



# التفريير النصف سنوي 2025 يناير - يونيو

# الفهرس

المقدمة < 01

كفاءة ترقي - وعدالة تنجذب < 02

- تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي
- قياس كفاءة أداء الأعمال.
- البيانات وذكاء الأعمال.
- ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الدولة.
- شركاؤنا الاستراتيجيين.
- تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية

تطور جودة التقاضي

- النشر الفوري لقرارات اللجان.
- حصر الدفع المتأخر أمام اللجان وموقف اللجان منها.
- الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح.
- حصر الأسانيد النظامية.
- استخراج المبادئ القضاية ونشرها.

إجراءات ميسّرة - وقرارات ذات جودة < 03

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

أعمال مؤتمتة ونتائج ملموسة < 04

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

تعزيز التواصل - وصنع الأثر < 05

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

مقر جديد - وبيئة أكثر إنتاجية < 06

- تجربة انتقال ميسّرة.
- بيئة جديدة وداعمة.

ثمار التميّز - وحصاد الجهد < 07

- جوائزنا

كفاءاتنا - ركيزة التميّز  
واستدامة العطاء < 08

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

خطوات اليوم -  
لتحقيق نجاحات الغد < 09

# | المقدمة

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

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

وقد أثمرت الجهد 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 تدريجياً لرؤية السعودية 2030م.

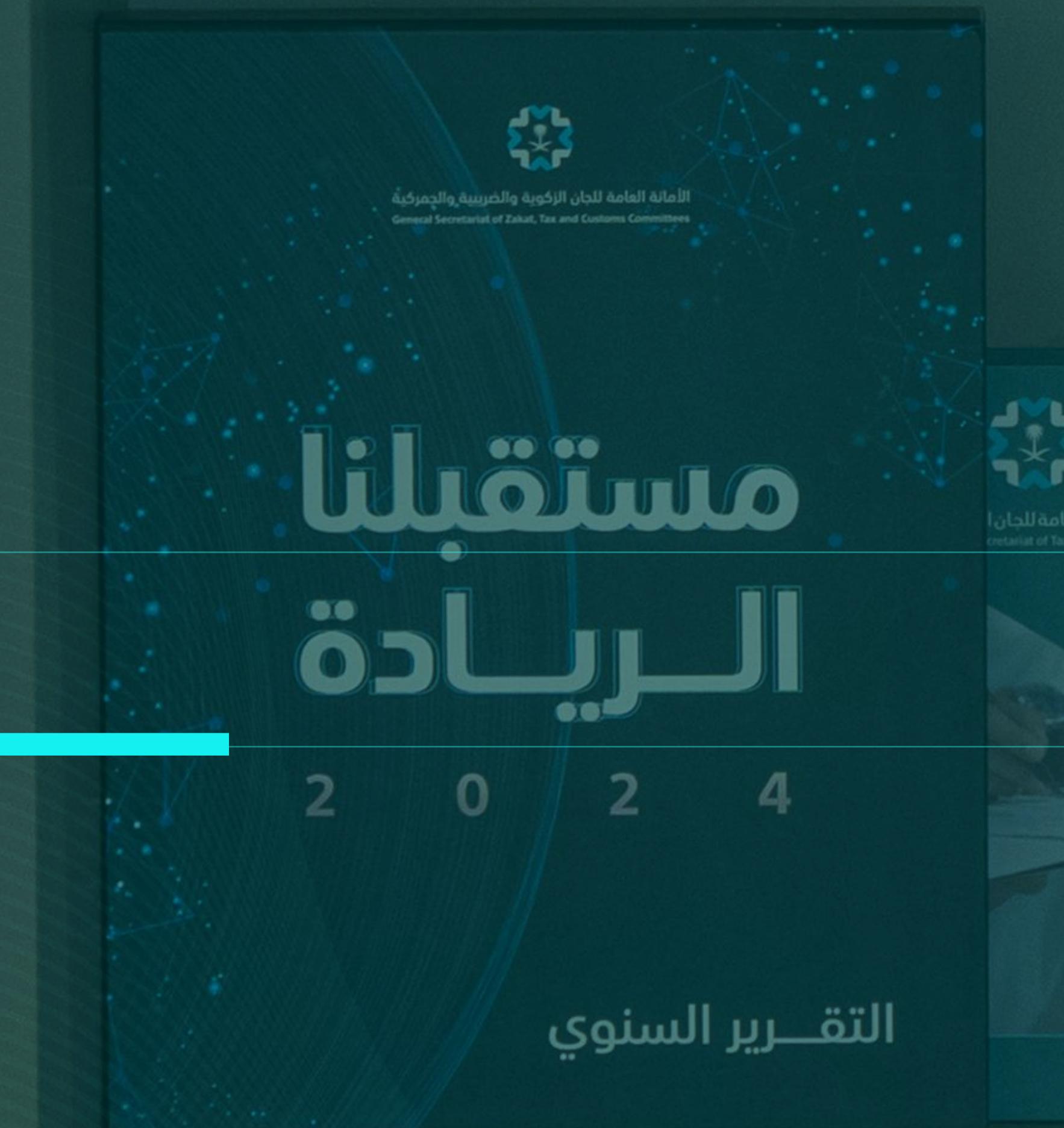


كفاءة ترتفع  
وعدالة تُنجز



# | رؤيتنا

نموذج رائد  
لتمكين العدالة الناجزة



# رسالتنا

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



# | فِيمَا



الحيادية



الشفافية



المسؤولية



الكفاءة



الاحترافية

# الأهداف الاستراتيجية



الإثراء المعرفي بالبحوث والدراسات التخصصية.



رفع مستوى الوعي في المنازعات الزكوية والضريبية والجماركية.



تيسير رحلة المستفيدين من خلال تقديم خدمات رقمية متميزة.



رفع كفاءة العمليات التشغيلية.

# | مهامنا

إبداء الرأي والمشاركة في الدراسات المتعلقة بالأنظمة واللوائح ذات الصلة.



تقديم الدعم النظمي والفنى والإدارى للدوائر، قبل عقد الجلسات وأثناءها وبعدها.



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



الإشراف على إجراءات معالجة الدعاوى وتبادل مذكراتها وتجهيزها.



متابعة مؤشرات قياس أداء الدوائر المعتمدة والمستهدفات الموضوعة.



تصنيف القرارات التي تصدرها الدوائر، وتبويتها، ونشرها.



استخراج المبادئ القضائية من قرارات دوائر الاستئناف.



إجراء البحوث والدراسات والاستشارات النظامية والفنية والمحاسبية.



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



إعداد إحصائية سنوية عن أعمال الدوائر وقراراتها ومدد التقاضي.





# تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## قياس كفاءة أداء الأعمال

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.

و يأتي هذا القياس ضمن إطار الهوكمة المؤسسية، حيث يُسهم في:

رفع مستوى الشفافية والمصداقية ↑  
تسريع إجراءات الفصل.

تعزيز موثوقية القرارات. ↑  
تطوير أدوات التحليل والتقويم الداخلي.

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.

### أدوات القياس والتحسين:

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

### الأثر الاستراتيجي:

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



# | تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## قياس كفاءة أداء الأعمال

لأننا حريصون على تحقيق مبدأ الشفافية والمصداقية والتي تأتي ضمن أهدافنا الاستراتيجية، أتحنا متابعة سير الدعاوى عبر أنظمة متابعة أداء الأعمال، التي تمثل 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 للدعاوى ذات  
المبالغ العالية

أتمتة التقارير الدورية

لوحة متابعة أعمار  
الدعاوى

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 دعاوى  
الأعوام السابقة

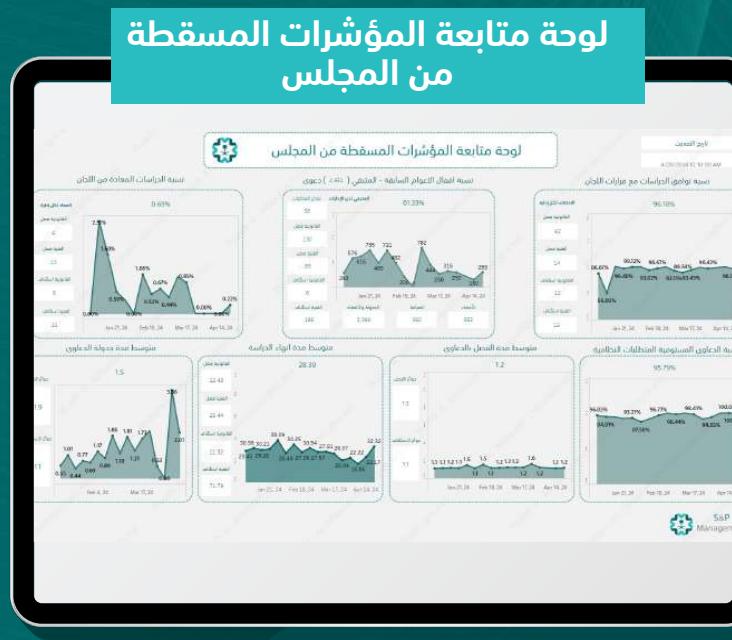
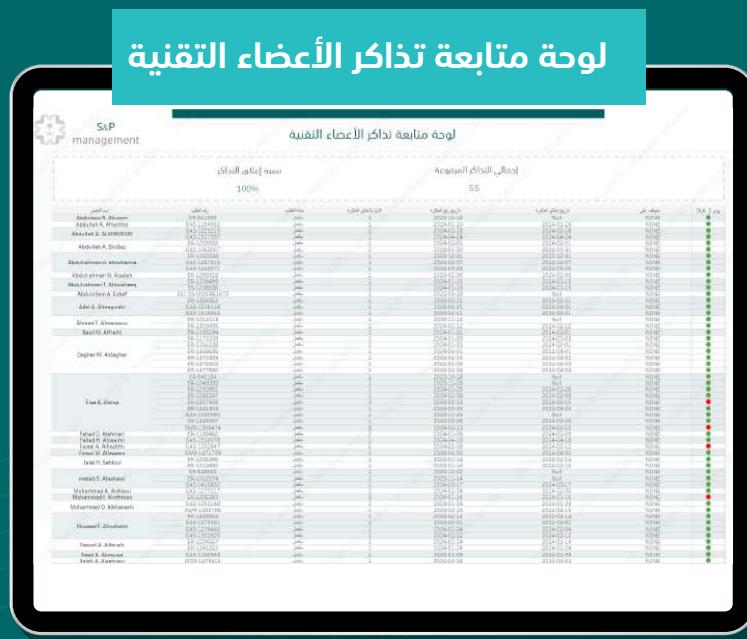
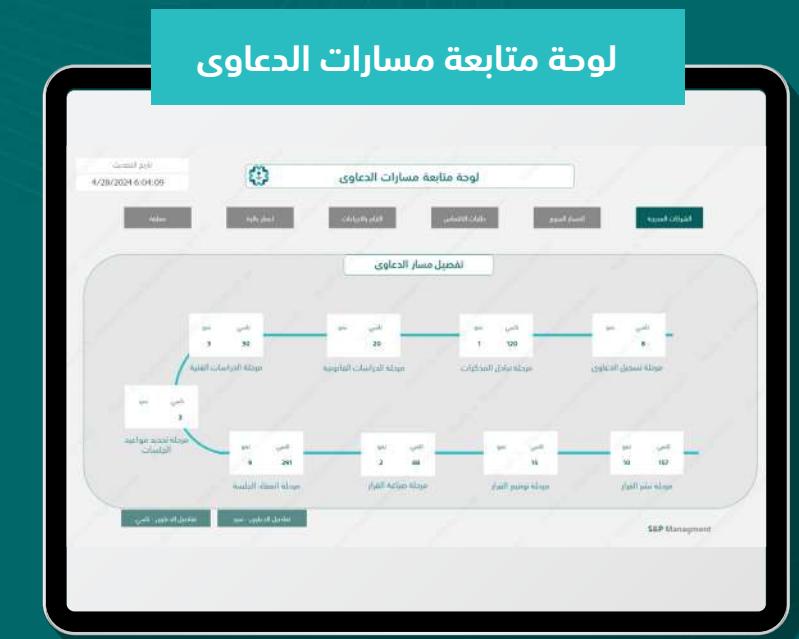
لوحة الدراسات  
القانونية

لوحة تذاكر الأعضاء  
التقنية

لوحة نتائج اتفاقيات  
الجلسات

# تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## قياس كفاءة أداء الأعمال



# | تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## البيانات وذكاء الأعمال



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

### 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.

### 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 صناع القرار بإحصاءات دورية وتوقعات مستقبلية.

### تحليل الاتجاهات القضائية:

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

# تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الدوكلمة

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

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



لستقىء بلاغاتكم بكل سرقة وخصوصية عن طريق البريد الإلكتروني

GC-GSTC@gstc.gov.sa

# تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الحكومة

**مسؤولية الالتزام**

يجب على جميع الموظفين في الأمانة العامة تأدية أعمالهم بشكل متجرد من الإهتمام أو مخالفة الأنظمة، أو إلقاء الضرب بالمؤسسة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية لتجنب المسائلة والعقوبات النظامية.

**الالتزام**

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

لذا يتعين على الموظف السعودي ارتداء الزي الرسمي السعودي وذلك بناء على ما جاء في الأمر الملكي رقم (75)072/10/17/1445هـ شأن التأكيد على الجهات الحكومية بإرتداء ملابسها السعودية المدنية بالزي الوطني (الذوب والقرمه أو الشماع) من دوافع لمعرف العمل وحدى ذروتهم.

نستقبل بالغاتكم بكل سرية وخصوصية عن طريق البريد الإلكتروني GC-GSTC@gstc.gov.sa

إدارة الحكومة والالتزام

الأمانة العامة للجباة والضرائب والجمارك

General Secretariat of Zaka, Tax and Customs Committee

استلام دراسة  
البلاغات المتعلقة  
بسياسات الحكومة  
والالتزام

إجراء تقييم مستمر  
لعملية خدمة  
المستفيدين

الحكومة المستمرة  
للسياسات  
والإجراءات

حكومة العلاقة مع  
 أصحاب المصلحة

رفع مستوى الوعي  
دول الحكومة  
والالتزام

تطوير وتطبيق  
أسس الحكومة  
الرشيدة

تقييم المخاطر  
واستمارية الأعمال

# | تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## ترسيخ ثقافة الامتثال وتحديث منظومة الحكومة

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

تطوير وتطبيق أسس الحكومة الرشيدة

إعداد تقارير الالتزام الدورية

رفع مستوى الوعي حول الحكومة والالتزام  
لموظفي الأمانة العامة

إجراء تقييم مستمر لعملية خدمة  
المستفيدين

حكومة العلاقة مع أصحاب المصلحة

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

# تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## شركاؤنا الاستراتيجيون

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 متعددة في مجالات متعددة، بما ينسجم مع أهدافنا الاستراتيجية ويعزز من المصالح المشتركة.

### أثر الشراكات:

- تعزيز كفاءة العمل القضائي.
- دعم اتخاذ القرار.
- تحقيق التكامل المؤسسي.
- تعزيز التدول الرقمي.

### مجالات التعاون:

- تبادل الخبرات والتدريب.
- تطوير الأنظمة واللوائح.
- تقديم الاستشارات.
- بناء قواعد بيانات مشتركة.

# | تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

## تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية

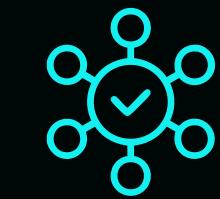
انطلاقاً من التزامنا بقيم الحكومة المؤسسية، يأتي تعزيز مفهومي الشفافية والمصداقية كأحد المركبات الرئيسية للكسب ورفع مستويات ثقة أصحاب المصلحة، ودعم مسار التحول المؤسسي الفعال ورفع جودة الخدمات المقدمة، وترسيخ مكانة الأمانة العامة كجهة رائدة في الحكومة والعدالة الإدارية.

أبرز جهودنا في هذا الجانب:



### تحسين آليات التوثيق والرقابة

تطوير أنظمة الأرشفة الرقمية والرقابة الداخلية لضمان سلامة البيانات والقرارات.



### تيسير الوصول للمعلومات

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



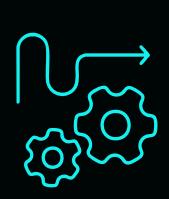
### حكومة واضحة للأدوار والصلاحيات

ضبط المسؤوليات داخل الأمانة بما يعزز المساءلة ويعزز 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 مسبوقة على مستوى المملكة.

وتحدّف هذه المبادرة إلى تمكين المتعاملين والباحثين وأعضاء اللجان وأصحاب الاختصاص من الوصول السريع والمباشر إلى القرارات، مما يعزّز من فاعلية الوصول إلى المعلومات ويسهم في تسهيل الاستفادة الفورية من المخرجات القضائية.



