



منجزات الربع الثالث

يوليو - سبتمبر 2025م

25



الفهرس

01 المقدمة

02 جسور التمكين

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي.

- ◀ تطوير استراتيجيتنا
- ◀ رؤيتنا - رسالتنا - قيمنا - أهدافنا الاستراتيجية
- ◀ قياس كفاءة أداء الأعمال
- ◀ تطوير حوكمة الإجراءات وتعزيز الالتزام
- ◀ البيانات وذكاء الأعمال
- ◀ توطيد العلاقات الاستراتيجية
- ◀ تقاضي ميسر بكفاءة عالية

تمكيننا الرقمي.

- ◀ تطبيقنا بين أياديكم
- ◀ تطوير الخدمات الرقمية لأعضاء اللجان
- ◀ منصة استقبال طلبات المتعاملين وإتمامها (CRM)
- ◀ موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة
- ◀ منجزاتنا الرقمية في خدمة المستفيدين

03 حصيلة المنجزات

منجزات تيسير الإجراءات.

- ◀ منحى تيسير تقديم وإدارة الدعاوى رقميًا
- ◀ الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي
- ◀ التوزيع الجغرافي للدعاوى
- ◀ الدعاوى حسب نوع المدعي
- ◀ الدعاوى حسب نوع الدعوى
- ◀ تحليل القرارات الصادرة عن اللجان

منجزات التواصل.

- ◀ تسهيل الوصول وتعزيز الشفافية
- ◀ أرقامنا في الصحافة
- ◀ بيئة عمل داعمة وتواصل داخلي فعال
- ◀ المسؤولية المجتمعية

تميزنا المؤسسي.

04 طموحاتنا



المقدمة

تواصلت جهودنا الهادفة إلى تطوير مجريات الأعمال والوصول إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، والتي من خلالها نجحنا في رفع مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين، والتميز في تمكين الفصل الناجز في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية، وضمان تحقيق تقاضي ميسر بأعلى مستويات الجودة وصولاً إلى رضا كافة الأطراف وأصحاب المصلحة.

نأتي بالذكر في هذا التقرير على أبرز المنجزات خلال الربع الثالث من العام الحالي، والتي جاءت كحصيلة لخطوات مدروسة قمنا بها للوصول إلى مستهدفاتنا، مستعرضين كذلك أبرز الأرقام التي حققناها في مختلف مجالاتنا، والمشاريع الجديدة بما يخدم شعارنا في تيسير رحلة المتعاملين وتقديم تجربة تقاضي ثرية وميسرة بأعلى مستويات الكفاءة التشغيلية.

«بسور التمكين

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

تطوير استراتيجيتنا

إيمانًا منا بأهمية تطوير الأعمال بشكل دوري ضمن الارتقاء بمستوى الكفاءة التشغيلية والنهوض بآليات تنفيذ الأعمال، نتابع وعن كثب تطبيق دراسة استراتيجية الأمانة واللجان في معالجة الدعاوى، بعد العمل على تقييم الوضع الحالي من خلال فهم العمليات وتحديد فرص التطوير ونقاط التحسين، لتحليل تطبيق المدد النظامية واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs ، مع إجراء مقارنة معيارية للممارسات المشابهة في الدول المتقدمة في القطاع الزكوي والضريبي والجمركي، لتصميم النموذج التشغيلي Operating Model لتحقيق الإستراتيجية، وتصميم نظام إدارة الأداء لقياس المؤشرات الإستراتيجية والتشغيلية بهدف رفع الكفاءة، وتحقيق أعلى مستويات الجودة في الأعمال، وخلصنا إلى رسم رؤيتنا ورسالتنا وتحديد قيمنا الجوهرية وأهدافنا الاستراتيجية، مع تصميم المبادرات وخارطة الطريق وصولاً إلى تحقيق المستهدفات وتطوير إمكانات الأعمال.

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

رؤيتنا



نموذج رائد في إدارة
إجراءات حل المنازعات



نموذج رائد لتمكين العدالة الناجزة

تقديم تجربة تقاضي تتسم
بالكفاءة والحيادية والموثوقية



تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

رسالتنا

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

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

قيمنا الجوهرية

الشفافية



شفافية الأمانة من خلال نشر القرارات والتقارير السنوية بشكل منتظم للعامة لتعزيز ثقتهم بعمليات وإجراءات الأمانة



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

الاحترافية



الكفاءة

القيام بالعمل بالشكل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة



الحيادية

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

المسؤولية



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

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

أهدافنا الاستراتيجية



رفع كفاءة العمليات التشغيلية



الاثراء المعرفي بالبحوث
والدراسات التخصصية



البيانات وذكاء الأعمال



تيسير رحلة المستفيدين من خلال
تقديم خدمات رقمية متميزة



التطوير والرقمنة



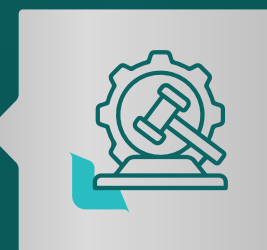
الحوكمة والالتزام



رفع مستوى الوعي في
المنازعات الزكوية والضريبية
والجمركية



التكامل والشراكات الاستراتيجية



تطوير رأس المال البشري

تمكين التكامل 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.



الأثر الاستراتيجي:

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



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.

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.

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال

لوحة متابعة الأداء التنفيذية:

متابعة كافة الدعاوى منذ قيدها وحتى انتهائها، كما توضح اللوحة عمر الدعوى لكل مرحلة والدعاوى المتجاوزة للاتفاقية.

لوحة المؤشرات المسقطة من المجلس:

متابعة مؤشرات الأداء المسقطة من مجلس الإدارة على الأمانة العامة.

لوحة إنجاز دعاوى الأعوام السابقة:

متابعة جميع مراحل دعاوى الأعوام السابقة حتى الانتهاء منها.

لوحة أداء الدوائر:

متابعة أداء كل دائرة ابتداءً من نظر الدعوى ومروراً بكافة المراحل حتى اعتماد القرار.

لوحة صياغة القرارات:

متابعة أداء الإدارة التفصيلي لكل من عدد الصائغين وعدد القرارات في كل مرحلة ولدى أي موظف، مع بيان مسار سير القرار الصحيح، إضافةً إلى متابعة مجريات القرارات.

لوحة الشركات المدرجة:

متابعة عدد دعاوى الشركات المدرجة في أي مرحلة وعمر الدعوى، والدعاوى والنشطة والأخرى المنتهية.

لوحة نتائج انعقاد الجلسات:

متابعة نتائج جميع الجلسات المنعقدة بشكل يومي من مختلف الدوائر.

لوحة تذاكر الأعضاء التقنية:

متابعة التذاكر التقنية المرفوعة من الأعضاء لضمان إغلاقها وتيسير عمل الدوائر.

لوحة الدراسات القانونية:

متابعة الأداء التفصيلي لإنجاز الدراسات القانونية، مع بيان مسار سير دراسة الدعوى الصحيح بالتزامن مع اتفاقية مستوى الخدمة.

لوحة متابعة أعمار الدعاوى:

متابعة عمر الدعوى من تاريخ قيدها لدى الأمانة ومدة الفصل المستغرقة لدى اللجان.

لوحة أتمتة التقارير الدورية:

تطوير آليات عرض وتحديث التقارير الدورية بأتمتة شاملة تتيح المتابعة الفورية.

لوحة مؤشرات الأداء للدعاوى ذات المبالغ العالية:

متابعة الدعاوى ذات المبالغ العالية -أكثر من خمسين مليون، لمعرفة مجرياتها ومراحل سيرها.

لوحة تفاصيل جلسات دوائر اللجان:

متابعة الأداء التفصيلي لإنجاز الدراسات القانونية، مع بيان مسار سير دراسة الدعوى الصحيح بالتزامن مع اتفاقية مستوى الخدمة.

لوحة قياس مؤشرات عمل اللجان:

متابعة عمر الدعوى من تاريخ قيدها لدى الأمانة ومدة الفصل المستغرقة لدى اللجان.

لوحة متابعة معاملات مراسلات:

تطوير آليات عرض وتحديث التقارير الدورية بأتمتة شاملة تتيح المتابعة الفورية.

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال



لوحة متابعة الأداء التنفيذية
الدراسات القانونية فصل



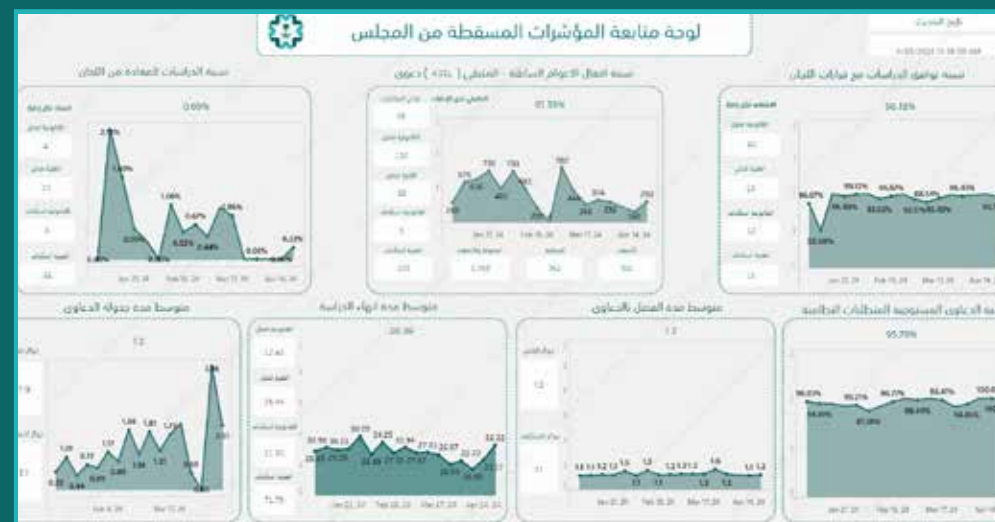
لوحة متابعة أداء الدوائر



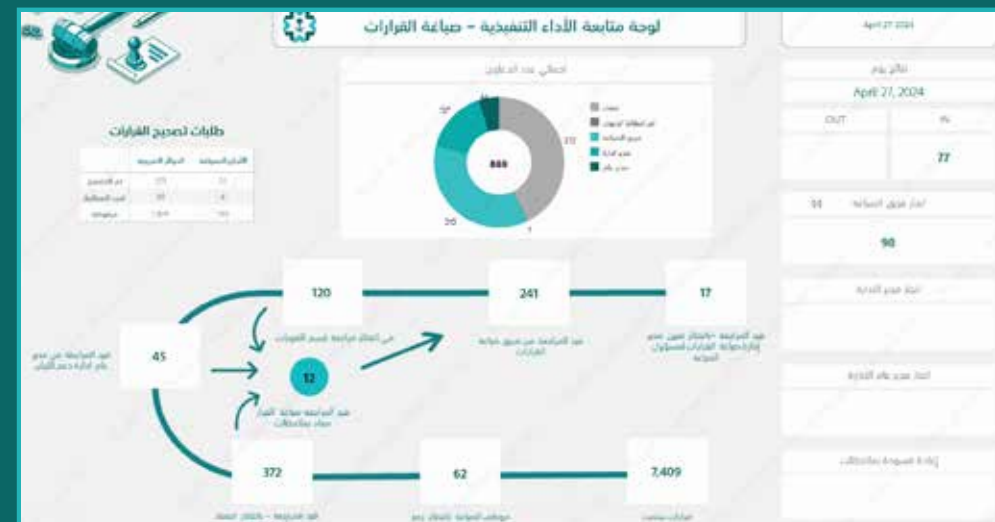
لوحة متابعة مسارات الدعاوى



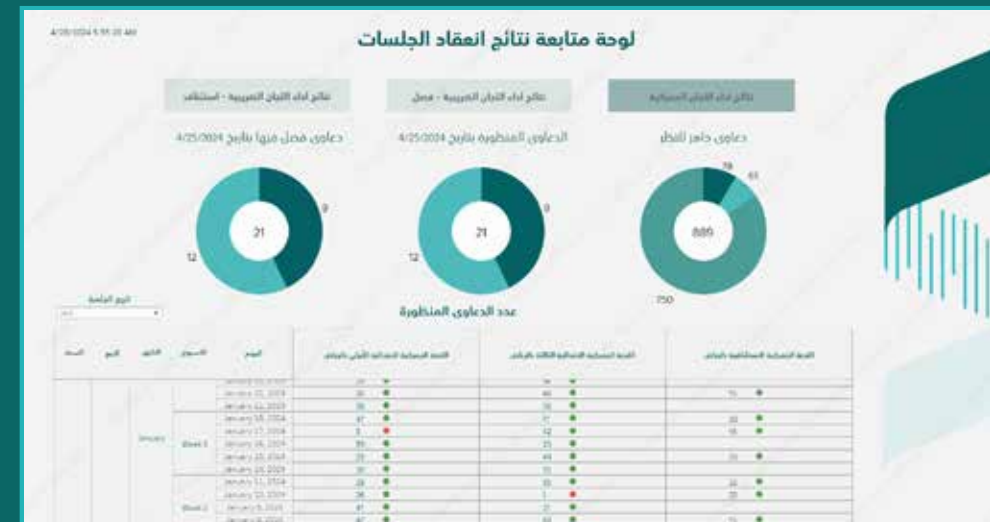
لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية



لوحة متابعة المؤشرات
المسقطة من المجلس



لوحة متابعة الأداء
التنفيذية - صياغة القرارات



لوحة متابعة نتائج انعقاد الجلسات



اللوحة التنفيذية لإنجاز
دعاوى الأعوام السابقة

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

تطوير حوكمة الإجراءات وتعزيز الالتزام

عملنا على تحديث العديد من السياسات والإجراءات بما يصب في مصلحة ومجريات الأعمال، كما عملنا على تطوير التشريعات واللوائح المختصة بمجالات الحوكمة والالتزام؛ على ضوء مستجدات الأعمال ومنجزات المشاريع، و تقديم ورش العمل لرفع الوعي لكافة منسوبينا.



تمكين التكامل 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.

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.

تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

توطيد العلاقات الاستراتيجية

إيماناً منا بأهمية التعاون وتوطيد العلاقات الاستراتيجية في رفع جودة الأعمال وتبادل الخبرات وتقديم الاستشارات التي من شأنها رفع مستوى المعرفة والكفاءة والمهنية، وقعنا العديد من مذكرات التفاهم في عدة مجالات تخدم أهدافنا الاستراتيجية مع العديد من الجهات بما يخدم المصالح المشتركة، ونعمل وبشكل دوري من خلال فريق عمل متخصص على تفعيل مجالات التعاون بما يضمن تحقيق المستهدفات وتعزيز كفاءة الأعمال.



