

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



التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية

2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



— خادم الحرمين الشريفين —

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

”هدفنا الأول أن تكون بلادنا نموذجاً ناجحاً ورائداً في العالم
على كافة الأصعدة، وسأعمل معكم على تحقيق ذلك.“



صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

"طموحنّا أن نبنيّ وطناً أكثر ازدهاراً يجد فيه كل مواطن ما
يتمناه، فمستقبل وطننا الذي نبنيه معاً لن نقبل إلا أن نجعله
في مقدمة دول العالم".



معالي وزير المالية

محمد بن عبدالله الجدعان

رئيس مجلس إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

"يحظى القطاع المالي بدعم كبير من قيادة المملكة، حيث يساهم في تعزيز ودعم الاقتصاد، ورؤية المملكة 2030 تمثل مرحلة تحول رئيسة للاقتصاد السعودي، وانطلاقة نحو المستقبل".

نسعى من خلال منظومة أعمالنا؛ إلى رفع كفاءة العمليات التشغيلية بما يتماشى مع رؤية السعودية 2030. وخلق حراك متنامي لتطوير الإجراءات بما ينعكس إيجابياً على تعزيز جودة التقاضي وتقديم رحلة ميسرة للمستفيدين، ورفع كفاءة القطاعات الزكوية والضريبية والجمركية.

ونواصل مسيرتنا الطموحة نحو بناء نموذج رائد لتمكين لعدالة الناجزة، من خلال تبني نماذج عمل فعالة لتمكين حل المنازعات بما يساهم في الوصول لبيئة قضائية موثوقة، مرتكزين بذلك إلى قيمنا الجوهرية لتنفيذ الأعمال بمستوى عالي من الاحترافية مستهدفين تحقيق الكفاءة؛ ورفع مستويات المسؤولية مع تعزيز الشفافية؛ ودعم الحيادية.

ويأتي هذا التقرير مؤكداً على التزامنا بتحقيق المستهدفات الاستراتيجية؛ من خلال تفعيل استخدام التقنيات الحديثة لتيسير رحلة المستفيدين وتقديم خدمات رقمية متميزة، مع رفع مستوى الوعي في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية؛ بتعزيز الجهود ودعم عمليات الإثراء المعرفي من خلال البحوث والدراسات التخصصية.

لنحقق وبدعم سخي من قيادتنا الرشيدة النمو المستدام؛ متطلعين إلى مستقبل أكثر نمواً وازدهاراً بجهود وطاقات سوادعنا، ومن خلال دعم وتمكين الخطط والبرامج النوعية والمبادرات الفعالة.



الأمين العام للأمانة العامة للجان
الزكوية والضريبية والجمركية

عبدالله بن عبدالرحمن السحيباني

الفهرس

01

بوصلتنا الاستراتيجية

1. الإطار الاستراتيجي

- في ظل رؤية السعودية 2030
- رؤيتنا - رسالتنا
- قيمنا الجوهرية
- أهدافنا الاستراتيجية
- مهامنا
- فريق عمل يصنع الفرق

2. قصة تميّز

3. الإطار النظامي للأعمال

- حوكمة الإجراءات
- تعزيز الالتزام
- تقييم المخاطر واستمرارية الأعمال

02

تميّزنا التشغيلي

1. دعم وتمكين

- اللجان الزكوية والضريبية والجمركية
- رفع جودة التقاضي

2. كفاءة وأداء

- إجراءات منظمة لرحلة ميسّرة
- رحلة المتعامل
- ملف الدعوى الرقمي
- تبادل المذكرات
- الدراسات القانونية والفنية
- إدارة الجلسات
- صياغة القرارات

3. مستقبلنا الريادة

- خدمات مبتكرة
- رحلة رقمية رائدة

03

شفافية ومسؤولية

1. الشفافية والمسؤولية

- جودة البيانات
- تواصل فعّال
- أواصر مجتمعية متينة
- حضور وتأثير
- بيئة عمل داعمة

2. شواهد التميّز

- عنواننا الطموح

3. مساعي الارتقاء

- تطلعاتنا لعام 2025م

المقدمة

يأتي هذا التقرير ملخصاً لمسيرة العمل الدؤوب والإنجازات التي حققناها على مدار العام 2024م، فقد تواصلت الجهود في تطوير منظومة العمل وتعزيز كفاءة اللجان الزكوية والضريبية والجمركية، بما يتوافق مع تطلعات المستفيدين من خدماتنا ويتمشى مع مرتكزات رؤية السعودية 2030.

تميزنا في هذا العام من خلال التركيز على تطوير الجانب الرقمي الذي من شأنه تسهيل إجراءات تقييد ومتابعة الدعاوى لكافة الأطراف المستفيدة وتبني أفضل الممارسات لضمان استدامة العمليات وتحقيق الشفافية والعدالة، كما عملنا على تعزيز الشراكات الفاعلة والتعاون مع الجهات ذات العلاقة لدعم مسيرتنا نحو تحسين الأداء وتيسير الإجراءات.

من خلال هذا التقرير، نستعرض أهم المحطات التي شكّلت ملامح النجاح لعام 2024م، التحديات التي واجهتنا، وشواهد تميّزنا خلاله، والخطط المستقبلية التي ستسهم في تحقيق المزيد من النجاحات، واطمين في أولوياتنا خدمة الوطن والمجتمع بكفاءة واحترافية.





الفصل الأول:

بوصلتنا الاستراتيجية



- 01 الإطار الاستراتيجي
- 02 قصة تميّز
- 03 الإطار النظامي للأعمال

الإطار الاستراتيجي

في ظل رؤية السعودية 2030

عملنا على تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 من خلال تطوير معاملتنا وتعزيز كفاءتها بما يدعم الاستدامة الاقتصادية ويحقق العدالة والشفافية. وانسجامًا مع أهداف الرؤية، نركز على الابتكار في تقديم خدماتنا، وتعزيز التحول الرقمي، ودعم عمليات التواصل المرئي من أي مكان لتعزيز الاقتصاد الحيوي ودعم عمليات الاستدامة البيئية، بما يرفع من مستوى رضا المستفيدين، بالإضافة إلى تحسين بيئة العمل المؤسسي عبر تطوير الأنظمة واللوائح بما يضمن تحقيق التوازن بين الالتزام بالأنظمة وتيسير الأعمال.

كما قدمنا الدعم لكوادرنا الوطنية بتوفير فرص تدريبية تساهم في رفع كفاءتهم.

كما حرصنا على بناء شراكات استراتيجية مع الجهات ذات العلاقة لتحقيق التكامل المؤسسي ودعم التحول الوطني وتعزيز مبادئ الحوكمة، مؤكداً التزامنا بدورنا في تحقيق اقتصاد مزدهر يدعم تطلعات المملكة المستقبلية.



تنمية مساهمة
القطاع الخاص



تحقيق توازن
الميزانية العامة



رفع مستوى
الجهاز الحكومي



التفاعل بشكل مستمر
مع المواطنين



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

الإطار الاستراتيجي



القيم

الكفاءة



الشفافية



الحيادية



الاحترافية



المسؤولية



الرسالة

تبني نماذج عمل فعالة لتمكين
حل النزاعات بما يساهم في
الوصول لبيئة قضائية موثوقة

الرؤية

نموذج رائد لتمكين
العدالة الناجزة



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

الإطار الاستراتيجي

أهدافنا الاستراتيجية

رفع كفاءة العمليات التشغيلية.



تيسير رحلة المستفيدين من خلال تقديم خدمات رقمية متميزة.



رفع مستوى الوعي في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية.



الإثراء المعرفي بالبحوث والدراسات التخصصية.



مهامنا



تقديم الدعم النظامي والفني والإداري للدوائر، قبل عقد الجلسات وأثناءها وبعدها.



دراسة الدعاوى وتحليلها من النواحي النظامية والمحاسبية والفنية، وإعداد التقارير لعرضها على الدوائر.



الإشراف على إجراءات معالجة الدعاوى وتبادل مذكراتها وتجهيزها.



استخراج المبادئ القضائية من قرارات دوائر الاستئناف.



إجراء البحوث والدراسات والاستشارات النظامية والفنية والمحاسبية.



إبداء الرأي والمشاركة في الدراسات المتعلقة بالأنظمة واللوائح ذات الصلة.



إعداد إحصائية سنوية عن أعمال الدوائر وقراراتها ومدد التقاضي.



متابعة مؤشرات قياس أداء الدوائر المعتمدة والمستهدفات الموضوعة.



تصنيف القرارات التي تصدرها الدوائر، وتبويبها، ونشرها.



المشاركة مع الإدارات المعنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من أجل تطوير وتحسين الإجراءات والأنظمة ذات الصلة بأعمال الدوائر.



الإطار الاستراتيجي

فريق عمل يصنع الفرق

الهيكل التنظيمي الحالي



الإطار الاستراتيجي

فريق عمل يصنع الفرق

171 كوادرناس البشرية

42%

إناث



49% منهم حاصلون على شهادات مهنية

المحاسبة

القانون

الحكومة والالتزام

أبرز قطاعات
الشهادات المهنية

233+

58%

ذكور



100% منهم حاصلون على شهادات أكاديمية

100%

21%

1%

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراه

خلال مسيرتنا درينا ومكّنا الكفاءات الواعدة



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

08

أداء استثنائي - قصة تميز



2017م

- صدور المرسوم الملكي بإنشاء لجان الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية وتحديد اختصاصاتها.

2018م

- صدور قرار مجلس إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بإنشاء الأمانة العامة للجان الضريبية.
- دراسة الوضع الراهن للجان الزكوية والضريبية (السابقة):
 - رسم الأهداف الاستراتيجية.
 - تصميم إطار الحوكمة ورسم السياسات والإجراءات وبناء مؤشرات الأداء.
 - تصميم الهيكل التنظيمي، وتحديد الأوصاف الوظيفية.
- إنهاء مشروع الإدارة الإلكترونية لدعوى اللجان السابقة.
- تدشين حسابات منصات التواصل الاجتماعي.
- استقطاب الكفاءات.

2019م

- أتمتة الإجراءات والدعوى.
- التكامل التقني مع الجهات ذات العلاقة.
- مشروع تبويب وتصنيف قرارات اللجان.
- إعداد مبادئ قرارات اللجان ونشرها.
- تفعيل حلقة التواصل الفعال (مراكز الاتصال).
- تطوير خدمة التقاضي عن بعد في 10 مقرات للجان و13 مراكز متوزعة في أنحاء المملكة.
- إطلاق الموقع الإلكتروني.

2020م



- صدور الأمر الملكي باعتماد قواعد عمل اللجان، وانطلاقة أعمالها.
- صدور القرار الوزاري بإنشاء الأمانة العامة للجان الجمركية.
- دراسة الوضع الراهن للجان الجمركية (السابقة):
 - رسم الأهداف الاستراتيجية.
 - تصميم الهيكل التنظيمي، وتحديد الأوصاف الوظيفية.
- تدشين خدمة التوثيق الإلكتروني للمحاضر والقرارات.
- الحصول على اعتماد الآيزو:
 - نظام إدارة الجودة "ISO 9001"
 - نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"

- رفع جودة أدوات قياس الأداء.
- تعزيز جودة ذكاء الأعمال وإدارة البيانات.
- تعزيز وسائل التوعية الزكوية والضريبية والجمركية.
- تطوير آلية استخراج المبادئ القضائية ونشرها.
- تطوير آلية حصر الأسانيد النظامية.
- تعزيز آليات تحقيق التميز المؤسسي.
- إطلاق استراتيجية الأمانة حتى العام 2026م.
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية بتوقيع مذكرات تفاهم مع عدة جهات.
- الحصول على ثلاث جوائز ذهبية في مجال تجربة العميل.
- الحصول على شهادة التميز في التخطيط الاستراتيجي.
- الحصول على شهادة التميز في قياس الاداء.
- الحصول على جائزة أفضل بيئة عمل.
- الحصول على اعتماد الآيزو:
- نظام إدارة الجودة "ISO 9001"
- نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"



- تنمية وسائل التوعية الزكوية والضريبية والجمركية.
- تطوير كفاءة إجراءات التوثيق.
- تطوير خدمة التقاضي الذكي.
- تطوير آليات العمل بالذكاء الاصطناعي.
- دراسة استراتيجية الأمانة واللجان في معالجة الدعاوى.
- تعزيز جودة أدوات قياس الأداء.
- تعزيز جودة البيانات وتقارير الأعمال.
- حصر دفوع الأطراف وموقف اللجان منها.
- استخراج المبادئ القضائية ونشرها.
- حصر الأسانيد النظامية.
- تطوير آليات التميز المؤسسي.
- الحصول على شهادة حياك في إدارة دعم المتعاملين.
- الحصول على اعتماد الآيزو:
- نظام إدارة استمرارية الأعمال "ISO 22301"



- الربط التقني مع النيابة العامة.
- تطوير خاصية المسار السريع للدعاوى ذات الطابع المستعجل.
- تطوير خدمة التقاضي عن بعد في المنافذ الجمركية.
- الانضمام للمنصة الوطنية الموحدة.
- التكامل مع المديرية العامة للسجون لتطوير خدمة التقاضي عن بعد في السجون.
- النشر الفوري لقرارات اللجان حال صدورها.
- الحصول على الاعتماد من EFQM.
- الحصول على 8 جوائز في درع الحكومة الرقمية العربية.
- الحصول على اعتماد الآيزو:
- نظام إدارة الجودة "ISO 9001"
- نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"
- الحصول على جائزة أفضل بيئة عمل.



الإطار النظامي للأعمال

حوكمة الإجراءات

انطلاقاً من قيمنا في الحفاظ على أعلى معايير الشفافية والمسؤولية والحيادية، نحرص وبشكل دؤوب على التحقق من الامتثال الكامل لكافة الأنظمة والقواعد واللوائح ذات العلاقة.

كما نعمل على تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة التي تدعم أعمالنا في سبيل تحقيق أهدافنا الاستراتيجية.



الإطار النظامي للأعمال

حوكمة الإجراءات

الزميلات والزملاء الكرام

لتعزيز الالتزام بمدونة قواعد السلوك الوظيفي، نود تذكيركم بأهمية الالتزام بعدم إرسال المستندات والبيانات ذات الصلة بالمكلفين أو بموظفي الأمانة العامة أو أي نشاط خاص بأعمال للأمانة العامة لم يُفصح عنه للعامة، وعدم تداولها عبر البريد الإلكتروني الخاص بكم، لتفادي تسرب أو تداول أي معلومات أو وثائق سرية. وفي حال مخالفة ذلك يحق للأمانة العامة اتخاذ

قواعد الزي الرسمي

الموظفون هم واجهة الأمانة العامة وصورتها، ولذلك فإن مظهر الزي وسلوكه المهني وتصرفاته أثناء العمل هي ذات أهمية بالغة في الحفاظ سمعة الأمانة العامة وصورتها كمنشأة احترافية بالإضافة إلى أهميتها في صورة الموظف.



استلام ودراسة
البلاغات المتعلقة
بسياسات الحوكمة
والالتزام



إجراء تقييم مستمر
لعملية خدمة
المستفيدين



الحوكمة المستمرة
للسياسات وللإجراءات



تقييم المخاطر
واستمرارية الأعمال



حوكمة العلاقة مع
أصحاب المصلحة



رفع مستوى الوعي
حول الحوكمة
والالتزام



تطوير وتطبيق أسس
الحوكمة الرشيدة



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

الإطار النظامي للأعمال

تعزيز الالتزام

يتم ذلك وفق عدد من الأهداف والأنشطة - ضمن خطة سنوية معتمدة ومتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للأمانة:



استلام ودراسة البلاغات الواردة من المراجعة الداخلية، والبلاغات الواردة من منسوبينا فيما يتعلق بالمخالفات المتعلقة بسياسات الحوكمة والالتزام.



إجراء تقييم مستمر لعملية خدمة المستفيدين.



