



منجزات الربع الثالث

يوليو - سبتمبر 2024م

٢٤

الفهرس

المقدمة

منجزات التواصل

تميزنا المؤسسي

طموحاتنا

ازدهارنا الرقمي

- ◀ تطبيقنا بين أيديكم.
- ◀ تطوير الخدمات الرقمية المقدمة.
- ◀ لأعضاء للجان الزكوية والضريبة والجمالية.
- ◀ نظام إدارة علاقات العملاء (CRM).
- ◀ موقع الإجراءات الداخلية لمنسوبي الأمانة العامة.
- ◀ منجزاتنا الرقمية في خدمة المستفيدين.

- ◀ رؤيتنا - رسالتنا - قيمتنا - أهدافنا الاستراتيجية.
- ◀ المبادرات وخارطة الطريق.
- ◀ قياس كفاءة الأداء.
- ◀ تطوير دوكلمة الإجراءات وتعزيز الالتزام.
- ◀ منجزات تيسير الإجراءات.
- ◀ البيانات وذكاء الأعمال.
- ◀ توطيد العلاقات الاستراتيجية.
- ◀ تقاضي ميسّر بكفاءة عالية.

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

03 ازدهارنا الرقمي

02 أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

01 المقدمة

06 طموحاتنا

05 تميزنا المؤسسي

04 منجزات التواصل

المقدمة

تواصلت جهودنا الهدافة 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 والجمالية، 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 ك حصيلة 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 بالآليات تنفيذ الأعمال، أجزنا دراسة استراتيجية الأمانة واللجان في معالجة الدعاوى، بعد العمل على تقييم الوضع الحالي من خلال فهم العمليات وتحديد فرص التطوير ونقط التحسين، لتحليل تطبيق المدد النظامية واتفاقيات مستوى الخدمة SLAs ، مع إجراء مقارنة معيارية للممارسات المشابهة في الدول المتقدمة في القطاع الزكي والضريبي والجمري، 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 الإستراتيجية، مع تصميم المبادرات وخارطة الطريق وصولاً إلى تحقيق المستهدفات وتطوير ممكنت الأعمال.



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

رؤيتنا



نموذج رائد لتمكين العدالة الناجزة

نموذج رائد في إدارة
إجراءات حل المنازعات



اللهمانة العامة للجآن الزكوية والضريبة والجماركية
General Secretariat of Zakat, Tax and Customs Committees



تقديم تجربة تقاضي تتسم
بالكفاءة والحيادية والموثوقة



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

رسالتنا

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



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

قيمنا الجوهرية

المسؤولية



مسؤولية الأمانة 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

ومهني



الاحترافية

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

الشفافية



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

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

أهدافنا الاستراتيجية
الممكّنات الاستراتيجية

البيانات وذكاء الأعمال



الإثراء المعرفي بالبحوث
والدراسات التخصصية



رفع كفاءة العمليات التشغيلية



الحكمة والالتزام



التطوير والرقمنة



تسهيل رحلة المستفيدين من خلال
تقديم خدمات رقمية متميزة



تطوير رأس المال البشري



التكامل والشراكات الاستراتيجية



رفع مستوى الوعي في
المنازعات الزكوية والضريبية
والجماركية



أداؤنا الاستراتيجي والتسييري

المبادرات وخارطة الطريق



أكثـر من

15

لوحة أداء



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 لوحات الأداء الجديدة، بهدف تسهيل المتابعة ورفع مستوى مخرجات الأعمال:

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلـي

إجمالي عدد الدعاوى



60%

نسبة المحققـ

انجـاز من تاريخ

07/Jan/2024

عدد الدعاوى المنظورة

11

عدد الدعاوى المؤجلـة

3

عدد الدعاوى التي تم الفصل فيها

4

العدد الكـلي

11

العدد الكـلي

3

</div

أداونا الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة الأداء



لوحة تفاصيل جلسات دوائر اللجان:

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

لوحة الدراسات القانونية

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

لوحة صياغة القرارات:

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

لوحة متابعة الأداء التفريذية:

متابعة كافة الدعاوى من قيدها وحتى انتهائها، كما توضح اللوحة عمر الدعوى لكل مرحلة والدعاوى المتباوزة لاتفاقية



لوجة متابعة اعمار 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 و الدعوى، والدعاوى النشطة والأخرى المنتهية.

لوحة المؤشرات المسقطة من المجلس:

متابعة مؤشرات الأداء المسقطة من مجلس الإدارة على الأمانة العامة.



لوحة مؤشرات الأداء للدعاوى ذات المبالغ العالية: بر الأعضاء التقنية

**متابعة الدعاوى ذات المبالغ العالية- أكثر من خمسين مليون،
لمعرفة مدرباتها ومراحلها، سبعاً.**

لودة تذاكر الأعضاء التقنية:

متابعة التذاكر التقنية المرفوعة من الأعضاء لضمان إغلاق
وتحسییر عمل الدوائر.

لوجة أداء الدوائر:

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

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة الأداء



X @GSTC | WWW.gstc.gov.sa | 8001220000

أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تطوير دوكلمة الإجراءات وتعزيز الالتزام

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



اللائحة العامة للجائزات والضرائب والجمارك
General Secretariat of Zakat, Tax and Customs Committees

التقرير السنوي للبيانات والدراسات
(الربع الأول 2024م)

الفرق بين السياسة والعمـاـل

السياسة

القواعد التي تحكم إجراءات المنظمة.

متطلبات

جميع المطالبات التي تزيد عن ٥٠٠٠٠٠٠٠

الرئيس التنفيذي.

قواعد السلوك الوظيفي

هناك أربعة أركان تمثل القيم الأساسية للأمانة وهي التعاون والكفاءة والشفافية والحيادية وتتمثل تلك القيم خارجًا في تعامل الأمانة مع شركائها في الأعمال، والمجتمع الزكوي والضريبي والجماركي بشكل عام، بينما تتمثل داخلية في سلوكيات الموظفين تجاه بعضهم البعض وتجاه الأمانة.



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

منحنى قيد الدعوى



ارتفاع بنسبة **11%**
في معدل تقيد الدعاوى خلال الربع الثالث
مقارنة بالربع ذاته من العام الماضي

