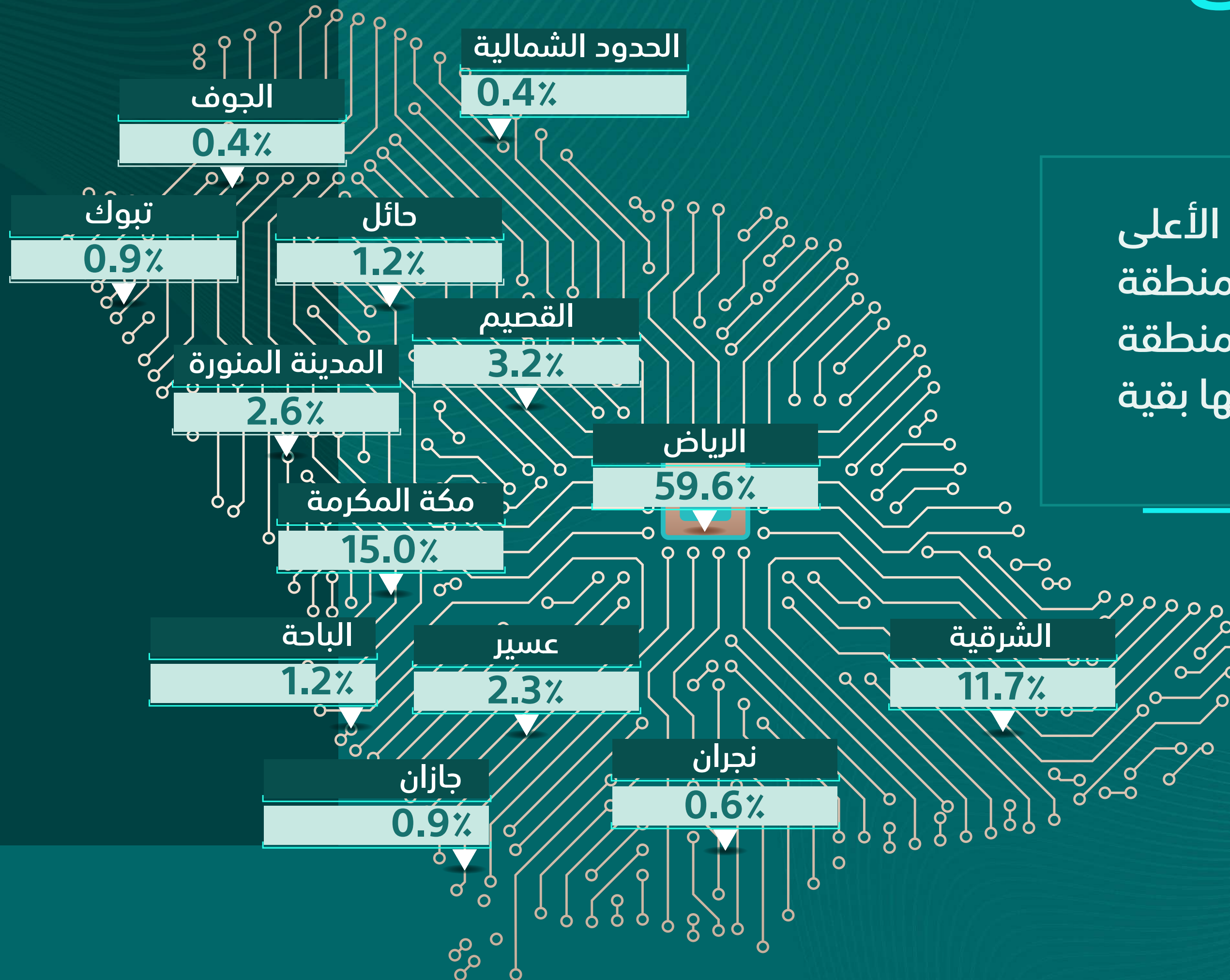


تشكل دعاوى الربط التقديري النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى المقدمة خلال النصف الأول من عام 2025م بنسبة 15%، يليها الدعاوى المقدمة لنوع ربط وغرامة بنسبة 12%.



تشكل دعاوى المواد المقيدة النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى بنسبة 18%، تليها دعاوى ربط حسابات بنسبة 16%، ثم دعاوى الربط التقديري بنسبة 15%.

التوزيع الجغرافي للدعاوى



تشكل الدعاوى المقدمة من منطقة الرياض النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى المقدمة بنسبة 59.6% يليها منطقة مكة المكرمة بنسبة تصل إلى 15% ومن ثم المنطقة الشرقية بنسبة مقاربة تصل إلى 11.7%، ومن ثم تليها بقية المناطق بفارق واضح.

تحليل تفصيلي للقرارات الصادرة عن اللجان

فصل

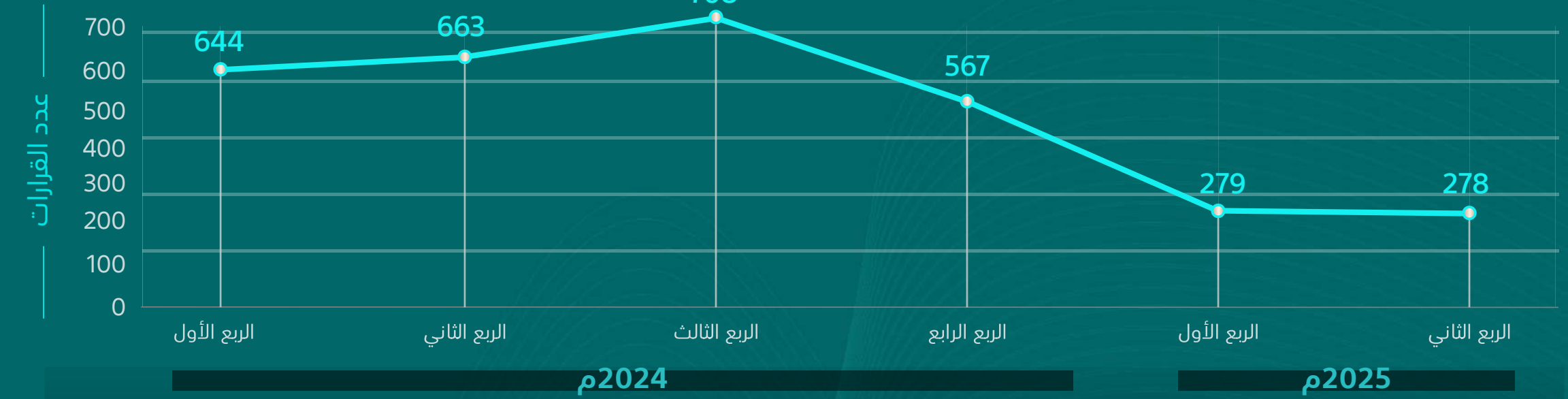
لجان ضريبة القيمة المضافة



يوضح الرسم البياني ارتفاعاً في عدد القرارات الصادرة عن لجان ضريبة القيمة المضافة لدرجة الفصل وذلك بنسبة **37%** مقارنة بالربع السابق.

وانخفاض بنسبة **63.4%** مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.

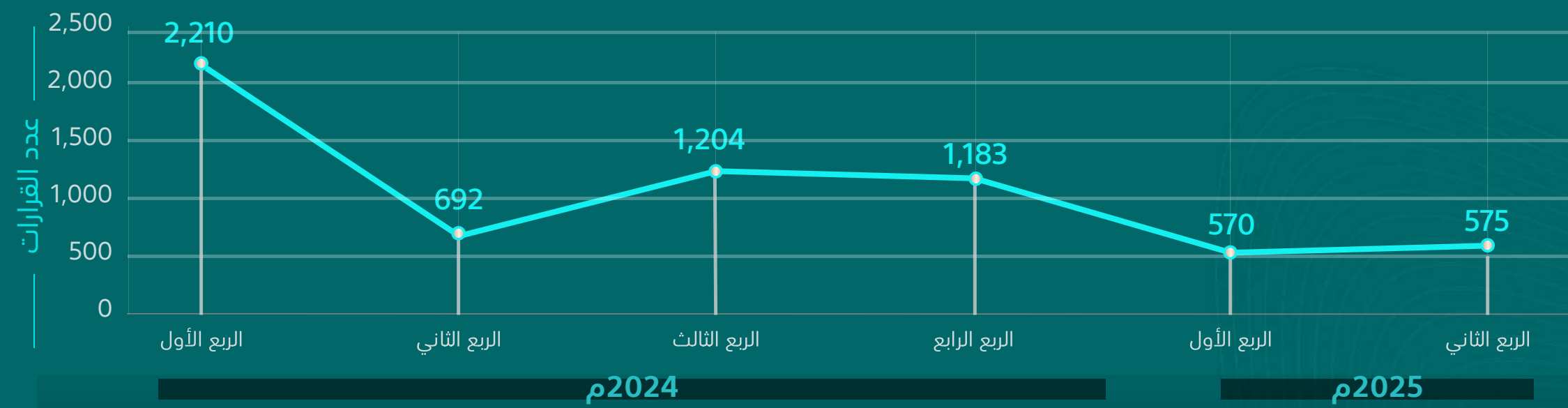
لجان ضريبة الدخل



يوضح الرسم البياني استقراراً في عدد القرارات الصادرة عن لجان ضريبة الدخل لدرجة الفصل وذلك خلال الربع الأول والثاني من عام 2025.

في حين انخفض عدد القرارات الصادرة بنسبة **58%** مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.

اللجان الجمركية الابتدائية



يوضح الرسم البياني ارتفاعاً طفيفاً في القرارات الصادرة عن اللجان الجمركية الابتدائية بنسبة **1%** مقارنة بالربع الأول من عام 2025.

بينما انخفض عدد القرارات الصادرة بنسبة **17%** مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.

لجنة ضريبة السلع الانتقائية



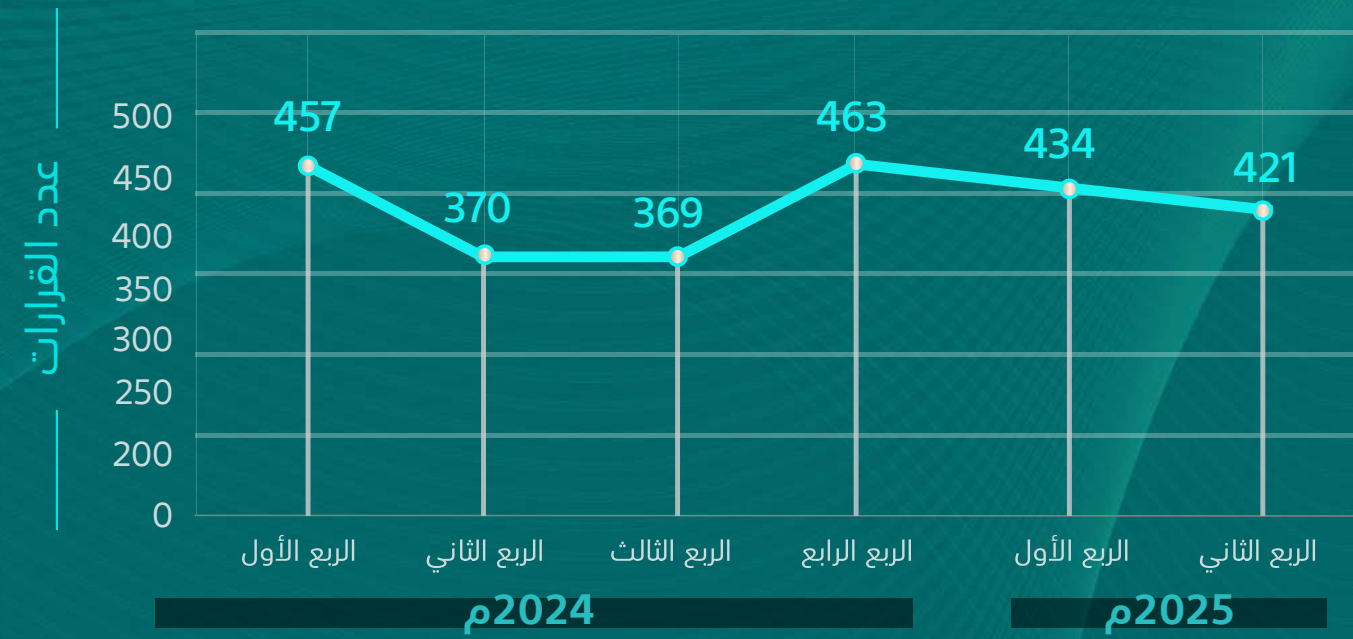
يوضح الرسم البياني ارتفاع في عدد القرارات الصادرة عن لجنة ضريبة السلع الانتقائية لدرجة الفصل وذلك خلال الربع الثاني من عام 2025 بنسبة كبيرة بلغت **292%** مقارنة بالربع السابق.