إعداد تقارير الالتزام الدورية.



حوكمة العلاقة مع أصحاب المصلحة.



رفع مستوى الوعي حول الحوكمة والالتزام لموظفي الأمانة العامة.



تطوير وتطبيق أسس الحوكمة الرشيدة.



الإطار النظامي للأعمال

تقييم المخاطر واستمرارية الأعمال

تحديد السياق والنطاق ومعايير تقييم المخاطر



عملنا على تحديث سجل المخاطر بشكل دوري من خلال تحديد نطاق ومعايير تقييم المخاطر والتواصل المستمر مع أصحاب المصلحة.

تقييم المخاطر



قدمنا العديد من ورش العمل في مجال تقييم المخاطر وتحليلها من حيث المسببات والمصدر وتقييمها من حيث الأثر واحتمالية الحدوث وفعالية الضوابط الرقابية ومراجعتها.

عقد ورش عمل تدريبية



عقدنا عدة ورش عمل للتعريف بسجل المخاطر وترسيخ وتعزيز مبادئ المخاطر في ثقافة المنظومة، وقراراتها الاستراتيجية، وأنشطتها التشغيلية وتحقيق أهدافها المرجوة.



الإطار النظامي للأعمال

تقييم المخاطر واستمرارية الأعمال



تحديد الإجراءات وتحليل أثر الأعمال

قمنا بتحليل أثر الأعمال ومراجعتها مع كافة الإدارات والتأكد من شمولية الإجراءات وموائمة الأثر بين الإدارات في الإجراءات المتشابهة لتحقيق النتائج المرجوة.



الموارد البشرية والأنظمة التقنية

حددنا الموارد البشرية والأنظمة التقنية اللازمة لتنفيذ الإجراءات، بالإضافة للوقت الزمني اللازم لتواجد هذه الموارد.



التسجيل والإبلاغ

انتظمنا بعملية الإبلاغ المستمر عن حالة المخاطر والتحقق من الامتثال للسياسات المعتمدة.



إعداد خطط المعالجة

سعيًا نحو تحقيق التميز التنظيمي في إدارة الأزمات من خلال إعداد خطط معالجة المخاطر ومراقبة تنفيذها ومراجعتها بشكل مستمر.

4 متوسط 3 منخفض 2 منخفض جدا 1

15

10

5

12

8

4

6

3

4

2

2

يجب تخطيط

يجب تخطيط

8

6

4

2

الوصف

نتيجة التقييم

يجب تخلص من عدم اليقين لجعل الفرصة تحدث بالتأكيد.

20-25

يجب تنفيذ الخطط لانتهاز الفرصة.

12-16

يجب تخطيط

6-10

3-5

من الممكن تقبل مخاطر عدم انتهاز الفرصة.

1-2



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

15

الفصل الثاني: تميّزنا التشغيلي



- 01 دعم وتمكين
02 كفاءة وأداء
03 مستقبلنا الريادة

دعم وتمكين

اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

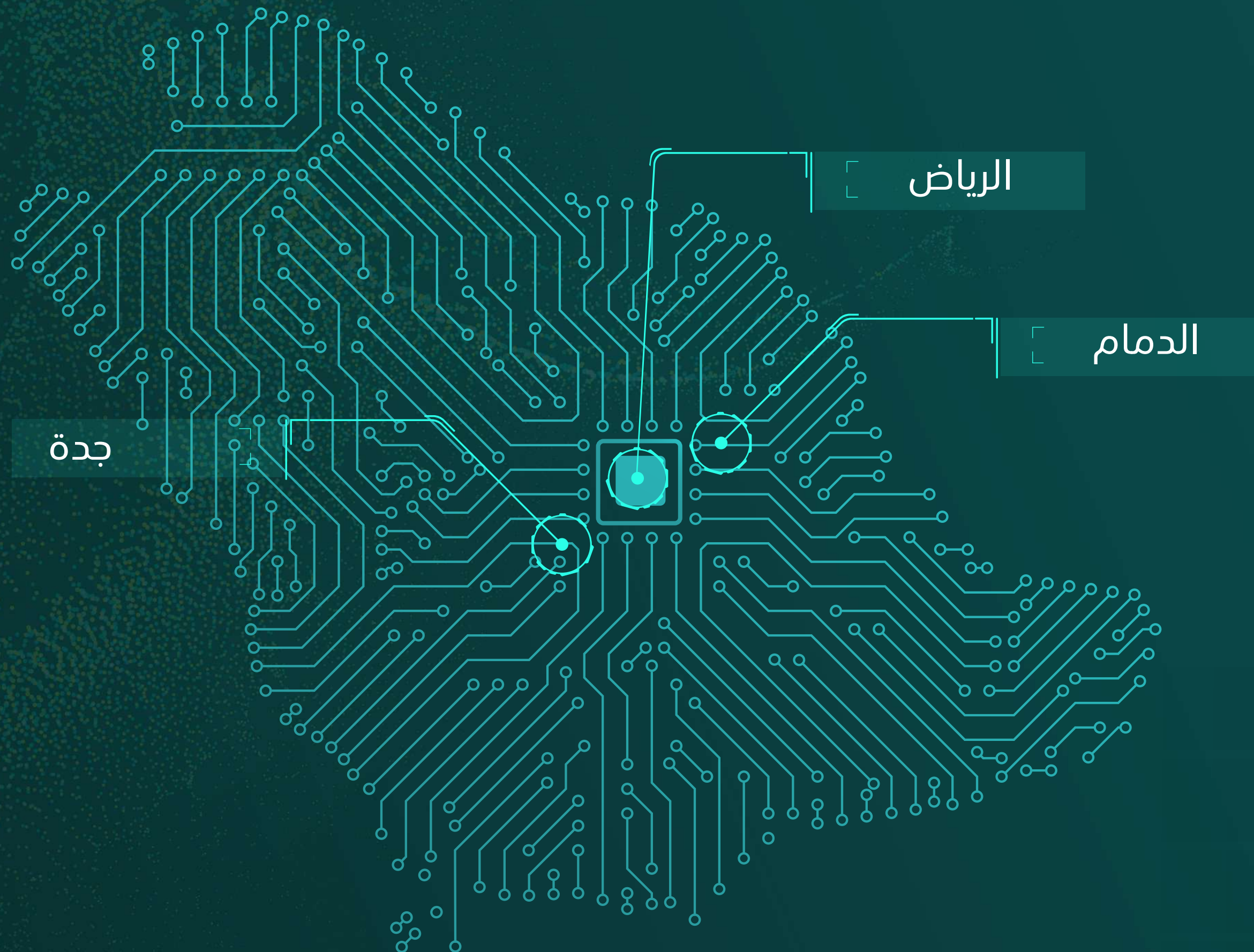
تعد اللجان والدوائر القضائية أحد ركائز تطبيق العدالة والفصل الناجز في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية. يتم تشكيل هذه اللجان والدوائر وفقاً للإجراءات القانونية المنظمة. يهدف هذا التشكيل إلى ضمان تقديم قرارات قانونية دقيقة وعادلة، مع تسريع البت في القضايا وتحقيق الشفافية والعدالة للمتعاملين في المجالات الزكوية والضريبية والجمركية.

دوائر لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية.

دوائر لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية.

دوائر لجنة الاستئناف للمخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية.

اللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات الجمركية.



دعم وتمكين

اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

دوائر لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية

الاختصاص:

- **الفصل في المخالفات والمنازعات ودعاوى الحقين العام والخاص، الناشئة عن تطبيق أحكام الأنظمة واللوائح الزكوية والضريبية.**
- **الفصل في اعتراضات ذوي الشأن على القرارات الصادرة من الهيئة، تطبيقاً لأحكام الأنظمة واللوائح الزكوية والضريبية.**
- **كما تختص الدوائر بالتحقيق والفصل في الدعوى، بما في ذلك سلطة استدعاء الشهود، والأمر بتقديم الأدلة والوثائق، وإصدار القرارات، وفرض العقوبات، وفقاً للأحكام النظامية ذات الصلة.**

التشكيل:

ضريبة الدخل

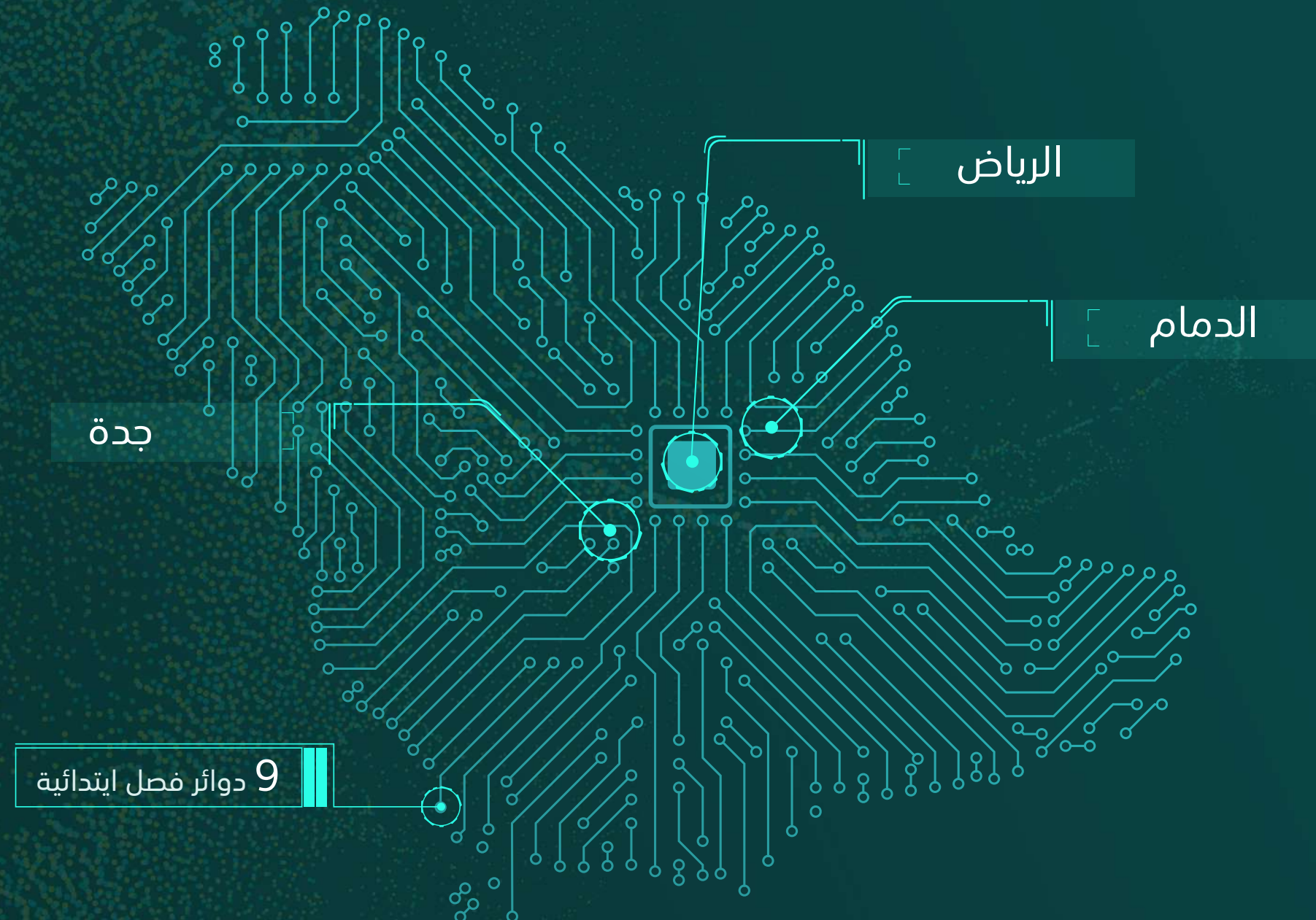
- الدائرة الأولى بالرياض
- الدائرة الثانية بالرياض
- الدائرة الأولى بالدمام
- الدائرة الأولى بجدة

ضريبة القيمة المضافة

- الدائرة الأولى بالرياض
- الدائرة الثانية بالرياض
- الدائرة الأولى بالدمام
- الدائرة الأولى بجدة

ضريبة السلع الانتقائية

- الدائرة الأولى بالرياض



دعم وتمكين

اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

دوائر لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية

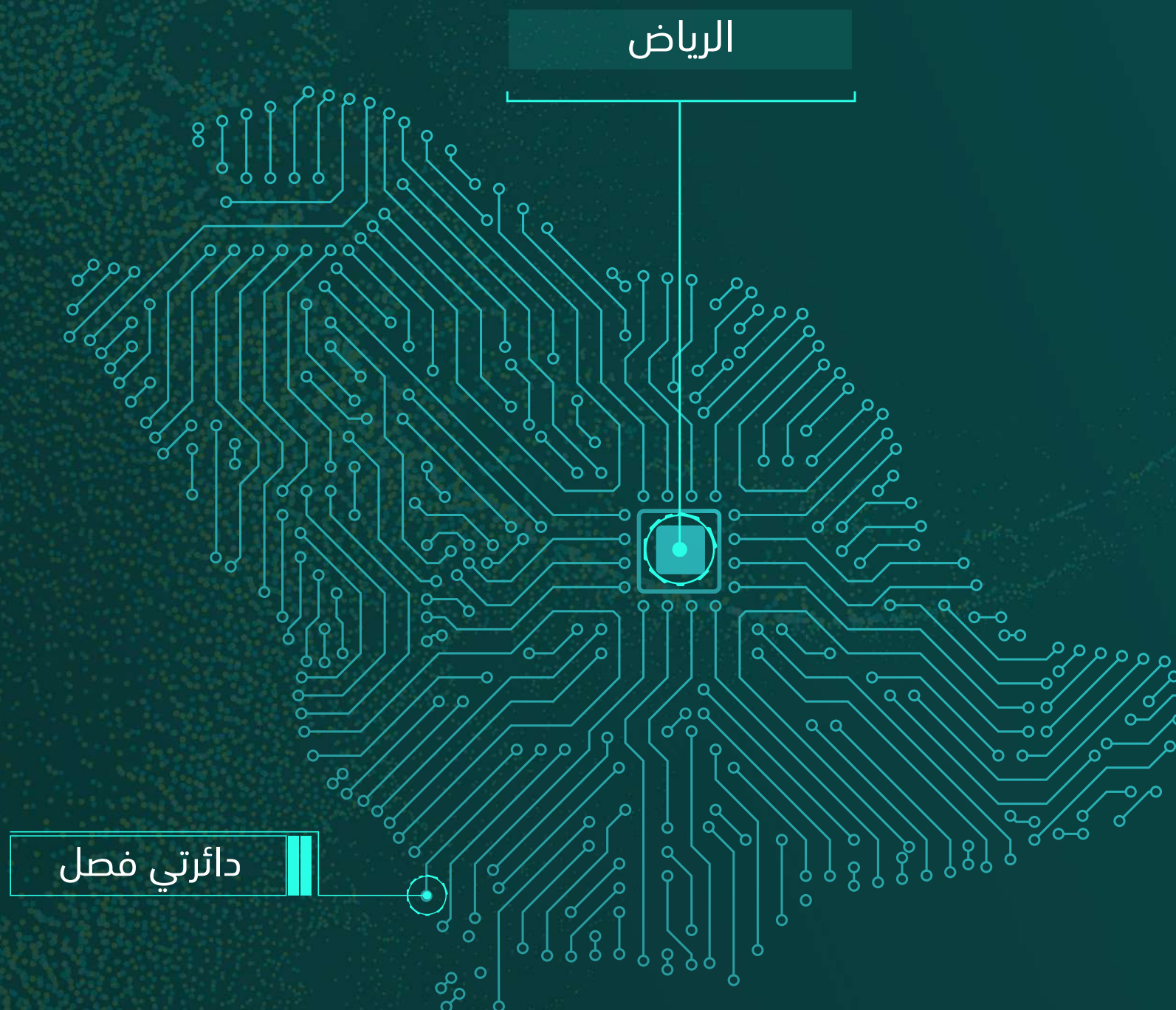
الاختصاص:

- النظر في جميع جرائم التهريب الجمركي وما في حكمه.
- النظر في جميع الجرائم والمخالفات التي ترتكب ضد أحكام النظام ولائحته التنفيذية.
- النظر في الاعتراضات على قرارات التحصيل عملاً بأحكام المادة (147) من النظام.
- النظر في الاعتراضات المقدمة على قرارات التغريم وفقاً لأحكام المادة (148) من النظام.
- النظر في الاعتراضات المقدمة على القرارات الصادرة برفض طلبات الاسترداد.
- كما تختص الدوائر بالتحقيق والفصل في الدعوى، بما في ذلك سلطة استدعاء الشهود، والأمر بتقديم الأدلة والوثائق، وإصدار القرارات، وفرض العقوبات، وفقاً للأحكام النظامية ذات الصلة.