59+ ألف زيارة  
لصفحة النشر الفوري لقرارات على الموقع الإلكتروني

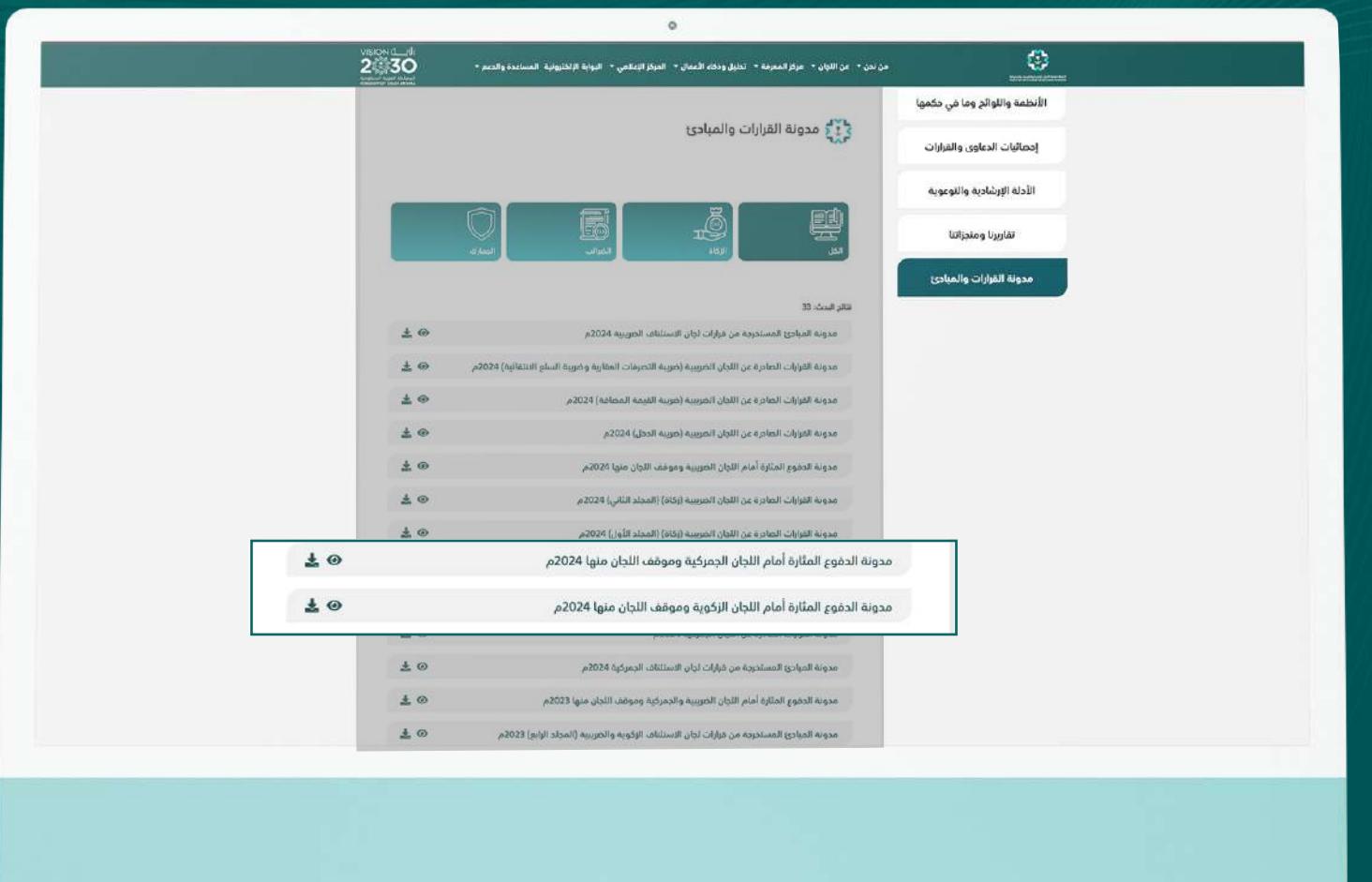


# تطور جودة التقاضي

## حصر الدفع المثاررة أمام اللجان ووقف اللجان منها

نحرص على توثيق كافة دفعات الدعاوى المتعلقة بالزكاة والضرائب والجمارك بدقة وسرعة، بما يضمن شمولية كافة الجوانب القانونية والفنية المرتبطة بها. وذلك من خلال رصد وتوثيق موافق 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 يسهم 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 والضردية والجمالية.

وقد تم تصنيف هذه الأدلة بعنایة وإتاحتها عبر موقعنا الإلكتروني، لكون مرجعاً موثوقًا يسهم في تعزيز الفهم ورفع مستوى المعرفة لدى الجهات المختصة والمستفيدون.



# | تطور جودة التقاضي

## حصر الأسانيد النظامية



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

# | تطور جودة التقاضي

## استخراج المبادئ القضائية ونشرها

تعزيزاً لمبدأ الشفافية ويسير 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

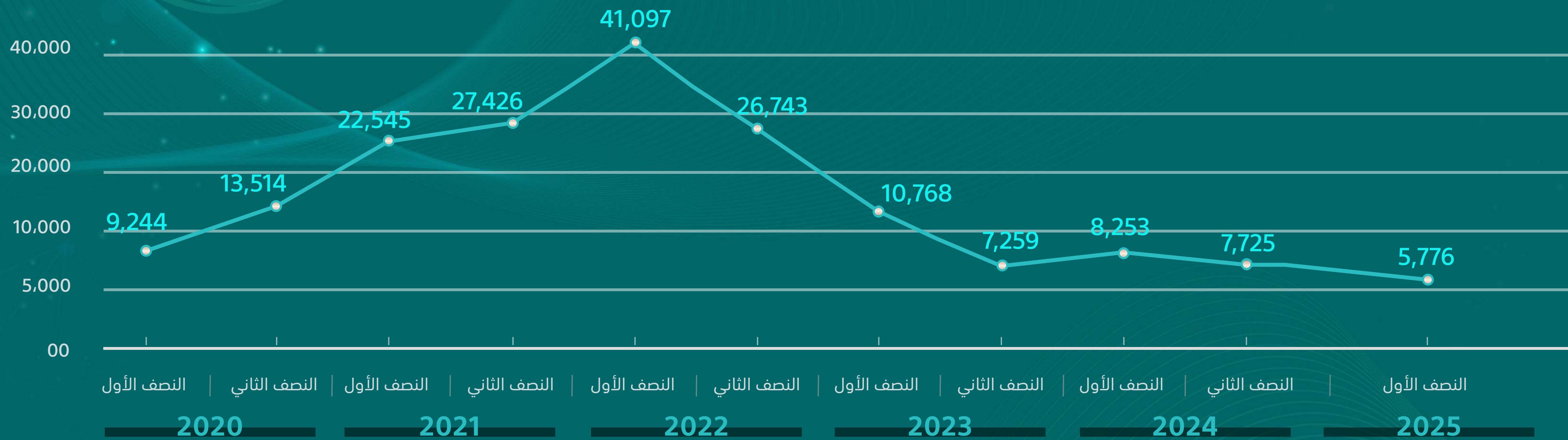
نشر القرارات والمبادئ القضائية



# إجراءات ميسّرة وقرارات ذات جودة



# | منحنى تيسير تقديم وإدارة الدعاوى رقمياً



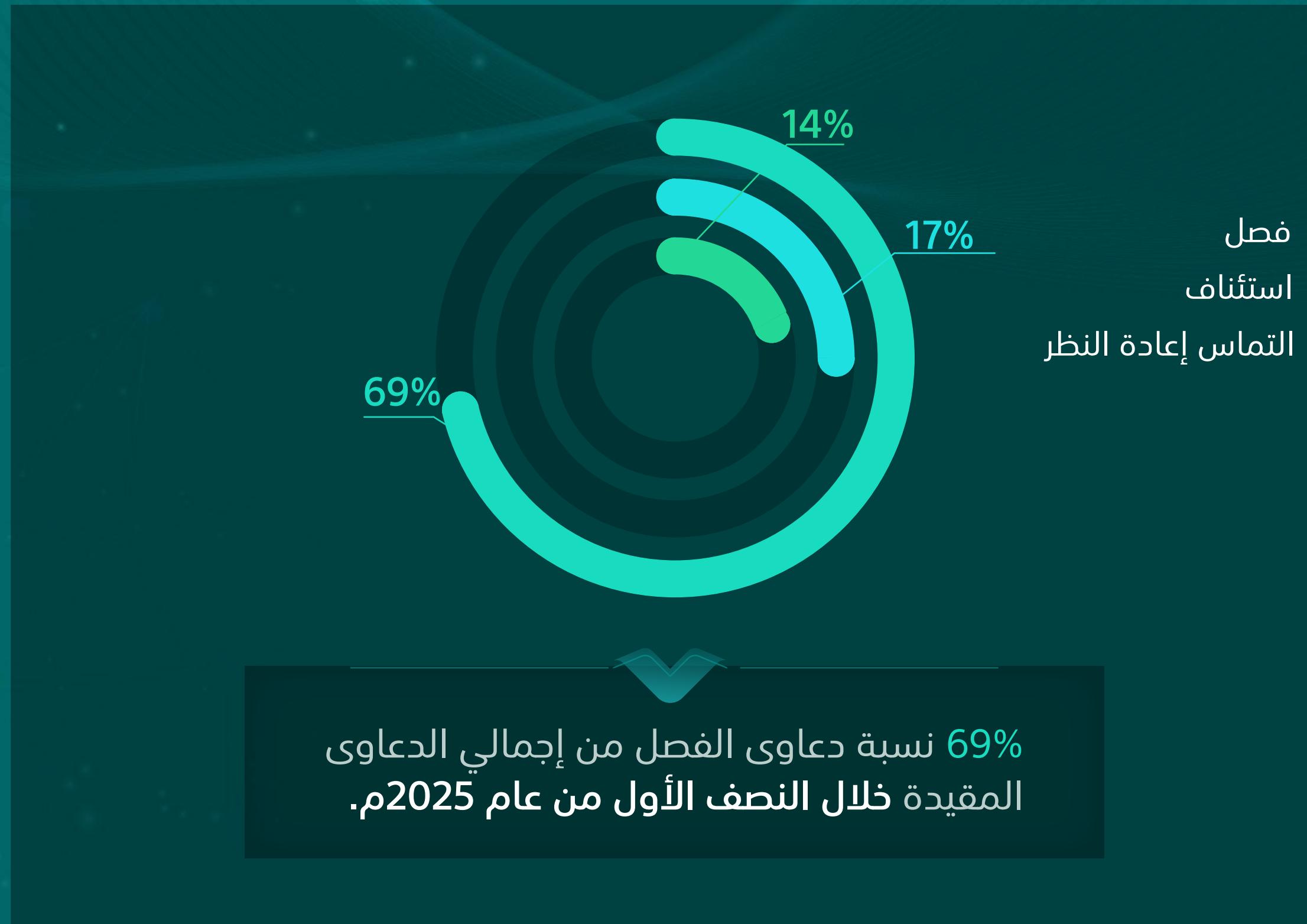
انخفاض بنسبة **25%**

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

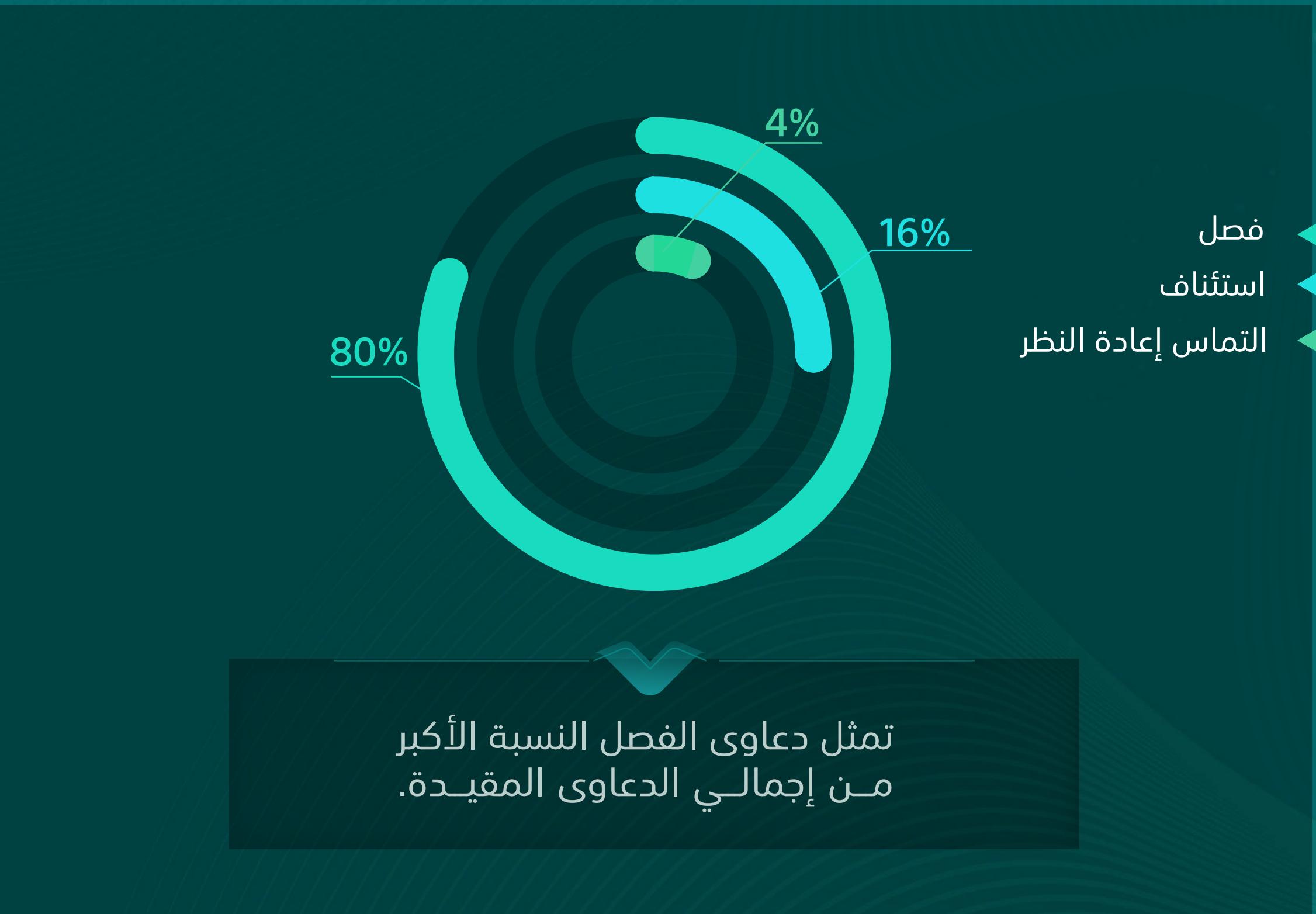
تم تقييد أكثر من **180+** ألف دعوى حتى النصف الأول من عام 2025م

