

# 2024

## منجزاتنا في الربع الأول

يناير - مارس 2024م



# الفهرس

01

المقدمة

02

تطور استراتيجي وتشغيلي

أرقام نفخر بها.  
قياس كفاءة أداء الأعمال.  
تطوير حوكمة الأعمال وتعزيز الالتزام.  
النشر الفوري لقرارات اللجان.  
حصر دفعوع الأطراف وموقف اللجان منها.  
حصر الأسانيد النظامية.  
استخراج المبادئ القضائية ونشرها.  
البيانات وذكاء الأعمال.  
تعزيز الشراكات الاستراتيجية.

03

منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

منحنى القيد الرقمي للدعاوى.  
الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي.  
التوزيع الجغرافي للدعاوى.  
الدعاوى حسب نوع الدعوى.  
الدعاوى حسب نوع المدعي.  
تبادل المذكرات في أرقام.  
الدراسات الفنية والقانونية في أرقام.  
مقارنة لجلسات اللجان الضريبية والزكوية والجمركية.  
منحنيات قياس معدلات القرارات ونتائج الجلسات.  
نتائج القرارات الصادرة.  
استعراض مدد التقاضي.  
نتائج الدعاوى حسب الأطراف.  
مقارنة القرارات الصادرة لكل لجنة.

04

تطوير التحول الرقمي

تطوير منصة الأعمال الرقمية.  
التكامل التقني.  
المستفيدين من الخدمات الإلكترونية.  
تقاضي ميسر ورحلة مرنة.

05

تنمية التواصل الفعّال

أرقامنا في خدمتكم.  
تفعيل الوصول.  
تعزيز وسائل المعرفة.  
أرقامنا في الصحافة.  
تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية.  
المسؤولية المجتمعية.

06

حصاد تميّزنا المؤسسي

شهادة الجودة لمراكز المستفيدين "حيّاك".  
شهادات اعتماد الآيزو:  
شهادة اعتماد الآيزو (ISO 37000)  
لحوكمة المنظمات.  
شهادة اعتماد الآيزو (ISO 10002:2018)  
لرضا العملاء، ومعالجة الشكاوى.  
شهادة اعتماد الآيزو (ISO 9001:2015)  
لنظام إدارة الجودة.  
شهادة نموذج التميز الأوروبي.  
شهادة أفضل بيئة عمل.  
جوائز ستيغي العالمية.  
جائزة درع الحكومة الرقمية.

07

استثمارنا في الكفاءات

التدريب وتعزيز المعارف.

08

خطواتنا نحو تحقيق مستقبل واعد



# المقدمة

نعمل دائماً ضمن خطط مدروسة لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية، والوصول لأفضل النتائج في إنجاز وإدارة كافة أعمالنا وتحقيق أعلى معايير الجودة في إنفاذ الأنظمة الزكوية والضريبية والجمركية.

يأتي هذا التقرير ليستعرض أبرز منجزاتنا خلال الربع الأول من العام الحالي، والذي حققنا خلاله تطورات غير مسبقة ورحلة متعامل متكاملة، ضمنا فيها تيسير كافة الإجراءات ورفع مستوى الرضا، كما نستعرض أبرز الإحصاءات ونتائج أعمالنا، بالإضافة إلى خططنا المستقبلية نحو مستقبل واعد.





# تطور استراتيجي وتشغيلي

## أرقام نفخر بها

حرصاً منا على تقديم أفضل تجربة للمتعاملين سهلنا مجريات إنشاء وإدارة الدعاوى إلكترونياً، ومكّننا الإدارات المتخصصة من عمليات التحليل النظامي والمحاسبي والفني بما يمكن الفصل الناجز في الدعاوى، وإصدار قرارات فعّالة، تدعم تحقيق تجربة ميسرة لكافة الأطراف المعنية.



تهيئة القرارات  
وصياغتها  
+118,000 قرار



إدارة عملية الجلسات  
وتهئية الدعوى للفصل  
+126,000 دعوى



التحليل القانوني  
والفني  
+194,000 دراسة



إدارة عمليات  
تبادل المذكرات  
+79,000 دعوى



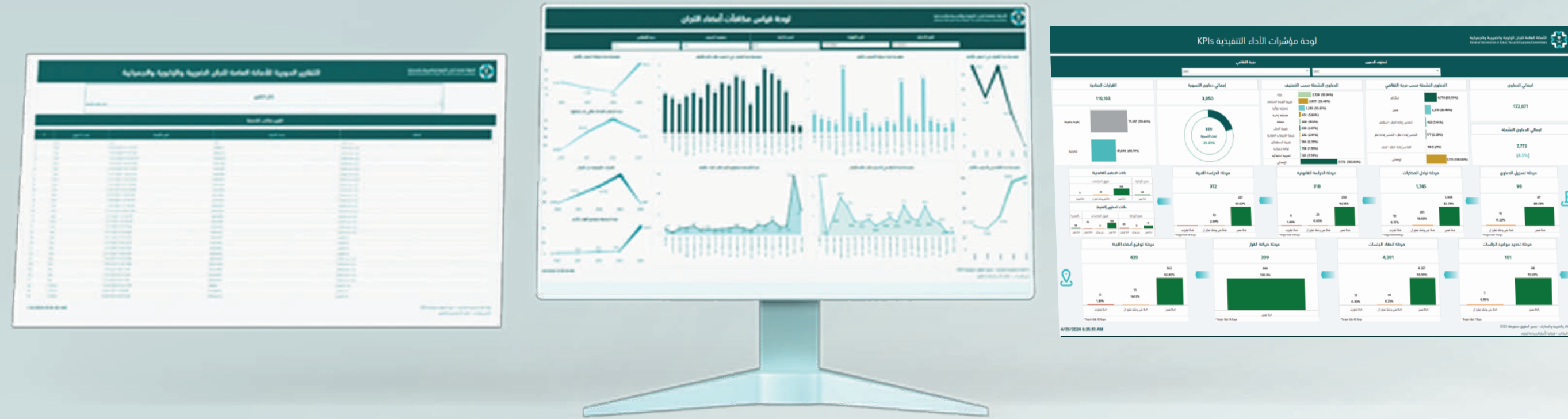
القيد الرقمي  
للدعاوى  
+171,000 دعوى



# تطور استراتيجي وتشغيلي

## قياس كفاءة أداء الأعمال

حرصاً منا على تحقيق مبدأ الشفافية والمصداقية والتي تأتي ضمن أهدافنا الاستراتيجية، أتحننا متابعة سير الدعاوى عبر أنظمة متابعة أداء الأعمال، التي تتمثل في مجموعة متنوعة من لوحات الأداء المختصة في قياس إنجاز المهام وإنهاء الدراسات وفق المدد النظامية وبما يحقق اتفاقية مستوى الخدمة (SLAs).



# تطور استراتيجي وتشغيلي

## قياس كفاءة أداء الأعمال

لوحة تفاصيل  
جلسات دوائر اللجان

لوحة مؤشرات الأداء  
للدعاوى ذات المبالغ  
العالية

أتمتة التقارير الدورية

لوحة متابعة  
أعمار الدعاوى

لوحة متابعة  
الأداء التنفيذية

لوحة أداء الدوائر

لوحة إنجاز دعاوى  
الأعوام السابقة

لوحة المؤشرات  
المسقطه من المجلس

لوحة متابعة  
معاملات مراسلات

لوحة قياس مكافآت  
أعضاء اللجان

لوحة الدراسات  
القانونية

لوحة تذاكر  
الأعضاء التقنية

لوحة نتائج  
انعقاد الجلسات

لوحة الشركات المدرجة

لوحة صياغة القرارات









# تطور استراتيجي وتشغيلي

## تطوير حوكمة الأعمال وتعزيز الالتزام

حرصاً منا على تطبيق الأنظمة والسياسات والامتثال الكامل للوائح العمل، عملنا على تطوير مجموعة من السياسات والإجراءات التي تقوم بدورها على تنظيم الأعمال وضمان استدامتها وضبط كافة التعاملات والإجراءات داخل المنظومة وضبط سير العمل ضمن إطار اللوائح والتشريعات وحماية الحقين العام والخاص بنزاهة واستقلالية.



سياسة الهدايا والضيافة



سياسة تعارض المصالح



سياسة الحوكمة



مدونة قواعد السلوك الوظيفي



سياسة الامتثال



سياسة الالتزام



سياسة منع التداول بناءً على المعلومات الداخلية





# تطور استراتيجي وتشغيلي

## النشر الفوري لقرارات اللجان

في سابقة هي الأولى من نوعها في المملكة نقوم بنشر القرارات الصادرة عن اللجان الاستئنافية في اليوم التالي من تاريخ صدورها، وهي مدة زمنية قياسية لنشر القرارات القضائية، يأتي ذلك إيماناً منا بأهمية الشفافية والمصداقية ونشر الوعي وإطلاع المختصين والمهتمين على ما استقر عليه قضاء اللجان، وتوفير مرجعية شاملة لأعضاء دوائر اللجان والمختصين والباحثين والمتعاملين والمهتمين بالقطاع الزكوي والضريبي والجمركي.



2,639

للدائرة الاستئنافية لضريبة القيمة المضافة  
والسلع الانتقائية



2,107

للدائرة الاستئنافية الجمركية



6,080

للدائرة الاستئنافية لضريبة الدخل



10,826

القرارات المنشورة



# تطور استراتيجي وتشغيلي

## حصر الأسانيد النظامية

بهدف تعزيز جودة التقاضي ورفع كفاءة إدارة الدعاوى وصدور القرارات، عملنا على حصر الأسانيد النظامية من كافة الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، مما ساهم في تطوير جودة الدراسات والبحوث المعدة، وتسهيل عمليات تحليل أوجه الخلاف النظامي والمحاسبي والفني.

## حصر دفوع الأطراف وموقف اللجان منها

عملنا على حصر دفوع أطراف الدعاوى في كافة أنواع المنازعات والمخالفات الزكوية والضريبية والجمركية، وموقف اللجان المختصة منها، بما يسهل الرجوع لها من قبل الباحثين والمختصين ويسرع الفصل الناجز في الدعاوى.





# تطور استراتيجي وتشغيلي

## استخراج المبادئ القضائية ونشرها

عملنا على تصنيف القرارات الصادرة حسب المواضيع، واستخراج المبادئ القضائية بهدف تعزيز توافق التطبيقات العملية مع الأطر التشريعية والتنظيمية مع تعزيز الشفافية بتسهيل الوصول والاطلاع وتوفير خصائص البحث والوصول السريع.



# تطور استراتيجي وتشغيلي

## البيانات وذكاء الأعمال

تسهم البيانات في توفير المعرفة للجميع ، وتدعم بدورها عملية اتخاذ القرارات وتمكين المتابعة الفعّالة للأعمال، وحرصاً منا على تعزيز مفهومي الشفافية والمصداقية والتي هي أحد أهم ركائز أعمالنا، نعمل وبصفة دورية على رفع جودة البيانات وإعداد ونشر الإحصاءات والتقارير التي من شأنها تعزيز جودة المخرجات وتسهيل مراجعتها وتطوير نتائجها.

وقد بلغت أعداد البيانات التي تمت معالجتها حتى الآن

# +16 مليون

## +1,000

يساهم في رفع جودة المخرجات وزيادة الكفاءة التشغيلية.

## +90

عدد الإحصاءات المنشورة عبر الموقع الإلكتروني

## +35

عدد الدراسات والبحوث التي تم إصدارها

## +23 ألف

عدد مرات تصفح الإحصاءات المنشورة عبر الموقع



# تطور استراتيجي وتشغيلي

## تعزيز الشراكات الاستراتيجية

ضمن مساعيها لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية عبر تفعيل قيمنا الجوهرية في التعاون ورفع الكفاءة، عملنا على سلسلة من الشراكات الاستراتيجية ووقعنا عدد من مذكرات التفاهم، بهدف دعم وتحفيز البحث العلمي وتطويره في مجال النزاعات الزكوية والضريبية والجمركية، بالإضافة لتبادل الخبرات وتقديم الاستشارات في المجالات المشتركة بما يعزز مبدأ العمل التكاملي ويسهم في تطوير الجودة.





## أبرز مجالات التعاون:

تبادل الخبرات المعرفية وتقديم الاستشارات.

تعزيز التعاون المشترك في مجالات الخدمة المجتمعية وعقد البرامج التدريبية والمهنية والأكاديمية.

رفع المستوى العلمي والمعرفي والمهني.

تبادل الإصدارات والمراجع العلمية.

المشاركة في إعداد المقررات وتطوير المناهج والبرامج الأكاديمية المتعلقة بالنزاعات الزكوية والضريبية والجمركية.

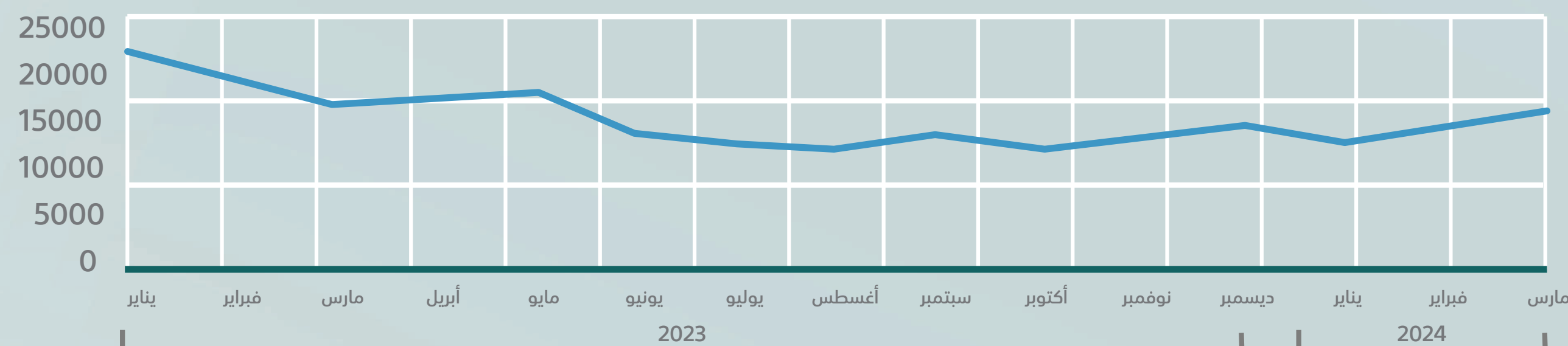
رفع المستوى العلمي والمعرفي والمهني.