التشكيل:

● اللجنة الجمركية الابتدائية الأولى في مدينة الرياض

● اللجنة الجمركية الابتدائية الثانية في مدينة الرياض



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

دعم وتمكين

اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

دوائر لجنة الاستئناف للمخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية

اللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات الجمركية

الاختصاص:

- الفصل في الاعتراضات المقدمة ضد قرارات دوائر الفصل.
- كما تختص الدوائر بالتحقيق والفصل في الدعوى، بما في ذلك سلطة استدعاء الشهود، والأمر بتقديم الأدلة والوثائق، وإصدار القرارات، وفرض العقوبات، وفقاً للأحكام النظامية ذات الصلة.

التشكيل:

ضريبة الدخل

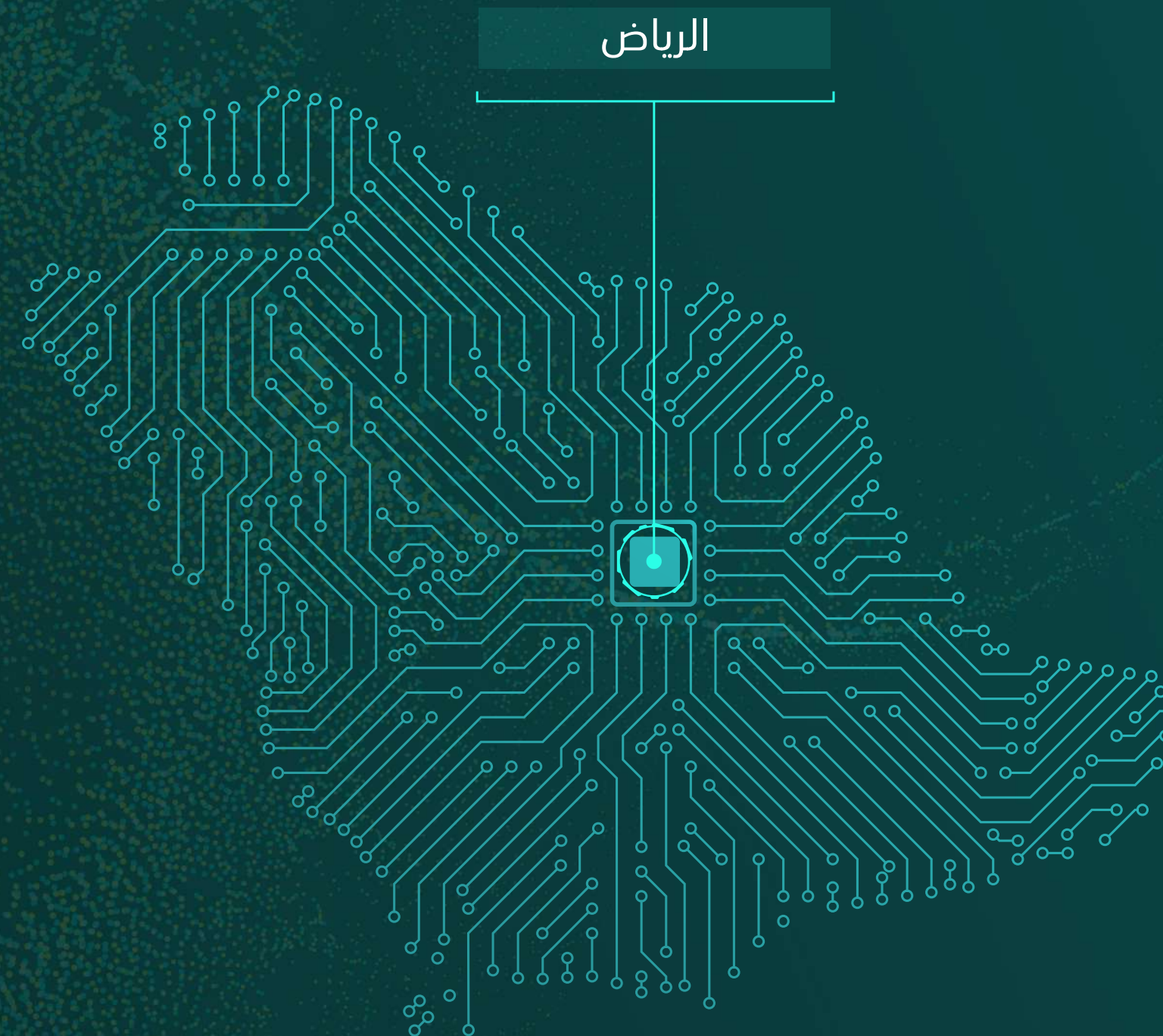
● الدائرة الاستئنافية الأولى بالرياض

ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية

● الدائرة الاستئنافية الأولى بالرياض

جمركية

● اللجنة الجمركية الاستئنافية في مدينة الرياض



الرياض



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

دعم وتمكين رفع جودة التقاضي



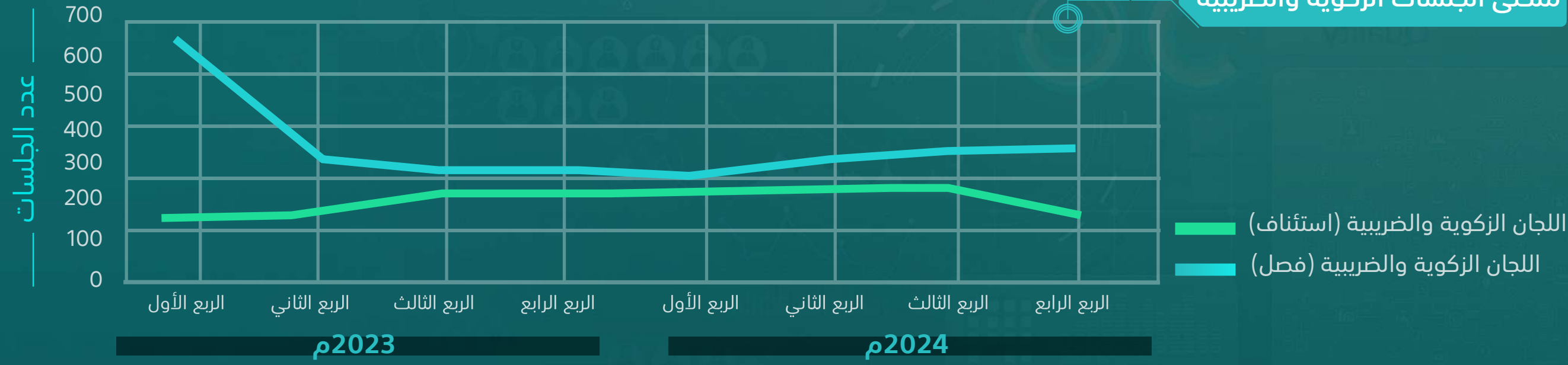
عملنا على دعم وتمكين الفصل الناجز في الدعاوى وأتمتة إجراءات انعقاد الجلسات

استخرجنا المبادئ القضائية، ونشرنا **300+** مبدأ قضائي

قلصنا مدد التقاضي بنسبة **40%**

حققنا سابقة نوعية في النشر الفوري للقرارات في اليوم التالي لصدورها **14+ ألف** قرار منشور فوراً.

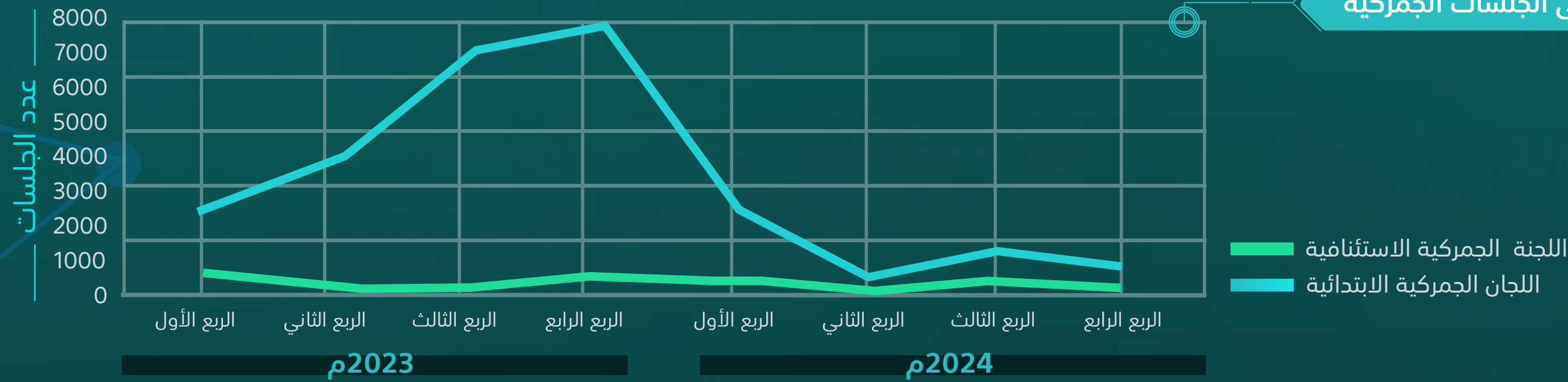
منحنى الجلسات الزكوية والضريبية



انخفاض في منحنى جلسات اللجان الزكوية والضريبية (فصل) في الربع الثاني من عام 2023م، وذلك على أثر تنفيذ خطط إنجاز الدعاوى بفاعلية، ومن ثم استمراره على ذات النمط نتيجة انخفاض عدد دعاوى الفصل المقدمة.

ارتفاع طفيف في منحنى جلسات اللجان الزكوية والضريبية (استئناف) حتى الربع الثالث من عام 2023م، ومن ثم استمراره على نفس النمط مع وجود انخفاض بسيط ابتداءً من الربع الثالث لعام 2024م نتيجة تمكين الفصل الناجز في الدعاوى وتنفيذ خطط الإنجاز ومتابعتها.

منحنى الجلسات الجمركية



قفزة في منحنى جلسات اللجان الجمركية الابتدائية بلغت أقصاها في الربع الرابع من عام 2023م، وذلك على أثر تنفيذ خطط إنجاز دعاوى الأعوام السابقة بسرعة وفاعلية، ومن ثم استقرار المنحنى في عام 2024م، في حين حافظ منحنى جلسات اللجنة الجمركية الاستئنافية على ذات النمط لعامي 2023م و 2024م.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

معدل رفض الدعوى



انخفاض ملحوظ في معدل رفض الدعاوى خلال شهري يناير ونوفمبر 2024، حيث سجلت أدنى مستويات للرفض (47% في يناير و42% في نوفمبر).

معدل قبول الدعوى



ارتفاع ملحوظ في معدل قبول الدعاوى خلال شهري يناير ونوفمبر 2024، بينما تباينت النسب في بقية الأشهر بين الارتفاع والانخفاض.

معدل الشطب



تذبذب في معدل شطب الدعاوى مع ملاحظة بقاء المعدل منخفضاً في كلا العامين، حيث يتراوح معدل الشطب بين 1% و4%.

معدل انتهاء الخلاف



تذبذب بسيط في معدل انتهاء الخلاف خلال عامي 2023 و2024، حيث يتراوح المعدل بين 1% و6% في مختلف الأشهر.