كما سجلت ارتفاعاً بنسبة **96%** بالربع المماثل من العام السابق.

تحليل تفصيلي للقرارات الصادرة عن اللجان استئناف



اللجنة الجمركية

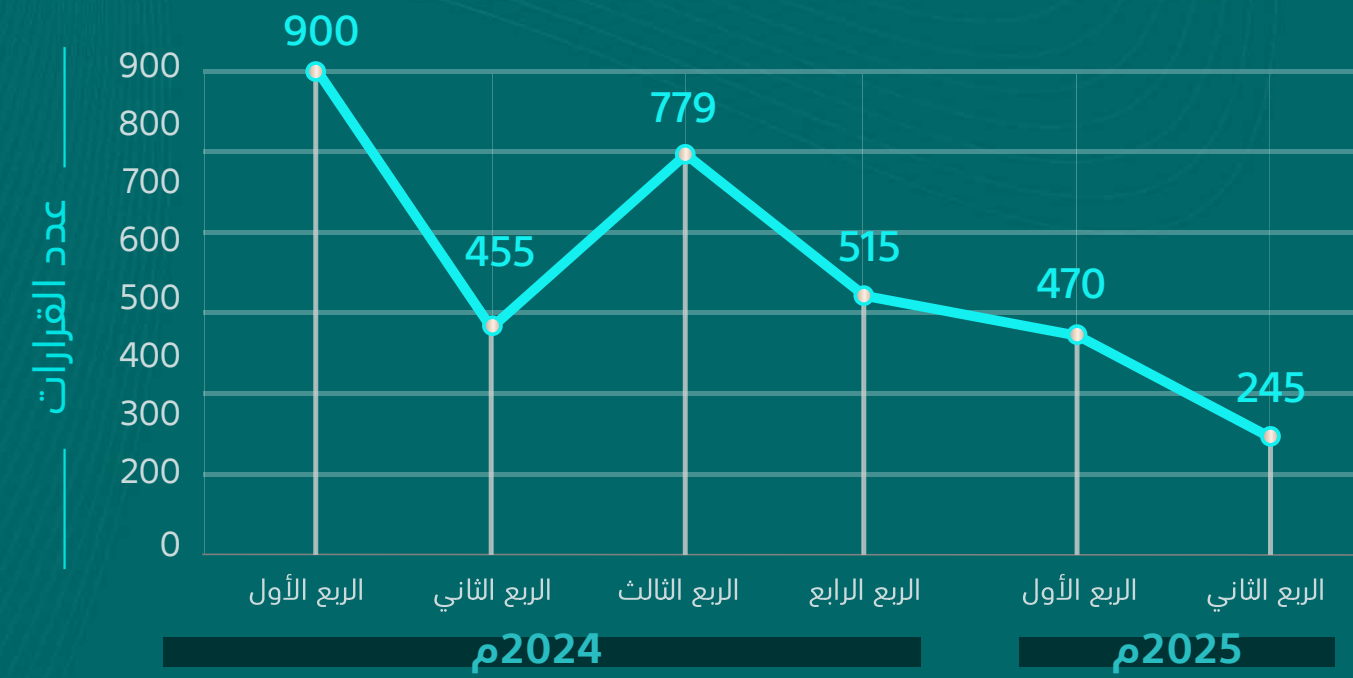


يوضح الرسم البياني انخفاض في عدد القرارات الصادرة عن اللجنة الجمركية الاستئنافية بنسبة 3% مقارنة بالربع السابق.

في المقابل، سجلت اللجنة ارتفاعًا بنسبة 14% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.



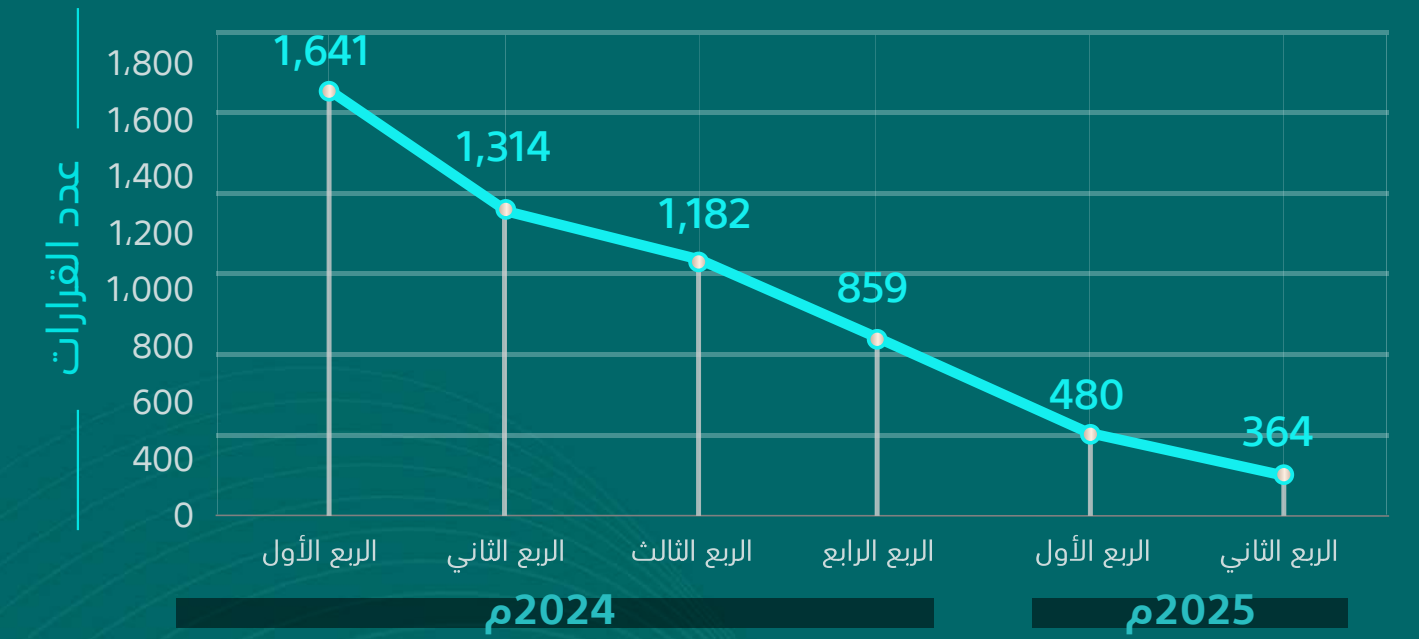
لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية



يوضح الرسم البياني انخفاضًا ملحوظًا في عدد القرارات الصادرة عن لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية لدرجة الاستئناف بنسبة 48% مقارنة بالربع الأول من عام 2025، وبنسبة 46% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق، يأتي ذلك نتيجة الجهود المبذولة لتسريع الفصل الناجز في الدعاوى والخطط المرسومة لانتهاء دعاوى الأعوام السابقة.



لجنة ضريبة الدخل

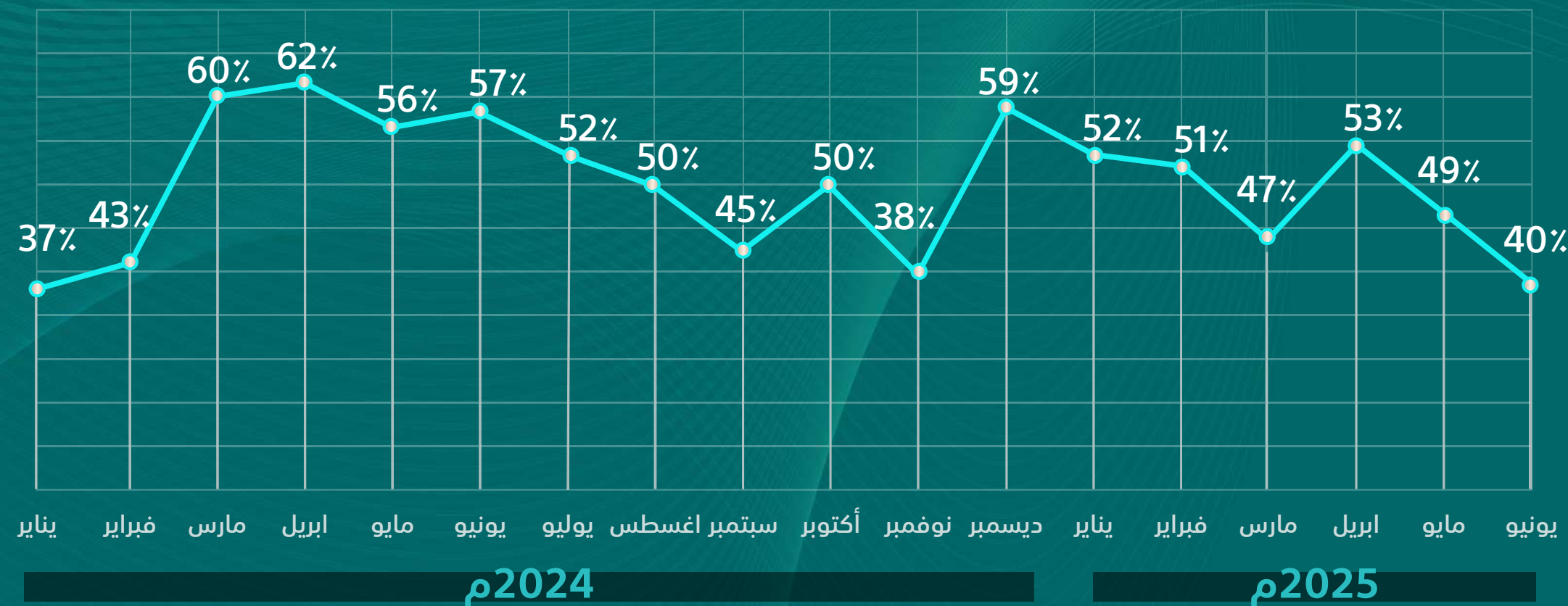


يوضح الرسم البياني انخفاض في عدد القرارات الصادرة عن لجنة ضريبة الدخل لدرجة الاستئناف وذلك خلال الربع الثاني من عام 2025 بنسبة 24% مقارنة بالربع السابق.

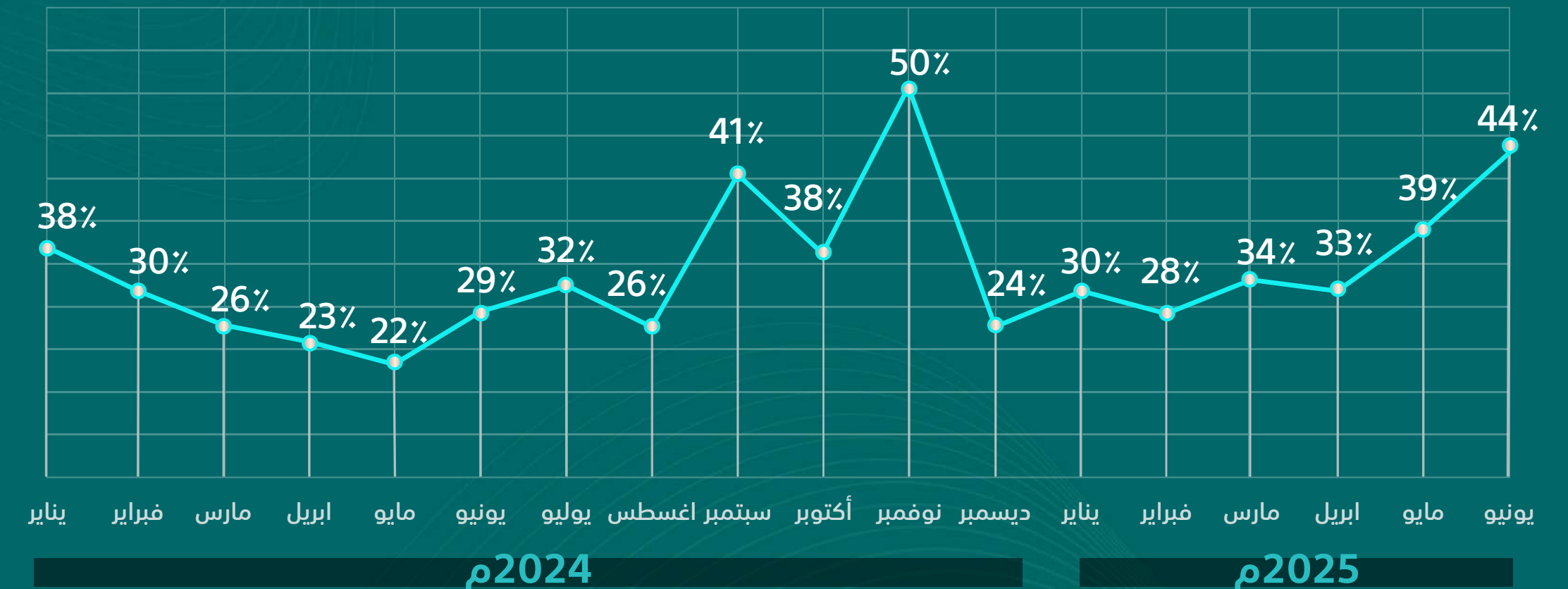
كما شهدت انخفاضًا حادًا بنسبة 72% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق، يأتي ذلك نتيجة الجهود المبذولة لتسريع الفصل الناجز في الدعاوى والخطط المرسومة لانتهاء دعاوى الأعوام السابقة.

