



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

منجزات الربع الأول

يناير – مارس

25

الفهرس

01 المقدمة

02 الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

- ◀ رؤيتنا - رسالتنا - قيمنا - أهدافنا الاستراتيجية.
- ◀ المبادرات وخارطة الطريق.
- ◀ تعزيز الامتثال وتحسين حوكمة الإجراءات.
- ◀ رفع جودة الاداء المؤسسي.
- ◀ تيسر الإجراءات ورفع الكفاءة.
- ◀ البيانات وذكاء الأعمال.
- ◀ إجراءات ترسيخ العلاقات الاستراتيجية.
- ◀ منظومة تقاضي ميسرة وفعّالة.

03 تقدمنا الرقمي

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

04 منجزات تنمية التواصل

- ◀ سهولة الوصول وتعزيز الشفافية.
- ◀ الأمانة في أضواء إعلامية.
- ◀ تعزيز وسائل المعرفة.
- ◀ تواصل داخلي متميز لمنظومة متكاملة.
- ◀ مساهماتنا في تعزيز المسؤولية المجتمعية.
- ◀ بيئة عمل داعمة.

05 حصاد التميز المؤسسي

06 رؤية بلا حدود

المقدمة

يأتي هذا التقرير في إطار التزامنا بتحقيق أعلى معايير الكفاءة والشفافية، وتعزيز دورنا في دعم المنظومة العدلية والإدارية المرتبطة بالقضايا الزكوية والضريبية والجمركية. متناولاً المشاريع الاستراتيجية والتشغيلية، وأبرز الإجراءات التي تم اتخاذها، إضافة إلى المبادرات التطويرية التي تهدف إلى تحسين تجربة المستفيدين وتعزيز الكفاءة التشغيلية، كما يستعرض الجهود المبذولة في مجالات التحول الرقمي، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، بما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. يعكس التقرير حجم العمل والجهود التي بُذلت خلال الربع الأول للعام 2025م، بالإضافة إلى التقدم المحقق في مختلف المجالات وفق الخطط الاستراتيجية المعتمدة.



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رؤيتنا

نموذج رائد في إدارة
إجراءات حل المنازعات



نموذج رائد لتمكين العدالة الناجزة

تقديم تجربة تقاضي تتسم
بالكفاءة والحيادية والموثوقية



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رسالتنا

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

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قيمنا

الشفافية



شفافيتنا في نشر القرارات والتقارير السنوية بشكل منتظم للعامة لتعزيز ثقتهم في عملياتنا واجراءاتنا



الاحترافية

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



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



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



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

أهدافنا الاستراتيجية

البيانات وذكاء الأعمال



الإثراء المعرفي بالبحوث
والدراسات التخصصية



رفع كفاءة العمليات التشغيلية



الحوكمة والالتزام



التطوير والرقمنة



تيسير رحلة المستخدمين من خلال
تقديم خدمات رقمية متميزة



تطوير رأس المال البشري



التكامل والشراكات الاستراتيجية



رفع مستوى الوعي في
المنازعات الزكوية والضريبية
والجمركية



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

المبادرات وخارطة الطريق خلال العام 2025م



إطلاق الاستراتيجية



تشغيل نظام إدارة
الدعاوى (حياد 2)



تطوير بوابة داخلية لمنسوبي
الأمانة العامة (ديوان الأمانة
العامة)



التكامل الرقمي مع (6) من
الشركات الاستراتيجية



إطلاق مكتبة رقمية
للدراسات والبحوث التخصصية



تشغيل تطبيق للهواتف
الذكية للجان



تشغيل مركز افتراضي
لدعم المتعاملين



إطلاق منصة رقمية
ومركز افتراضي للتقاضي



2026



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تعزيز الامتثال وتحسين حوكمة الإجراءات

قمنا بتحديث عدد من السياسات والإجراءات بما يتناسب مع تطورات الأعمال واحتياجاتها الحالية، كما عملنا على تطوير التشريعات واللوائح المتعلقة بالحوكمة والامتثال استنادًا إلى المستجدات في بيئة الأعمال وإنجازات المشاريع. إضافة إلى ذلك، نظمنا العديد من ورش العمل التي تهدف إلى تعزيز الوعي بين جميع الموظفين.

**التزامك
أمانة**



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.

الأعضاء

ترفق لكم التحديث على " مدونة قواعد السلوك الوظيفية الصادرة بموجب قرار مجلس إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك رقم (24-40-50) وتاريخ 25 أغسطس 2024 للاطلاع والعمل بموجبه اعتباراً من تاريخه..

نتمنى لكم عملاً موفقاً..

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

الزميلات والزملاء

تقرير مراجعة إجراءات مراحل سير الدعاوى (الربع الأول 2024م)

نتمنى لكم عملاً موفقاً..

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

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الاداء المؤسسي

قمنا بتطوير عدة لوحات أداء، تعنى في متابعة ورفع جودة الإجراءات، وقياس إنجاز الدراسات وصياغة القرارات الصادرة عن اللجان بما يحقق اتفاقية مستوى الخدمة (SLAs)، ويدعم عملية صنع القرار وتحقيق أعلى معايير الجودة. وفيما يلي أبرز لوحات الاداء الرئيسية والمساندة لدعم ومتابعة العمليات التشغيلية:

أكثر من

15 لوحة أداء



لوحة تقرير متابعة قرارات اللجان:

متابعة جميع القرارات الصادرة من اللجان ودراستها.



لوحة قياس الأداء التفصيلية وأداء الأعوام السابقة:

تُعنى بتوضيح سير الدعاوى حسب مرحلتها الحالية والمدة الزمنية ضمن كل مرحلة.



لوحة قياس معدلات صدور القرارات وتحليل نسب التأجيل:

تحليل معدلات صدور القرارات من اللجان وقياس تحليلي لمعدلات التأجيل.



لوحة رصد ومتابعة مواعيد انعقاد الجلسات القضائية:

حصر ومتابعة مواعيد انعقاد الجلسات وأطراف الدعوى، لتطوير إجراءات جلسات النظر.



لوحة متابعة نتائج انعقاد الجلسات القضائية:

متابعة نتائج الجلسات المنعقدة بشكل يومي من مختلف الدوائر.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الاداء المؤسسي

لوحة متابعة الأداء التنفيذية:

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

لوحة مؤشرات الاداء الاستراتيجية:

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، إضافة إلى متابعة مجريات القرارات.

لوحة الشركات المدرجة:

متابعة عدد دعاوى الشركات المدرجة في أي مرحلة وعمر الدعوى، والدعاوى النشطة 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 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 دراسة الدعوى الصحيح بالتزامن مع اتفاقية مستوى الخدمة.

لوحة قياس مؤشرات عمل اللجان:

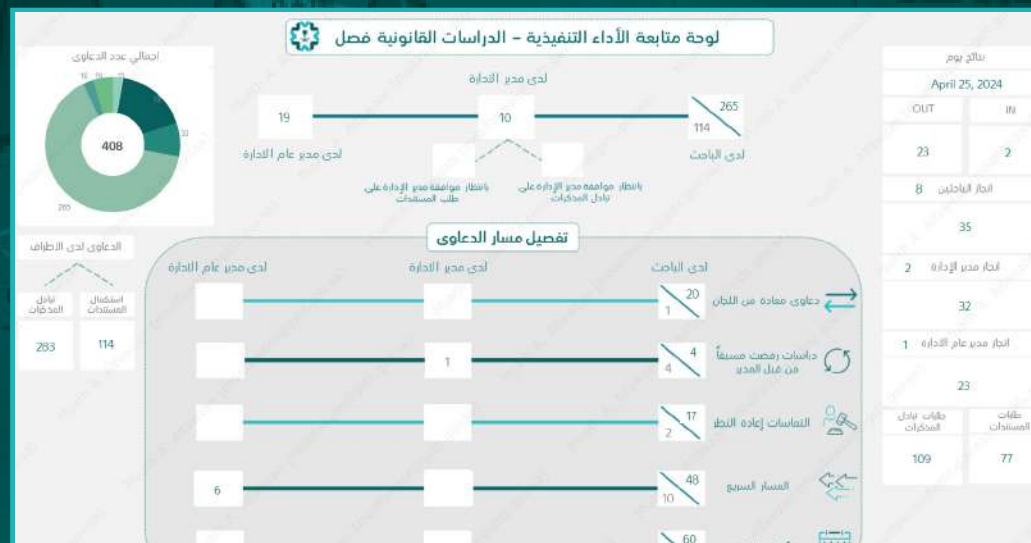
متابعة عمر الدعوى من تاريخ قيدها لدى الأمانة ومدة الفصل المستغرقة لدى اللجان.