تفعيل بنود ومجالات  
التعاون بما يتجاوز  
48%

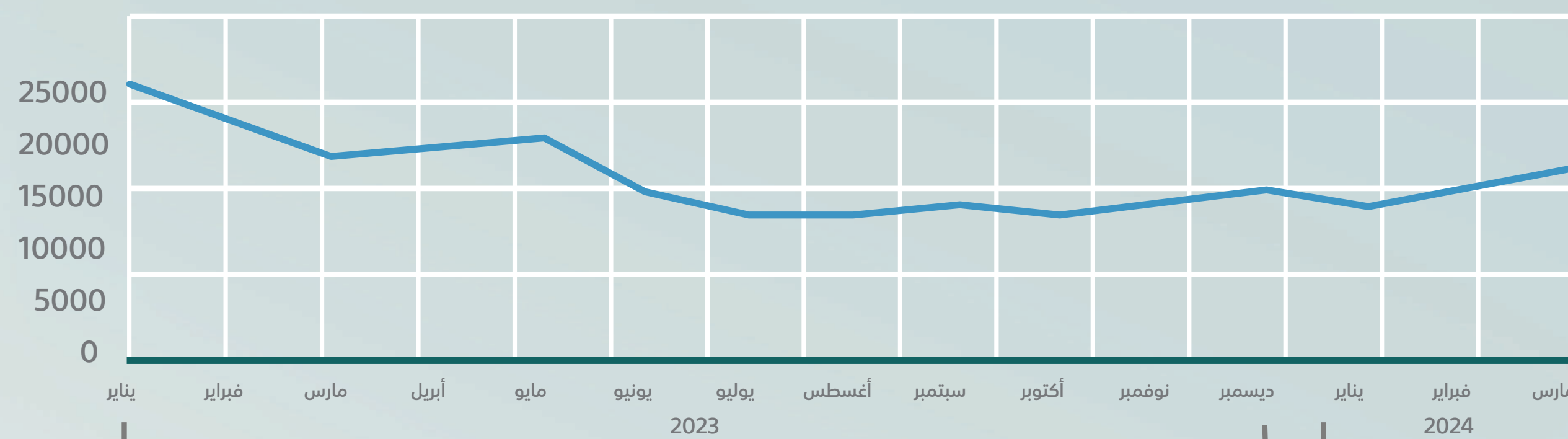


# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

منحنى القيد الرقمي للدعاوى



171,268 دعوى  
حتى الربع الأول من عام 2024م



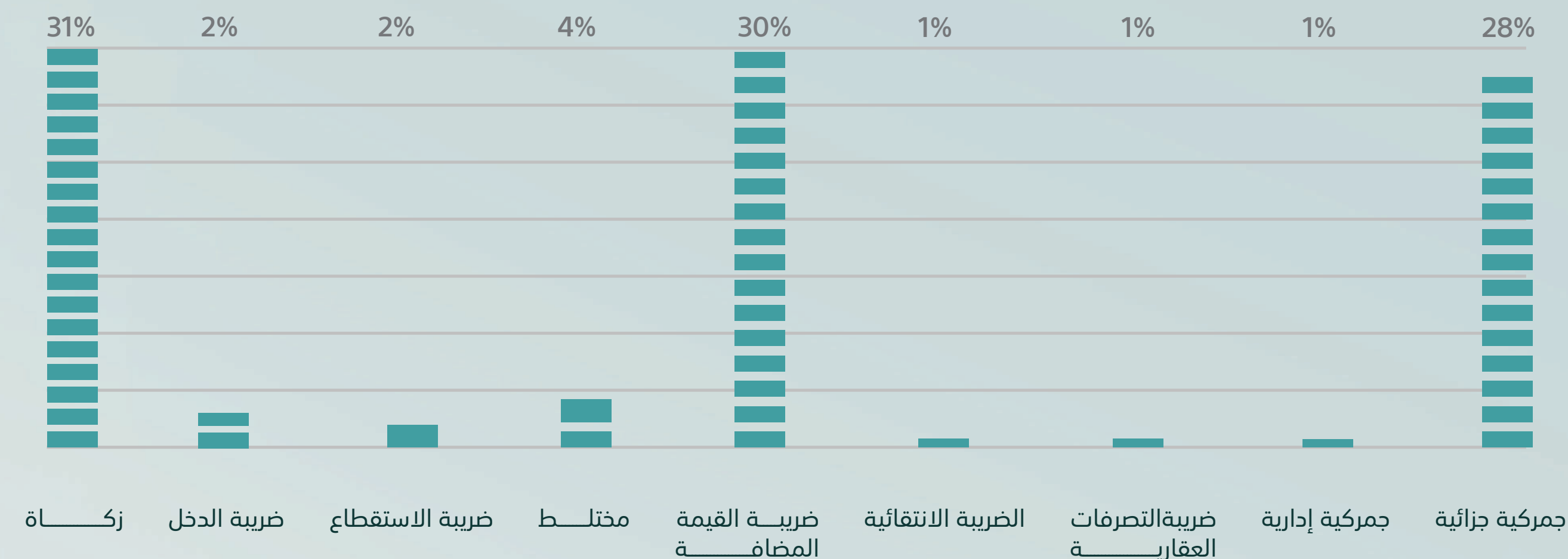
## الدعاوى حسب الشهر

يوضح الرسم البياني نسبة الانخفاض في تدفق الدعاوى خلال الربع الأول من عام 2024م مقارنةً بعام 2023م، حيث بلغت نسبة الانخفاض 31%.

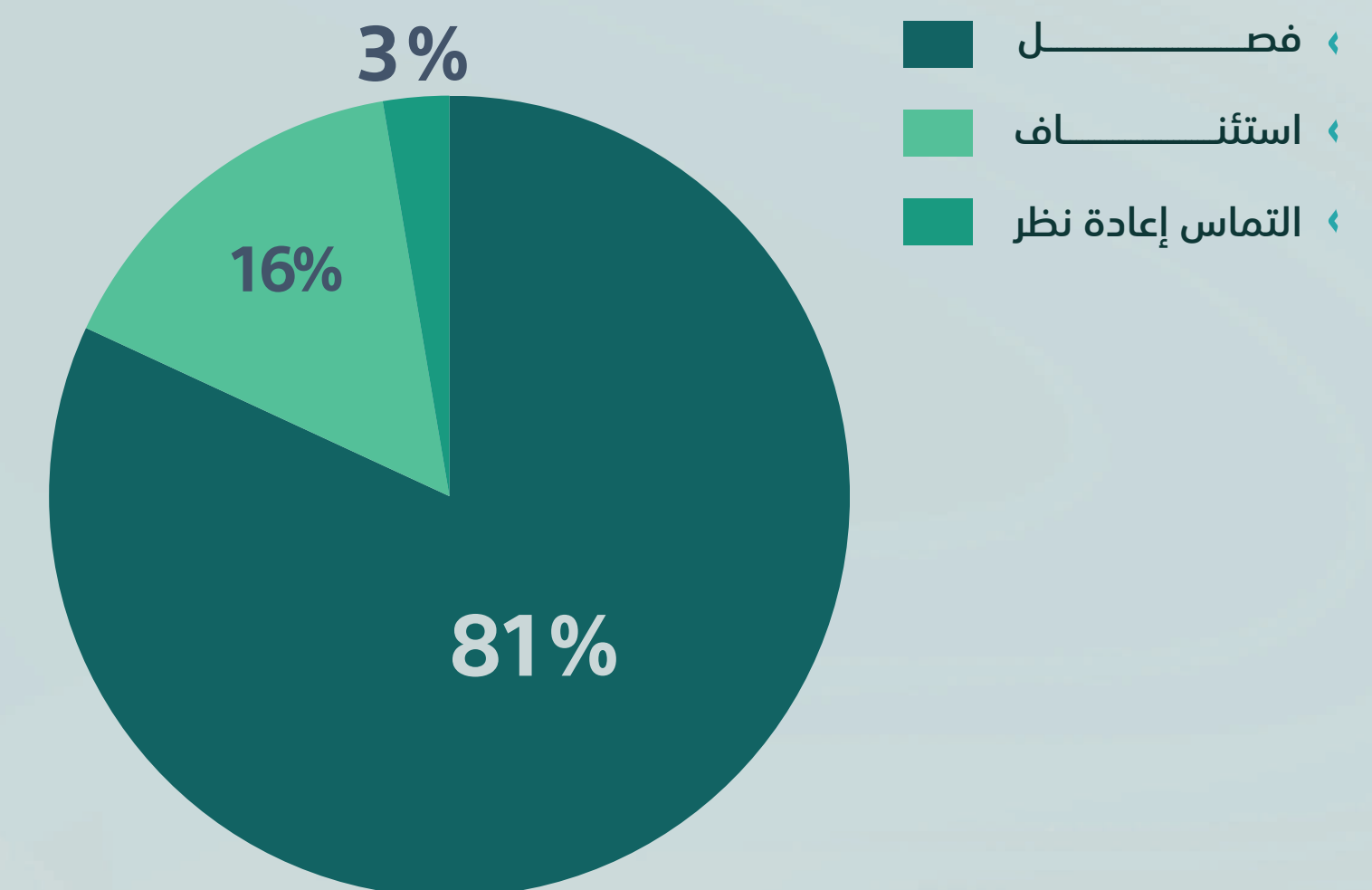
# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي

## الدعاوى حسب التصنيف



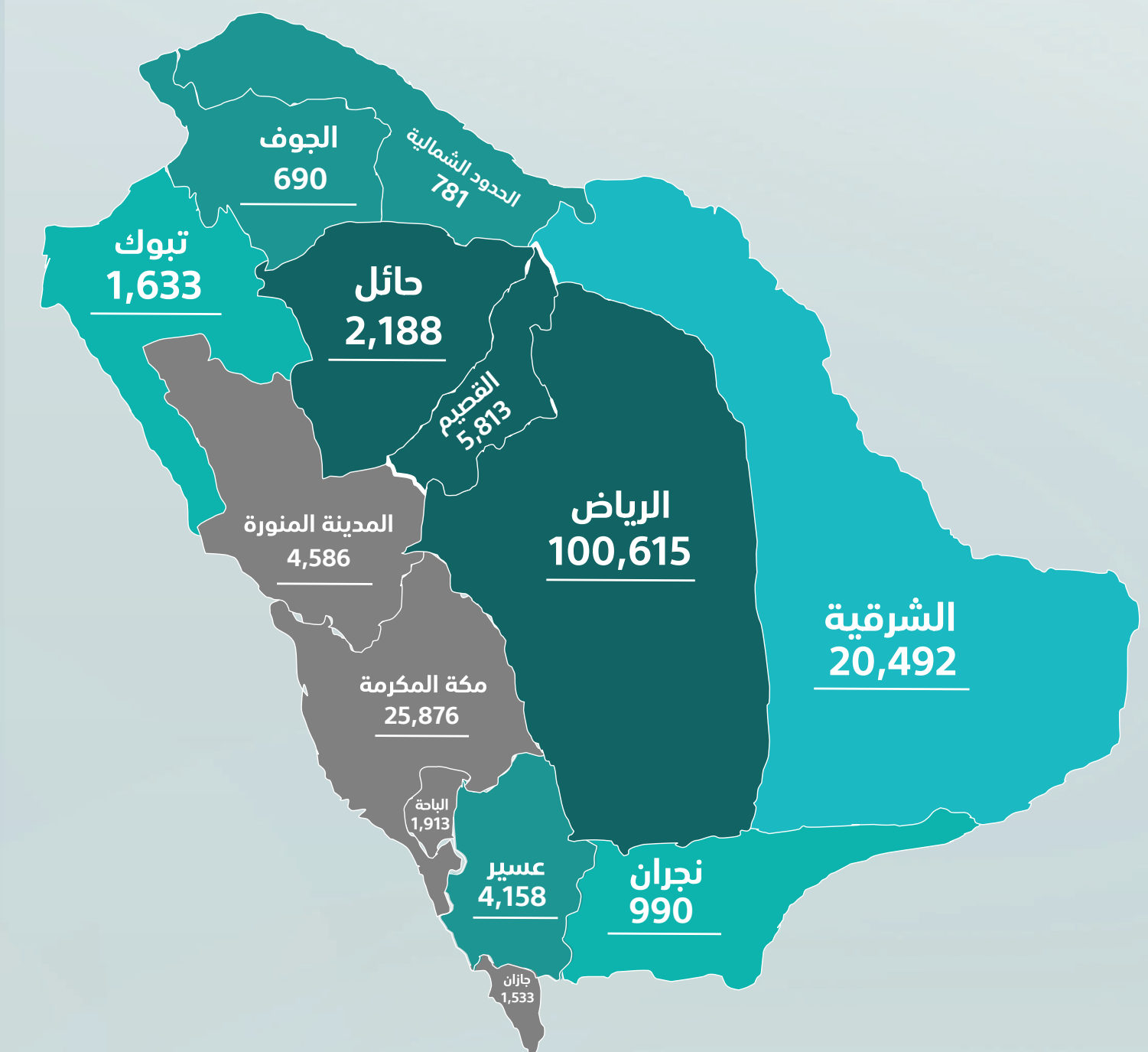
## الدعاوى حسب درجة التقاضي



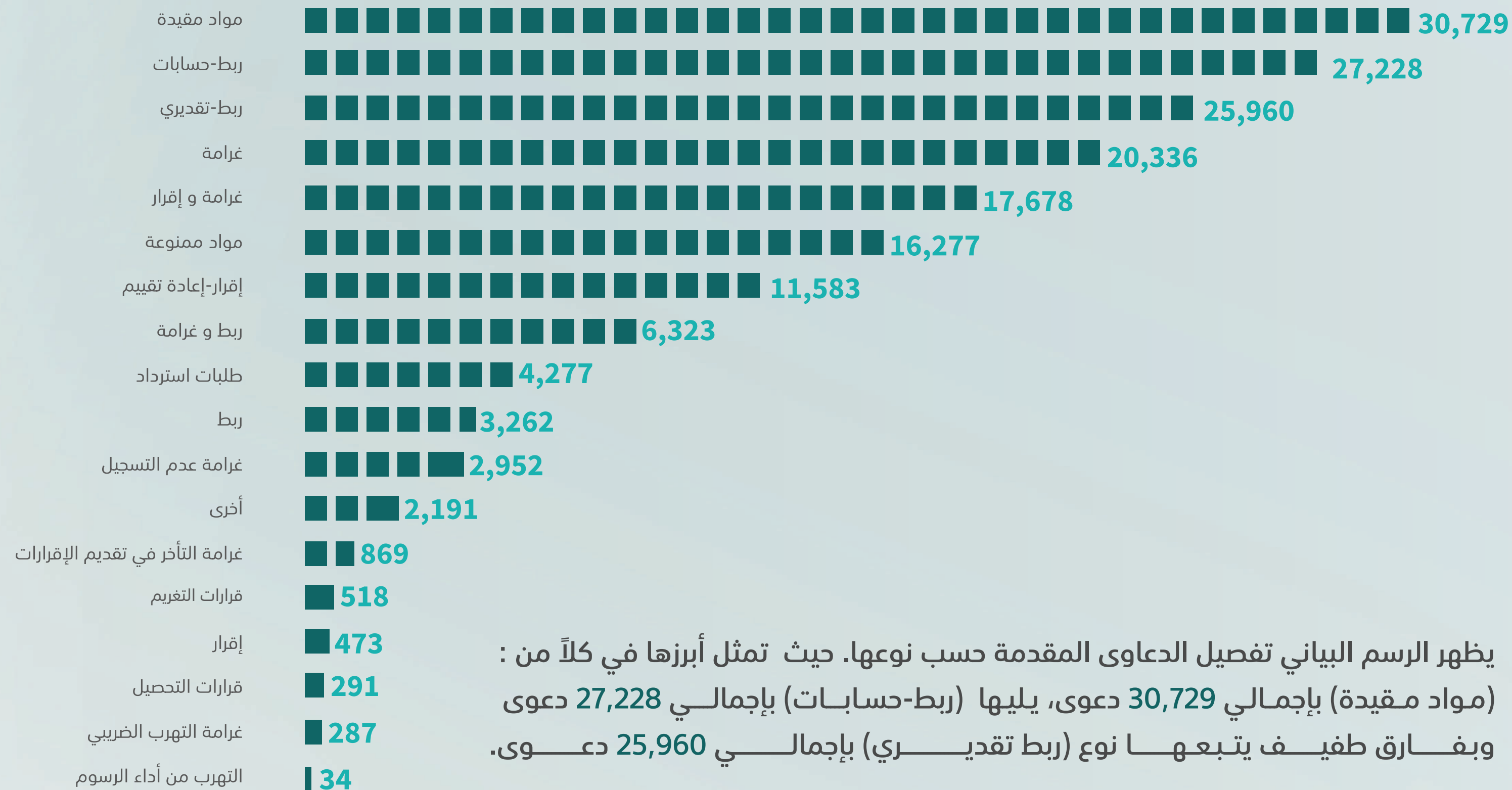


# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

## التوزيع الجغرافي للدعاوى



## الدعاوى حسب نوع الدعوى

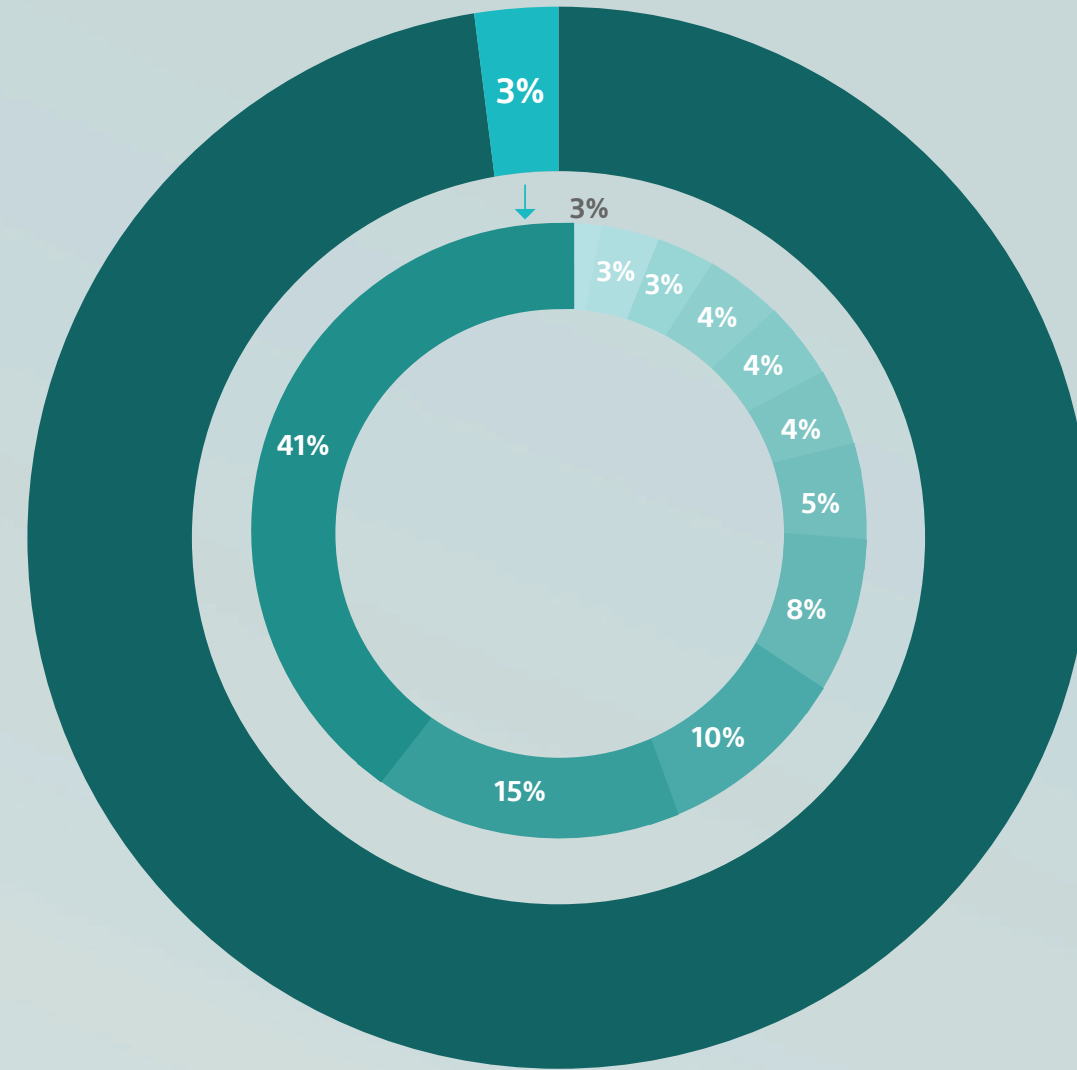


يظهر الرسم البياني تفصيل الدعاوى المقدمة حسب نوعها. حيث تمثل أبرزها في كلاً من :  
(مواد مقيدة) بإجمالي 30,729 دعوى، يليها (ربط-حسابات) بإجمالي 27,228 دعوى  
وبفارق طفيف يتبعها نوع (ربط تقديري) بإجمالي 25,960 دعوى.

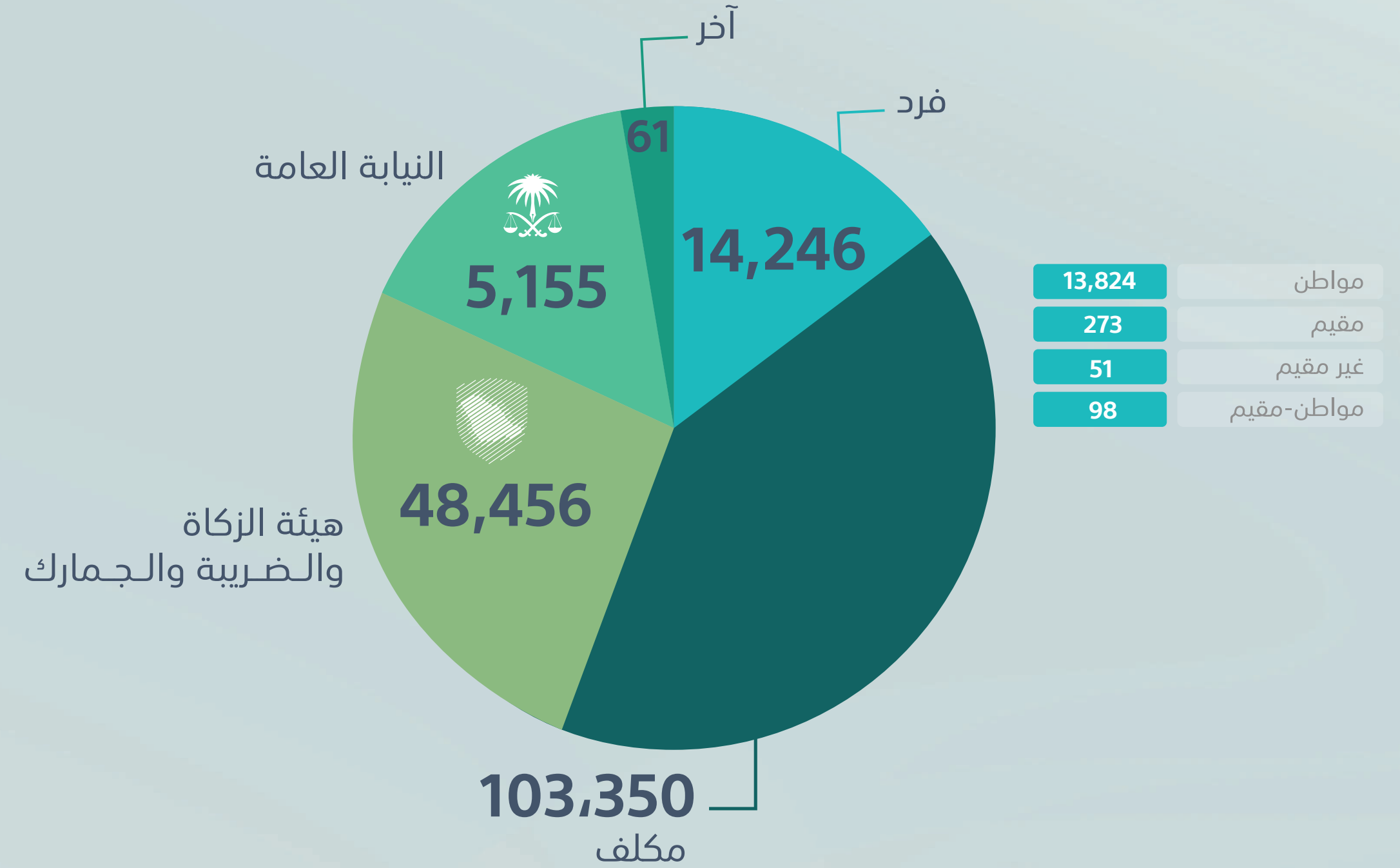
# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

الدعاوى حسب نوع المدعي

قطاع المصارف والخدمات المالية  
قطاع التأمين  
القطاع الصناعي  
قطاع التجزئة  
قطاع الرعاية الصحية  
القطاع العقاري  
قطاع الاستثمار  
قطاع الأغذية  
قطاع الفنادق والسياحة  
قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات  
أخرى



مدرجة غير مدرجة



13,824	مواطن
273	مقيم
51	غير مقيم
98	مواطن-مقيم

2,297	مؤسسات	136	جهات حكومية
10,928	آخر	32,097	شركات
78	مكلف غير مسجل	57,814	فرد / مؤسسة



# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

## تبادل المذكرات في أرقام

عملنا على أتمتة مرحلة تبادل المذكرات آلياً بين الأطراف المعنية، عبر تسهيل عمليات الاطلاع على المذكرات الجوابية وتمكين إرفاق كل ما يخص الدعوى بسهولة، بما يختصر الوقت والجهد ويسهم في تسريع العملية.

عدد الدعاوى الداخلة لمرحلة تبادل المذكرات خلال الربع الأول من عام 2024م

+1,900  
دعوى

## الدراسات الفنية والقانونية في أرقام



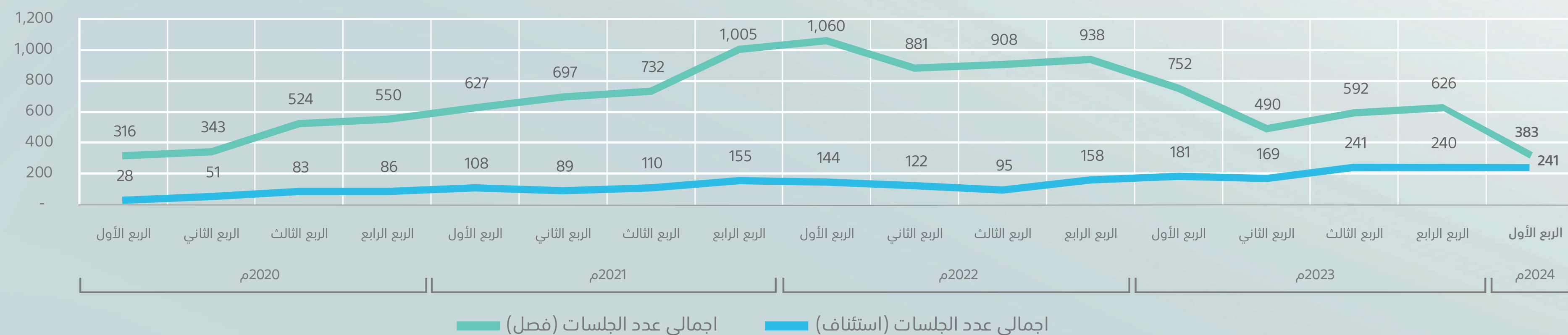
■ عدد الدراسات القانونية ■ عدد الدراسات الفنية

بلغ إجمالي الدراسات القانونية والفنية خلال الربع الأول من عام 2024م 5,749 دراسة. ويوضح الرسم البياني تمرکز الدراسات للتحليل القانوني والفني في الدعاوى الزكوية.



# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

## مقارنة جلسات اللجان الضريبية والزكوية والجمركية



بلغ إجمالي جلسات لجان الفصل في الربع الأول لعام 2024م **383** جلسة مقارنة بـ **626** جلسة في الربع الأخير من العام السابق. حيث شكلت نسبة الانخفاض **39%** وذلك نتيجة تمكين الفصل الناجز في دعاوى الأعوام السابقة.

استمرار نفس النمط في منحنى عدد جلسات لجان الاستئناف خلال الربع الأول لعام 2024م حيث بلغ عدد الجلسات **241** جلسة مقارنة بـ **240** جلسة في الربع الأخير من العام السابق.