مقارنة تفصيلية للقرارات ونتائج الجلسات

معدل رفض الدعوى



معدل قبول الدعوى

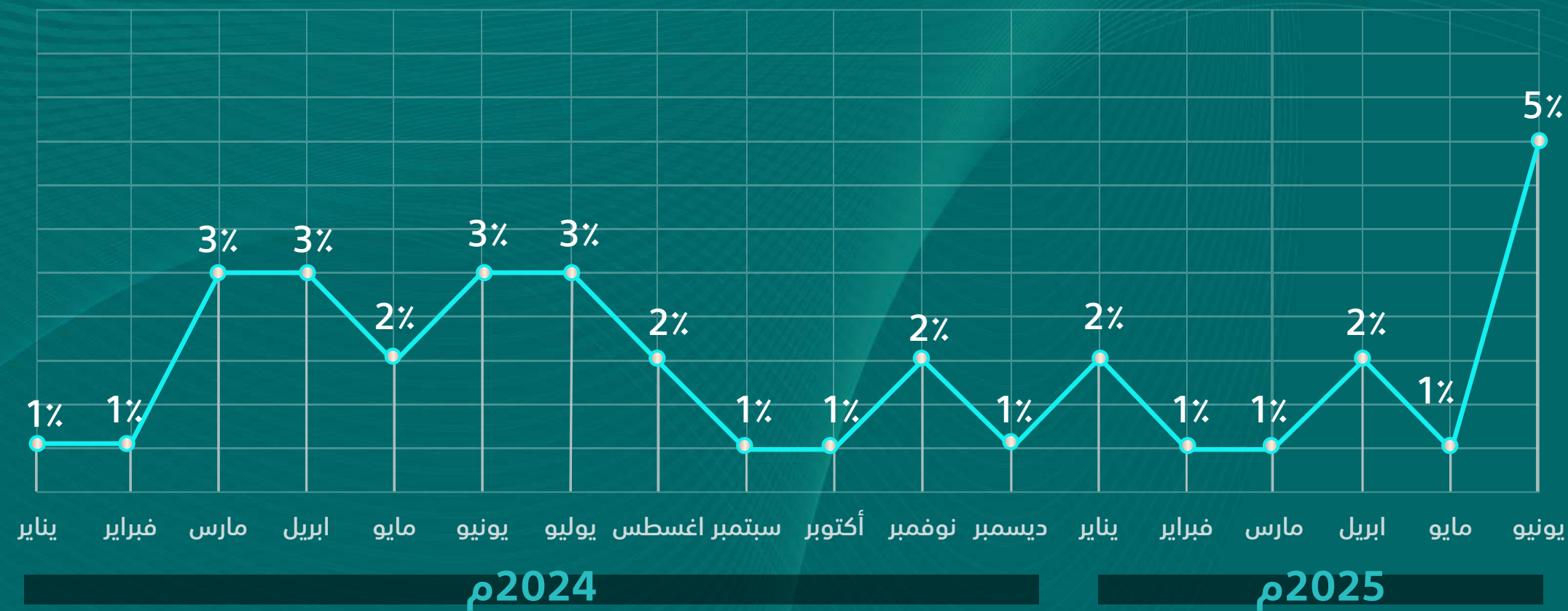


يُبين الرسم البياني انخفاضًا ملحوظًا في معدل رفض الدعوى، من 57% في يونيو 2024 إلى 40% في يونيو 2025، ويعكس ذلك الأثر الإيجابي لحملة التوعية المستمرة التي استهدفت رفع مستوى المعرفة الزكوية والضريبية والجمركية.

يوضح الرسم البياني ارتفاعًا تدريجيًا في معدل قبول الدعوى، حيث بلغت 29% في يونيو 2024، وواصلت الارتفاع حتى وصلت إلى 44% في يونيو 2025، وهي أعلى نسبة خلال هذا العام، يأتي ذلك نتيجة الجهود التوعوية المبذولة في رفع مستوى الوعي الزكوي والضريبي والجمركي.

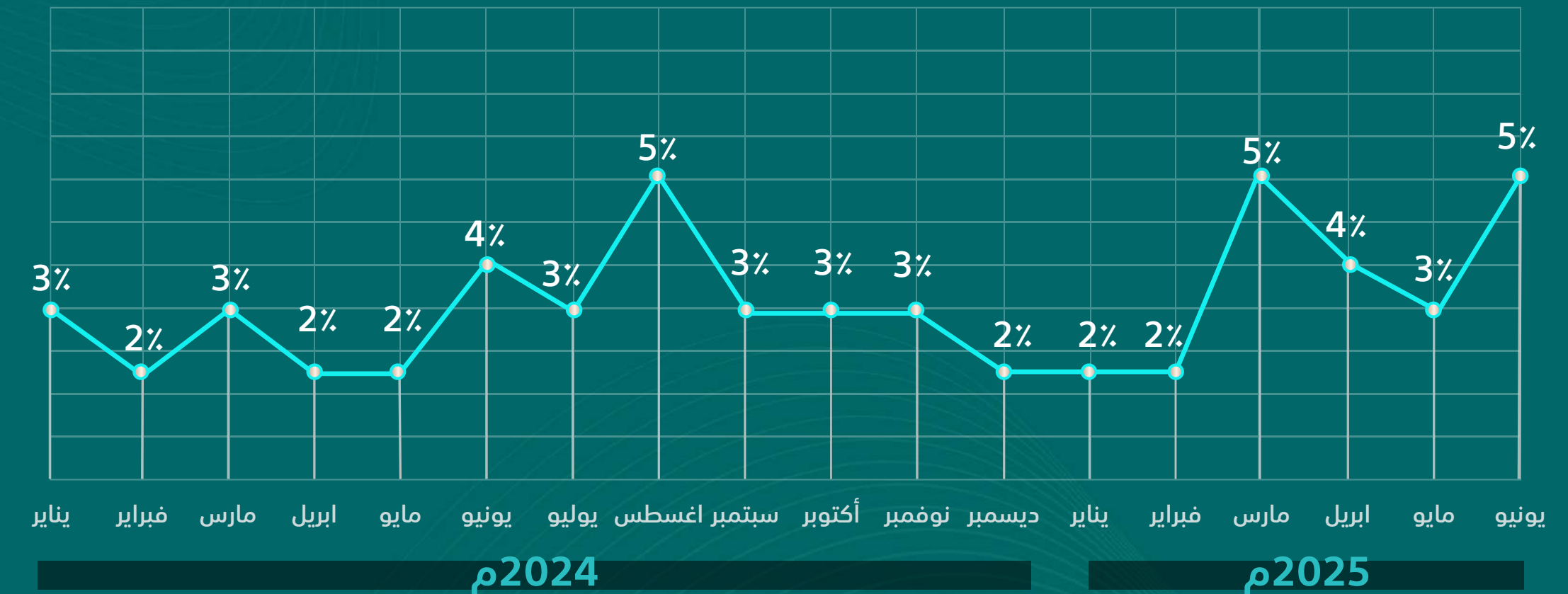
مقارنة تفصيلية للقرارات ونتائج الجلسات

معدل الشطب



يوضح الرسم ارتفاعاً في معدل شطب الدعاوى في يونيو 2025م، حيث بلغت 5% مقارنة بـ 3% في يونيو 2024م.

معدل انتهاء الخلاف

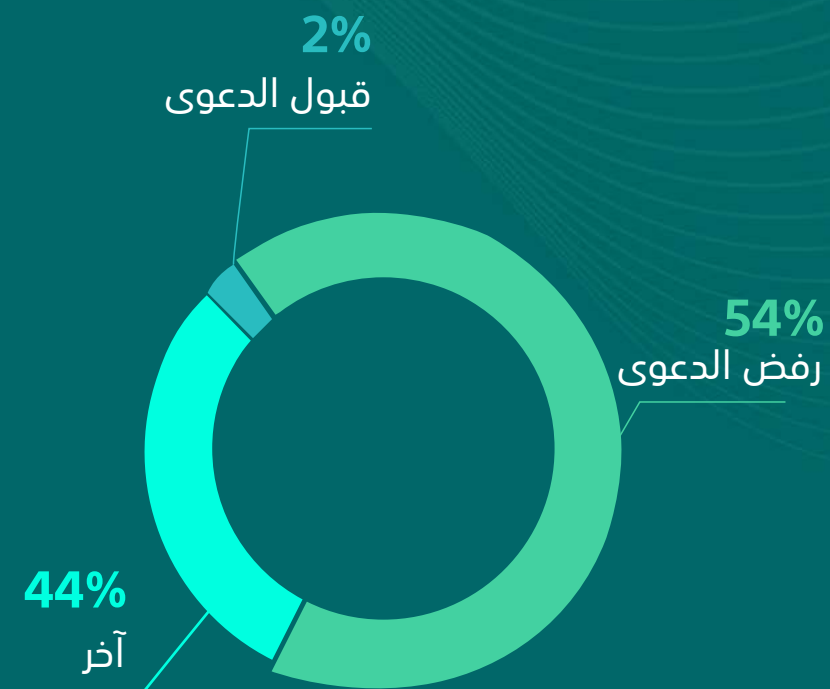


يشير الرسم إلى استقرار نسبي في معدل "انتهاء الخلاف"، حيث تراوحت بين 2% و 5% خلال عامي 2024م - 2025م.

