



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

من جزات الربع الأول

يناير - مارس

الفهرس

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 التميّز المؤسسي

06 رؤية بلا حدود

03 تقدمنا الرقمي

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

01 المقدمة

02 الأداء الاستراتيجي والتشغيلى

- رؤيتنا - رسالتنا - قيمنا - أهدافنا الاستراتيجية.
- المبادرات وخارطة الطريق.
- تعزيز الامتثال وتحسين حوكمة الإجراءات.
- رفع جودة الأداء المؤسسي.
- تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة.
- البيانات وذكاء الأعمال.
- إجراءات ترسیخ العلاقات الاستراتيجية.
- منظومة تقاضي ميسّرة وفعالة.

المقدمة

يأتي هذا التقرير في إطار التزامنا بتحقيق أعلى معايير الكفاءة والشفافية، وتعزيز دورنا في دعم المنظومة العدلية والإدارية المرتبطة بالقضايا الزكوية والضردية 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 دمج العمل والجهود التي بذلت 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 لتمكين العدالة الناجزة

نموذج رائد في إدارة
إجراءات حل المنازعات



اللأمانة العامة للجآن الزكوية والضرائب والجمارك
General Authority for Zakaah, Tax and Customs Committees

تقديم تجربة تقاضي تتسم
بالكفاءة والحيادية والموثوقية



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

03



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي |

رسالتنا

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

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قيمنا

المسؤولية



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

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



الحيادية

الكفاءة



القيام بالعمل بالشكل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة



الاحترافية

الشفافية



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

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

أهدافنا الاستراتيجية

البيانات وذكاء الأعمال



الإثراء المعرفي بالبحوث
والدراسات التخصصية



رفع كفاءة العمليات التشغيلية



الدّوّامة والالتزام



التطوير والرقمنة



تيسير رحلة المستفيدين من خلال
تقديم خدمات رقمية متميزة



تطوير رأس المال البشري



التكامل والشراكات الاستراتيجية



رفع مستوى الوعي في
المنازعات الزكوية والضردية
والجماركية



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي |

المبادرات وخارطة الطريق خلال العام 2025م



2026

اطلاق منصة رقمية
ومركز افتراضي للتقاضي

تدشين مركز افتراضي
لدعم المتعاملين



تدشين تطبيق لهواتف
الذكية للجان



اطلاق مكتبة رقمية
للدراسات والبحوث التخصصية



تطوير بوابة داخلية لمنسوبي
الأمانة العامة (ديوان الأمانة
العامة)



تدشين نظام إدارة
الدعوى (دياد 2)



اطلاق الاستراتيجية



التكامل الرقمي مع (6) من
الشراكات الاستراتيجية



الأداء الاستراتيجي والتشغيل

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 استناداً إلى المستجدات في بيئه الأعمال وإنجازات المشاريع. إضافة إلى ذلك، نظمنا العديد من ورش العمل التي تهدف إلى تعزيز الوعي بين جميع الموظفين.



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الأداء المؤسسي

قمنا بتطوير عدة لوحتات 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 لوحتات الأداء الرئيسية والمساندة لدعم ومتابعة العمليات التشغيلية:

أكثر من

15 لوحة أداء



متوسط مدة إنهاء الدراسة

متوسط مدة إنهاء الدعاوى

11

11



لوحة تقرير متابعة قرارات اللجان:

متابعة جميع القرارات الصادرة من اللجان ودراستها.

لوحة قياس الأداء التفصيلية وأداء الأعوام السابقة:

تعنى 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.

تفصيل مسار الدعاوى



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع جودة الأداء المؤسسي

لوحة تفاصيل جلسات دوائر اللجان:

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

لوحة الدراسات القانونية:

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

لوحة صياغة القرارات:

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

لوحة متابعة الأداء التنفيذية:

متابعة كافة الدعاوى منذ قيدها وحتى انتهاءها، كما توضح اللوحة عمر الدعوى لكل مرحلة والدعوى المتجاوزة لاتفاقية.

لوحة قياس مؤشرات عمل اللجان:

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

لوحة متابعة أعمار الدعاوى:

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

لوحة الشركات المدرجة:

متابعة عدد دعاوى الشركات المدرجة في أي مرحلة وعمر الدعوى، والدعوى النشطة والأخرى المنتهية.

لوحة مؤشرات الأداء الاستراتيجية:

متابعة مؤشرات الأداء المسقطة من مجلس الإدارة على الأمانة العامة.

لوحة متابعة معاملات مراسلات:

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

لوحة أتمتة التقارير الدورية:

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

لوحة نتائج انعقاد الجلسات:

متابعة نتائج جميع الجلسات المنعقدة بشكل يومي من مختلف الدوائر.

لوحة إنجاز دعاوى الأعوام السابقة:

متابعة جميع مراحل دعاوى الأعوام السابقة حتى الانتهاء منها.

لوحة مؤشرات الأداء للدعوى ذات المبالغ العالية:

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

لوحة تذاكر الأعضاء التقنية:

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

لوحة أداء الدوائر:

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

تفصيل مسار الدعاوى



الإذاء الاستراتيجي والتشغيلي

رفع كودة الاداء المؤسسي



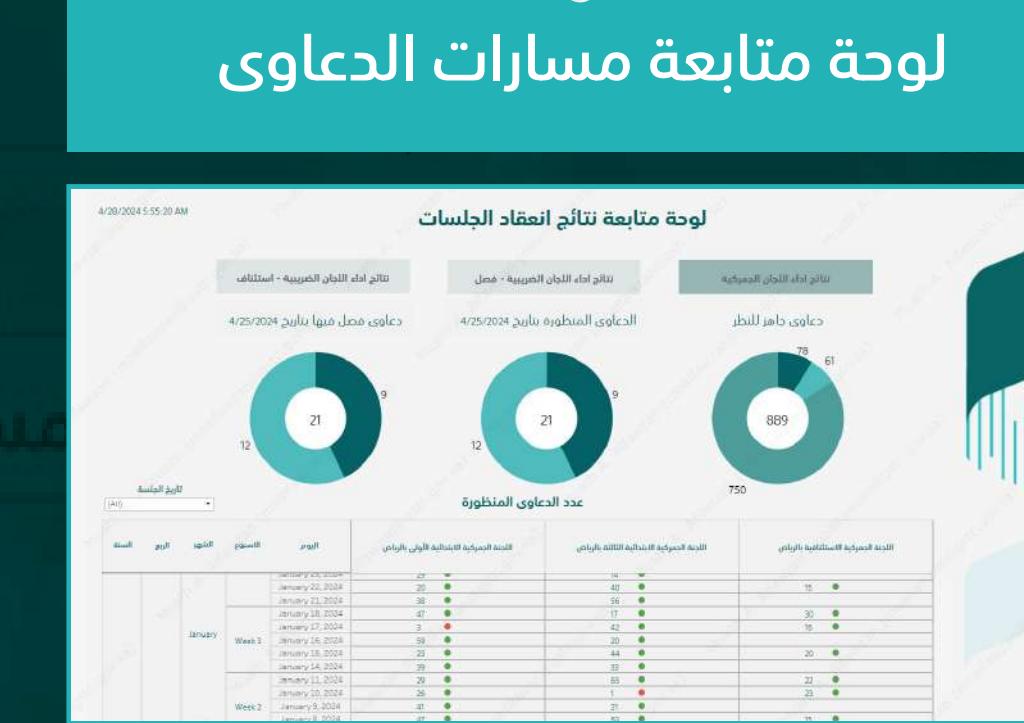
لوحة متابعة الأداء التنفيذية الدراسات القانونية فصل