لوحة متابعة معاملات مراسلات:

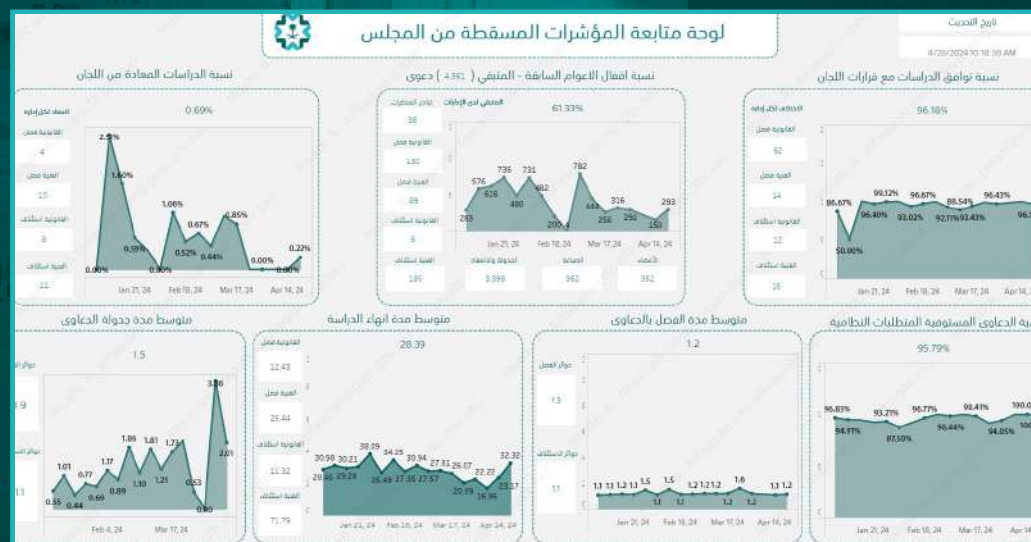
تطوير آليات عرض وتحديث التقارير الدورية بأتمتة شاملة تتيح المتابعة الفورية.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الاداء المؤسسي



لوحة متابعة الأداء التنفيذية الدراسات القانونية فصل



لوحة مؤشرات الأداء الاستراتيجية



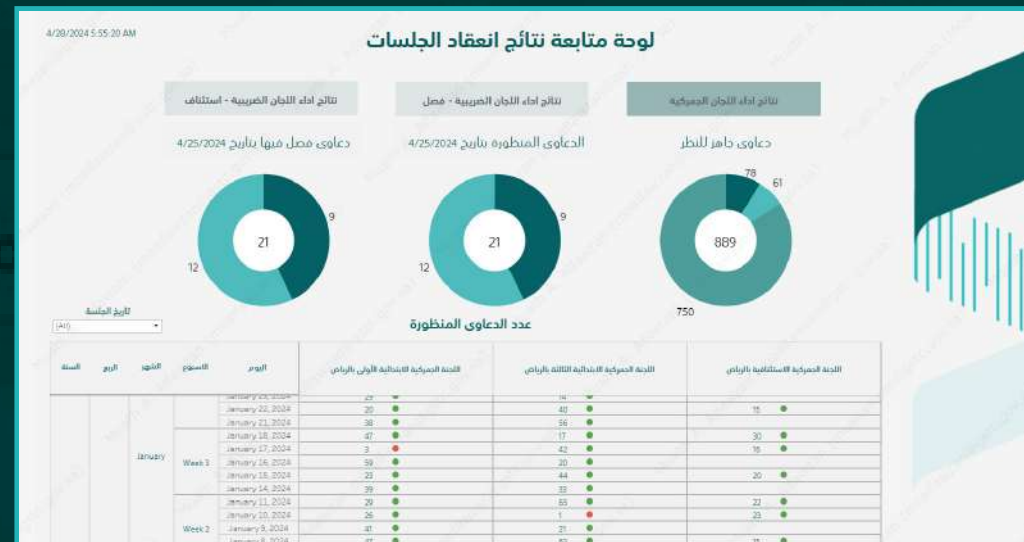
لوحة متابعة أداء الدوائر



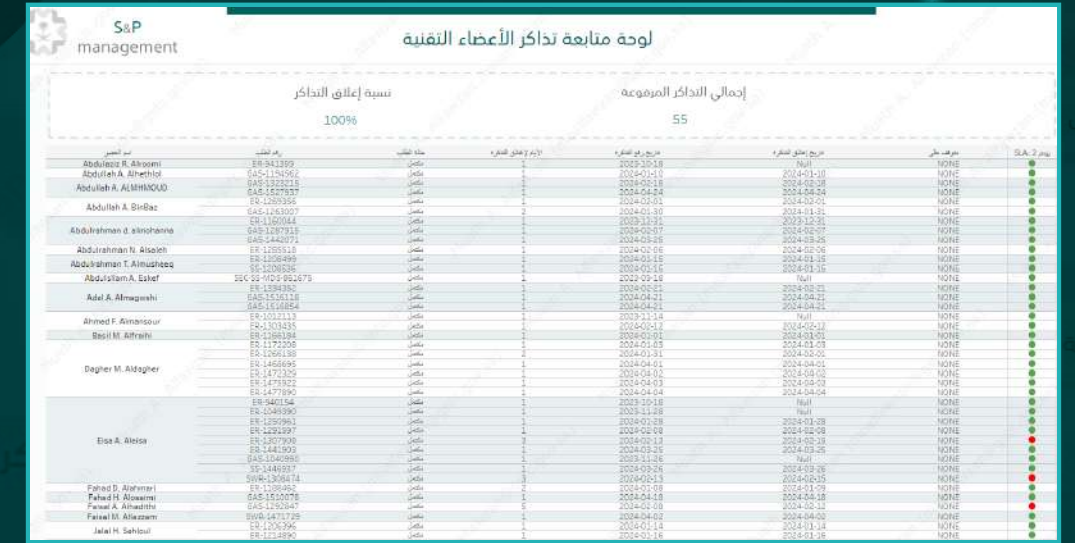
لوحة متابعة الأداء التنفيذية - صياغة القرارات