دعم وتمكين رفع جودة التقاضي

تحليل نتائج جلسات اللجان الضريبية
والزكوية والجمركية



@GSTC

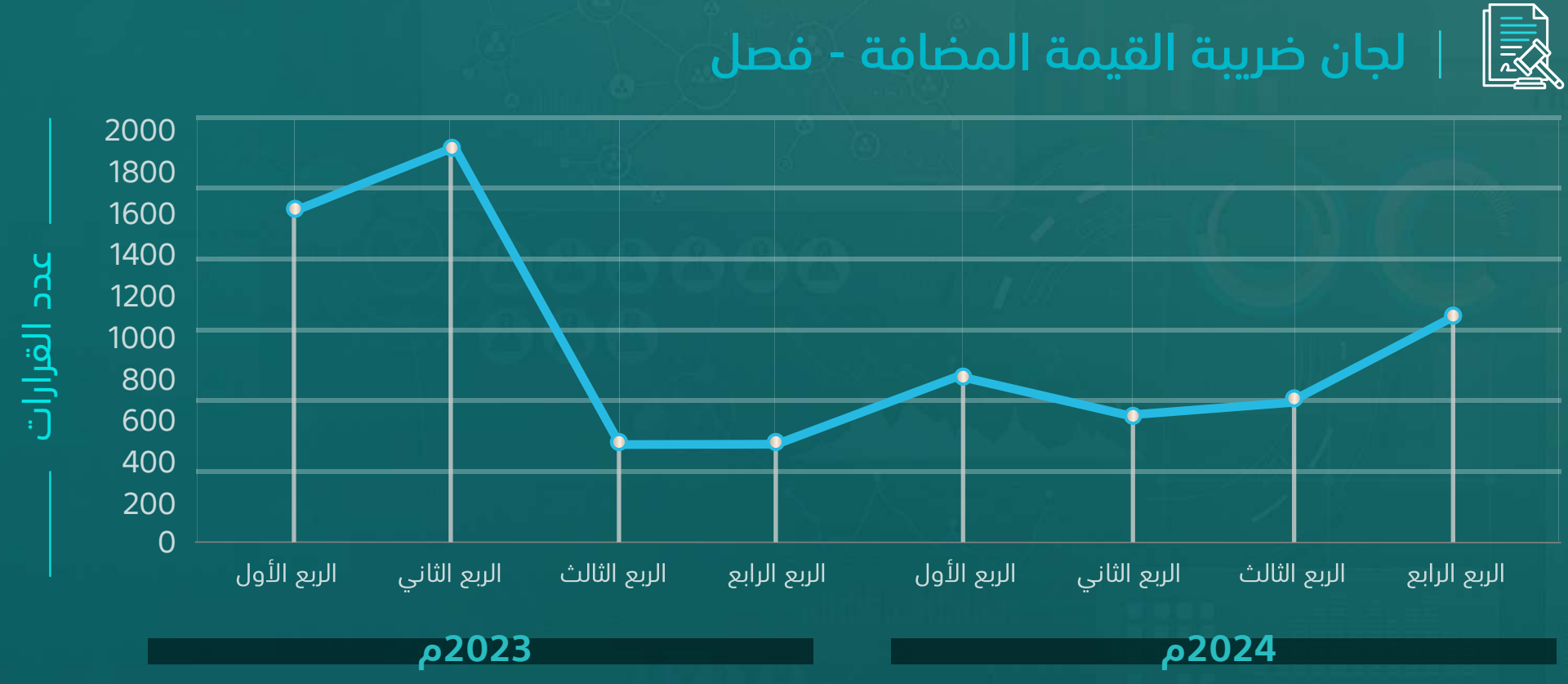
WWW.gstc.gov.sa

8001220000

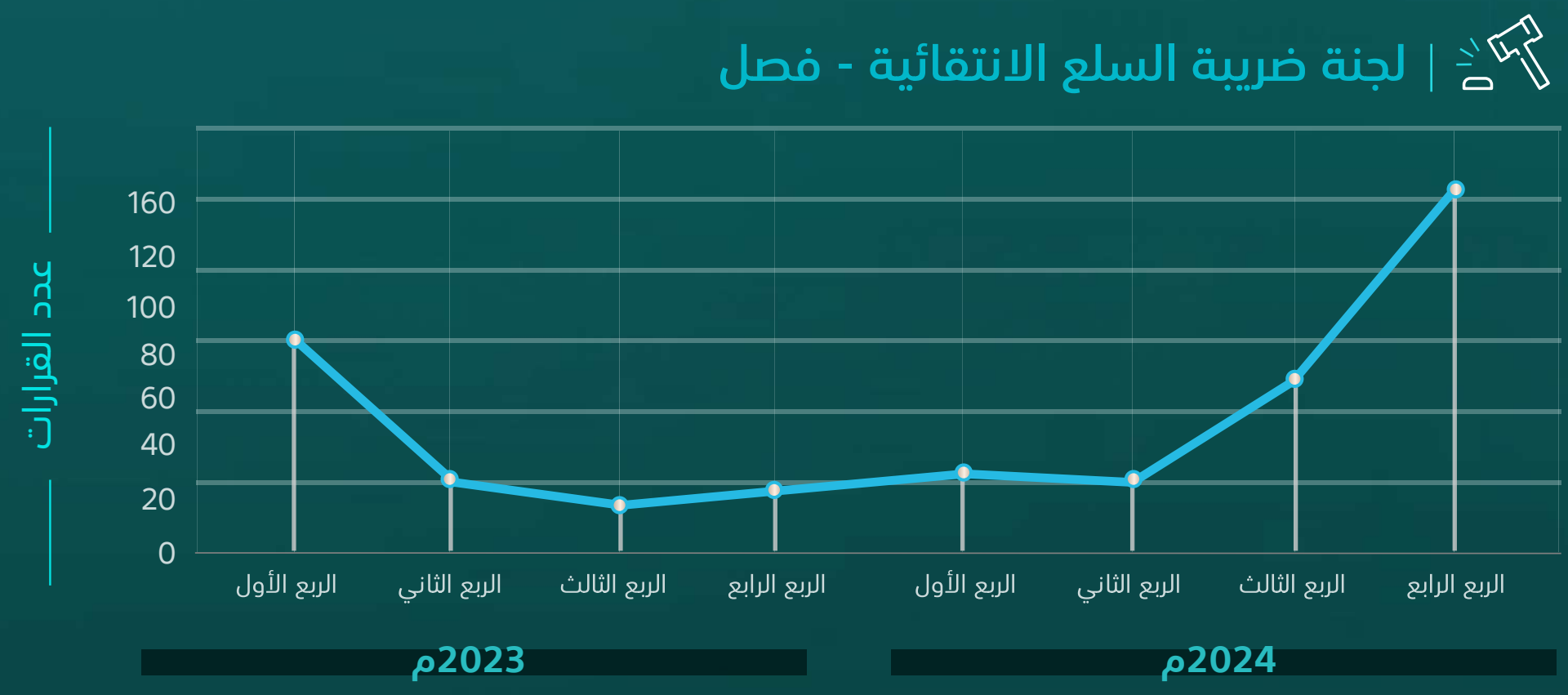
التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

دعم وتمكين رفع جودة التقاضي

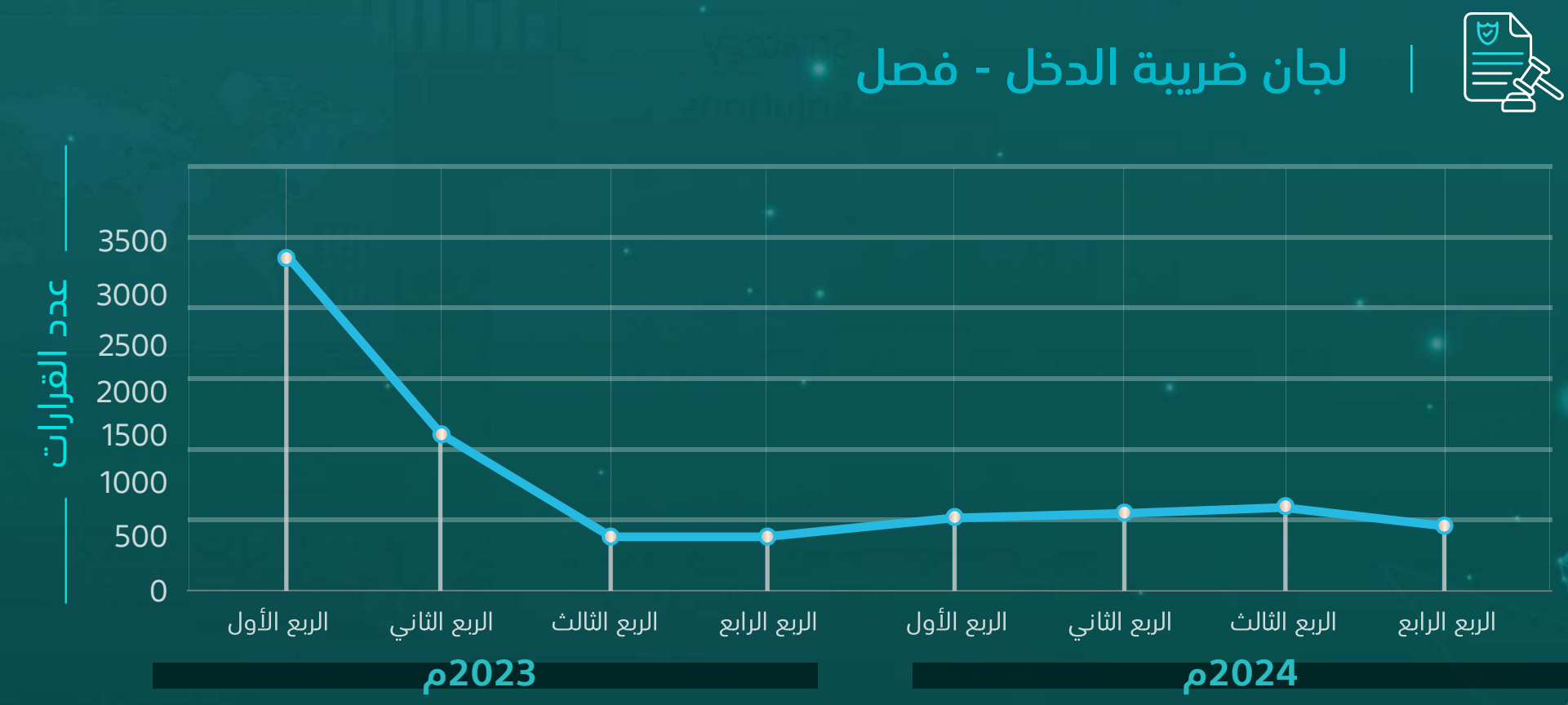
مقارنة القرارات الصادرة من كل لجنة حسب الربع لعامي 2023 و 2024م



الرسم البياني أعلاه يوضح قرارات الفصل المسلمة للأطراف والصادرة من لجان ضريبة القيمة المضافة من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.
67% ارتفاع في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الرابع لعام 2024م مقارنة بالربع السابق.

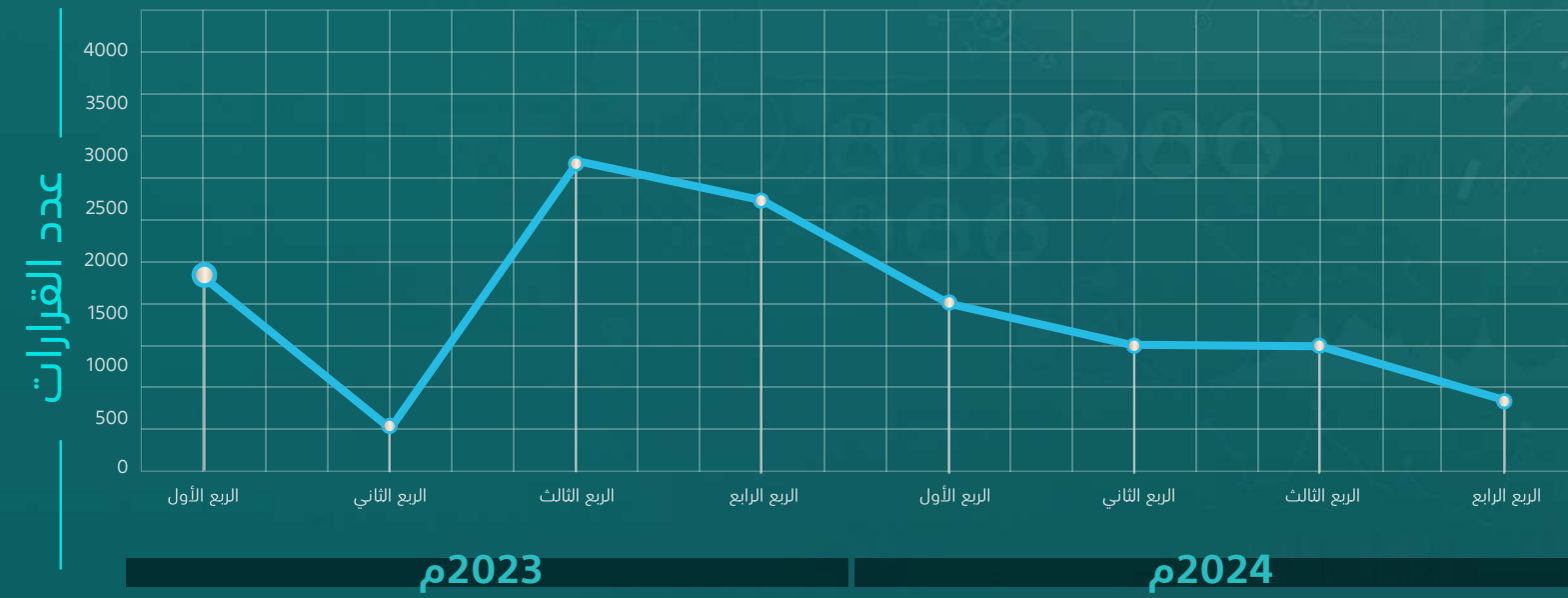


الرسم البياني أعلاه يوضح قرارات الفصل المسلمة للأطراف والصادرة من لجنة ضريبة السلع الانتقائية من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.
يلاحظ ارتفاع ملحوظ في عدد القرارات الصادرة بداية من الربع الثالث من عام 2024م.



الرسم البياني أعلاه يوضح قرارات الفصل المسلمة للأطراف والصادرة من لجان ضريبة الدخل من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.
انخفاض ملحوظ في عدد القرارات الصادرة من بداية الربع الثاني لعام 2023م.
شهد عدد القرارات الصادرة ارتفاعاً تدريجياً مع بداية عام 2024م، حيث استمر المعدل على هذا النمط حتى نهاية العام.

لجنة ضريبة الدخل - استئناف



الرسم البياني أعلاه يوضح القرارات الاستئنافية المسلمة للأطراف والصادرة من لجنة ضريبة الدخل من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.

34% انخفاض في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الرابع من عام 2024م مقارنة بالربع السابق.

اللجان الجمركية - ابتدائية



الرسم البياني أعلاه يوضح قرارات الفصل المسلمة للأطراف والصادرة من اللجان الجمركية الابتدائية من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.

13% انخفاض في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الرابع لعام 2024م مقارنة بالربع السابق.

اللجنة الجمركية - استئناف



الرسم البياني أعلاه يوضح القرارات الاستئنافية المسلمة للأطراف والصادرة من اللجان الجمركية من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.

19% ارتفاع في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الرابع من عام 2024م مقارنة بالربع السابق.

لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية - استئناف



الرسم البياني أعلاه يوضح القرارات الاستئنافية المسلمة للأطراف والصادرة من لجان ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية من بداية عام 2023م حتى نهاية عام 2024م.

41% انخفاض في القرارات الصادرة خلال الربع الرابع من عام 2024م مقارنة بالربع السابق.

دعم وتمكين رفع جودة التقاضي

مقارنة القرارات الصادرة من كل لجنة حسب الربع لعام 2023م و 2024م



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

24

كفاءة وأداء إجراءات منظمة لرحلة ميسرة

رحلة المتعامل <<<

توعية المتعامل

تسهيل إجراءات تقديم
الدعاوى واستيفاء المتطلبات

إدارة عمليات تبادل المذكرات
خلال المدد النظامية

إدارة إجراءات جدولة
وانعقاد الجلسات

تعزيز جودة التحليل الفني
والمحاسبي

رفع كفاءة الدراسات
القانونية

89% من الدعاوى يفصل بها
من الجلسة الأولى

تهيئة القرارات وصياغتها
وتسبيبها

جاهزية القرار

النشر الفوري للقرارات

100% الاستغناء عن الزيارة
والاستفسارات الحضورية



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة ملف الدعوى الرقمي



مستفيد

إنشاء ملف الدعوى الرقمي خلال عام 2024م

14⁺ ألف



مستفيد

لطلب تغيير الممثل النظامي/الوكيل الشرعي
خلال عام 2024م

800⁺

في إطار دعم التحول الرقمي، قمنا بتطوير إجراءات التقاضي الرقمية عبر ملف دعوى رقمي متكامل، لتوفير تجربة سلسلة تتيح للمتعاملين تقديم الدعاوى، متابعة حالتها، واستعراض المستندات والقرارات ذات الصلة إلكترونياً. ويعزز هذا التحول الربط التقني مع الأنظمة الأخرى، مما يساهم في رفع الكفاءة، تسريع الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى خدمات التقاضي.

نفاذ

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



سجل



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



المملكة العربية السعودية
النيابة العامة
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
PUBLIC PROSECUTION



التوثيق

توثيق حضور الأطراف،
ومحاضر الجلسات، والقرارات

السجل التجاري قوائم

جلب المعلومات الخاصة
بالنشاط التجاري للمتعامل؛
لتوفير الوقت والجهد

العنوان الوطني

توفير خارطة رقمية تتضمن
عناوين معيارية موحدة
لكافة المناطق والمدن

ناجز

التكامل الرقمي للتحقق من
بيانات الوكالات الشرعية

نظام إيراد

لاستيراد بيانات المكلف،
وبيانات الاعتراض

المديرية العامة

للسجون

تطوير غرف التقاضي
عن بعد

النيابة العامة

أتمتة إجراءات تحريك
الدعوى من النيابة إلى
الأمانة العامة



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

26

كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسّرة

تبادل المذكرات

تعد مرحلة تبادل المذكرات من أهم مراحل التقاضي، حيث تتيح للأطراف تقديم دفوعهم وأدلتهم لضمان الشفافية وتحقيق العدالة.

وقمنا بتطوير إدارة العمليات المتعلقة بها ضمن إجراءات رقمية متكاملة تضمن التواصل الفعال بين أطراف الدعوى، وتمكين الاطلاع على كافة المستندات والوثائق رقمياً، بما يعزز توضيح الجوانب القانونية والنظامية للنزاع، مما يساعد في الوصول إلى قرارات دقيقة ومنصفة تعكس التزامنا بالإجراءات السليمة وتبنينا لمبدأ الشفافية والمصادقية.



تم الاستفادة من خدمة تبادل المذكرات بين الأطراف لأكثر من 11 ألف عملية خلال العام 2024م.



كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة



الدراسات القانونية

تعد الدراسات القانونية أحد أهم ركائز أعمالنا، حيث تسهم ضمن منهجية رقمية مخططة بشكل واضح ودقيق إلى ضمان تطبيق الأنظمة والقوانين بشكل دقيق وعادل. كما تهدف إلى تقديم الدعم القانوني للجان، عبر تحليل القضايا، تفسير النصوص القانونية، وتقديم الاستشارات التي من شأنها دعم تمكين الفصل الناجز في الدعاوى، وتعزيز من كفاءة وشفافية القرارات. ونحلل فيما يلي دور الدراسات القانونية في تعزيز العدالة الزكوية والضريبية والجمركية، وتطوير العمل المؤسسي وفق أعلى المعايير.