لوحة متابعة أداء الدوائر



لوحة متابعة مسارات الدعوى



لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية



لوحة مؤشرات الأداء الاستراتيجية



لوحة متابعة الأداء لتنفيذية - صاغة القرارات

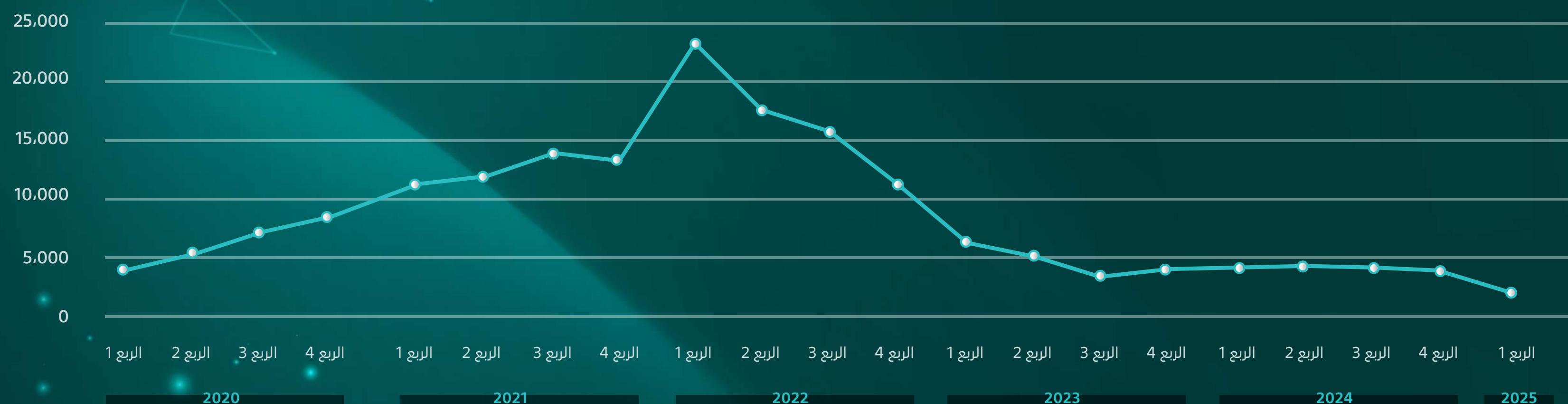


اللوحة التنفيذية لإنجاز دعاوى الأعوام السابقة

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

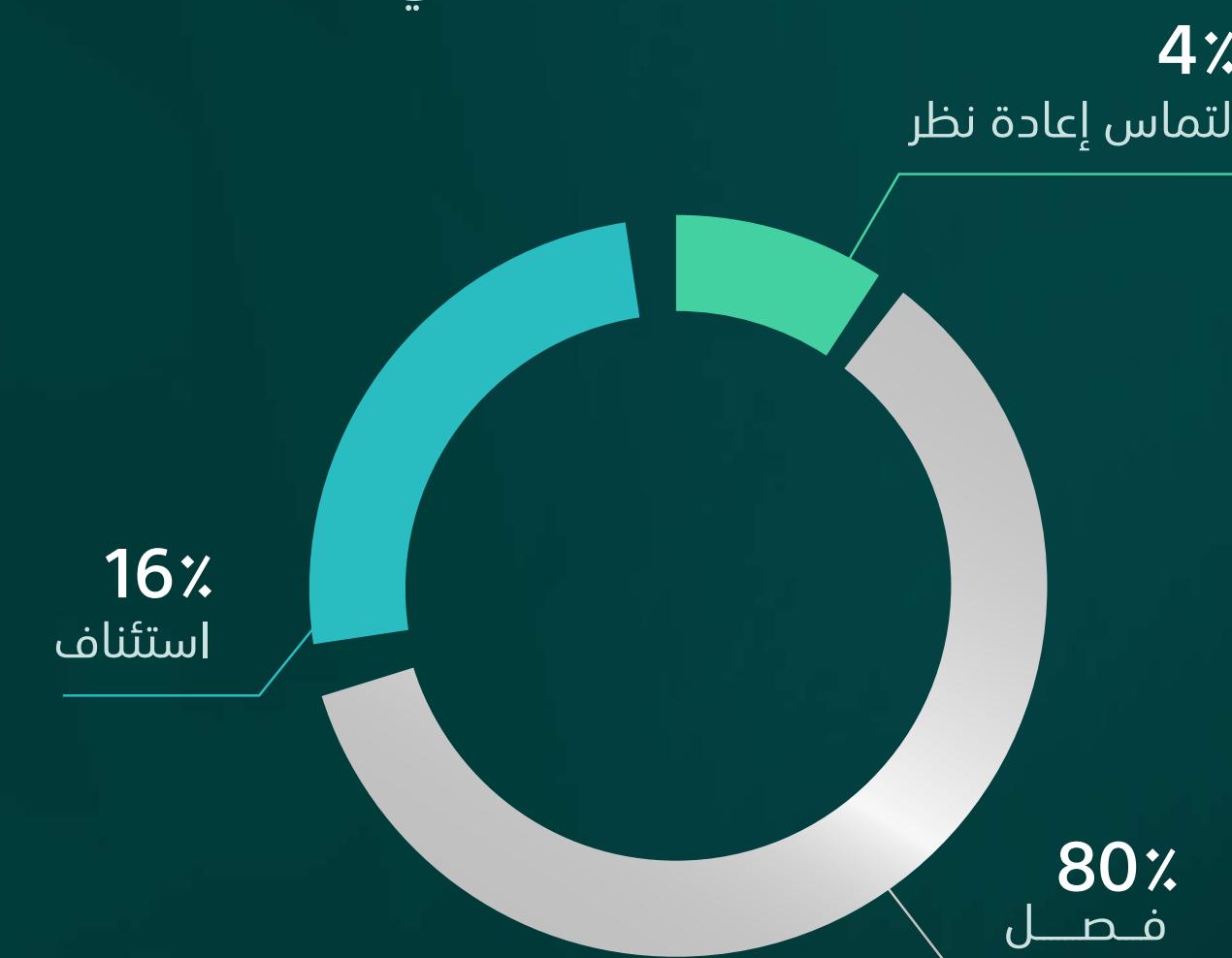
30%
بنسبة

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



80%
بنسبة

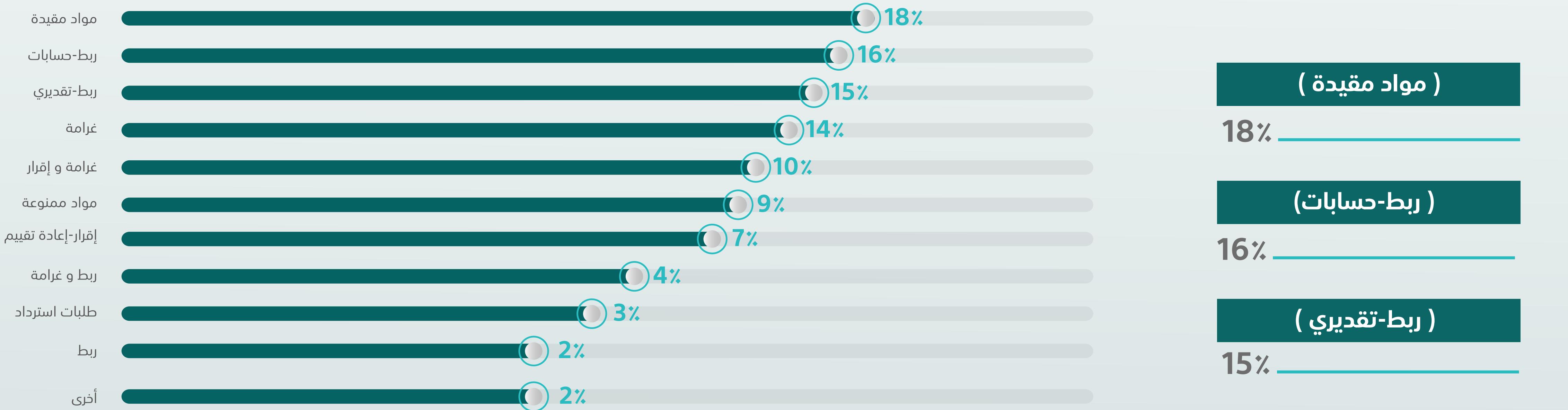
تمثل دعاوى الفصل النسبة الأكبر من إجمالي
الدعاوى حسب درجة التقاضي