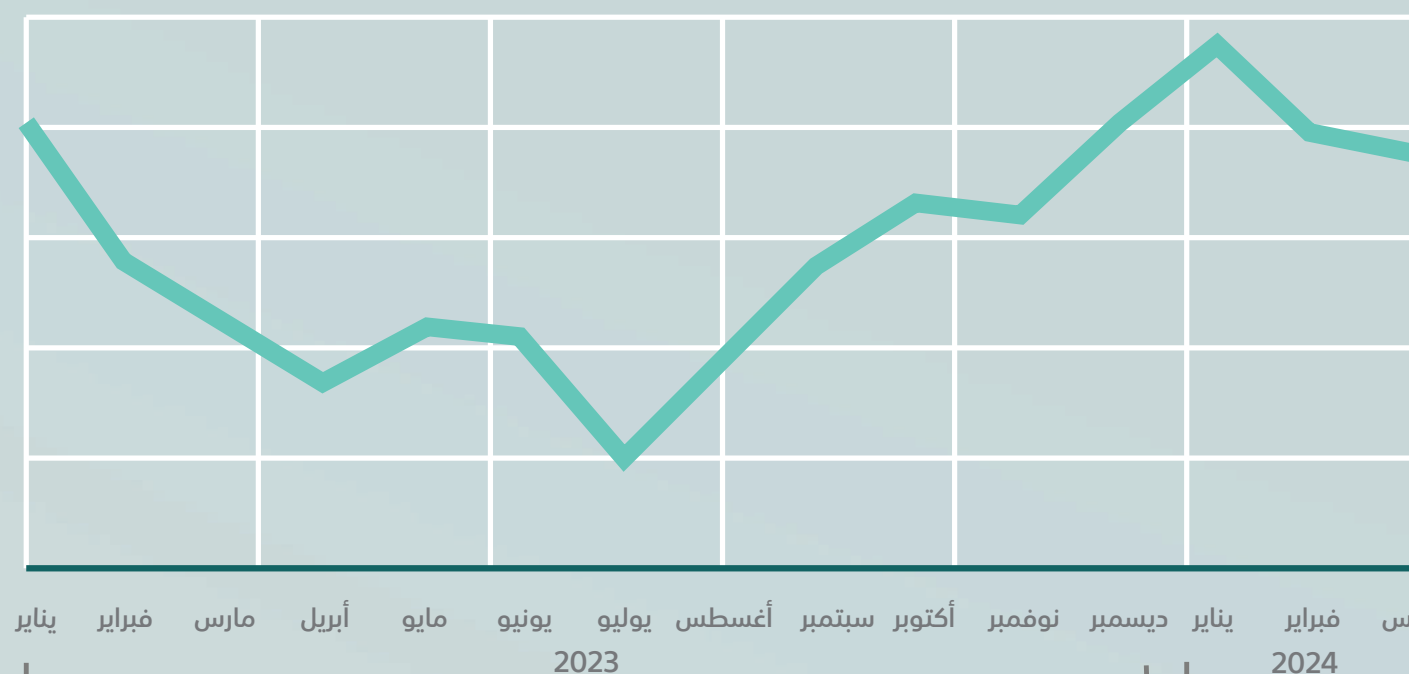




# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

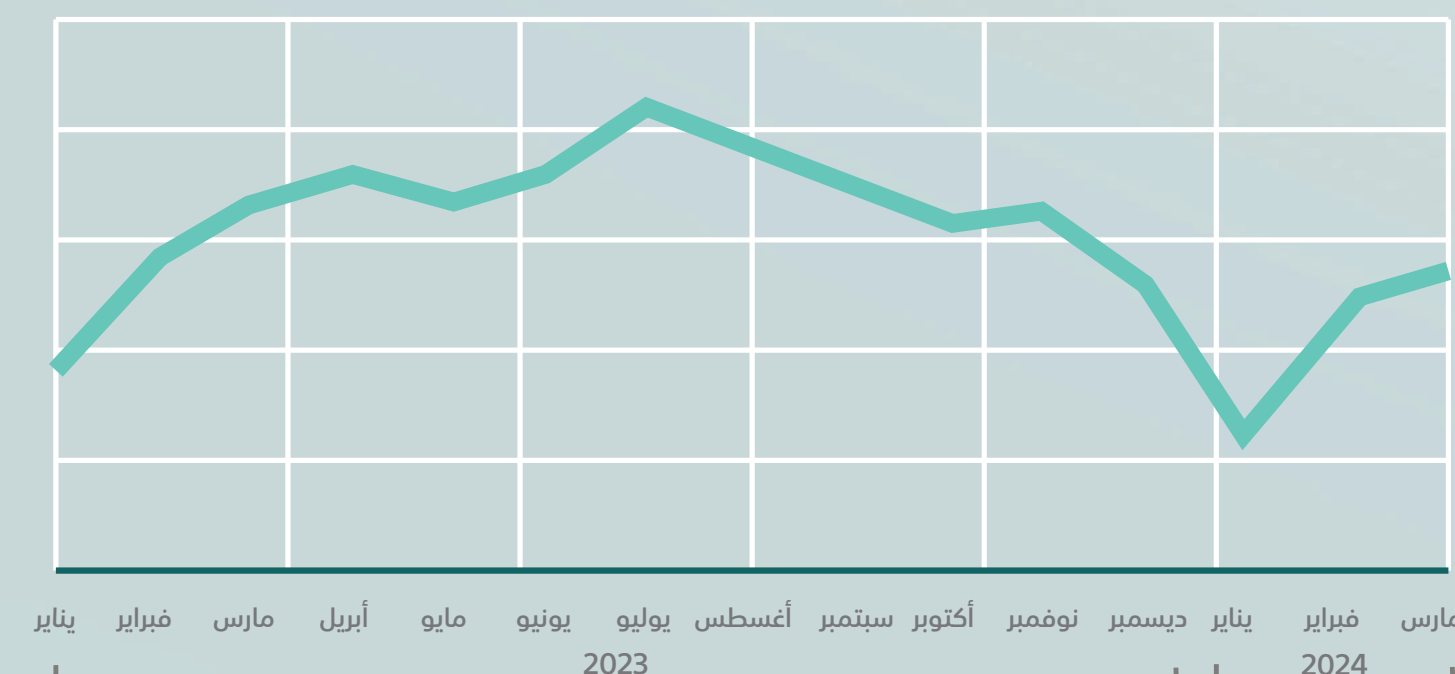
منحنيات قياس معدلات القرارات ونتائج الجلسات

## قبول الدعوى



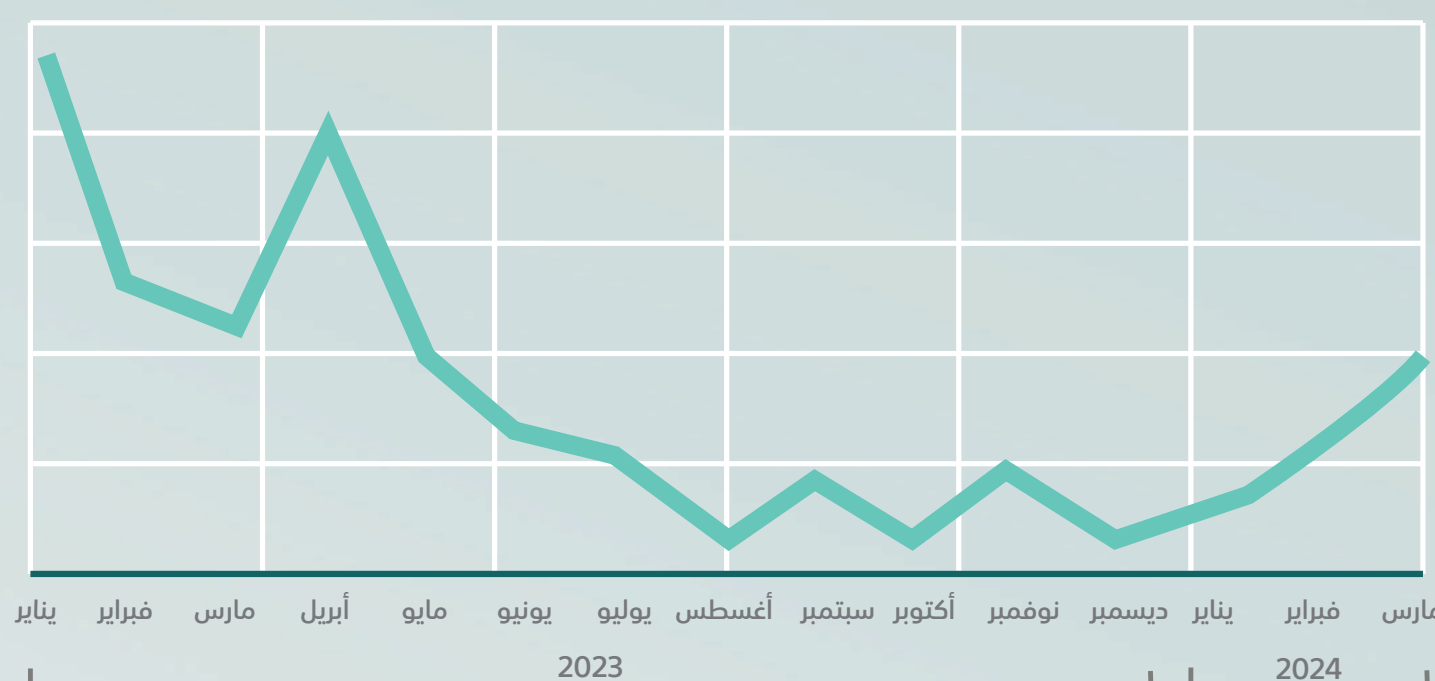
ارتفاع ملحوظ في معدل قبول الدعوى في يناير 2024م ثم عودته إلى النمط الطبيعي بداية من فبراير 2024م.

## رفض الدعوى



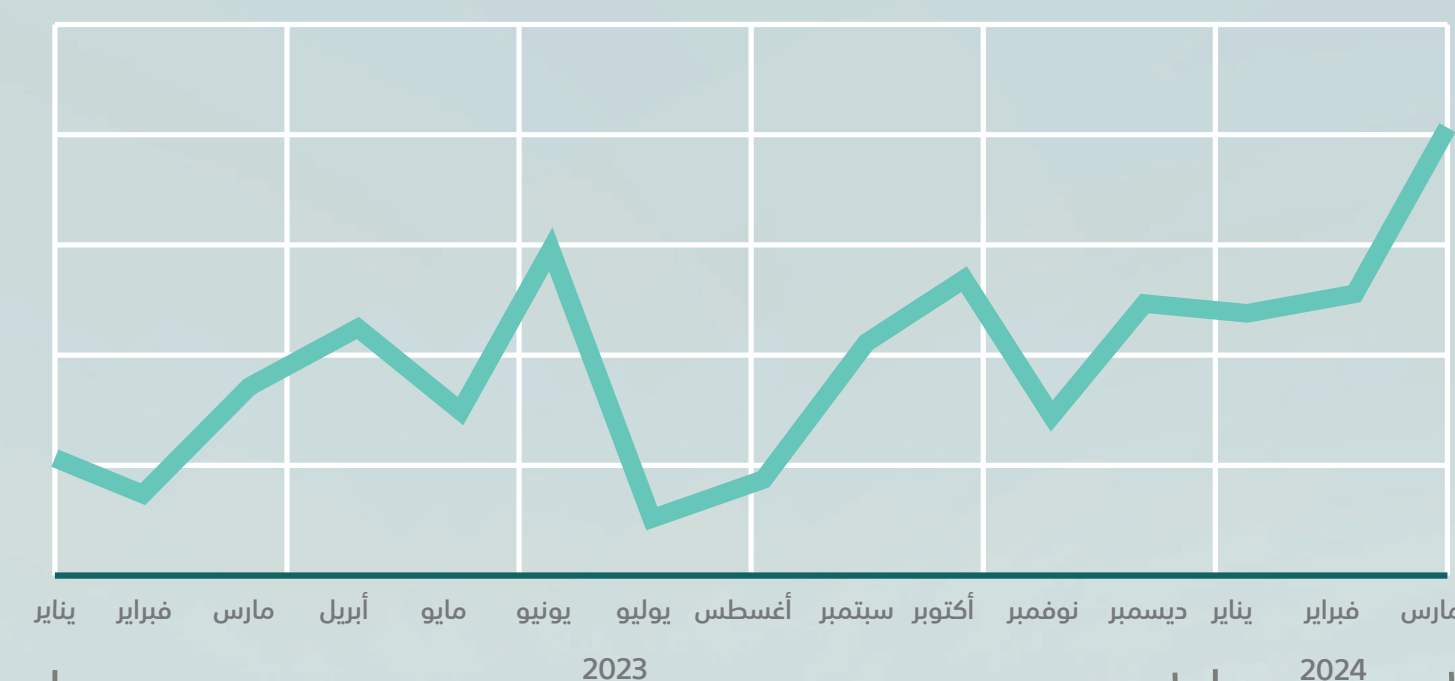
انخفاض ملحوظ في معدل رفض الدعوى في يناير 2024م ثم عودته إلى النمط الطبيعي نهاية الربع الأول من عام 2024م.

## شطب الدعوى



ارتفاع تدريجي في معدل شطب الدعوى من بداية الربع الأول لعام 2024م.

## انتهاء الخلاف



استمرارية ارتفاع في معدل انتهاء الخلاف في الربع الأول لعام 2024م.