منهجية إعداد الدراسة:



دراسة وقائع الخلاف

تحديد موضوع الدعوى ومحل النزاع وأهم الدفوع الجوهرية لكل من أطراف الدعوى كما جاءت في المذكرات المقدمة من قبلهم، وتفصيل الحالة من منظور كل طرف، إضافة إلى ذكر المستندات المقدمة التي تم بناء آرائهم عليها، وتحديد طلبات كل طرف من أطراف الدعوى.



الأسانيد النظامية

- الأنظمة والمواد ذات العلاقة.
- اللوائح والمواد ذات العلاقة.
- الاتفاقيات المتعلقة بالدعوى محل الدراسة.
- المبادئ القضائية ذات العلاقة بالدعوى محل الدراسة.
- القرارات الاستثنائية التي تم الرجوع إليها والاستناد عليها ذات الوقائع المشابهة.
- القرارات السابقة لذات المكلف ذات نفس الطبيعة والخلاف.



التكييف والتحليل

إبداء الرأي القانوني في الدعوى وذلك من خلال إعداد دراسة تحليلية تتناول التفسيرات النظامية والقانونية والأسانيد النظامية والنتيجة التي توصل إليها الباحث من خلال مراجعة صحيفة الدعوى أو المذكرة الاعتراضية وكافة المذكرات المقدمة من الأطراف، وربطها بالنصوص النظامية ذات العلاقة، ثم إجراء الترجيح والتكييف القانوني والنظامي لبناء الدراسة القانونية وعكسها على النصوص التي توصل إليها الباحث ويختم ذلك بتقديم رأي في البند محل الخلاف.

أجرينا أكثر من **15+ ألف** دراسة قانونية خلال العام 2024م



تجاوزت نسبة توافق القرارات مع الدراسات **96%** خلال العام 2024م



كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة

الدراسات الفنية



تعد الدراسات الفنية أحد أهم ركائز أعمالنا، حيث تسهم ضمن منهجية رقمية مخططة بشكل واضح ودقيق إلى ضمان تطبيق النصوص النظامية ذات العلاقة، وإجراء التريج والتكييف المحاسبي والفني، بعد العمل على تحليل التفسيرات المحاسبية والمالية، وتقديم الاستشارات التي من شأنها دعم تمكين الفصل الناجز في الدعاوى، وتعزز من كفاءة وشفافية القرارات. ونحلل فيما يلي دور الدراسات الفنية في تعزيز العدالة الزكوية والضريبية والجمركية، وتطوير العمل المؤسسي وفق أعلى المعايير.

منهجية إعداد الدراسة:



دراسة وقائع الخلاف

تحديد موضوع الدعوى ومحل النزاع وأهم الدفوع الجوهرية لكل من أطراف الدعوى كما جاءت في المذكرات المقدمة من قبلهم، وتفصيل الحالة من منظور كل طرف، إضافة إلى ذكر المستندات المقدمة التي تم بناء آرائهم عليها، وتحديد طلبات كل طرف من أطراف الدعوى.



الأسانيد النظامية

- الأنظمة والمواد ذات العلاقة.
- اللوائح والمواد ذات العلاقة.
- الاتفاقيات المتعلقة بالدعوى محل الدراسة.
- المعايير المحاسبية.
- المبادئ القضائية ذات العلاقة بالدعوى محل الدراسة.
- القرارات الاستثنائية التي تم الرجوع إليها والاستناد عليها ذات الوقائع المشابهة.
- القرارات السابقة لذات المكلف ذات نفس الطبيعة والخلاف.



التكييف والتحليل

إبداء الرأي الفني والمحاسبي حيال البند محل الخلاف المعروضة وذلك من خلال إعداد دراسة تحليلية تتناول التفسيرات المحاسبية والمالية والأسانيد النظامية والنتيجة التي توصل إليها الباحث، من خلال مراجعة صحيفة الدعوى أو المذكرة الاعتراضية وكافة المذكرات المقدمة من الأطراف، وربطها بالنصوص النظامية ذات العلاقة، ثم إجراء التريج والتكييف المحاسبي والفني لبناء الدراسة الفنية وعكسها على النصوص التي توصل إليها الباحث مع ربط النتائج بالقوائم المالية وما تسفر عنه الحسابات المالية والعقود النظامية ويختم ذلك بتقديم رأي في البند محل الخلاف.

أجرينا أكثر من **5+ آلاف** دراسة فنية خلال العام 2024م



تجاوزت نسبة توافق القرارات مع الدراسات **96%** خلال العام 2024م

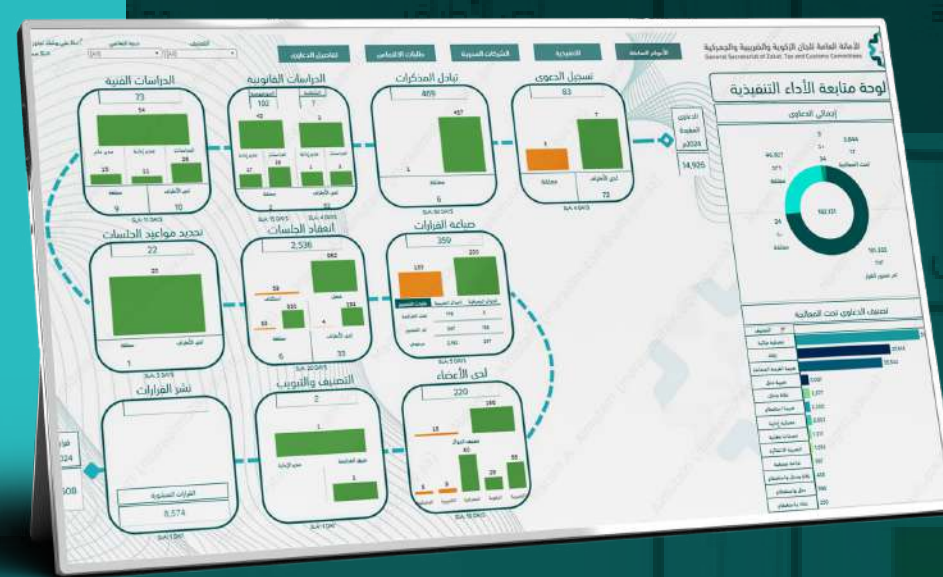


كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة تيسر إجراءات الاعتراض

إيمانًا بأهمية تحقيق العدالة الناجزة، والامتثال لأعلى معايير الحيادية بما يدعم تمكين الفصل الناجز ودعم حقوق أطراف الدعاوى، نتميز بتطبيق منهجية منظمة وفق أعلى معايير الحوكمة لإدارة الدراسات القانونية والفنية الخاصة بطلبات الاعتراض على قرارات الفصل الصادرة، وذلك بدعم وتمكين فريق متخصص وعلى أعلى مستويات المهنية والجاهزية للعمل بشكل مستقل تمامًا ومحايد عن الفريق المختص بتولي إعداد دراسات الفصل، ليأتي هذا التخصيص لضمان أعلى درجات الحياد والموضوعية عند مراجعة الأحكام الابتدائية، وتفنيد الأسباب والأسانيد النظامية والقانونية لدراسة طلبات الاعتراض.

يقوم فريق الاستئناف بتحليل الدعاوى من جميع الجوانب، مع التركيز على استيفاء كافة الجوانب النظامية والإجرائية، والتأكد من صحة التطبيق القانوني والشرعي للنصوص ذات العلاقة. كما يتم مراجعة الأدلة والدفع المقدمة من الأطراف، ليدعم هذا النهج إلى تقديم توصيات تتسم بالدقة والشفافية، تعزز من العدالة في القرارات النهائية.



أثمرت جهود تمكين القدرات البشرية، وتطوير جودة الدراسات المعدة، مع تفعيل مشاريع رفع جودة التقاضي، إلى تقليص عدد الدعاوى المعادة من الاستئناف إلى لجان الفصل بما يقل عن **416** دعوى أعيدت خلال 2024م

أجرينا أكثر من **7+ آلاف**
دراسة استئنافية خلال العام 2024م



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة الدراسات حسب درجة التقاضي والتصنيف

الدراسات حسب درجة التقاضي

درجة التقاضي	فصل	استئناف	التماس إعادة نظر
عدد الدراسات المعدّة منذ 2018م حتى 2024م	140,759 ألف دراسة	40,292 ألف دراسة	7,366 دراسة
عدد الدراسات المعدّة خلال العام 2024م	10,712 دراسة	7,072 دراسة	3,230 دراسة

تمثل دراسات ضريبة القيمة المضافة

أعلى نسبة وتعادل 30%



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

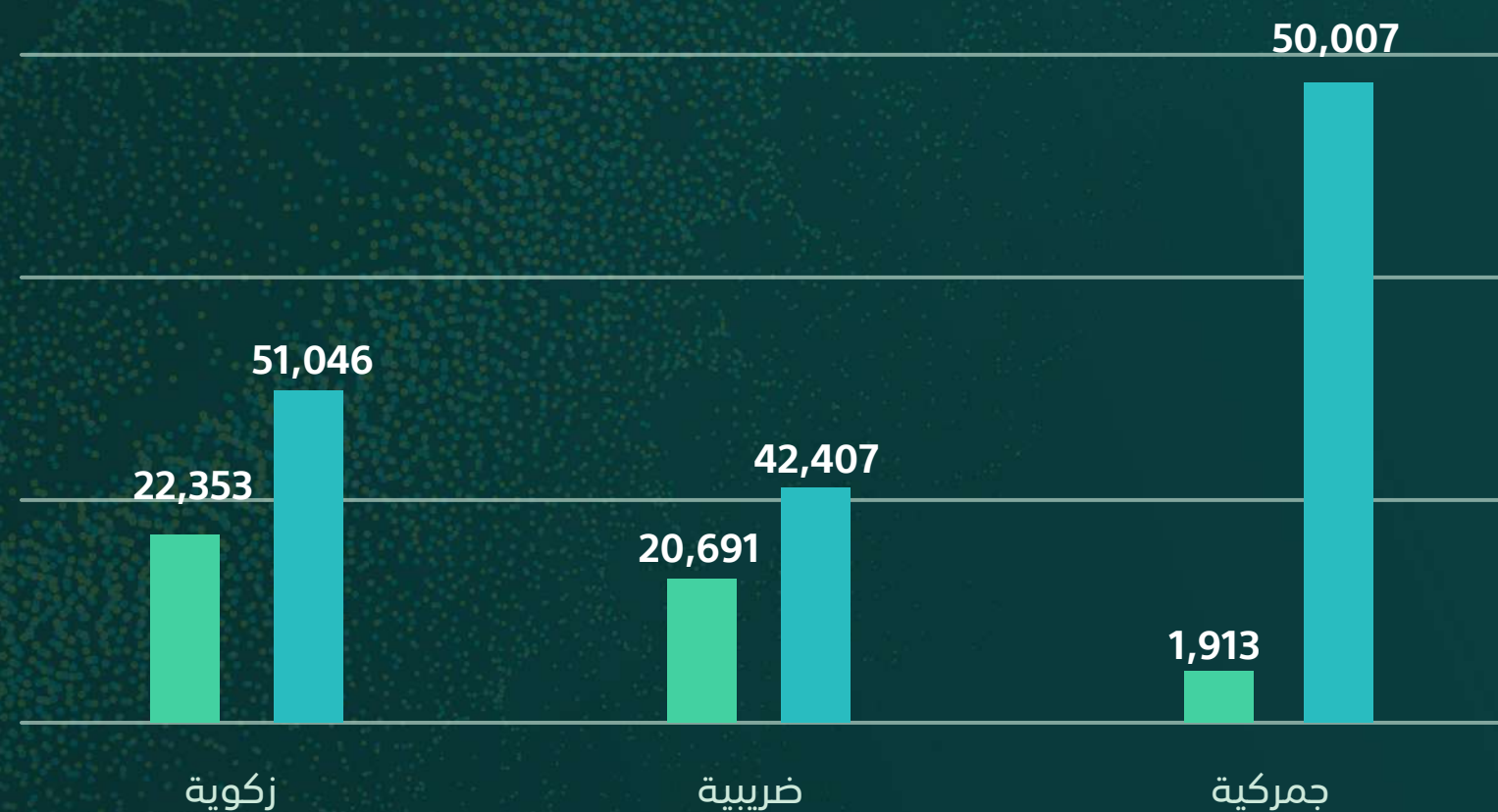
التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة الدراسات حسب درجة التقاضي والتصنيف

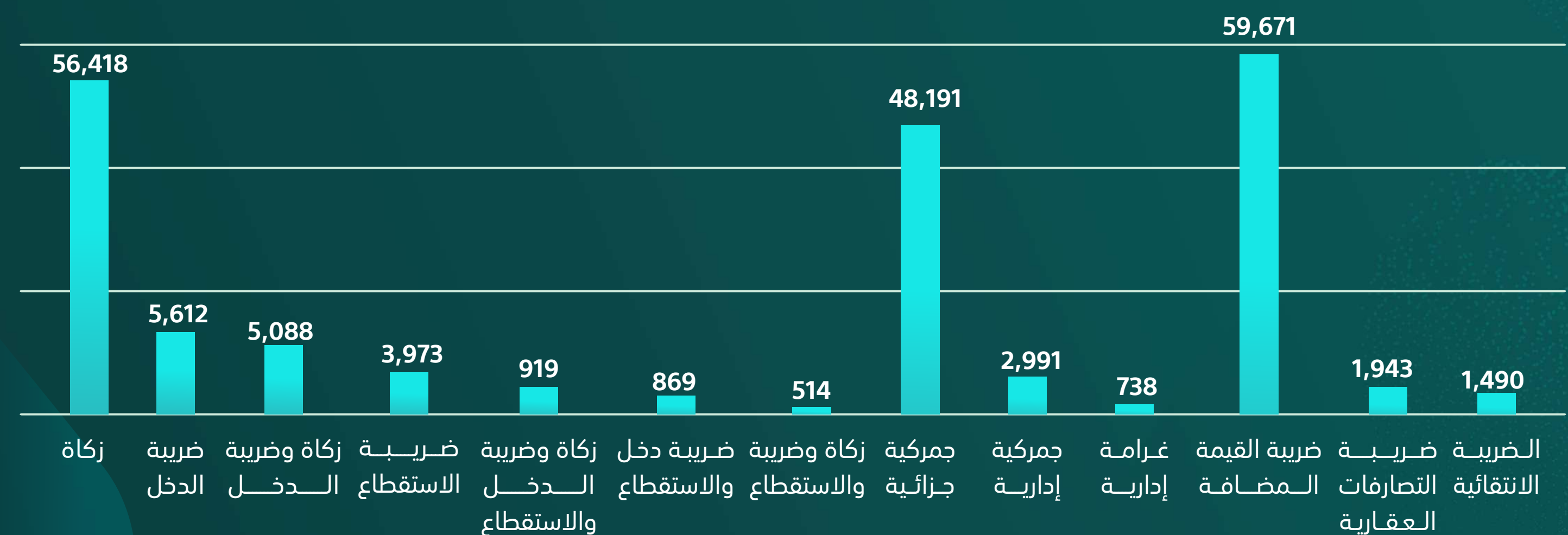
الدراسات القانونية
والفنية في أرقام
للفترة من 2018م حتى 2024م

عدد الدراسات الفنية
عدد الدراسات القانونية



يوضح الرسم البياني تمرکز الدراسات المعدة لتحليل القانوني والفني في الدعاوى الجمركية، على ضوء الانتهاء من أتمتة وإدارة ملفات الدعاوى الرقمية للأعوام السابقة بشكل متكامل .