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة

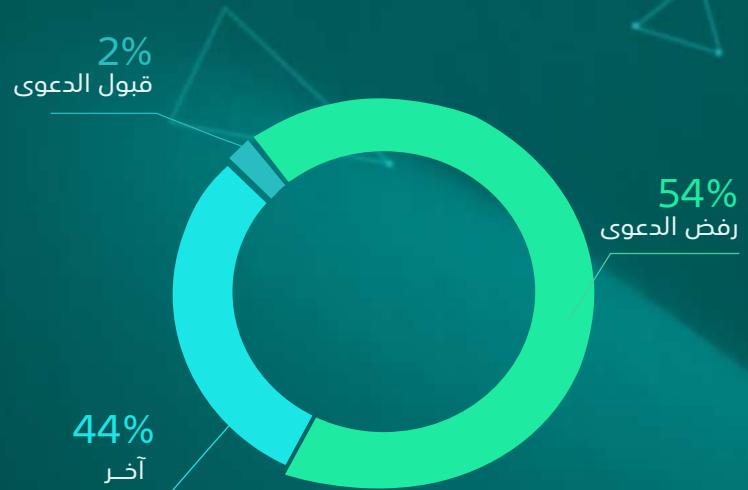
الدعاوى حسب نوع الدعوى



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

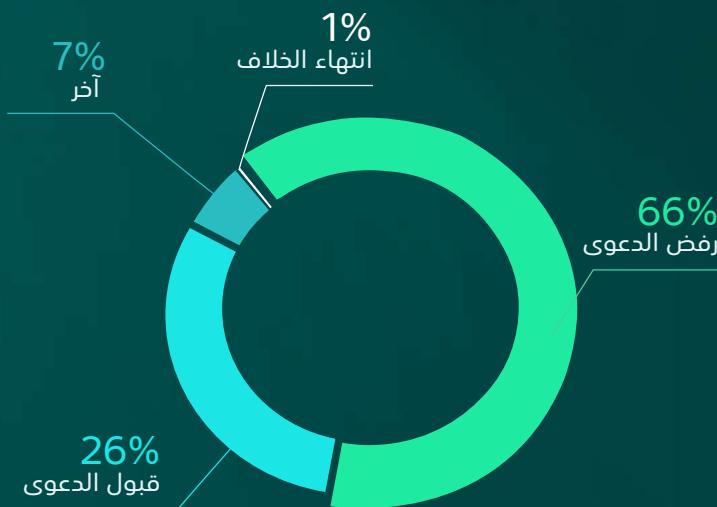
تيسير الإجراءات ورفع الكفاءة

التماس إعادة نظر



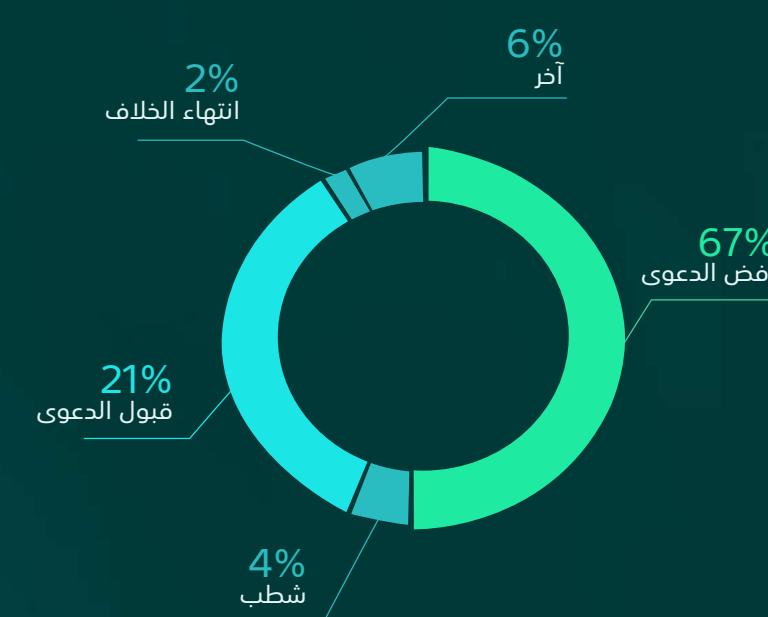
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 54%， يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 44% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

استئناف



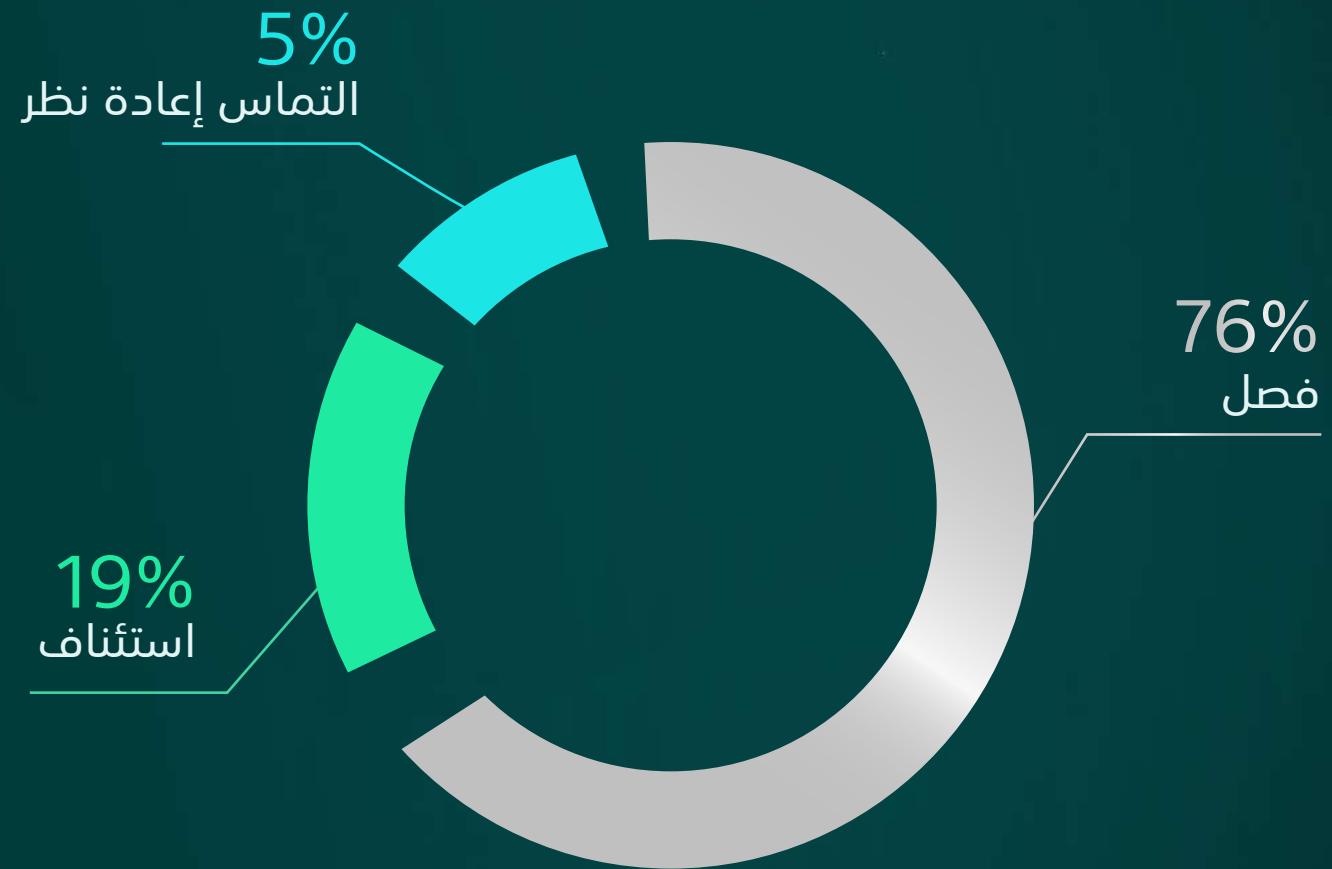
يوضح الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 66%， يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة 26% ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