لوحة متابعة مسارات الدعاوى



لوحة متابعة نتائج انعقاد الجلسات



لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية

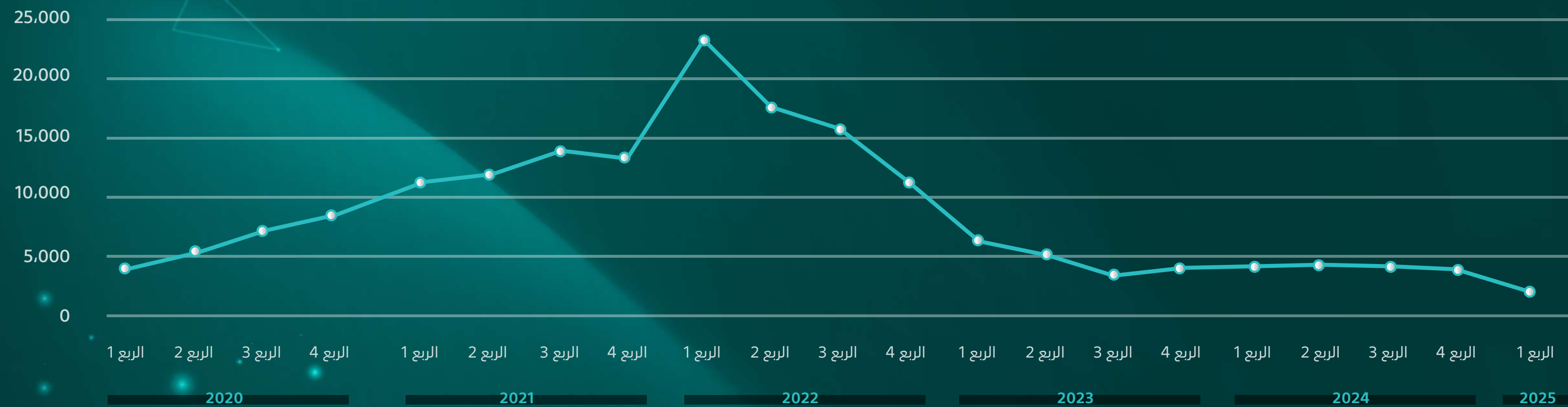


اللوحة التنفيذية لإنجاز دعاوى الأعوام السابقة

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة

منحنى قيد الدعاوى



انخفاض في عدد الدعاوى بنسبة تقارب
نتيجةً لمجهودات رفع الوعي
وتعزيز المعرفة لدى المتعاملين **14%**

تم تقييد أكثر من **186⁺** ألف
دعوى حتى الربع الأول من عام 2025م.

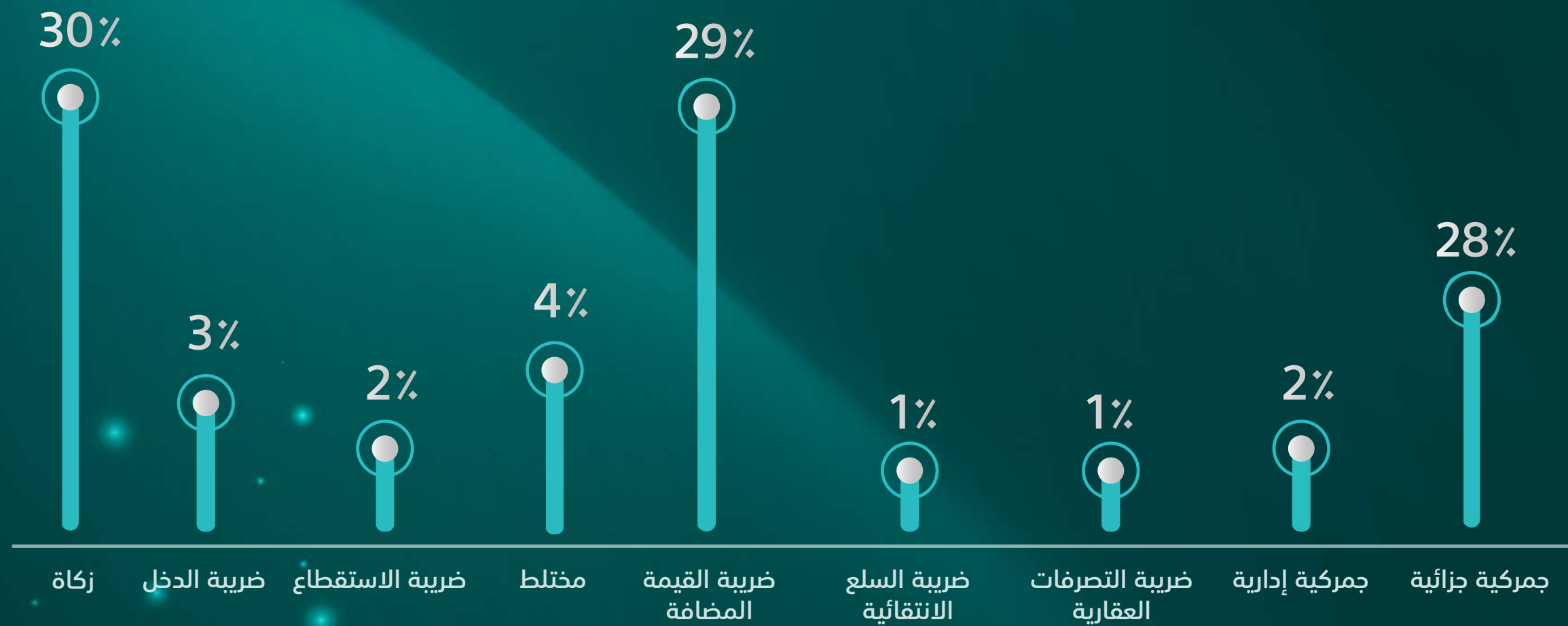
الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة

الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي

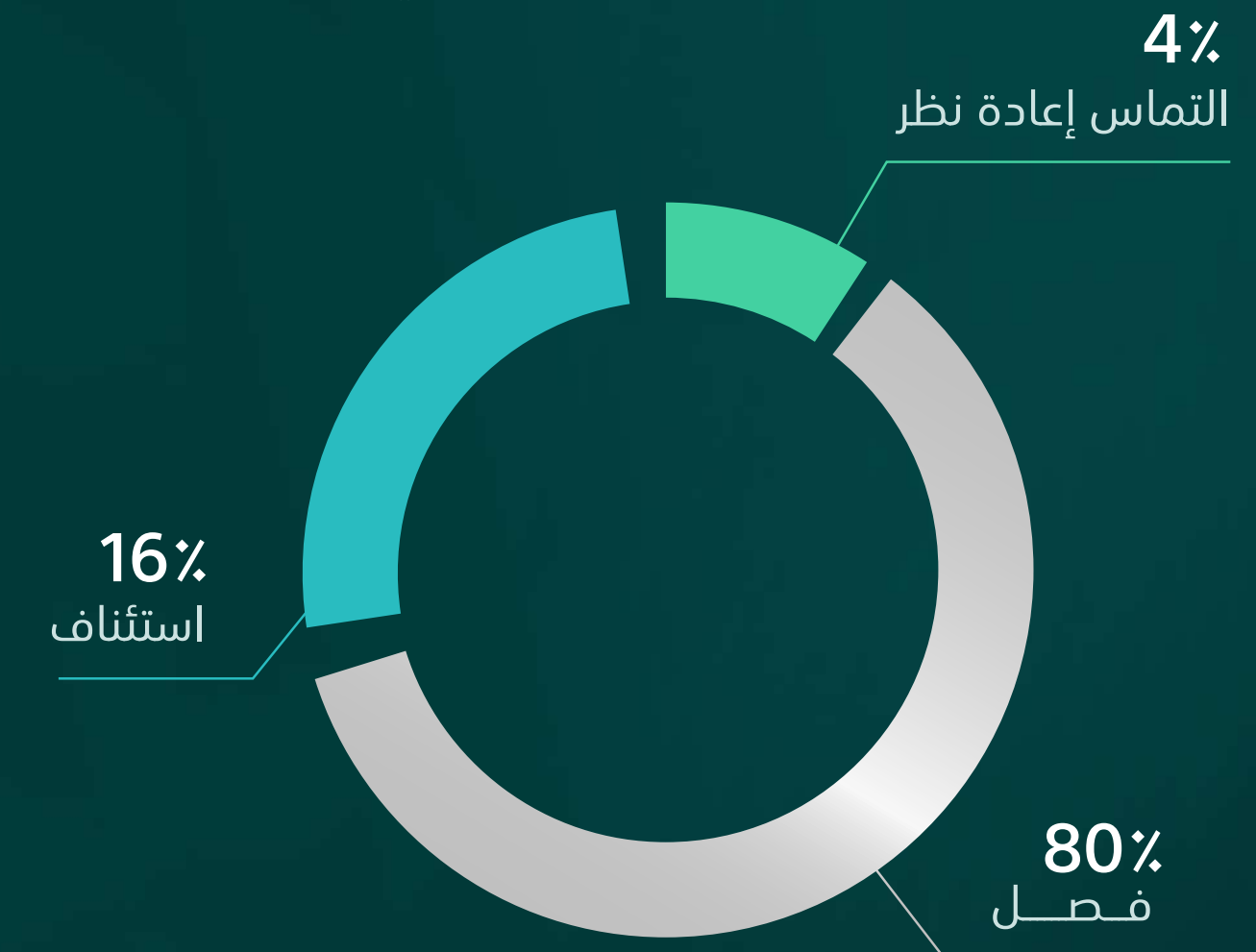
بنسبة 30%

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



بنسبة 80%

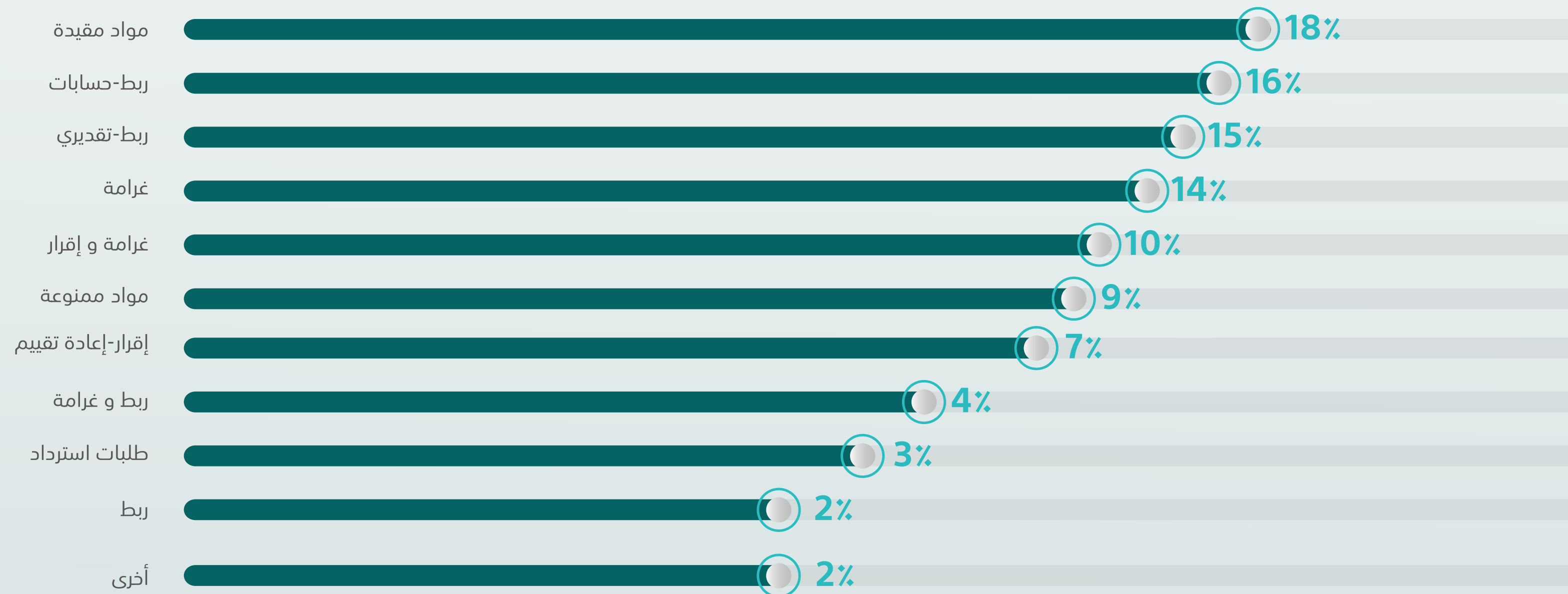
تمثل دعاوى الفصل النسبة الأكبر من إجمالي
الدعاوى حسب درجة التقاضي



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة

الدعاوى حسب نوع الدعوى



(مواد مقيدة)

18%

(ربط-حسابات)

16%

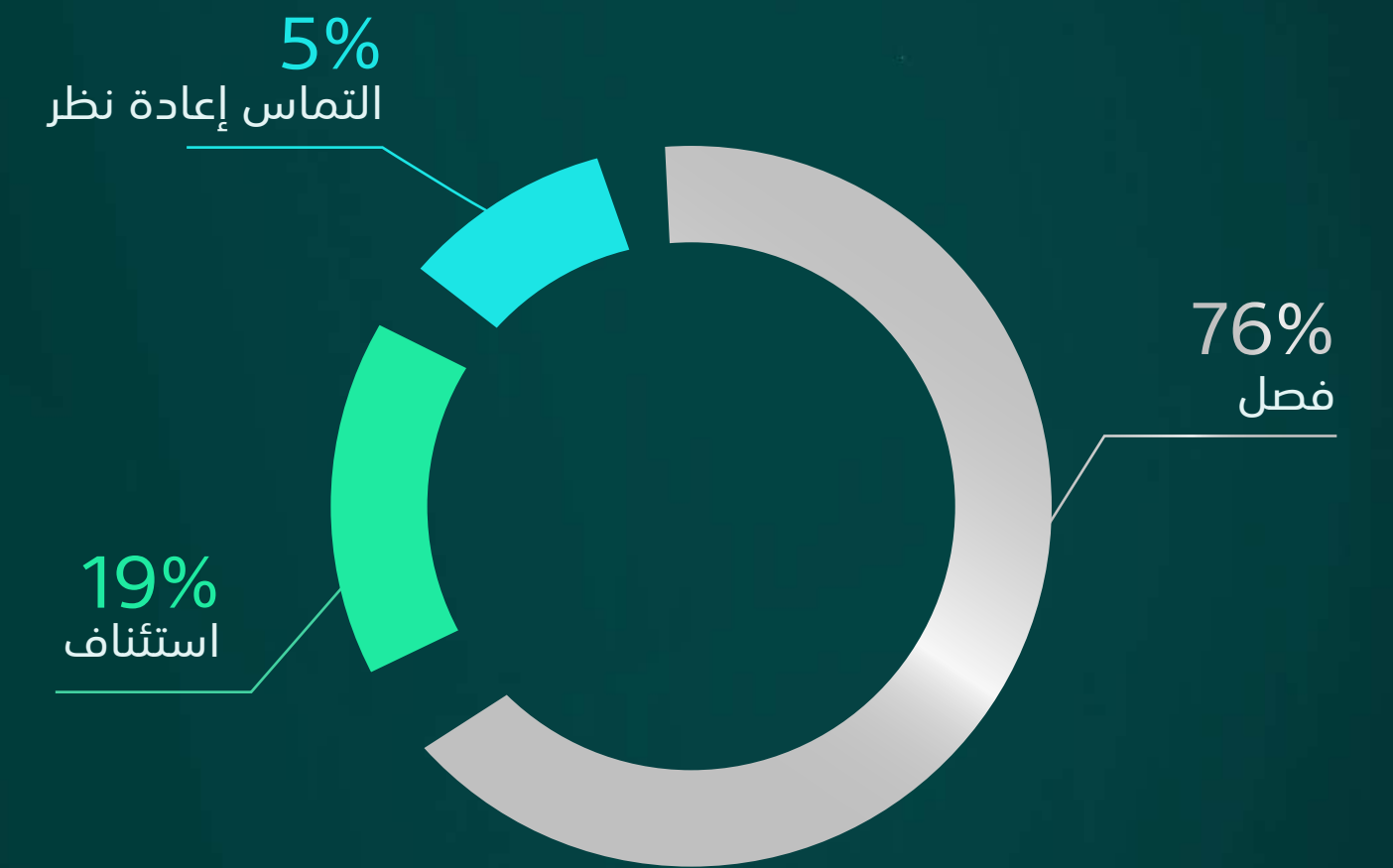
(ربط-تقديري)

