



2024

منجزات الربع الثالث يوليو - سبتمبر 2024م



الفهرس

01 المقدمة

02 أدأؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

03 ازدهارنا الرقمي

- رؤيتنا - رسالتنا - قيمنا - أهدافنا الاستراتيجية.
- المبادرات وخارطة الطريق.
- قياس كفاءة الأداء.
- تطوير حوكمة الإجراءات وتعزيز الالتزام.
- منجزات تيسير الإجراءات.
- البيانات وذكاء الأعمال.
- توطيد العلاقات الاستراتيجية.
- تقاضي ميسر بكفاءة عالية.

- تطبيقنا بين أياديكم.
- تطوير الخدمات الرقمية المقدمة.
- لأعضاء اللجان الزكوية والضريبية والجمركية.
- نظام إدارة علاقات العملاء (CRM).
- موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة.
- منجزاتنا الرقمية في خدمة المستفيدين.

04 منجزات التواصل

- تمكين الوصول وتعزيز الشفافية.
- أرقامنا في الصحافة.
- بيئة عمل داعمة وتواصل داخلي فعال.
- المسؤولية المجتمعية.

05 تميزنا المؤسسي

06 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.



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تطوير استراتيجيتنا

إيماناً منا بأهمية تطوير الأعمال بشكل دوري يضمن الارتقاء بمستوى الكفاءة التشغيلية والنهوض بآليات تنفيذ الأعمال، أنجزنا 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 مكنات الأعمال.

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

رؤيتنا



نموذج رائد في إدارة
إجراءات حل المنازعات



نموذج رائد لتمكين العدالة الناجزة

تقديم تجربة تقاضي تتسم
بالكفاءة والحيادية والموثوقية



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

رسالتنا

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



أداؤنا 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

أدأؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

أهدافنا الاستراتيجية

الممكنات الاستراتيجية



رفع كفاءة العمليات التشغيلية



الاثراء المعرفي بالبحوث والدراسات التخصصية



البيانات وذكاء الاعمال



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

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

المبادرات وخارطة الطريق



2026



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة الأداء

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. وقد شهد الربع الثالث للعام الحالي تطوير وإطلاق عدد من لوح الأداء الجديدة، بهدف تسهيل المتابعة ورفع مستوى مخرجات الأعمال:



لوحة تقرير متابعة قرارات اللجان:

متابعة جميع القرارات الصادرة من اللجان ودراساتها.



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.

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة الأداء

لوحة متابعة الأداء التنفيذية:

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

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 المؤشرات المسقطة من المجلس:

متابعة مؤشرات الأداء المسقطة من مجلس الإدارة على الأمانة العامة.

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 أداء الدوائر:

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

لوحة تذاكر الأعضاء التقنية:

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

لوحة مؤشرات الأداء للدعاوى ذات المبالغ العالية: الأعضاء التقنية

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

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 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.

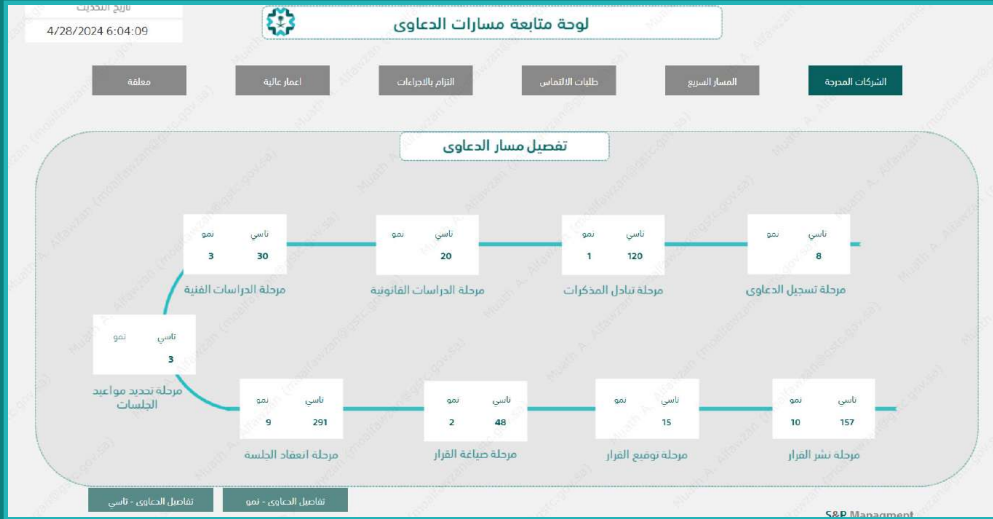
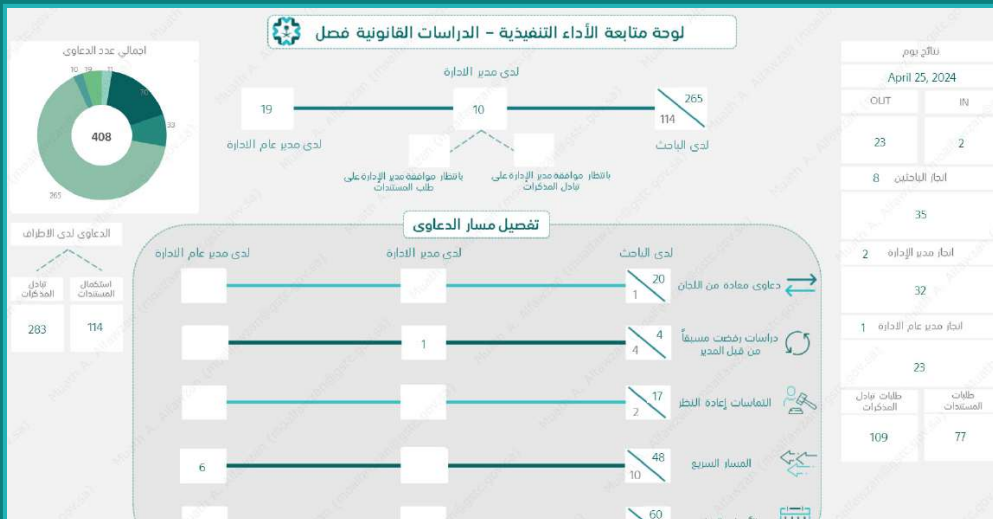
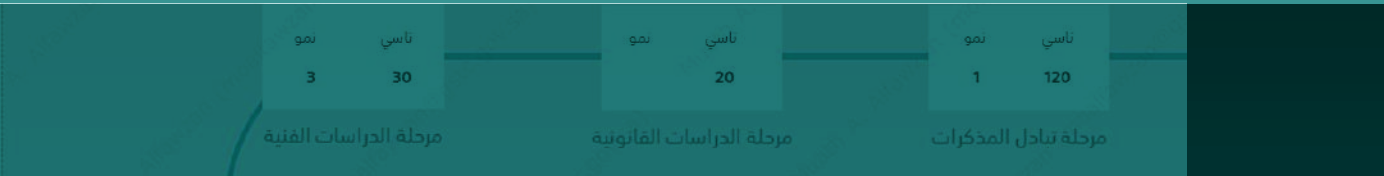
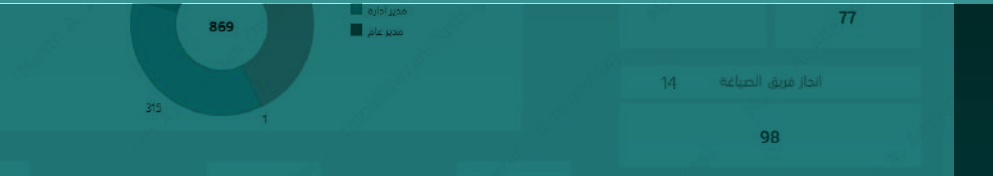
لوحة متابعة معاملات مراسلات:

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

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

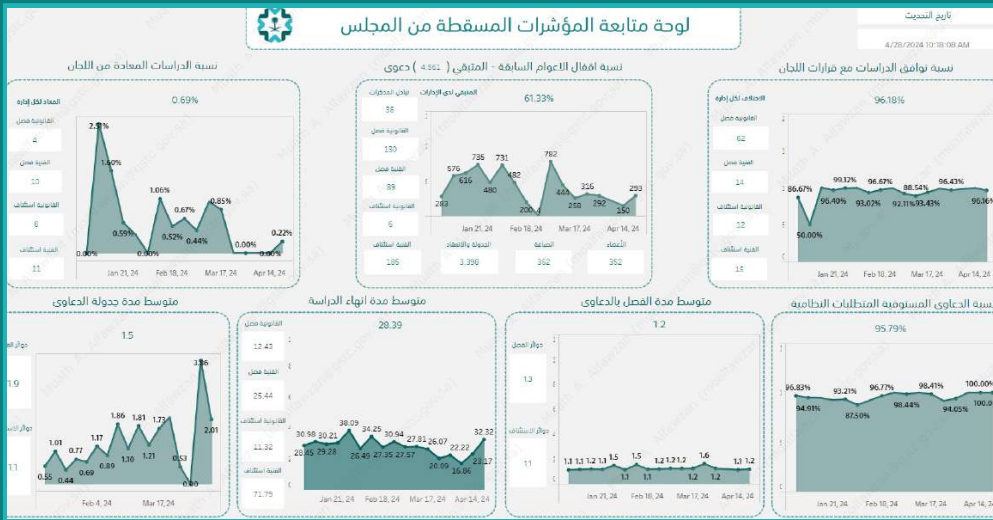
قياس كفاءة الأداء

المرحلة	الدوائر القضائية	النسبة المئوية
مرحلة تبادل المذكرات	1	100%
مرحلة تبادل المذكرات	1	100%
مرحلة تبادل المذكرات	1	100%

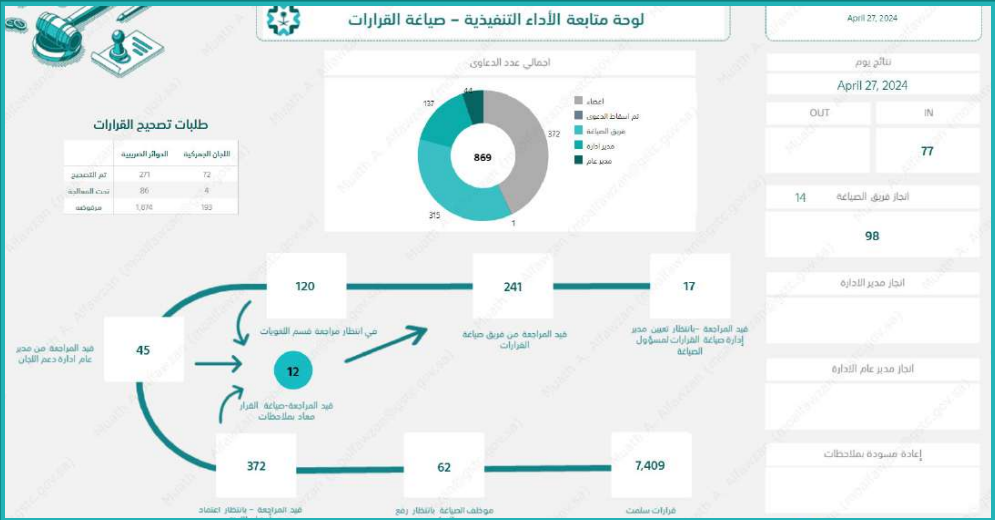


المرحلة	الدوائر القضائية	النسبة المئوية
مرحلة تبادل المذكرات	1	100%
مرحلة تبادل المذكرات	1	100%
مرحلة تبادل المذكرات	1	100%

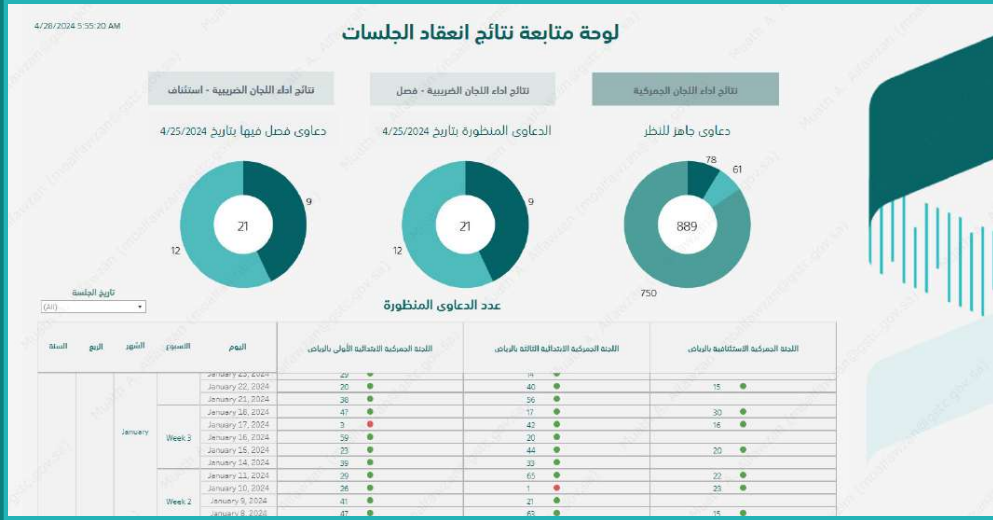
لوحة متابعة الأداء التنفيذية الدراسات القانونية فصل



لوحة متابعة أداء الدوائر



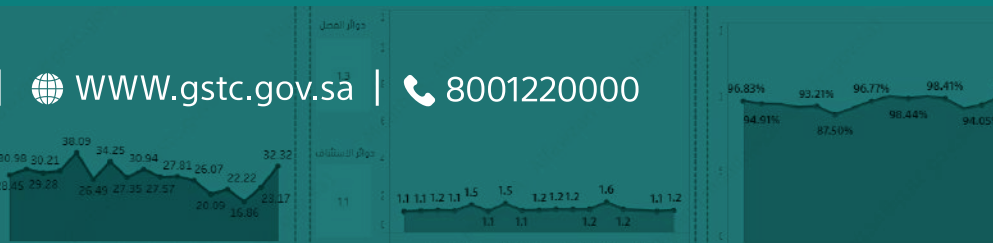
لوحة متابعة مسارات الدعاوى



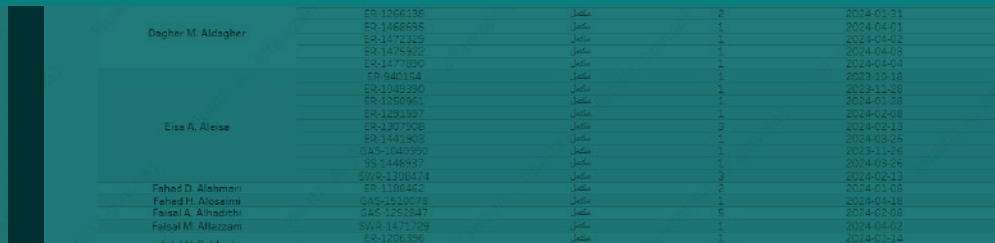
لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية



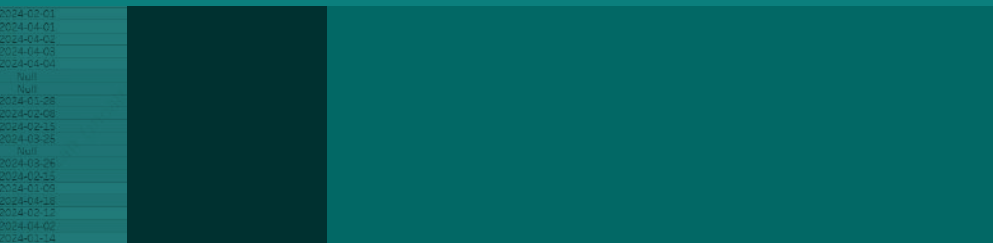
لوحة متابعة المؤشرات المسقطة من المجلس



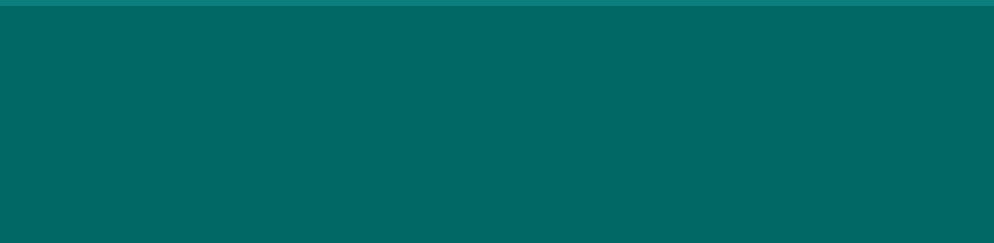
لوحة متابعة الأداء التنفيذية - صياغة القرارات