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.

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%.

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+

عدد مرات زيارة تقارير ذكاء
الاعمال المنشورة عبر الموقع
الإلكتروني

الأداء الاستراتيجي والتشغيل

إجراءات ترسیخ 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، وقمنا 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 شركاؤنا الاستراتيجيين

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسّرة وفعّالة

حصر الأسانيد النظامية

لتلزم 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 دفوع الأطراف المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها

نحرص على متابعة وتوثيق دفوع أطراف الدعاوى الزكوية والضريبية والجماركية 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 مسبوقة 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 ميسّرة وفعّالة

الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح

قمنا بإعداد مجموعة من الأدلة الشارحة للأنظمة واللوائح المتعلقة بأنشطةنا الأساسية، وقمنا بتيسير الوصول إليها عبر تصنيفها في موقعنا الإلكتروني. بهدف نشر الوعي وتعزيز الفهم في المواضيع الزكوية والضرورية والجمالية بين المهتمين والأطراف المختصة.



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.



الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسّرة وفعّالة

مدونة الأنظمة واللوائح

قمنا بحصر وجمع كافة الأنظمة واللوائح والقرارات والتعاميم والاتفاقيات الزكوية والضريبية والجمالية 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 ويسمح في تسهيل الاستفادة منها بشكل فوري.

المدونات القضائية

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

▼
مدونة تصنيف وتبسيط القرارات الصادرة عن
اللجان الزكوية والضريبية واللجان الجمركية.

▼
مدونة جمع الدفوع للقرارات
الزكوية والضريبية والجمالية.

▼
مدونة المبادئ الزكوية
والضريبية والجمالية.

الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

منظومة تقاضي ميسّرة وفعّالة

المجلة العلمية

ضمن مساعي رفع الوعي وتعزيز المعرفة، نعمل على تأسيس مجلة رائدة دورية في مجال نشر البحوث المتعلقة بقضايا المنازعات الزكوية والضريبية والجمالية، 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 والإنجليزية وفق المنهجية المعتمدة، وستحتوي المجلة على مجموعة من الأبحاث المعتمدة وفق معايير ستتصمم بشكل خاص لتنظيم آليات استقبال وتحكيم الأبحاث، وذلك بهدف إثراء المحتوى العلمي والمعرفي، وتعزيز حضورنا في الأديبيات العلمية؛ مع مد جسور التواصل وتبادل المعرفة مع الباحثين والمهتمين.

المنصة الرقمية لأنظمة اللوائح

بهدف تعزيز سهولة الوصول، وتمكّن الباحثين والمهتمين من الاطلاع بشكل ميسّر على آخر التحديات 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 بعضها في قاعدة بيانات موددة، 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.



تقدمنا
الرقمي



تقدمنا الرقمي

التكامل التقني

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

نفاذ



التوثيق

توثيق حضور الأطراف،
ومحاضر الجلسات، والقرارات



السجل التجاري قوائم

جلب المعلومات الخاصة
بالنشاط التجاري للمتعامل؛
لتوفير الوقت والجهد



العنوان الوطني

توفير خارطة رقمية تتضمن
عناوين معيارية موحدة
لكلة المناطق والمدن

ناجز

التكامل الرقمي للتحقق من
بيانات الوكالات الشرعية



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

نظام إيراد

لاستيراد بيانات المكلف،
وببيانات الاعتراض



المديرية العامة
للسجون
تطوير غرف التقاضي
عن بعد



النيابة العامة

أتمتة تحريك
الدعوى الجنائية

تقدمنا الرقمي

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. يمكن للمستخدمين من خلال التطبيق تقديم تقديم الطلبات، 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.