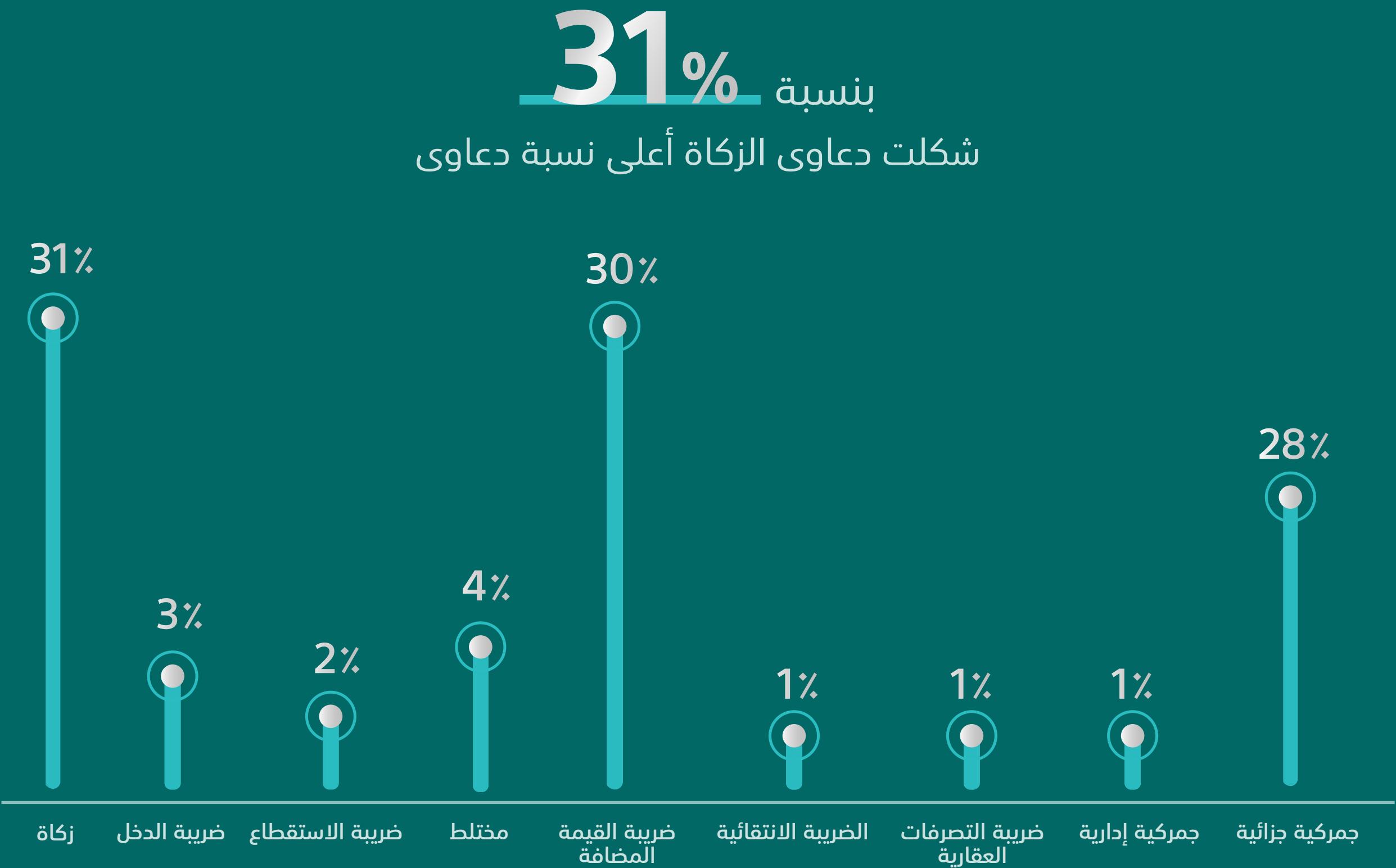
تم تقيد أكثر من **179+** ألف دعوى حتى الربع الثالث للعام 2024م



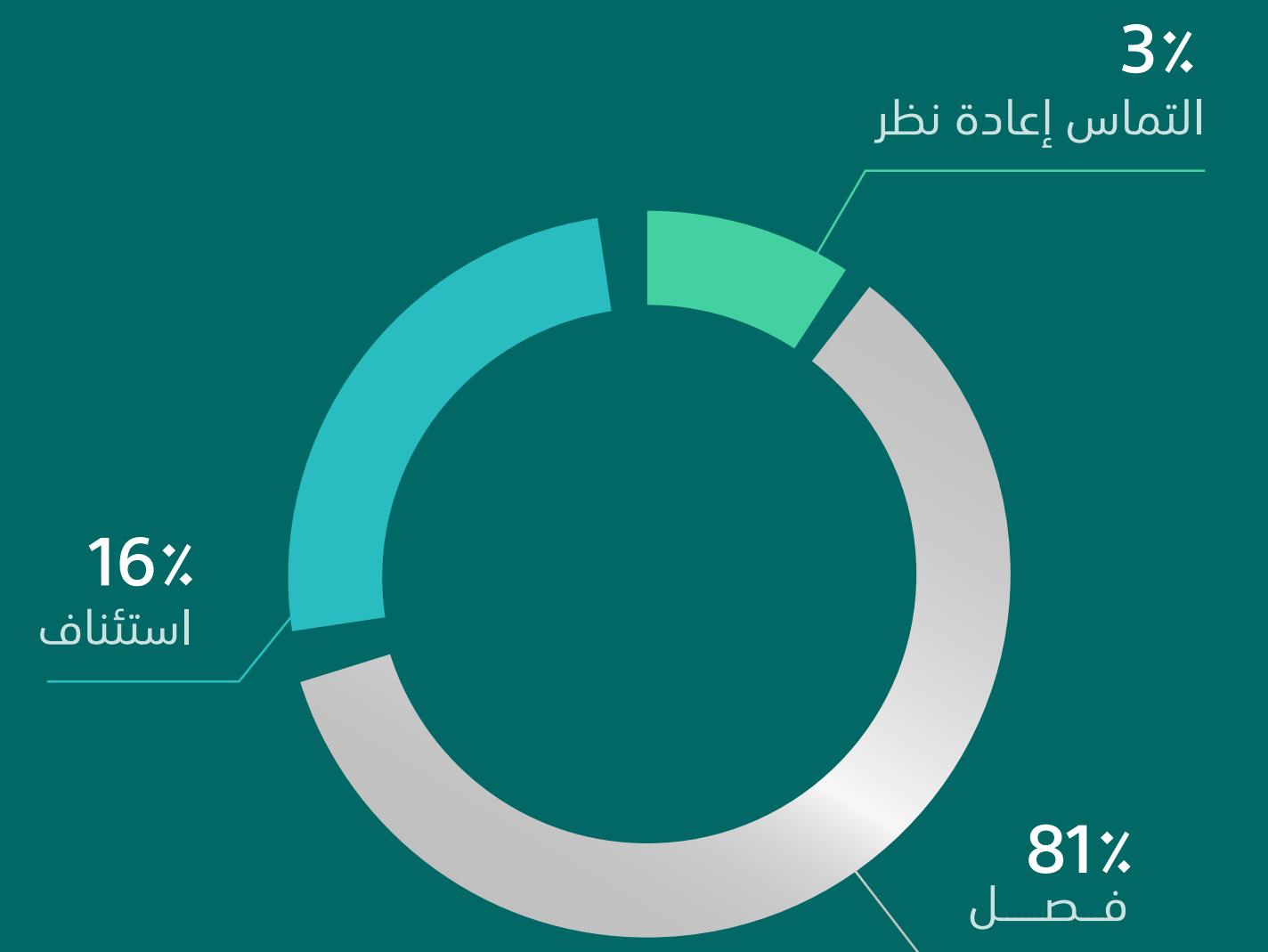
أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي



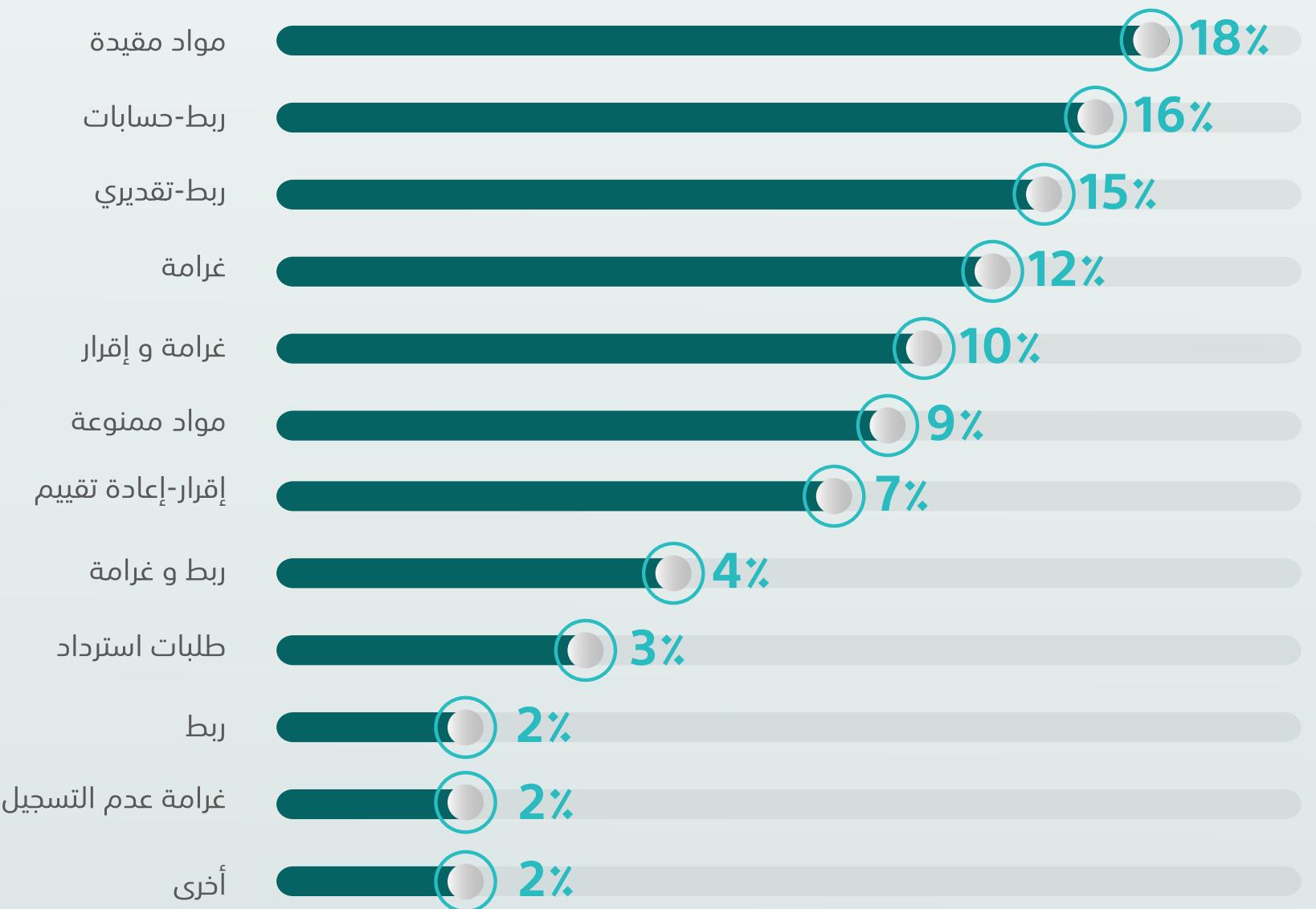
81% نسبة تمثل دعاوى الفصل الأكبر ضمن الدعاوى حسب درجة التقاضي



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

الدعوى حسب نوع الدعوى

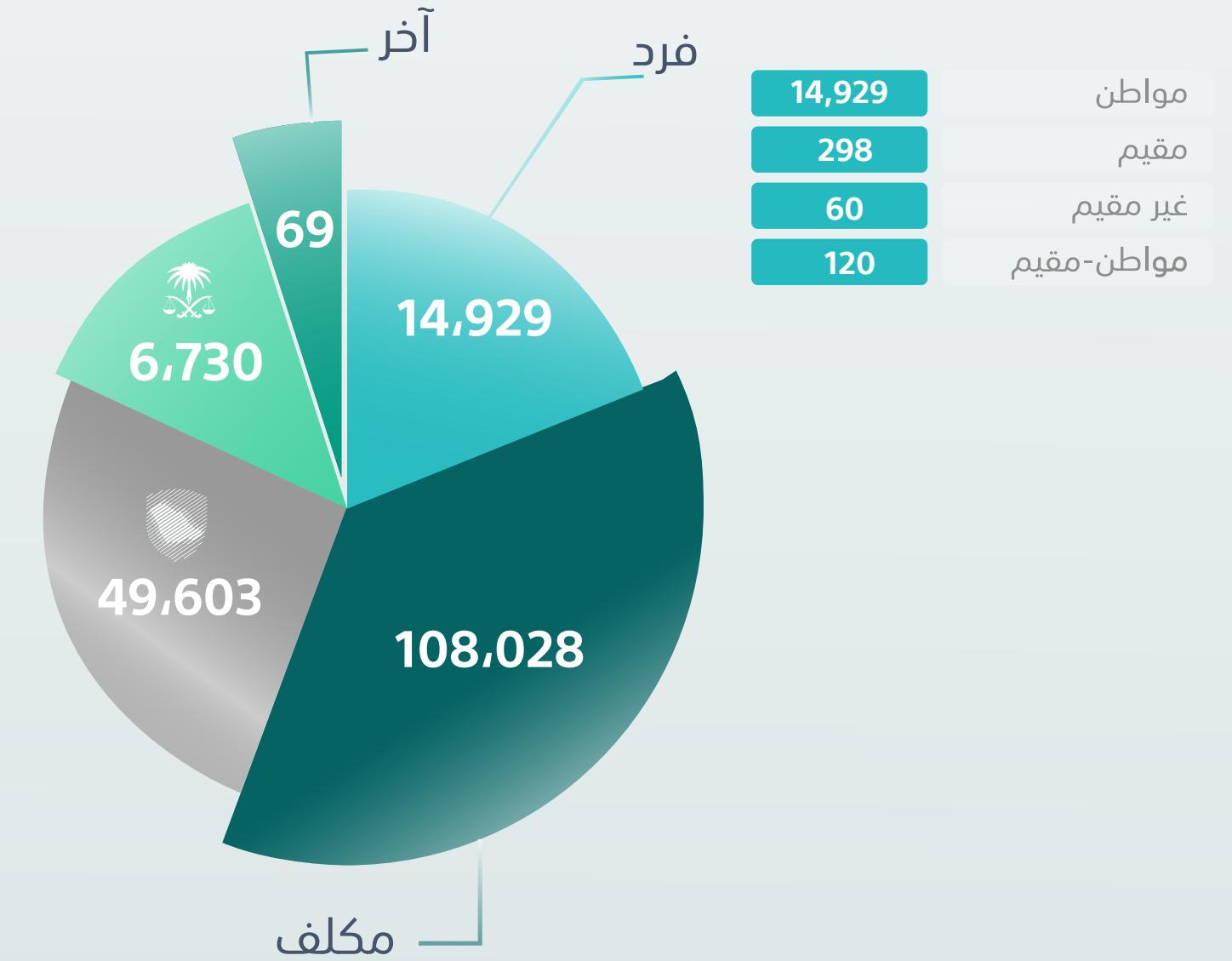


(ربط-تقديرى) بإجمالي دعوى **27,085**
15% _____ 16% _____ 18%

(ربط-حسابات) بإجمالي دعوى **28,244**

(مواد مقيدة) بإجمالي دعوى **32,646**

الدعوى حسب نوع المدعي



جهات حكومية **2,293**
آخر **138**
مؤسسات **14,618**
مكلف غير مسجل **32,673**
فرد **58,226**
80