11

شريك استراتيجي في عدة مجالات



بنسبة تفعيل ناجحة تتجاوز 50%

لمختلف مجالات التعاون مع شركاؤنا الاستراتيجيين



تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

تقاضي ميسر بكفاءة عالية

17+ ألف

عدد القرارات المنشورة



حصر الأسانيد النظامية

نحرص على رفع جودة التقاضي وإدارة الدعاوى والقرارات، من خلال حصر الأسانيد النظامية مما يساهم في رفع جودة الدراسات والأبحاث وتحليلها.



حصر دفعات الأطراف المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها

نعمل بدقة وسرعة في حصر دفعات أطراف الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية وتحديد موقف أعضاء اللجان منها، مما زاد من كفاءة إنجاز الأعمال وتسريع تمكين الفصل الناجز في كافة القضايا ذات العلاقة.



النشر الفوري لقرارات اللجان

نقوم بنشر القرارات القضائية في اليوم التالي لصدورها مباشرة، في سابقة نوعية في المملكة سهلت على كافة المتعاملين والباحثين وأعضاء اللجان وأصحاب الاختصاص الاستفادة والاطلاع على قرارات اللجان بيسر وسهولة وسرعة.



تمكين التكامل الاستراتيجي والتشغيلي

تقاضي ميسر بكفاءة عالية

الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح

وفرنا العديد من الأدلة التي تشرح الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بصميم أعمالنا، وسهلنا الوصول إليها عبر تبويبها في الموقع الإلكتروني الخاص بنا، ونهدف بذلك إلى نشر المعرفة والوعي حول المواضيع الزكوية والضريبية والجمركية.



استخراج المبادئ القضائية ونشرها

نقوم بتصنيف قرارات اللجان، ونستخرج المبادئ القضائية والقرارات لنقوم بنشرها، ونهدف بذلك إلى تسهيل وصول المهتمين وأصحاب الاختصاص للقرارات والاطلاع عليها عبر البوابة الإلكترونية .



تمكيننا الرقمي

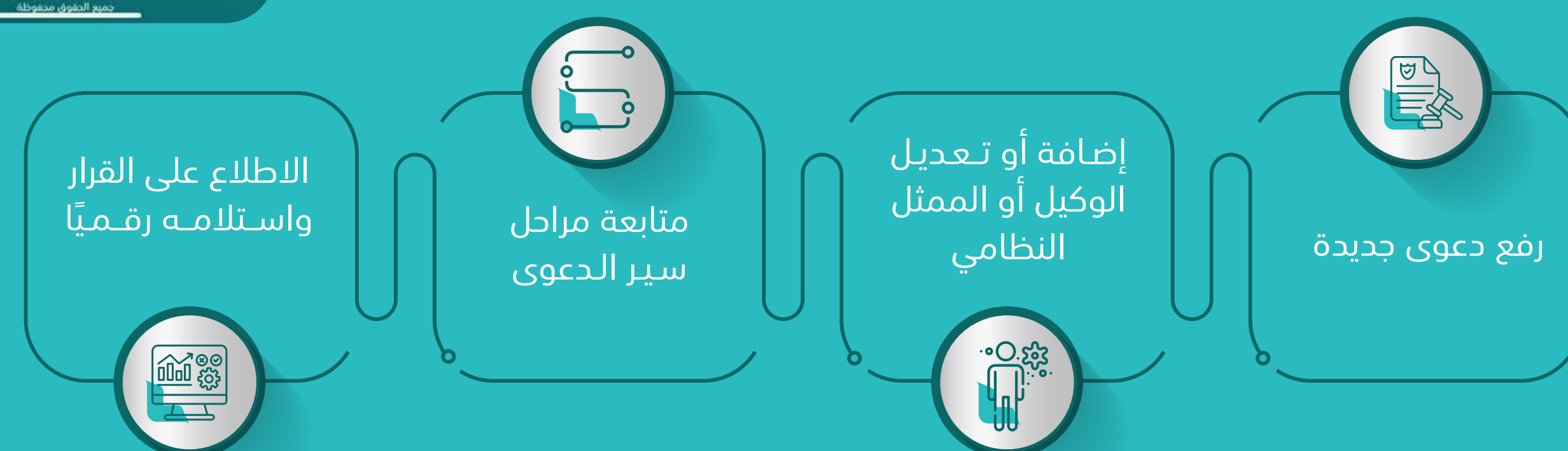
تطبيقنا بين أياديكم
GSTC



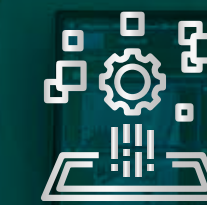
أطلقنا تطبيق الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية "GSTC" على الهواتف الذكية، والذي يُعنى بإدارة الدعاوى وتيسير تجربة المتعاملين وتقديم كافة الخدمات الرقمية التي من شأنها تسهيل مجريات سير الدعوى ورفع جودة التقاضي.

يتضمن التطبيق عدة خدمات تسهل على المتعامل متابعة وإدارة الدعاوى بشكل ميسر، متبئين بذلك تقديم أفضل الحلول الرقمية، ومواكبة رؤية السعودية 2030.

أبرز الخدمات المقدمة عبر التطبيق:



تمكيننا الرقمي



تطوير الخدمات الرقمية لأعضاء اللجان

حرصنا على رقمنة الخدمات المقدمة لأعضاء اللجان، عبر تطوير تطبيق يُعنى بكافة الإجراءات التي تخدم أعضاء اللجان وتسهل إدارة الدعاوى بكفاءة وبأقرب الطرق وأيسرها.



منصة استقبال طلبات المتعاملين وإتمامها (CRM)

طورنا منصة خاصة باستقبال طلبات المتعاملين وإتمامها، عبر إسناد كل طلب للشخص المسؤول وتسريع العمل عليها، مع تمكين مشاركة كافة الأطراف ذات العلاقة بغرض الوصول إلى إجابة وافية وشاملة للاستفسار المقدم من المتعاملين، مع اختصار الوقت والجهد، حرصاً منا على تحقيق رضا المتعاملين ورفع جودة الأعمال.



موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة

قمنا بالعمل على تطوير موقع داخلي مختص بالإجراءات الداخلية لمنسوبينا، بهدف تيسير إتمام الإجراءات والوصول إليها وإدارتها، بأيسر الطرق وأسرعها لرفع كفاءة الأعمال وتسريع إنجازها بجودة وفاعلية.

تمكيننا الرقمي

منجزاتنا الرقمية في خدمة المستفيدين

حرصنا على تقديم كافة التسهيلات عبر خطوات مدروسة تعزز تحولنا الرقمي في كافة خدماتنا المقدمة للمتعاملين من خلال البوابة الإلكترونية وتطبيق الهواتف الذكية، مما أسهم بتطوير كفاءة إنجاز الإجراءات اللازمة لإدارة ومتابعة الدعاوى رقمياً، ورفع مستويات الرضا عبر تجربة ثرية وميسرة.

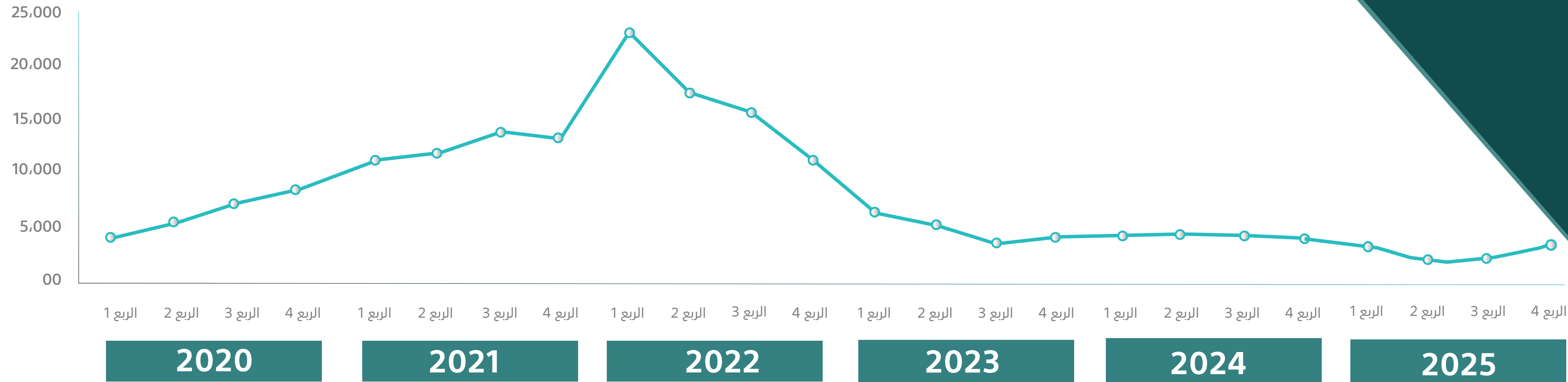


«حديقة المنجزات»

منجزات تيسير الإجراءات

منحى تيسير تقديم وإدارة الدعاوى رقمياً

منحنى قيد الدعوى



انخفاض بنسبة **17%**

في عدد الدعاوى الربع الثالث من عام 2025م مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي

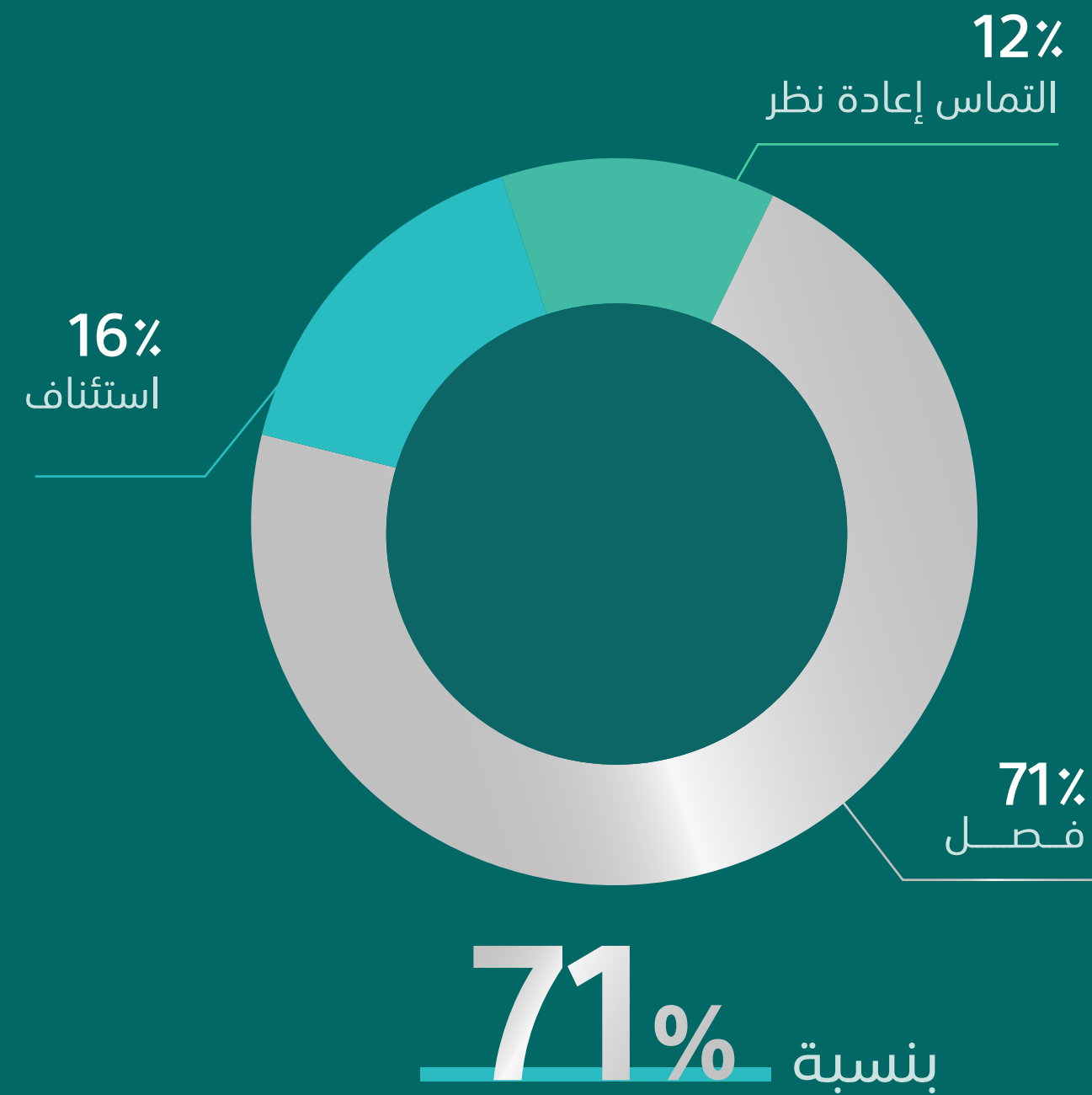
تم تقييد أكثر من **192⁺** ألف

دعوى حتى الربع الثالث للعام 2025م

منجزات تيسير الإجراءات

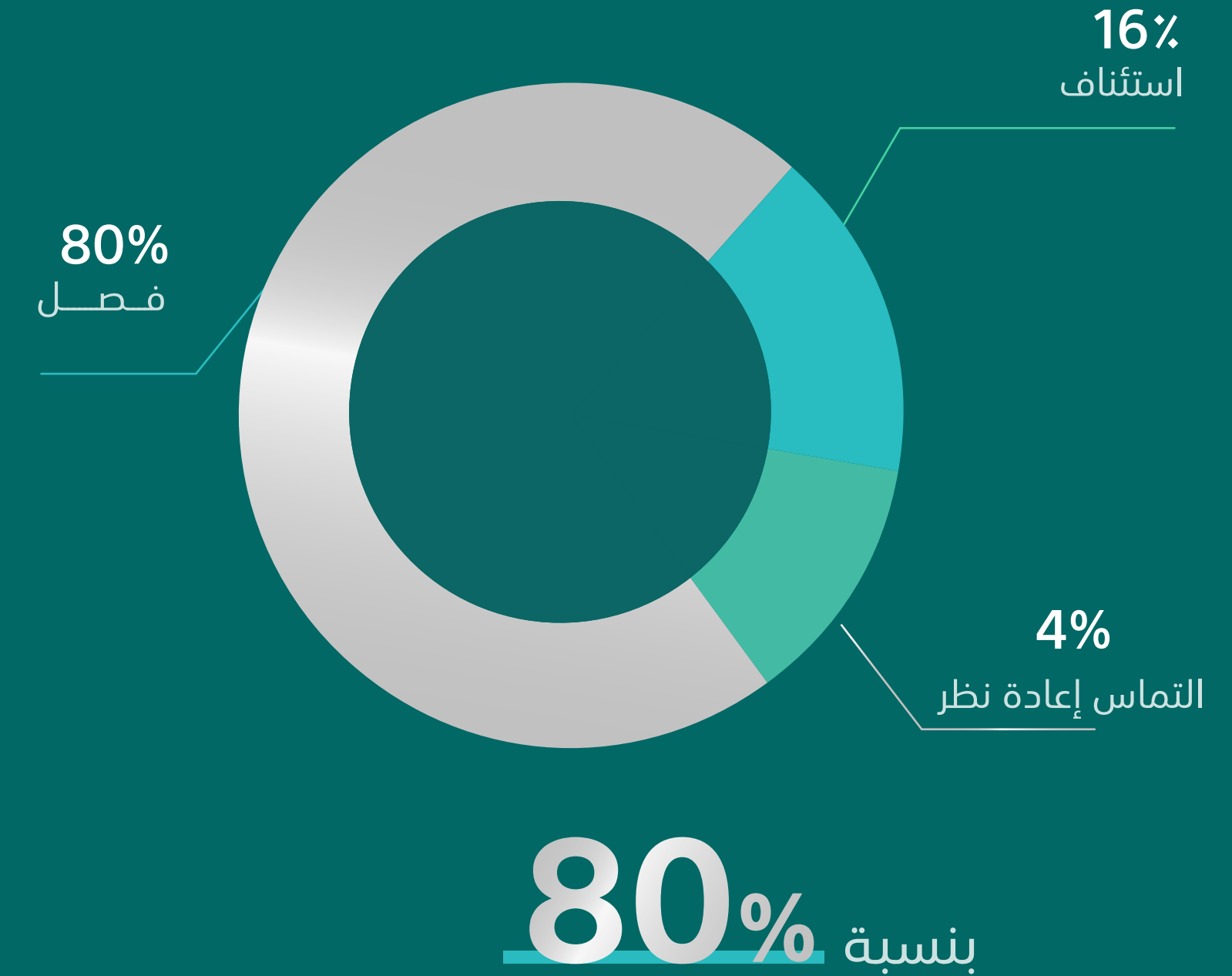
الدعاوى حسب درجة التقاضي

الدعاوى المقيمة خلال الربع الثالث من عام 2025م حسب درجة التقاضي



تمثل دعاوى الفصل النسبة الأكبر من إجمالي الدعاوى المقيمة خلال الربع الثالث من عام 2025م.

الدعاوى حسب درجة التقاضي من 2020م وحتى الربع الثالث 2025م



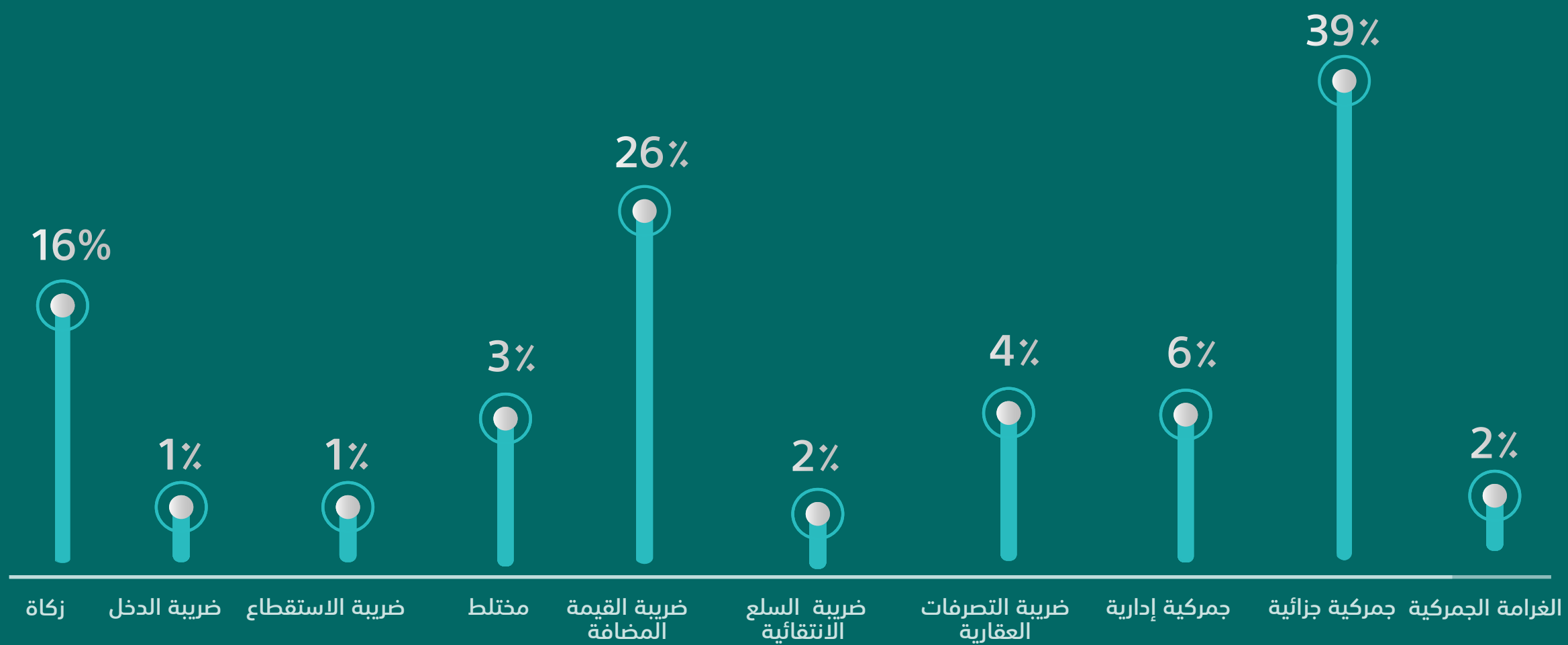
تمثل دعاوى الفصل النسبة الأكبر من إجمالي الدعاوى المقيمة.

منجزات تيسير الإجراءات

الدعاوى حسب التصنيف

بنسبة 39%

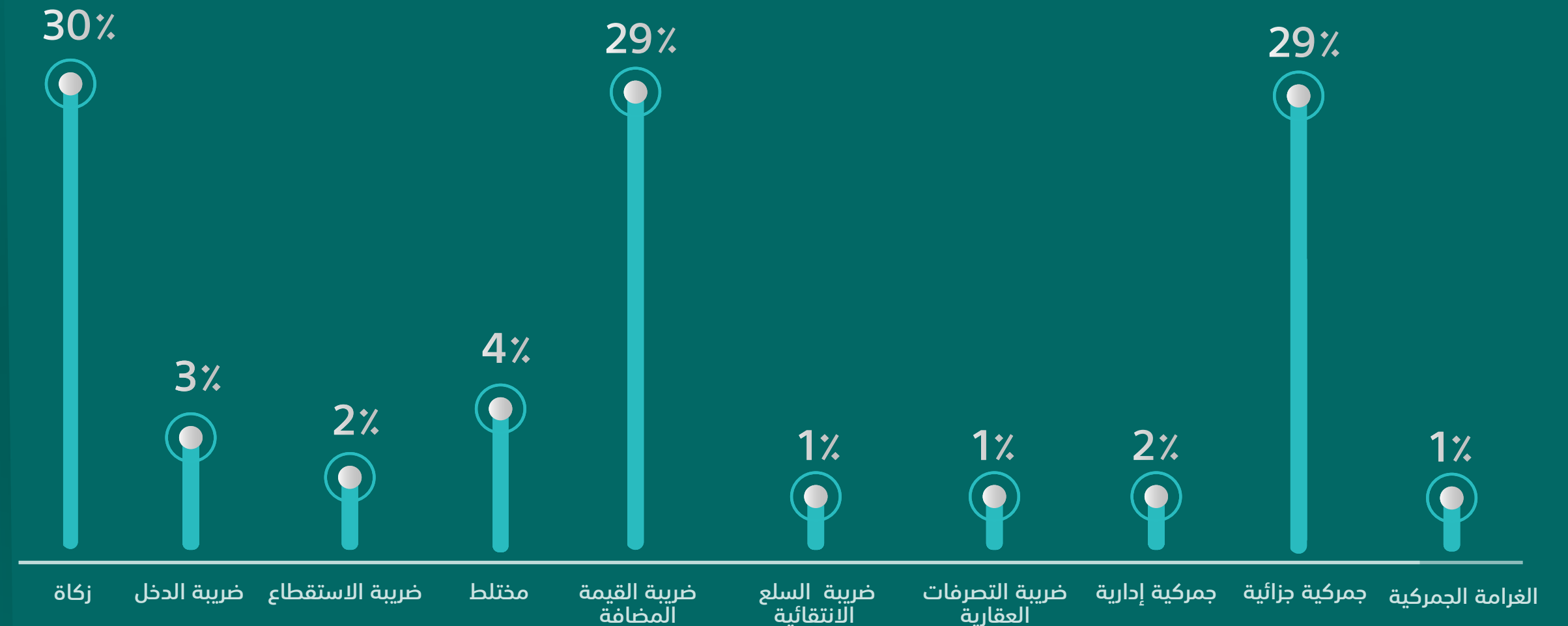
تمثل الدعاوى الجمركية الجزائرية النسبة الأكبر من الدعاوى المقيدة خلال الربع الثالث من عام 2025م يليها ضريبة القيمة المضافة ثم الزكاة.



الدعاوى المقيدة خلال الربع الثالث من 2025م حسب التصنيف

بنسبة 30%

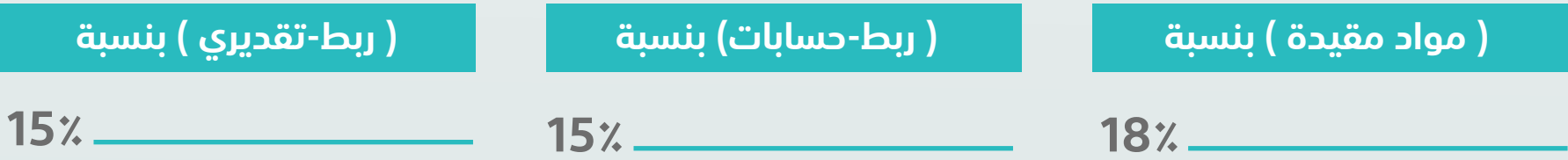
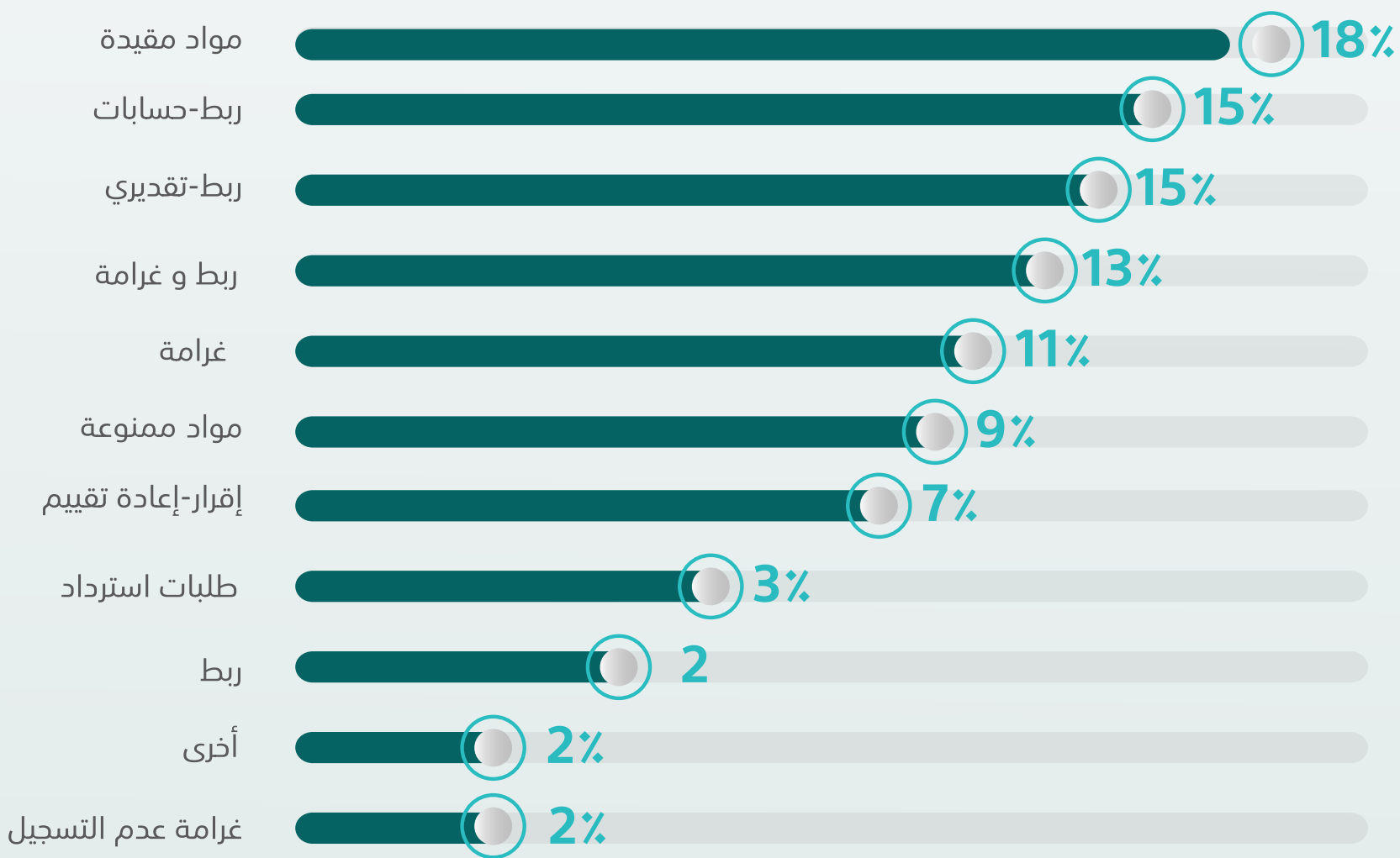
تمثل دعاوى الزكاة النسبة الأكبر من الدعاوى المقيدة يليها ضريبة القيمة المضافة والدعاوى الجمركية الجزائرية.