# | تحليل الدعاوى حسب درجة التقاضي

خلال النصف الأول من عام 2025م

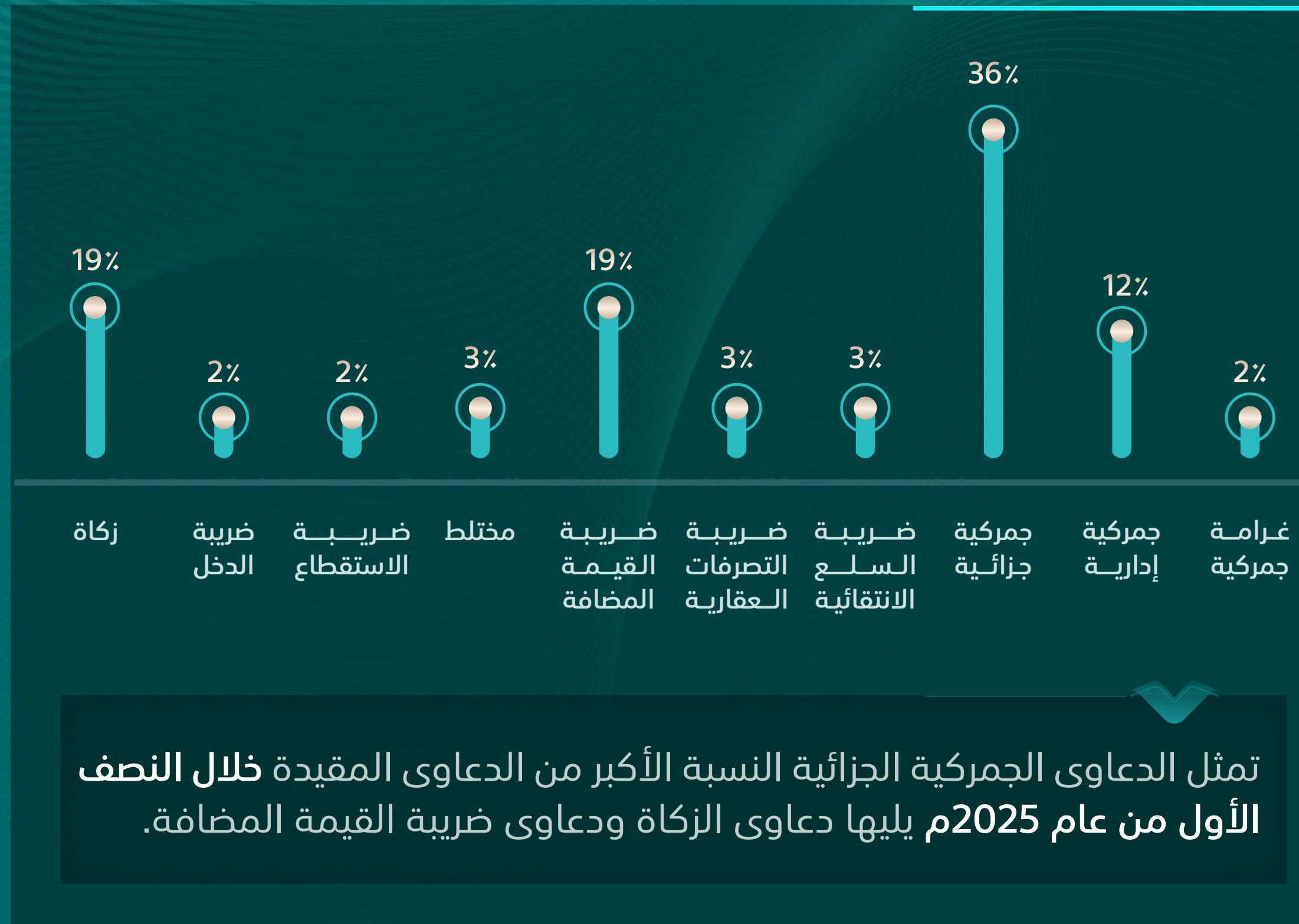


خلال الفترة من 2020م حتى 2025م



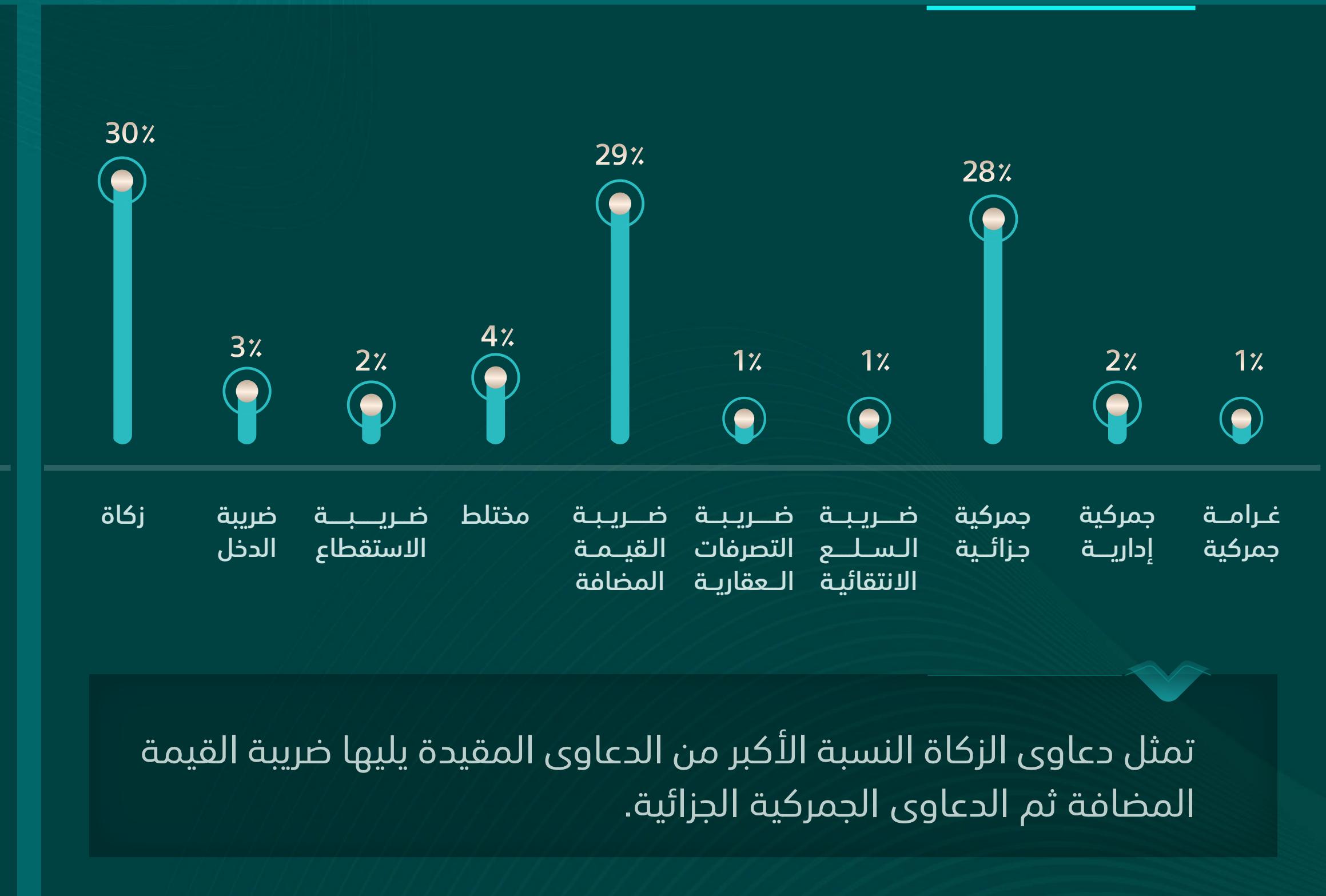
# تدليل الدعاوى لسب التهنيف

# خلال النصف الأول من عام 2025م



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

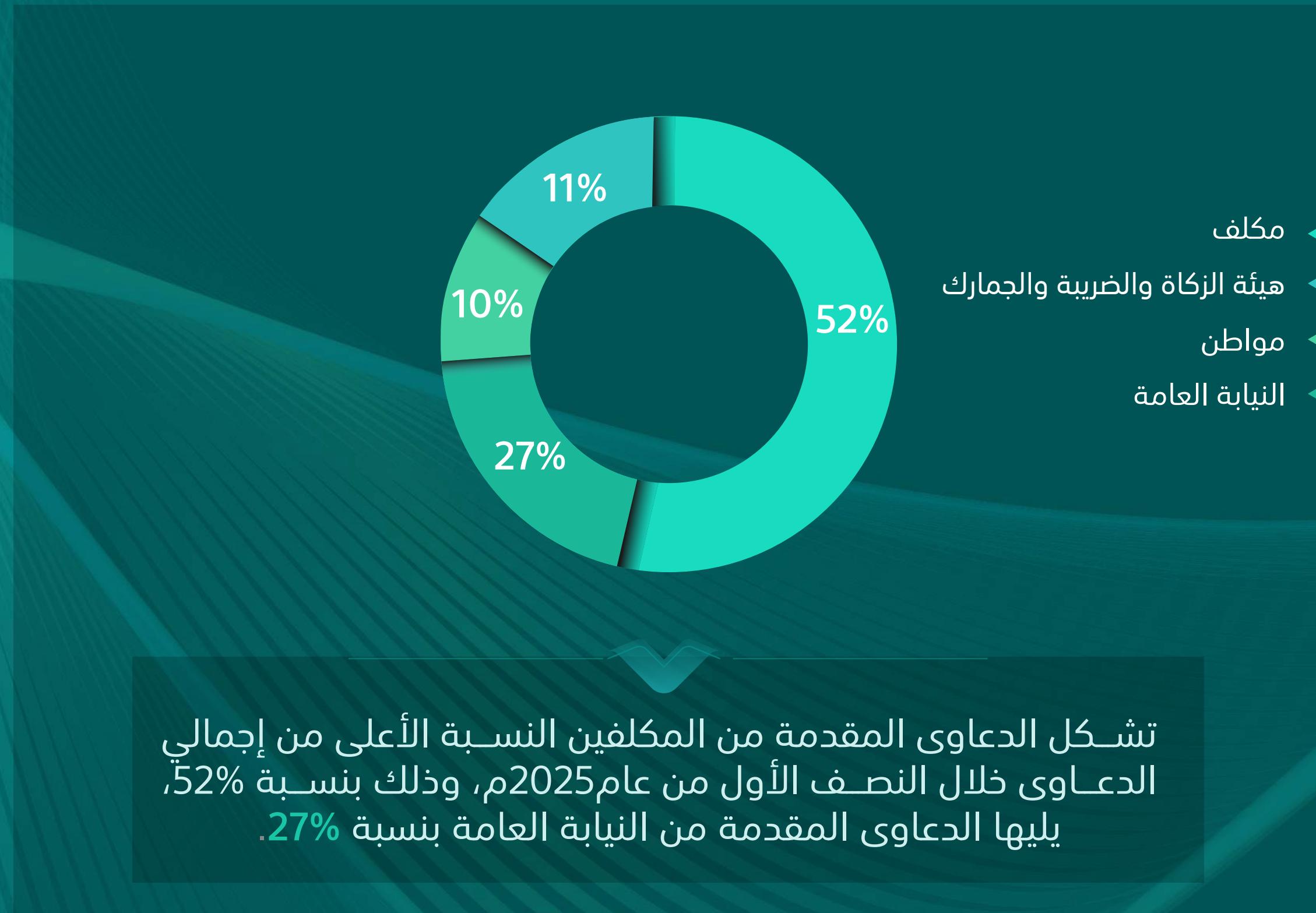
# خلال الفترة من 2020م حتى 2025م



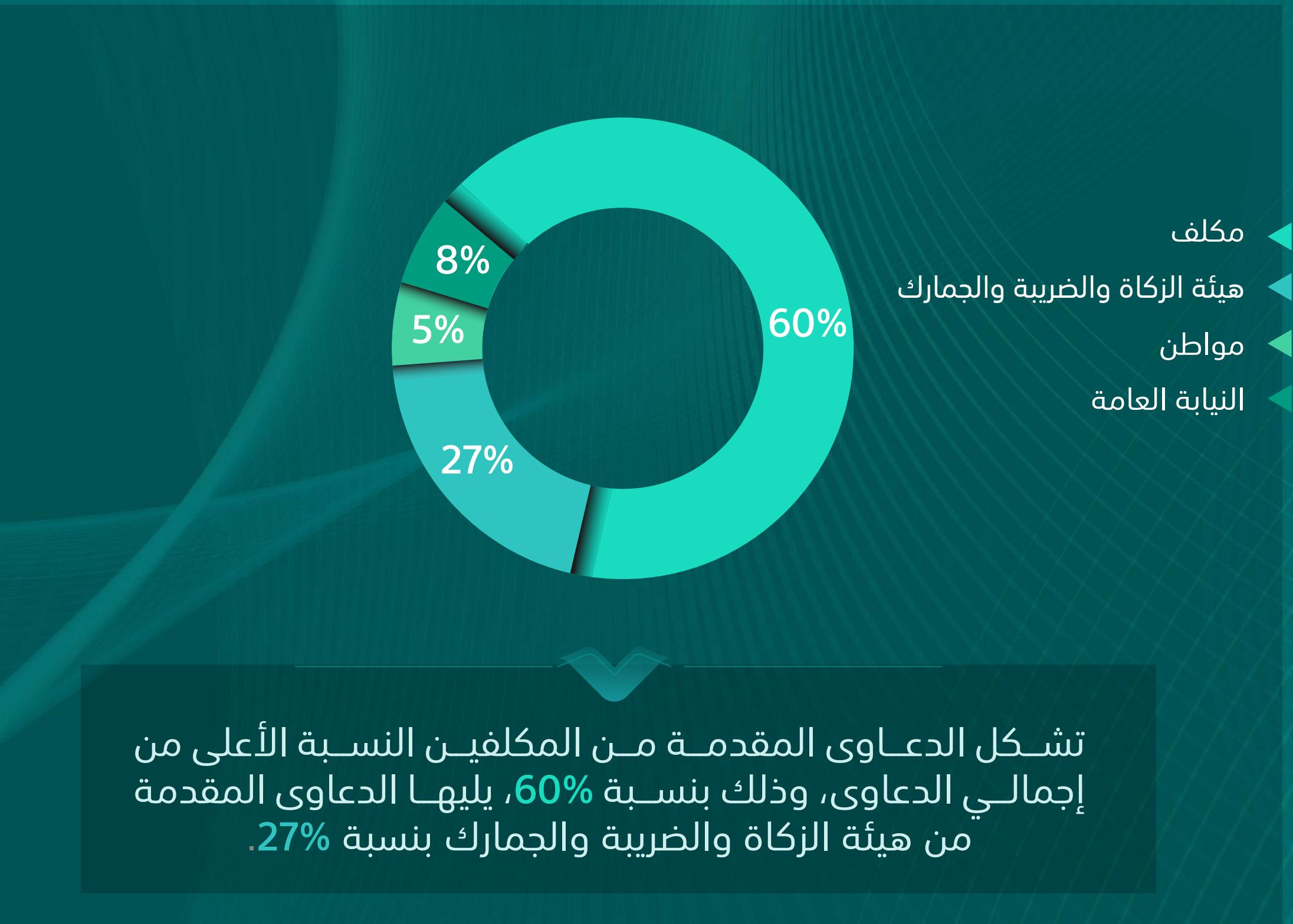
تمثل دعوى الزكاة النسبة الأكبر من الدعوى المقيدة يليها ضريبة القيمة المضافة ثم الدعوى الجمركية الجزائية.

# الدعوى حسب نوع المدعي

خلال النصف الأول من عام 2025م

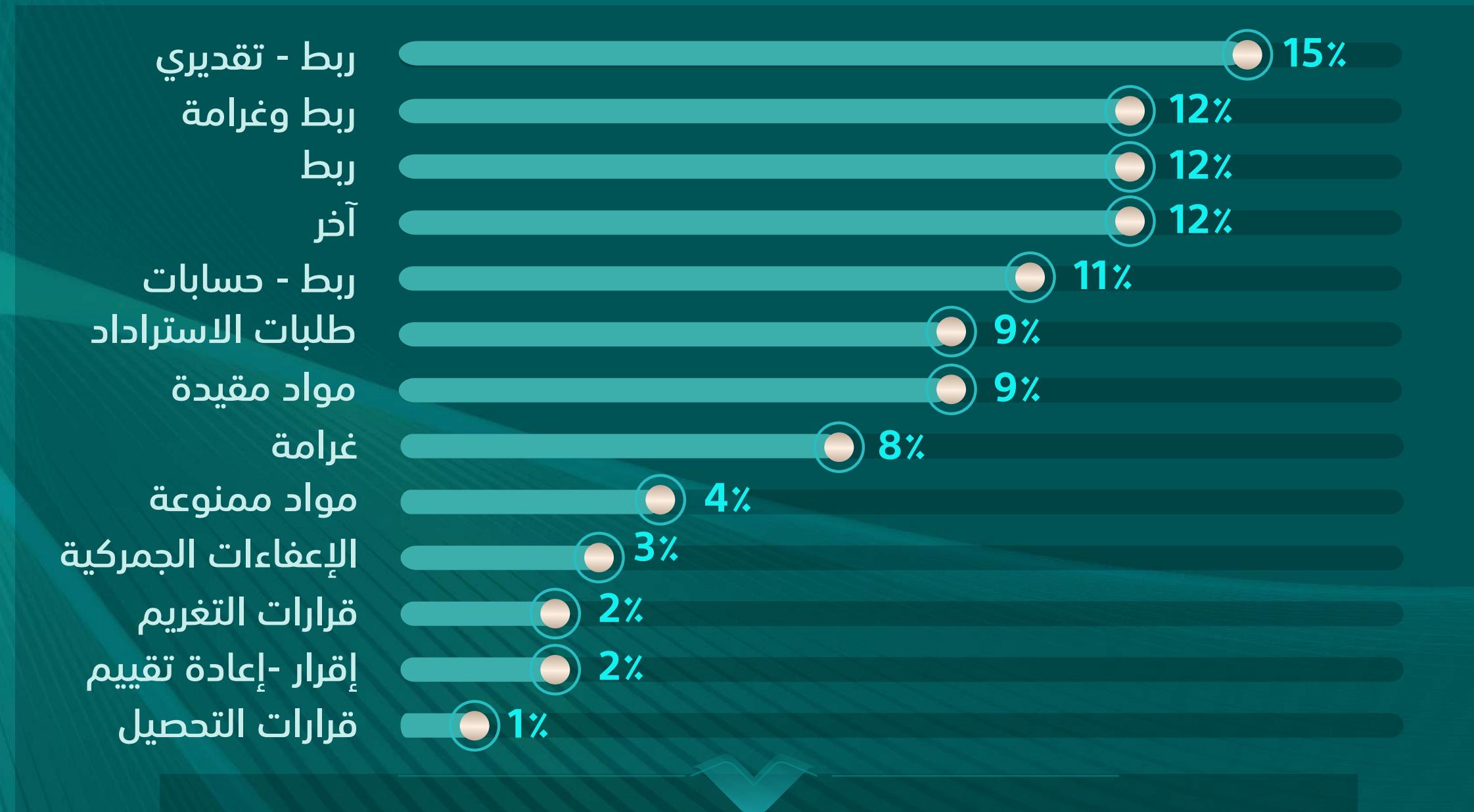


خلال الفترة من 2020م حتى 2025م



# الدعاوى حسب نوع الدعوى

خلال النصف الأول من عام 2025م



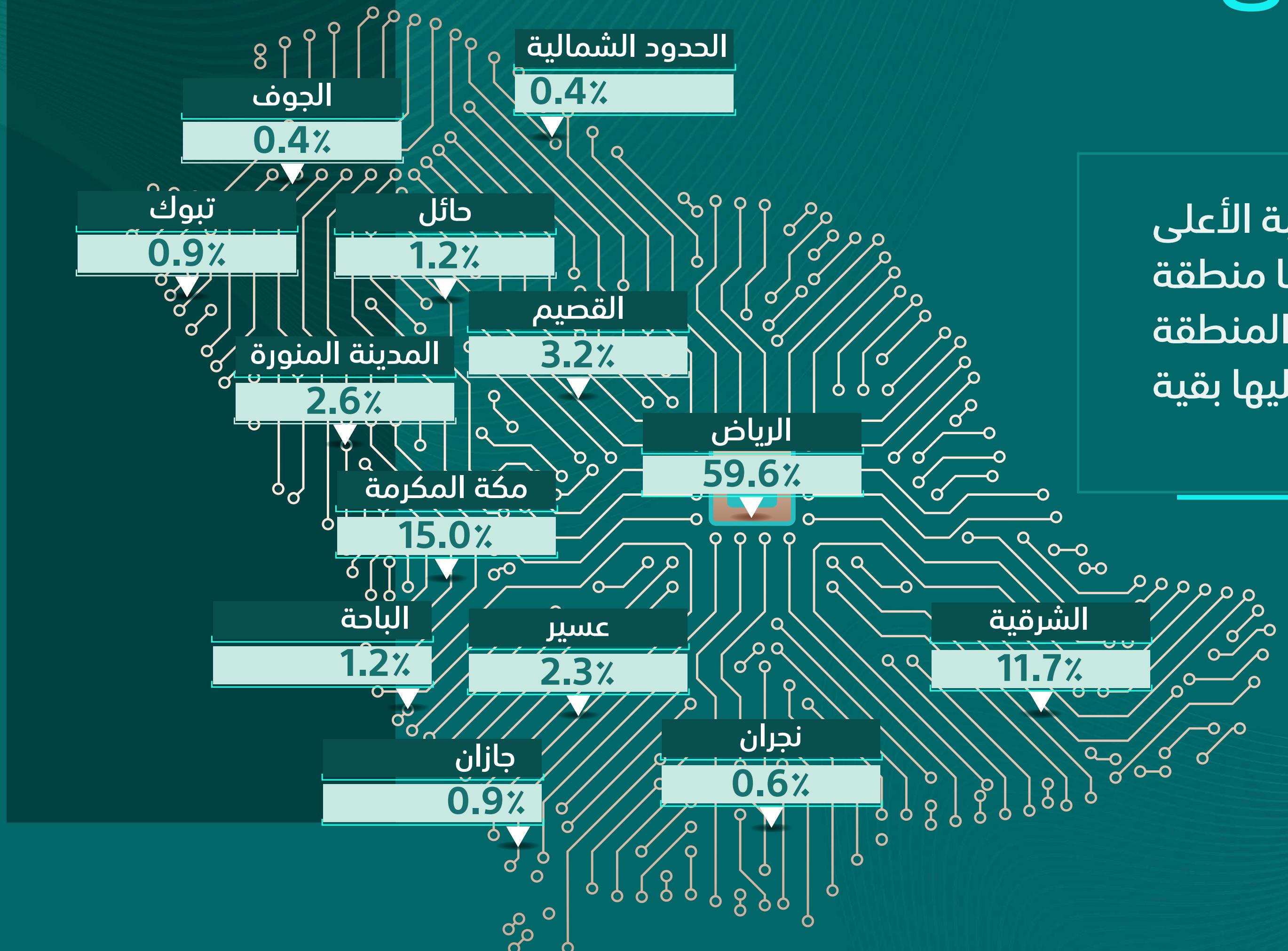
تشكل دعاوى الريط التقديرى النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى المقدمة خلال النصف الأول من عام 2025م بنسبة 15%، يليها الدعاوى المقدمة لنوع ريط وغرامة بنسبة 12%.