نتائج القرارات الصادرة

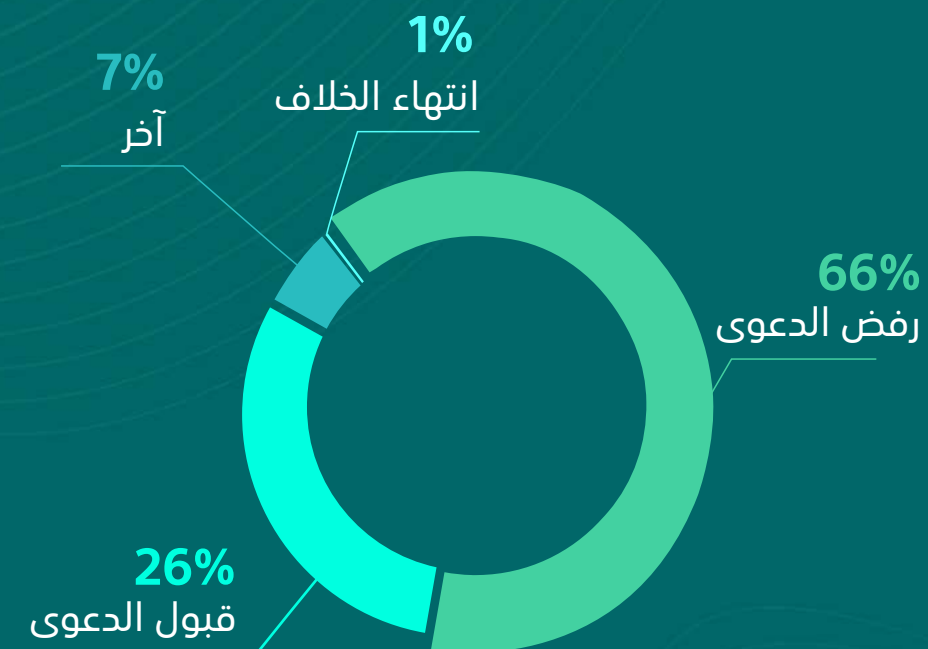
توزيع القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي
خلال الفترة من 2020م حتى 2025م

التماس إعادة نظر



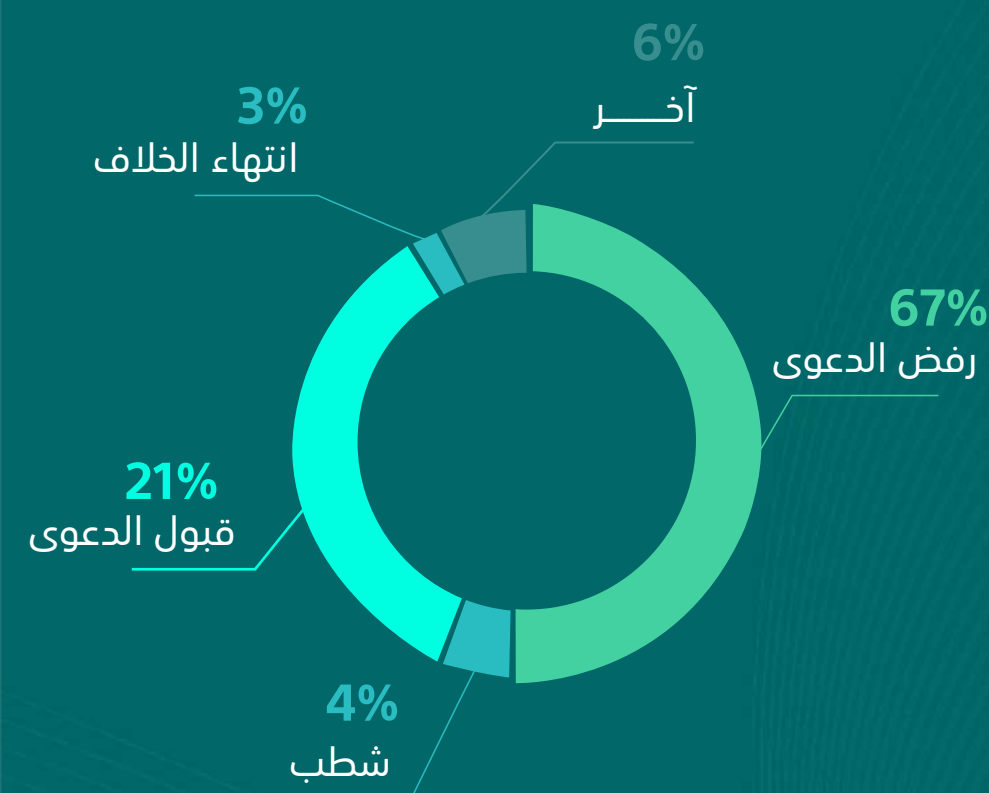
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 54%، يليها (القرارات الأخرى) بنسبة 44% ثم (قبول الدعوى) بنسبة 2%.

الاستئناف

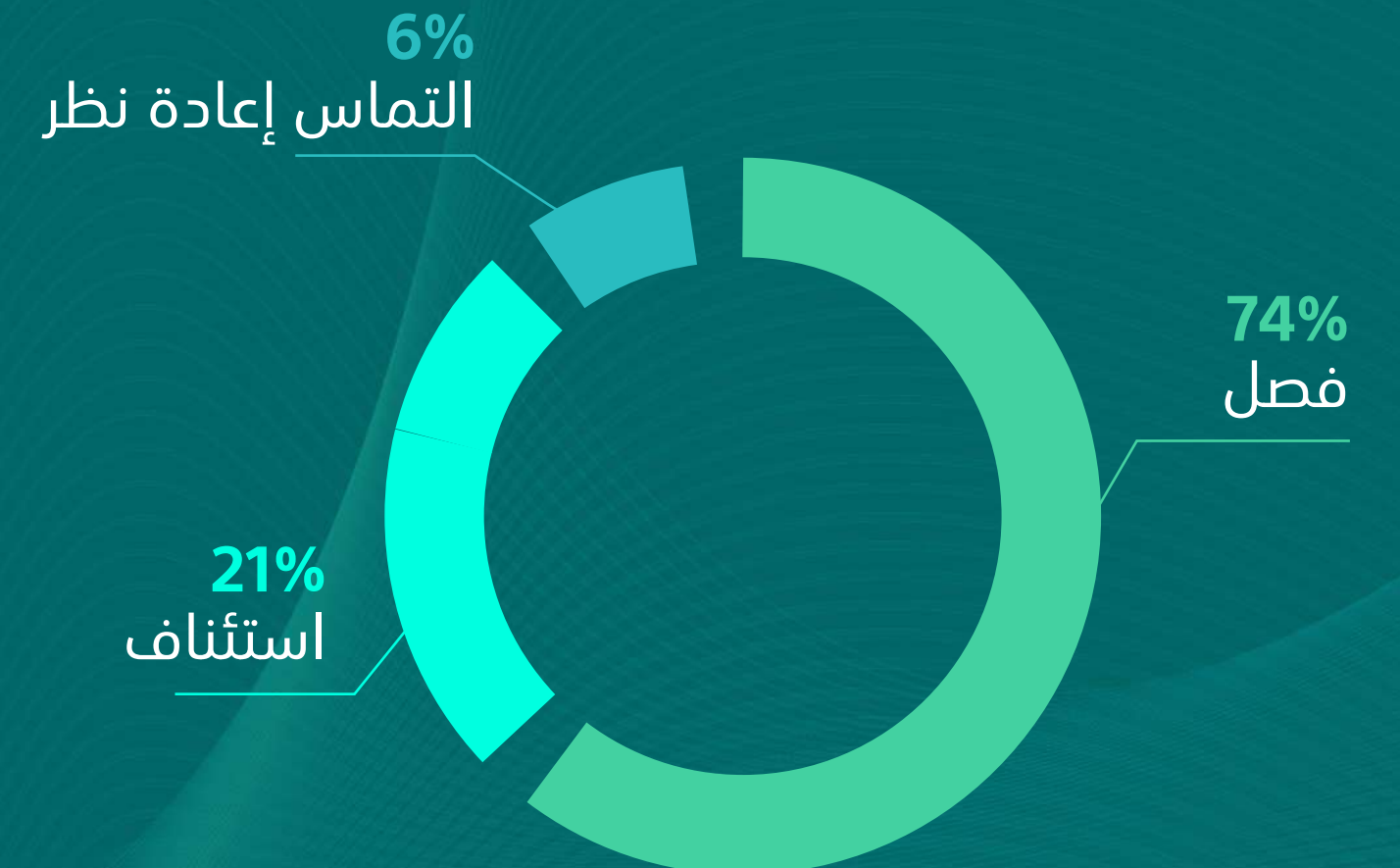


يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 66%، يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 26% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

الفصل



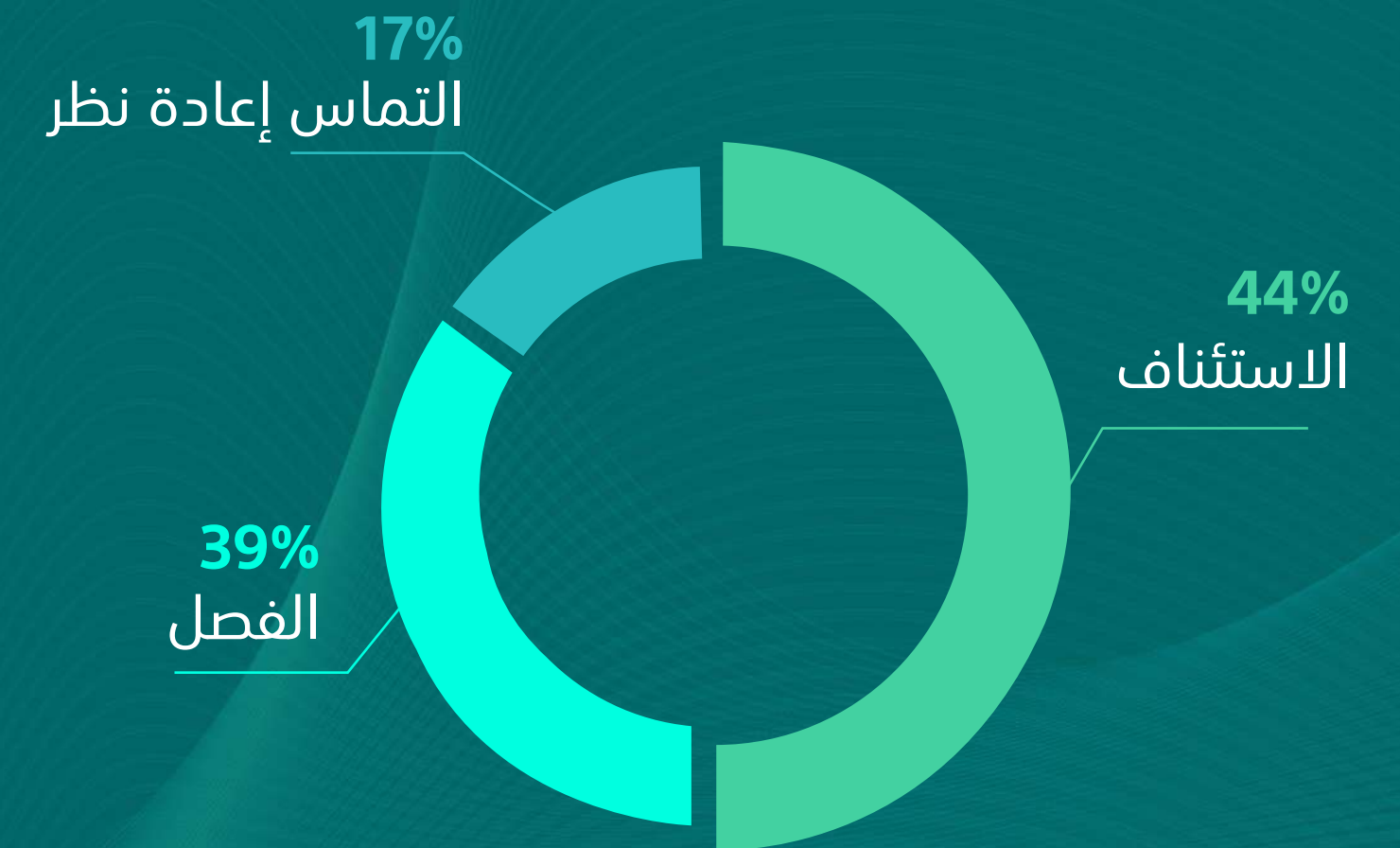
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 67%، يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 21% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



يعكس الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي، حيث تمثل قرارات الفصل النسبة الأكبر (74%)، تليها قرارات الاستئناف بنسبة (21%)، وقرارات التماس إعادة النظر بنسبة (6%).