لوحة متابعة نتائج انعقاد الجلسات



اللوحة التنفيذية لإنجاز دعاوى الأعوام السابقة



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تطوير حوكمة الإجراءات وتعزيز الالتزام

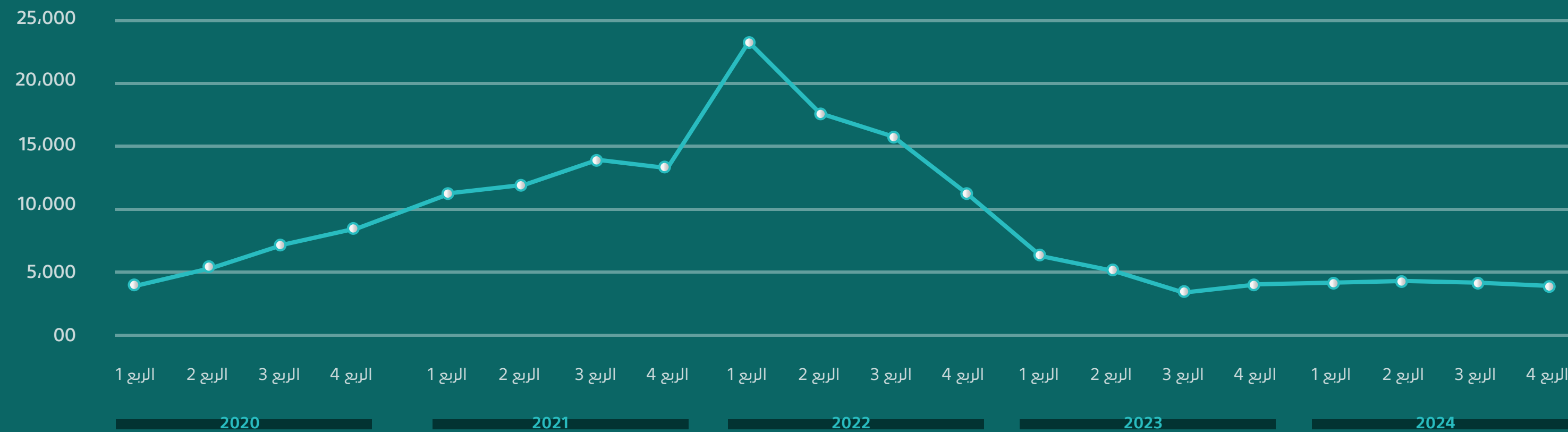
عملنا على تحديث العديد من السياسات والإجراءات بما يصب في مصلحة ومجريات الأعمال، كما عملنا على تطوير التشريعات واللوائح المختصة بمجالات الحوكمة والالتزام؛ على ضوء مستجدات الأعمال ومنجزات المشاريع، و تقديم ورش العمل لرفع الوعي لكافة منسوبينا.



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

منحنى قيد الدعوى



ارتفاع بنسبة **11%**

في معدل تقييد الدعاوى خلال الربع الثالث مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي

تم تقييد أكثر من **179⁺** ألف

دعوى حتى الربع الثالث للعام 2024م



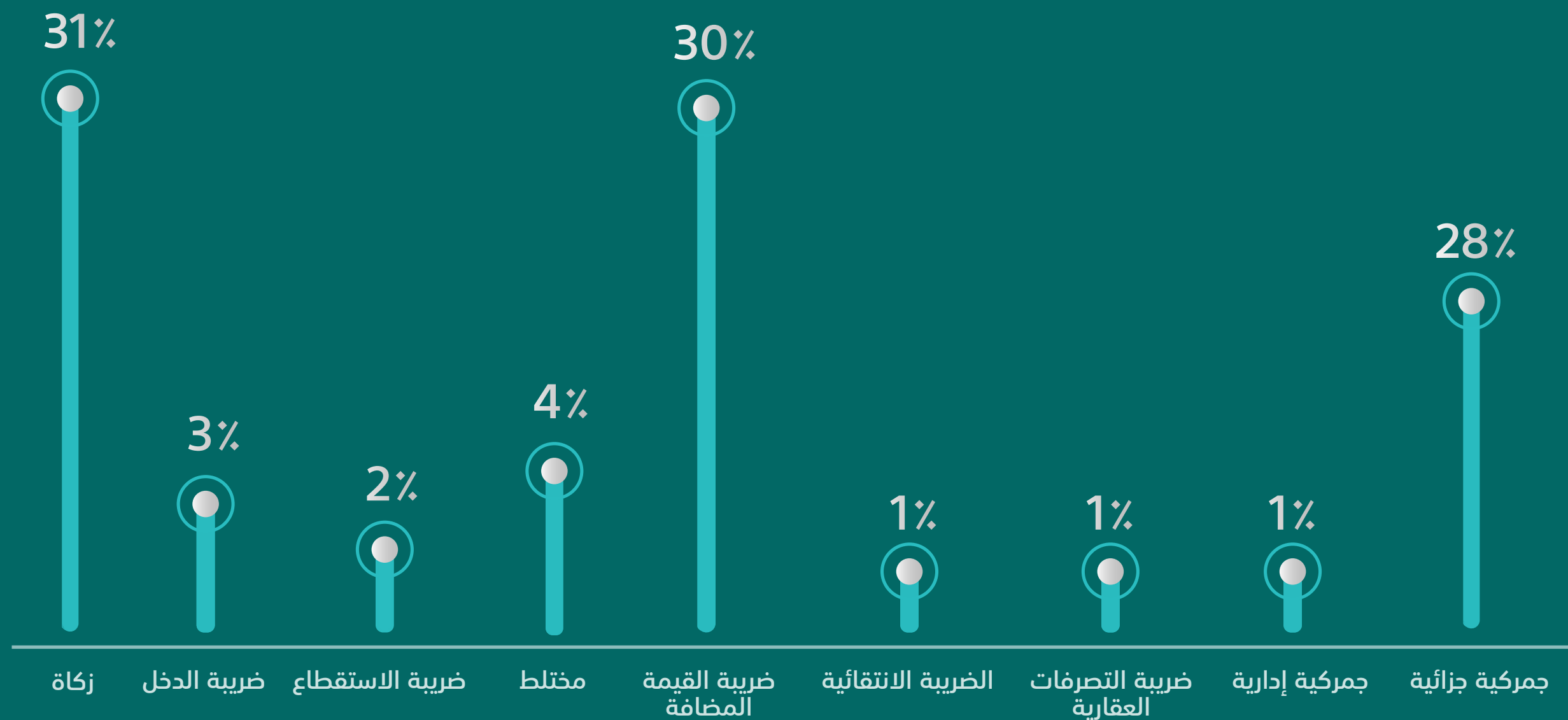
أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي

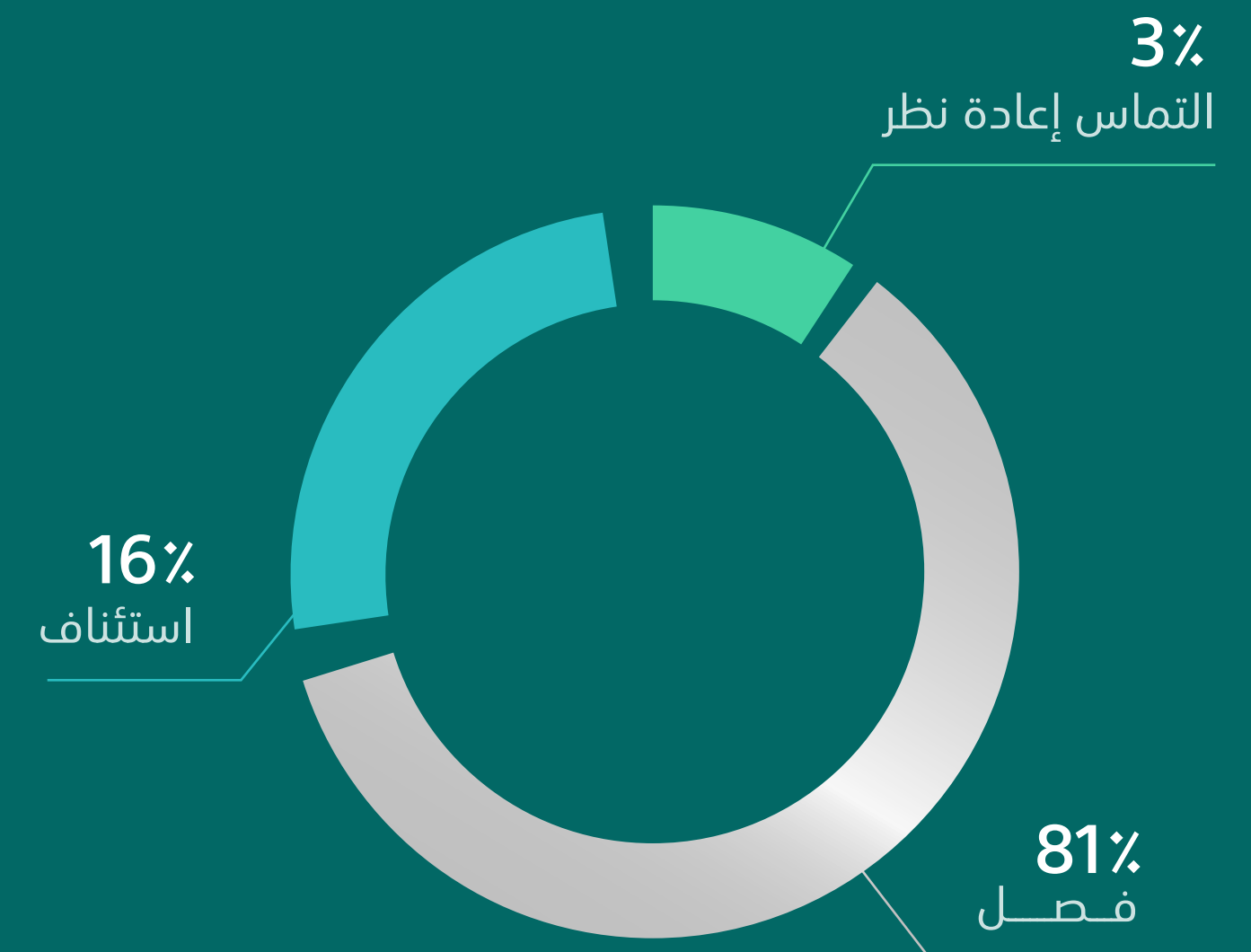
بنسبة 31%

شكلت دعاوى الزكاة أعلى نسبة دعاوى



بنسبة 81%

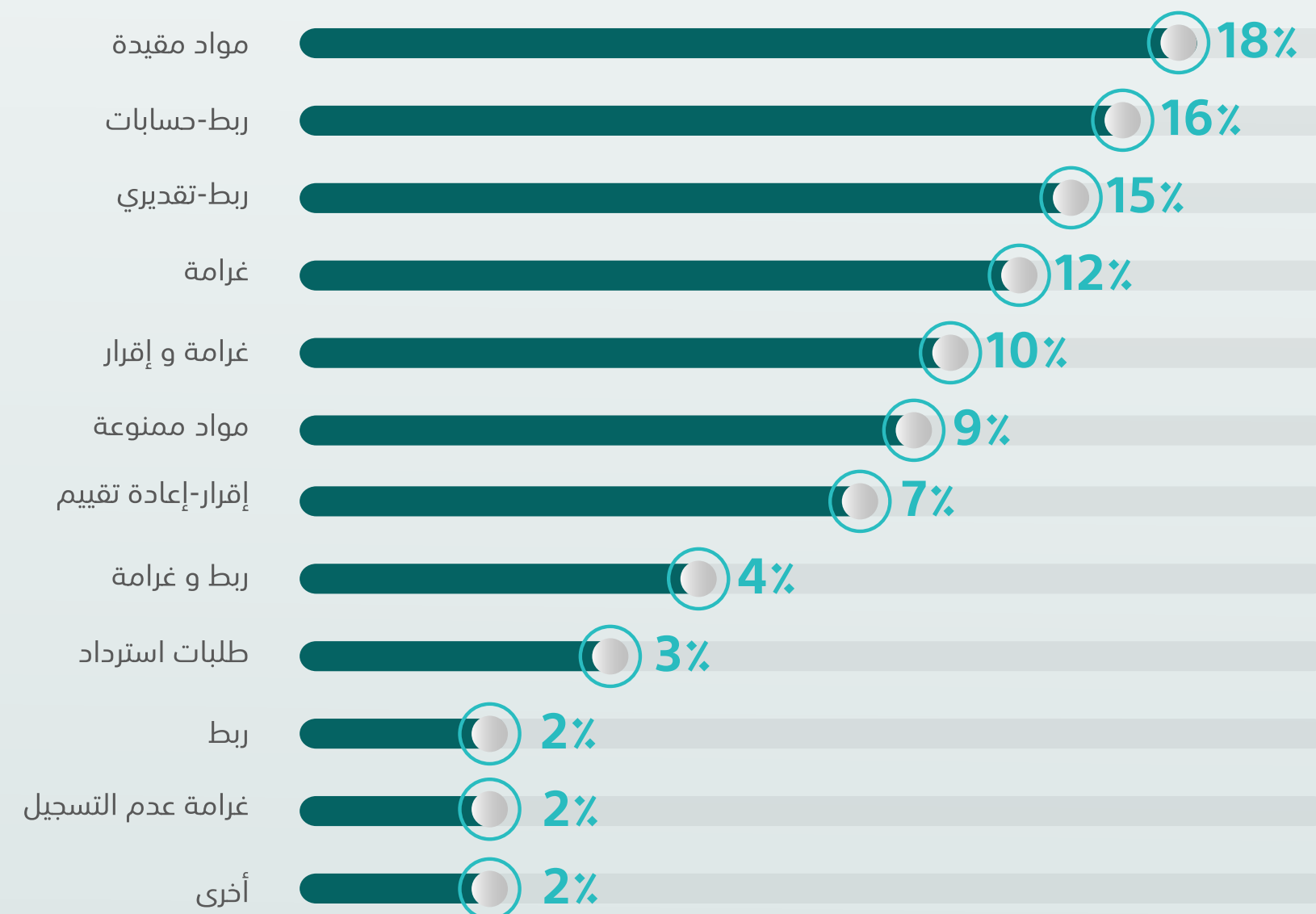
تمثل دعاوى الفصل النسبة الأكبر ضمن الدعاوى حسب درجة التقاضي