خلال الفترة من 2020م حتى 2025م



تشكل دعاوى المواد المقيدة النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى بنسبة 18% ، تليها دعاوى ريط حسابات بنسبة 16% ، ثم دعاوى الريط التقديرى 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

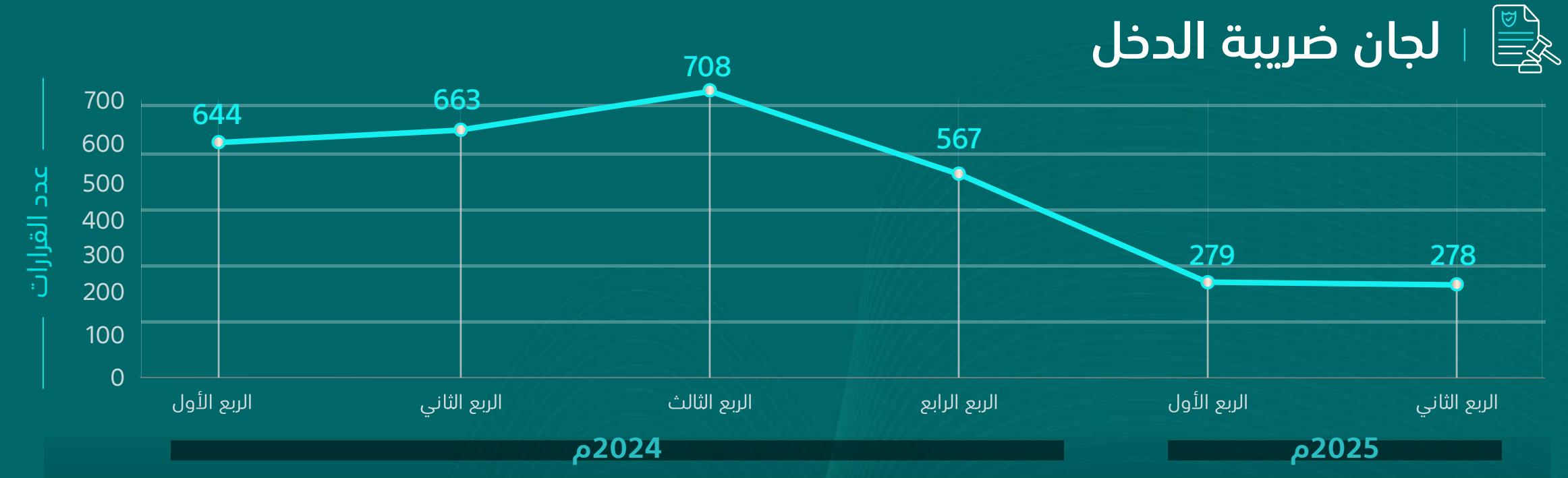
## فصل



- يوضح الرسم البياني ارتفاعاً في عدد القرارات الصادرة عن لجان ضريبة القيمة المضافة لدرجة الفصل وذلك بنسبة 37% مقارنة بالربع السابق.
- وانخفض بنسبة 63.4% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.



- 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.



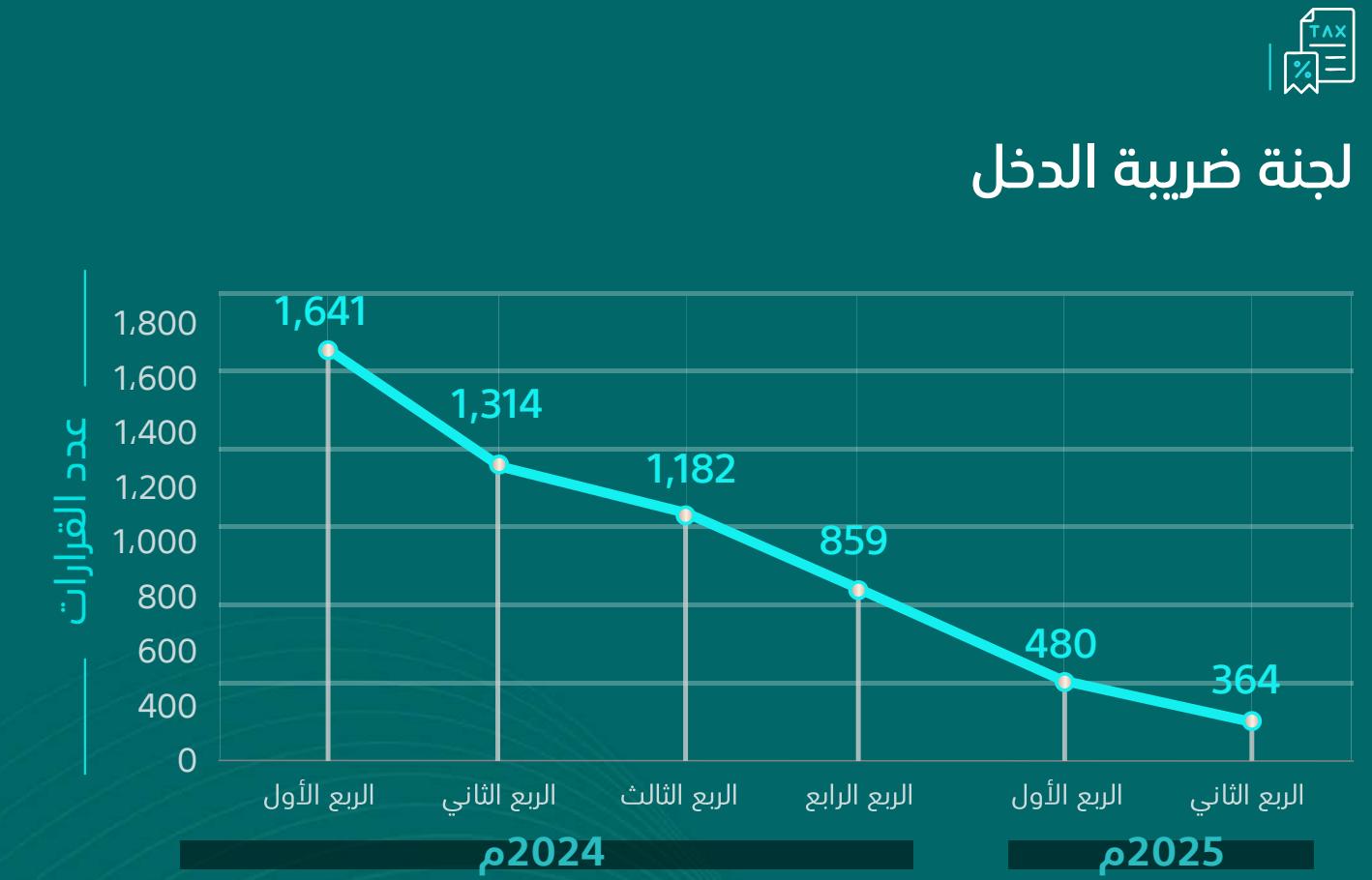
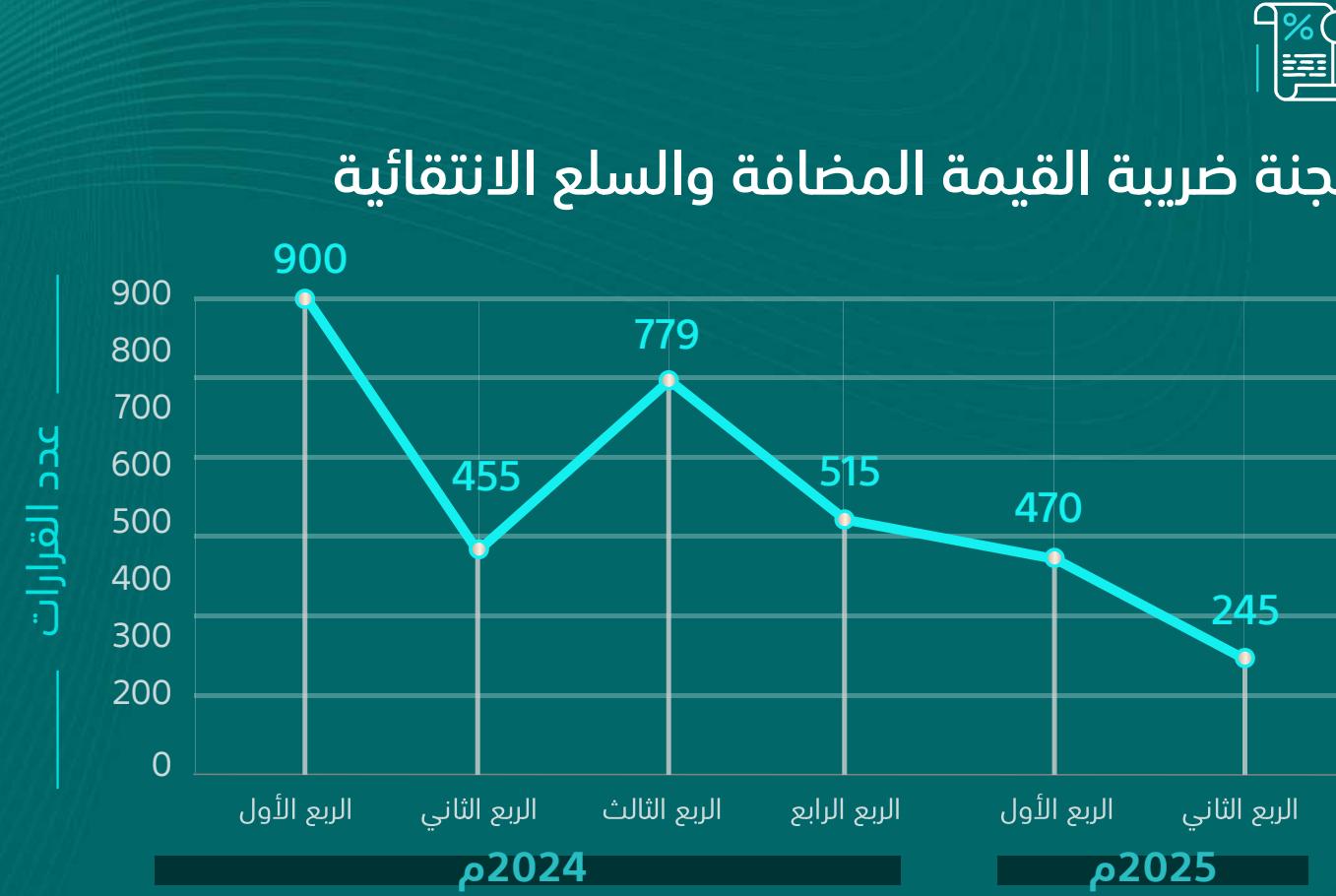
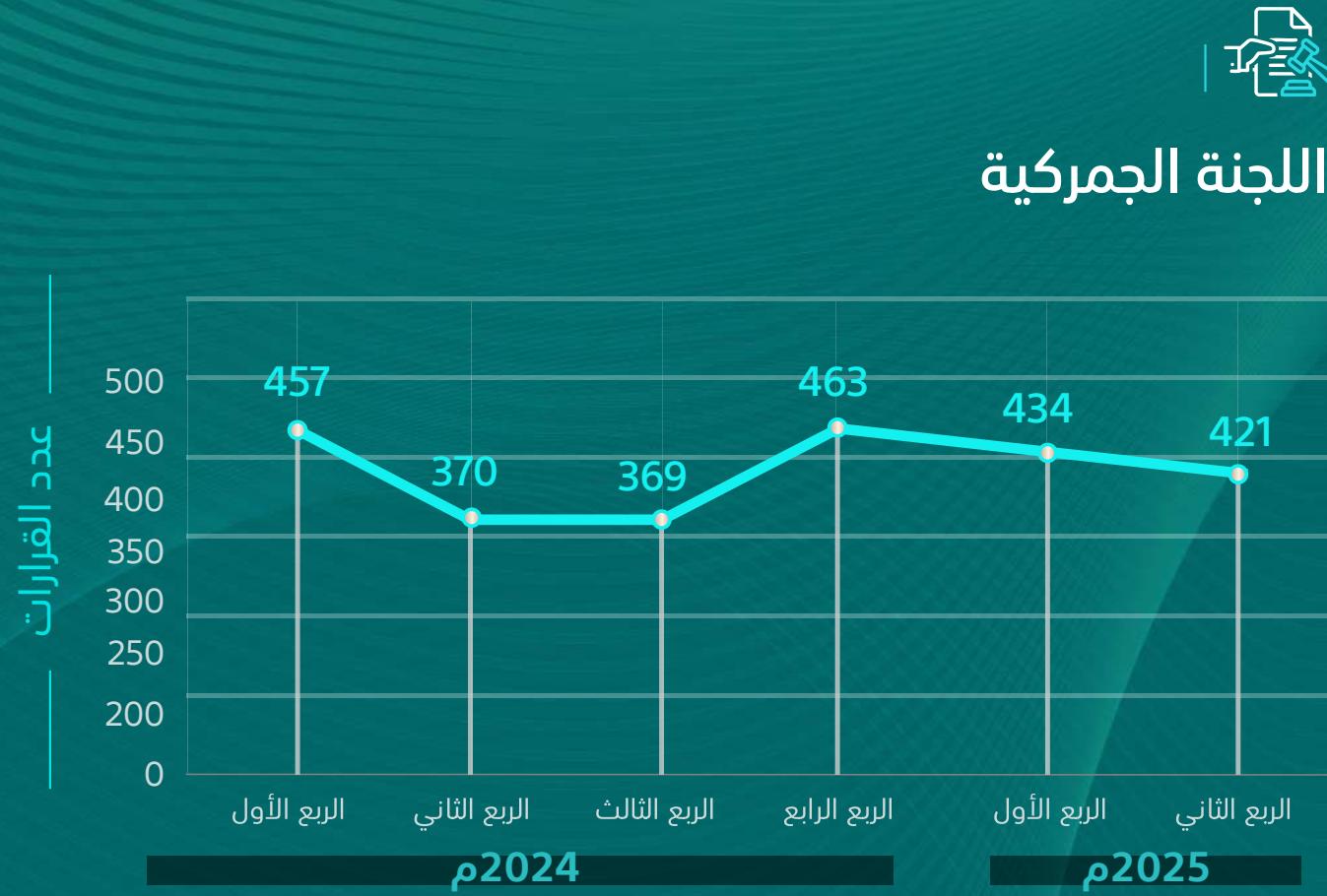
- يوضح الرسم البياني استقراراً في عدد القرارات الصادرة عن لجان ضريبة الدخل لدرجة الفصل وذلك خلال الربع الأول والثاني من عام 2025.
- في حين انخفض عدد القرارات الصادرة بنسبة 58% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.