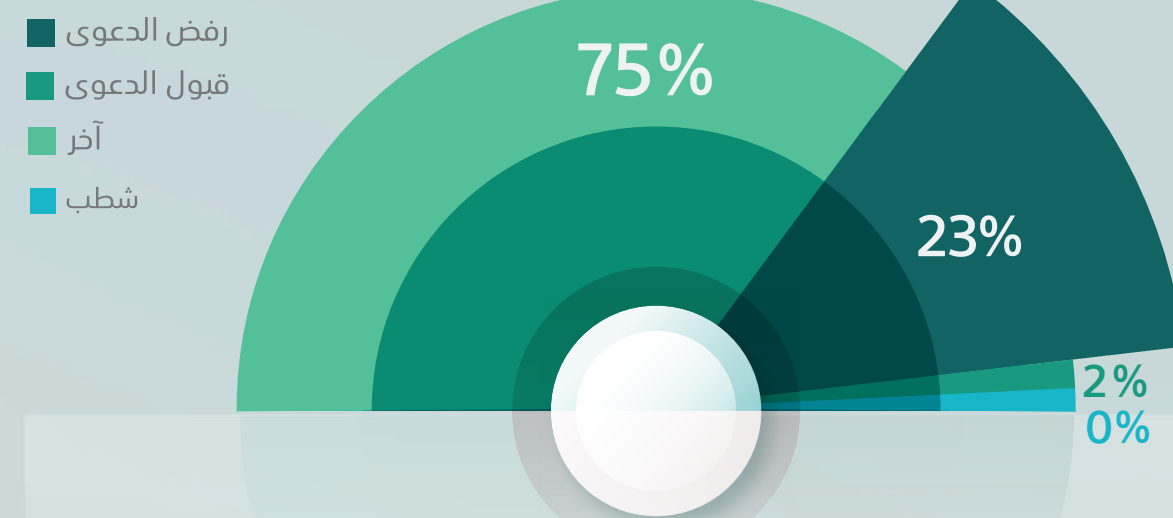
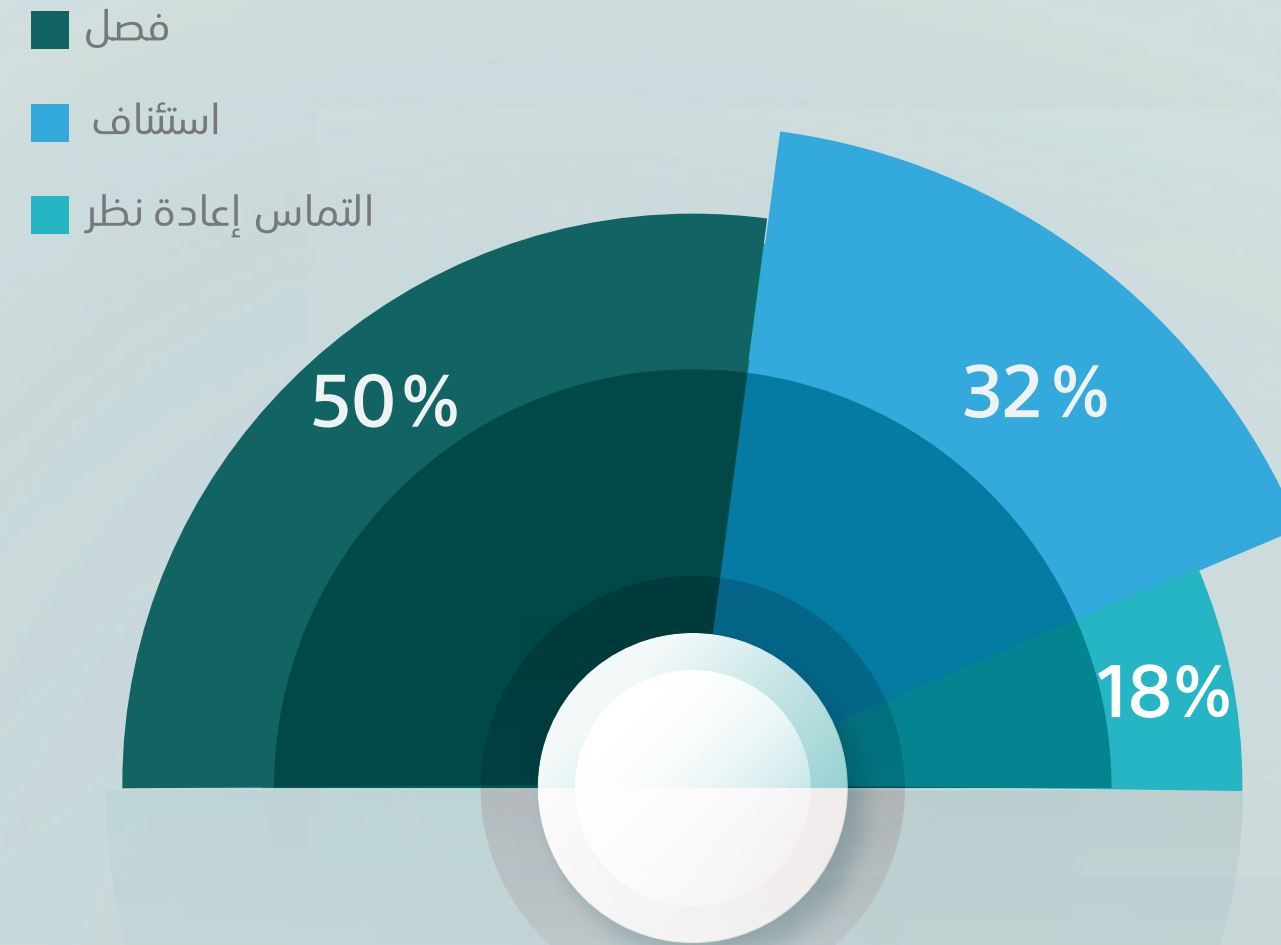
# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

## نتائج القرارات الصادرة

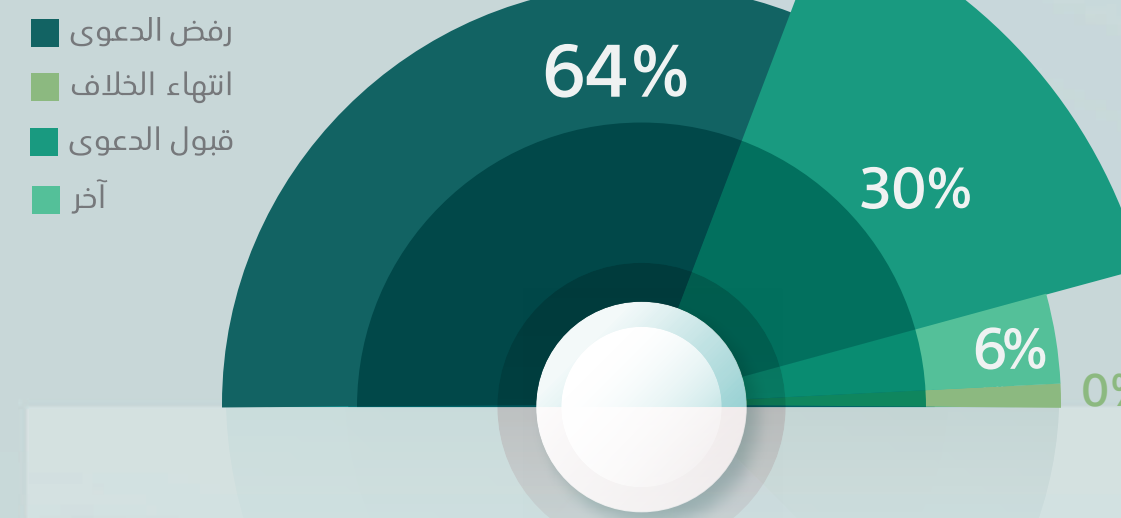
يوضح الرسم البياني القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي حيث شكّلت قرارات الفصل النسبة الأكبر بنسبة **50%** من إجمالي القرارات الصادرة، ويليهما بفارق ملحوظ قرارات الاستئناف بنسبة **32%**، وقرارات الالتماس إعادة نظر بنسبة **18%**.

إجمالي القرارات الصادرة للربع الأول من عام **2024م**.

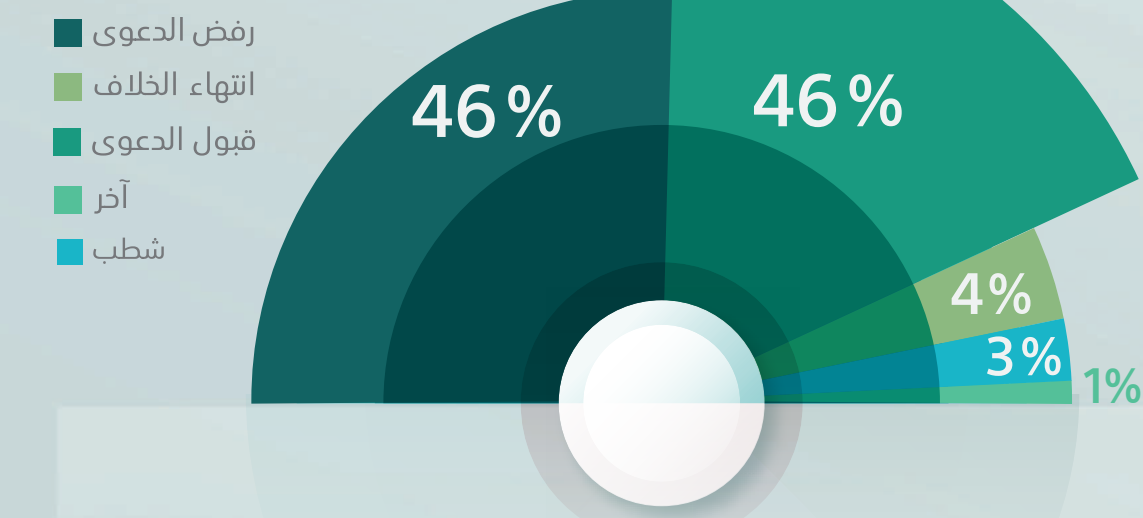
**6,198** قرار



يمثل الرسم البياني نتائج قرارات الالتماس إعادة نظر الصادرة حيث شكّلت (آخر) النسبة الأكبر **75%** وبإجمالي **853** قرار. يليها بفارق ملحوظ (رفض الدعوى) بنسبة **23%** وإجمالي **261** قرار ثم بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.



يمثل الرسم البياني نتائج قرارات الاستئناف الصادرة حيث شكّلت (رفض الاستئناف) النسبة الأكبر **64%** وبإجمالي **1,255** قرار. يليها (قبول الاستئناف) بنسبة **30%** و إجمالي **587** قرار. يليها بفارق ملحوظ بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.



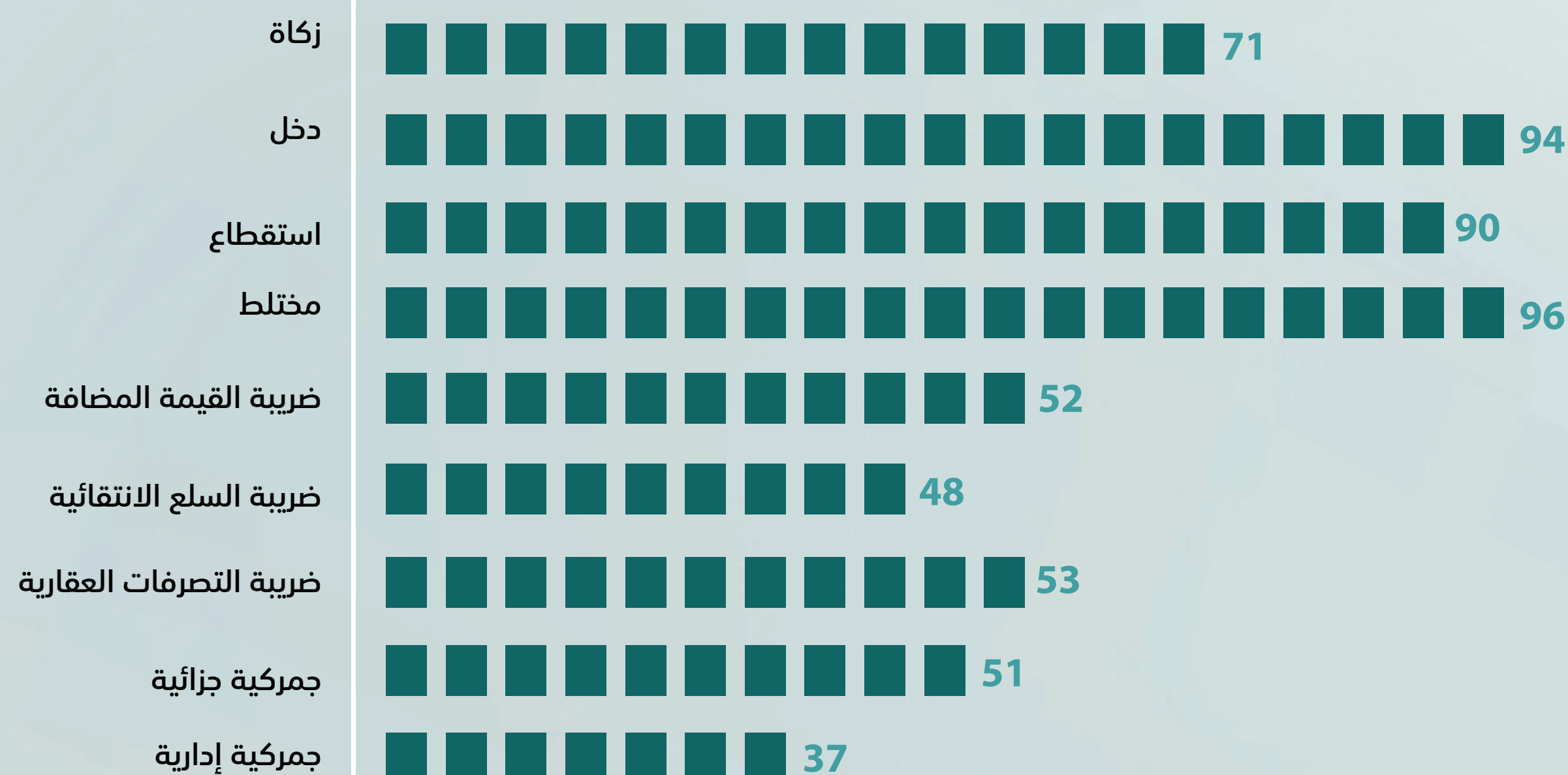
يمثل الرسم البياني نتائج قرارات الفصل الصادرة حيث شكّلت (قبول الدعوى) نسبة **46%** وبإجمالي **1428** قرار. و(رفض الدعوى) بنسبة **46%** وبإجمالي **1426** قرار ويليهما بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.



# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

## استعراض مدد التقاضي

يظهر الرسم البياني أعلاه متوسط مدد التقاضي لدى الأمانة بالأيام حسب تصنيف الدعوى، ويبين أن مدة التقاضي لدى الدعاوى الجمركية الإدارية هي الأقل مقارنة ببقية التصنيفات يليها دعاوى ضريبة السلع الانتقائية.



# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

نتائج الدعاوى حسب الأطراف

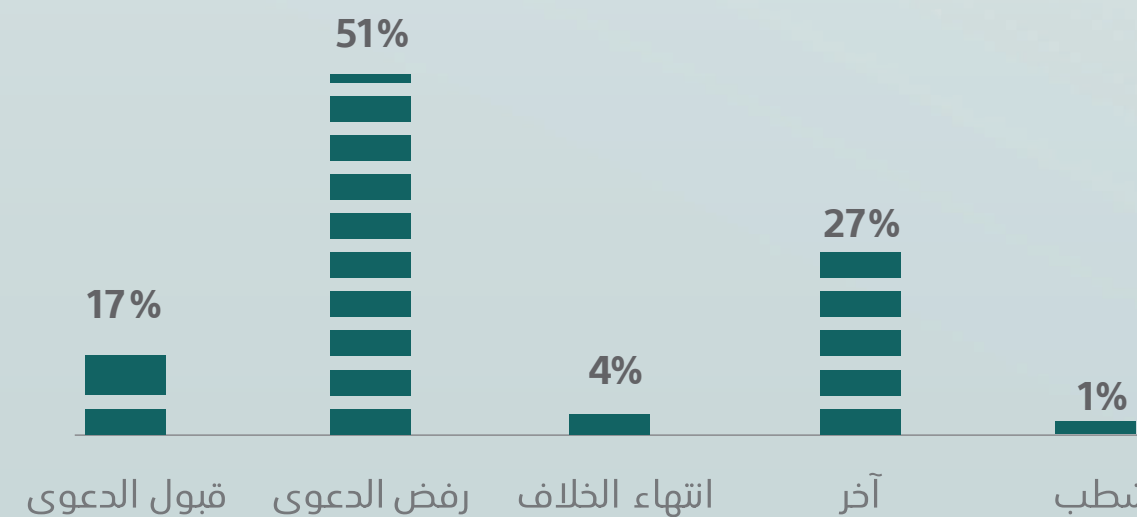
70%

من القرارات الصادرة عن اللجان تمثل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك طرفاً بالدعوى وتوضح الرسوم البيانية التالية نتائج القرارات الصادرة.

26%

من القرارات الصادرة عن اللجان تمثل النيابة العامة طرفاً بالدعوى وتوضح الرسوم البيانية التالية نتائج القرارات الصادرة.

## الهيئة مدعى عليه



يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة ( الهيئة - مدعى عليه ) حيث تمثل (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **51%** وإجمالي **1,685** قرار. يليها بفارق ملحوظ (آخر) بنسبة **27%** و إجمالي **892** قرار ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

## النيابة مدعى عليه



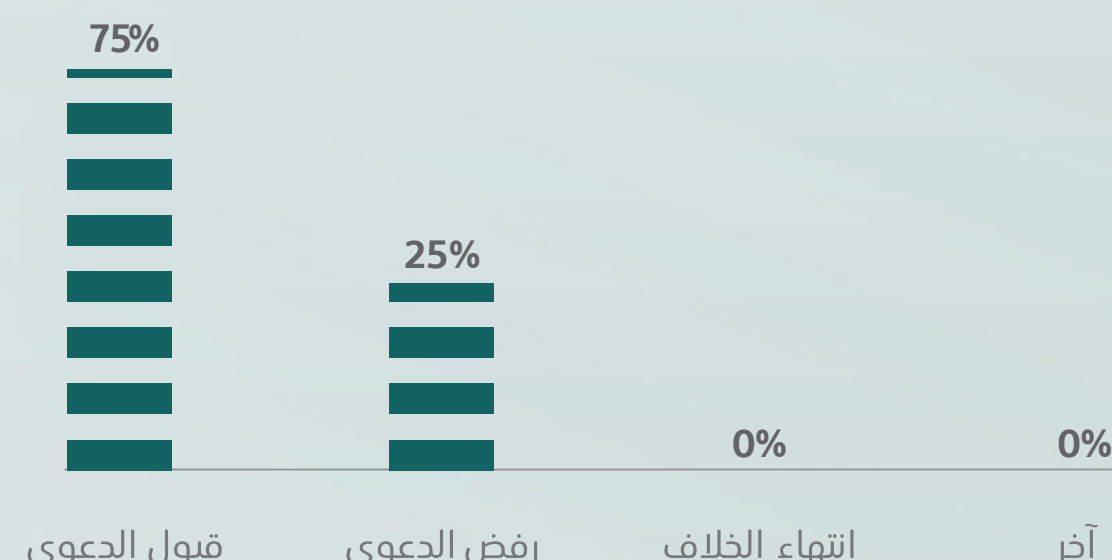
يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة ( النيابة العامة - مدعى عليه ) حيث تمثل (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **55%** وإجمالي **42** قرار. يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة **34%** وإجمالي **26** قرار، ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة .

## الهيئة مدعى



يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة ( الهيئة - مدعي ) حيث تمثل (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **70%** وإجمالي **711** قرار. يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة **21%** و إجمالي **207** قرار ثم بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.

## النيابة مدعي



يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة (النيابة العامة - مدعي) حيث تمثل (قبول الدعوى) النسبة الأكبر **75%** وإجمالي **1,163** قرار. يليها بفارق ملحوظ (رفض الدعوى) بنسبة **25%** و إجمالي **379** قرار ثم بقية النتائج بأرقام و نسب متفاوتة.



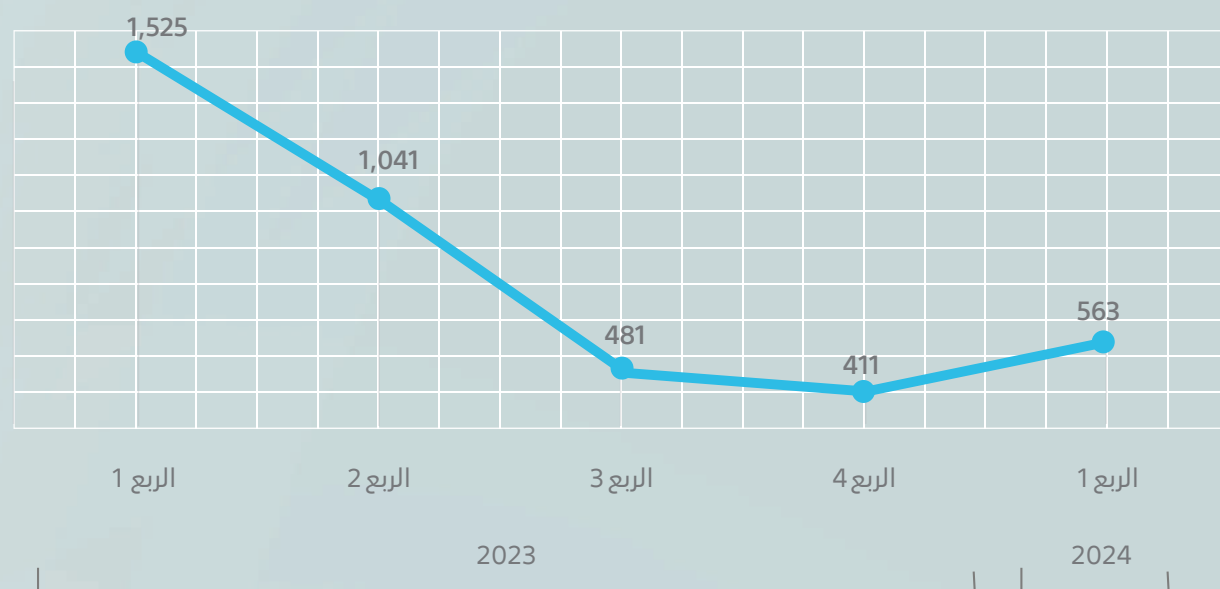




# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

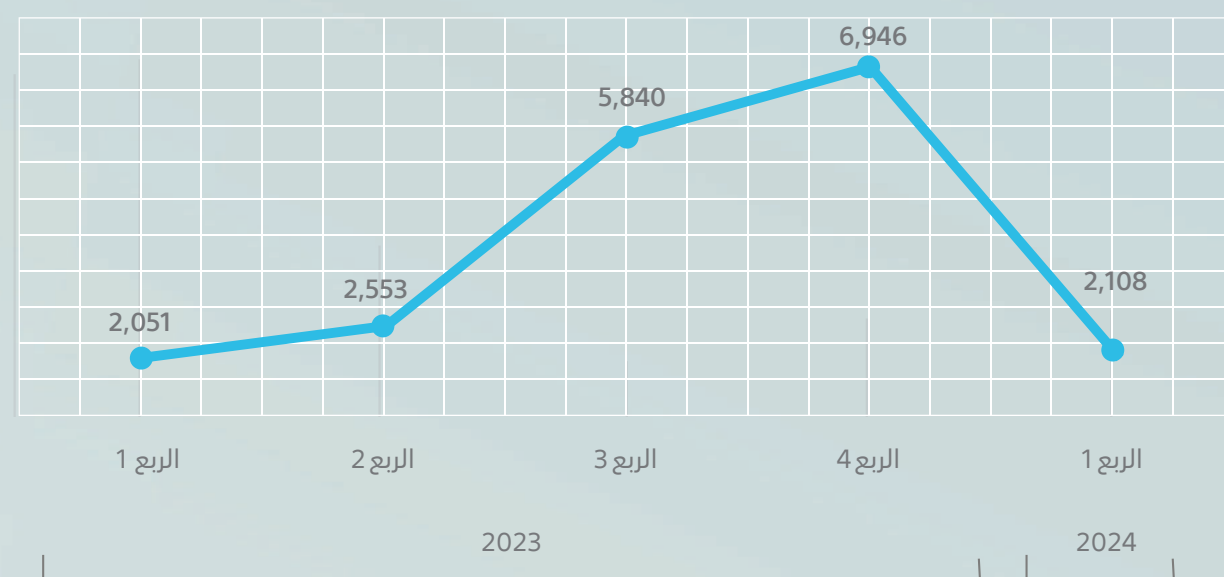
## مقارنة القرارات الصادرة لكل لجنة

لجان ضريبة الدخل - فصل



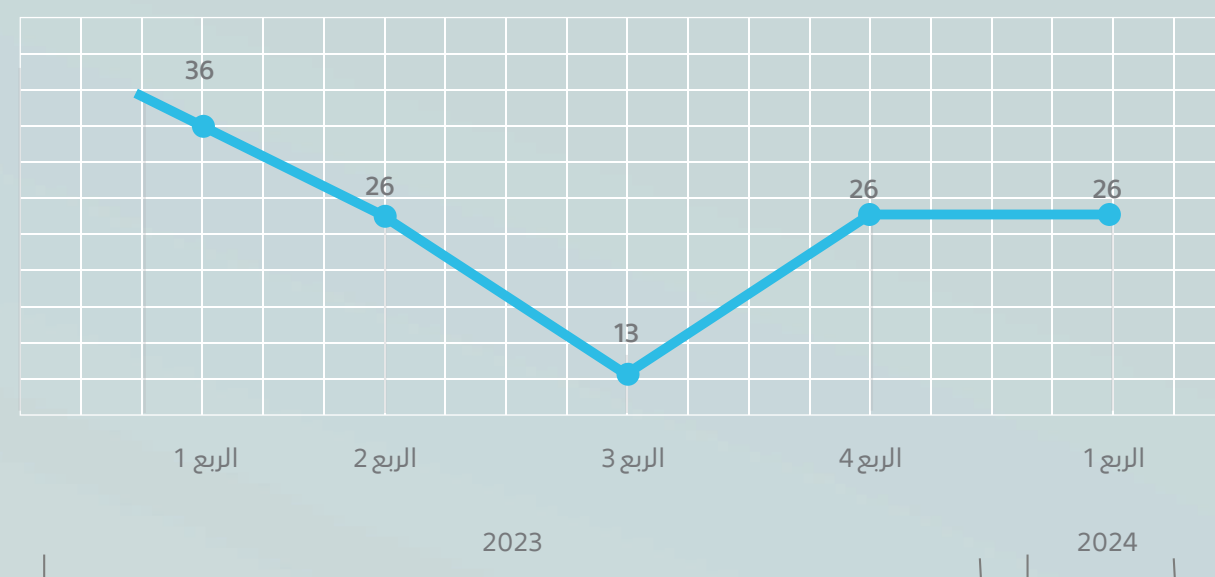
يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **لجان ضريبة الدخل** من بداية عام 2023م حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م. ويلاحظ وجود انخفاض في عدد القرارات الصادرة خلال عام 2023م واستمراره في معدل الانخفاض خلال الربع الأول من عام 2024م، وذلك نتيجة تمكين الفصل الناجز لدعاوى الأعوام السابقة.

اللجان الجمركية الابتدائية



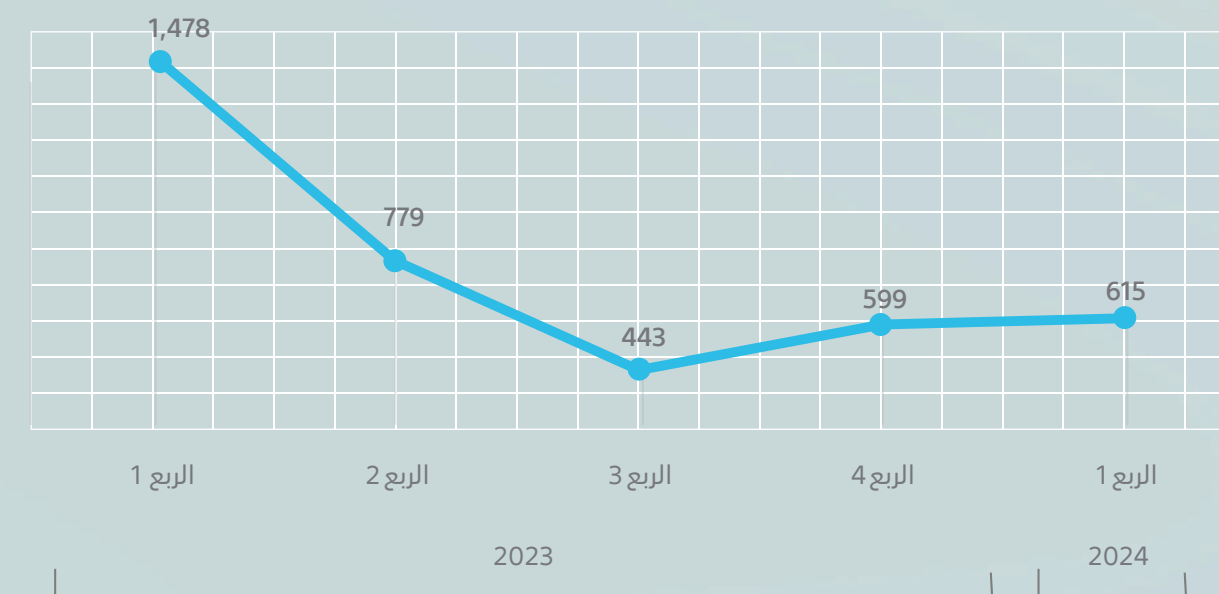
يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **اللجان الجمركية الابتدائية** من بداية عام 2023م حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م. مع وجود انخفاض ملحوظ بمقارنة الربع الأول من عام 2024م مع الربع الأخير لعام 2023م، على أثر الفصل الناجز في دعاوى الأعوام السابقة خلال عام 2023م.