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

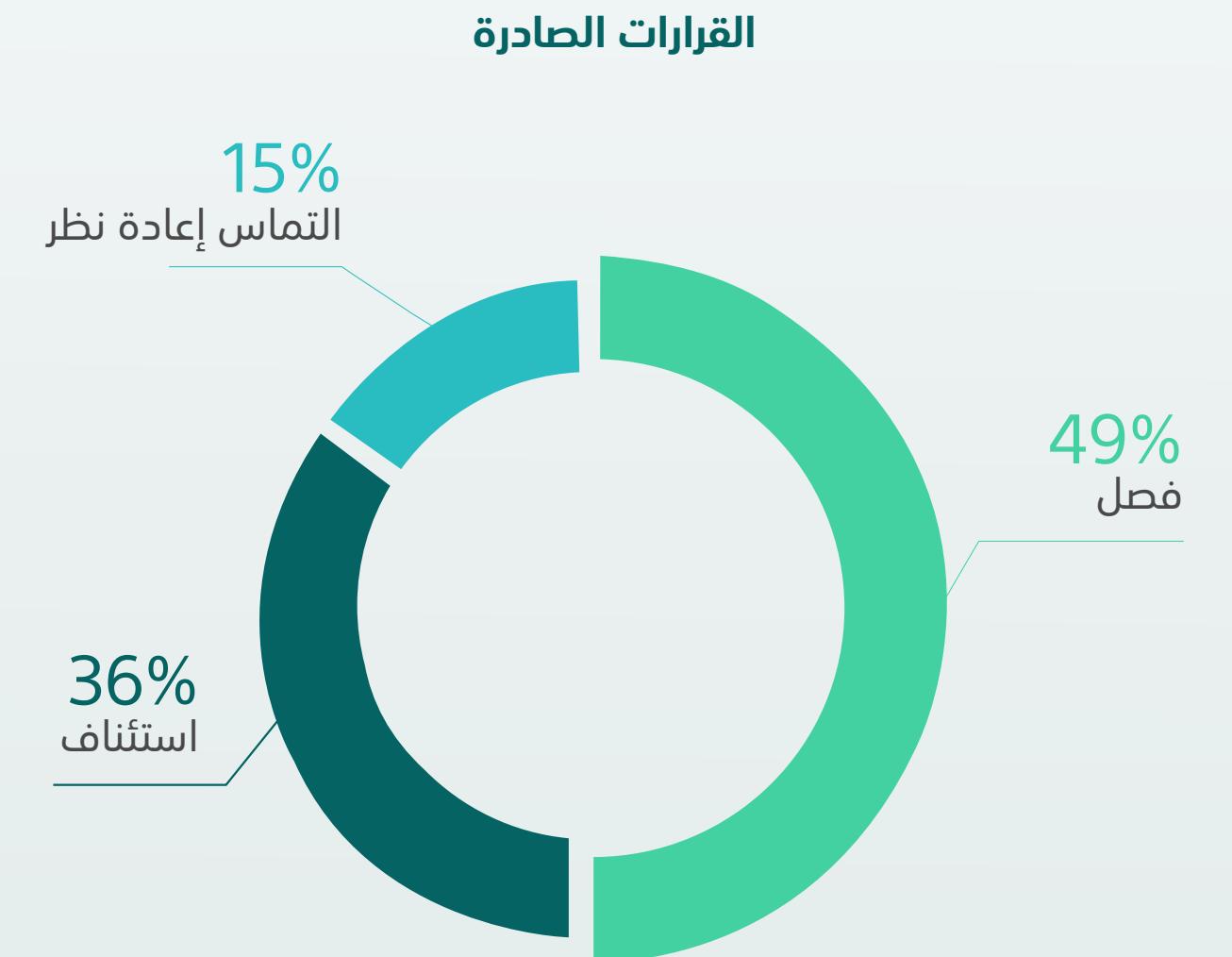
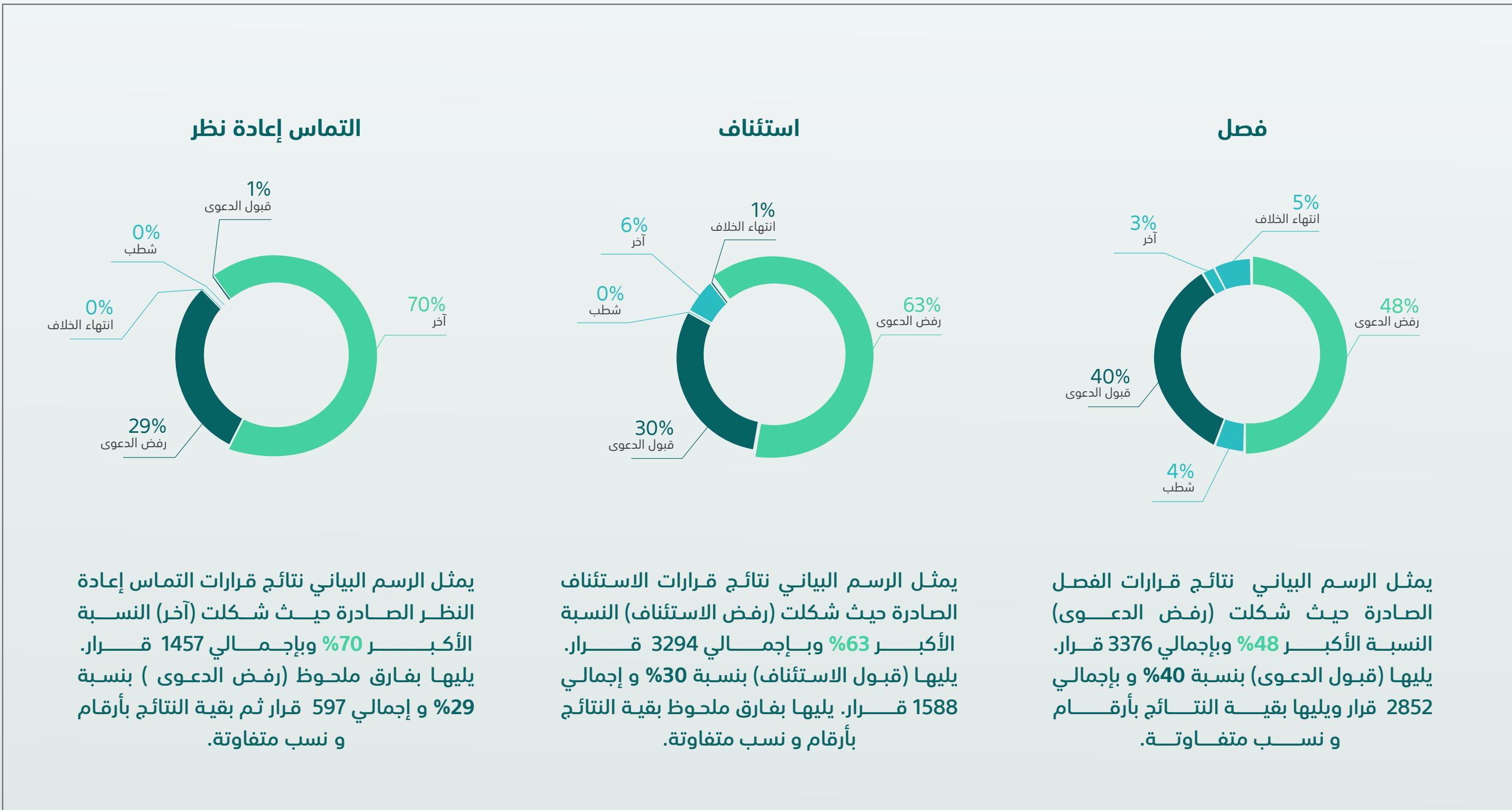
منجزات تيسير الإجراءات