الدراسات المعدة حسب التصنيف
للفترة من 2018م حتى 2024م



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة

إدارة الجلسات المؤتمتة

نسعى دائماً لتقديم خدمة تقاضي ميسرة يستطيع المستفيد الوصول إليها في أي مكان وزمان، ضمن خطوات وإجراءات مؤتمتة وموثوقة، حيث يتم ابلاغ الأطراف إلكترونياً فور جدولة جلساتهم، إضافة إلى تحضير كافة أطراف الدعوى وتجهيز غرف افتراضية للمختصين من منسوبي الأمانة في حال الحاجة إلى توضيحاتهم من قبل اللجان وذلك بشكل فوري. وعبر تفعيل عملية التقاضي المرن مكّنا كافة أطراف الدعوى من حضور الجلسات والترافع أمام اللجان من أي مكان إضافةً إلى معالجة جميع طلباتهم فوراً، والاطلاع على المحاضر والموافقة عليها بطريقة رقمية تراعى فيها الضوابط النظامية.

إدارة عملية الجلسات وتهيئة الدعوى للفصل

9⁺ آلاف دعوى

عملنا على إدارة جدولة الجلسات وإحالتها إلى اللجان بما يحقق السرعة والفعالية في الفصل في الدعاوى، خلال العام 2024م.

14

مركز تقاضي عن بعد في مراكز
هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

41

مركزاً موزعة في أنحاء المملكة

9

مراكز تقاضي عن بعد في المنافذ الجمركية

18

مركز تقاضي عن بعد في السجون

كما سهّلنا عملية التقاضي بين أطراف الدعوى، عن طريق استحداث مراكز مجهزة بأحدث التقنيات للتقاضي عن بعد والترافع أمام اللجان، في مختلف مناطق المملكة دون الحاجة للتنقل، لتمكين أطراف الدعوى من حضور الجلسات والترافع أمام اللجان من أي مكان، وذلك ضمن أطر الموثوقية وتحقيق الصفة النظامية، لإدارة جلسة متكاملة وميسرة.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

33

○ قمنا بتمكين الوصول إلى القرارات الصادرة عبر النظام، حيث يتم إخطار المستفيدين بها من خلال رسالة نصية وبريد إلكتروني.

20+ ألف



عدد القرارات الصادرة والمسلمة إلكترونياً خلال العام 2024م



○ طورنا خدمة طلب ختم التنفيذ إلكترونياً عبر المنصة الرقمية، ليتم معالجتها عبر سلسلة من الإجراءات المحوكة التي تضمن دقة العمل وسرعة الإنجاز، مما يوفر للمستفيدين تجربة ميسرة وشاملة.



كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسرة

صياغة الأحكام وتسريبها

باتتظار موافقة مدير الإدارة على تبادل المذكرات
باتتظار موافقة مدير الإدارة على طلب المستندات

مسار الدعاوى



انطلاقاً من حرصنا على تعزيز جودة العمل، نركز على أن تتضمن القرارات على عناصر أساسية تشمل دقة المعلومات، الالتزام بالمعايير القانونية، والتوثيق الشامل لكافة مراحل الصياغة. كما نسعى إلى أن تكون القرارات واضحة وسهلة الوصول للمتعاملين، مع إتاحة الاطلاع عليها وتحميلها إلكترونياً عبر النظام، بما يضمن تجربة شفافة ومتكاملة.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسّرة

آليات رفع جودة التقاضي

نسعى دائماً لرفع جودة التقاضي عبر دعم الباحثين والدارسين لتقديم أدق الدراسات، فيما يصب في مصلحة منظومتنا وتحقيق أسمى أهدافها ورفع جودة الدراسات القانونية والفنية ، وذلك عبر العديد من الإجراءات والمشاريع التي كان لها الأثر الكبير في رفع جودة المخرجات.

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 يسّرت على كافة المستفيدين والباحثين وأعضاء اللجان وأصحاب الاختصاص الاستفادة والاطلاع على قرارات اللجان بيسر وسهولة وسرعة.



كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسّرة آليات رفع جودة التقاضي

استخراج المبادئ القضائية ونشرها

عملنا على تحليل قرارات اللجان وتصنيفها بحسب الموضوعات، إلى جانب استخراج المبادئ القضائية ونشرها، بهدف ضمان اتساق التطبيقات العملية مع الأنظمة والتشريعات المعتمدة. كما قمنا بتوفير إمكانية الوصول السريع إلى القرارات والمبادئ القضائية واستعراضها بسهولة 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.



كفاءة وأداء

إجراءات منظمة لرحلة ميسّرة

آليات رفع جودة التقاضي



مدونة القرارات والمبادئ الزكوية والضريبية والجمركية

قمنا بتدوين كافة القرارات والمبادئ القضائية ضمن تبويب مدونة القرارات والمبادئ الزكوية والضريبية والجمركية داخل المنصة الرقمية، لتسهيل الوصول إليها والاطلاع عليها.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

37

مستقبلنا الريادة خدمات مبتكرة

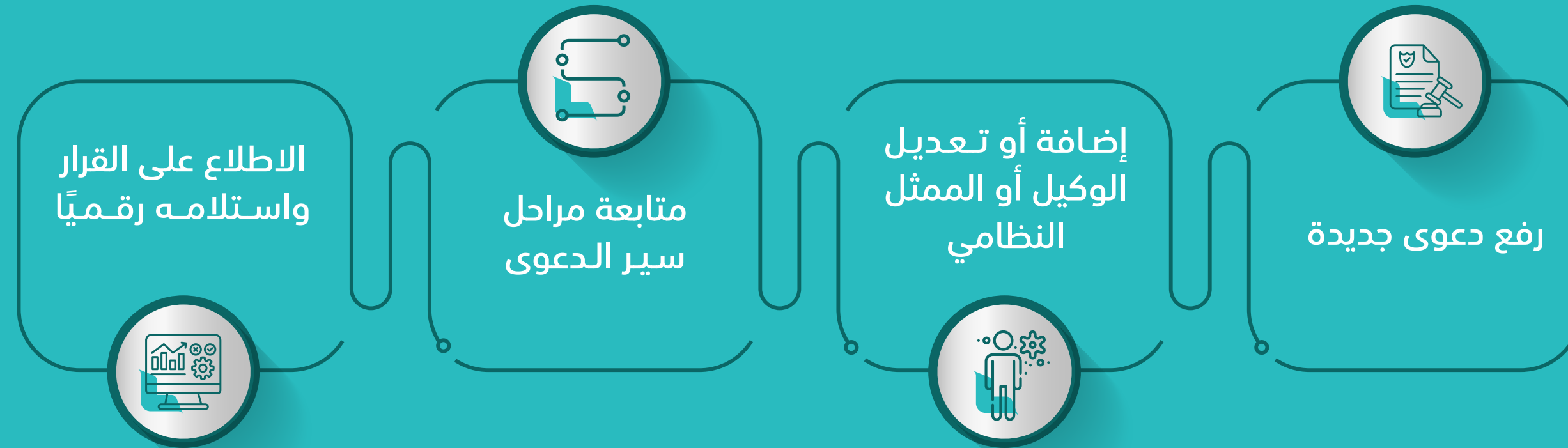
تطبيق GSTC



أبرز الخدمات المقدمة عبر التطبيق:

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.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

مستقبلنا الريادة خدمات مبتكرة

البوابة الداخلية لمنسوبي الأمانة

منصة خاصة بموظفي الأمانة العامة وتعنى بالطلبات بين
موظفيها واداراتها الداخلية.

يمكن من خلالها الوصول للتالي:

طلب اتفاقية مستوى خدمة

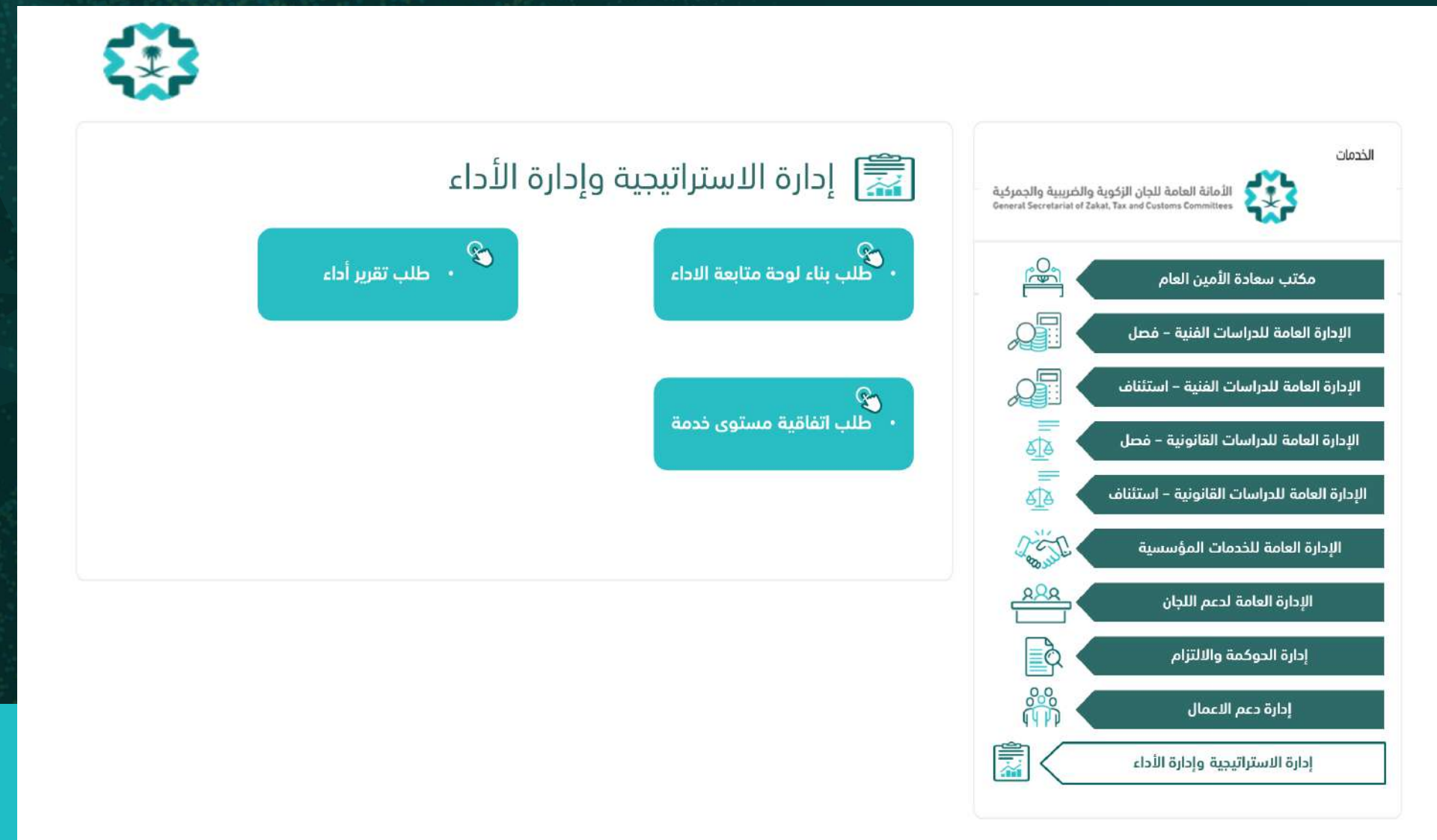
طلب استبيان

طلب تقرير

طلب استشارة قانونية

طلب بناء لوحة متابعة الأداء

طلب صلاحية



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

مستقبلنا الريادة خدمات مبتكرة

مركز افتراضي لخدمة المتعاملين وقاعات التقاضي الافتراضية

إحدى المبادرات الحديثة التي تهدف إلى تحسين تجربة المستفيدين، بما يضمن سرعة الاستجابة ورفع الكفاءة والجودة.

استعراض مواد توعية خلال
فترة الانتظار



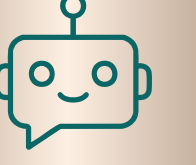
الحصول على رقم انتظار



الربط برقم الدعوى والدائرة
المختصة والتحقق من الموعد



الاستقبال من قبل المساعد
الافتراضي



إمكانية التعرف على مستوى
الرضا خلال الجلسة



تحويل الصوت إلى نص



إمكانية استعراض المستندات



توفير خدمة إرسال إشعار بدء
الجلسة لحفظ وقت المتعاملين



إظهار إشعار عند حضور
الدائرة في حال كانت الدعوى
(دعوى سابقة)



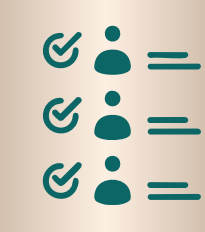
طلب مترجم آلي



حالة حضور الأطراف



طلب حضور جلسة (لغير
أطراف الدعوى)



تسجيل الجلسات واعتماد
المحاضر



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

40

مستقبلنا الريادة خدمات مبتكرة

تطبيق أعضاء اللجان

طورنا تطبيق يعنى بتقديم كافة الخدمات لأعضاء اللجان نهدف من خلاله إلى دعم اللجان وتسهيل الإجراءات التي تخص محور أعمالهم.

يمكن من خلال التطبيق استعراض الخدمات التالية:

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



مستقبلنا الريادة

رحلة رقمية رائدة

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.



الفصل الثالث:

الشفافية والمسؤولية



01 الشفافية والمسؤولية

02 شواهد التميز

03 مساعي الارتقاء

الشفافية والمسؤولية

لوحات الأداء

أكثر 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 عام 2024م 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.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

الشفافية والمسؤولية

لوحات الأداء

لوحة متابعة الأداء التنفيذية:

متابعة كافة دعاوى 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، إضافة إلى متابعة مجريات القرارات.

لوحة الدراسات القانونية:

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

لوحة تفاصيل جلسات دوائر اللجان:

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

لوحة مؤشرات الاداء الاستراتيجية:

متابعة مؤشرات الأداء المسقطة من مجلس الإدارة على الأمانة العامة.

لوحة الشركات المدرجة:

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

لوحة متابعة أعمار الدعاوى:

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

لوحة قياس مؤشرات عمل اللجان:

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

لوحة إنجاز دعاوى الأعوام السابقة:

متابعة جميع مراحل دعاوى الأعوام السابقة حتى الانتهاء منها.

لوحة نتائج انعقاد الجلسات:

متابعة نتائج جميع الجلسات المنعقدة بشكل يومي من مختلف الدوائر.