الدعاوى المقيدة حسب التصنيف من 2020م وحتى الربع الثالث 2025م

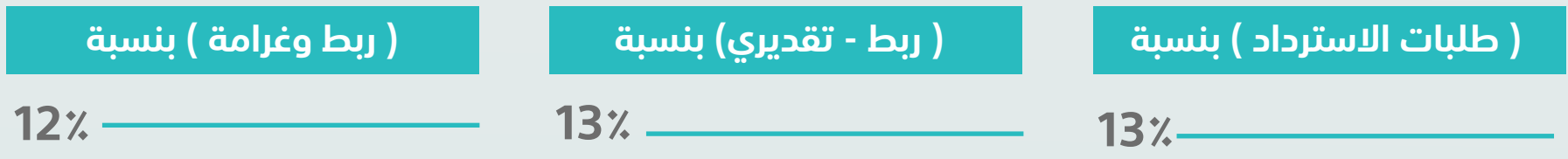
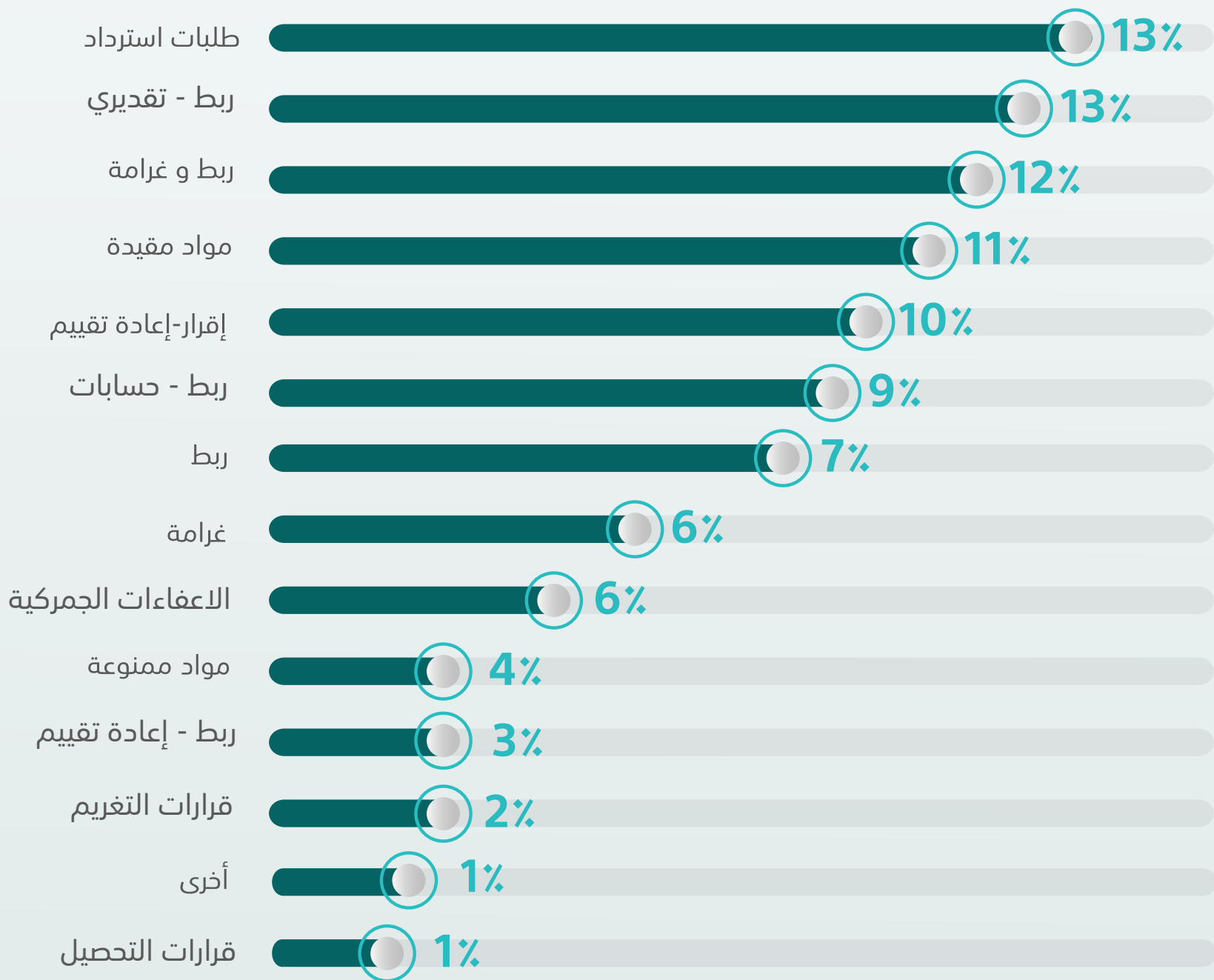
منجزات تيسير الإجراءات

الدعاوى حسب نوع الدعوى من 2020م وحتى الربع الثالث 2025م



تشكل دعاوى المواد المقيدة النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى بنسبة 18% ، تليها دعاوى ربط حسابات و ربط تقديري بنسبة 15%

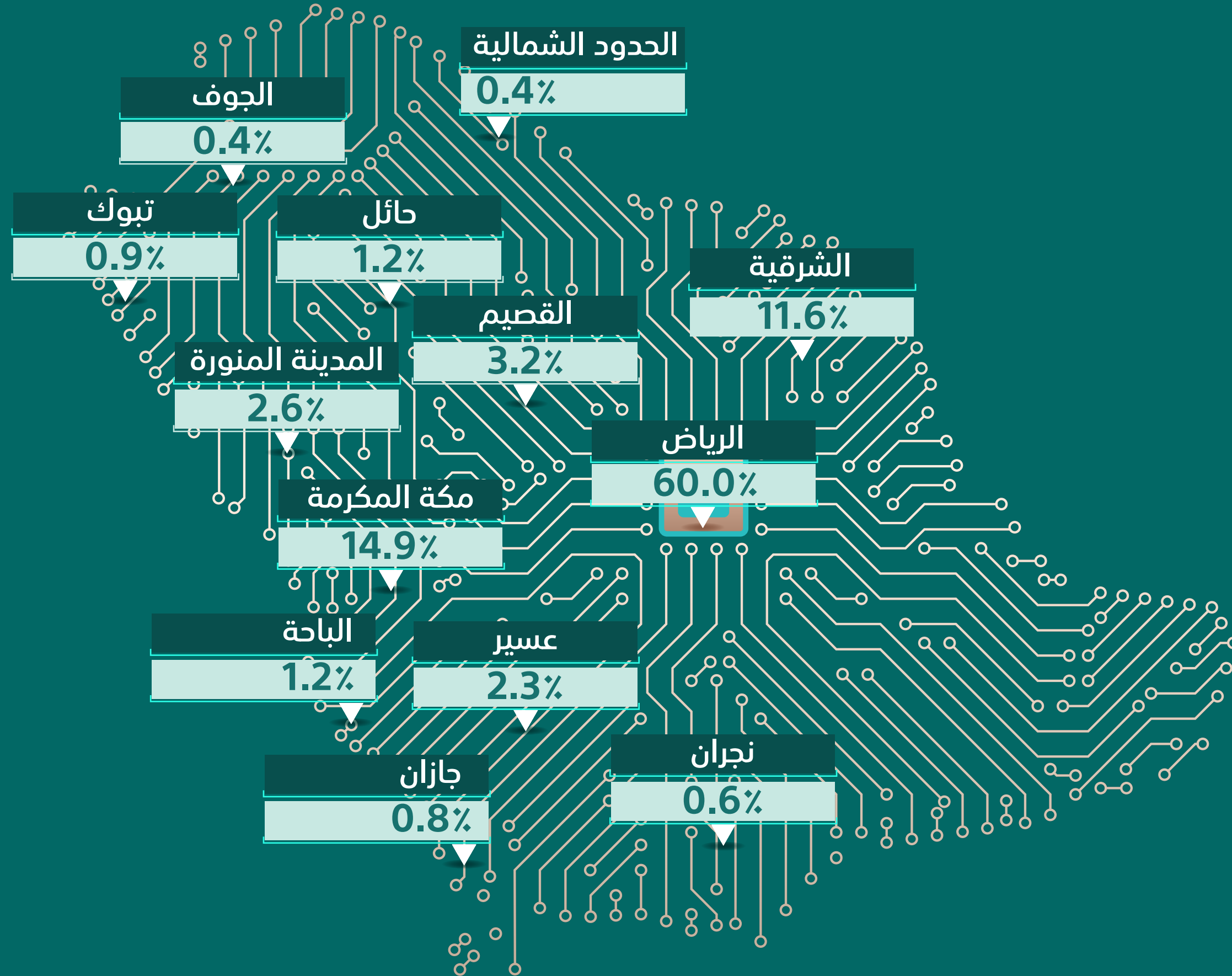
الدعاوى حسب نوع الدعوى خلال الربع الثالث من 2025م



تشكل دعاوى طلبات الاسترداد و الربط التقديري النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى المقدمة خلال الربع الثالث من عام 2025م بنسبة 13% ، يليها ربط وغرامة بنسبة 12%.

منجزات تيسير الإجراءات

التوزيع الجغرافي للدعاوى

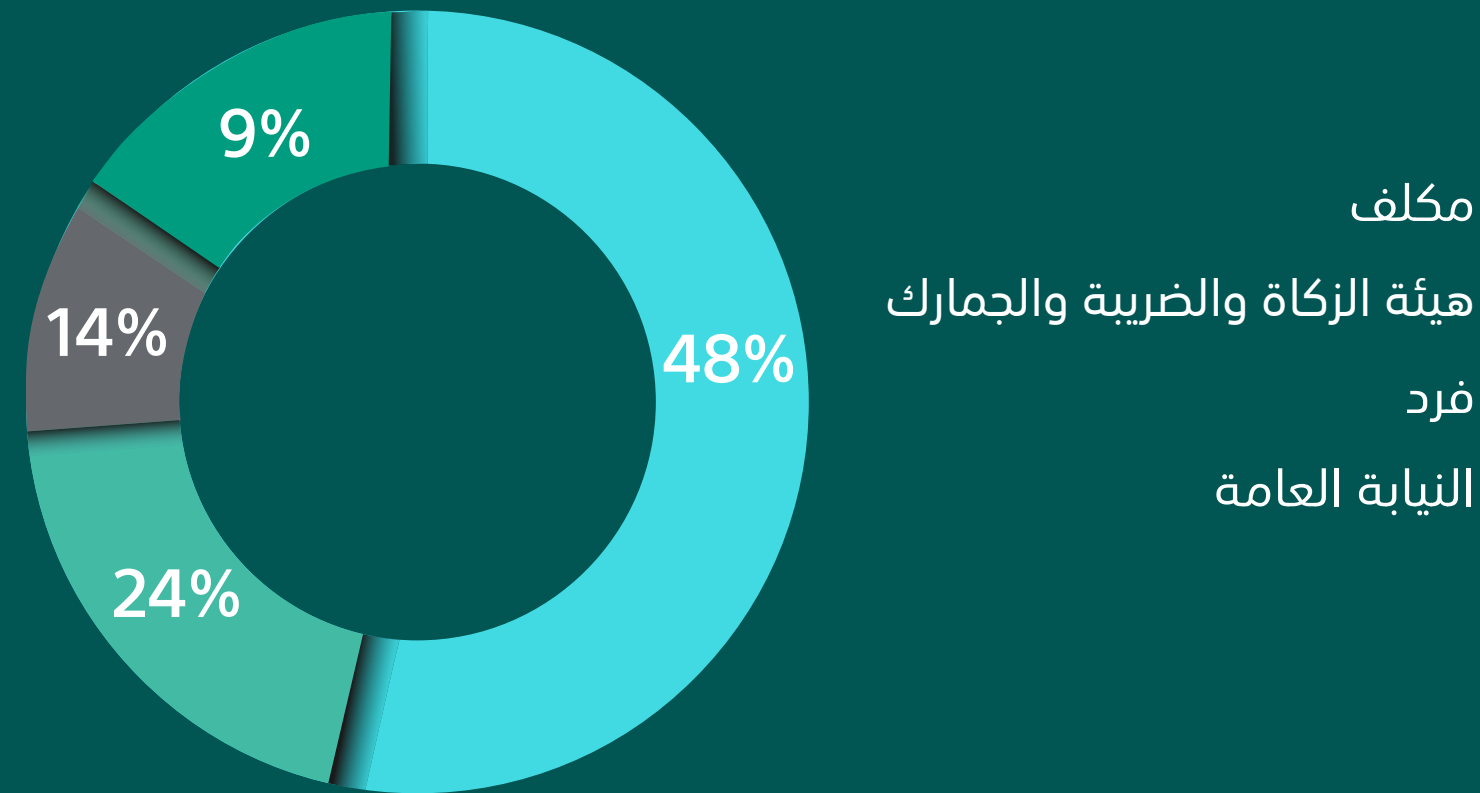


تشكل الدعاوى المقدمة من منطقة الرياض النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى المقدمة بنسبة 60% يليها منطقة مكة المكرمة بنسبة تصل إلى 15% ومن ثم المنطقة الشرقية بنسبة مقاربة تصل إلى 11.6%، ومن ثم تليها بقية المناطق بفارق واضح.