تقدمنا الرقمي

تطوير رقمنة الاجراءات المقدمة لأعضاء اللجان الزكوية والضربيّة والجمريّة

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

يمكن من خلال التطبيق استعراض الخدمات التالية:

دعم الطلبات المساندة



قائمة الدعاوى لدى الدائرة



تقويم لجدول كل دائرة



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



استبيانات ريعية واستقبال
مقترنات التطوير



ربط كل دعوى بسابق مماثلة
والتصوّص النظامي المرتبطة



نافذة تواصل
(التقارير - التعاميم - تحديثات الأنظمة)



مكتبة رقمية لأنظمة ذات العلاقة
ومبادئ اللجان الاستئنافية



دعم تقني مباشر



تقدمنا الرقمي

نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)



طورنا منصة خاصة بـ**إستقبال طلبات المتعاملين** ومعالجتها بكفاءة، حيث يتم إسناد كل طلب تلقائياً 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 ومتکاملة على استفسارات المتعاملين. ويأتي هذا التطوير في إطار حرصنا على تحسين جودة الخدمات، و توفير الوقت والجهد، وتعزيز رضا المتعاملين.

موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة



في ظل مساعي رفع الكفاءة التشغيلية نعمل على تدشين منصة إلكترونية داخلية متكاملة تُعني 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 درصنا على أن تكون المنصة شاملة وسهلة الاستخدام، مع مراعاة توفير تجربة مستخدم فعالة تُسهم 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 و حتى الرابع الأول من عام 2025م)

انطلاقاً من توجهنا نحو التحول الرقمي، عملنا على توفير كافة التسهيلات الالزمة 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 إيجاباً على تجربة المتعاملين وساهם في رفع مستوى رضاهم من خلال رحلة خدمية أكثر سلاسة وفعالية.

05



+ألف مستفيد
من تطبيق الأمانة
على الهواتف الذكية

04



134+ ألف مستفيد
من الوصول الرقمي
لقرار الصادر عن اللجان

03



8+ ألف مستفيد
لطلب تغيير الممثل
النظامي / الوكيل الشرعي

02



288+ ألف مستفيد
لعمليات تبادل المذكرات
بين الأطراف آلياً

01



186+ ألف مستفيد
إنشاء ملف الدعاوى
الرقمي



منجزات تنمية التواصل



منجزات تنمية التواصل

سهولة الوصول وتعزيز الشفافية

حققنا تميزاً في الوصول إلى كافة المتعاملين عبر موقع 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

217⁺ ألف زيارة

16⁺ ألف زيارة

262⁺ ألف زيارة

26⁺ ألف زيارة

172⁺ ألف زيارة

الصفحة (خلال الربع الأول لعام 2025م)