لجنة ضريبة السلع الانتقائية - فصل



يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **لجان السلع الانتقائية** من بداية عام 2023م حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م، ويلاحظ استمرارية نفس النمط لمنحنى عدد القرارات الصادرة خلال الربع الأول من عام 2024م مقارنة بالربع السابق، نتيجة استقرار منحيات معدل نظر دعاوى السلع الانتقائية وإصدار القرارات الناجزه بشأنها.

لجان ضريبة القيمة المضافة - فصل



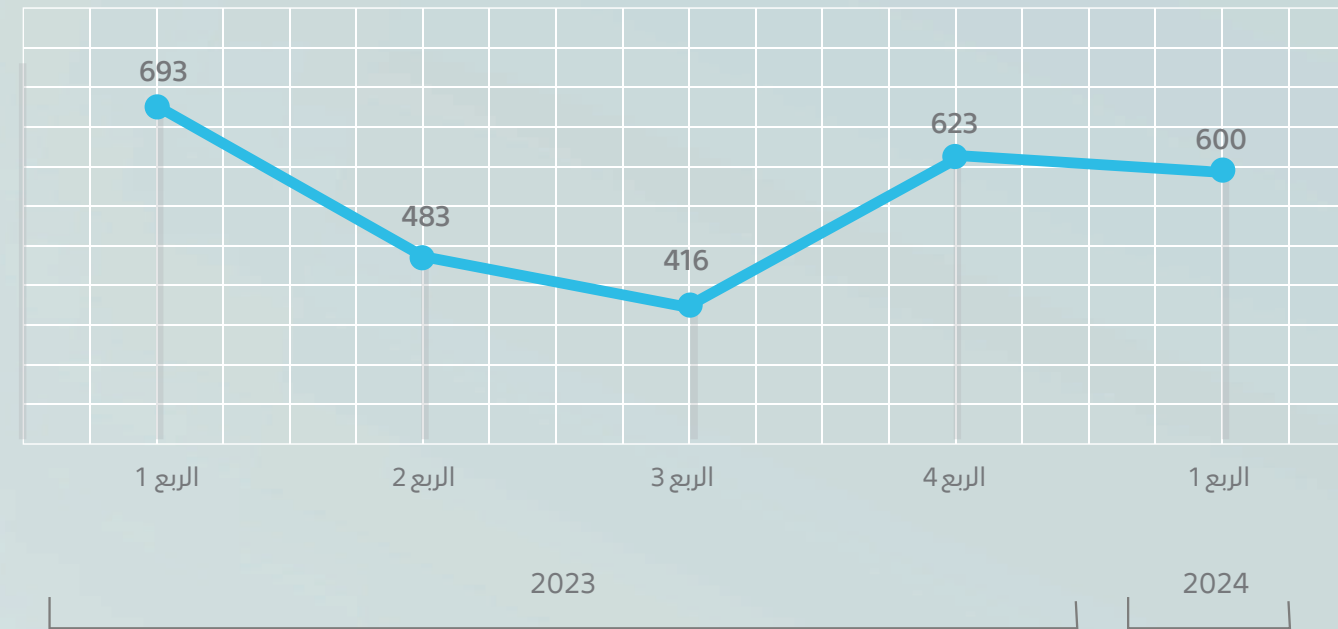
يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **لجان ضريبة القيمة المضافة** من مع وجود انخفاض ملحوظ في معدل القرارات الصادرة خلال عام 2023م، نتيجةً لتمكين الفصل الناجز في دعاوى الأعوام السابقة خلال العام.



# منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

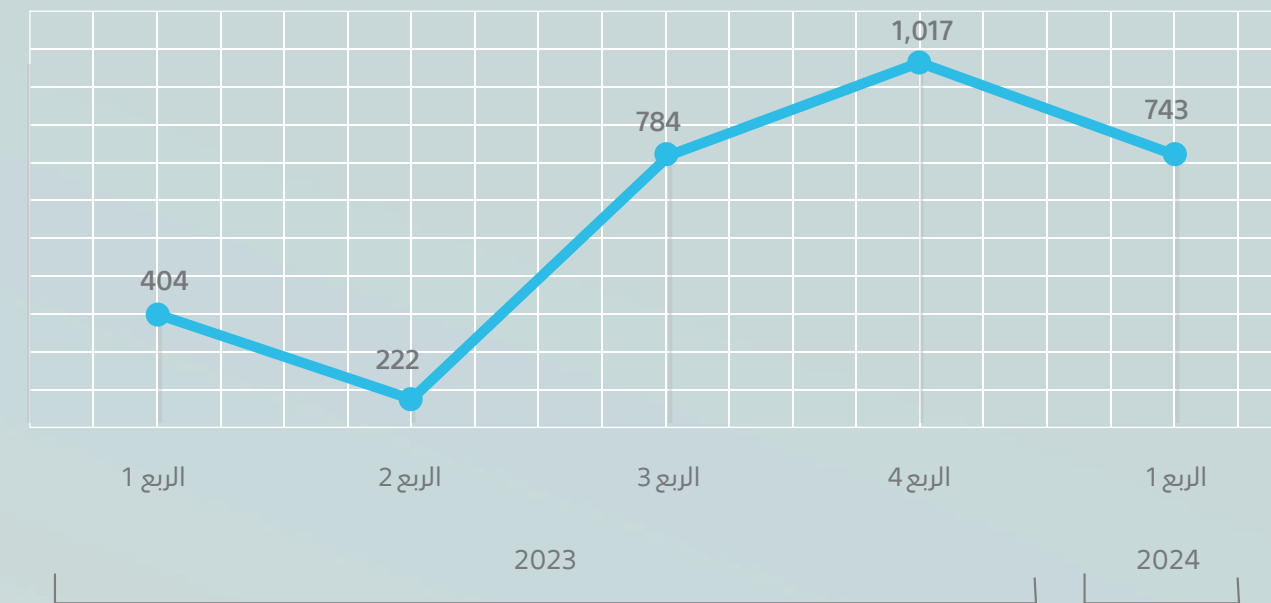
## مقارنة القرارات الصادرة لكل لجنة

اللجان الجمركية الاستئنافية



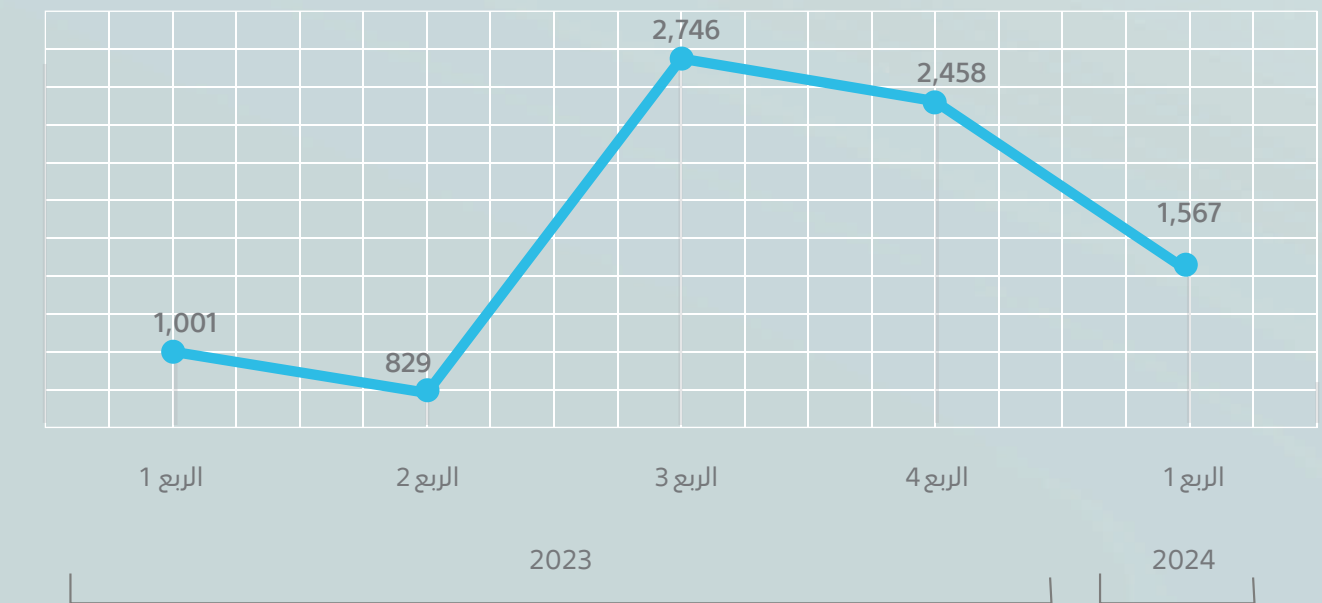
يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **اللجنة الاستئنافية الجمركية** من بداية عام 2023م حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م، مع استمرارية نفس النمط لمنحى عدد القرارات الصادرة خلال الربع الأول من عام 2024م مقارنة بالربع الأخير من العام السابق، نتيجة الفصل الناجز في دعاوى الأعوام السابقة خلال العام.

لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية - استئناف



يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **اللجنة الاستئنافية لضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية** من بداية عام 2023م حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م، ويلاحظ وجود ارتفاع ملحوظ بنسبة 84% في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الأول من عام 2024م مقارنة بالربع المماثل من العام السابق، على أثر زيادة معدل أعداد جلسات اللجان الشهرية لتسريع عملية نظر الدعاوى الفصل الناجز بفاعلية.

لجنة ضريبة الدخل - استئناف



يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **اللجنة الاستئنافية لضريبة الدخل** من بداية عام 2023م حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م، ويلاحظ وجود ارتفاع بنسبة 57% في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الأول من عام 2024م مقارنة بالربع المماثل من العام السابق، على أثر زيادة معدل أعداد جلسات اللجان الشهرية لتسريع عملية نظر الدعاوى الفصل الناجز بفاعلية.

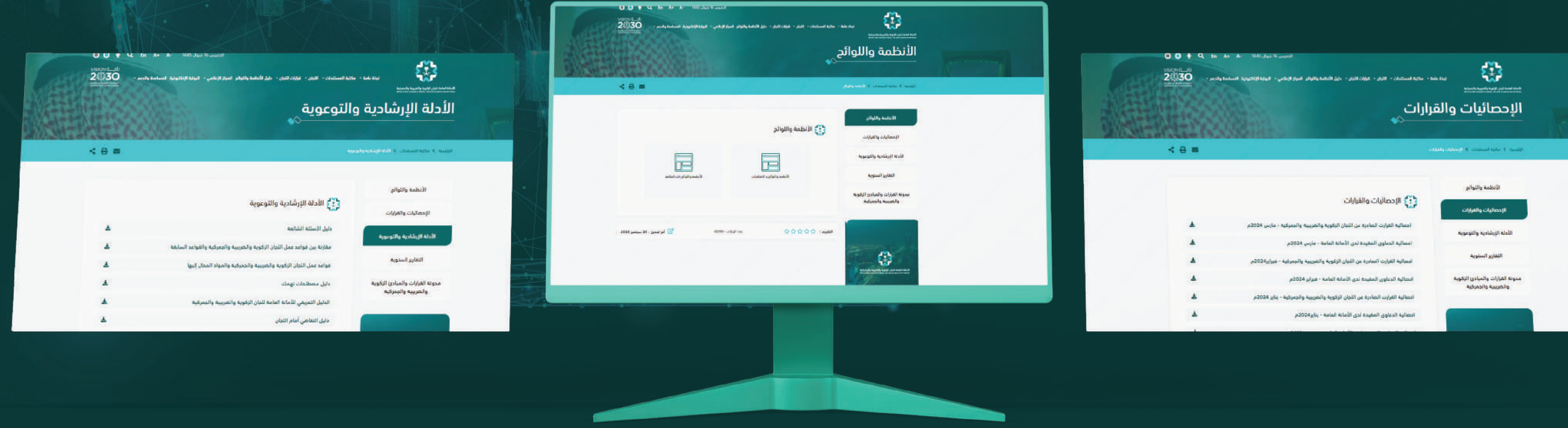




# تطوير التحول الرقمي

## تطوير منصة الأعمال الرقمية

ضمن جهودنا في تطوير التحول الرقمي لكافة التعاملات لدينا، حرصنا على تطوير منصة الأعمال الرقمية بما يحقق أقصى فائدة لكافة الأطراف المعنية والمهتمة، بتوفير عدد كبير من الأدلة الإرشادية والبيانات، وتسهيل عملية التنقل بين صفحات المنصة والوصول السريع للإجراءات وتسهيل إدارة الدعاوى والعمليات.



المركز الإعلامي

215,516

زيارة

الأدلة الإرشادية  
والتوعوية

162,724

زيارة

الإحصاءات والقرارات

23,031

زيارة

الأنظمة واللوائح

36,312

زيارة

قرارات اللجان

54,107

زيارة

قمنا برصد نجاح منصة الأعمال الرقمية في جذب المتعاملين، عبر حصر أعداد الزيارات للتبويبات المختلفة داخل المنصة:



# تطوير التحول الرقمي التكامل التقني

<b>النيابة العامة</b> أتمت إجراءات رفع الدعاوى الجزائية والاطلاع عليها وتقديم المذكرات الجوابية والحصول على النسخة الرقمية من القرار.	 المملكة العربية السعودية النيابة العامة KINGDOM OF SAUDI ARABIA PUBLIC PROSECUTION
<b>المديرية العامة للسجون</b> تطوير مكاتب التقاضي عن بعد	
<b>نظام إيراد</b> لاستيراد بيانات المكلف وبيانات الاعتراض	 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority
<b>ناجز</b> التكامل الرقمي مع وزارة العدل.	
<b>التوثيق بالبصمة</b> توثيق الحضور ومحاضر الجلسات والقرارات	 NIC مركز المعلومات الوطني National Information Center
<b>العنوان الوطني</b> توفير خارطة رقمية تتضمن عناوين معيارية موحدة لكافة المناطق والمدن	 SPL
<b>السجل التجاري قوائم</b> جلب المعلومات الخاصة بالنشاط التجاري المتعامل	 وزارة التجارة Ministry of Commerce





# تطوير التحول الرقمي

## المستفيدين من الخدمات الإلكترونية

سعيًا منا نحو تطوير الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر المنصة الرقمية، بما يتيح لكافة الأطراف المعنية الاستفادة منها، وتحقيق أهدافنا في تيسير كافة الإجراءات وضمان جودة الخدمات المقدمة.