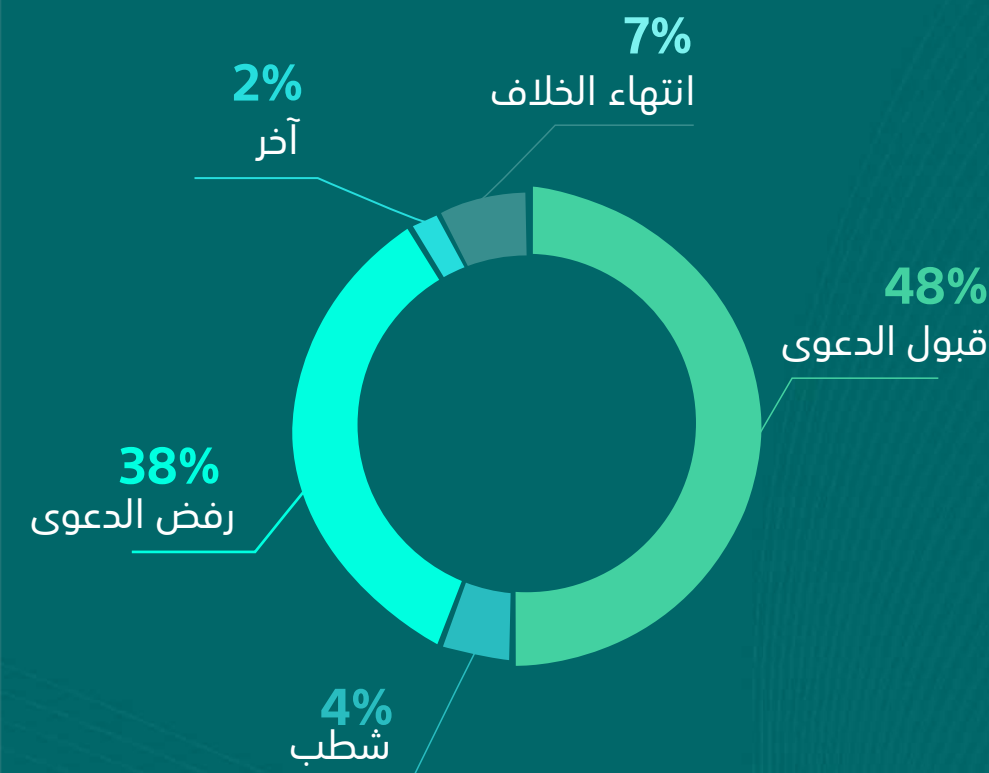
نتائج القرارات الصادرة

توزيع القرارات الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حسب درجة التقاضي



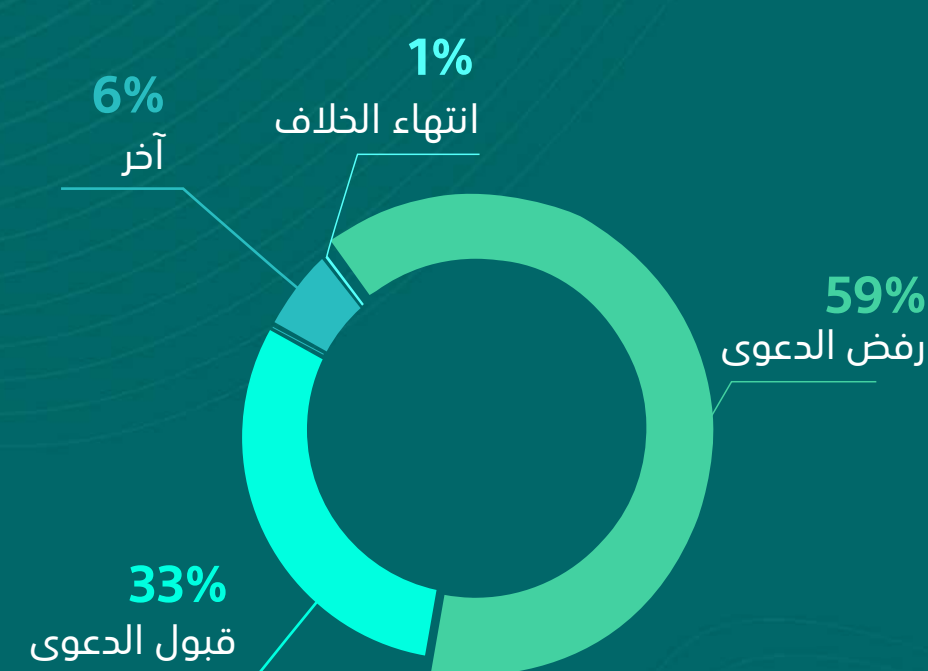
يعكس الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حسب درجة التقاضي، حيث تمثل قرارات الاستئناف النسبة الأكبر (44%)، تليها قرارات الفصل بنسبة (39%)، وقرارات التماس إعادة النظر بنسبة (17%).

الفصل



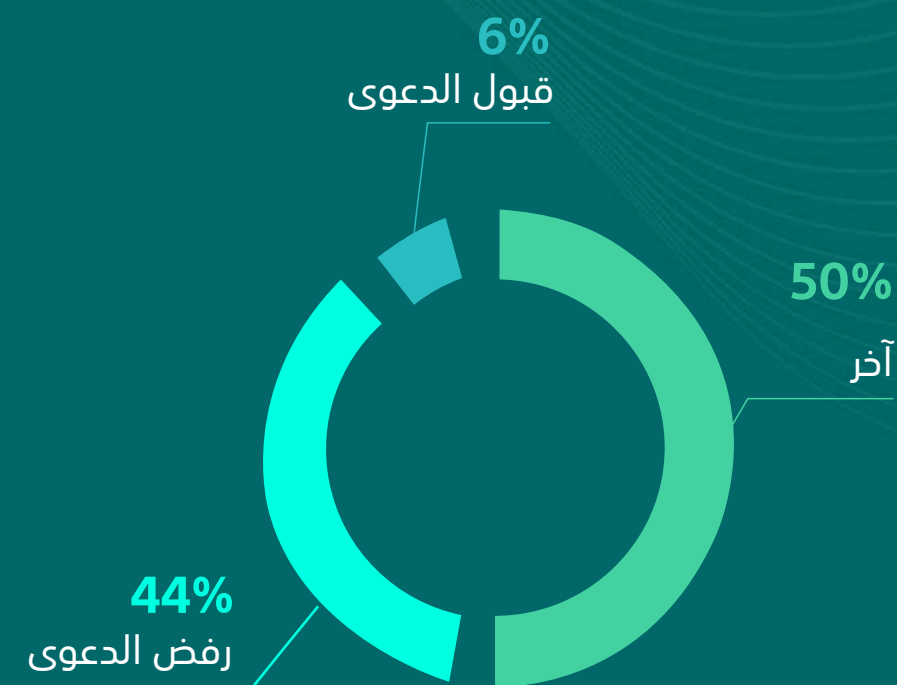
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حيث شكلت (قبول الدعوى) النسبة الأكبر 48%، يليها (رفض الدعوى) بنسبة 38% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

الاستئناف



يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 59%، يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 33% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

التماس إعادة نظر



يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حيث شكل القرارات من نوع (آخر) النسبة الأكبر 50%، يليها (رفض الدعوى) بنسبة 44% ثم (قبول الدعوى) بنسبة 6%.

أعمال مؤتمنة ونتائج ملموسة



أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

التكامل التقني

نسعى دوماً إلى تعزيز الأداء المؤسسي من خلال إنشاء رابطة تقنية موحدة تربط بين مختلف الجهات المعنية.

هذا الربط الإلكتروني يمكّن من تبادل المعلومات والبيانات بسرعة وأمان، مما يسرّع من وتيرة الإجراءات ويعزز دقة المعاملات.

كما يوفر هذا التكامل منصة متكاملة تسهل على المستفيدين التعامل بفعالية أكبر، ويدعم اتخاذ القرارات المبنية على معطيات دقيقة وموثوقة.

 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority	 النيابة العامة KINGDOM OF SAUDI ARABIA PUBLIC PROSECUTION	 النيابة العامة أتمتة تحريك الدعاوى الجزائية
نظام إيراد استيراد بيانات المكلف، وبيانات الاعتراض	المديرية العامة للسجون تطوير غرف التقاضي عن بعد	

 وزارة التجارة Ministry of Commerce	 سجل	 نابز		
نفاذ	التوثيق توثيق حضور الأطراف، ومحاضر الجلسات، والقرارات	السجل التجاري قوائم جلب المعلومات الخاصة بالنشاط التجاري للمتعامل؛ لتوفير الوقت والجهد	العنوان الوطني توفير خارطة رقمية تتضمن عناوين معيارية موحدة لكافة المناطق والمدن	نابز التكامل الرقمي للتحقق من بيانات الوكالات الشرعية

أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

تطبيقنا بين أيديكم



أطلقنا تطبيق الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية "GSTC" على الهواتف الذكية، بهدف تسهيل إدارة الدعاوى وتحسين تجربة المتعاملين.



- يُتيح التطبيق مجموعة شاملة من الخدمات الرقمية التي تساهم في تبسيط الإجراءات القضائية وتسريعها، مما يرفع من جودة التقاضي ويسهم في تحقيق الكفاءة العالية في معالجة القضايا.
- يتميز التطبيق بواجهة سهلة الاستخدام، مما يسمح للمتعاملين بمتابعة الدعاوى والاطلاع على تفاصيلها، إضافة إلى إمكانية إدارة الإجراءات بشكل فعال. ويمكن للمستخدمين من خلال التطبيق تقديم الطلبات، متابعة المستجدات، والتفاعل مع مختلف مراحل الدعوى دون الحاجة للتوجه شخصيًا.
- كما يوفر التطبيق أدوات لتسهيل التواصل بين الأطراف المعنية، ويضمن تقديم خدمات سريعة وآمنة، مما يعزز تجربة المتعاملين، ويعكس هذا التطبيق التزامنا بتقديم الحلول الرقمية الحديثة التي تواكب التطورات التكنولوجية، وتتماشى مع رؤية المملكة 2030 في تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.

أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة



تطوير رقمنة الإجراءات المقدمة لأعضاء اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

مع التطور السريع في التكنولوجيا الرقمية وأهمية تسريع وتسهيل الإجراءات الإدارية، توجهنا نحو رقمنة كافة العمليات والإجراءات المقدمة لأعضاء اللجان.

يهدف هذا التحول الرقمي إلى تحسين كفاءة العمل، وتقليل الوقت والجهد المبذول، وضمان دقة البيانات وسريتها، مما يعزز من جودة الأداء ويسهم في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.

01 توفير بوابة إلكترونية موحدة لخدمة أعضاء اللجان:

تمكين أعضاء اللجان من تقديم ومتابعة طلباتهم إلكترونياً بسهولة ويسر.

02 أتمتة سير العمل:

تبسيط الإجراءات عبر أنظمة ذكية تتابع حالة الطلبات وتوجهها بشكل تلقائي.

03 تحسين التواصل والتقارير:

إرسال تنبيهات وإشعارات فورية لأعضاء اللجان مع إمكانية الوصول إلى تقارير الأداء والنتائج.

يمكن من خلال تطبيق أعضاء اللجان استعراض الخدمات التالية:

استبيانات ريعية واستقبال مقترحات التطوير



تقويم لجدول كل دائرة



استعراض جدول بمهام اليوم (دعاوى مجدولة، قرارات للتوقيع، وغيرها)



ربط كل دعوى بسوابق مماثلة والنصوص النظامية المرتبطة



نافذة تواصل (التقارير - التعاميم - تحديثات الأنظمة)



مكتبة رقمية للأنظمة ذات العلاقة ومبادئ اللجان الاستئنافية



دعم الطلبات المساندة



قائمة الدعاوى لدى الدائرة



دعم تقني مباشر



أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)

طورنا منصة إلكترونية مخصصة لاستقبال طلبات المتعاملين ومعالجتها بكفاءة عالية، حيث تحوّل الطلبات تلقائيًا إلى الجهة أو المسؤول المعني، مما يسرّع سير العمل ويحسن سرعة الاستجابة.

كما تتيح المنصة تعاون جميع الأطراف المعنية؛ مع قياس فوري ودقيق لكفاءة الإجابة المقدمة وتحقيقها لدعم المتعاملين والتوضيح الشامل لاستفساراتهم.

يأتي هذا التطوير ضمن جهودنا المستمرة لتحسين جودة الخدمات، وتوفير الوقت والجهد، وتعزيز رضا المستفيدين.

أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة

في إطار جهودنا المستمرة لتحسين بيئة العمل الداخلية وتعزيز كفاءة الأداء، قمنا بتطوير منصة إلكترونية متكاملة تُعنى بإدارة الإجراءات الداخلية الخاصة بمنسوبينا. تهدف هذه المنصة إلى تبسيط العمليات الإدارية وتسهيل الوصول إلى النماذج والإجراءات المختلفة، مما يمكّن المستخدمين من إنجاز مهامهم بسرعة وسلاسة.

تم تصميم المنصة لتكون شاملة وسهلة الاستخدام، مع التركيز على توفير تجربة مستخدم فعالة تساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة داخليًا.