منجزات تيسير الإجراءات

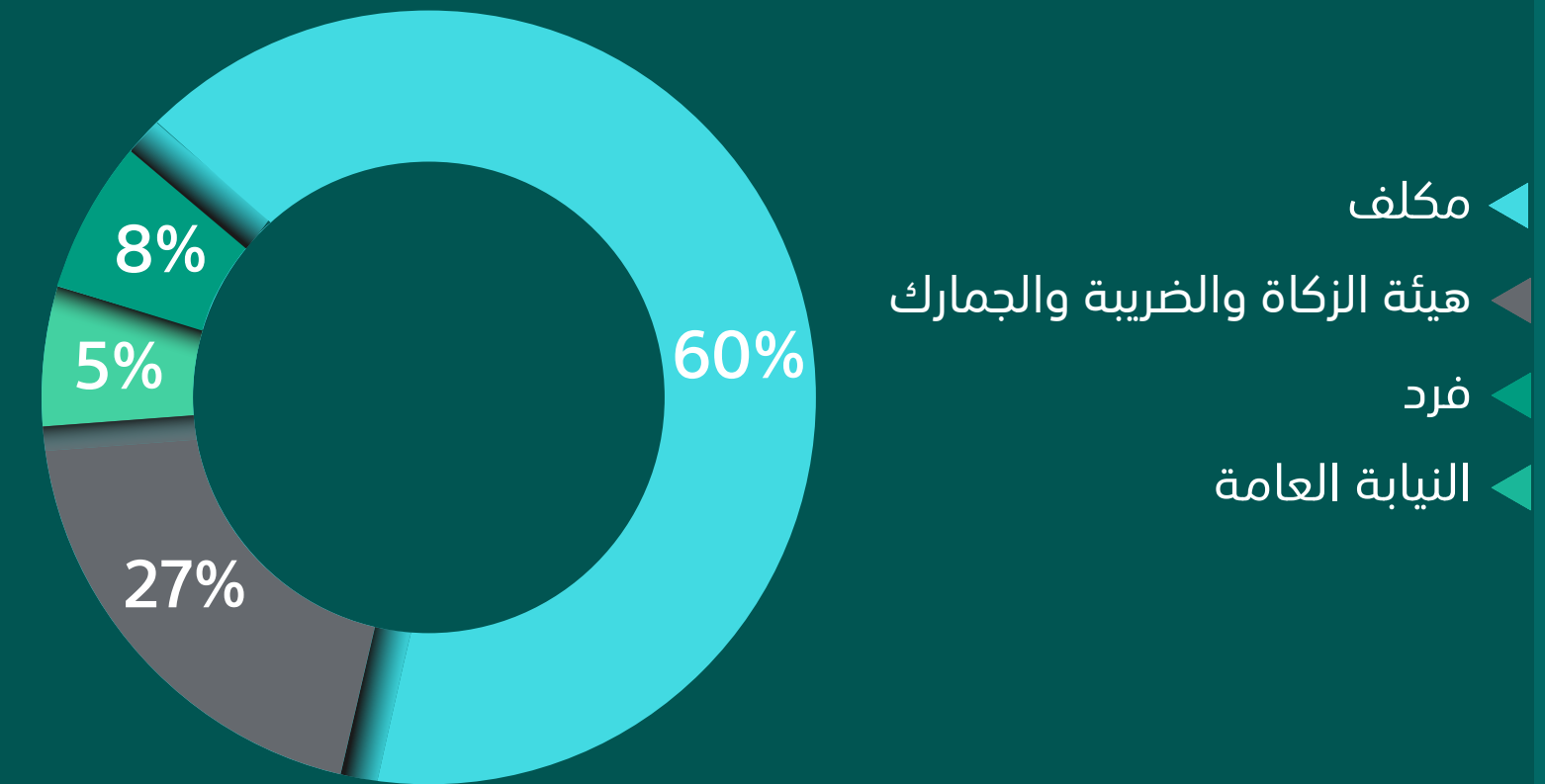
الدعاوى حسب نوع المدعي

الدعاوى حسب نوع المدعي خلال الربع الثالث من عام 2025م



تشكل الدعاوى المقدمة من المكلفين النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى خلال الربع الثالث من عام 2025م، وذلك بنسبة 48%، يليها الدعاوى المقدمة من النيابة العامة بنسبة 24%.

الدعاوى حسب نوع المدعي من 2020م وحتى الربع الثالث 2025م



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

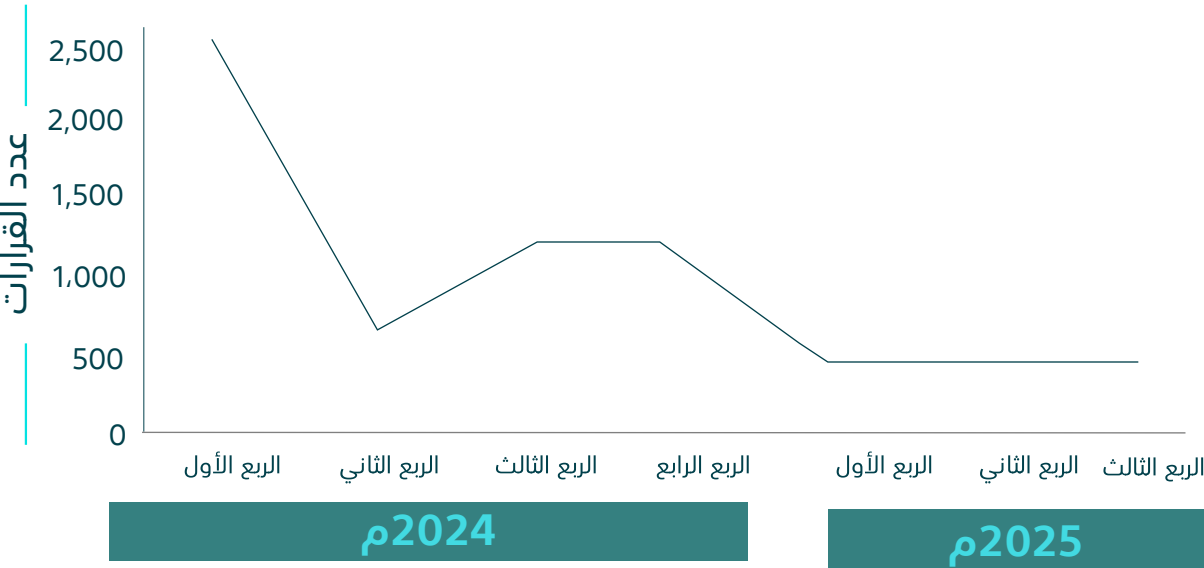
منجزات تيسير الإجراءات

تحليل القرارات الصادرة عن اللجان

فصل



اللجان الجمركية الابتدائية

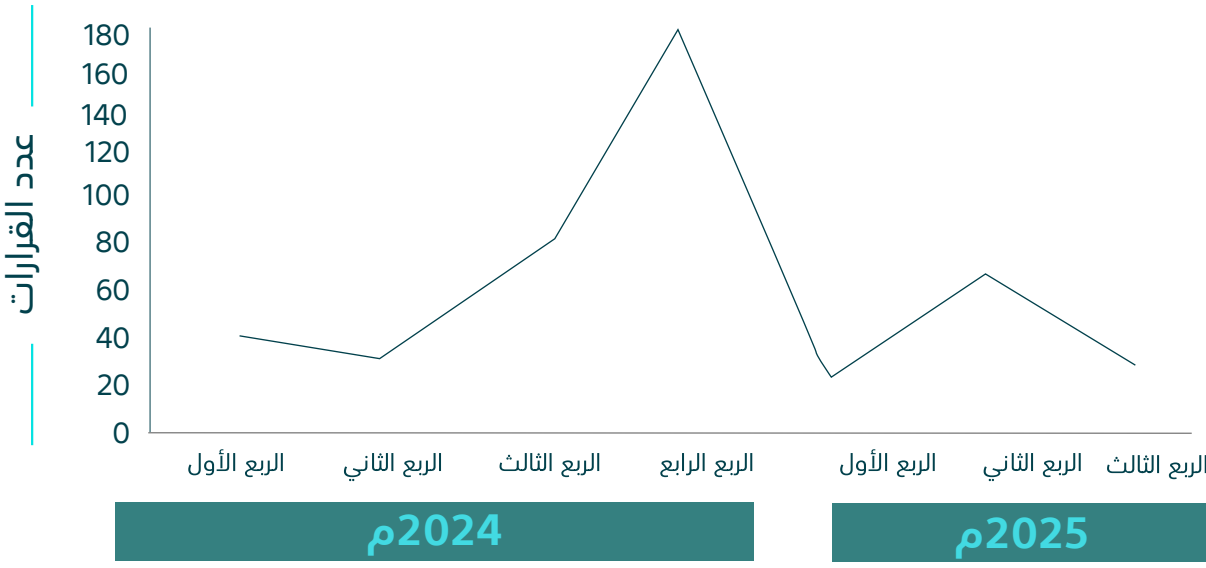


◀ يوضح الرسم البياني ارتفاعًا طفيفًا بنسبة 1% مقارنة بالربع الأول من عام 2025م.

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



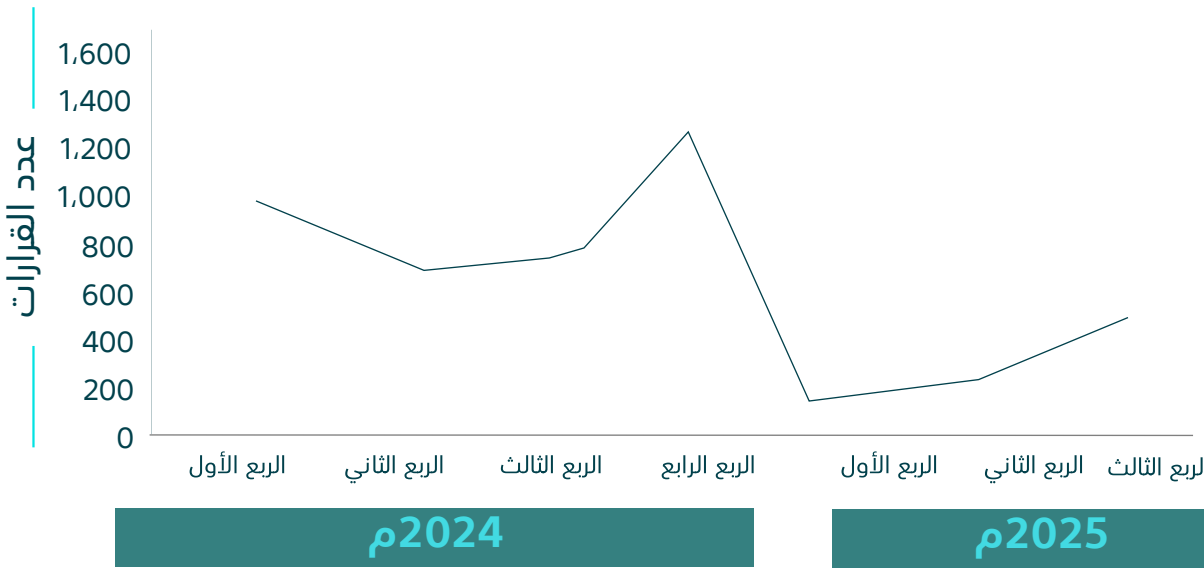
لجنة ضريبة السلع الانتقائية



◀ يوضح الرسم البياني ارتفاع في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الثاني من عام 2025م بنسبة كبيرة بلغت 292% مقارنة بالربع السابق، كما سجلت ارتفاعًا بنسبة 96% بالربع المماثل من العام السابق.



لجان ضريبة القيمة المضافة

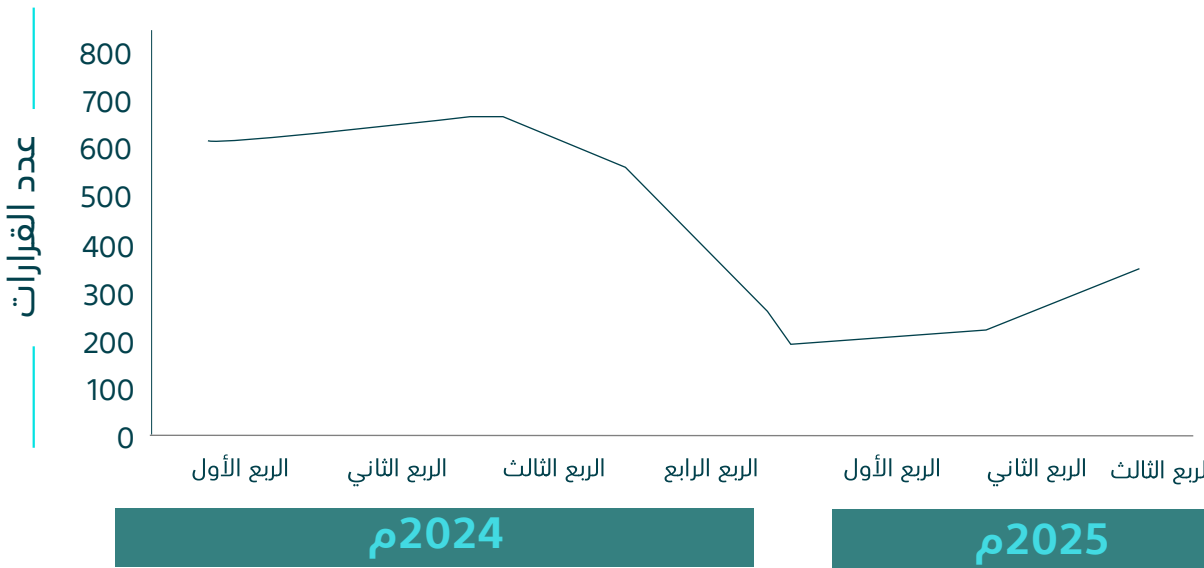


◀ يوضح الرسم البياني ارتفاعًا في عدد القرارات الصادرة بنسبة 37% مقارنة بالربع السابق.

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



لجان ضريبة الدخل



◀ يوضح الرسم البياني استقرارًا في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الثاني من عام 2025م مقارنة بالربع السابق، مع وجود ارتفاع طفيف شهده الربع الثالث من العام الحالي.