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

منجزات تيسير الإجراءات

نتائج القرارات الصادرة

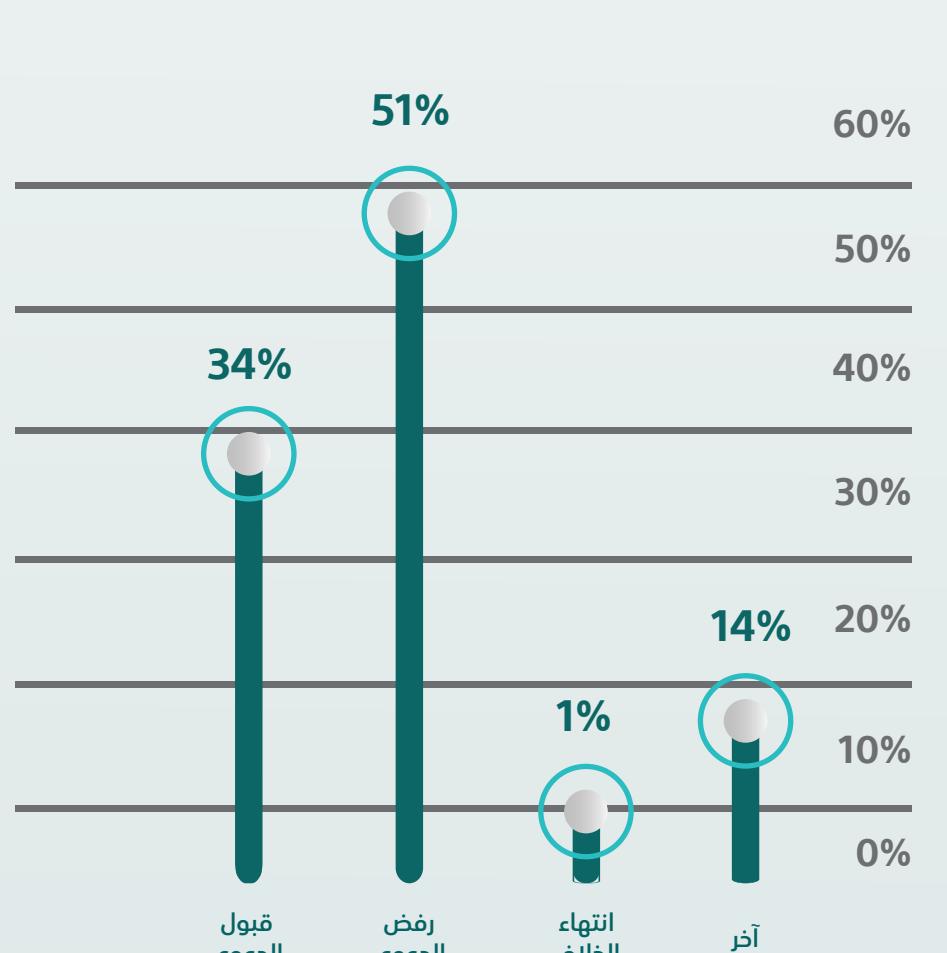


أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

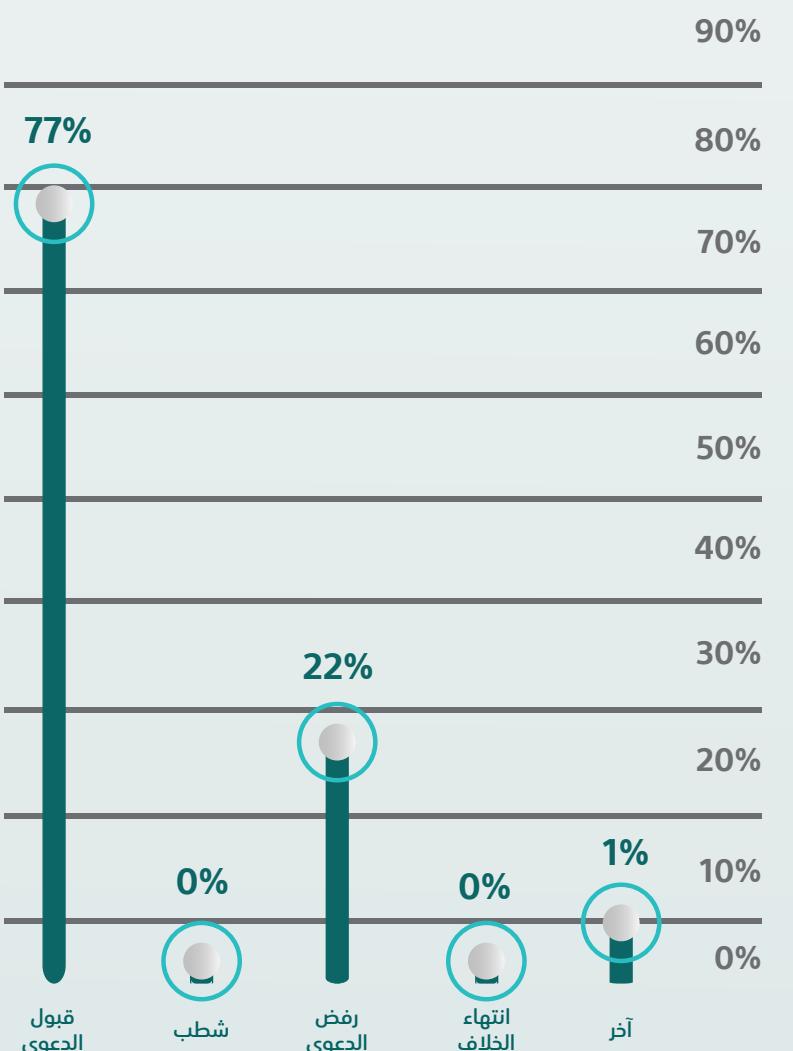
منجزات تيسير الإجراءات
نتائج الدعاوى حسب الأطراف