تأتي هذه المبادرة ضمن خطواتنا نحو التحول الرقمي واعتماد أفضل الممارسات في إدارة الأعمال، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.

أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

المراكز الافتراضية لخدمة المتعاملين

قمنا بتطوير منصات إلكترونية متقدمة تهدف إلى تقديم خدمات الدعم والمساعدة للمتعاملين، سواء كانوا مكلفين أو ممثلين قانونيين أو وكلاء، بطريقة عصرية وسهلة الاستخدام، مما يتيح لهم الاستفادة من الخدمات دون الحاجة إلى الحضور الشخصي لمقر الأمانة.

الأمانة العامة للجان القضائية والقانونية
General Secretariat of Judicial, Tax and Customs Committees

خدمات المراكز الافتراضية



- الرد على استفسارات عامة أو خاصة بالقضايا.
- المساعدة في تقديم الطلبات إلكترونياً.
- التوجيه حول الأنظمة واللوائح المعمول بها.
- التحقق من المستندات المطلوبة والإجراءات النظامية.

أهدافها



- تعزيز تجربة التعامل من خلال تقديم خدمات سريعة وسلسة.
- تقليل الحاجة للحضور الشخصي لمقر الأمانة.
- رفع كفاءة التواصل بين المتعاملين والأمانة العامة.
- توفير الدعم اللازم لفهم الإجراءات القانونية والإدارية.

تتيح للمتعاملين



- إتاحة التواصل الرقمي مع ممثلي الأمانة.
- الحصول على الإرشادات اللازمة حول الخدمات والإجراءات.
- الاستفسار عن القضايا، المواعيد، والقرارات الصادرة.
- متابعة الطلبات المقدمة أمام اللجان القضائية المختصة.

تعزير التواصل وصنع الأثر



تعزيز التواصل... وصنع الأثر

تمكين الوصول

تمكّنا من بناء حضور قوي وواسع عبر موقعنا الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، مما مكّنا من الوصول إلى جميع المتعاملين والرد على استفساراتهم، بالإضافة إلى تقديم محتوى توعوي ومعرفي يوضح خدماتنا ومجالات عملنا. وقد تحقق ذلك من خلال حملات ترويجية ومنشورات ذات جودة عالية نحرص على تنفيذها بشكل مستمر.

كما نقوم بشكل دوري بتحليل مؤشرات التفاعل ومعدلات المشاهدة والزيارات عبر مختلف القنوات الرقمية، بهدف تحسين جودة المحتوى والتطوير المستمر.

عدد مرات الوصول

147⁺ ألف وصول 
773⁺ ألف وصول 
49⁺ ألف مشاهدة 
+مليون مشاهدة 

الصفحة (خلال النصف لعام 2025م)	عدد الزيارات
المركز الإعلامي	217 ⁺ ألف زيارة
النشر الفوري للقرارات	16 ⁺ ألف زيارة
مركز المعرفة	267 ⁺ ألف زيارة
إحصائيات الدعاوى والقرارات	27 ⁺ ألف زيارة
المساعدة والدعم	185 ⁺ ألف زيارة

تعزير التواصل... و صنع الأثر

تمكين الوصول



200+ ألف
رسالة

الرسائل النصية



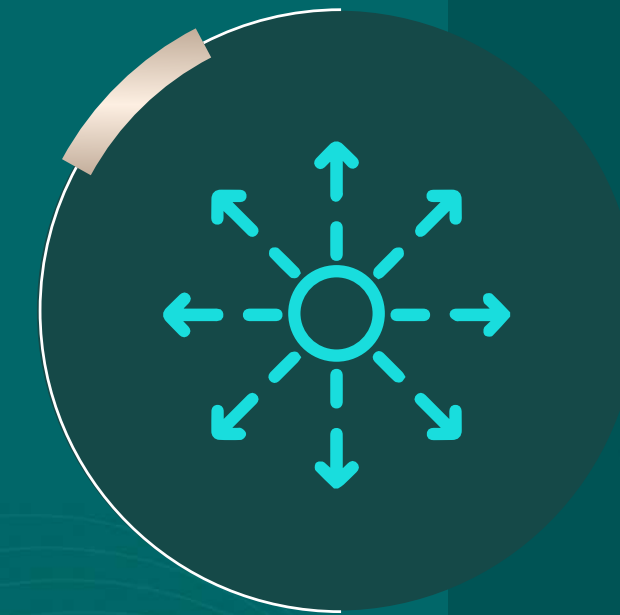
10 حملات

حملة ترويجية



425+ منشور

منشور تعريف
وتوعوي



7+ مليون

مرات الوصول
للموقع الإلكتروني

تعزيز التواصل... وصنع الأثر

تطوير وسائل المعرفة

نحرص باستمرار على تطوير وسائل المعرفة لتعزيز كفاءتنا، إيمانًا منا بأن المعرفة هي المحرك الرئيسي للابتكار وتحسين الأداء، ولهذا قمنا بإعداد ونشر العديد من الأدلة التوعوية والإرشادية لمنسوبي الأمانة، بالإضافة إلى نشرها عبر منصات التواصل الاجتماعي، بهدف رفع مستوى الوعي واكتساب المعرفة في مجالات الزكاة والضرائب والجمارك، وتسهيل وصول المهتمين إليها.

نشرنا العديد من الإصدارات المرئية والأدلة الإرشادية والتوعوية التي تختص في التعريف بالمجالات الزكوية والضريبية والجمركية:

مصطلحات تهمك



دقيقة معرفة



رحلة أمانة



تعليمات حضور جلسات التقاضي



الأمانة في شهر



قواعد عمل اللجان



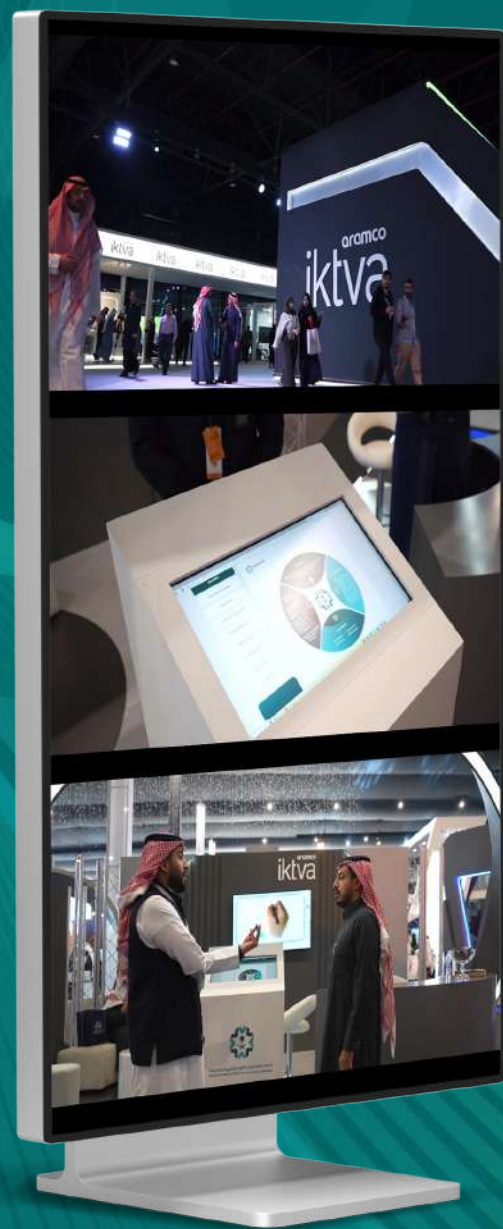
رحلة منازعة



المساعد الافتراضي

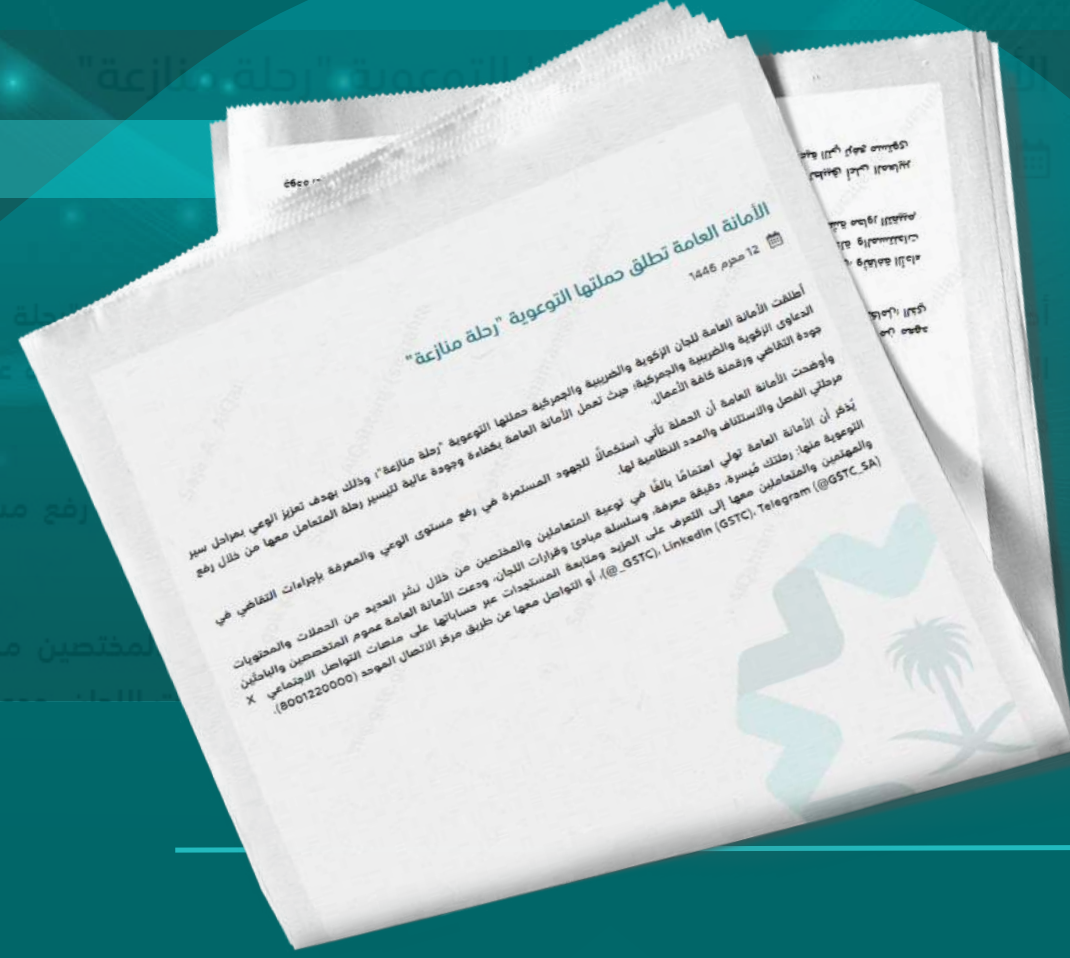


النشر الفوري للقرارات



تعزير التواصل... وصنع الأثر

أرقامنا في الصحافة



نُشر أكثر من **37+** مرة عبر الصحف الإلكترونية

6+ خبراً صحفياً



في إطار سعيها المتواصل لتعزيز حضورها الإعلامي وتسليط الضوء على إنجازاتها، قمنا بالمشاركة الفعّالة عبر منصات متعددة، حيث قمنا بنشر الأخبار والتحديثات والمبادرات والنجاحات التي حققناها، وذلك من خلال الصحف الإلكترونية. مما عزز من إبراز دورنا الأساسي، وزيادة فهم الجمهور لمهامنا، وتعزيز التواصل مع مختلف شرائح المجتمع والمهتمين في مجالات عملنا.

تعزير التواصل... وصنع الأثر

المسؤولية المجتمعية

نؤمن بأهمية الدور المجتمعي لكل فرد وقوة الدعم الاجتماعي في بناء مجتمع مترابط، وبما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030 لتعزيز مجتمع حيوي ومتكامل، نسعى لتمكين منسوبينا من المشاركة في مبادرات مجتمعية هادفة. هذه المشاركات تعكس روحنا الإنسانية وتُقوي الروابط الاجتماعية، من خلال إحداث تأثير إيجابي يتخطى نطاق العمل اليومي.

مبادراتنا الإنسانية:



مبادرة المساهمة في توفير الأدوات المدرسية للأسر المعسرة.