- يوضح الرسم البياني ارتفاع في عدد القرارات الصادرة في 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



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

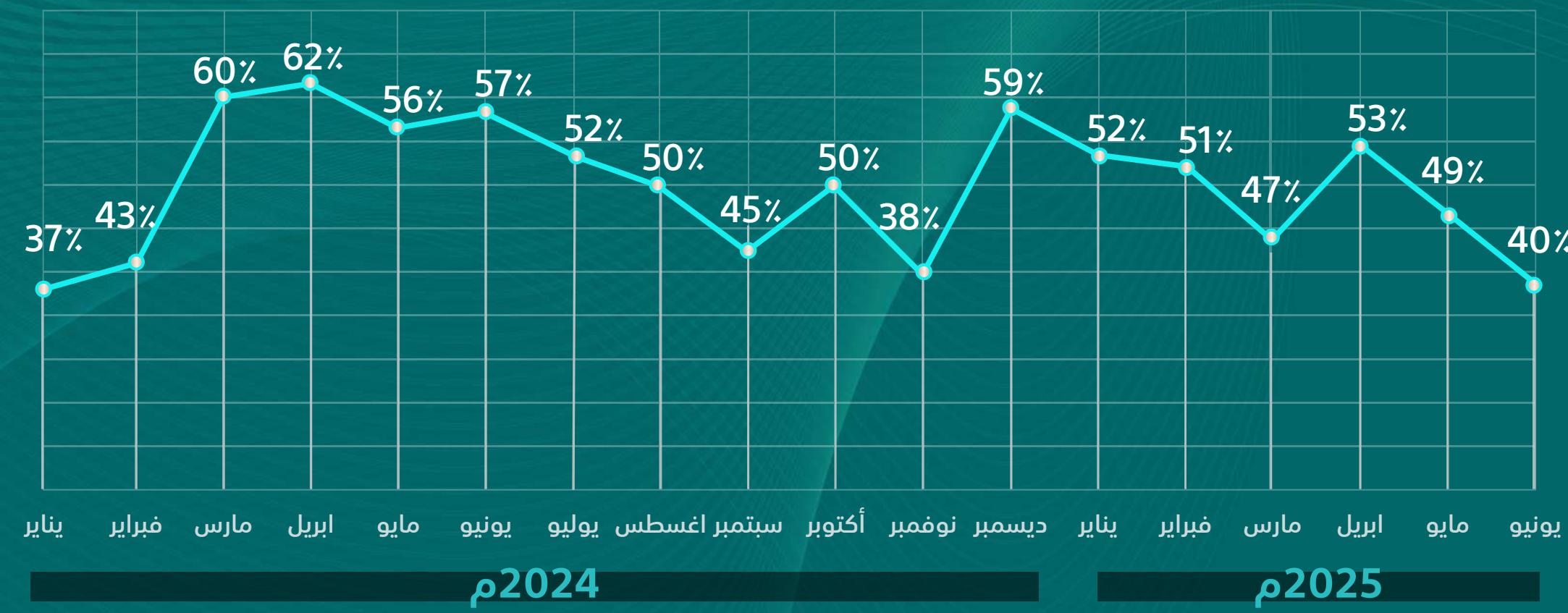
▶▶ في المقابل، سجلت اللجنة ارتفاعاً بنسبة 14% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.

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

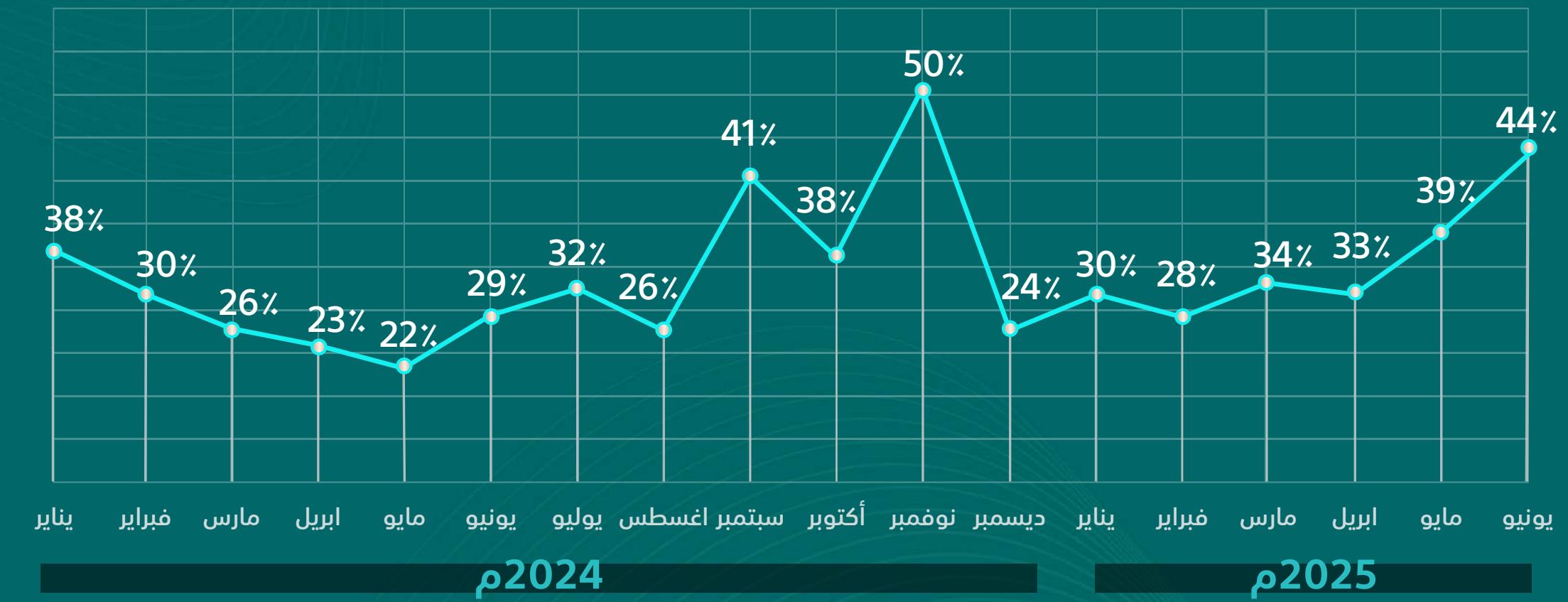
▶▶ يوضح الرسم البياني انخفاض في عدد القرارات الصادرة عن لجنة ضريبة الدخل لدرجة الاستئناف وذلك خلال الربع الثاني من عام 2025م بنسبة 24% مقارنة بالربع السابق. كما شهدت انخفاضاً حاداً بنسبة 72% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق، يأتي ذلك نتيجة الجهود المبذولة لتسرير الفصل الناجز في الدعاوى والخطط المرسومة لانهاء دعاوى الأعوام السابقة.

# مقارنة تفصيلية للقرارات ونتائج الجلسات

## معدل رفض الدعوى



## معدل قبول الدعوى

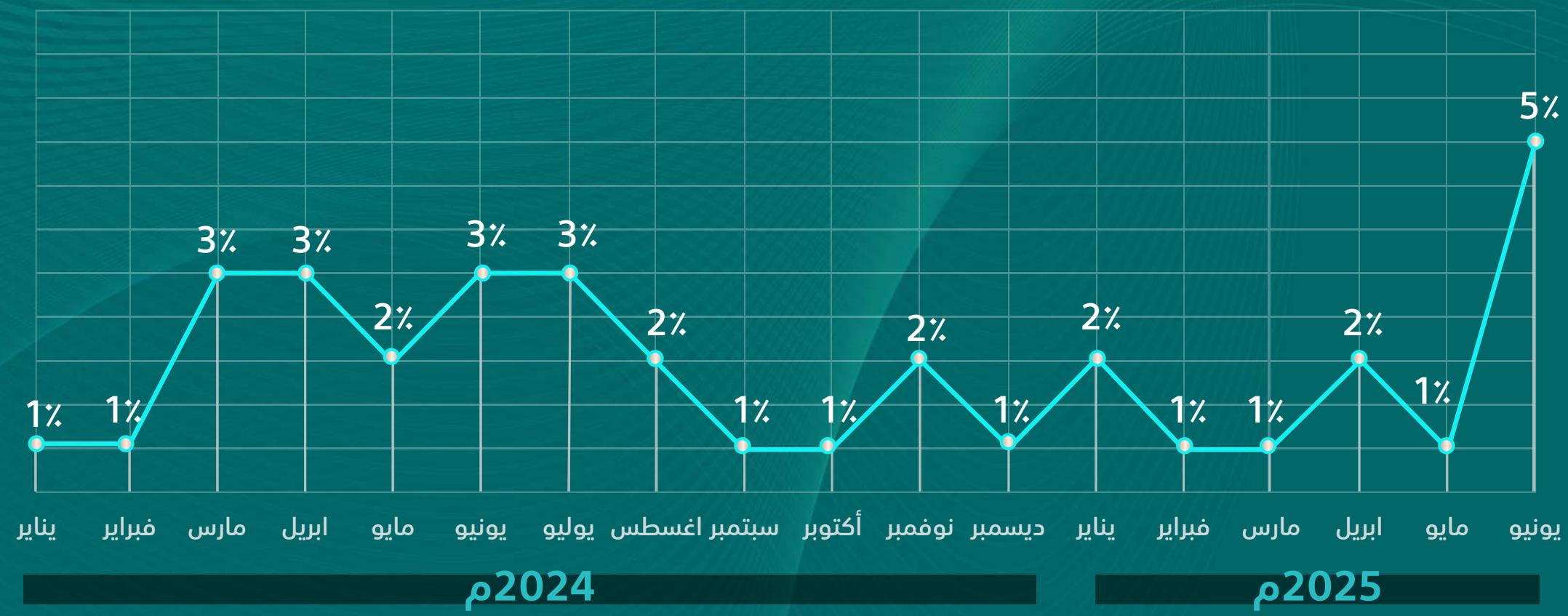


يبين الرسم البياني انخفاضاً ملحوظاً في معدل رفض الدعوى، من 57% في يونيو 2024 إلى 40% في يونيو 2025، ويعكس ذلك الأثر الإيجابي لحملات التوعية المستمرة التي استهدفت رفع مستوى المعرفة الزكوية والضريبية والجمركية.

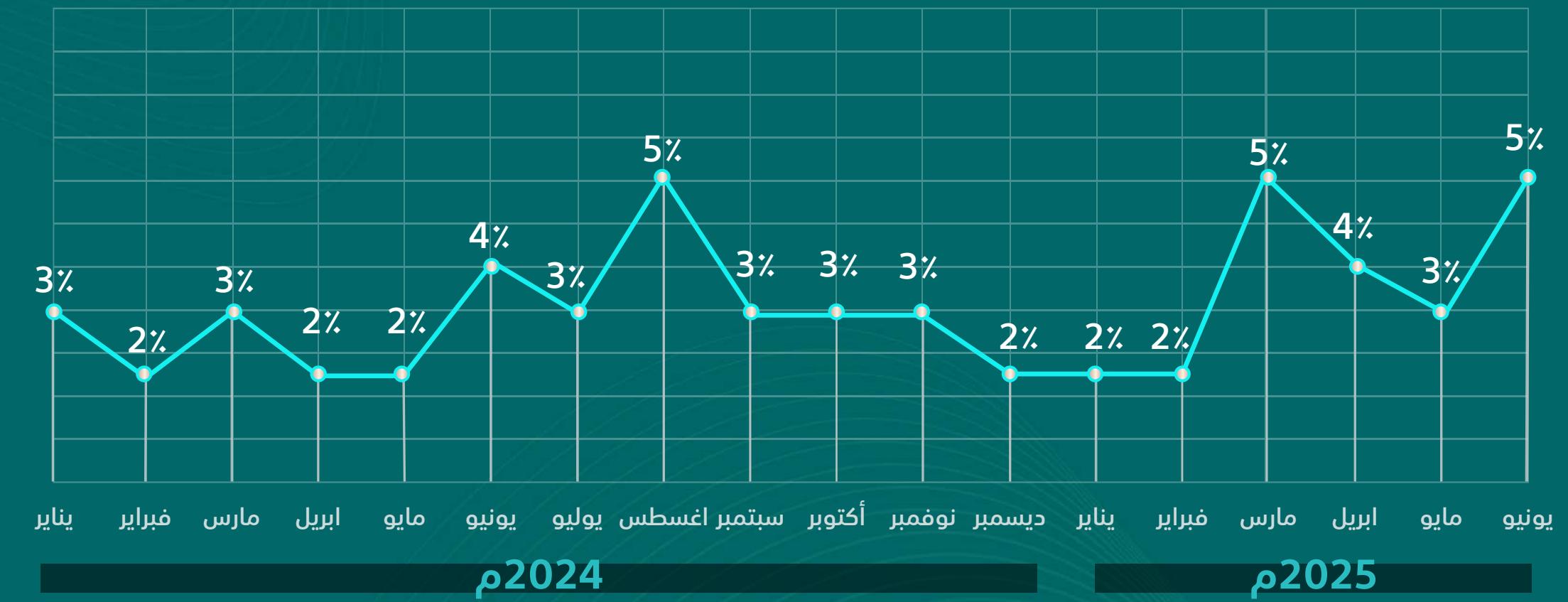
يوضح الرسم البياني ارتفاعاً تدريجياً في معدل قبول الدعوى، حيث بلغت 29% في يونيو 2024، وواصلت الارتفاع حتى وصلت إلى 44% في يونيو 2025، وهي أعلى نسبة خلال هذا العام، يأتي ذلك نتيجة الجهود التوعوية المبذولة في رفع مستوى الوعي الزكوي والضريبي والجمركي.

# مقارنة تفصيلية للقرارات ونتائج الجلسات

معدل الشطب |



معدل انتهاء الخلاف |



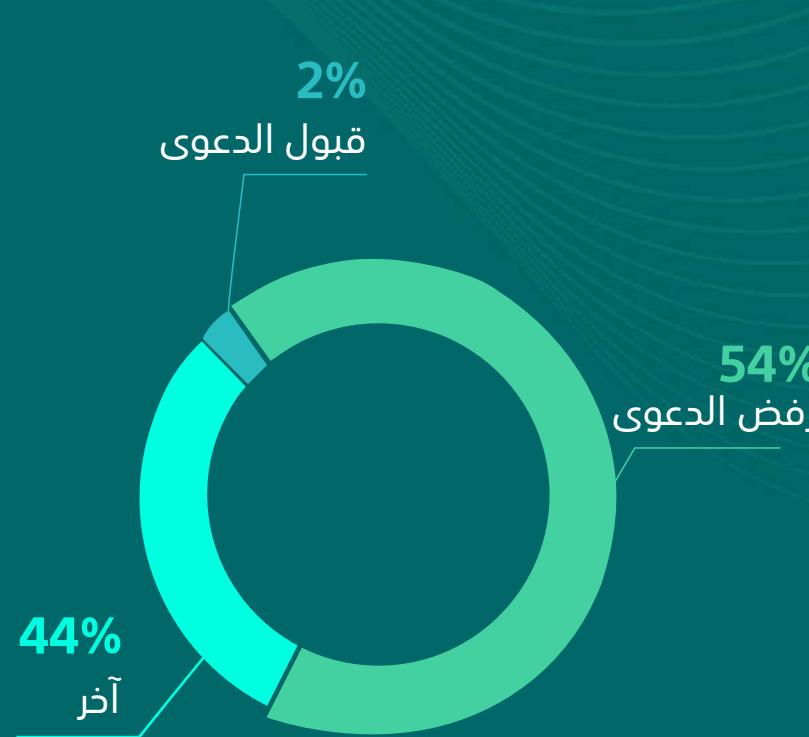
↳ يوضح الرسم ارتفاعاً في معدل شطب الدعاوى في يونيو 2025، حيث بلغت 5% مقارنة بـ 3% في يونيو 2024.

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

# | نتائج القرارات الصادرة

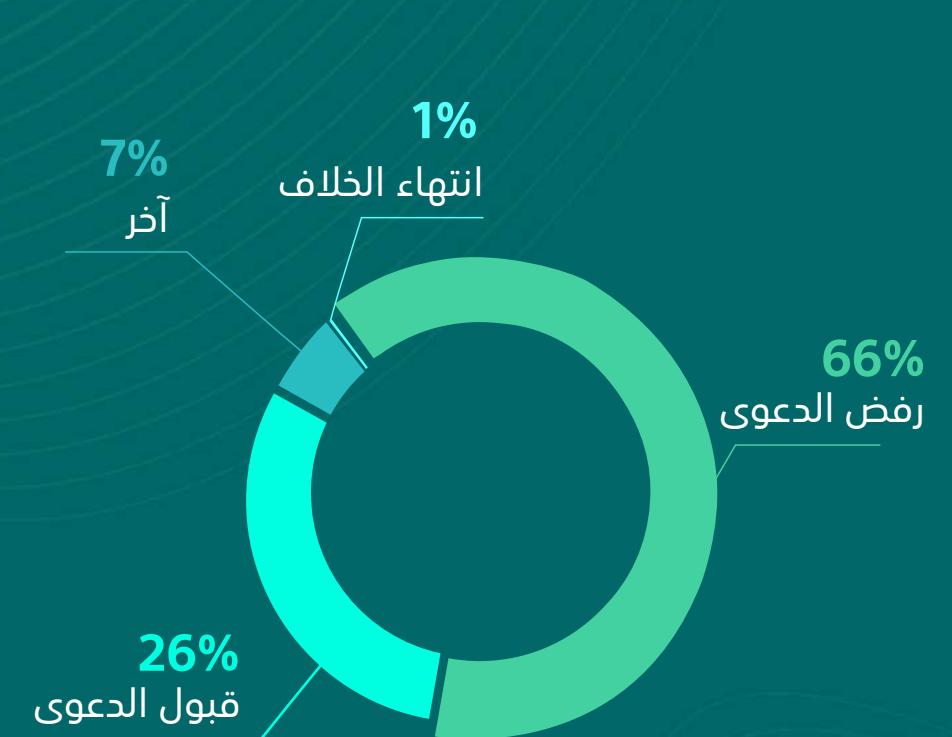
توزيع القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي  
خلال الفترة من 2020م حتى 2025م

## التماس إعادة نظر



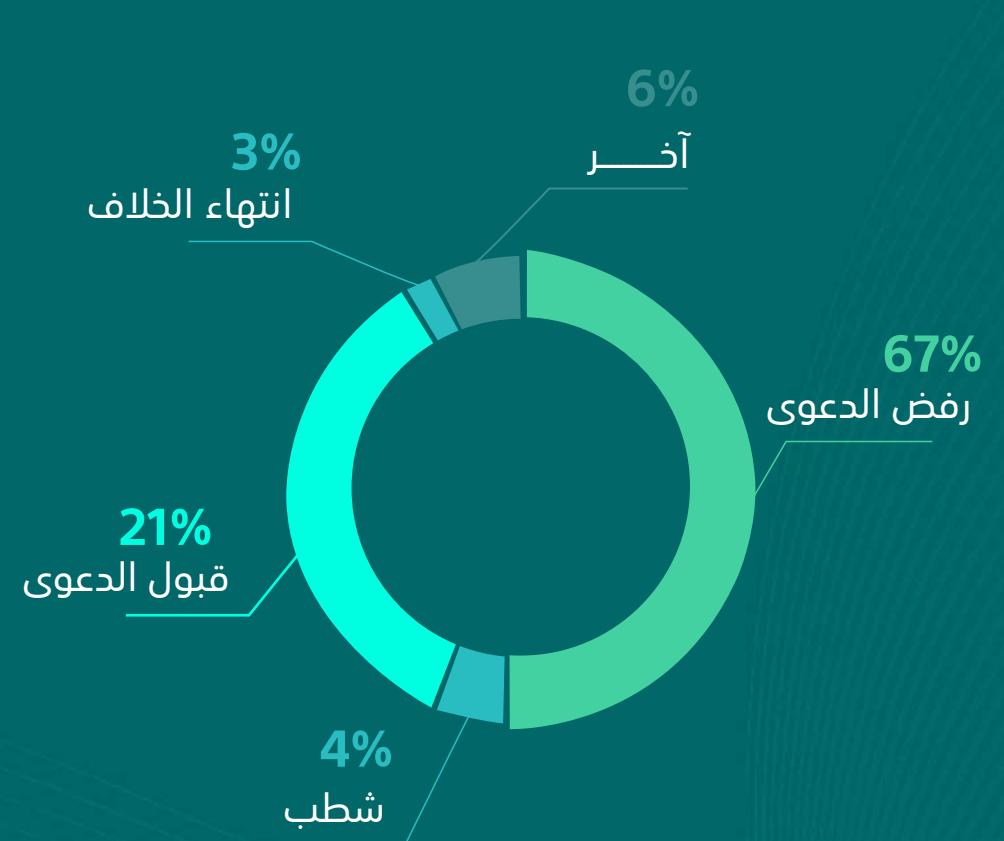
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس اعادة النظر الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الاكبر بنسبة 54%，يليها (القرارات الأخرى) بنسبة 44% ثم (قبول الدعوى) بنسبة 2%.