لوحة أتمتة التقارير الدورية:

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

لوحة متابعة معاملات مراسلات:

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

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:

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



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

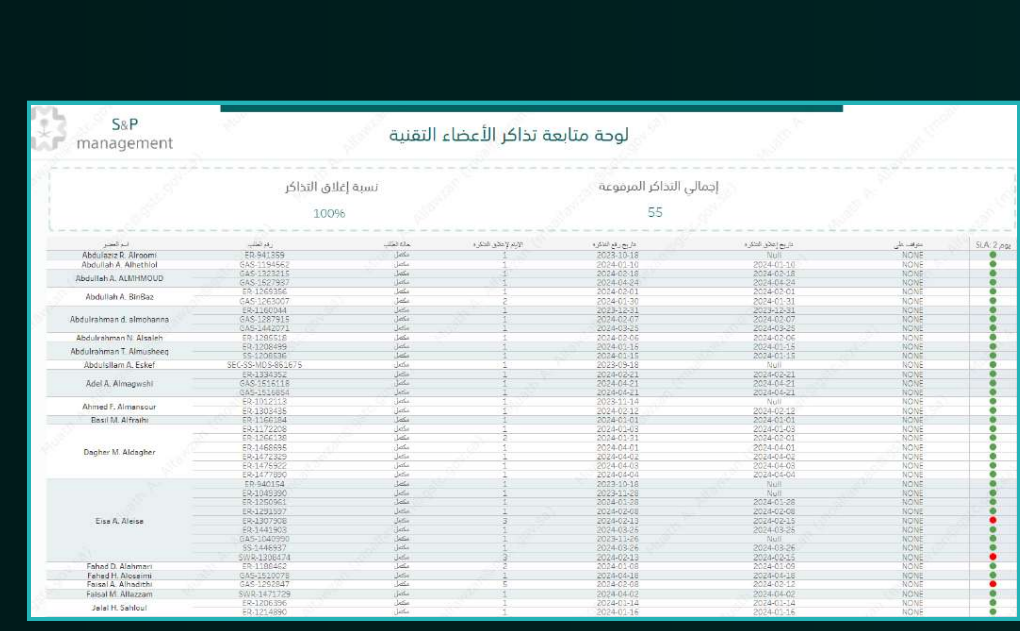
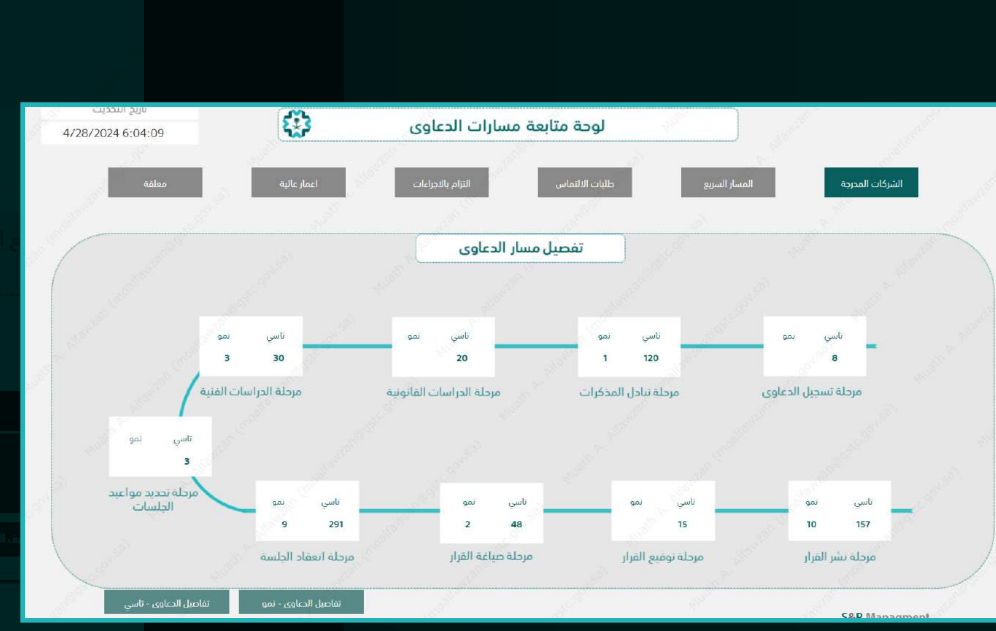
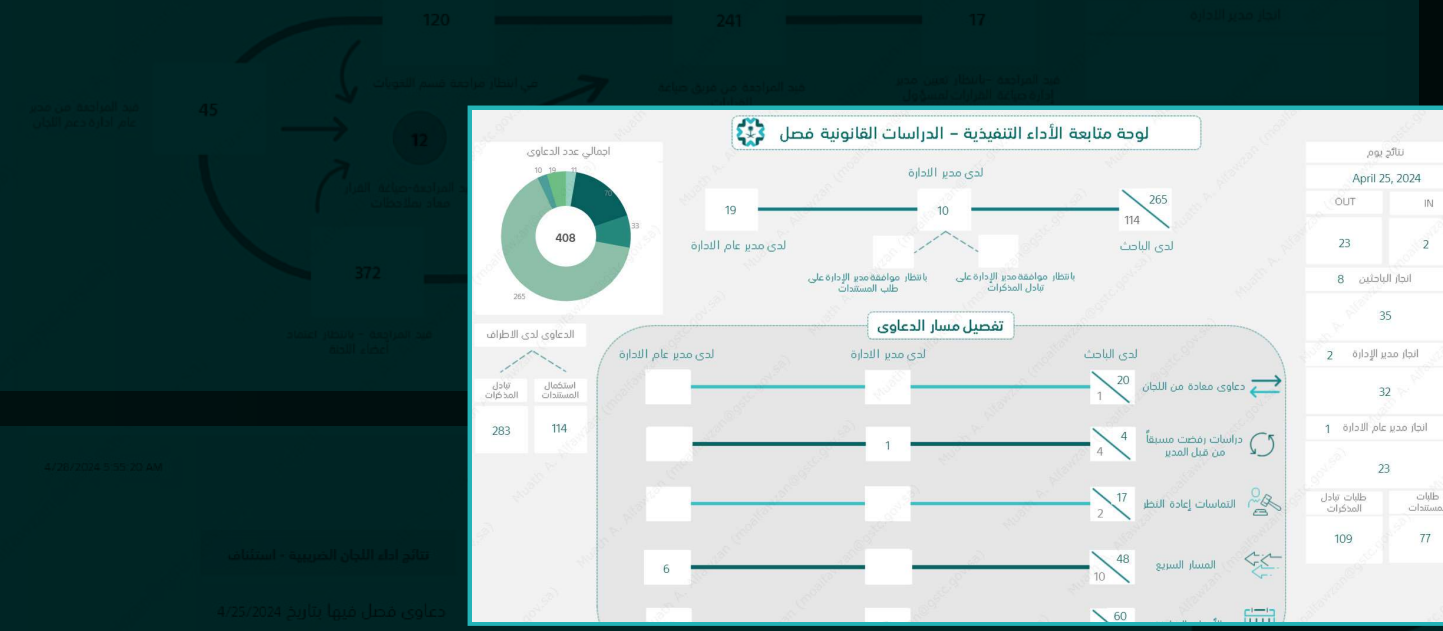
8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

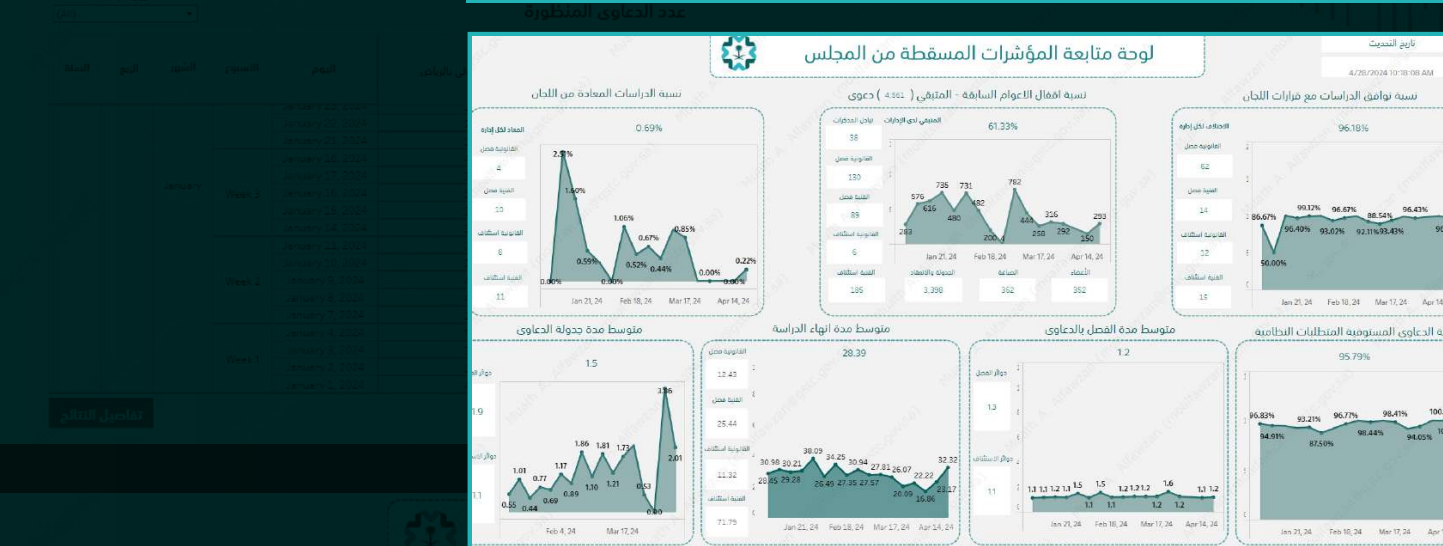
45

الشفافية والمسؤولية

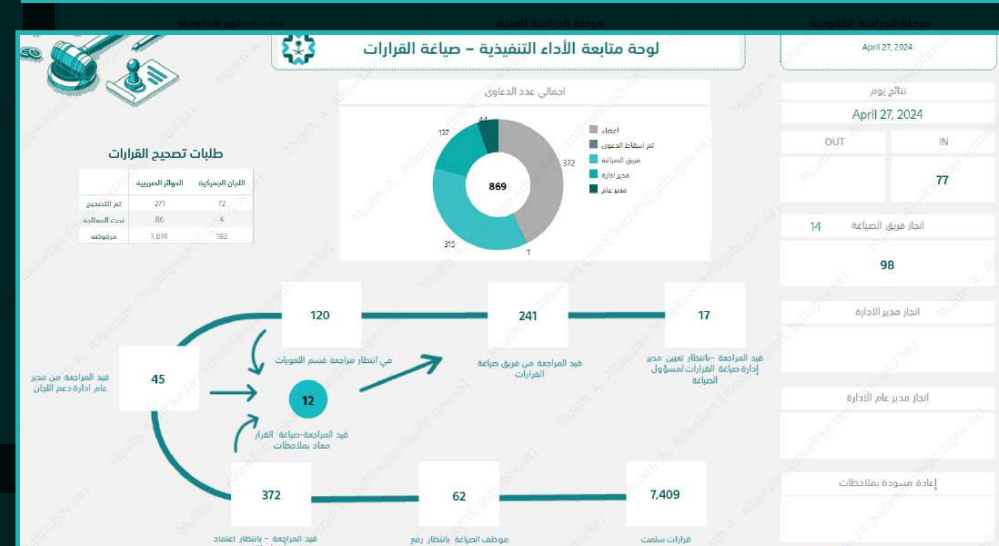
لوحات الأداء



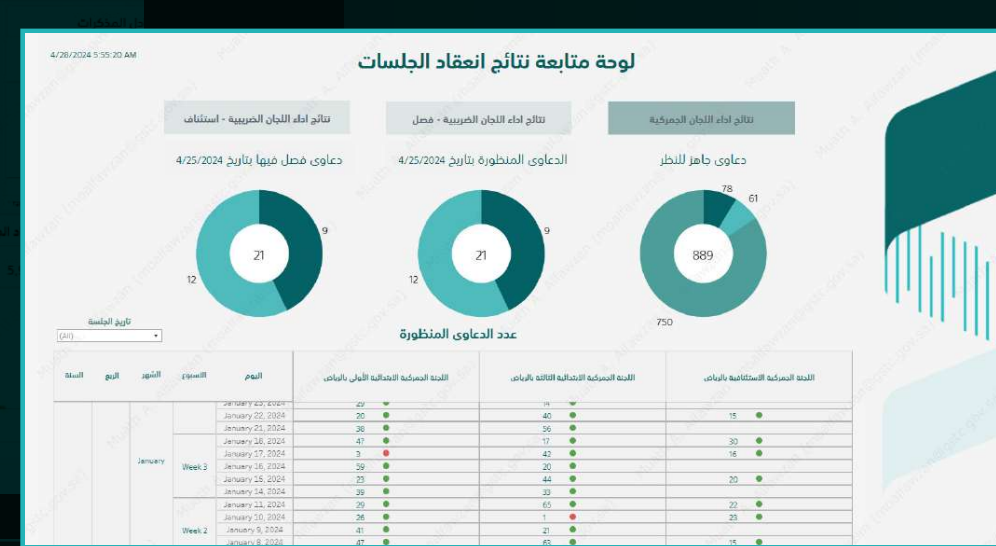
لوحة متابعة الأداء التنفيذية الدراسات القانونية فصل



لوحة متابعة أداء الدوائر



لوحة متابعة مسارات الدعاوى



لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية



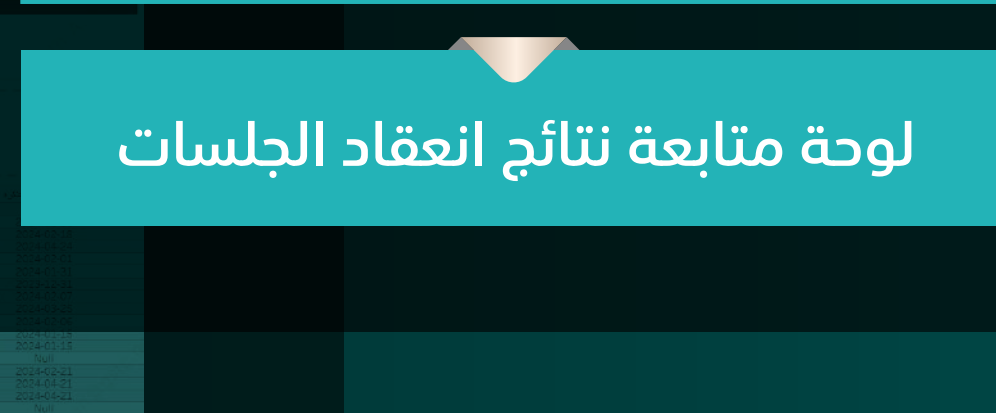
لوحة مؤشرات الأداء الاستراتيجية



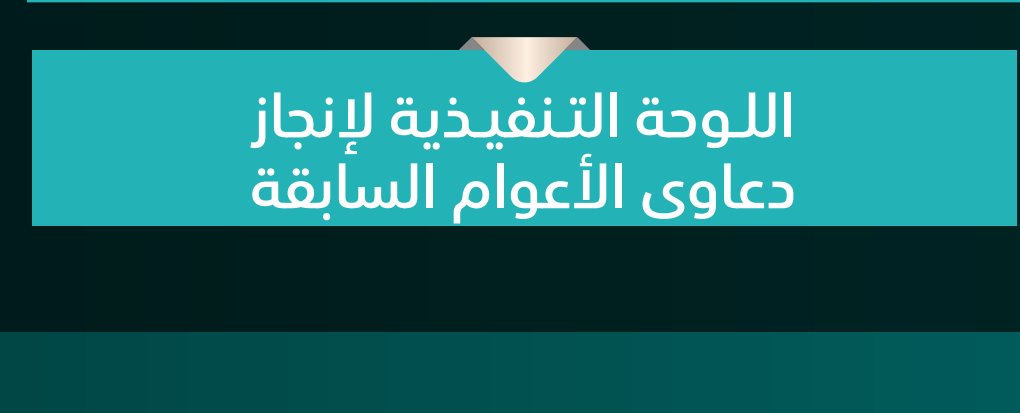
لوحة متابعة الأداء التنفيذية - صياغة القرارات



لوحة متابعة نتائج انعقاد الجلسات



اللوحة التنفيذية لإنجاز دعوى الأعوام السابقة



الشفافية والمسؤولية

جودة البيانات

نسبة تقارير الإدارات الداخلية التي تم أتمتة عملية استخراج بياناتها من مستودع البيانات، لضمان دقة المخرجات ورفع كفاءة العملية التشغيلية مع تحقيق السرعة والفاعلية.

50%+

عدد البيانات التي تمت معالجتها حتى 2024م

22+

مليون

210+

عدد تقارير ذكاء الأعمال المنشورة عبر الموقع الإلكتروني

56,000+

عدد مرات زيارة تقارير ذكاء الأعمال المنشورة عبر الموقع الإلكتروني

2,500+

تقرير ساهم في عملية صنع القرار ورفع جودة المخرجات

100+

دراسة وبحث تسهم في رفع جودة الأعمال

500+

عدد تقارير ذكاء الأعمال المنشورة عبر منصة LinkedIn و X



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

47

الشفافية والمسؤولية

تواصل فعّال

نسعى دائماً إلى تقديم خدماتنا والتواصل مع كافة المتعاملين عبر قنوات التواصل المتعددة على مدار الساعة، والإجابة على الاستفسارات المختلفة وتقديم الدعم الكامل، لضمان رحلة ميسرة للمتعاملين وتحقيق مبدأ الشفافية.