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

الدعاوى حسب نوع الدعوى



(ربط-تقديري) بإجمالي

دعوى 27,085

15%

(ربط-حسابات) بإجمالي

دعوى 28,244

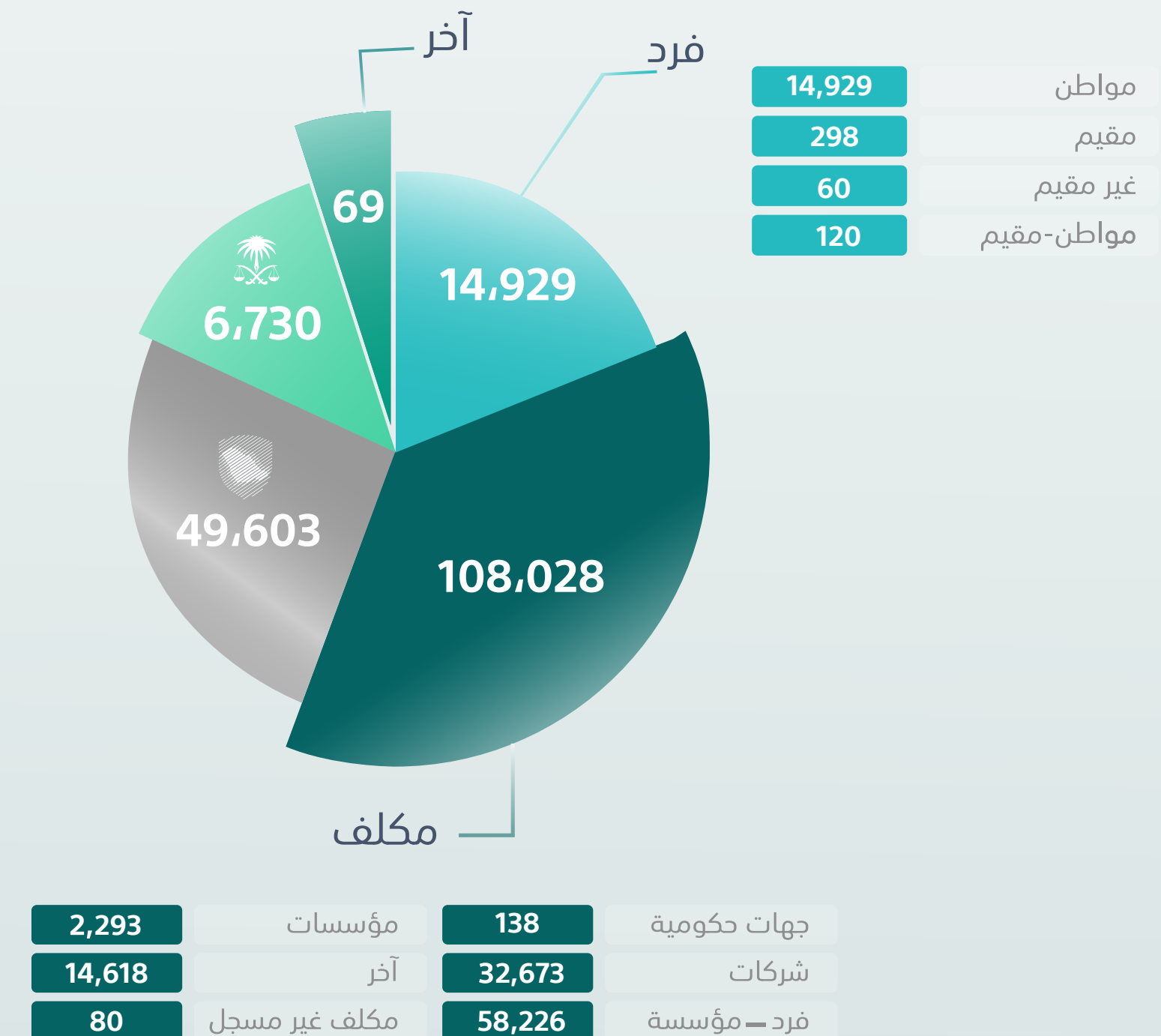
16%

(مواد مقيدة) بإجمالي

دعوى 32,646

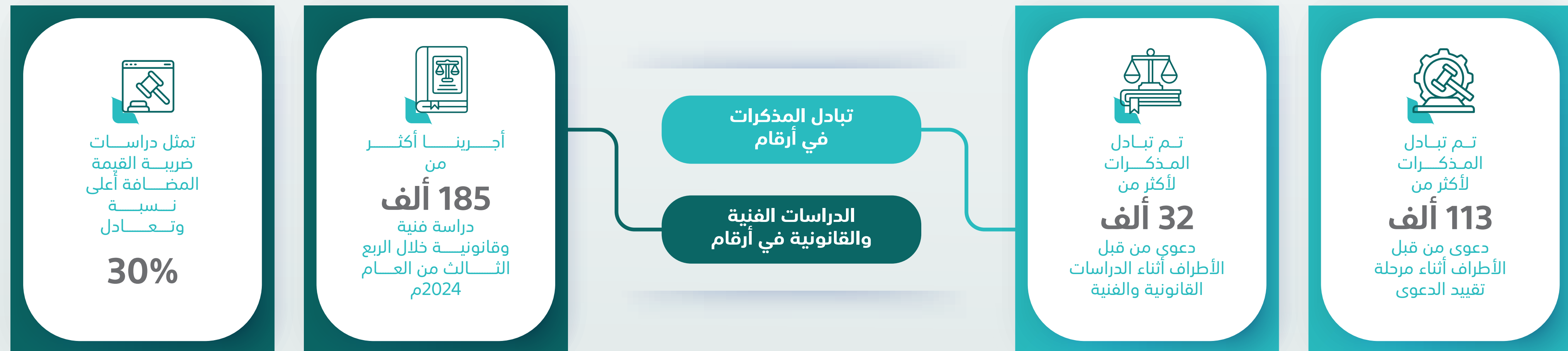
18%

الدعاوى حسب نوع المدعي



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

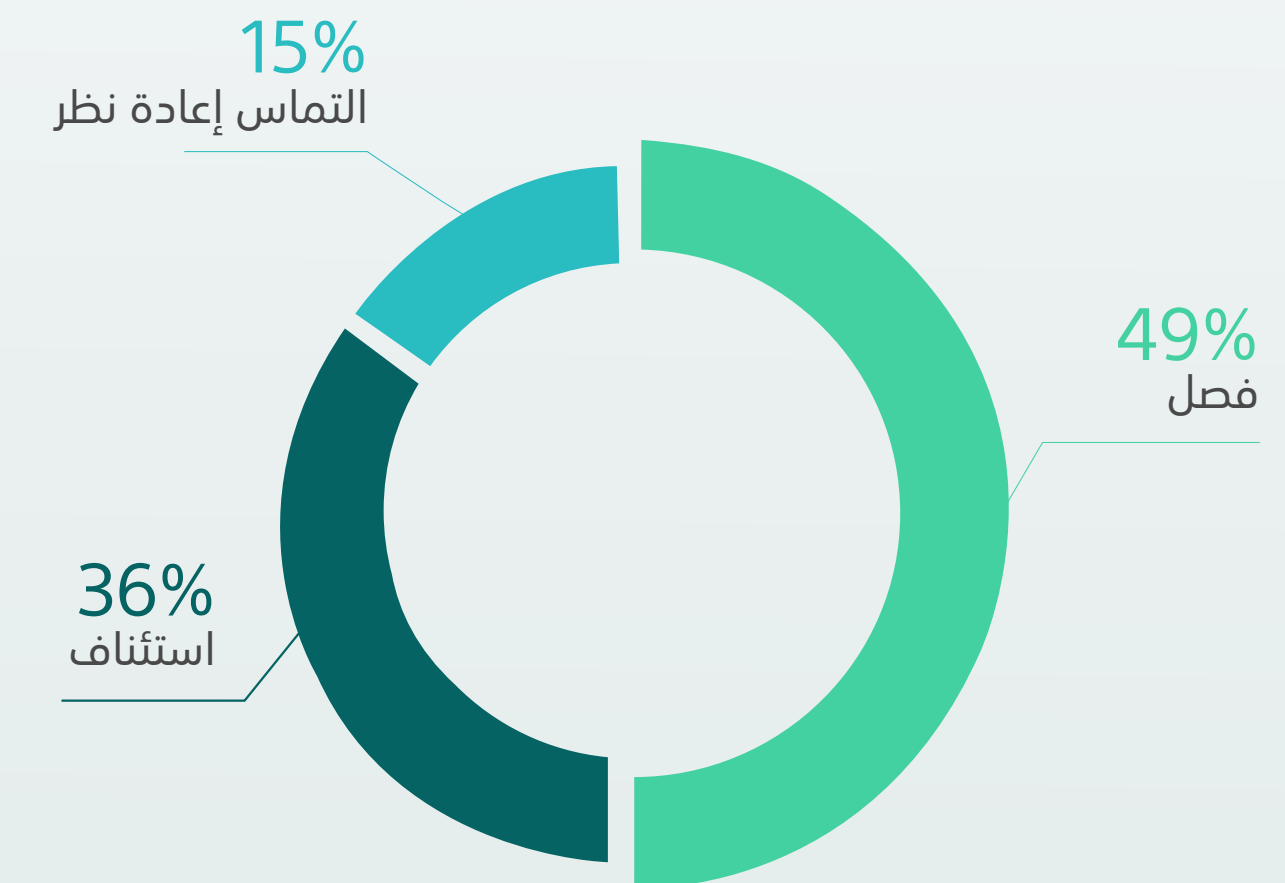


أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

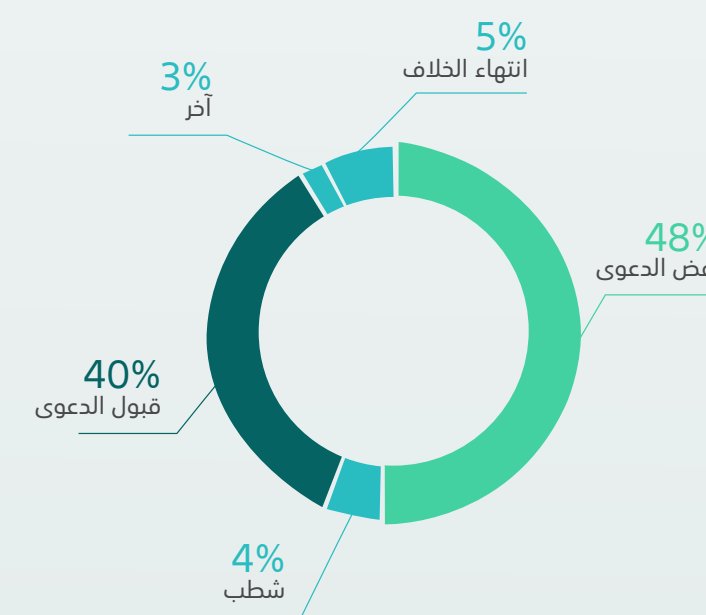
نتائج القرارات الصادرة

القرارات الصادرة



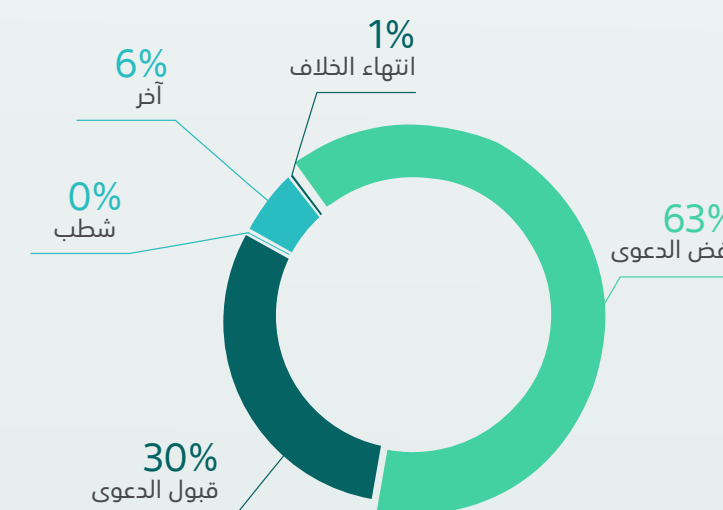
شكلت قرارات الفصل النسبة الأكبر بنسبة 49% من إجمالي القرارات الصادرة، يليها بفارق ملحوظ قرارات الاستئناف بنسبة 36%، وقرارات التماس إعادة النظر بنسبة 15%.

فصل



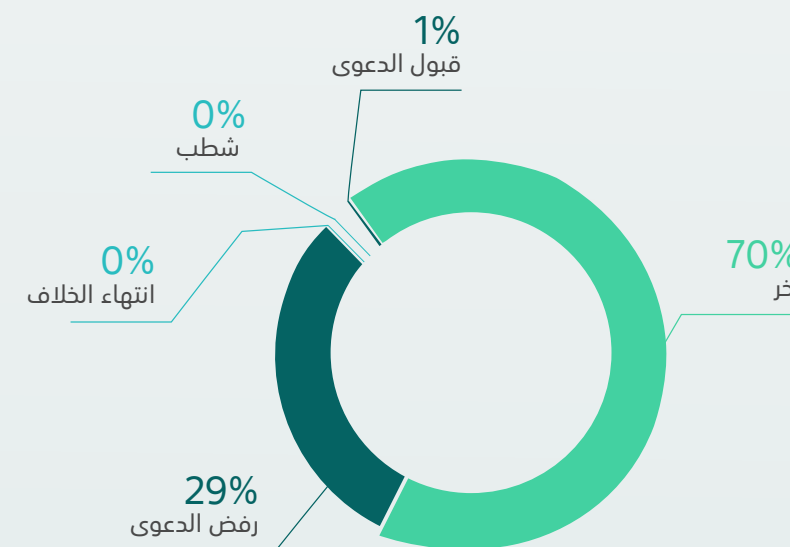