## الاستئناف

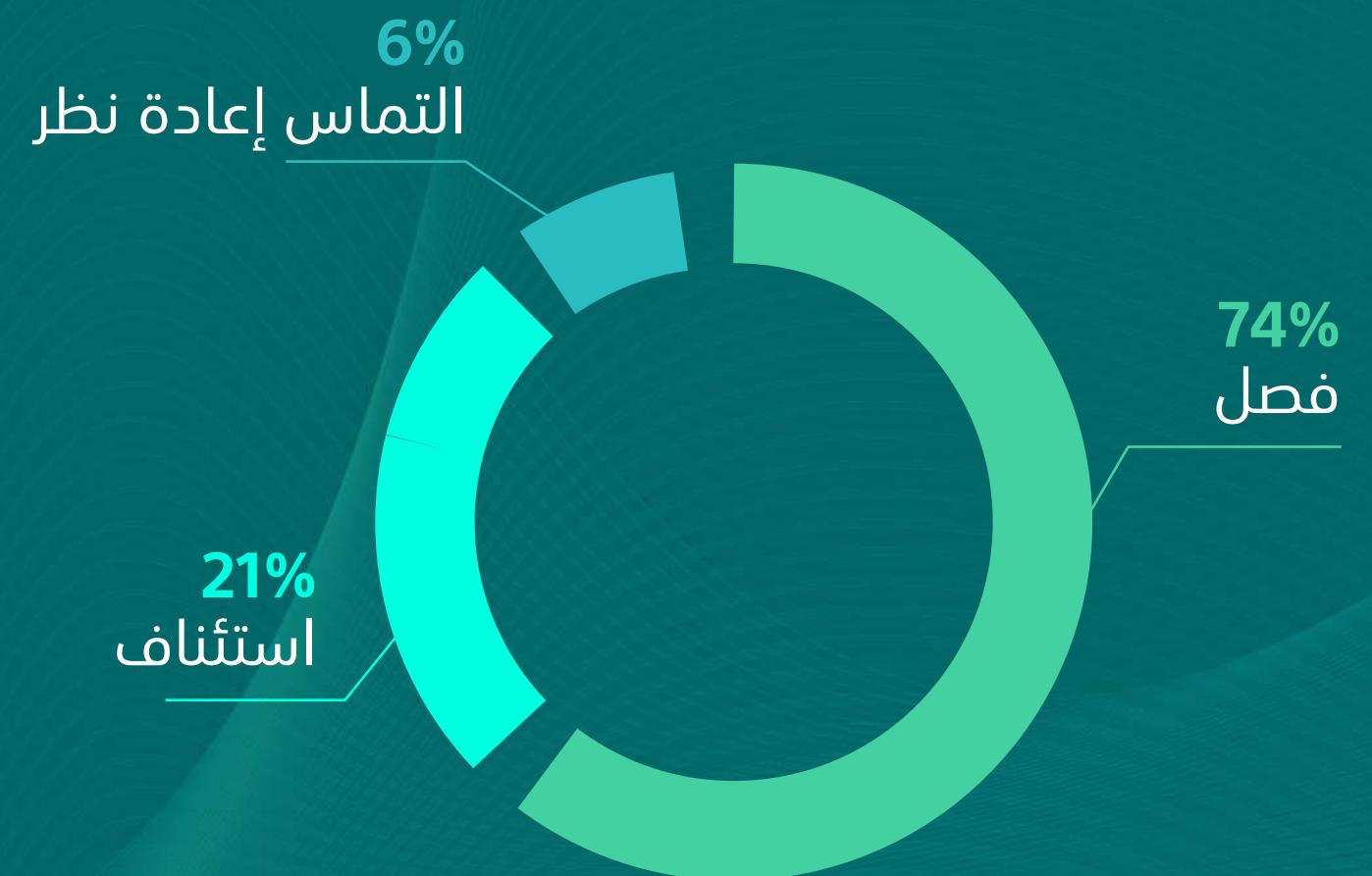


يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 66%，يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 26% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

## الفصل



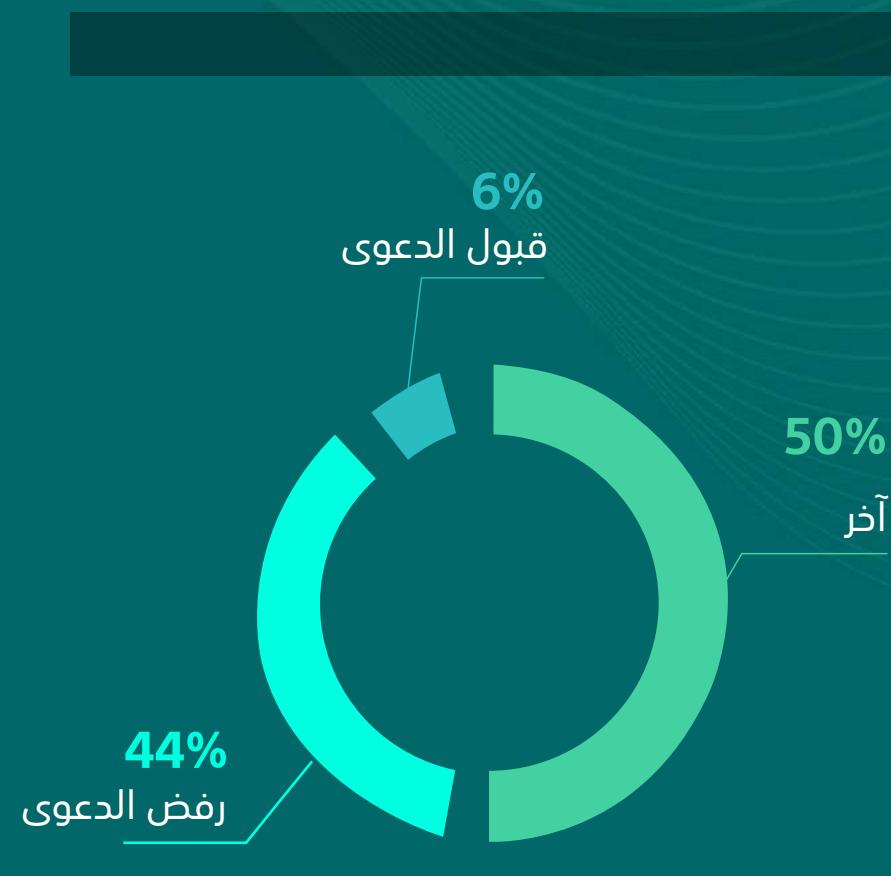
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 67%，يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 21% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



يعكس الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي، حيث تمثل قرارات الفصل النسبة الأكبر 74%，يليها قرارات الاستئناف بنسبة 21%，وقرارات التماس اعادة النظر بنسبة 6%.

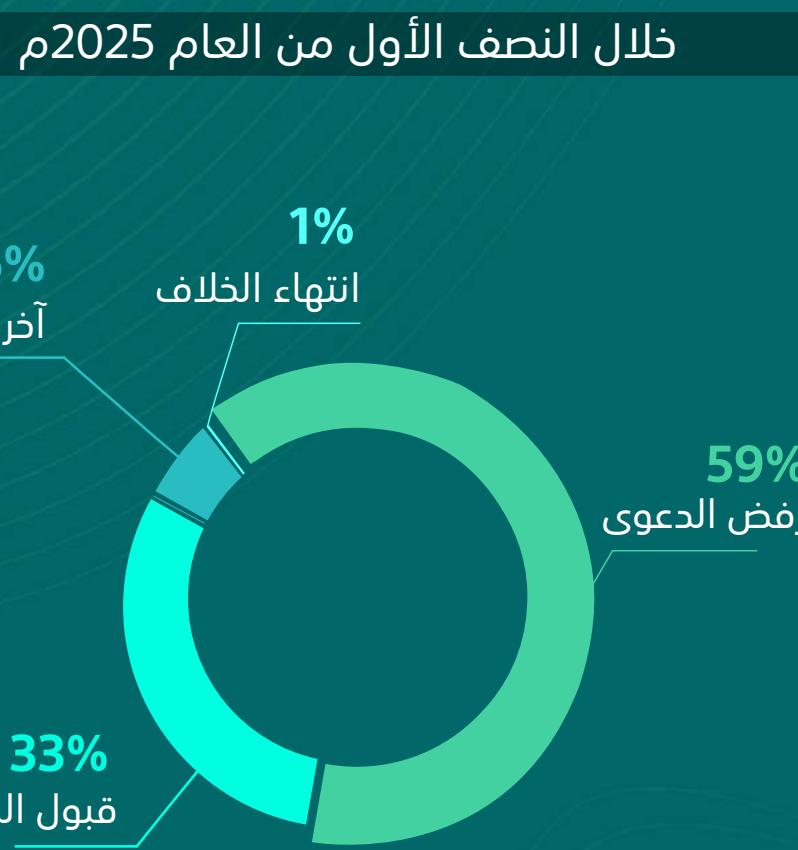
# | نتائج القرارات الصادرة

## التماس إعادة نظر



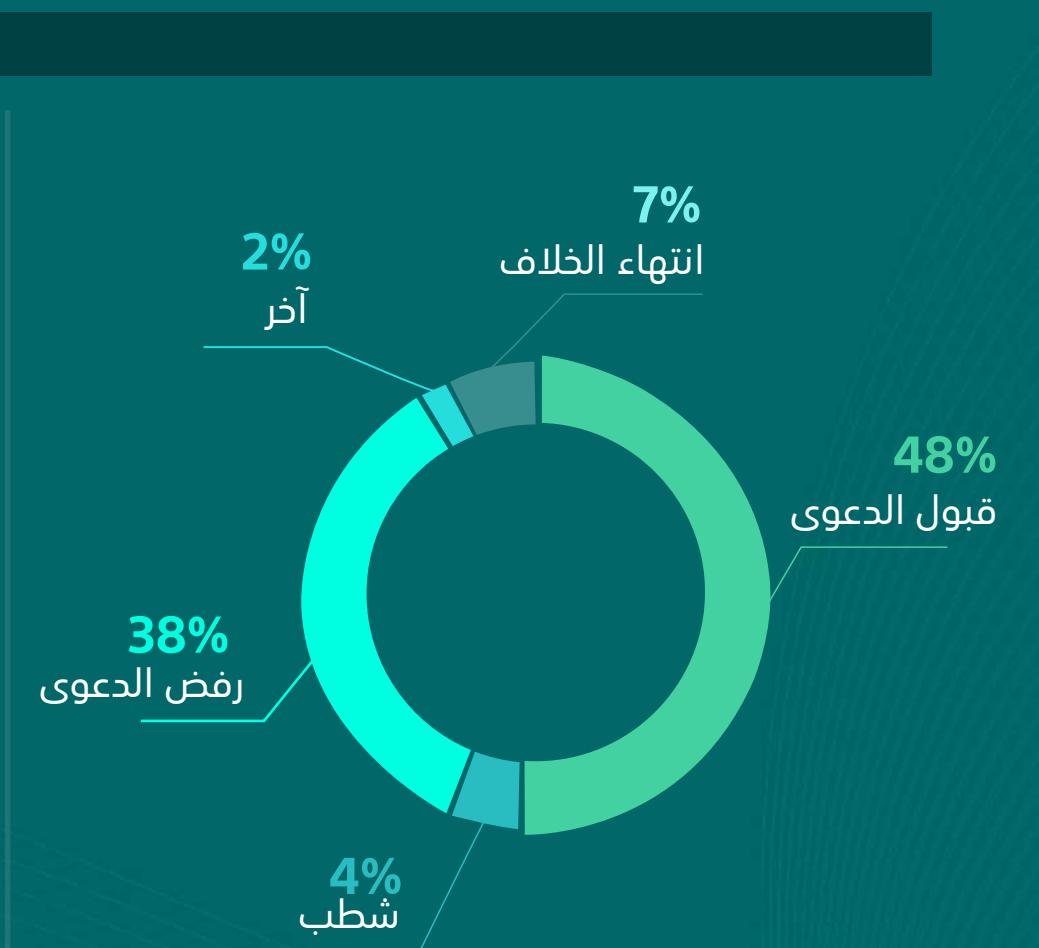
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حيث شكل القرارات من نوع (آخر) النسبة الأكبر 50%，يليها (رفض الدعوى) بنسبة 44% ثم (قبول الدعوى) بنسبة 6%.

## الاستئناف



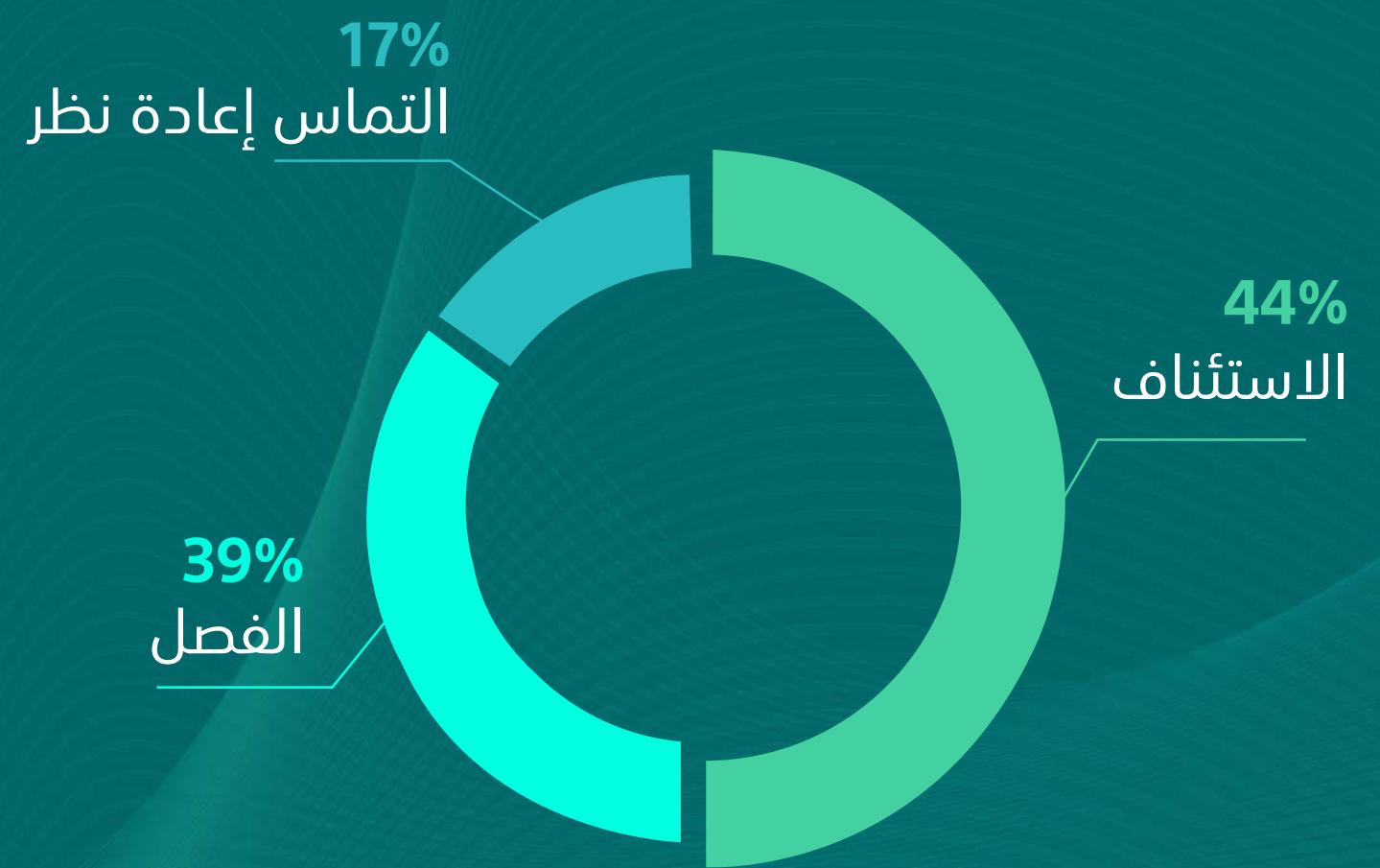
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة خلال النصف الأول من عام 2025م حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 59%，يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 33% ثم بقية النتائج بأرقام بنسبة 38% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

## 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.

## 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%).

# أعمال موتّعة وتنمية ملحوظة



# | 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 يمكن 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.



**نظام إيراد**  
استيراد بيانات المكلف،  
وببيانات الاعتراض



**المديرية العامة للسجون**  
تطوير غرف التقاضي  
عن بعد



**النيابة العامة**  
أتمنة تحريك  
الدعوى الجزائية



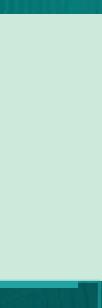
**التوثيق**  
توثيق حضور الأطراف،  
ومحاضر الجلسات،  
والقرارات



**السجل التجاري قوائم**  
جلب المعلومات الخاصة  
بالنشاط التجاري للمتعامل؛  
لتوفير الوقت والجهد



**العنوان الوطني**  
توفير خارطة رقمية تتضمن  
عناوين معيارية موحدة  
لكلفة المناطق والمدن



**ناجز**  
التكامل الرقمي للتحقق  
من بيانات الوكالات  
الشرعية

# أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

## تطبيقنا بين أيديكم

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



- ↳ يتيح التطبيق مجموعة شاملة من الخدمات الرقمية التي تساهم في تبسيط الإجراءات القضائية وتسريعها، مما يرفع من جودة التقاضي ويسمح 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 طلبات، متابعة المستجدات، والتفاعل مع مختلف مراحل الدعوى دون الحاجة للتوجه شخصياً.
- ↳ 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 توافق التطورات التكنولوجية، وتنماشى مع رؤية المملكة 2030 في تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.

# | أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

## تطوير رقمنة الإجراءات المقدمة لأعضاء اللجان الزكوية والضربيّة 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.

## يمكن من خلال تطبيق أعضاء اللجان استعراض الخدمات التالية:

استبيانات رباعية واستقبال  
مقترنات التطوير



تقديم لجدول كل دائرة



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



ربط كل دعوى بسوابق مماثلة  
والنصوص النظامية المرتبطة



نافذة تواصل  
(التقارير - التعميم - تحديثات الأنظمة)



مكتبة رقمية للأنظمة ذات العلاقة  
ومبادئ اللجان الاستثنافية



دعم الطلبات المساعدة



قائمة الدعاوى لدى الدائرة



دعم تقني مباشر



## محاور التطوير:

01 توفر 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 تتبع  
حالة الطلبات وتوجهها بشكل تلقائي.

03 تحسين التواصل والتقارير:

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

# أعمال مؤتمتة... ونتائج ملموسة

## نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)

طورنا منصة إلكترونية مخصصة لاستقبال طلبات المتعاملين ومعالجتها بكفاءة عالية، حيث تحوّل الطلبات تلقائياً إلى الجهة أو المسؤول المعنى، 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 يمكن المستخدمين من إنجاز مهامهم بسرعة وسلامة.

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 يعكس إيجاباً 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 ممثلي قانونيين أو وكلاء، بطريقة عصرية وسهلة الاستخدام، مما يتيح لهم الاستفادة من الخدمات دون الحاجة إلى الحضور الشخصي لمقر الأمانة.

### 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 وإجراءات النظامية.

### أهدافها



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

### تيح للمتعاملين



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

تعزيز التواصل  
وصنع الأثر



# تعزيز التواصل ... وصنع الأثر

## تمكين الوصول

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

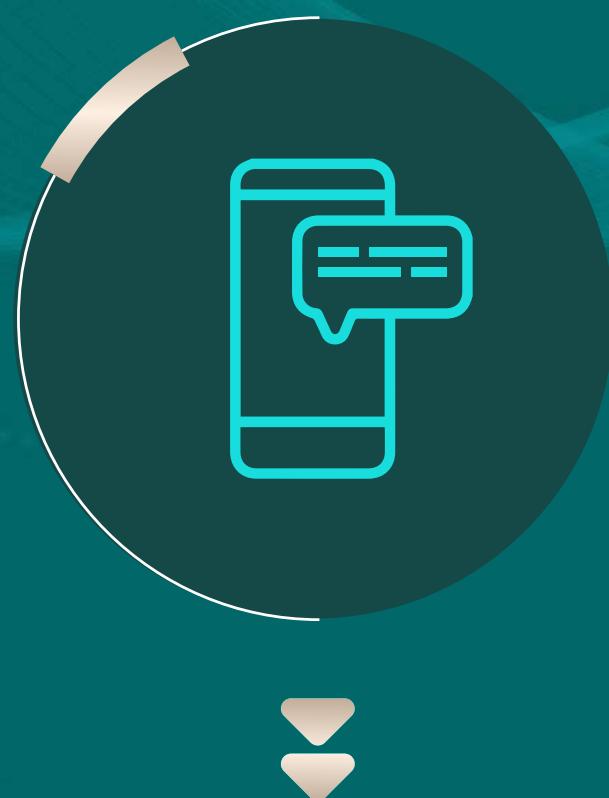
تمكننا من بناء حضور قوي وواسع عبر موقعنا الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، مما مكّننا من الوصول إلى جميع المتعاملين والرد على استفساراتهم، بالإضافة إلى تقديم محتوى توعوي ومعرفي يوضح خدماتنا ومجالات عملنا. وقد تحقق ذلك من خلال حملات ترويجية ومنشورات ذات جودة عالية نحرص على تنفيذها بشكل مستمر.

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



# تعزيز التواصل ... وصنع الأثر

## تمكين الوصول



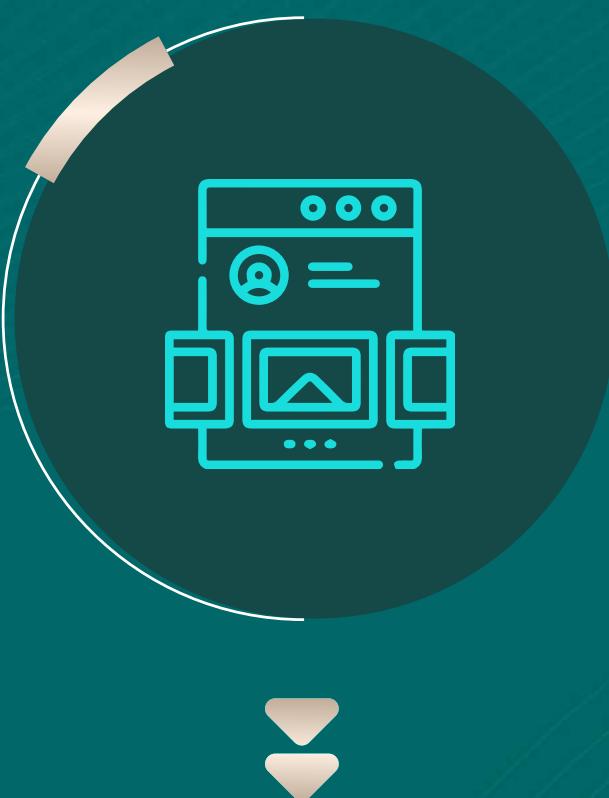
رسالة  
ألف 200+

الرسائل النصية



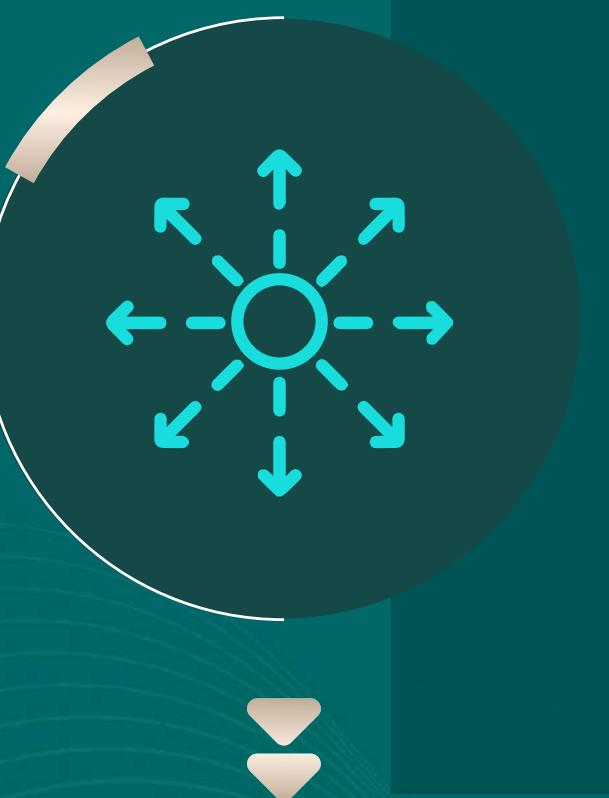
حملات 10

حملة ترويجية



منشور 425+

وتوسيع منشور تعريفي



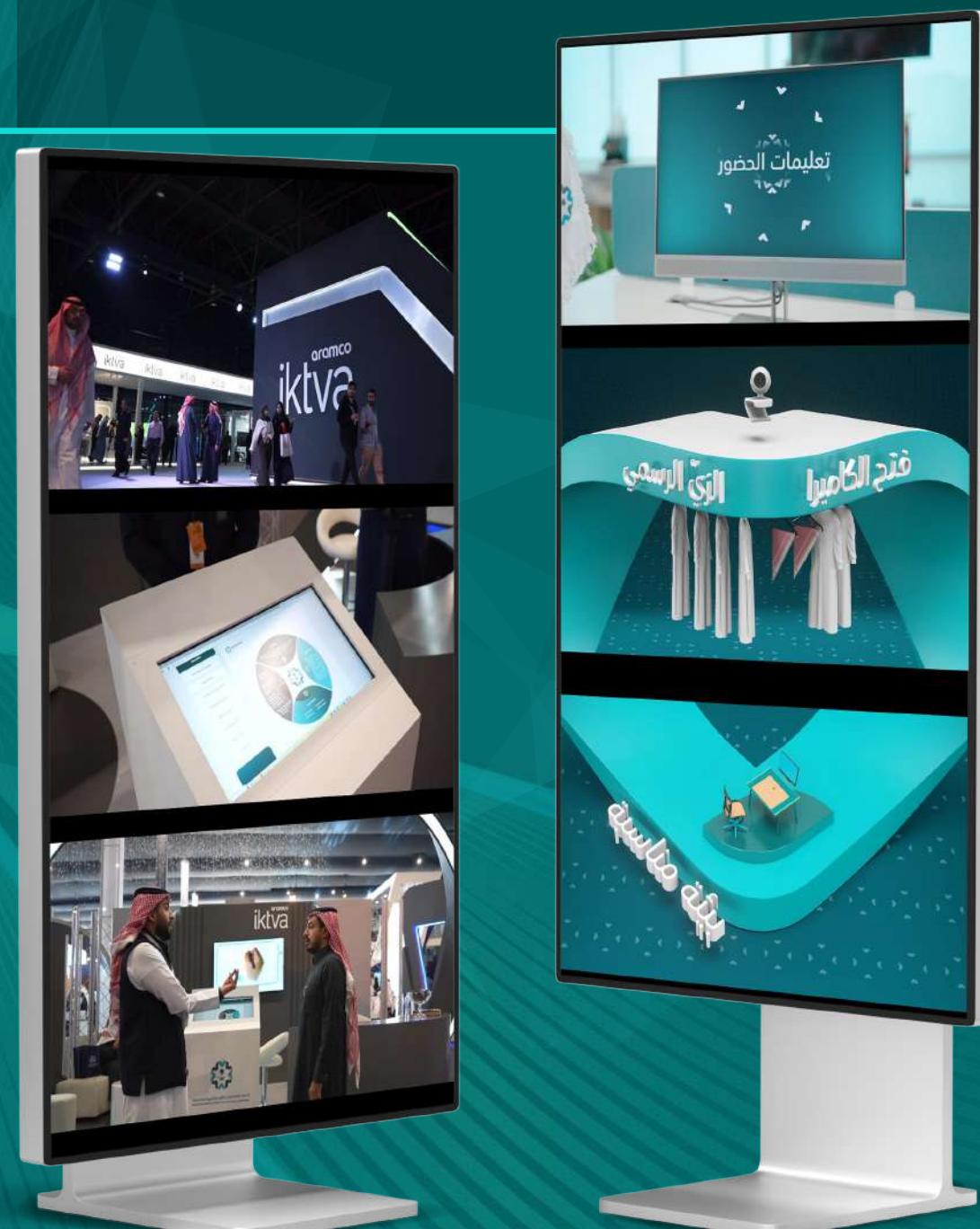
مليون 7+

للموقع الالكتروني مرات الوصول

# | تعزيز التواصل ... وصنع الأثر

## تطوير وسائل المعرفة

نحرص باستمرار على تطوير وسائل المعرفة لتعزيز كفاءتنا، إيماناً 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 والجمรية:

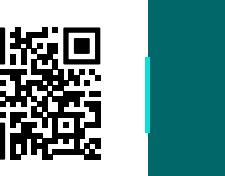
مصطلحات تهمك



دقيقة معرفة



رحلة أمانة



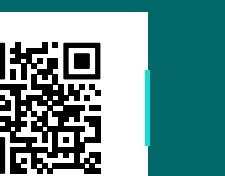
تعليمات حضور جلسات التقاضي



الأمانة في شهر



قواعد عمل اللجان



رحلة منازعة



المساعد الافتراضي



النشر الفوري للقرارات



# تعزيز التواصل ... وصنع الأثر

**لمختصين من خلال نشر العديد من الحملات والمحفوّيات**



# نُشر أكثر من 37+ مرة عبر الصحف الإلكترونية

# 6+ خبراً صفيماً

في إطار سعينا المتواصل لتعزيز حضورنا الإعلامي وتسليط الضوء على إنجازاتنا، قمنا بالمشاركة الفعالة 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.

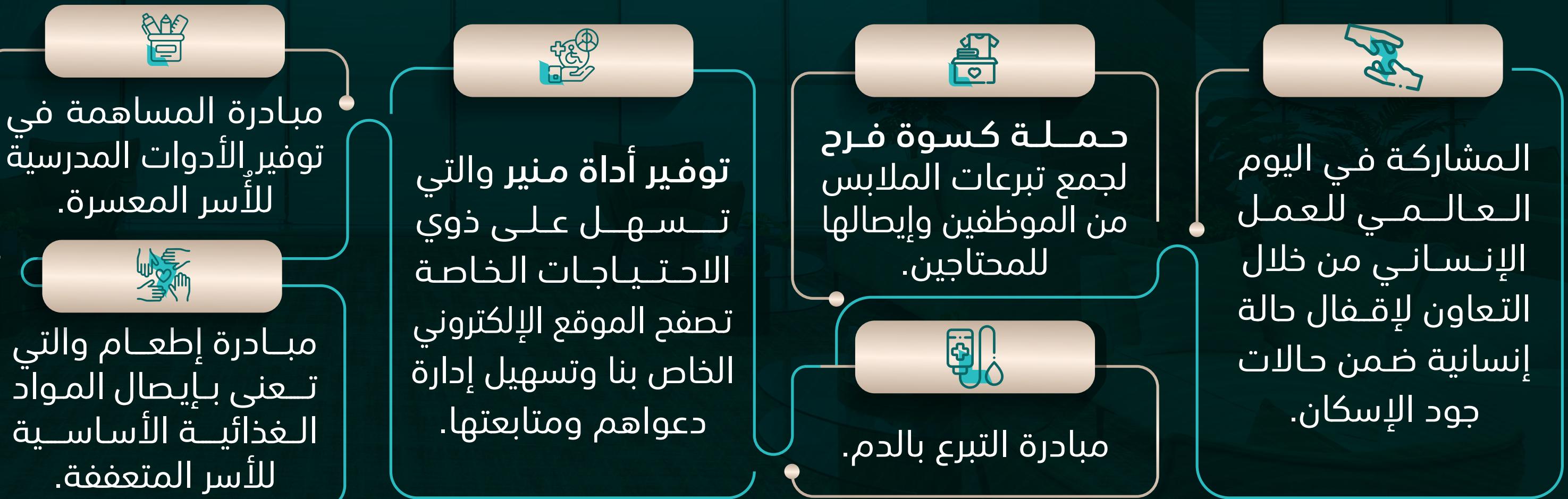


# | تعزيز التواصل ... وصنع الأثر

## المسوؤلية المجتمعية

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

### مبادراتنا الإنسانية:



# تعزيز التواصل ... وصنع الأثر

## المسوؤلية المجتمعية

شريك التميز هو أحد منسوبي الأمانة ممن نفخر بإنجازاتهم والتزامهم  
بتحقيق أهداف المنظمة، وقد تعاونوا في تحقيق أهدافها  
يساهم في تحقيق أهداف واستراتيجية الأمانة العامة



في الأمانة نؤمن بأن الموظفين هم الركيزة الأساسية  
في بناء بيئة عمل متفردة وناجحة.

ونحرص على أن يكون صوت كل موظف مسموعاً ومقدراً،  
حيث نعتبر آرائهم وأفكارهم جزءاً لا يتجزأ من مسيرة  
تنمية بيئة العمل وتطوير الأداء.