15%

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

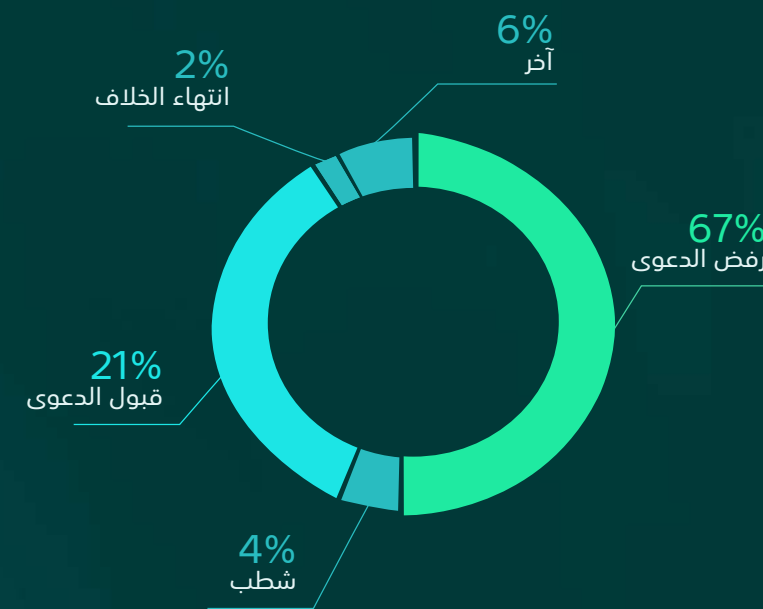
تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة

القرارات الصادرة



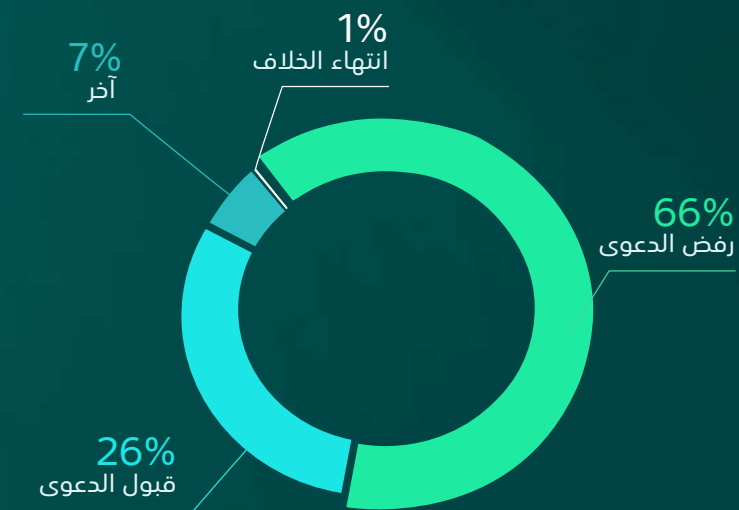
يعكس الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي، حيث تمثل قرارات الفصل النسبة الأكبر **76%** تليها قرارات الاستئناف بنسبة **19%**، وقرارات التماس إعادة النظر بنسبة **5%**.

فصل



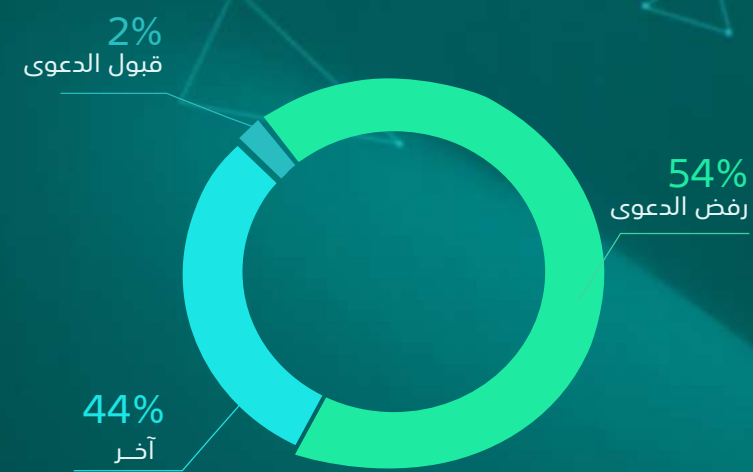
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **67%**، يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة **21%** ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

استئناف



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.

التماس إعادة نظر



يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **54%**، يليها (آخر) بنسبة **44%** ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

البيانات وذكاء الأعمال (خلال الربع الأول لعام 2025م)

نواصل بشكل مستمر تحليل جميع جوانب الأعمال وإعداد تقارير مفصلة وشاملة تغطي كافة مجالات أعمالنا. كما نقوم بإصدار الدراسات والأبحاث المتخصصة ونشرها، مما يعزز من جودة المخرجات ويسهم في تحسين عملية المراجعة والتطوير المتواصل.

7+



عدد تقارير ذكاء الأعمال
المنشورة عبر منصة
LinkedIn و X

14



عدد تقارير ذكاء الأعمال
المنشورة عبر الموقع الإلكتروني

22+ ألف



عدد مرات زيارة تقارير ذكاء
الأعمال المنشورة عبر الموقع
الإلكتروني

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

إجراءات ترسيخ 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.



أكثر من 11
شريك استراتيجي في عدة مجالات



بنسبة تفعيل ناجحة تتجاوز 50%
لمختلف مجالات التعاون مع شركائنا الاستراتيجيين



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسّرة وفعّالة

حصر الأسانيد النظامية

نلتزم بتعزيز جودة التقاضي وإدارة الدعاوى والقرارات من خلال تنظيم الأسانيد النظامية بدقة، مما يسهم في تحسين جودة الدراسات والأبحاث وتحليلها بشكل أكثر فاعلية، ويعزز من دقة القرارات المتخذة.



حصر دفعوع الأطراف المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها

نحرص على متابعة وتوثيق دفعوع أطراف الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية بدقة وسرعة، مع تحديد موقف أعضاء اللجان من كل منها. هذه الجهود أسهمت بشكل كبير في تحسين كفاءة إنجاز الأعمال وتسريع عملية الفصل في القضايا ذات الصلة، مما يضمن تحقيق نتائج دقيقة وفي وقت مناسب.



النشر الفوري لقرارات اللجان

نحرص على نشر القرارات القضائية فور صدورها في اليوم التالي مباشرة، وذلك في خطوة غير مسبقة على مستوى المملكة. هذه المبادرة تتيح لجميع المتعاملين والباحثين وأعضاء اللجان وأصحاب الاختصاص الاطلاع على قرارات اللجان بسرعة وسهولة، مما يعزز من فاعلية الوصول إلى المعلومات ويسهم في تسهيل الاستفادة منها بشكل فوري.