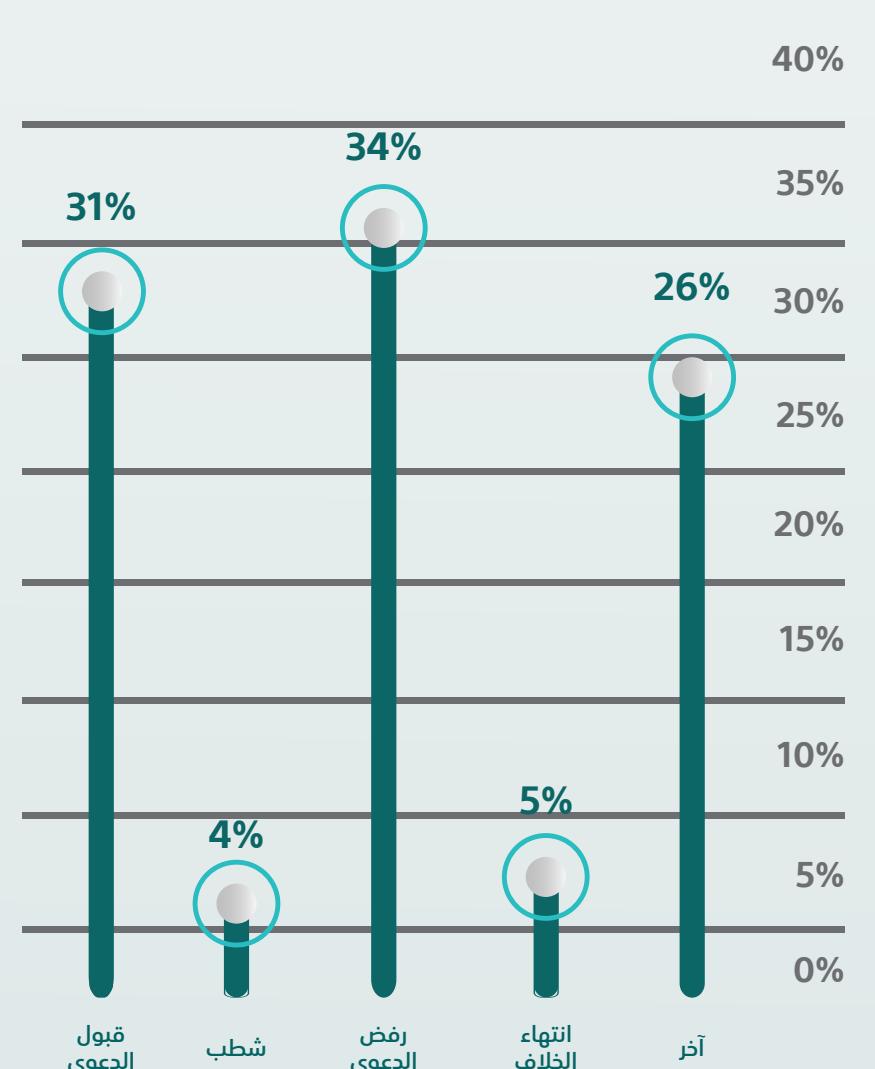
مستأنف ضده



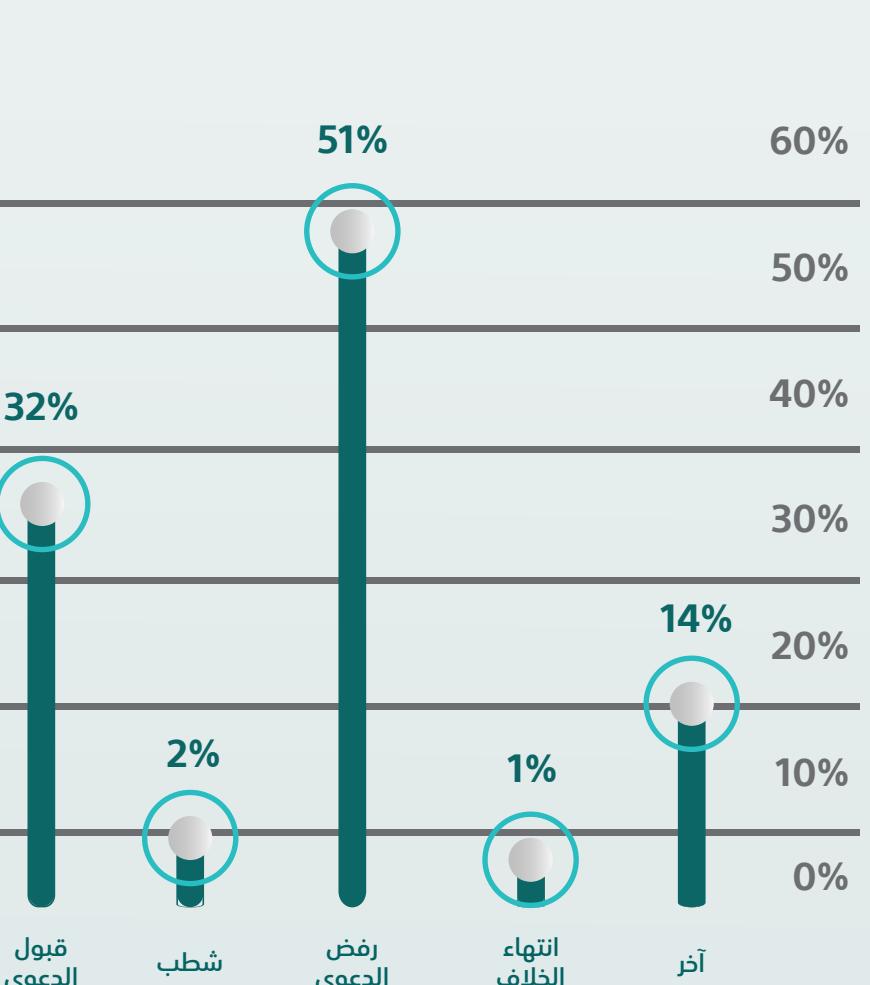
مدعى/مستأنف



مدعى عليه



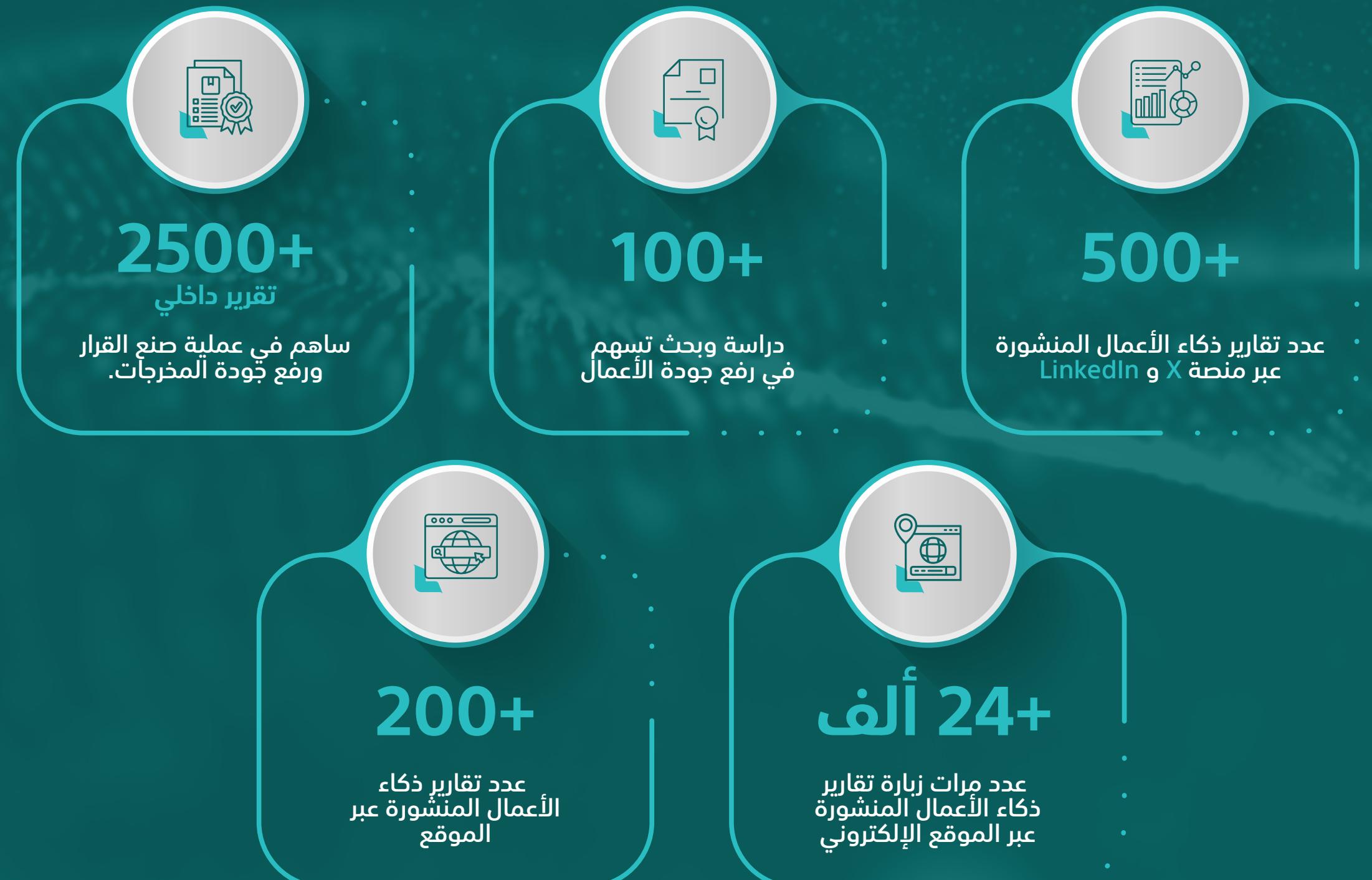
مدعى



أداؤنا 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 وتطویرها.



22 مليون
عدد البيانات التي تمت معالجتها حتى الآن



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

توطيد العلاقات الاستراتيجية

إيمانًاً 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 12
شريك استراتيجي في عدة مجالات

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



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تقاضي ميسر بكفاءة عالية

12+

عدد القرارات المنشورة



حصر الأسانيد النظامية

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



حصر دفعه الأطراف المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها

نعمل بدقة وسرعة في حصر دفعه أطراف الدعوى الزكوية والضريبية والجمالية وتحديد موقف أعضاء اللجان منها، مما زاد من كفاءة إنجاز الأعمال وتسريع تمكّن الفصل الناجز في كافة القضايا ذات العلاقة.



النشر الفوري لقرارات اللجان

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



أداؤنا الاستراتيجي والتشغيلي

تقاضي ميسر بكفاءة عالية

الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح

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



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 .



ازدهارنا الرقمي

تطبيقنا بين أيديكم

GSTC



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

أبرز الخدمات
المقدمة عبر التطبيق:



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



ازدهارنا الرقمي



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

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

تطوير رقمنة الإجراءات المقدمة لأعضاء اللجان

حرصنا على رقمنة الخدمات المقدمة لأعضاء اللجان، عبر تطبيق يُعني بكافة الإجراءات التي تخدم أعضاء اللجان وتسهل إدارة الدعاوى بكمية وأقرب الطرق وأيسراها.



ازدهارنا الرقمي

منجزاتنا الرقمية في خدمة المستفيدين

درصنا على تقديم كافة التسهيلات عبر خطوات مدروسة تعزز تحولنا الرقمي في كافة خدماتنا المقدمة للمتعاملين من خلال البوابة الإلكترونية وتطبيق الهاتف الذكي، مما أسهم بتطوير كفاءة إنجاز الإجراءات الالزمة لادارة ومتابعة الدعاوى رقمياً، ورفع مستويات الرضا عبر تجربة ثرية وميسرة.