استناداً لمشروع التكامل الثقافي ومن خلال هذا  
الاستبيان، نهدف إلى جمع آراؤكم القيمة التي  
تساعدنا في تعزيز بيئة العمل، وتحقيق التميز  
والشفافية في كافة جوانب الأمانة.

إياكم ستكون محل اهتمام واهتمام  
وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

اضغط هنا لفتح الاستبيان



انطلاقاً من إيماننا العميق بأهمية بيئة العمل في تعزيز الإنتاجية ورفع كفاءة الأداء، أطلقنا عدداً 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 "صوتكم مسموع"

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

#### • مبادرة النشرة الشهرية "الأمانة في سطور"

لتسلیط الضوء على جهودنا وإنجازاتنا ونساهم في رفع الوعي  
بالمنازعات الزكوية والضريبية والجمالية.

#### • 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

لتکريم 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 تثري الجوانب المعرفية.

# مقر بُنيد وبُيَّة أَكْثُر إِشَابَة

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



# | مقر جديد...وبيئة أكثر إنتاجية

## تجربة انتقال ميسّرة



الدليل التوضيحي

لمبني الأمانة الجديد

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

وبمناسبة الانتقال إلى المبني الجديد، قمنا بتنظيم فعالية "نورتوا مكانكم" احتفاءً بعودة الموظفين إلى مكاتبهم في بيئة عمل دينية ومحفزة.  
◀ احتفاءً بيئه عمل دينيه ومحفزة



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 بصورة تذكارية ونشرها في قنوات التواصل الداخلي.

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



إعداد خطة انتقال تدريجية ومنسقة.

توفير الدعم اللوجستي والتكنولوجي قبل وأثناء الانتقال.

تجهيز المكاتب والبيئة التشغيلية بكفاءة عالية.

تهيئة الموظفين عبر التواصل المسبق وتوضيح الإجراءات.

إنشاء وتعزيز دليل توضيحي للمبني الجديد يوضح كافة المرافق التابعة له بالإضافة إلى الموقع.

# | 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 والمقترنات حول المبنى والخدمات المقدمة، عبر بريد إلكتروني مخصص.

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

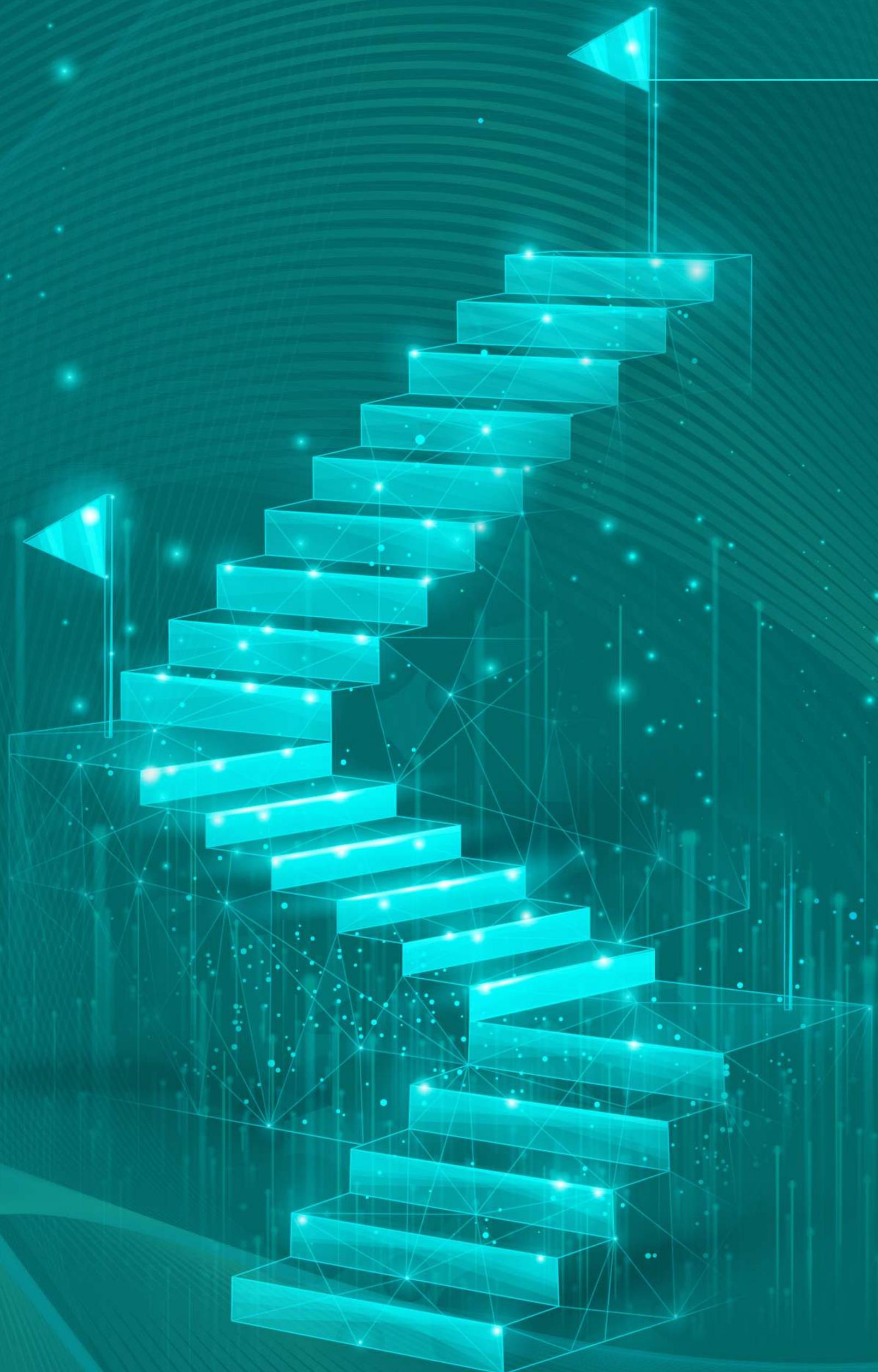
توفير باصات ترددية من وإلى محطة القططار، وفق جدول زمني محدد يُعلن بشكل دوري.

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

تلبية الاحتياجات اليومية من الطعام والشراب.



# ثمار التميز وإنجاز القيادات



# ثمار التميّز... وصَادِ الْجُوُود

جوائزنا



٢٠٢١م

جائزة "ستيفي" العالمية استخدام الذكاء  
الاصطناعي وتعلم الآلة.

جائزة "ستيفي" العالمية لفئة  
التقارير السنوية والمنشورات.

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



٢٠٢٠م

نظام إدارة الجودة ISO 9001

نظام إدارة معالجة الشكاوى ISO 10002



# ثمار التميّز... وصياد الجواد

جوائزنا

٢٠٢٣م

شهادة حياك في إدارة دعم المتعاملين.

شهادة حياك في مركز الاتصال.

نظام إدارة استمرارية الأعمال " ISO 22301 "

جائزه افضل بيئه عمل.



شهادة الجودة لمراكز

خدمة المستفيدون

Quality Certificate for

Beneficiary Service Centers



٢٠٢٢م

الاعتماد من EFQM.

٨ جوائز في درع الحكومة الرقمية العربية:

- العمل الحكومي عن بعد
- الإنجازات الحكومية
- التطبيقات الإلكترونية
- ابتكار الحكومي
- حسابات التواصل الاجتماعي
- المحتوى الرقمي الحكومي
- المسؤولية الاجتماعية
- الموقع الإلكتروني



" نظام إدارة الجودة ISO 9001 "

نظام إدارة معالجة

" الشكاوى ISO 10002 "

جائزه افضل بيئه عمل.



DIGITAL GOVERNMENT AWARDS

MEMBER OF EXCELLENCE AWARDS ACADEMY

www.digitalgovawards.ae



# ثمار التميّز... ودُصاد الجودة

جوائزنا



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 إدارة وتحفيظ وتنفيذ خدمة العملاء
- فئة الإبداع في الحكومة.
- فئة الإبداع في الجهات الحكومية.
- فئة الإبداع في المواقع الإلكترونية الحكومية.
- فئة الإبداع في الخدمات الحكومية.

جائزة تجربة العميل الخليجية

نظام إدارة الالتزام "ISO 037301"

MIDDLE EAST & NORTH AFRICA STEVIE® AWARDS  
جائز ستيفي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



International Organization for Standardization  
ISO

Digital CX - Government



2024م

3 جوائز ذهبية في مجال تجربة العميل.

شهادة التميز في التخطيط الاستراتيجي.

جائزة أفضل بيئة عمل.



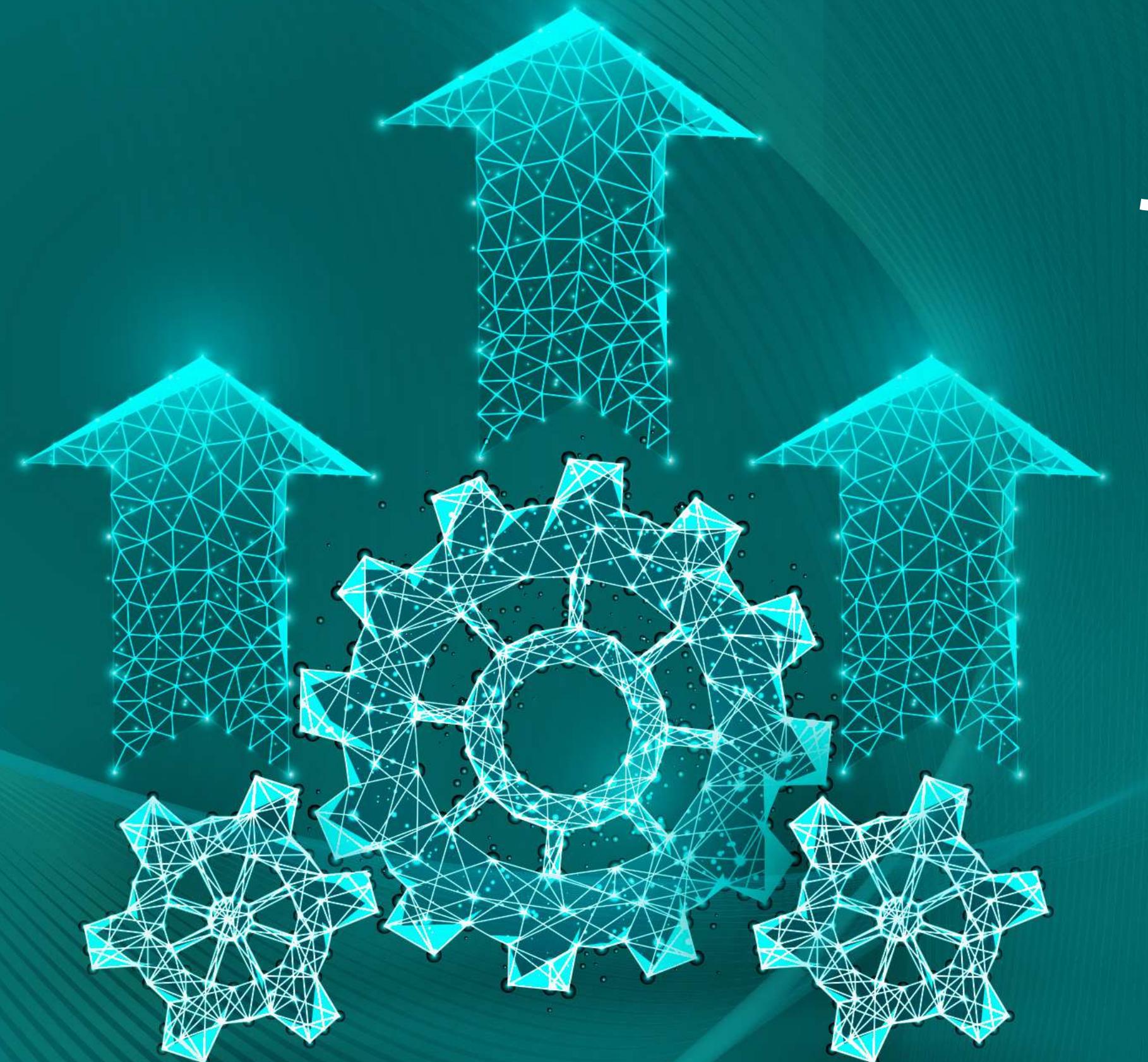
جائزة الملك عبد العزيز للجودة 2024م - المستوى البرونزي.

شهادة التميز في قياس الأداء.

نظام إدارة المخاطر ISO 31000



كفاءة 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 منسوبينا مؤهلات أكاديمية متقدمة وخبرات تخصصية، تسهم في دعم مسيرة رفع مستويات الكفاءة والاحترافية.



# | كفاءاتنا... ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء

## نقل المعرفة وبناء القدرات

حرصنا على تنوع 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 منهاجية 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:

حرصاً على تعزيز المعرفة المؤسسية وتمكين طاقتنا المتميزة، اطلقنا 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.

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 و مباشر عن طبيعة عمل إدارته، وأدوارها الرئيسية، مما يسهم في بناء فهم شامل للمنظومة، وتعزيز روح التعاون بين الإدارات.

# | كفاءاتنا... ركيزة الإنجاز واستدامة العطاء

## التطوير المستمر

حرصنا على الاستثمار في كواذرنا الوطنية، إيماناً بأن التمكين يبدأ من الداخل، فقدمنا برامج تدريبية تلهم، وتطور، وتحدث فرقاً في الأداء، نهدف بذلك إلى الاستمرارية بخطى واثقة نحو التميز المؤسسي.

### تصنيف الدورات التدريبية من حيث النوع

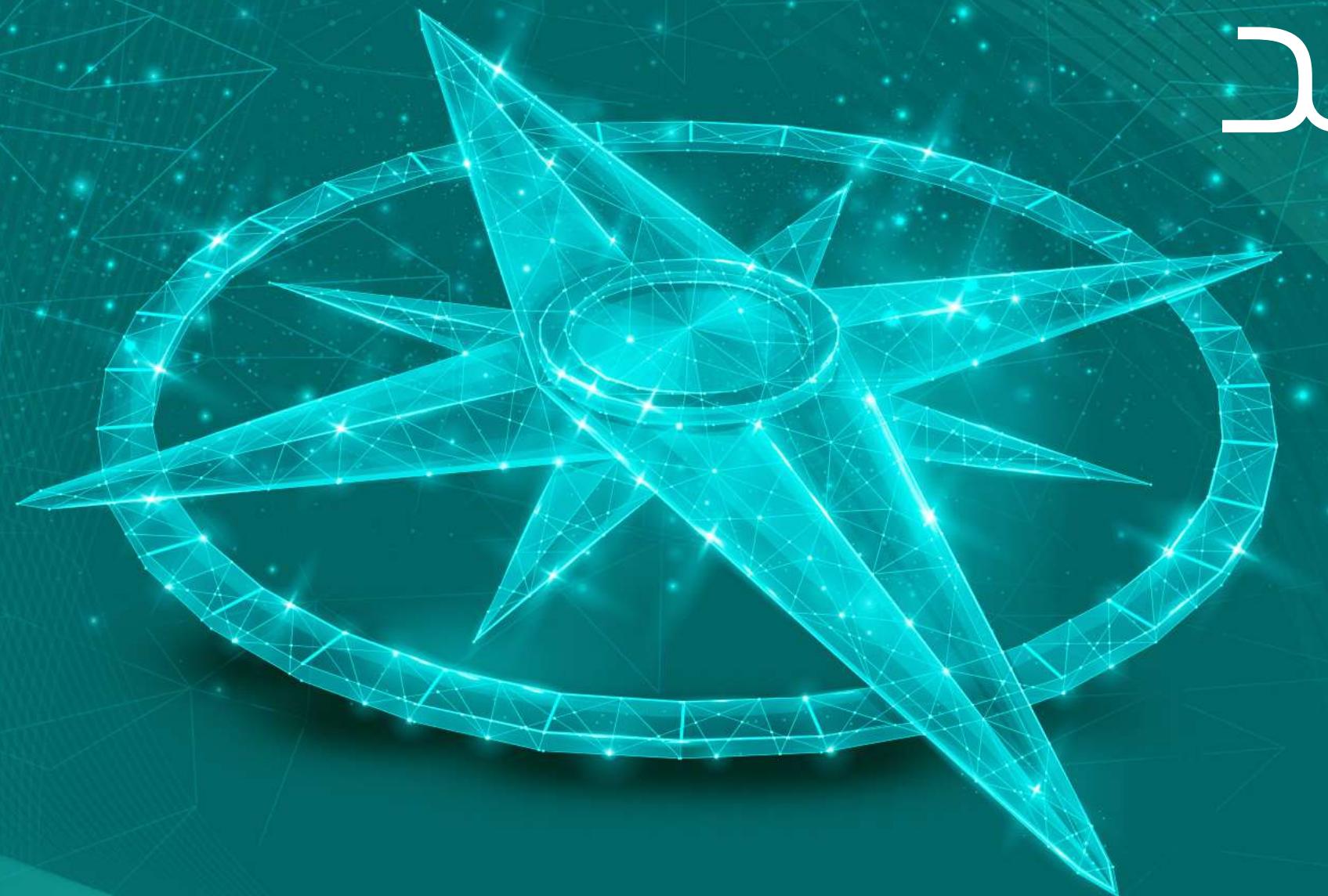
نوع البرنامج	الرقم
برامج قيادية	1
برامج فنية	3
برامج عامة	18



40

موظف مستفيد  
من البرامج التدريبية

# خطوات اليوم لتحقيق نجات الخد



# خطوات اليوم ... لتحقيق نجاحات الغد



الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجماركية

General Secretariat of Zakat, Tax and Customs Committees



2025

يناير - يونيو

شكراً لكم

[www.gstc.gov.sa](http://www.gstc.gov.sa) | 8001220000

@\_GSTC | GSTC | gstc\_sa | @\_GSTC | @CareGstc