المركز الإعلامي

النشر الفوري للقرارات

مركز المعرفة

إحصائيات الدعاوى والقرارات

المساعدة والدعم

عدد مرات الوصول



40⁺
مشاهدة



24⁺
مشاهدة



611⁺
وصول



73⁺
وصول

منجزات تنمية التواصل

سهولة الوصول وتعزيز الشفافية



الرسائل النصية

130+ ألف رسالة



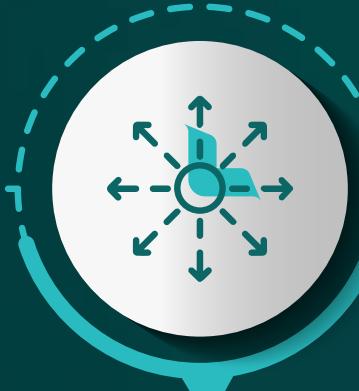
حملة ترويجية

8 حملة



منشور تعريفي وتواعي

226 ألف منشور



مرات الوصول

700+ ألف مرات

خلال الربع الأول من العام 2025م

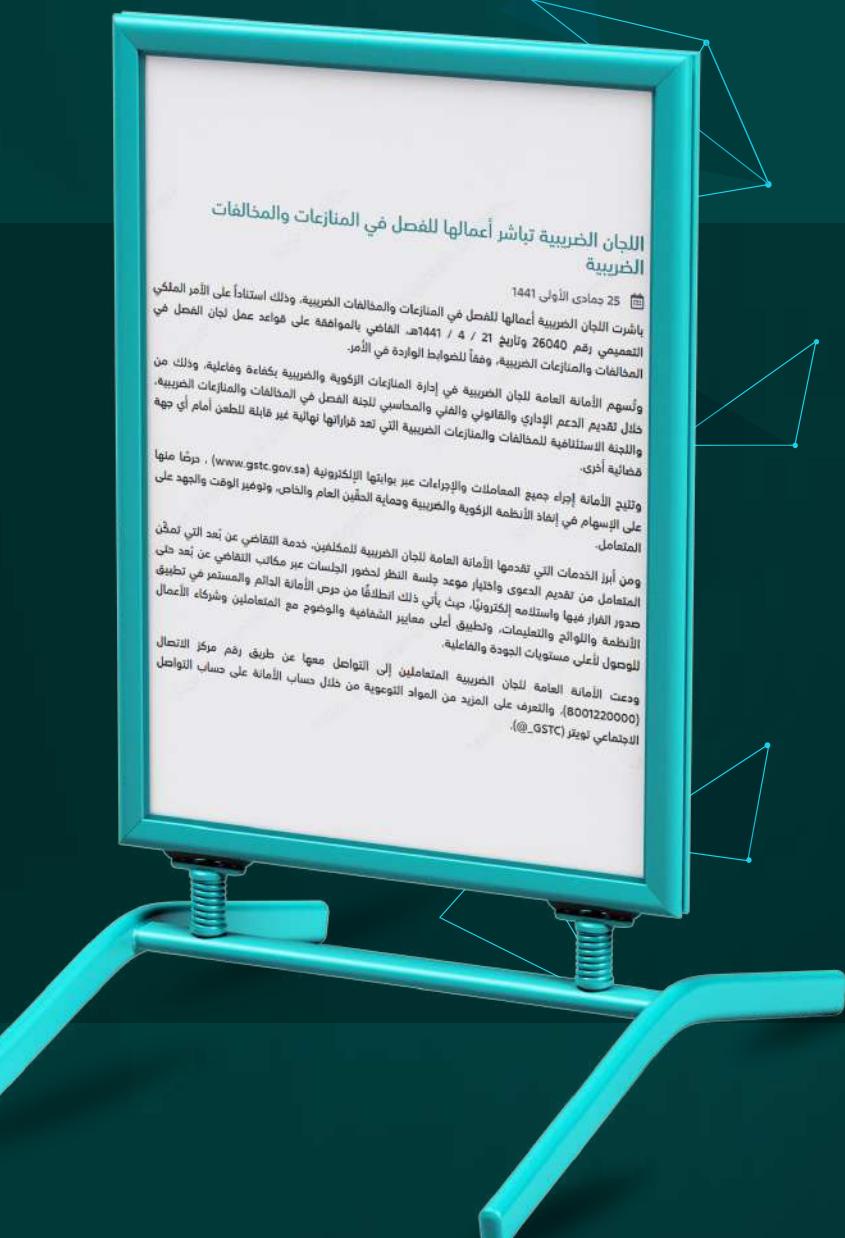
منجزات تنمية التواصل

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

31+
نشر

4
ذبراً صحفياً

حرصنا على إبراز جهودنا وتعزيز حضورنا الإعلامي، واصلنا مشاركتنا الفاعلة في المنصات الإعلامية من خلال نشر الأخبار، والمستجدات، والمبادرات، والمنجزات التطويرية، والجوائز التي حصدناها 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 المحرك الأساسي للأبتكار 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 والجمالية.



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

مصلحات تهمك



تعليمات حضور جلسات التقاضي



رحلة منازعة



فيديو دقة معرفة



الأمانة في شهر



المساعد الافتراضي



فيديو رحلة أمانة



فيديو قواعد عمل اللجان



فيديو النشر الفوري للقرارات



منجزات تنمية التواصل

تواصل داخلي متميز لمنظومة متكاملة

انطلاقاً من إيماناً عميقاً بأهمية بيئة العمل في تعزيز الإنتاجية ورفع كفاءة الأداء، أطلقنا عدداً من المبادرات الهدافـة 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 بتسلیط الضوء على جهودنا ومنجزاتنا ونساهم في رفع الوعي بالمنازعات الزكوية والضريبية والجمالية.

"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

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

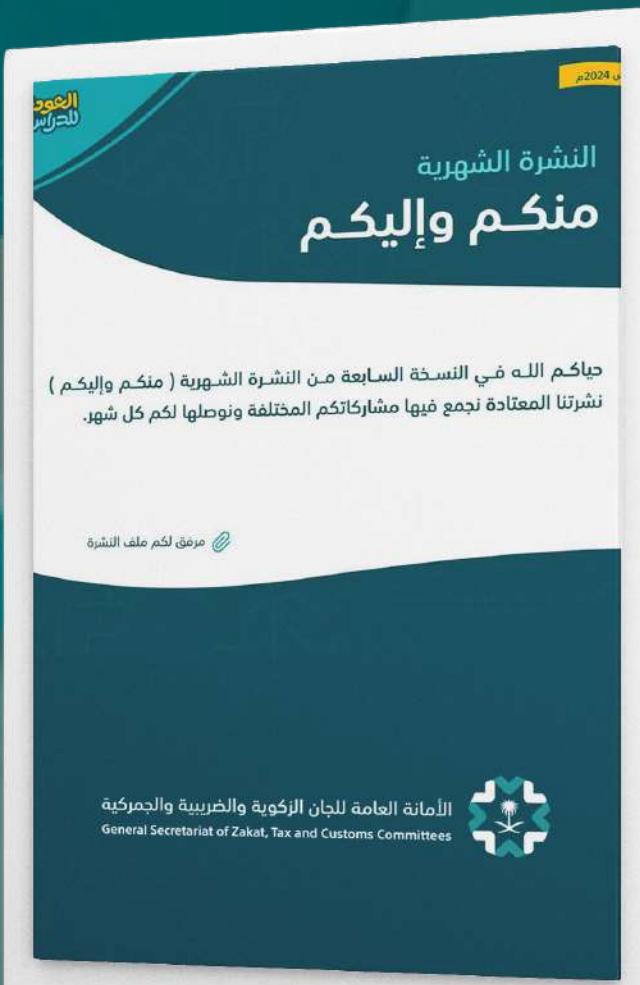
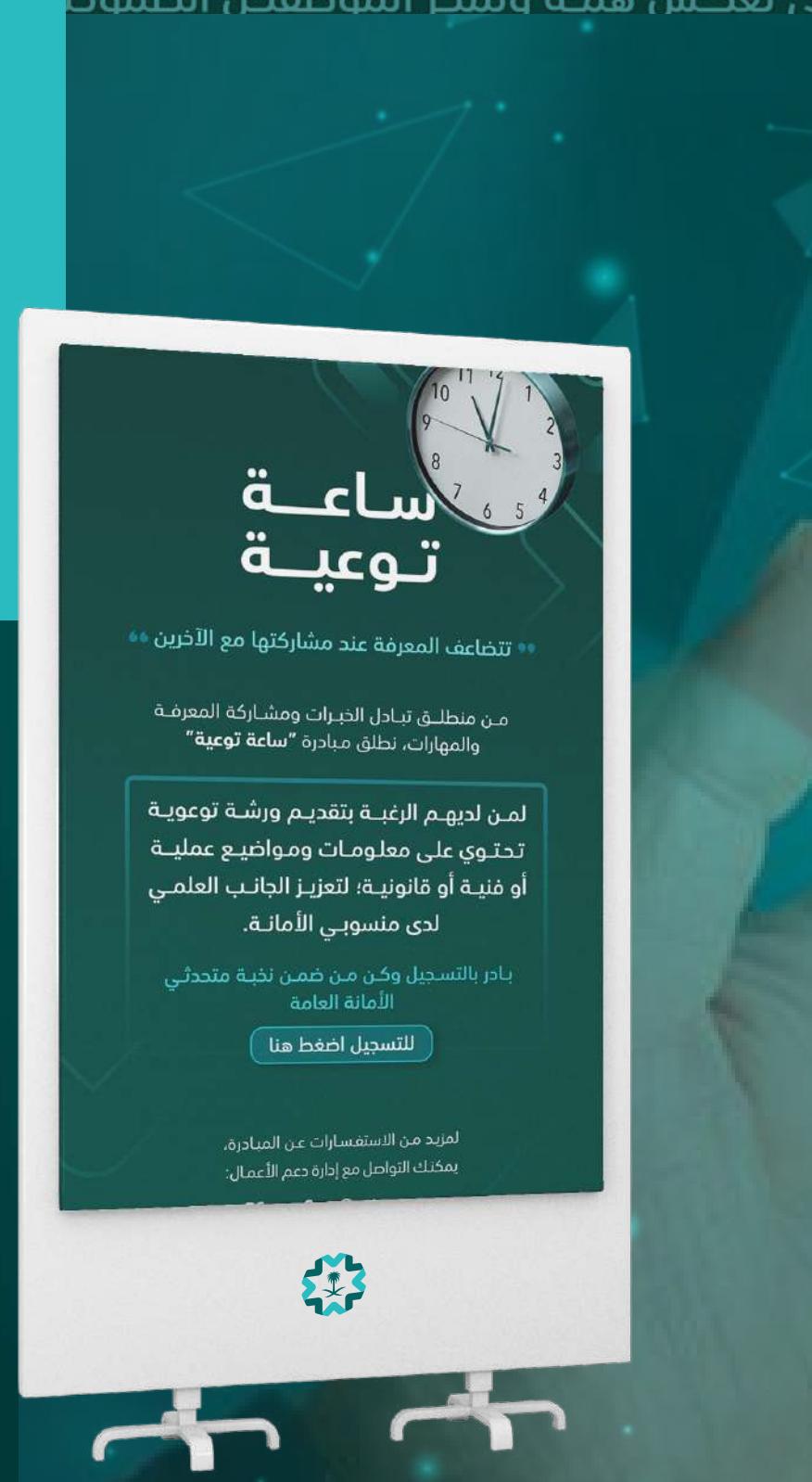
مبادرة ساعة توعية