مبادرة إطعام والتي تعنى بإيصال المواد الغذائية الأساسية للأسر المتعففة.



توفير أداة منير والتي تسهل على ذوي الاحتياجات الخاصة تصفح الموقع الإلكتروني الخاص بنا وتسهيل إدارة دعواهم ومتابعتها.



حملة كسوة فرح لجمع تبرعات الملابس من الموظفين وإيصالها للمحتاجين.



مبادرة التبرع بالدم.



المشاركة في اليوم العالمي للعمل الإنساني من خلال التعاون لإقفال حالة إنسانية ضمن حالات جود الإسكان.



تعزيز التواصل... وصنع الأثر

المسؤولية المجتمعية

من هو؟
شريك

شريك التميز هو أحد منسوبي الأمانة ممن نفخر بإنجازاتهم والتزامهم
ومحورهم المبدع الذي تعكس همة وتميز الموظفين الطموح
يساهم في تحقيق أهداف واستراتيجية الأمانة العامة

انطلاقاً من إيماننا العميق بأهمية بيئة العمل في تعزيز الإنتاجية ورفع كفاءة الأداء، أطلقنا عددًا من المبادرات الهادفة إلى تحسين جودة التواصل الداخلي، وتعزيز الترابط بين منسوبينا، وتهيئة بيئة عمل جاذبة ومحفزة، وقد حرصنا في تلك المبادرات على تبني أساليب مبتكرة تُعنى بالموظف أولاً، وتدعم ثقافة العمل التشاركي والروح الإيجابية داخل المنظمة.

أبرز المبادرات:

• مبادرة "صوتك مسموع"

لتعزيز قنوات التواصل المفتوحة بين الأمانة العامة ومنسوبيها، بهدف الاستماع إلى آرائهم، مقترحاتهم، وملاحظاتهم، والعمل على تحسين جودة الخدمات والبيئة التنظيمية.

• مبادرة النشرة الشهرية "الأمانة في سطور"

لتسليط الضوء على جهودنا ومنجزاتنا ونساهم في رفع الوعي بالمنازعات الزكوية والضريبية والجمركية.

• مبادرة النشرة الشهرية "منكم وإليكم"

لتسهيل التواصل داخل بيئة العمل، من خلال الاطلاع وبشكل دوري على الأخبار الجديدة التي تخص منسوبينا بالإضافة إلى مشاركة الاهتمامات والهوايات.

• مبادرة لأنهم كفو

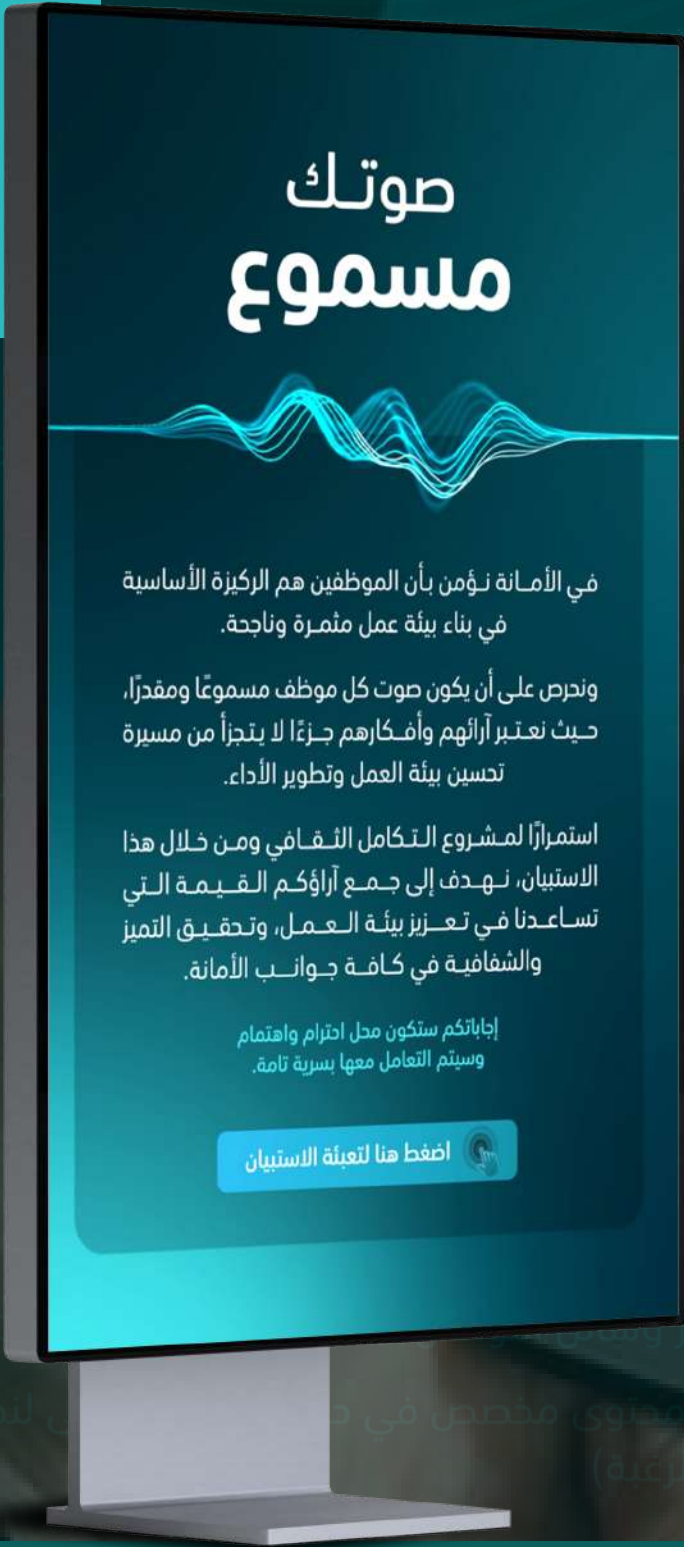
لتعزيز أواصر التعاون والتواصل بين منسوبينا، من خلال التعبير عن الشكر والامتنان فيما بينهم عبر الرسائل الورقية التي تم توفيرها لكافة الموظفين، وتوصيلها عبر ساعي البريد.

• مبادرة شريك التميز

لتكريم المتميزين من الإدارات المختلفة تقديراً لجهودهم البارزة ولتعزيز التحفيز في بيئة العمل ودعم مواصلة التميز والعطاء.

• مبادرة ساعة توعية

لتبادل الخبرات ونشر المعرفة بين منسوبينا كلاً حسب اختصاصه، وذلك عبر ورشات عمل تقدم بشكل شخصي دورياً في موضوعات متعددة تثرى الجوانب المعرفية.



مقر جديد وبيئة أكثر إنتاجية

الأمانة العامة للجان الزكاة والضريبة
General Secretariat of Zokat, Tax and Customs Committees



مقر جديد... وبيئة أكثر إنتاجية

تجربة انتقال ميسرة

الدليل التوضيحي

لمبنى الأمانة الجديد

في إطار السعي المستمر نحو تحسين بيئة العمل وتعزيز الكفاءة التشغيلية، قمنا بالانتقال إلى مبنى جديد يتماشى مع متطلبات المرحلة الحالية والتطلعات المستقبلية، يمثل هذا الانتقال نقلة نوعية تدعم أهدافنا في توفير بيئة عمل مهيأة، وتسهيل التعاون بين الإدارات، ورفع جودة الخدمات المقدمة، بما ينسجم مع مستهدفات التحول المؤسسي والرقمي.

وبمناسبة الانتقال إلى المبنى الجديد، قمنا بتنظيم فعالية "نورتوا مكانكم"، احتفاءً بعودة الموظفين إلى مكاتبهم في بيئة عمل حديثة ومحفزة.

◀ احتفاءً ببيئة عمل حديثة ومحفزة

وقد تم التخطيط للعملية بشكل منظم يضمن استمرارية الأعمال، ويُراعي راحة الموظفين، من خلال:

إعداد خطة انتقال تدريجية ومنسقة.

توفير الدعم اللوجستي والتقني قبل وأثناء الانتقال.

تجهيز المكاتب والبيئة التشغيلية بكفاءة عالية.

تهيئة الموظفين عبر التواصل المسبق وتوضيح الإجراءات.

إنشاء وتعميم دليل توضيحي للمبنى الجديد يوضح كافة المرافق التابعة له بالإضافة إلى الموقع.

تعزيز الألفة والانتماء في المساحة الجديدة.

خلق أجواء ترحيبية ومبهجة مع أول يوم عمل في المقر الجديد.

تقديم ضيافة وهدايا رمزية تعكس التقدير والاهتمام.

توثيق اللحظة بصور تذكارية ونشرها في قنوات التواصل الداخلي.



مقر جديد... وبيئة أكثر إنتاجية

بيئة جديدة وداعمة

بهدف توفير حلول عملية تعزز من جودة تجربة منسوبينا اليومية، وخلق بيئة عمل مريحة عزمنا على:

تخصيص قنوات تواصل مباشرة لاستقبال الملاحظات والمقترحات حول المبنى والخدمات المقدمة، عبر بريد إلكتروني مخصص.

تجهيز مكاتب عصرية ومساحات للاجتماعات والاستراحة تعزز الراحة والتواصل بين الموظفين.

تلبية الاحتياجات اليومية من الطعام والشراب.

توفير بيئة نظيفة، جيدة التهوية، وإضاءة مناسبة تساهم في تعزيز راحة الموظفين.

توفير باصات ترددية من وإلى محطة القطار، وفق جدول زمني محدد يُعلن بشكل دوري.

لنسهل وصولكم



سعدنا باستقبالكم في مبنانا الجديد

الذي ضمّ ليعزز بيئة عمل مريحة وملهمة لنا جميعاً



ثمار التميز وحصاد الجهود



ثمار التميز... وحصاد الجهود

جوائزنا

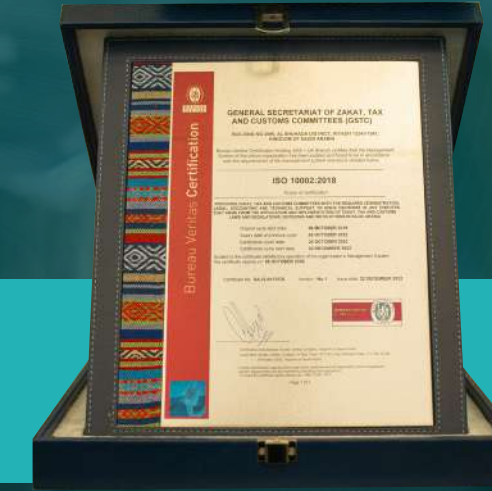


2021م

جائزة "ستيفي" العالمية استخدام الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.

جائزة "ستيفي" العالمية لفئة الإنجازات الحكومية في الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا.

MIDDLE EAST & NORTH AFRICA
STEVIE® AWARDS
جوائز ستيفي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



2020م

نظام إدارة الجودة "ISO 9001"

نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"



ثمار التميز... وحصاد الجهود

جوائزنا

2022م



الاعتماد من EFQM.

8 جوائز في درع الحكومة الرقمية العربية:

- العمل الحكومي عن بعد
- الإنجازات الحكومية
- الابتكار الحكومي
- المواقع الإلكترونية
- المسؤولية الاجتماعية
- المحتوى الرقمي الحكومي
- التطبيقات الإلكترونية
- حسابات التواصل الاجتماعي

نظام إدارة معالجة
الشكاوى "ISO 10002"

جائزة أفضل بيئة عمل.



DIGITAL GOVERNMENT AWARDS
MEMBER OF EXCELLENCE AWARDS ACADEMY
جائزة الحكومة الرقمية
www.digitalgovawards.ae



2023م



شهادة حياك في إدارة دعم المتعاملين.

شهادة حياك في مركز الاتصال.

نظام إدارة استمرارية الأعمال "ISO 22301"

جائزة افضل بيئة عمل.



شهادة الجودة لمراكز
خدمة المستفيدين
Quality Certificate for
Beneficiary Service Centers



ثمار التميز... وحصاد الجهود

جوائزنا

2024م



3 جوائز ذهبية في مجال تجربة العميل.

شهادة التميز في التخطيط الاستراتيجي.

شهادة التميز في قياس الأداء.

جائزة أفضل بيئة عمل.



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة 2024م - المستوى البرونزي.

