التقرير السنوي

1440هـ - 1441هـ

2019

الأمانة العامة للجان الضريبية

General Secretariat of Tax Committees

بسم الله الرحمن الرحيم

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

حفظه الله

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع حفظه الله

محمد بن عبدالله الجدعان

وزير المالية

رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للزكاة والدخل

حفظه الله

المحتويات

المقدمة 8
كلمة الأمين العام 9
الأمانة العامة 10
اللجان الضريبية 20
إجراءات معالجة الدعوى 27
سهولة الوصول 29
تمكين التواصل الفعال 36
الجودة وتطوير الكفاءة التشغيلية 42
أبرز الإنجازات لعام 2019 م 45
البناء المؤسسي 53
التوعية والشفافية 55
نتائج الأعمال لعام 2019 م 57
التطوير والتحسين المستدام 66

مقدمة

في ظل تسارع وتيرة التطور في كافة القطاعات بالمملكة العربية السعودية عامةً والقطاع الزكوي والضريبي خاصةً، وحرصًا من الأمانة العامة للجان الضريبية على مواكبة هذا التطور سعت خلال العام 2019م إلى تبني وتطبيق أفضل أساليب وآليات حل المنازعات والمخالفات الزكوية والضريبية وفقاً للوسائل والممارسات الرائدة عالميًا في مجال الفصل في المنازعات الناشئة عن تطبيق أحكام أنظمة الزكاة والضريبة ولوائحها، والقرارات والتعليمات الصادرة بناءً عليها، بهدف تمكين الفصل الناجز فيها بشفافية، والمساهمة في إنفاذ الأنظمة الزكوية والضريبية وحماية الحقين العام والخاص بنزاهة واستقلالية.

ويأتي هذا التقرير بأقسامه المتنوعة ليؤكد التزامنا بالركائز الاستراتيجية وتحقيق التطور والنمو المستدام ضمن رؤية المملكة (2030)، من خلال الوقوف على جوانب التطوير والتحديث المستمر التي تستهدف تيسير الإجراءات وتمكين الوصول الفعال بما يعزز رفع الكفاءة التشغيلية بمختلف جوانبها، وتعزيز الثقة والمصداقية باستعراض نتائج الأعمال بالشفافية التي تمثل مخرجات ممارسة المهام والخدمات المقدمة، بعرض البيانات الإحصائية المفصلة التي توضح حجم الإنجاز وتحليل سبل الإرتقاء بمستوى أداء المهام، بالإضافة إلى النتائج والخطط والمشاريع المستقبلية.

كلمة الأمين العام

تواصل الأمانة العامة للجان الضريبية مسيرتها الطموحة ساعية نحو تحقيق رؤيتها المتمثلة في التميّز بالقدرة على حل المنازعات الزكوية والضريبية بكفاءة وتبني أساليب مبتكرة وفعالة، وأهدافها الاستراتيجية من خلال تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالها، وبناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية، و شهدت الأمانة خلال عام 2019م، ثورة من التطورات المتمثلة في بناء الموقع الإلكتروني الخاص بالأمانة ونظام إدارة الدعاوى "حياد"، ونظام التقاضي عن بُعد من خلال الدوائر التلفزيونية، إضافةً إلى المشاريع التي من شأنها تيسير حل المنازعات الزكوية والضريبية مثل تبويب القرارات الزكوية والضريبية السابقة واستخراج المبادئ منها، وحصر الأسانيد النظامية وتسبيب قرارات اللجنة السابقة، كما وُقعت مذكرة تفاهم لضمان مستوى الخدمة المقدمة في مكاتب التقاضي الموجودة في كافة مناطق المملكة، فضلاً عن إطلاق مركز الاتصال الموحد، وتواجد الأمانة في الفعاليات ذات العلاقة. هذا وستظل الأمانة العامة تعمل على تطوير ومواكبة مستجدات التعاملات الإلكتروني بما يعزز خدمة أصحاب المصلحة المستهدفين، وتعزيز الشراكات بما يسهم في بناء قيم راسخة ومجتمع حيوي.

عبدالله بن عبدالرحمن السحيباني
الأمين العام

الأمانة العامة

الإنشاء

أنشئت الأمانة العامة للجان الضريبية بقرار مجلس إدارة الهيئة العامة للزكاة والدخل رقم (488) وتاريخ 20 /04 /1439هـ. ووضعت الأمانة العامة رؤيتها ورسالتها وقيمها؛ انطلاقاً من المهام المناطة بها، بالمواءمة مع أهداف المملكة رؤية 2030، ومن مسؤوليتها في تفعيل وقيادة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للتنمية.

الأهداف الاستراتيجية

الكفاءة في إدارة جميع المنازعات الضريبية

لضمان تطبيق الحوكمة المناسبة في اتخاذ القرار في الوقت المناسب بفعالية وبجودة عالية في جميع مراحل حل النزاعات (المتراكمة والمستقبلية).