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

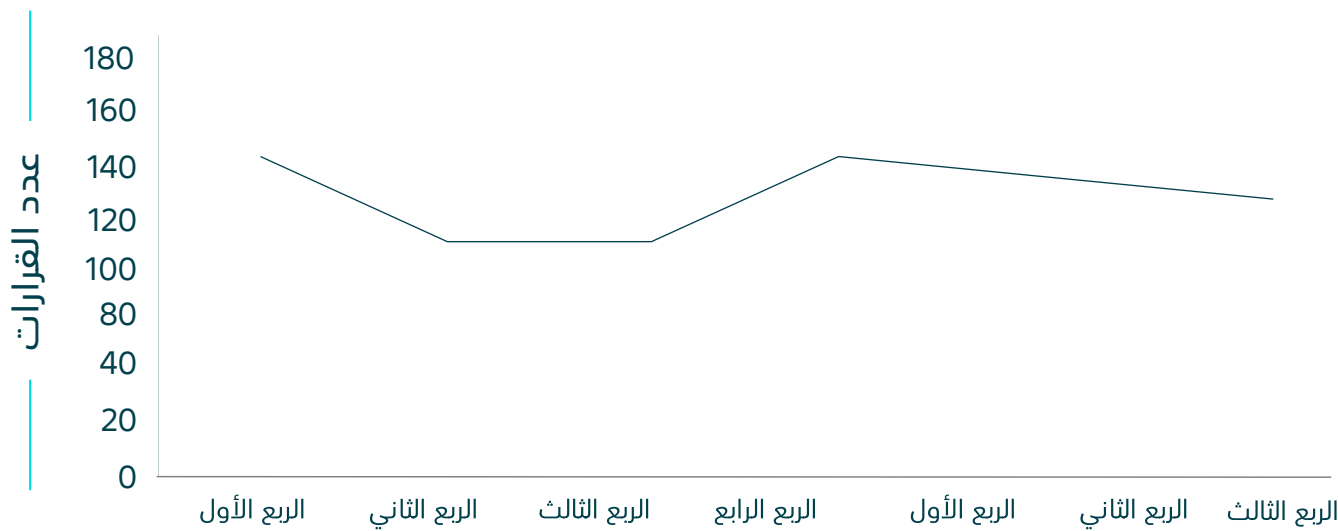
منجزات تيسير الإجراءات

تحليل القرارات الصادرة عن اللجان

استئناف



اللجان الجمركية الاستئنافية



2024م

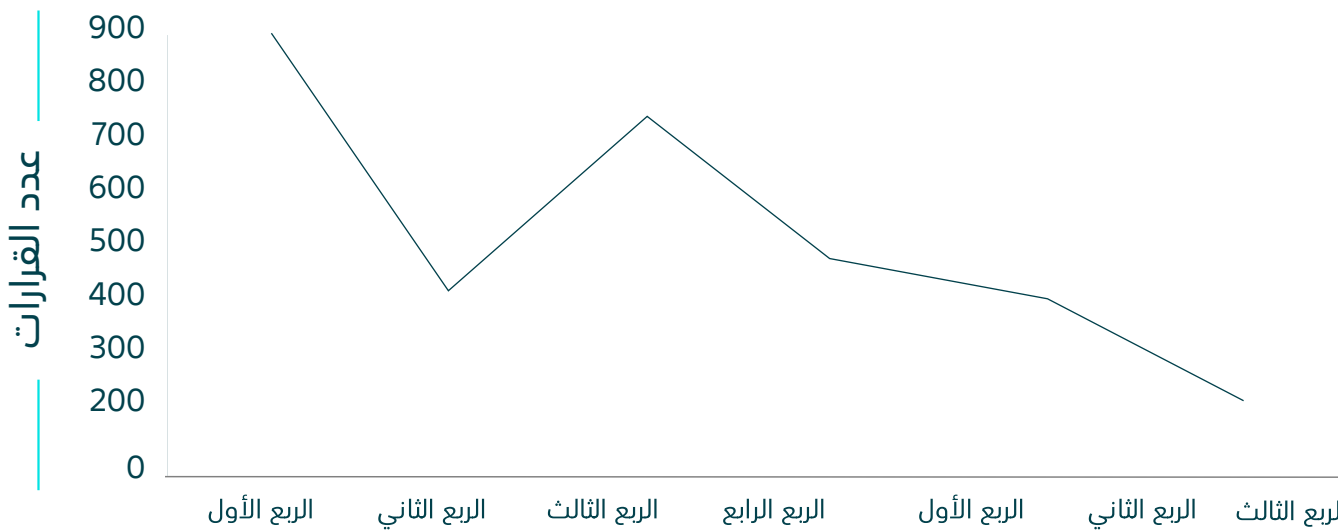
2025م

« يوضح الرسم البياني انخفاض في عدد القرارات الصادرة بنسبة 3% مقارنة بالربع السابق.

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



لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية



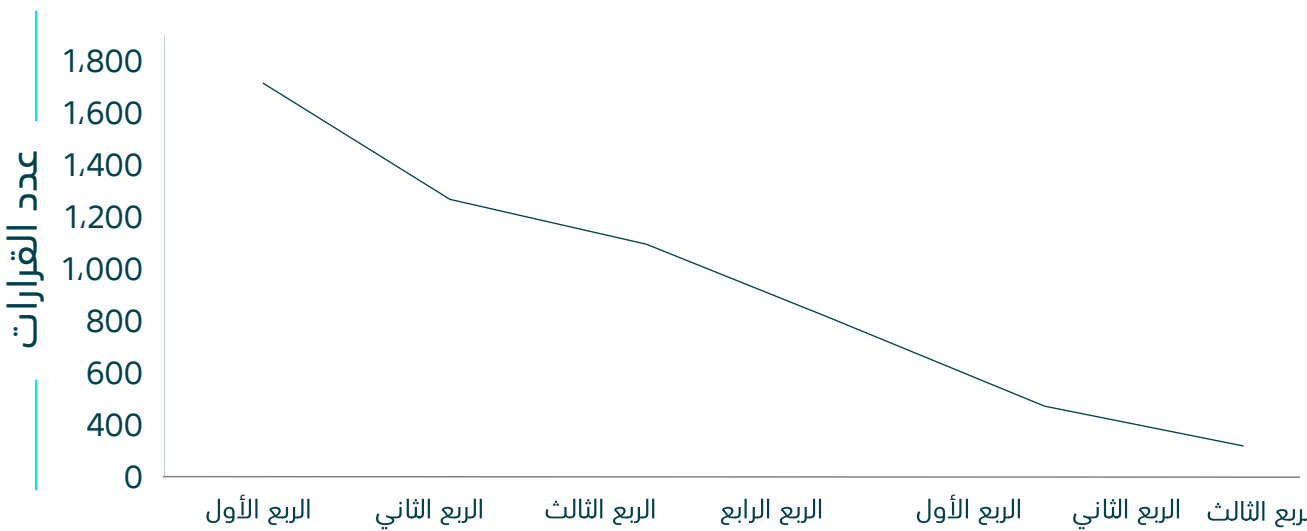
2024م

2025م

« يوضح الرسم البياني انخفاضًا ملحوظًا في عدد القرارات الصادرة بنسبة 48% مقارنة بالربع الأول من عام 2025م، وبنسبة 46% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.



لجنة ضريبة الدخل



2024م

2025م

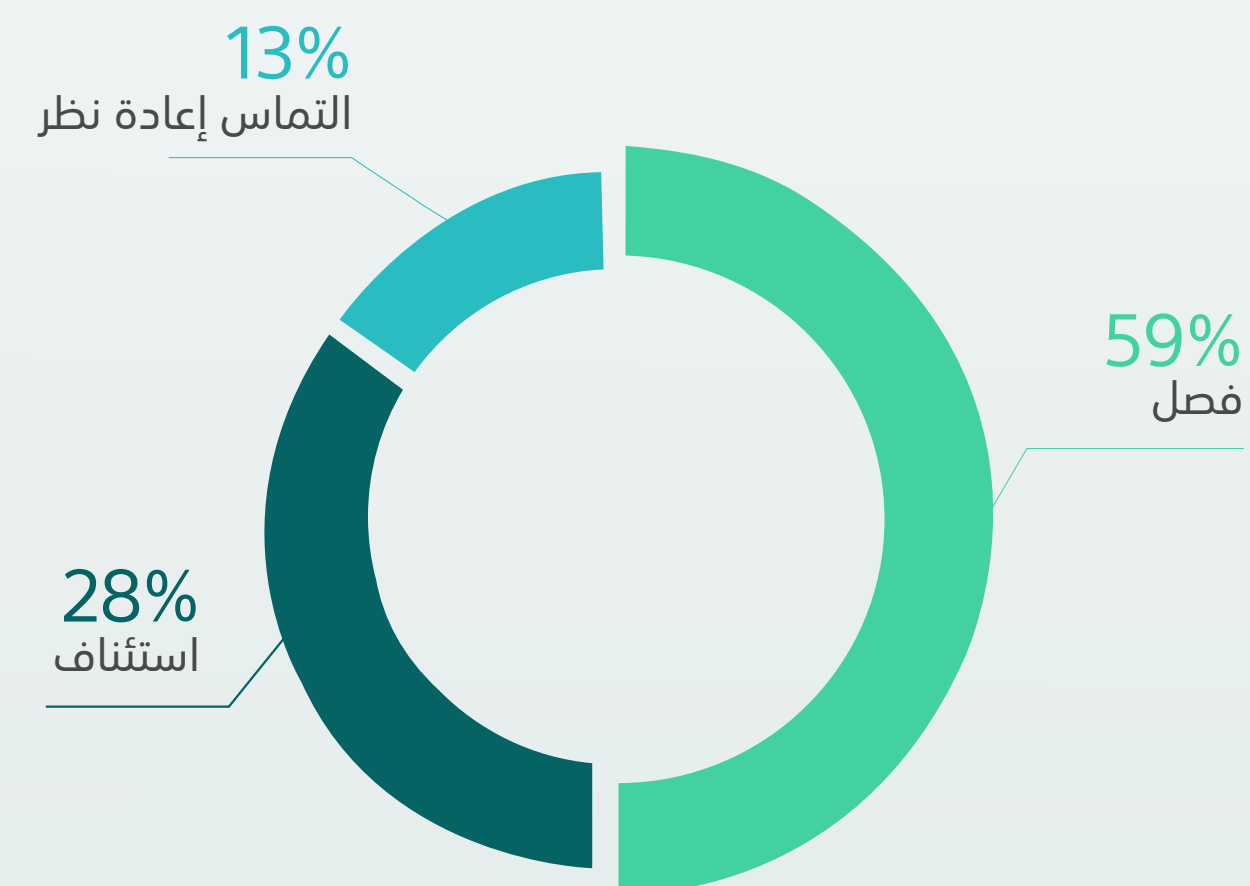
« يوضح الرسم البياني انخفاض في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الثاني من عام 2025م بنسبة 24% مقارنة بالربع السابق.

« كما شهدت انخفاضًا حادًا بنسبة 72% مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.

منجزات تيسير الإجراءات

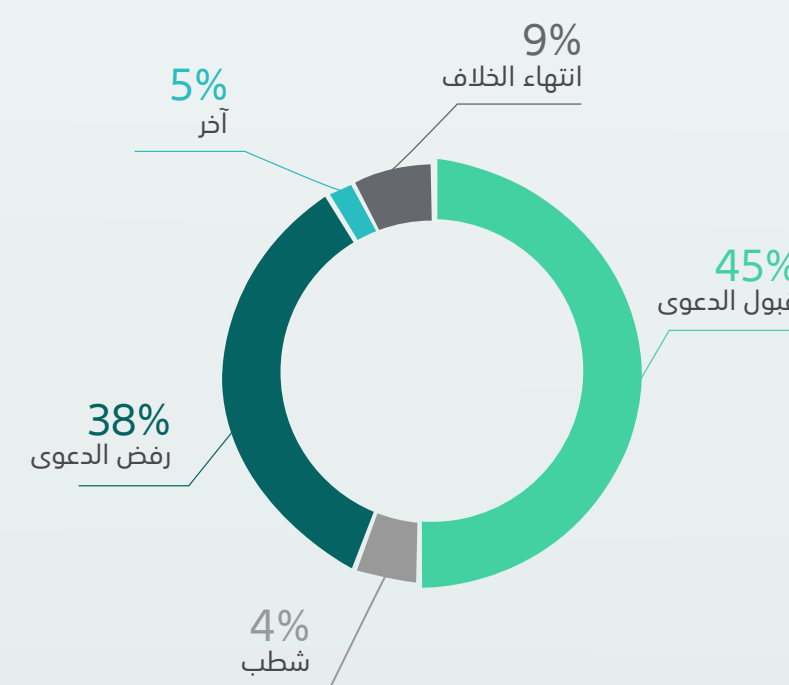
تحليل تفصيلي لنتائج القرارات الصادرة عن اللجان

القرارات الصادرة



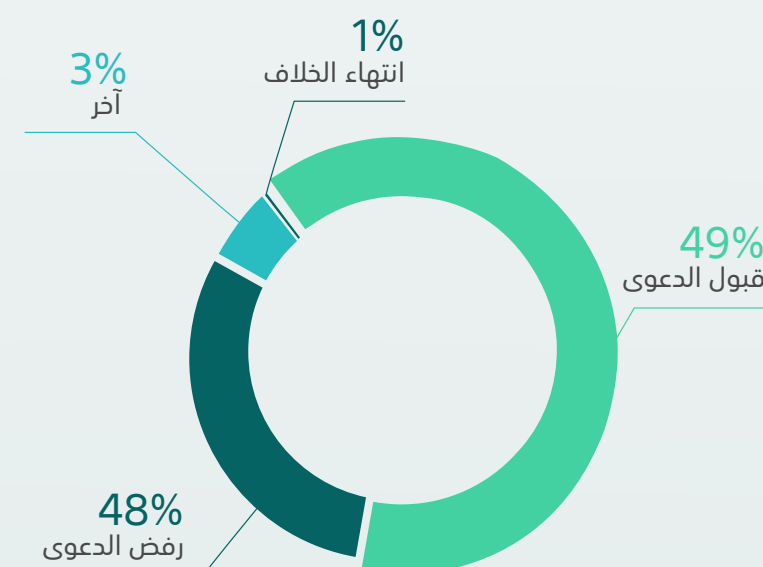
يعكس الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة خلال الربع الثالث من عام 2025م حسب درجة التقاضي، حيث تمثل قرارات الفصل النسبة الأكبر (59%)، تليها قرارات الاستئناف بنسبة (28%)، وقرارات التماس إعادة النظر بسبة (13%).