نظام إدارة المخاطر "ISO 31000"



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD

2025م



الجائزة الذهبية ضمن فئة أفضل تغيير ثقافي وتحول تجربة العميل 2025م.

الجائزة الذهبية ضمن فئة أفضل تجربة رقمية تجربة العميل 2025م.

جوائز "ستيفي" العالمية:

- فئة الإبداع في الحوكمة.
- فئة الإبداع في المواقع الإلكترونية الحكومية.
- فئة الإبداع في الخدمات الحكومية.
- فئة الإبداع في إدارة وتخطيط وتنفيذ خدمة العملاء في الجهات الحكومية.
- فئة الإبداع في الخدمات الحكومية.

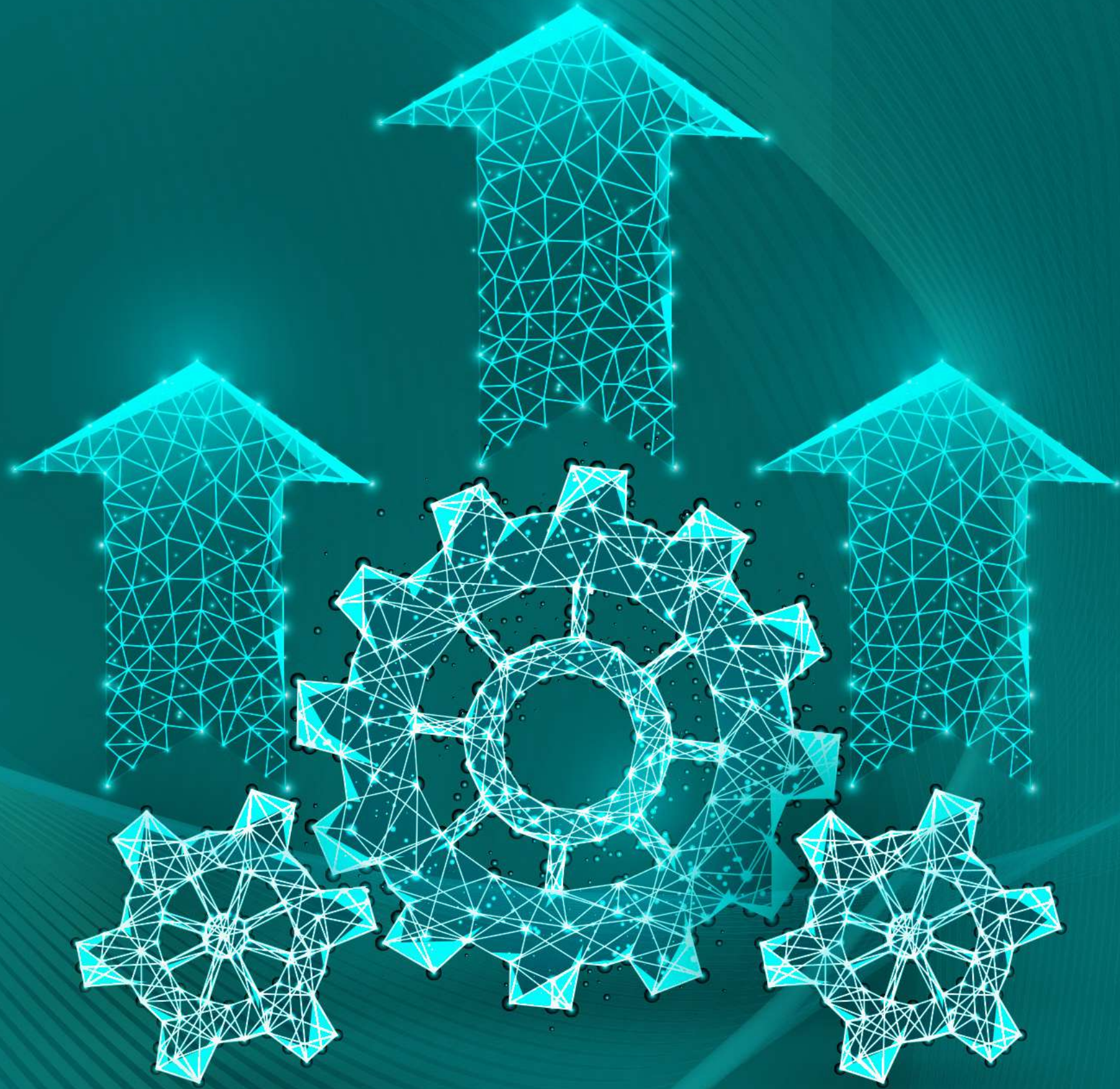
جائزة تجربة العميل الخليجية

نظام إدارة الالتزام "ISO 037301"

MIDDLE EAST & NORTH AFRICA
STEVIE AWARDS



كفاءاتنا ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء



كفاءاتنا... ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء

كفاءات نفخر بهم

نفخر بكفاءاتنا الوطنية التي تمثل جوهر التميز لدينا، حيث يجتمع التنوع العلمي مع الحضور المهني العالي. يحمل منسوبنا مؤهلات أكاديمية متقدمة وخبرات تخصصية، تسهم في دعم مسيرة رفع مستويات الكفاءة والاحترافية.

الشهادات الأكاديمية	العدد	النسبة	ذكور	إناث	المجموع
بكالوريوس	171	99.4%	93	79	172
ماجستير ودبلوم عالي	46	26.7%			172
دبلوم	20	11.6%			99
			شهادات أكاديمية 237 شهادات مهنية 99		

كفاءاتنا... ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء

نقل المعرفة وبناء القدرات

حرصنا على تنويع مصادر المعرفة وتبادل الخبرات، من خلال تنظيم وحضور العديد من ورش العمل الداخلية والخارجية، تسهم في تطوير المهارات، وتحفيز الإبداع، وتعزيز جودة العمل المؤسسي.



كفاءاتنا... ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء

نقل المعرفة وبناء القدرات

نؤمن بأن المعرفة لا تكتمل إلا بمشاركتها، ومن هنا جاء حرصنا على تعزيز نقل المعرفة بين منسوبينا، عبر أدوات منهجية ومبادرات فعالة تضمن استدامة الخبرة، وتدعم بيئة عمل قائمة على التعلم والتكامل، ولذلك قمنا بتقديم العديد من المبادرات التي من شأنها تعزيز جانب نقل المعرفة وتبادل الخبرات داخلياً.

• مبادرات نقل المعرفة:

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.

• مبادرة "تعلمك أساس وثقافتك ثروة":

حرصاً على تعزيز المعرفة المؤسسية وتمكين طاقاتنا المتميزة، أطلقنا هذه المبادرة التي تهدف إلى نقل المعرفة داخلياً من خلال ورش عمل يقدمها منسوبينا حول أبرز المفاهيم، والعمليات، والممارسات المتبعة في الإدارات، لضمان تحقيق أقصى فائدة ممكنة، وتعزيز الفهم المشترك للمهام المؤسسية.



كفاءاتنا... ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء

التطوير المستمر

حرصنا على الاستثمار في كوادرنال الوطنية، إيماناً بأن التمكين يبدأ من الداخل، فقدمنا برامج تدريبية تُلهم، وتُطوّر، وتُحدث فرقاً في الأداء، نهدف بذلك إلى الاستمرارية بخطى واثقة نحو التميز المؤسسي.

تصنيف الدورات التدريبية من حيث النوع

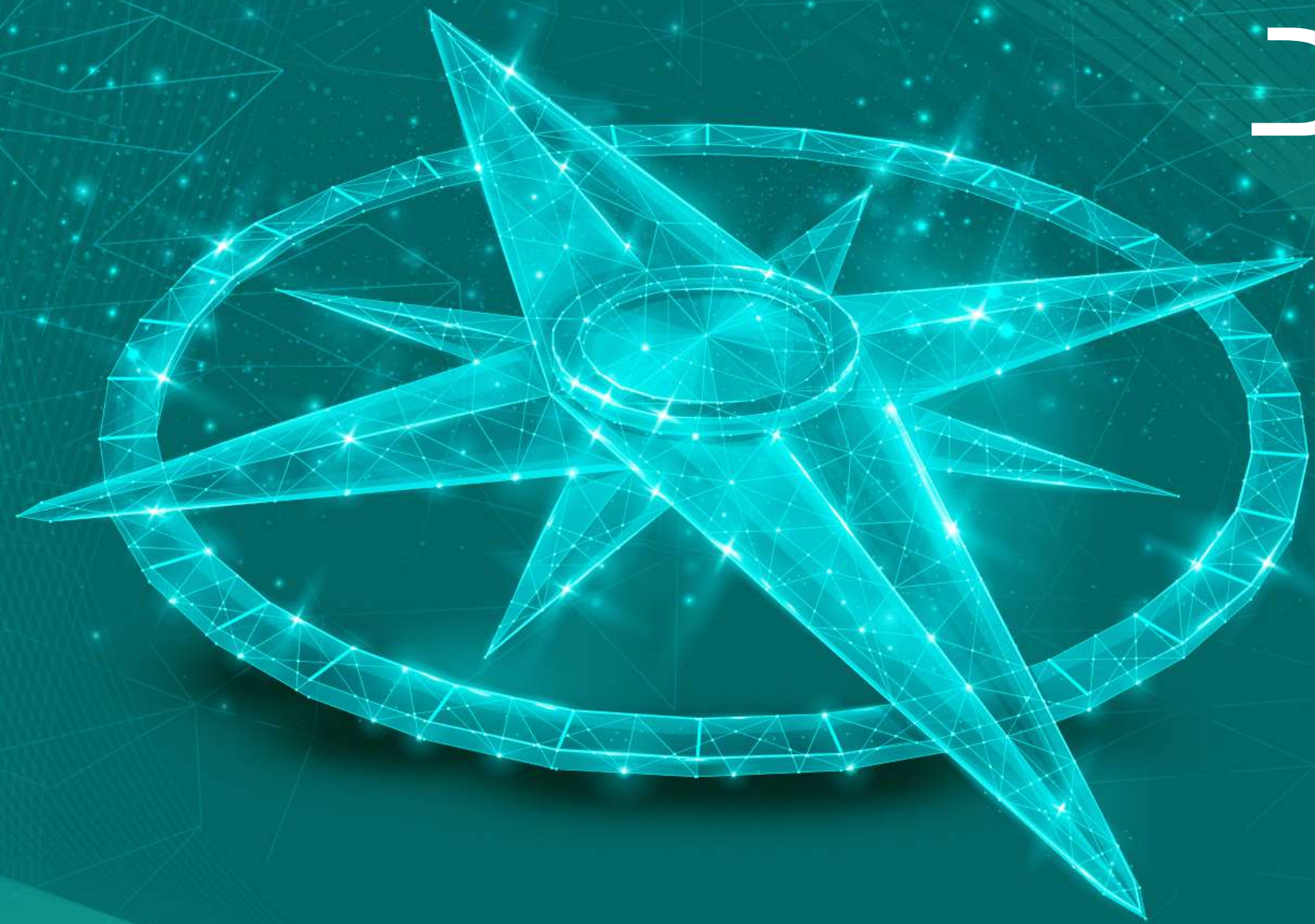
1		برامج قيادية
3		برنامج فني
18		برامج عامة



40

موظف مستفيد
من البرامج التدريبية

خطوات اليوم لتحقيق نجاحات الغد



خطوات اليوم... لتحقيق نجاحات الغد



تصميم وتطوير أنظمة
ذكية تعتمد على الذكاء
الاصطناعي



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



رفع مستوى
النضج المؤسسي



اعتماد منظومة متكاملة
لإدارة مشاريع التغيير بمرونة



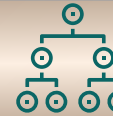
تنمية وسائل التوعية الزكوية
والضريبية والجمركية



تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



تعزيز أدوات قياس
كفاءة أداء الأعمال



اعتماد منظومة متكاملة
لإدارة المسؤولية الاجتماعية



نشر القيم المؤسسية
وترجمتها إلى كفايات سلوكية



تبني النماذج العالمية لقياس
أثر الاستثمار في سواعد
التميز



تعزيز مرونة الاستجابة للتحديات
ومواكبة التوجهات العالمية

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



2025

يناير - يونيو

شكراً لكم

www.gstc.gov.sa | 8001220000

@_GSTC | GSTC | gstc_sa | @_GSTC | @CareGstc