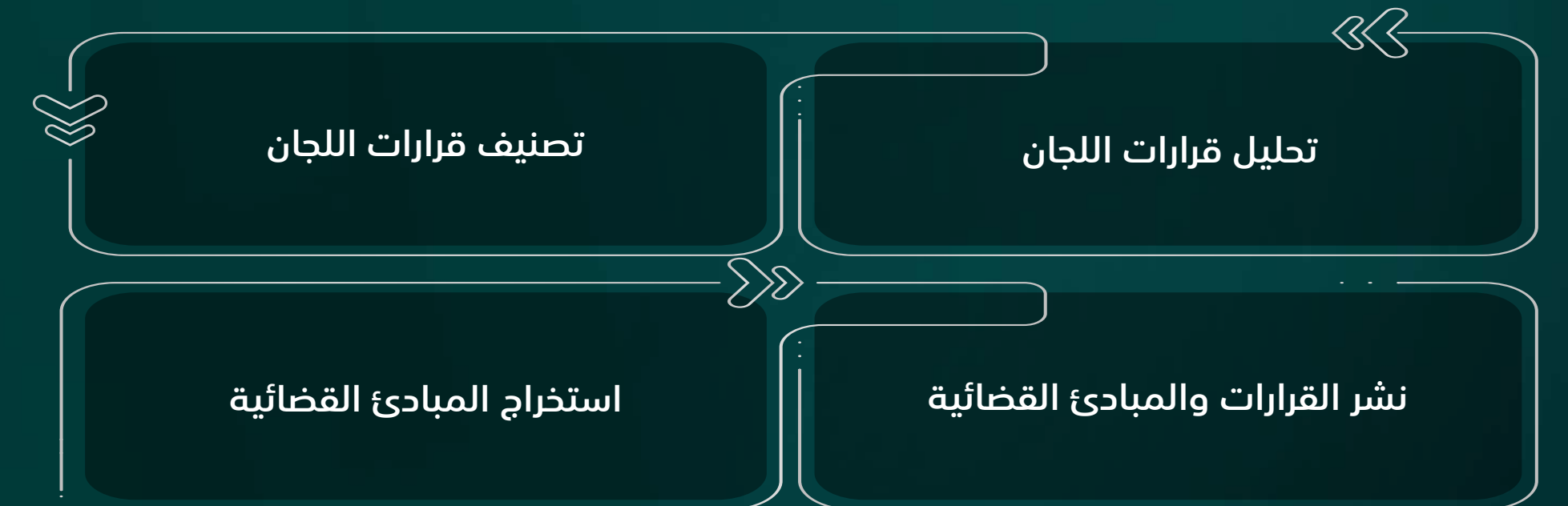


الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسرة وفعّالة

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 .



الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح

قمنا بإعداد مجموعة من الأدلة الشارحة للأنظمة واللوائح المتعلقة بأنشطتنا الأساسية، وقمنا بتيسير الوصول إليها عبر تصنيفها في موقعنا الإلكتروني. بهدف نشر الوعي وتعميق الفهم في المواضيع الزكوية والضريبية والجمركية بين المهتمين والأطراف المختصة.



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسرة وفعّالة

مدونة الأنظمة واللوائح

قمنا بحصر وجمع كافة الأنظمة واللوائح والقرارات والتعاميم والاتفاقيات الزكوية والضريبية والجمركية ذات العلاقة، الساري منها والمعدل والملغى. وتم وضعها في مدونة مصنفة ومبوبة ومفهرسة ضمن منهجية مفصلة؛ لإخراجها في أسلوب سهل وميسور، والمساهمة في إيجاد مرجعية استرشادية شاملة؛ مما يعزز من فاعلية الوصول إلى المعلومات ويسهم في تسهيل الاستفادة منها بشكل فوري.

المدونات القضائية

عملنا على إعداد عدة مدونات قضائية لتسهيل وصول المهتمين والباحثين إلى نتائج تصنيف قرارات اللجان واستخلاص المبادئ القضائية منها، وتتنوع هذه المدونات ما بين: مدونات تصنيف وتبويب القرارات، مدونات المبادئ، مدونات جمع وحصر الدفع، كما وفرنا النسخ المترجمة إلى اللغة الإنجليزية من كل مدونة، لرفع جودة الأعمال وتيسير الوصول.

مدونة تصنيف وتبويب القرارات الصادرة عن
اللجان الزكوية والضريبية واللجان الجمركية.

مدونة جمع الدفع للقرارات
الزكوية والضريبية والجمركية.

مدونة المبادئ الزكوية
والضريبية والجمركية.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسرة وفعّالة

المجلة العلمية

ضمن مساعي رفع الوعي وتعزيز المعرفة، نعمل على تأسيس مجلة رائدة دورية في مجال نشر البحوث المتعلقة بقضايا المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية، وصياغة رسالتها، ورؤيتها، وأهدافها. وتحديد وسائل النشر والتوزيع، وصولاً إلى اعتمادها من الجهات ذات العلاقة، وذلك من خلال اقتراح خطة عمل واضحة لضمان إدراج المجلة ضمن الأوعية العلمية المعتمدة، كما نسعى للعمل على إصدار المجلة باللغتين العربية والانجليزية وفق المنهجية المعتمدة، وستحتوي المجلة على مجموعة من الأبحاث المعتمدة وفق معايير ستصمم بشكل خاص لتنظيم آليات استقبال وتحكيم الأبحاث، وذلك بهدف إثراء المحتوى العلمي والمعرفي، وتعزيز حضورنا في الأدبيات العلمية؛ مع مد جسور التواصل وتبادل المعارف مع الباحثين والمهتمين.

المنصة الرقمية الأنظمة واللوائح

بهدف تعزيز سهولة الوصول، وتمكين الباحثين والمهتمين من الاطلاع بشكل ميسر على آخر التحديثات في الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بالأعمال، نسعى إلى تدشين منصة رقمية تُعنى بعرض الأنظمة واللوائح والتعاميم والقرارات بنسخ محدثة على الموقع الإلكتروني، مع تضمينها عدد من المميزات؛ وذلك بربط الأنظمة واللوائح ببعضها في قاعدة بيانات موحدة، تحتوي على الأنظمة ولوائحها والأوامر والتعاميم والكتب والأبحاث القانونية والفنية والسوابق القضائية ذات العلاقة، بالإضافة لتوفير محرك بحث متقدم لتسهيل الوصول للنتائج وفرزها حسب المدخلات.



تقدّمنا الرقمي

تقدمنا الرقمي

التكامل التقني

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

نفاذ

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



سجل



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



المملكة العربية السعودية
النيابة العامة
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
PUBLIC PROSECUTION



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

ناجز

التكامل الرقمي للتحقق من
بيانات الوكالات الشرعية

نظام إيراد

لاستيراد بيانات المكلف،
وبيانات الاعتراض

المديرية العامة

للسجون

تطوير غرف التقاضي
عن بعد

النيابة العامة

أتمتة تحريك
الدعوى الجزائية

تقدمنا الرقمي

تطبيقنا بين أياديكم



أطلقنا تطبيق الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية "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 ويسهم في تحقيق الكفاءة العالية في معالجة القضايا. ﴾

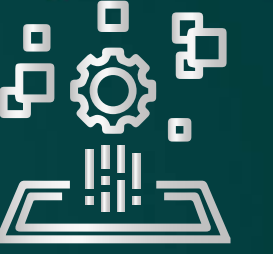
﴿ يتميز التطبيق بواجهة سهلة الاستخدام، مما يسمح للمتعاملين بمتابعة الدعاوى والاطلاع على تفاصيلها، إضافة إلى إمكانية إدارة الإجراءات بشكل فعال. يمكن للمستخدمين من خلال التطبيق تقديم الطلبات، متابعة المستندات، والتفاعل مع مختلف مراحل الدعوى دون الحاجة للتوجه شخصياً. ﴾

﴿ 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 تواكب التطورات التكنولوجية، وتتماشى مع رؤية المملكة 2030 في تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة. ﴾

تقدمنا الرقمي

تطوير رقمنة الاجراءات المقدمة لأعضاء اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

حرصنا على رقمنة الخدمات المقدمة لأعضاء اللجان عبر تطوير تطبيق متكامل يتناول جميع الإجراءات التي تسهم في تسهيل عمل الأعضاء وإدارة الدعاوى بكفاءة، باستخدام أساليب مبتكرة وسهلة الوصول



يمكن من خلال التطبيق استعراض الخدمات التالية:

- استعراض جدول بمهام اليوم (دعاوى مجدولة، قرارات للتوقيع، وغيرها)
- مكتبة رقمية للأنظمة ذات العلاقة ومبادئ اللجان الاستئنافية
- دعم تقني مباشر
- تقويم لجدول كل دائرة
- نافذة تواصل (التقارير - التعاميم - تحديثات الأنظمة)
- قائمة الدعاوى لدى الدائرة
- ربط كل دعوى بسوابق مماثلة والنصوص النظامية المرتبطة
- دعم الطلبات المساندة
- استبيانات رعية واستقبال مقترحات التطوير

تقدمنا الرقمي

نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)



طورنا منصة خاصة باستقبال طلبات المتعاملين ومعالجتها بكفاءة، حيث يتم إسناد كل طلب تلقائيًا إلى الجهة أو الشخص المسؤول، بما يسهم في تسريع وتيرة العمل وتحسين الاستجابة. كما تتيح المنصة إشراك جميع الأطراف ذات العلاقة، لضمان تقديم إجابة شاملة ومتكاملة على استفسارات المتعاملين. ويأتي هذا التطوير في إطار حرصنا على تحسين جودة الخدمات، وتوفير الوقت والجهد، وتعزيز رضا المتعاملين.

تقدمنا الرقمي

موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة



في ظل مساعي رفع الكفاءة التشغيلية نعمل على تدشين منصة إلكترونية داخلية متكاملة تُعنى بإدارة الإجراءات الداخلية الخاصة بمنسوبينا. تهدف هذه المنصة إلى تبسيط العمليات الإدارية، وتيسير الوصول إلى مختلف النماذج والإجراءات، مما يتيح للمستخدمين إمكانية إنجاز مهامهم بكل سهولة وسرعة، وقد حرصنا على أن تكون المنصة شاملة وسهلة الاستخدام، مع مراعاة توفير تجربة مستخدم فعالة تُسهّم في تقليل الوقت والجهد المبذولين في تنفيذ الإجراءات، وتعزز من جودة الخدمات المقدمة داخلياً، كما تُعد هذه الخطوة جزءاً من جهودنا في التحول الرقمي، وتطبيق أفضل الممارسات في مجال إدارة الأعمال، بما ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.

تقدمنا الرقمي

المراكز الافتراضية لخدمة المتعاملين

نهدف لتطوير تجربة المتعاملين ورفع كفاءة التواصل الفعال، نعمل في سبيل ذلك على تطوير منصات تفاعلية تهدف إلى تقديم خدمات الدعم والمساعدة للمتعاملين بطريقة حديثة وسهلة، دون الحاجة إلى التواصل بشكل مباشر مع مسؤولي دعم المتعاملين، بهدف تسريع وتيرة المعاملات.

تقدم المراكز مجموعة متنوعة من الخدمات:



◀ الاستفسار عن الدعاوى، المواعيد، والقرارات الصادرة.

◀ التواصل مع ممثلي الأمانة عبر مكالمات مرئية أو صوتية.

◀ متابعة طلبات المتعاملين أمام اللجان القضائية المختصة.

◀ الحصول على الإرشادات اللازمة حول الخدمات والإجراءات.

تقدمنا الرقمي

أرقام في خدمات رقمية متميزة (منذ 2020م وحتى الربع الأول من عام 2025م)