05



ألف مستفيد⁺
من تطبيق الأمانة
على الهواتف الذكية

04



126⁺ ألف مستفيد
من الوصول الرقمي
لقرار الصادر عن اللجان

03



7⁺ ألف مستفيد
طلب تغيير الممثل
النظامي / الوكيل الشرعي

02



145⁺ ألف مستفيد
لعمليات تبادل المذكرات
بين الأطراف آلياً

01



179⁺ ألف مستفيد
إنشاء ملف الدعاوى
الرقمي

منجزات التواصل

تمكين الوصول

من خلال تبنينا لمبدأ الشفافية والمصداقية والقرب من كافة المتعاملين، وحرصنا الشديد على تسهيل الوصول إلينا واستقبال جميع الاستفسارات والتساؤلات؛ نتوارد 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.

نظام ادارة علاقات العملاء (CRM)

سعدنا بالرد على
ألف رسالة⁺
تذكرة واردة عبر النظام



مركز الاتصال

سعدنا بخدمة
4⁺ ألف متعامل
عبر مراكز الاتصال



المحادثات الحية (Live chat)

سعدنا بخدمة
70⁺ متعامل
من خلال المحادثات الحية



الموقع الإلكتروني

سعدنا بالرد على
180⁺ استفسار
وارد على الموقع الإلكتروني



الزوار

سعدنا بخدمة
212⁺ متعامل
عبر مقرات الأمانة لخدمة
المتعاملين



منجزات التواصل

عدد الزيارات

200⁺ ألف

11⁺ ألف

250⁺ ألف

24⁺ ألف

350⁺ ألف

الصفحة

المركز الإعلامي

النشر الفوري للقرارات

مركز المعرفة

إحصائيات الدعاوى والقرارات

المساعدة والدعم



مليون⁺
مشاهدة



21⁺ ألف
مشاهدة



145⁺ ألف
وصول



101⁺ ألف
وصول

عدد مرات الوصول

تسهيل 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.



منجزات التواصل

تسهيل الوصول وتعزيز الشفافية



الرسائل النصية

600+ ألف رسالة



حملة ترويجية

30+ حملة



منشور تعريفي وتواعي

8+آلاف منشور



مرات الوصول

800+ ألف مرات

منجزات التواصل

أرقامنا في الصحافة

الأمانة العامة تطلق حملتها التوعوية "رحلة منازعة"

1446 صفر 03

أطلقت الأمانة العامة للجان الزكوية والخريجية والجمركية حملتها التوعوية "رحلة منازعة"; وذلك بهدف تعزيز الوعي بمخاطر سير الدعاوى الزكوية والخريجية والجمركية، حيث تعمل الأمانة العامة بكفاءة وجودة عالية لتسهيل 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 والمحفوظات التوعوية منها: رحلتك ميسرة، دقّيقه معرفة، وسلسلة مبادئ وقرارات اللجان، ودعت الأمانة العامة عموم المختصين والباحثين والمهتمين والمتعاملين معها إلى التعرف على المزيد ومتابعة المستجدات عبر حساباتها على منصات التواصل الاجتماعي X (@GSTC)، LinkedIn (@GSTC)، Telegram (@GSTC_SA) أو التواصل معها عن طريق مركز الاتصال الموحد (8001220000).

100+ نُشر مُرة عبر الصحف الإلكترونية

12+ خبراً صحفياً

حصلت الأمانة العامة على جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء من معهد مؤشرات الأداء الرئيسي (The KPI Institute) بعد التقييم المرتفع الذي حصلت عليه محققاً بذلك مستوى النضج المتكامل، الذي يُعد من أعلى النتائج المسجلة للجهات الحكومية المشاركة من دول الخليج العربية.

أشتملت 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 المعياريات 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.

يُذكر أن جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء تأتي تويجاً لتميز الأمانة العامة ونجاحها في تطبيق أعلى المعايير والمعايير العالمية، وتعزز الأمانة العامة مواصلة جهودها التطويرية من خلال المبادرات والمشاريع النوعية التي ترفع مستوى جودة كافة الأعمال، ضمن تقديم أفضل الخدمات بأعلى مستويات الجودة والكفاءة.

الآمانة العامة تحصل على جائزة التميز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء

1446 صفر 03



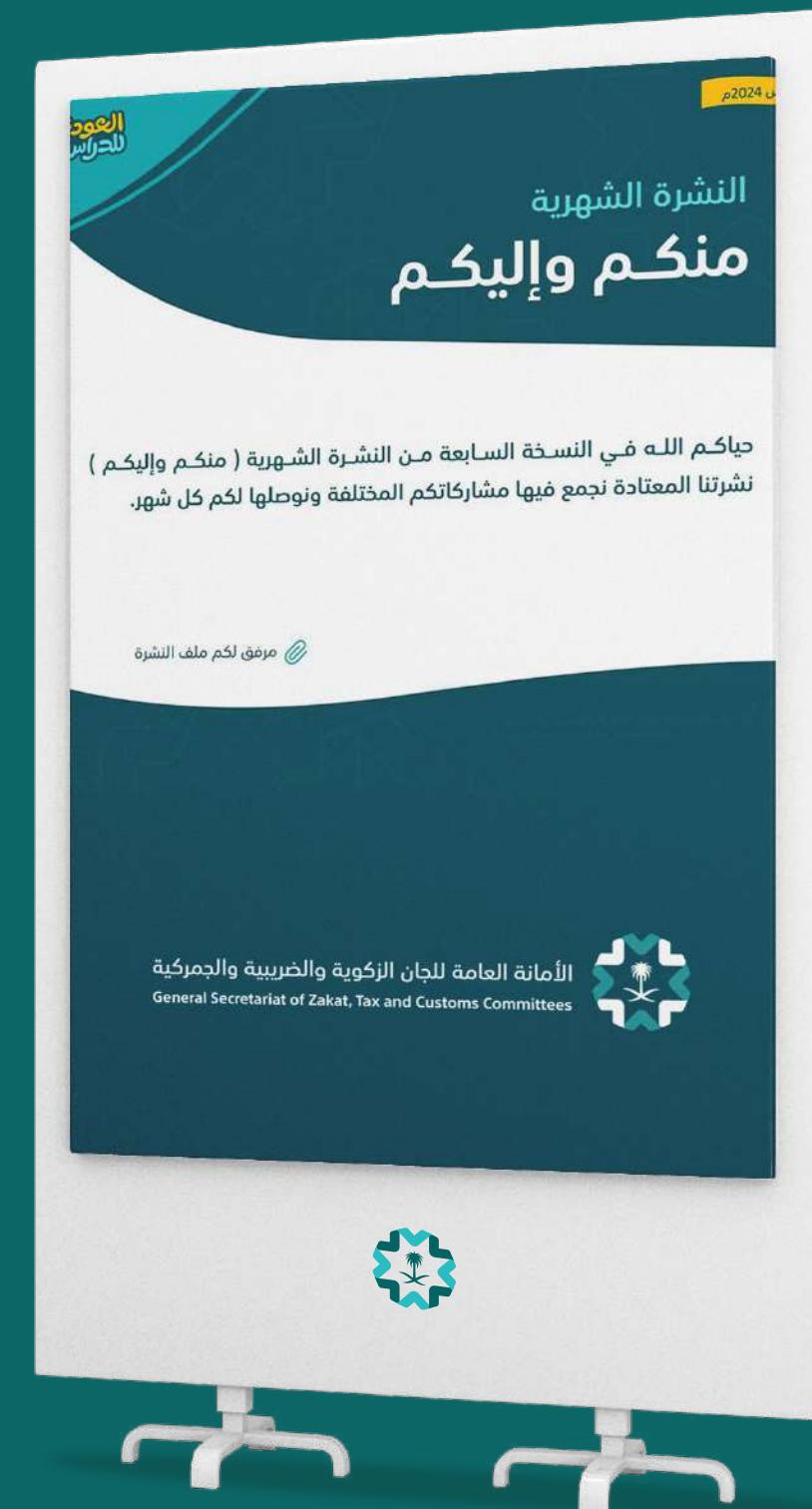
منجزات التواصل

بيئة عمل داعمة وتوacial داخلي فعال



من هو شريك التميز؟

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



سعياً لتحسين جودة بيئة العمل، وإيماناً 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 تخصل منسوبينا بالإضافة إلى مشاركة الاهتمامات والهوايات.