يمثل الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 48% وإجمالي قرار. يليها (قبول الدعوى) بنسبة 40% وإجمالي قرار 2852 يليها بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.

استئناف



يمثل الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة حيث شكلت (رفض الاستئناف) النسبة الأكبر 63% وإجمالي قرار. يليها (قبول الاستئناف) بنسبة 30% وإجمالي قرار. يليها بفارق ملحوظ بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.

التماس إعادة نظر



يمثل الرسم البياني نتائج قرارات التماس إعادة النظر الصادرة حيث شكلت (آخر) النسبة الأكبر 70% وإجمالي قرار. يليها بفارق ملحوظ (رفض الدعوى) بنسبة 29% وإجمالي قرار 597 قرار ثم بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.

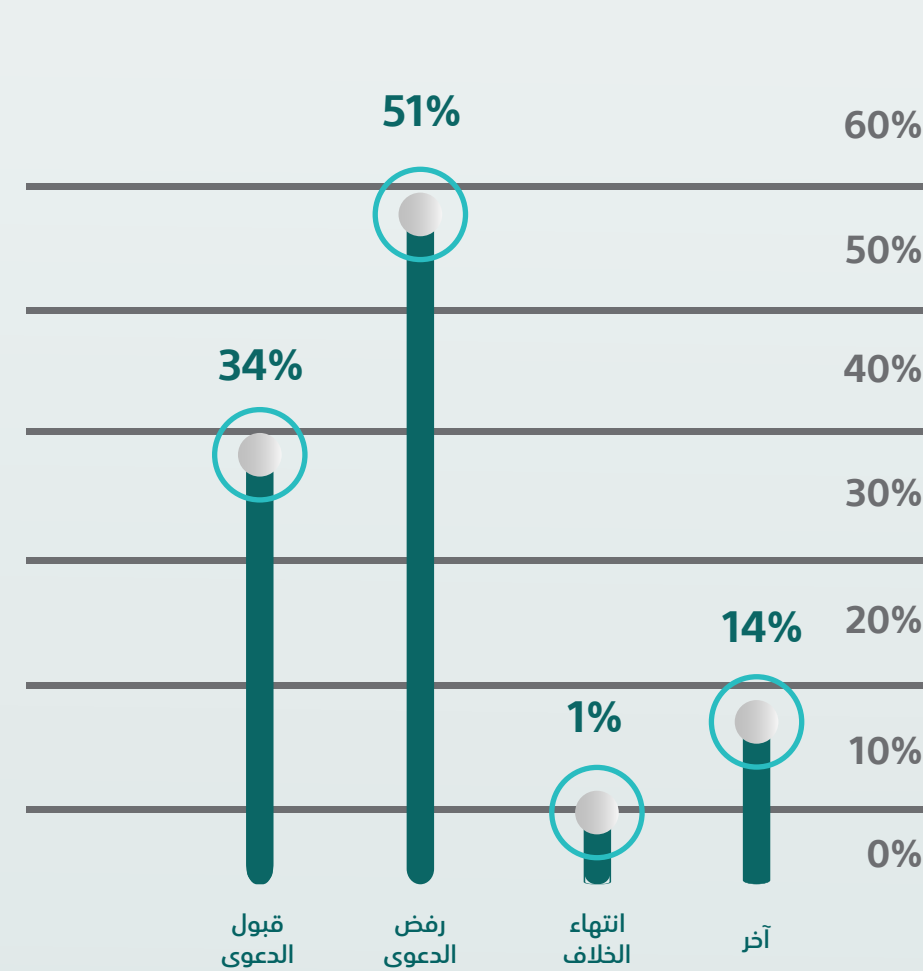
أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات
نتائج الدعاوى حسب الأطراف

المملكة العربية السعودية
النيابة العامة
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
PUBLIC PROSECUTION