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

01



186⁺ ألف مستفيد
إنشاء ملف الدعاوى
الرقمي

02



288⁺ آلاف مستفيد
لعمليات تبادل المذكرات
بين الأطراف آليًا

03



8⁺ آلاف مستفيد
لطلب تغيير الممثل
النظامي / الوكيل الشرعي

04



134⁺ ألف مستفيد
من الوصول الرقمي
للقرار الصادر عن اللجان

05



ألف⁺ مستفيد
من تطبيق الأمانة
على الهواتف الذكية

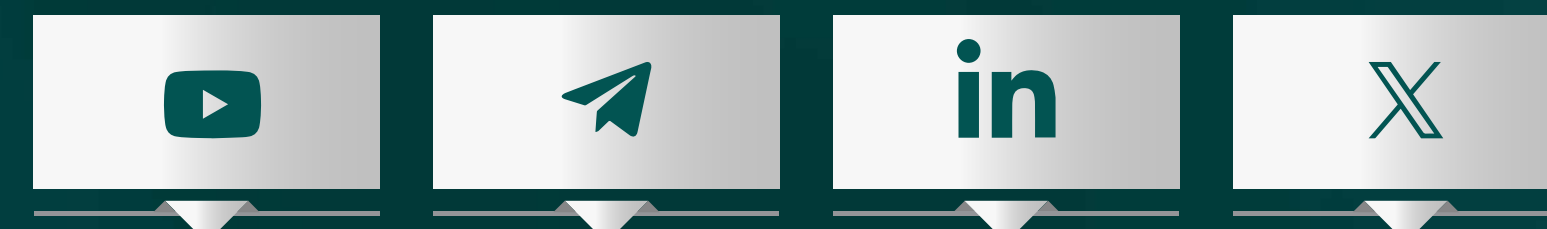


منجزات تنمية التواصل

منجزات تنمية التواصل

سهولة 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 مرات الوصول

40⁺ ألف مشاهدة

24⁺ ألف مشاهدة

611⁺ ألف وصول

73⁺ ألف وصول

الصفحة (خلال الربع الأول لعام 2025م) عدد الزيارات

المركز الإعلامي 217⁺ ألف زيارة

النشر الفوري للقرارات 16⁺ ألف زيارة

مركز المعرفة 262⁺ ألف زيارة

إحصائيات الدعاوى والقرارات 26⁺ ألف زيارة

المساعدة والدعم 172⁺ ألف زيارة

منجزات تنمية التواصل

سهولة الوصول وتعزيز الشفافية



الرسائل النصية

130+ ألف رسالة



حملة ترويجية

8 حملة



منشور تعريفى وتوعوي

226 آلاف منشور



مرات الوصول

700+ ألف

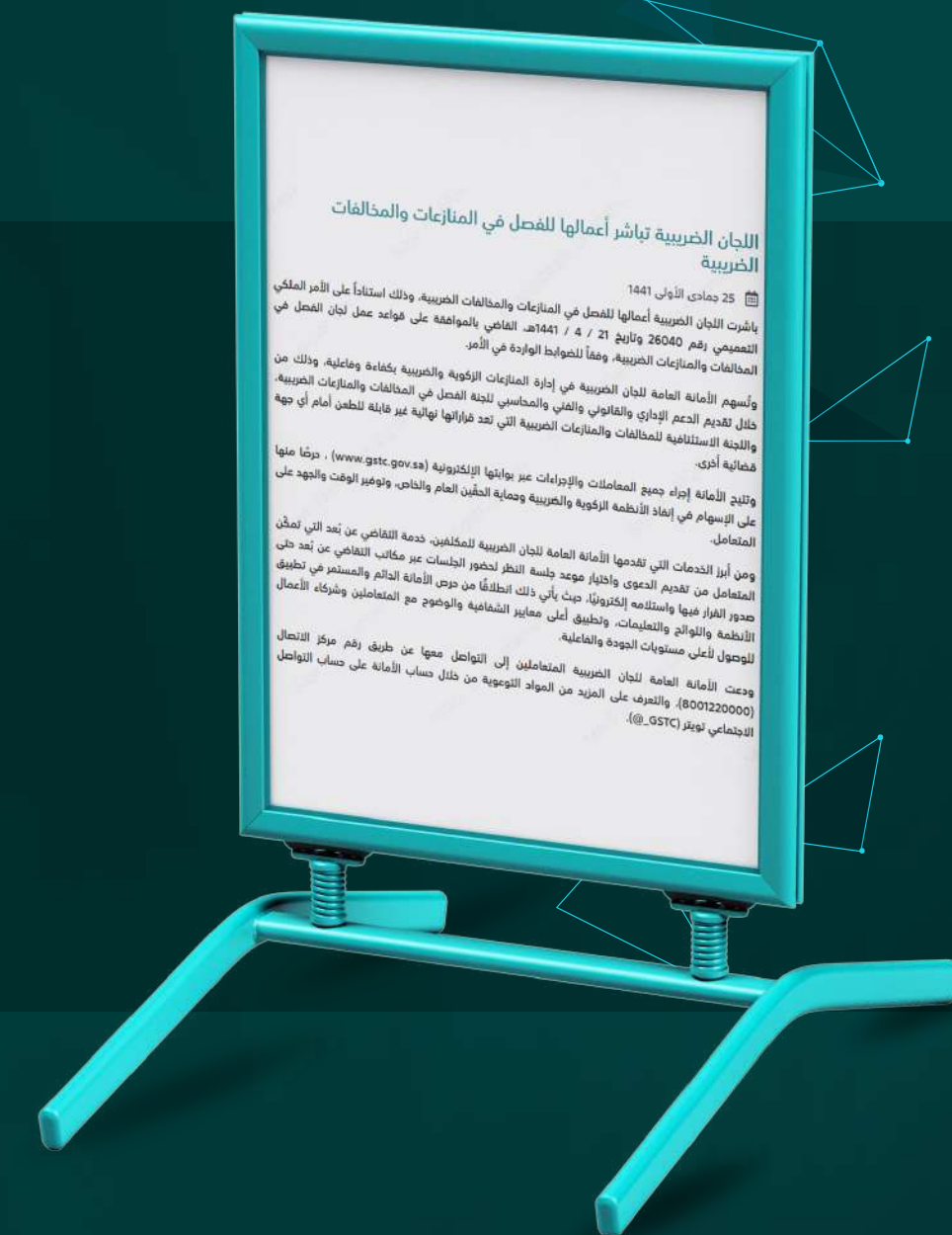
خلال الربع الأول من العام 2025م

منجزات تنمية التواصل

الأمانة في أضواء إعلامية (خلال الربع الأول لعام 2025م)

4 خبراً صحفياً

نُشر 31+ مرة عبر الصحف الإلكترونية



حرصنا على إبراز جهودنا وتعزيز حضورنا الإعلامي، واصلنا مشاركتنا الفاعلة في المنصات الإعلامية من خلال نشر الأخبار، والمستجدات، والمبادرات، والمنجزات التطويرية، والجوائز التي حصدها عبر الصحف الإلكترونية والموقع الرسمي. وقد ساهم هذا التوجه في تسليط الضوء على دورنا المحوري، وزيادة الوعي بمهامنا، وتعزيز التواصل مع مختلف فئات المجتمع والمهتمين بمجالات.

منجزات تنمية التواصل

تعزيز وسائل المعرفة

نعمل بشكل مستمر على تطوير وسائل المعرفة لتعزيز الكفاءة لدينا، إيماناً منا بأن المعرفة هي المحرك الأساسي للابتكار وتحسين الأداء، ولذلك عملنا على نشر العديد من الأدلة التوعوية والإرشادية لمنسوبينا بالإضافة إلى نشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي بما يرفع الوعي واكتساب المعرفة في الجوانب الزكوية والضريبية والجمركية وتسهيل الوصول إليها من قبل المهتمين.



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

مصطلحات تهمة



فيديو دقيقة معرفة



فيديو رحلة أمانة



تعليمات حضور جلسات التقاضي



الأمانة في شهر



فيديو قواعد عمل اللجان



رحلة منازعة



المساعد الافتراضي



فيديو النشر الفوري للقرارات



من هو؟
شريكك

شريك التميز هو أحد منسوبي الأمانة ممن نفخر بإنجازاتهم والتزامهم وجهودهم المذولة التي، تعكس، همة وتميز الموظفين الطموحين.

هم
كفو

منجزات تنمية التواصل

تواصل داخلي متميز لمنظومة متكاملة

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:

النشرة الشهرية "الأمانة في سطور"

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

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.

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 تثري الجوانب المعرفية.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

33

آخر يوم لاستلام الرسائل هو يوم الثلاثاء 13 / 08 / 2024م

في حال الحاجة للمزيد من الأوراق يمكنكم التواصل مع إدارة تجربة العملاء والتوعية المؤسسية

منجزات تنمية التواصل

مساهمتنا في تعزيز المسؤولية المجتمعية

تقديرًا لأهمية الدور المجتمعي لكل فرد، ولقيمة الدعم الاجتماعي في بناء مجتمع مترابط، وامتدادًا لأهداف رؤية السعودية 2030 في تعزيز مجتمع حيوي ومتكامل، حرصنا على تمكين منسوبينا من المشاركة في المبادرات المجتمعية الهادفة. وقد جاءت هذه الخطوة لترسيخ البعد الإنساني، وتعزيز الروابط الاجتماعية، من خلال إسهامات تُحدث أثرًا إيجابيًا يتجاوز إطار 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 للمحتاجين.



مبادرة التبرع بالدم.



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



منجزات تنمية التواصل

بيئة عمل داعمة

نهدف لخلق بيئة عمل محفزة وجاذبة ومثمرة، عبر التفاعل مع الأيام العالمية والاحتفالات الموسمية، والتي من شأنها كسر روتين العمل والتفاعل مع المجتمع ، إضافة إلى تحفيز التقاء وتواصل منسوبينا من مختلف الإدارات.





حصاد التميز المؤسسي

حصاد التميّز المؤسسي

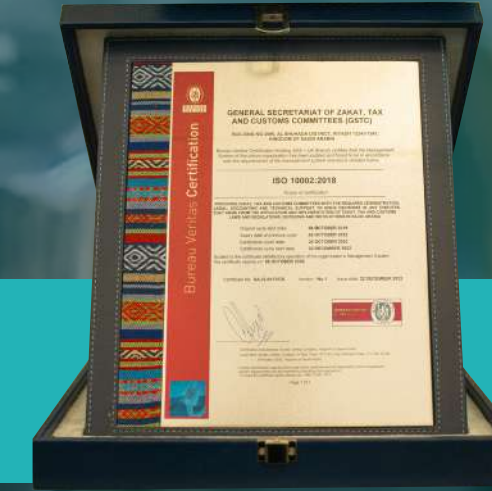


2021م

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"



حصاد التميز المؤسسي



شهادة الجودة لمراكز
خدمة المستفيدين
Quality Certificate for
Beneficiary Service Centers



2023م



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



2022م

شهادة حياك في إدارة دعم المتعاملين.

شهادة حياك في مركز الاتصال.

نظام إدارة استمرارية الأعمال "ISO 22301"

نظام إدارة الجودة "ISO 9001"

نظام إدارة معالجة
الشكاوى "ISO 10002"

جائزة أفضل بيئة عمل.

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



حصاد التميز المؤسسي



MIDDLE EAST & NORTH AFRICA
STEVIE AWARDS



2025م



SCXA™ 25
GLOBAL PERFORMANCE
AUDIT UNIT
THE KPI INSTITUTE



Great Place
To Work.
Certified
DEC 2022-DEC 2023
USA



2024م

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

3 جوائز ذهبية في مجال تجربة العميل.

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

شهادة التميز في التخطيط الاستراتيجي.

جوائز "ستيفي" العالمية:

شهادة التميز في قياس الأداء.

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

جائزة أفضل بيئة عمل.



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة - المستوى البرونزي.

نظام إدارة الالتزام "ISO 037301"

نظام إدارة المخاطر "ISO 31000"





رؤية بلا حدود

رؤية بلا حدود

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



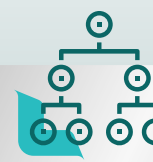
تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



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



يناير - مارس