مبادرة ساعة توعية

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

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.



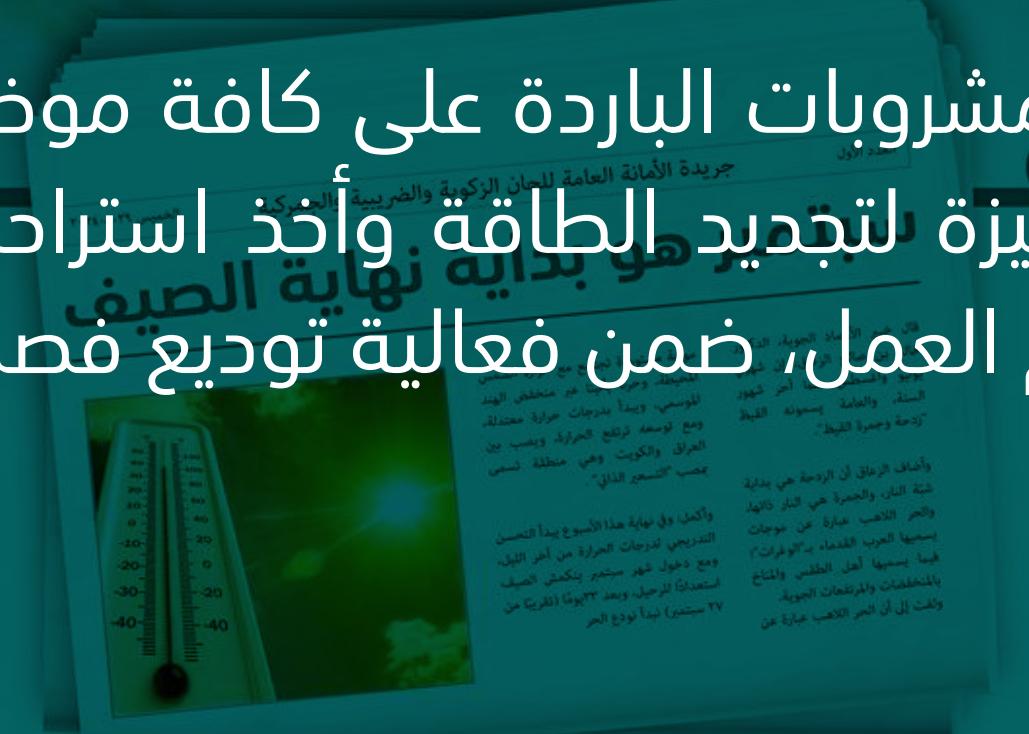
منجزات التواصل

بيئة عمل داعمة وتوacial داخلي فعال

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 وتوacial منسوبينا من مختلف الإدارات.

رقول وداعية الصيف

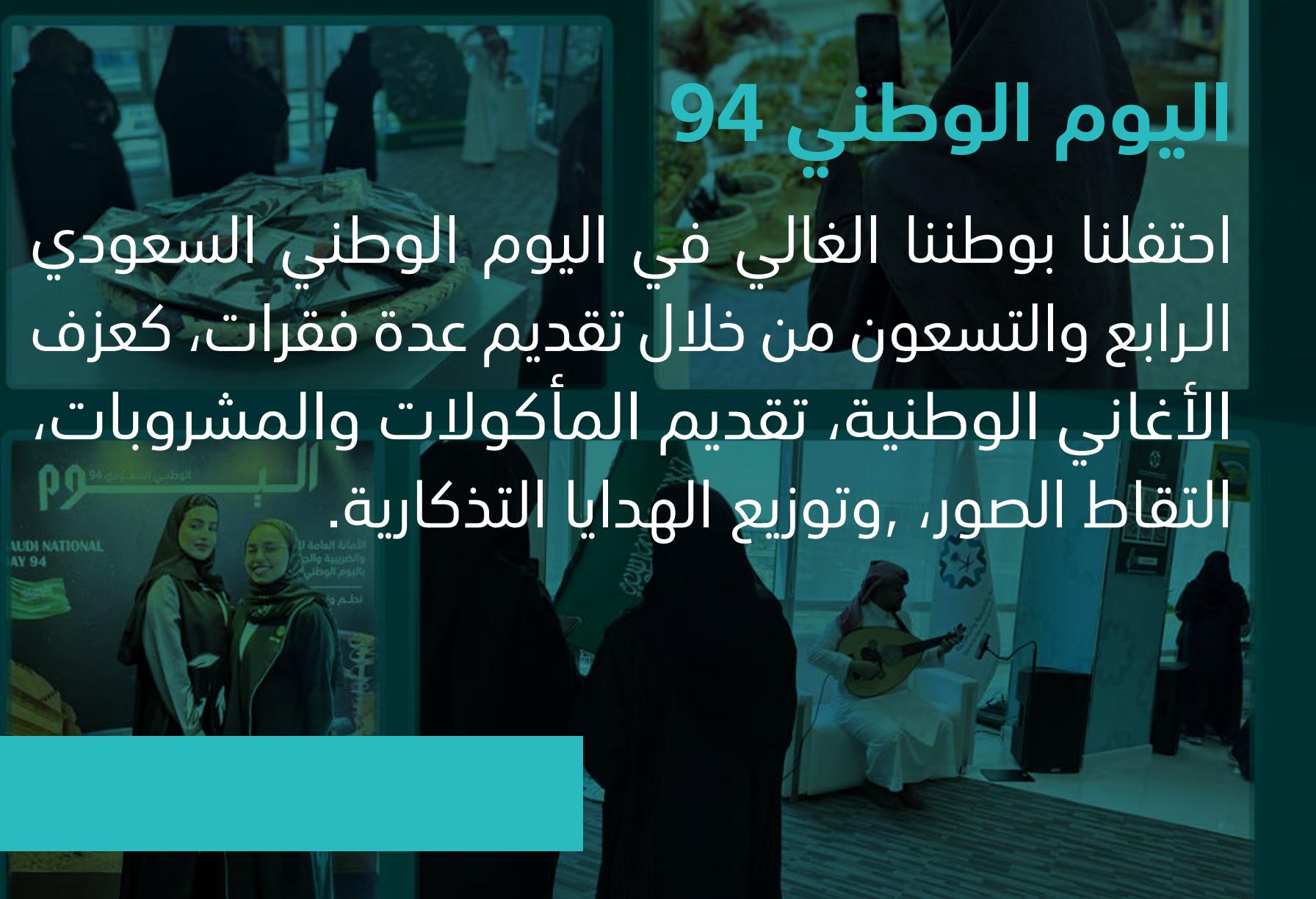
قدمنا المشروعات الباردة على كافة موظفينا، في بادرة مميزة للتجديد الطاقة وأخذ استراحة بسيطة من مهام العمل، ضمن فعالية توديع فصل الصيف.



نود فربما لا تمكّنكم من الصحف

اليوم الوطني 94

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



منجزات التواصل

المسؤولية المجتمعية

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

مبادراتنا الإنسانية:

مبادرة المساهمة في توفير الأدوات المدرسية للأسر المعسرة.



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.



تميّزنا المؤسسي

جائزه ٢٠+ 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 المستفيدين "حياك"

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



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 M.

شهادة أفضل بيئة عمل:

صنفنا عبر منظمة "Great Place To Work" من ضمن أفضل بيئات العمل في السعودية، نظير الجهد 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 للتحول الرقمي في كافة إجراءات أعمالنا، طورنا عدة خدمات رقمية، حصلنا على ضوئها 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).



طموحاتنا

تطوير تكنيات
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



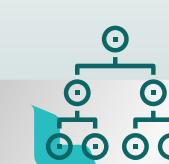
تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



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 مرنة الاستجابة للتحديات
ومواكبة التوجهات العالمية





شكراً لكم

٢٠٢٤