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

من هو؟ شريك

شريك التميز هو أحد منسوبي الأمانة ممن نفخر بإنجازاتهم والتزامهم وحبّهم لهم، همّة وتميز الموظفين الطموحين، يسعون

كم
فو!



منجزات تنمية التواصل

مساهمتنا في تعزيز المسؤولية المجتمعية

تقديراً لأهمية الدور المجتمعي لكل فرد، ولقيمة الدعم الاجتماعي في بناء مجتمع مترابط، وامتداداً لأهداف رؤية السعودية 2030 في تعزيز مجتمع حيوي ومتوازن، درصنا على تمكين منسوبينا من المشاركة في المبادرات المجتمعية الهادفة. وقد جاءت هذه الخطوة لترسيخ البعد الإنساني، وتعزيز الروابط الاجتماعية، من خلال إسهامات تُحدث أثراً إيجابياً 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 من الموظفين وإيصالها للمحتاجين.

 مبادرة التبرع بالدم.

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

 **كسوة فرح**

الزميلات والزملاة الأعزاء

نحيطكم علماً بأن الحملة مقامة في مدينة الرياض فقط

وذلك تطوعاً وتكون جزءاً من القائمين على الحملة؟

 جانب من المبادرة المجتمعية
للتلبرع بالدم




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.





بطار
التميز المؤسسي

بطار التميّز المؤسسي



٢٠٢١م

جائزة "ستيفي" العالمية استخدام الذكاء
الاصطناعي وتعلم الآلة.

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

جائزة "ستيفي" العالمية لفئة
التقارير السنوية والمنشورات.



٢٠٢٠م

نظام إدارة الجودة ISO 9001

نظام إدارة معالجة الشكاوى ISO 10002



بطار التميّز المؤسسي



شهادة حيّاك في إدارة دعم المتعاملين.

شهادة حيّاك في مركز الاتصال.

نظام إدارة استمرارية الأعمال " ISO 22301 "

نظام إدارة الجودة " ISO 9001 "

نظام إدارة معالجة
الشكاوى " ISO 10002 "

جائزه أفضل بيئة عمل.

الاعتماد من EFQM.

8 جوائز في درع الحكومة الرقمية العربية:

- العمل الحكومي عن بعد
- المحتوى الرقمي الحكومي
- التطبيقات الإلكترونية
- الابتكار الحكومي
- حسابات التواصل الاجتماعي
- الموقعا الإلكتروني



بطار التميّز المؤسسي



MIDDLE EAST & NORTH AFRICA
STEVIE® AWARDS



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

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 - المستوى البرونزي.



" 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
والضربيّة والجمريّة



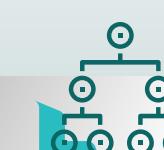
تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



تعزيز أدوات قياس
كفاءة أداء الأعمال



اعتماد منظومة متكاملة
لإدارة المسؤولية الاجتماعية



نشر القيم المؤسسية
وترجمتها إلى كفایات سلوکیة



تبني النماذج العالمية لقياس
أثر الاستثمار في سواعد التميز



تعزيز مرونة الاستجابة للتهدىيات
ومواكبة التوجهات العالمية





شكراً لكم

٢٠٢٣

يناير - مارس

www.gstc.gov.sa | 8001220000

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