فصل



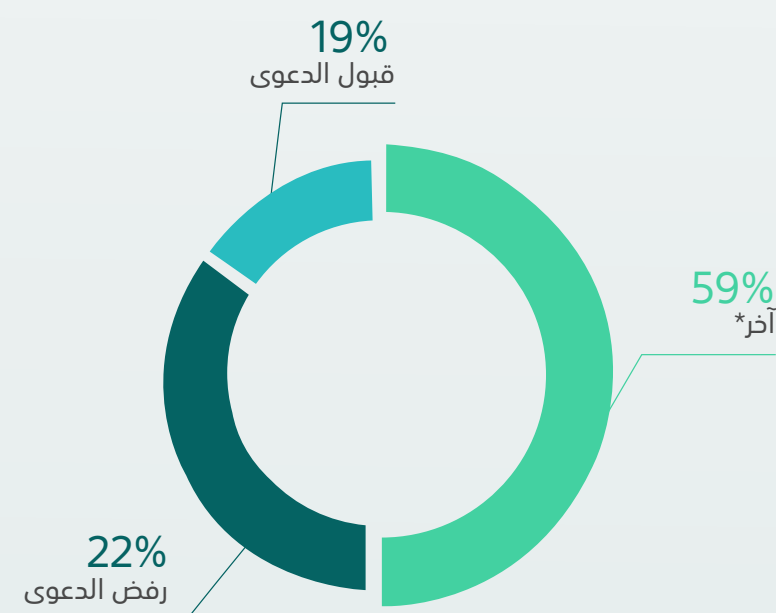
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة خلال الربع الثالث من عام 2025م حيث شكل (قبول الدعوى) النسبة الأكبر 45% ، يليه (رفض الدعوى) بنسبة 38% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

استئناف



يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة خلال الربع الثالث من عام 2025م حيث شكل (قبول الدعوى) النسبة الأكبر 49% ، يليه (رفض الدعوى) بنسبة 48% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

التماس إعادة نظر



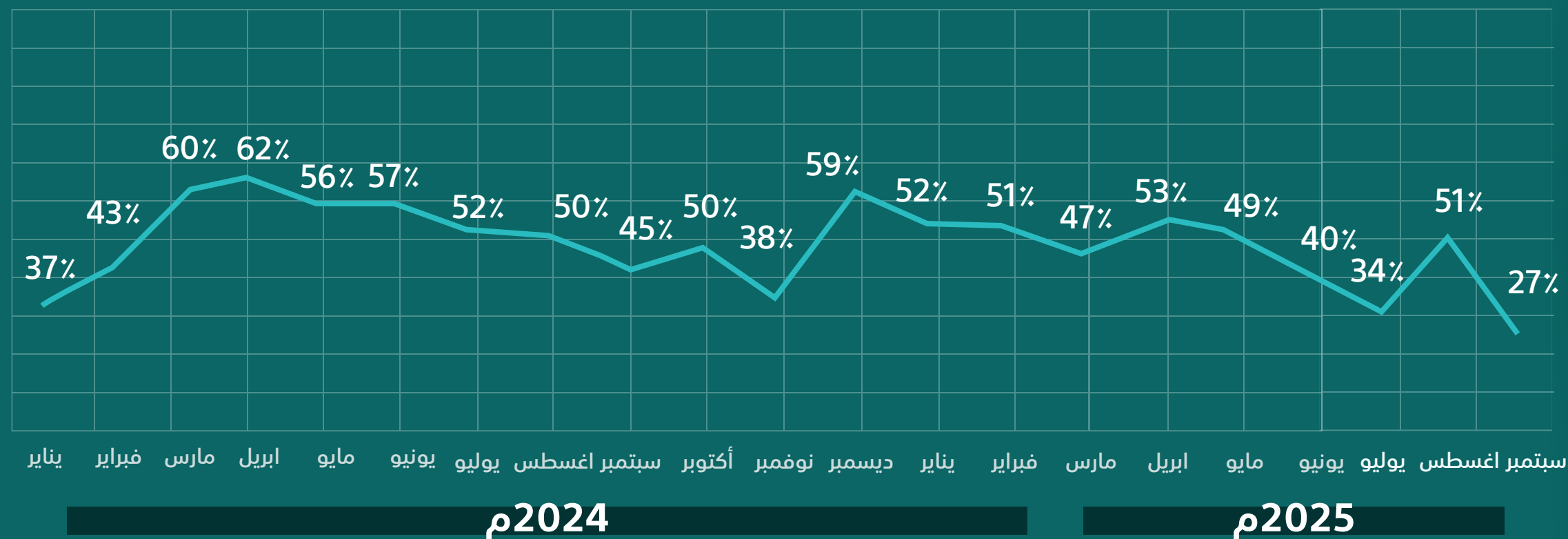
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة خلال الربع الثالث من عام 2025م حيث شكلت (القرارات الأخرى) النسبة الأكبر 59% ، يليها (رفض الدعوى) بنسبة 22%.

* يقصد بمنطوق القرار (آخر) هو القرار الذي يتضمن عدة أنواع مثل (قبول جزئي لبعض البنود ورفض لبعضها...).

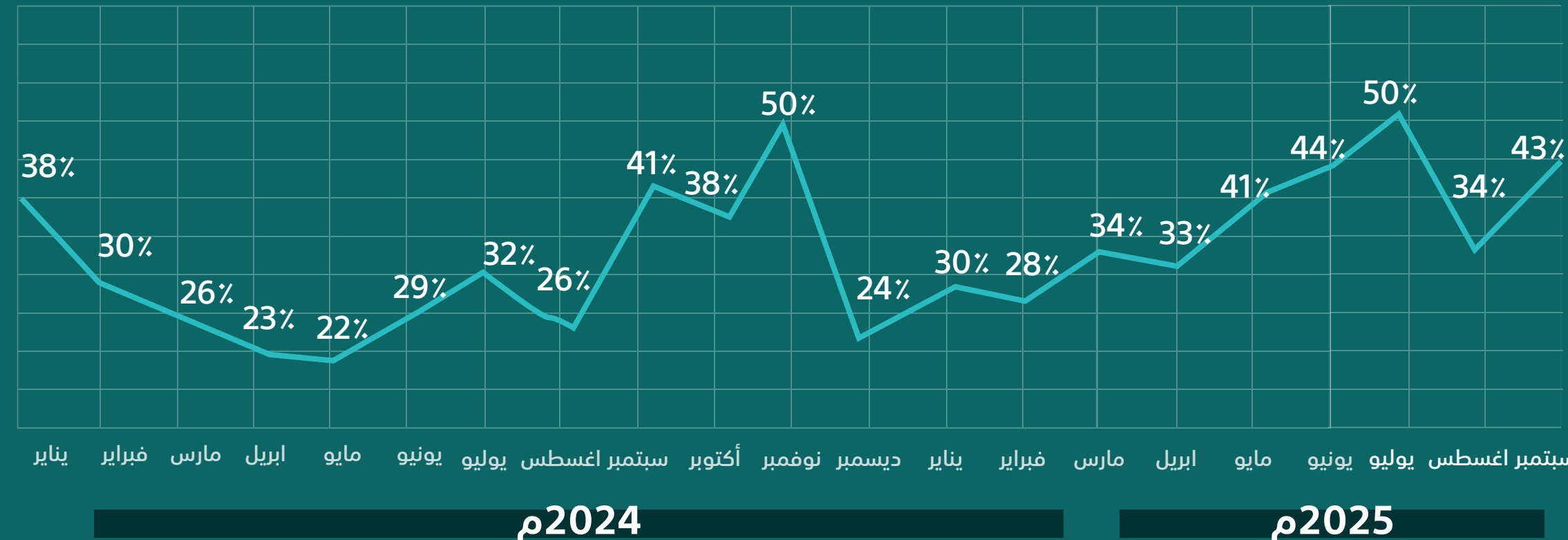
منجزات تيسير الإجراءات

تحليل تفصيلي لنتائج القرارات الصادرة عن اللجان

معدل رفض الدعوى



معدل قبول الدعوى



يُبين الرسم البياني انخفاضًا ملحوظًا في معدل رفض الدعوى، من **57%** في يونيو 2024 إلى **34%** في يوليو 2025.

يوضح الرسم البياني ارتفاعًا تدريجيًا في معدل قبول الدعوى، حيث بلغ **29%** في يونيو 2024، وواصل الارتفاع حتى وصل إلى **50%** في يوليو 2025، وهي أعلى نسبة خلال هذا العام.

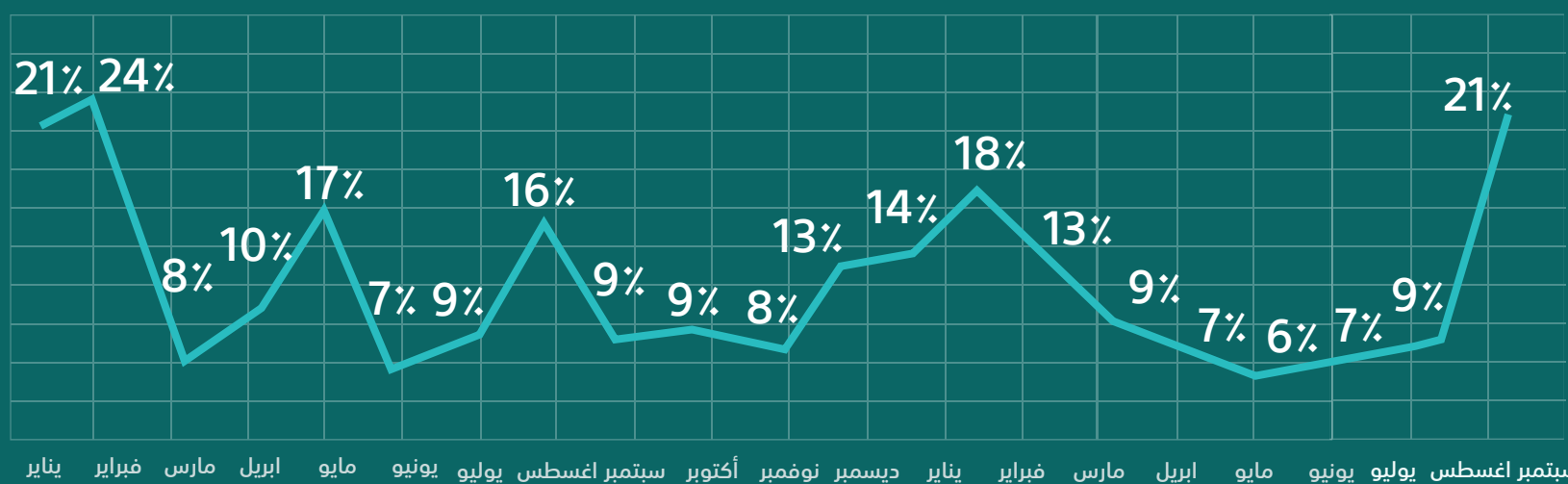
منجزات تيسير الإجراءات

تحليل تفصيلي لنتائج القرارات الصادرة عن اللجان

آخر

معدل الشطب

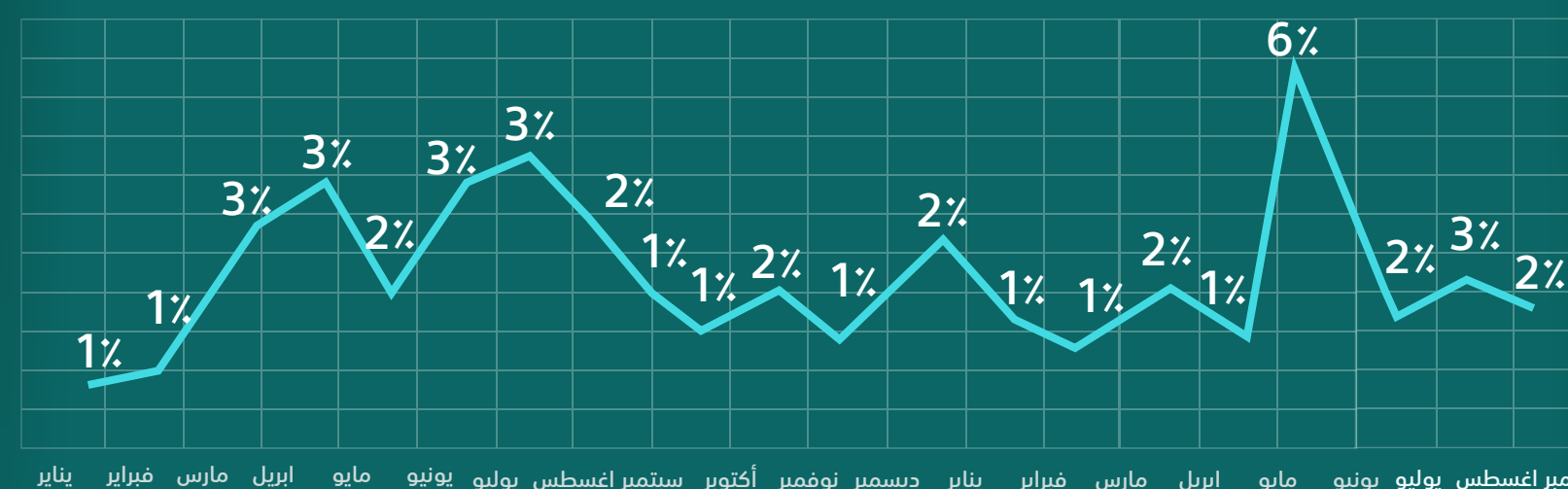
معدل انتهاء الخلاف



2024م

2025م

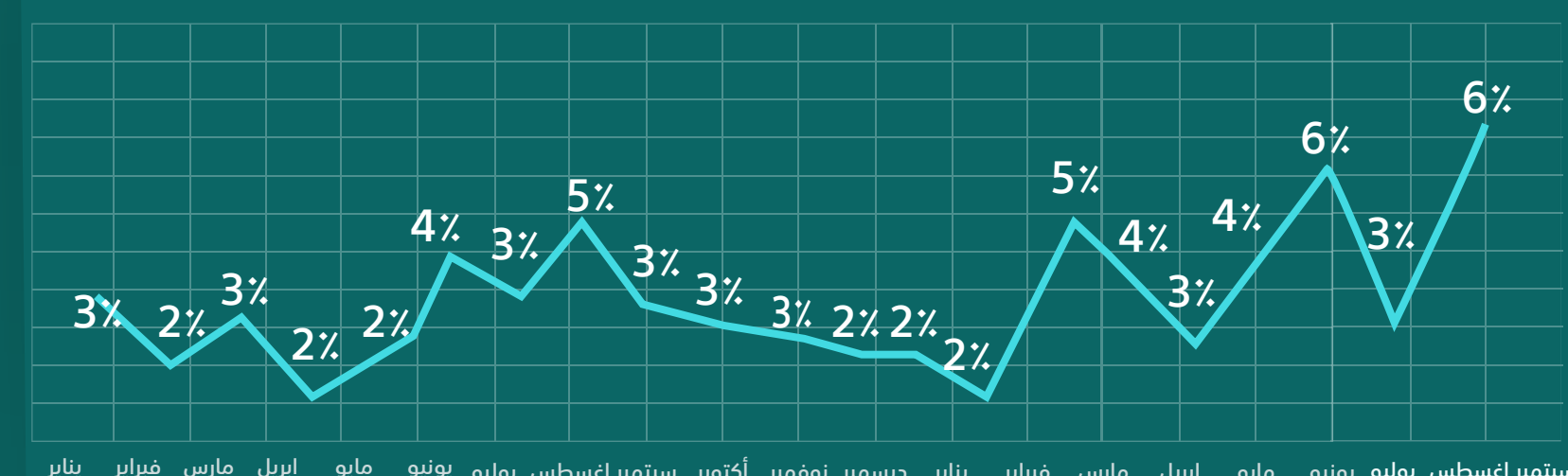
يُظهر الرسم انخفاضاً مستمراً من بداية العام حتى وصل معدل القرارات الصادرة إلى 6% في يونيو 2025م. ومن ثم شهد ارتفاع ملحوظ بنسبة 21% في سبتمبر 2025م



2024م

2025م

يوضح الرسم ارتفاعاً في معدل شطب الدعاوى في يونيو 2025م، حيث بلغت 6% مقارنة بـ 3% في يونيو 2024م ، وهي أعلى نسبة خلال الفترة.