مستأنف ضده



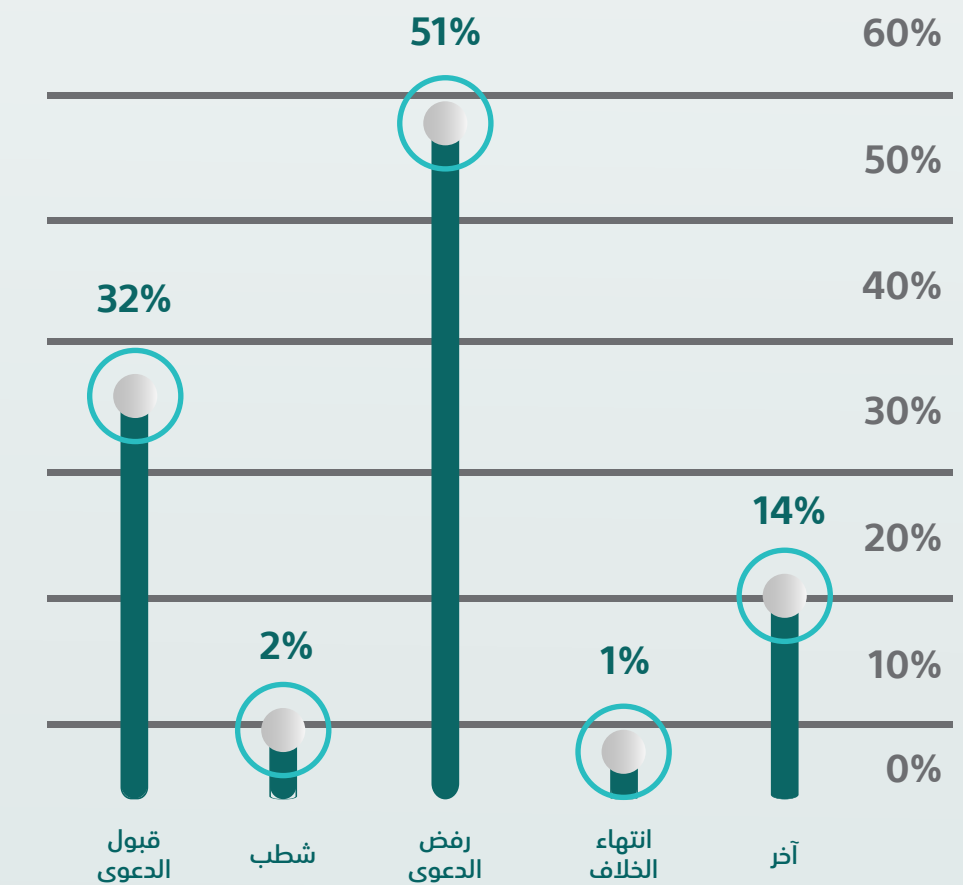
مدعي/مُستأنف



مدعى عليه



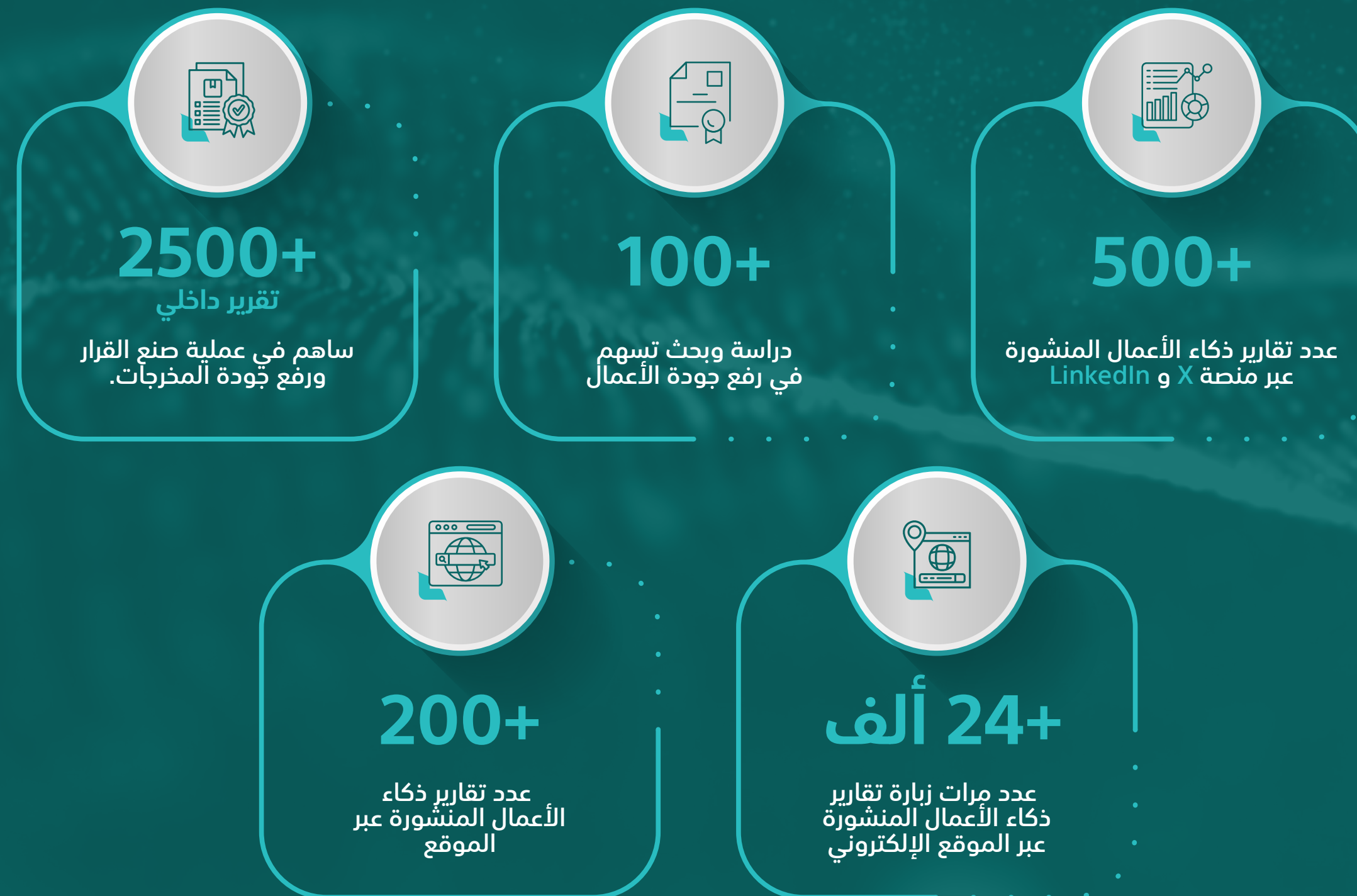
مدعي



أدأؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

البيانات وذكاء الأعمال

نعمل بشكل مستمر على تحليل الأعمال وإعداد التقارير التي تخص كافة مجالات أعمالنا، بالإضافة إلى إصدار الدراسات والأبحاث ونشرها، مما يرفع جودة المخرجات ويسهل مراجعتها وتطويرها.



22 مليون
عدد البيانات التي تمت معالجتها حتى الآن



أداؤنا 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.



أكثر من 12
شريك استراتيجي في عدة مجالات



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



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تقاضي ميسر بكفاءة عالية

+12 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.



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تقاضي ميسر بكفاءة عالية

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

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.



ازدهارنا الرقمي

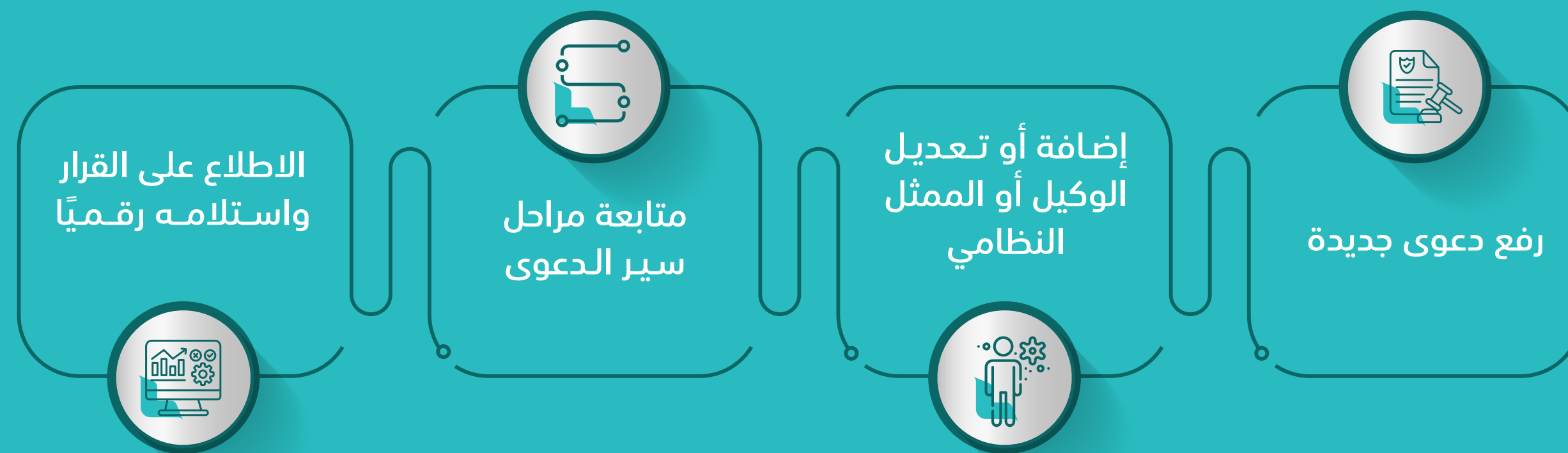
تطبيقنا بين أياديكم
GSTC



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:



ازدهارنا الرقمي

موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة



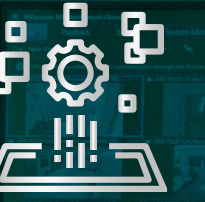
قمنا بالعمل على تطوير موقع داخلي مختص بالإجراءات الداخلية لمنسوبينا، بهدف تيسير إتمام الإجراءات والوصول إليها وإدارتها، بأيسر الطرق وأسرعها لرفع كفاءة الأعمال وتسريع إنجازها بجودة وفاعلية.

نظام إدارة علاقات العملاء (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.

تطوير رقمنة الاجراءات المقدمة 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.

ازدهارنا 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.



منجزات التواصل

تمكين الوصول

من خلال تبنينا لمبدأ الشفافية والمصداقية والقرب من كافة المتعاملين، وحرصنا الشديد على تسهيل الوصول إلينا واستقبال جميع الاستفسارات والتساؤلات؛ نتواجد عبر العديد من منصات التواصل الاجتماعي، كما نقدم الدعم الكامل من خلال الموقع الإلكتروني ومراكز دعم المتعاملين ونظام إدارة علاقات العملاء (CRM) ومركز الاتصال الموحد والمحادثات الحية.



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

200⁺ ألف

الصفحة

المركز الإعلامي

11⁺ ألف

النشر الفوري للقرارات

250⁺ ألف

مركز المعرفة

24⁺ ألف

إحصائيات الدعاوى والقرارات

350⁺ ألف

المساعدة والدعم



مليون⁺
مشاهدة



21⁺ ألف
مشاهدة



145⁺ ألف
وصول



101⁺ ألف
وصول

عدد مرات الوصول



منجزات التواصل

تسهيل الوصول وتعزيز الشفافية



الرسائل النصية

600+ ألف رسالة



حملة ترويجية

30+ حملة



منشور تعريفى وتوعوي

8+ آلاف منشور



مرات الوصول

800+ ألف



منجزات التواصل

أرقامنا في الصحافة

12+ 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 والمدد النظامية لها.

يُذكر أن الأمانة العامة تولي اهتماماً بالغاً في توعية المتعاملين والمختصين من خلال نشر العديد من الحملات والمحتويات التوعوية منها: رحلات مُيسرة، 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)، LinkedIn (GSTC)، Telegram (@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.



من هو؟ شريكك

شريك التميز هو أحد منسوبي الأمانة ممن نفخر بإنجازاتهم والتزامهم وجهودهم المبذولة التي تعكس همة وتميز الموظفين الطموحين مما يساهم في تحقيق أهداف واستراتيجية الأمانة العامة

لأنهم
كفؤون
ويستأهلون الشكر

منجزات التواصل

بيئة عمل داعمة وتواصل داخلي فعّال

سعيًا لتحسين جودة بيئة العمل، وإيمانًا منا بأهمية ذلك في رفع الإنتاجية وكفاءة الأعمال، قمنا بتقديم العديد من المبادرات التي تهدف إلى رفع جودة التواصل بين منسوبينا وخلق بيئة عمل جاذبة تعنى بموظفيها بأساليب مبتكرة.

أبرز المبادرات:

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 ساعة توعية

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

مبادرة لأنهم كفؤون

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 تقديرًا لجهودهم البارزة ولتعزيز التحفيز في بيئة العمل ودعم مواصلة التميز والعطاء.



منجزات التواصل

بيئة عمل داعمة وتواصل داخلي فعّال

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.

وداعية الصيف يقول

قدمنا المشروبات الباردة على كافة موظفينا، في بادرة مميزة لتجديد الطاقة وأخذ استراحة بسيطة من مهام العمل، ضمن فعالية توديع فصل الصيف.

اليوم الوطني 94

احتفلنا بوطننا الغالي في اليوم الوطني السعودي الرابع والتسعون من خلال تقديم عدة فقرات، كعزف الأغاني الوطنية، تقديم المأكولات والمشروبات، التقاط الصور، وتوزيع الهدايا التذكارية.

منجزات التواصل

المسؤولية المجتمعية

إيمانًا منا بأهمية كل فرد في المجتمع، وتأثير الدعم الاجتماعي، تماشياً مع رؤية المملكة 2030 والتي من ضمن ركائزها خلق مجتمع حيوي ومتربط؛ حرصنا على تحفيز منسوبنا على المشاركة في المبادرات المجتمعية التي من شأنها وضع بصمة إنسانية في المجتمع وتعزيز أواصر الترابط بعيداً عن مهام العمل اليومية.

مبادراتنا الإنسانية:

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

مبادرة التبرع بالدم.

حملة كسوة فرح لجمع تبرعات الملابس من الموظفين وإيصالها للمحتاجين.

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

مبادرة المساهمة في توفير الأدوات المدرسية للأسر المعسرة.



تميزنا المؤسسي

20+ جائزة تميّز في مجالات اختصاصنا المختلفة.

شهادات اعتماد الآيزو:



حصلنا على اعتماد الآيزو في العديد من المجالات ، والتي تعتبر من أحدث المعايير الصادرة عن المنظمة العالمية للمعايير.

شهادة الجودة لمراكز المستخدمين "حيّاك"

حصلنا على شهادة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) والتي تعنى بتقييم مراكز خدمة المستخدمين، محققين أفضل تجربة للمتعاملين على أعلى المستويات .

شهادة اعتماد الآيزو
ISO 9001:2015
لنظام إدارة الجودة

شهادة اعتماد الآيزو
ISO 37000
لحوكمة المنظمات

شهادة اعتماد الآيزو
ISO 31000
لنظام إدارة المخاطر

شهادة اعتماد الآيزو
ISO 10002:2018
لرضا العملاء، ومعالجة الشكاوى



تميزنا المؤسسي

شهادة نموذج التميز الأوروبي:

نتيجةً للجهود المستمرة في رفع جودة الإجراءات والأعمال والالتزام بمعايير التميز المؤسسي وفقاً للمواصفات العالمية، حصلنا على شهادة نموذج التميز الأوروبي EFQM.

شهادة أفضل بيئة عمل:

صنفتنا عبر منظمة "Great Place To Work" من ضمن أفضل بيئات العمل في السعودية، نظير الجهود المبذولة في خلق بيئة محفزة لدعم الموظفين والموظفات لتحقيق أفضل النتائج.

جوائز ستيفي العالمية:

أحد الجوائز العلمية المرموقة المعنية بتميز جهات الأعمال في عدة مجالات، وقد حصلنا على 4 جوائز في الفئات التالية:

جائزة درع الحكومة الرقمية:

ضمن خطة عمل متكاملة للتحويل الرقمي في كافة إجراءات أعمالنا، طورنا عدة خدمات رقمية، حصلنا على ضوءها على 8 جوائز:

جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء:

حصلنا على جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء، وهي جائزة تعنى بتقييم نظام التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء داخل المنظومة، مقدمة من قبل معهد مؤشرات الأداء الرئيسية (The KPI Institute).



غرف التقاضي الذكية

التقارير السنوية

الذكاء الاصطناعي

خدمة المتعاملين

المواقع الإلكترونية

الابتكار الحكومي

الإنجازات الحكومية

العمل الحكومي عن بعد

المحتوى الرقمي الحكومي

المسؤولية الاجتماعية

حسابات التواصل الاجتماعي

التطبيقات الإلكترونية



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



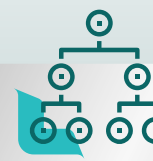
تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



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

2024