منصة واكب على تطبيق توكلنا	الموقع الإلكتروني www.gstc.gov.sa	Chatbot www.gstc.gov.sa	الرقم الموحد 8001220000
تطبيق على الهواتف الذكية GSTC	منصة YouTube @_GSTC	منصة LinkedIn GSTC	منصة X @_GSTC @CareGstc
منصة Telegram GSTC_SA			



@_GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

الشفافية والمسؤولية

تواصل فعّال

تسجيل دعوى جديدة

حققنا تميزاً في الوصول إلى كافة المتعاملين عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والإجابة على كافة التساؤلات والاستفسارات ونشر المعرفة والوعي بكل ما 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.



1⁺ مليون مشاهدة



18⁺ ألف مشاهدة



1⁺ مليون وصول



6⁺ مليون وصول

عدد مرات الوصول لمنصات التواصل الإجتماعي



35⁺ ورشة عمل تخصصية



13⁺ ورشة عمل تعريفية



30⁺ حملة ترويجية



300⁺ ألف رسالة نصية



420⁺ منشور تعريفى وتوعوي



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

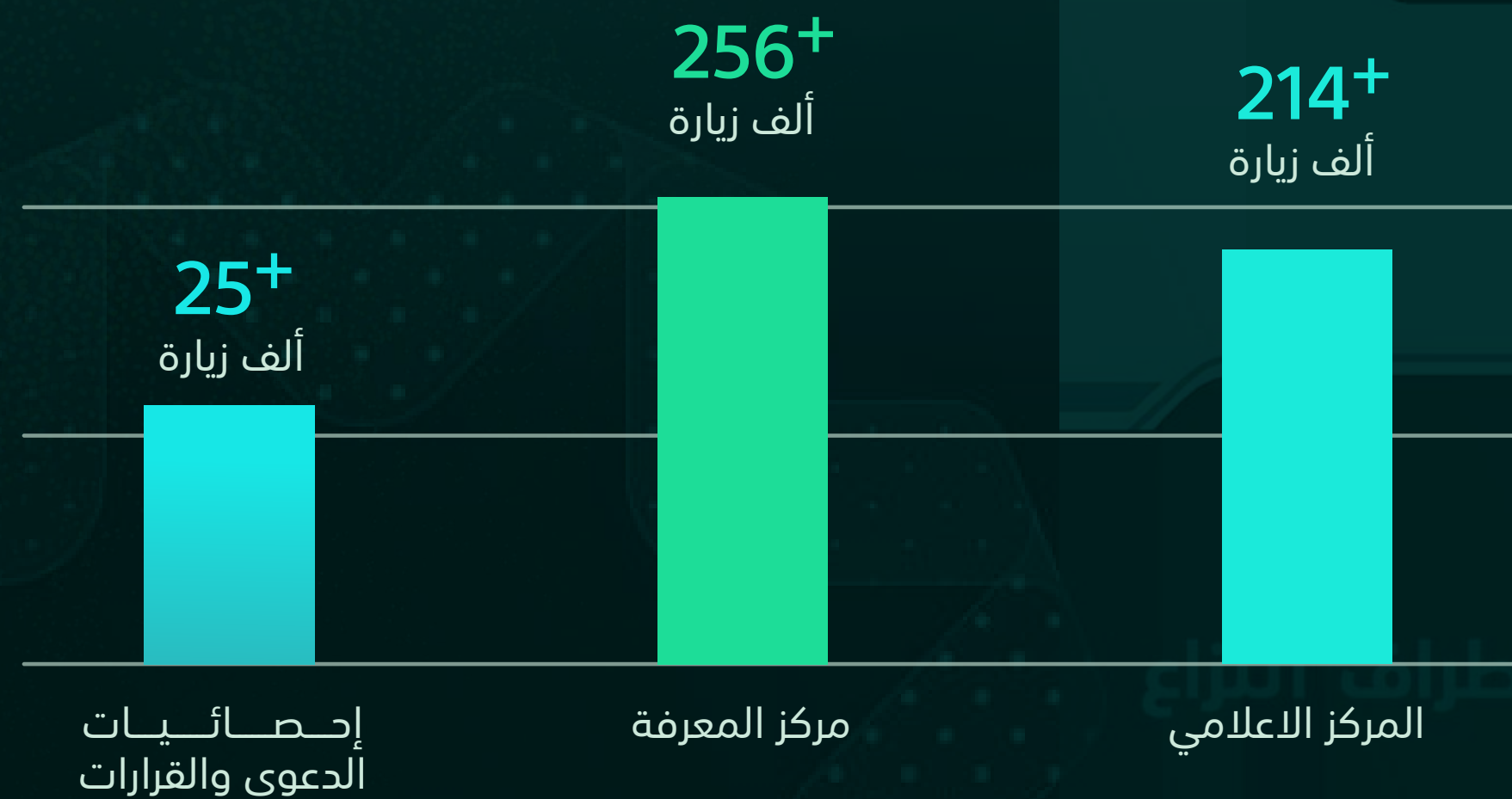
التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبة والجمركية 2024م

الشفافية والمسؤولية

تواصل فعّال

يسرنا على المتعاملين وشركاء الأعمال الوصول إلى كافة المحتويات التوعوية عبر موقعنا الإلكتروني وهي منصة تفاعلية مزودة بأحدث التقنيات الرقمية، تقدم كافة الخدمات المعنية بالمتعاملين وشركاء الأعمال، بالإضافة إلى أدلة إرشادية وتوعوية ومنشورات للتعريف بالخدمات، وآلية الوصول إليها وكيفية الاستفادة منها.

أعلى الصفحات زيارة في الموقع الإلكتروني



عدد الزيارات لصفحات الموقع الإلكتروني

2023م 1.96+ مليون زيارة

2024م 3.89+ مليون زيارة



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

50

الشفافية والمسؤولية

أواصر مجتمعية متينة

حرصنا على تعزيز مفهوم المسؤولية المجتمعية وتنمية روح التعاون لدى منسوبينا، عبر طرح مجموعة من المبادرات التطوعية والتوعوية وتسهيل المشاركة فيها.

مبادراتنا الإنسانية:



توفير أداة منير

وهي أداة تدعم ذوي الاحتياجات الخاصة وتسهيل تصفحهم للموقع الإلكتروني للأمانة العامة.

كسوة فرج

تهدف المبادرة إلى تشجيع الموظفين على التبرع بما تجود به أنفسهم للأسر المحتاجة، وقد تم توزيع أكياس لجمع التبرعات واتصال مباشر مع الجمعية المعنية بجمع التبرعات بكل يسر وسهولة.



مبادرة دعم الصحة النفسية

قمنا بتوفير مستشارة نفسية خاصة لمناسبة اليوم العالمي للصحة النفسية إيماناً منا بأهمية الصحة النفسية للموظفين على كافة الأصعدة.

التوعية بسرطان الثدي

مبادرة عامة حرصنا من خلالها على توعية منسوبينا بأهمية الكشف المبكر لسرطان الثدي.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

الشفافية والمسؤولية

حضور وتأثير

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.



11 شريك استراتيجي في عدة مجالات



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



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

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 واستراتيجيات الأمانة العامة

لأنهم هم فوق ويستاهلون الشكر

شفافية ومسؤولية

بيئة عمل داعمة

حرصنا على توفير بيئة عمل داعمة تعزز من إنتاجية الموظفين وتحقق رضاهم الوظيفي. إيماناً منا بأن بيئة العمل الإيجابية تُعد أساساً لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية، حيث نعمل على دعم الابتكار، وتحفيز الكفاءات، وتعزيز روح الفريق.

ومن هذا المنطلق، تبيننا مجموعة من المبادرات والبرامج التي تركز على توفير بيئة عمل متكاملة تراعي احتياجات الموظفين، وتشجع على التطوير المستمر، وتُكرّس قيم النزاهة والشمولية والتميز في الأداء.

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 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.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

53

شفافية ومسؤولية

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.

وداعية الصيف يقول

قدمنا المشروبات الباردة لكافة منسوبينا، في
بادرة مميزة لتجديد الطاقة.



اليوم الوطني 94

احتفلنا بوطننا الغالي في اليوم الوطني السعودي
الرابع والتسعون من خلال تقديم عدة فقرات.



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

شواهد التميز



2022م

الاعتماد من EFQM.

8 جوائز في درع الحكومة الرقمية العربية:

- العمل الحكومي عن بعد
- المسؤولية الاجتماعية
- الإنجازات الحكومية
- المحتوى الرقمي الحكومي
- الابتكار الحكومي
- التطبيقات الإلكترونية
- المواقع الإلكترونية
- حسابات التواصل الاجتماعي

نظام إدارة الجودة "ISO 9001"

نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"

جائزة أفضل بيئة عمل.



2021م

جائزة "ستيبي" العالمية لفئة التقارير السنوية والمنشورات.

جائزة "ستيبي" العالمية لفئة إدارة خدمة العملاء.

جائزة "ستيبي" العالمية استخدام الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.

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



2020م

نظام إدارة الجودة "ISO 9001"

نظام إدارة معالجة الشكاوى "ISO 10002"



MIDDLE EAST & NORTH AFRICA
STEVIE AWARDS



جوائز ستيبي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

55

شواهد التميز



2024م

3 جوائز ذهبية في مجال تجربة العميل.

شهادة التميز في التخطيط الاستراتيجي.

شهادة التميز في قياس الأداء.

جائزة أفضل بيئة عمل.

نظام إدارة المخاطر "ISO 31000"



2023م

شهادة حياك في إدارة دعم المتعاملين.

شهادة حياك في مركز الاتصال.

نظام إدارة استمرارية الأعمال "ISO 22301"



شهادة الجودة لمراكز
خدمة المستفيدين
Quality Certificate for
Beneficiary Service Centers



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م

شواهد التميّز عنواننا الطموح

انطلاقاً من إيماننا العميق بأهمية التميز المؤسسي كركيزة أساسية لتحقيق الريادة والارتقاء بمستوى الأداء، نحن بانتظار نتائج التقييم بعد اجتيازنا للمرحلة الثانية من جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، التي تمثل قمة التكريم والاعتراف بالجهود المتميزة في تطبيق معايير الجودة والتميز على المستوى الوطني.



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD
سعيٌّ نحو التميّز



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

مساعي الارتقاء تطلعاتنا لعام 2025م

2025

- استكمالاً لمسيرة الإنجازات، نسعى جاهدين إلى التخطيط للعديد من المشاريع التشغيلية لدعم سير العمليات بيسر وسهولة، وتطوير مستوى الخدمات المقدمة لضمان رحلة ثرية للمستفيدين، مع دعمنا لكل ما من شأنه رفع جودة التقاضي وتحقيق العدالة الناجزة.

غرفة متابعة عمليات 360 (Immersive room)

يهدف المشروع إلى دعم عمليات صنع القرار وتعزيز المتابعة الحيوية للأعمال، من خلال استعراض لوحات متابعة الأداء بشكل فعال ورصد الحالات ذات الأولوية، لدعم عمليات متابعة المؤشرات الرئيسية والتشغيلية، والقياس الحيوي للمنجزات لرصد فرص التحسين والعمل عليها.



التنبؤ الذكي بالأحكام

يهدف المشروع إلى تصنيف مسارات الدعاوى وتفريعها لجميع الحالات ليتم التنبؤ بالقرارات وتسببها، وذلك لرفع جودة وسرعة عملية إصدار القرار، مع دعم عمليات الاثراء المعرفي من خلال توعية المتعاملين في مرحلة ما قبل تقديم الدعاوى عن النتائج المتوقعة، وتعزيز جودة الكفاءة التشغيلية من خلال دعم الباحثين أثناء مرحلة إعداد الدراسة وحوكمة المخرجات، مع دعم إدارة الجلسات وإصدار قرارات ناجزة بتوافر مساعد قضائي آلي لتمكين أعمال اللجان بيسر وجودة.



تطوير نظام إدارة الجلسات

يهدف المشروع إلى حوكمة إجراءات انعقاد الجلسات ورفع جودتها، من خلال تحويل الصوت إلى نص أثناء انعقاد الجلسات القضائية لضبط محاضر الجلسات؛ مع تسريع مرحلة انعقاد الجلسات، كما يتم تقييم الرضا العام بناءً على نبرة الصوت وملامح الوجه، بهدف تحليل رضا المستفيدين وتطوير فرص التحسين.



مساعي الارتقاء تطلعاتنا لعام 2025م

منصة ذكاء الأعمال



يهدف المشروع إلى تعزيز سرعة ودقة عمليات اتخاذ القرار؛ من خلال تهيئة البيانات في الأنظمة ذات العلاقة في قواعد بيانات منظمة، لترجمتها إلى معلومات تمنح رؤية واضحة عن الوضع الراهن للتخطيط لفرص التحسين المتاحة، وتصميم المشاريع والمبادرات الداعمة.

منصة معالجة المستندات



يهدف المشروع إلى تعزيز الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات إدارة الدعاوى لرفع الجودة، من خلال المعالجة الرقمية للمستندات للتحقق من نظامية المستندات المقدمة من أطراف الدعاوى وإضافة تصنيف لها، مع إتاحة استخراج النصوص في القرار المسلم للأطراف لمطابقة المضمون مع قرار اللجنة والدراسة بما يعزز الكفاءة التشغيلية وجودة المخرجات.

موظف مستفيدين تفاعلي



يهدف المشروع إلى تعزيز الاستفادة من مميزات الذكاء الاصطناعي من خلال توفير مجسم تفاعلي لتقديم الخدمة في مقرات استقبال المستفيدين، وذلك للترحيب بالزوار واستعراض الخدمات المقدمة لهم والإجابة على استفساراتهم دون تدخل بشري، بما يدعم سرعة الخدمة وجودة الأداء، مع رفع مستويات الرضا لدى المستفيدين من خلال الحصول على الخدمة دون الحاجة للانتظار.

منصة لإدارة التواصل مع المستفيدين



يهدف المشروع إلى تعزيز سهولة وصول المستفيدين للخدمات المقدمة، من خلال توفير منصة موحدة لإدارة عملية التواصل من خلال جميع قنوات التواصل المتاحة، وتوفير الوصول الموحد والميسر إلى الخدمة المطلوبة بشكل رقمي يساهم في تقليص الوقت والجهد ويدعم مستويات رضا المستفيدين.

تصميم وإنشاء مقر لاستعراض جوائز التميز بشكل تفاعلي (افتراضي)



يهدف المشروع إلى مد جسور التواصل وتعزيز الشفافية، من خلال استعراض جوائز التميز والشهادات التي تم حصادها خلال مسيرتنا بشكل افتراضي، بحيث يمكن المستفيد من زيارة المقر بشكل افتراضي واستعراض رحلة التميز، بما يدعم تكثيف الجانب الإعلامي والتعريفي من خلال إظهار الجهود المبذولة في التميز المؤسسي.



مساعي الارتقاء - تطلعاتنا لعام 2025م

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



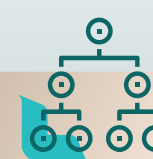
تطوير المنظومة الرقمية
بتفعيل الوصول الذكي للخدمات



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



@GSTC

WWW.gstc.gov.sa

8001220000

التقرير السنوي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية 2024م



الخاتمة



الخاتمة

يختتم هذا التقرير مسيرة عام حافل بالإنجازات والتحديات، حيث واصلنا جهودنا لتعزيز الكفاءة والشفافية في تقديم خدماتنا، ملتزمين بتطوير أدائنا، واستثمار الفرص المستقبلية، وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية بما ينسجم مع رؤية السعودية 2030.

ونتطلع إلى المزيد من النجاحات في الأعوام القادمة، ملّين بذلك تطلعات المستفيدين ومحققين الجودة والكفاءة في كافة الخدمات المقدمة.



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



شكراً لكم