وعليه رصدنا أعداد المستفيدين من الخدمات الإلكترونية لقياس نجاح الخدمات المقدمة في جذب المتعاملين:



**+7**  
آلاف

مستفيد  
من طلب تغيير الممثل  
النظامي / الوكيل الشرعي



**+117**  
آلاف

مستفيد  
من الوصول الرقمي  
للقرار الصادر عن اللجان



**+107**  
ألف

مستفيد  
من عمليات تبادل المذكرات  
بين الأطراف آليًا



**+139**  
ألف

مستفيد  
من إنشاء ملف  
الدعوى الرقمي



**+26**  
ألف

مستفيد  
لطلب الاستئناف



**+215**  
ألف

مستفيد  
من المنتجات التوعوية  
عبر المركز الإعلامي



**+162**  
ألف

مستفيد  
من الأدلة الإرشادية والتوعوية



**+10**  
آلاف

قرار  
قرارات منشورة عبر  
الموقع الإلكتروني



# تطوير التحول الرقمي

## تقاضي ميسر ورحلة مرنة

كما قمنا بإضافة رمز التحقق QR CODE على القرار الصادر عن اللجان الزكوية والضريبية والجمركية، لتيسير الوصول والاطلاع على القرار عبر المنصة الرقمية، من خلال وصول رسالة التبليغ بالقرار الصادر لأطراف الدعوى متضمنة رمز التحقق الخاص بالقرار الصادر، وبمجرد المسح عليه يتم النقل تلقائياً إلى البوابة الإلكترونية للاستعلام عن الدعوى وتصفح القرار الصادر.

حرصنا على تقديم خدمة تقاضي سهلة وميسرة تتيح للمتعاملين الاستفادة منها من أي مكان، ونضمن رحلة سهلة وموثوقة في كافة إجراءاتها، ولتقديم تجربة متعامل سهلة وإيجابية، عملنا على أتمتة كافة الإجراءات وتفعيل عملية التقاضي المرن لتمكين كافة أطراف الدعوى من حضور الجلسات والترافع أمام اللجان من أي مكان، واستلام القرارات إلكترونياً بموثوقية ونظامية.



بالإضافة إلى تطوير خدمة طلب ختم التنفيذ إلكترونياً، لأتمتة خدمات التنفيذ من خلال تقديم الطلب عبر المنصة الرقمية، للمعالجة عبر سلسلة محوكة من الإجراءات تضمن سلامة العمل وسرعة الإنجاز لتوفير تجربة ميسرة ومتكاملة للمتعاملين.





# تنمية التواصل الفعّال

## أرقامنا في خدمتكم

سعدنا خلال الربع الأول من العام 2024م بخدمة كافة المتعاملين والمستفيدين عبر قنوات التواصل المتعددة، والفعّالة على مدار الساعة، مستهدفين تقديم الدعم الكامل والإجابة على الاستفسارات بكل شفافية تسهم في تسهيل الإجراءات ومتابعة سير الدعاوى.



### البريد الموحد

سعدنا بالرد على  
**5,923**  
رسالة واردة عبر  
البريد الموحد



### مركز الاتصال

سعدنا بخدمة  
**6,831**  
متعاملاً عبر  
مراكز الاتصال



### المحادثات الحية

سعدنا بخدمة  
**26**  
متعاملاً عبر  
المحادثات الحية



### الموقع الإلكتروني

سعدنا بالرد على  
**151**  
استفسار وارد عبر  
الموقع الإلكتروني



### مراكز دعم المتعاملين

سعدنا بخدمة  
**1,468**  
متعاملاً عبر مراكز  
دعم المتعاملين



# تنمية التواصل الفعّال

## تفعيل الوصول

ضمن مساعيها في تنمية التواصل مع كافة الأطراف المعنية، ورفع الوعي حول الخدمات المقدمة، حرصنا على التواجد على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة وتقديم المعلومات التي تهدف إلى نشر الوعي والمعرفة، ومن خلالها استطعنا قياس نجاح أهدافنا بالأرقام.

الصفحة	عدد الزيارات
المركز الإعلامي	215,516
قرارات اللجان	54,107
مكتبة المستندات	248,516
المساعدة والدعم	124,695

+500	منشوراً تعريفيّاً وتوعويّاً
+15	حملة ترويجية
+8 مليون	مرات الوصول

عدد مرات الوصول والمشاهدة	+6 مليون وصول	+1 مليون وصول	+16 ألف مشاهدة	+1 مليون مشاهدة
عدد المنشورات	185 منشور	187 منشور	79 منشور	39 فيديو





# تنمية التواصل الفعّال

## تعزيز وسائل المعرفة



حريصون على تعزيز ورفع مستوى المعرفة في الجوانب الزكوية والضريبية والجمركية، عبر تطوير ونشر العديد من الأدلة التوعوية والإرشادية. كما حرصنا على تفعيل حسابات مواقع التواصل الاجتماعي عبر تنويع المنشورات بما يخدم أهدافنا في رفع الوعي وتسهيل الوصول للمعرفة للمهتمين.

كما نشرنا العديد من الأدلة الإرشادية والتوعوية والتي توضح إجراءات سير العمل، وتخدم أهداف رفع الوعي ومشاركة المعرفة.

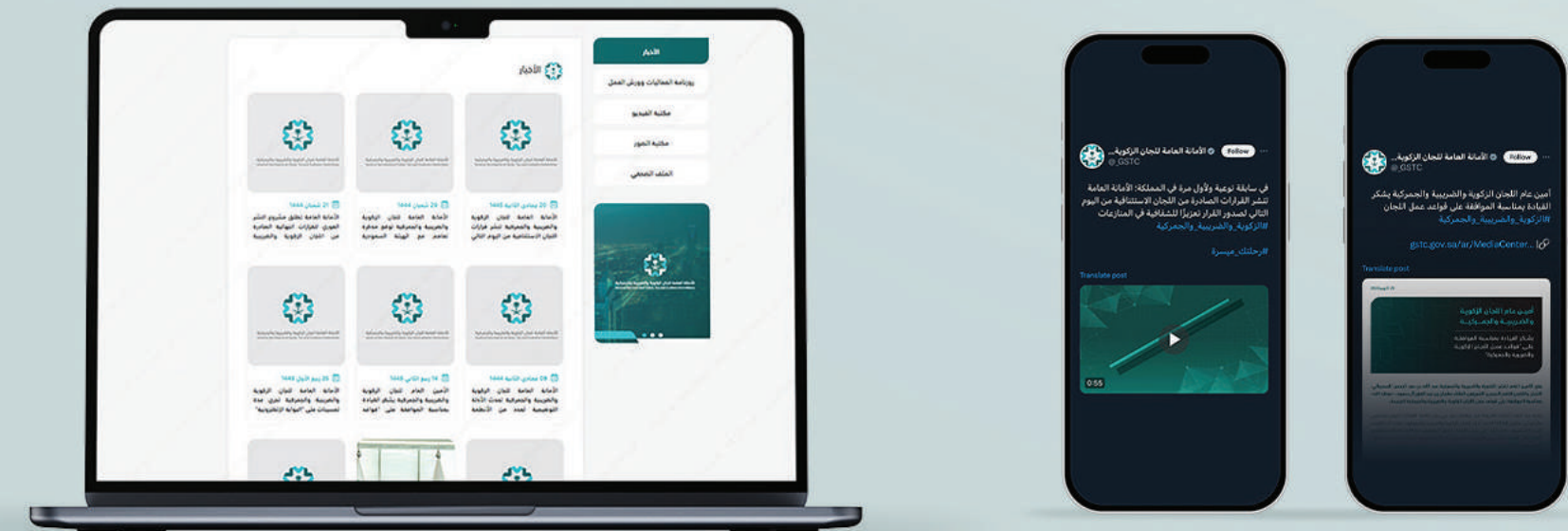




# تنمية التواصل الفعّال

## أرقامنا في الصحافة

شاركنا أحدث تطورات أعمالنا ومنجزاتنا، عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، والموقع الإلكتروني للأمانة، كما تعاوننا مع شركاء العمل في الوسط الإعلامي، لنشر أخبارنا الهامة ومستجدات الأعمال وتطور الخدمات لدينا عبر وسائل الإعلام.



43+ خبراً صحفياً نُشر 115+ مرة عبر الصحف الإلكترونية

## تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية

سعدنا خلال الربع الأول من العام 2024م بتعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية، من خلال منشورات وسائل التواصل الاجتماعي، ونشر الحملات التوعوية التي من شأنها أن تزيد الوعي حول أعمالنا وزيادة التواصل والتعريف بمنجزات وإجراءات وأهداف اختصاصنا لكافة مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي.

500+  
منشوراً



83+ ألف  
متابعاً



8+ مليون

عدد مرات الظهور



15+

حملة توعوية





# تنمية التواصل الفعّال

## المسؤولية المجتمعية

تعزيزاً للمسؤولية المجتمعية، وتنميةً لروح التعاون وتحقيقاً لمستهدفاتنا للوصول إلى التنمية المستدامة عملنا على تعزيز المشاركة والمسؤولية المجتمعية عبر مجموعة من المبادرات التطوعية والتوعوية.

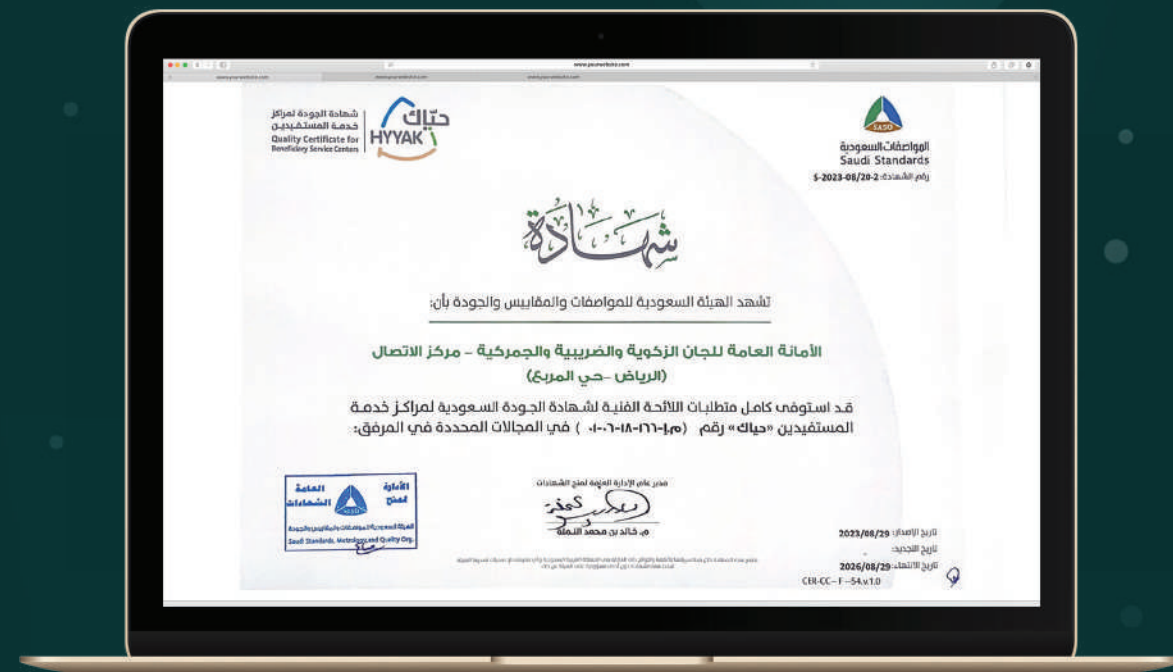




# حصّاد تميّزنا المؤسسي

## شهادة الجودة لمراكز المستفيدين "حيّاك"

حصلنا على شهادة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) والتي تعنى بتقييم مراكز خدمة المستفيدين، 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 10002:2018  
لرضا العملاء، ومعالجة الشكاوى

## شهادات اعتماد الآيزو:

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





# حصّاد تميّزنا 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

صنّفنا 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 للتحول الرقمي في كافة إجراءات أعمالنا، طورنا عدة خدمات رقمية، حصلنا على ضوءها على 8 جوائز:



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



# استثمارنا في الكفاءات

## التدريب وتعزيز المعارف



النسبة	العدد	الشهادات الأكاديمية
100%	181	بكالوريوس
21%	38	ماجستير
12%	21	دبلوم عالي متخصص
-	1	دكتوراه

90 شهادة مهنية

241 شهادة أكاديمية

متدرباً ضمن برنامج تمهير	28
متدرباً ضمن برنامج بناء الكفاءات	12
متدرباً ضمن برنامج التدريب التعاوني	23

نعتز بكوادرنا وسواعد التميّز في مجالات العمل المتعددة، كما نفخر بحصولنا على المركز الأول مرتين على التوالي في منافسة مشاريع برنامج بناء الكفاءات.

كما نعتز بوجود

181 كفاءة متميزة في مختلف التخصصات.

الجنس	العدد
ذكر ♂	111
أنثى ♀	70





# خطواتنا نحو تحقيق مستقبل واعد

## منهج التميز المستقبلي



تطوير كفاءة آليات دراسة الدراسات المعتمدة وصياغة القرارات



تبني المقارنات المعيارية لتحديد المستهدفات التطويرية



رفع الكفاءة التشغيلية للعمليات



رفع جودة التقاضي والفصل الناجز في الدعاوى



اعتماد منظومة متكاملة لإدارة مشاريع التغيير بمرونة



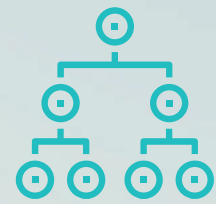
تنمية وسائل التوعية الزكوية والضريبية والجمركية



تطوير المنظومة الرقمية بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



تعزيز أدوات قياس كفاءة أداء الأعمال



اعتماد منظومة متكاملة لإدارة المسؤولية الاجتماعية



نشر القيم المؤسسية و ترجمتها إلى كفايات سلوكية



تبني النماذج العالمية لقياس أثر الاستثمار في سواعد التميز ورفع الكفاءة



تعزيز المرونة للاستجابة للتحديات باستشراف المستقبل ومواكبة التوجهات العالمية



رفع مستوى النذج المؤسسي





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

# شكراً لكم

GSTC 

@\_GSTC | @CareGstc 

@\_GSTC 

gstc\_sa 

[www.gstc.gov.sa](http://www.gstc.gov.sa)



[gstc@gstc.gov.sa](mailto:gstc@gstc.gov.sa)



8001220000