2024م

2025م

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

منجزات التواصل

تسهيل الوصول وتعزيز الشفافية

حققنا تميزاً في الوصول إلى كافة المتعاملين عبر مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني، والإجابة على كافة التساؤلات والاستفسارات ونشر المعرفة والتوعية فيما يخص أعمالنا، من خلال العديد من الحملات الترويجية والمنشورات، ونعمل وبشكل دوري على قياس التفاعل عبر أرقام المشاهدات والزيارات في مختلف المنصات، لأغراض رفع الجودة والتطوير المستمر.

عدد الزيارات

219⁺ ألف

الصفحة

المركز الإعلامي

281⁺ ألف

النشر الفوري للقرارات

271⁺ ألف

مركز المعرفة

27⁺ ألف

إحصائيات الدعاوى والقرارات

204⁺ ألف

المساعدة والدعم



مليون ونصف
مشاهدة



25⁺ ألف
مشاهدة



مليون
وصول



355⁺ ألف
وصول

عدد مرات الوصول

منجزات التواصل

تسهيل الوصول وتعزيز الشفافية خلال عام 2025م



الرسائل النصية

203⁺ ألف رسالة



حملة ترويجية

6⁺ حملة



منشور تعريفى وتوعوي

6⁺ آلاف منشور



منجزات التواصل

أرقامنا في الصحافة

16⁺ خبراً صحفياً

نُشر 100⁺ مرة عبر الصحف الإلكترونية

الأمانة العامة تطلق حملتها التوعوية "رحلة منازعة"

12 محرم 1446

أطلقت الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية حملتها التوعوية "رحلة منازعة"، وذلك بهدف تعزيز الوعي بمراحل سير الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية؛ حيث تعمل الأمانة العامة بكفاءة وجودة عالية لتيسير رحلة المتعامل معها من خلال رفع جودة التقاضي ورقمنة كافة الأعمال.

وأوضحت الأمانة العامة أن الحملة تأتي استكمالاً للجهود المستمرة في رفع مستوى الوعي والمعرفة بإجراءات التقاضي في مرحلتي الفصل والاستئناف والممد النظامية لها.

يُذكر أن الأمانة العامة تولي اهتماماً بالغاً في توعية المتعاملين والمختصين من خلال نشر العديد من الحملات والمحتويات التوعوية منها: رحلتك ميسرة، دقيقة معرفة، وسلسلة مبادئ وقرارات اللجان، ودعت الأمانة العامة عموم المتخصصين والباحثين والمهتمين والمتعاملين معها إلى التعرف على المزيد ومتابعة المستجدات عبر حساباتها على منصات التواصل الاجتماعي X (@GSTC_SA)، Telegram (GSTC)، LinkedIn (GSTC)، أو التواصل معها عن طريق مركز الاتصال الموحد (8001220000).

حرصنا على التواجد في المنصات الإعلامية، عبر مشاركة أخبارنا ومنجزاتنا التطويرية ومستجدات أعمالنا ومبادراتنا والجوائز التي حصلنا عليها ونشرها من خلال الصحف الإلكترونية والموقع الإلكتروني، مما يسלט الضوء على مجهوداتنا ويرفع التوعية حول المهام التي نقوم بها والوصول لكافة المهتمين من فئات المجتمع المختلفة.

الأمانة العامة تحصل على جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء

03 صفر 1446



حصلت الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية على جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء من معهد مؤشرات الأداء الرئيسية (The KPI Institute) بعد التقييم المرتفع الذي حصلت عليه محققةً بذلك مستوى النضج المتكامل، الذي يعد من أعلى النتائج المسجلة للجهات الحكومية المشاركة من دول الخليج العربية.

اشتملت الجائزة على معايير تقييم رئيسية منها: التخطيط الاستراتيجي، إدارة الأداء المؤسسي، إدارة أداء الموظفين، وثقافة الأداء في المنظمة، واعتمدت على عمليات تدقيق وتقييم مبنية على المعطيات من خلال استعراض وتقييم الأدلة والمستندات للإجراءات المعمول بها في الأمانة العامة، وكذلك استبيانات الموظفين والمقابلات مع أصحاب المصلحة؛ لمناقشة محاور التقييم والتحقق من صحة الأدلة والنتائج.

يذكر أن جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء تأتي تنويحاً لتميز الأمانة العامة ونضجها في تطبيق أعلى المعايير والممارسات العالمية، وتعزز الأمانة العامة مواصلة جهودها التطويرية من خلال المبادرات والمشاريع النوعية التي ترفع مستوى جودة كافة الأعمال؛ لضمان تقديم أفضل الخدمات بأعلى مستويات الجودة والكفاءة.

منجزات التواصل

بيئة عمل داعمة وتواصل داخلي فعال

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

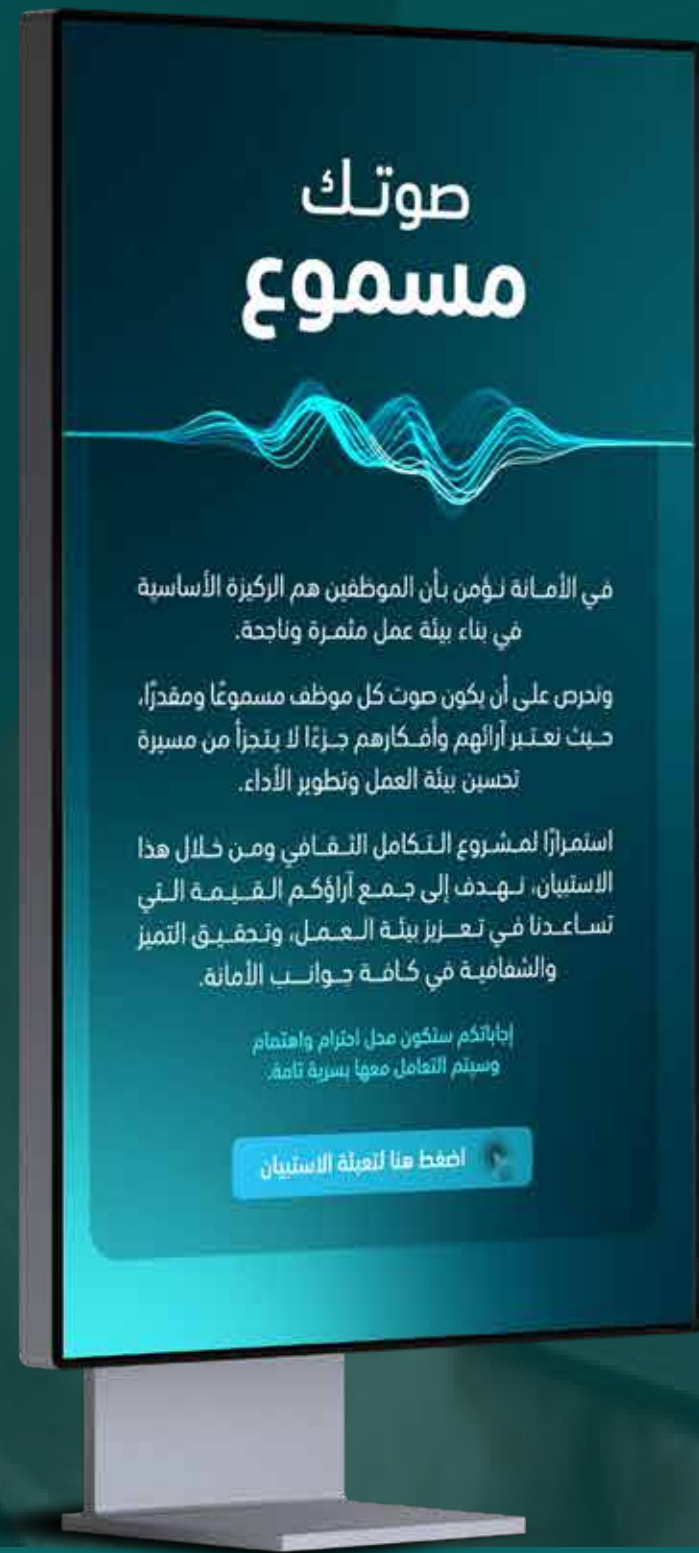
لتعزيز أواصر التعاون والتواصل بين منسوبينا، من خلال التعبير عن الشكر والامتنان فيما بينهم عبر الرسائل الورقية التي تم توفيرها لكافة الموظفين، وتوصيلها عبر ساعي البريد.

• 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.



منجزات التواصل

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.



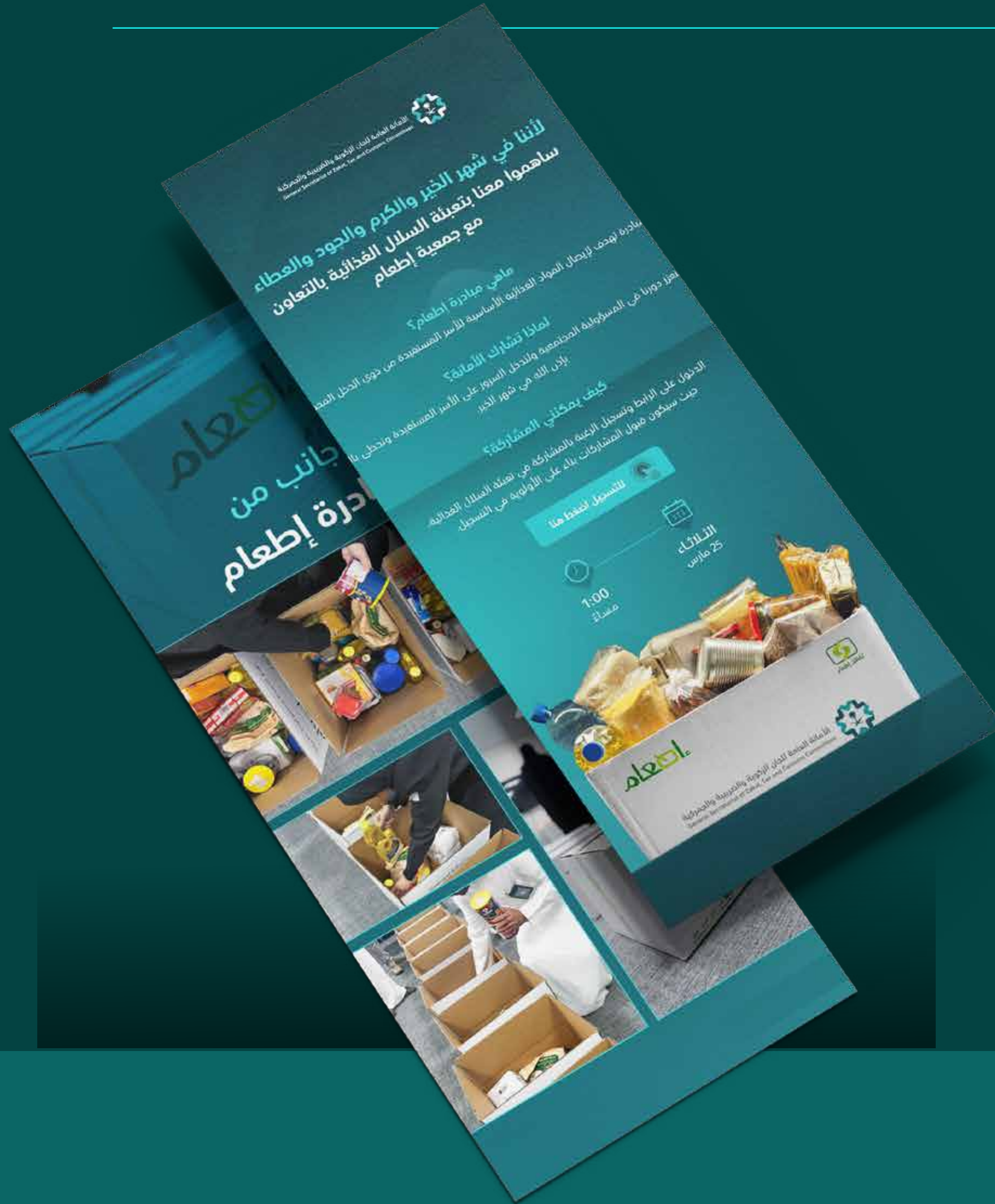
حملة كسوة فرح لجمع تبرعات الملابس من الموظفين وإيصالها للمحتاجين.



مبادرة التبرع بالدم.



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



تميزنا المؤسسي



2022م

جائزة "ستيفي" العالمية استخدام الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.

جائزة "ستيفي" العالمية لفئة التقارير السنوية والمنشورات.

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

جائزة "ستيفي" العالمية لفئة إدارة خدمة العملاء.

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



2020م

نظام إدارة الجودة "ISO 9001"

نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"



تميزنا المؤسسي

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



تميزنا المؤسسي



2025م

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

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

جوائز "ستيبي" العالمية:

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

جائزة تجربة العميل الخليجية

نظام إدارة الالتزام "ISO 037301"



2024م

3 جوائز ذهبية في مجال تجربة العميل.

شهادة التميز في التخطيط الاستراتيجي.

جائزة أفضل بيئة عمل.

شهادة التميز في قياس الأداء.

جائزة الملك عبدالعزيز للجودة 2024م - المستوى البرونزي.

نظام إدارة المخاطر "ISO 31000"



طموحاتنا

تطوير تقنيات
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



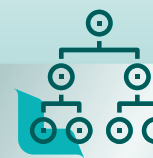
تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



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





شكراً لكم

٢٥