إمكانية الوصول لإتاحة الفرصة لجميع المكلفين في المثول أمام دوائر اللجان.

-

العمل بطريقة فعالة مع الشركاء لتوفير جميع المدخلات المطلوبة بطريقة دقيقة وفي الوقت المناسب، وتنفيذ الإجراءات بشكل ملائم.

بناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية

التوعية:
رفع الوعي فيما يتعلق بعمليات وقنوات النزاعات الضريبية وتقديم التوجيه الاستباقي للمكلفين.

التواصل الاستراتيجي:
معالجة القضايا باستقلالية.

الشفافية:
تعزيز الثقة في عمليات الأمانة العامة ونتائجها.

تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالنا

الموارد البشرية:
خلق بيئة عمل تحفز وتطور موظفي الأمانة العامة

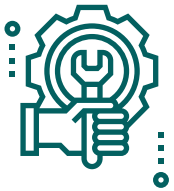
الإجراءات:
التحسين المستمر للإجراءات لضمان التشغيل الفعال والمتميز

تقنية المعلومات:
استخدام تقنية المعلومات لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا أطراف الدعوى

الخدمات المقدمة

صياغة و تسبيب قرارات دوائر اللجان الضريبية وتصنيفها وتبويبها و تبليغها لأطراف الدعوى و نشرها

تقديم الدعم الكامل للدوائر الضريبية من النواحي الإدارية و القانونية و المحاسبية



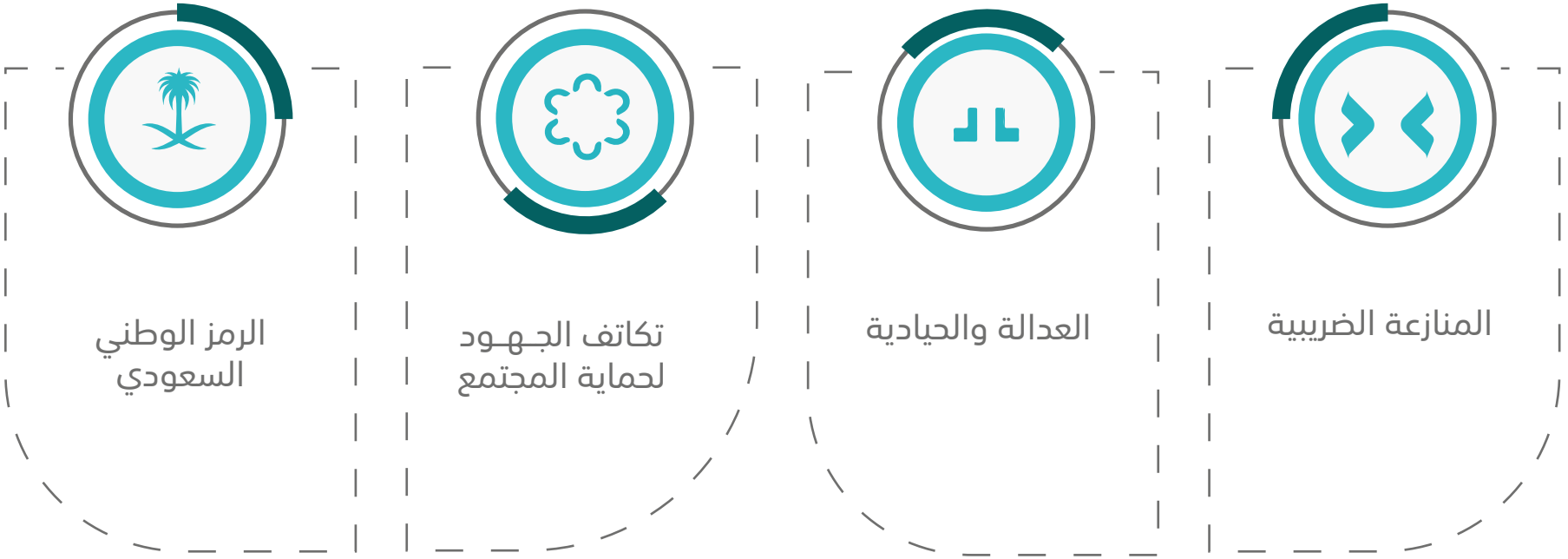
توعية المتعاملين و الأطراف ذوي العلاقة بالأحكام المتعلقة بالأنظمة الزكوية والضريبية، و آلية تقديم الدعاوى المتعلقة بالنزاعات الناشئة عن الربوط الزكوية و الضريبية

إعداد البحوث و الاستشارات القانونية والمحاسبية و الشرعية المساندة، وفقاً للأنظمة و اللوائح والتعاميم ذات العلاقة.

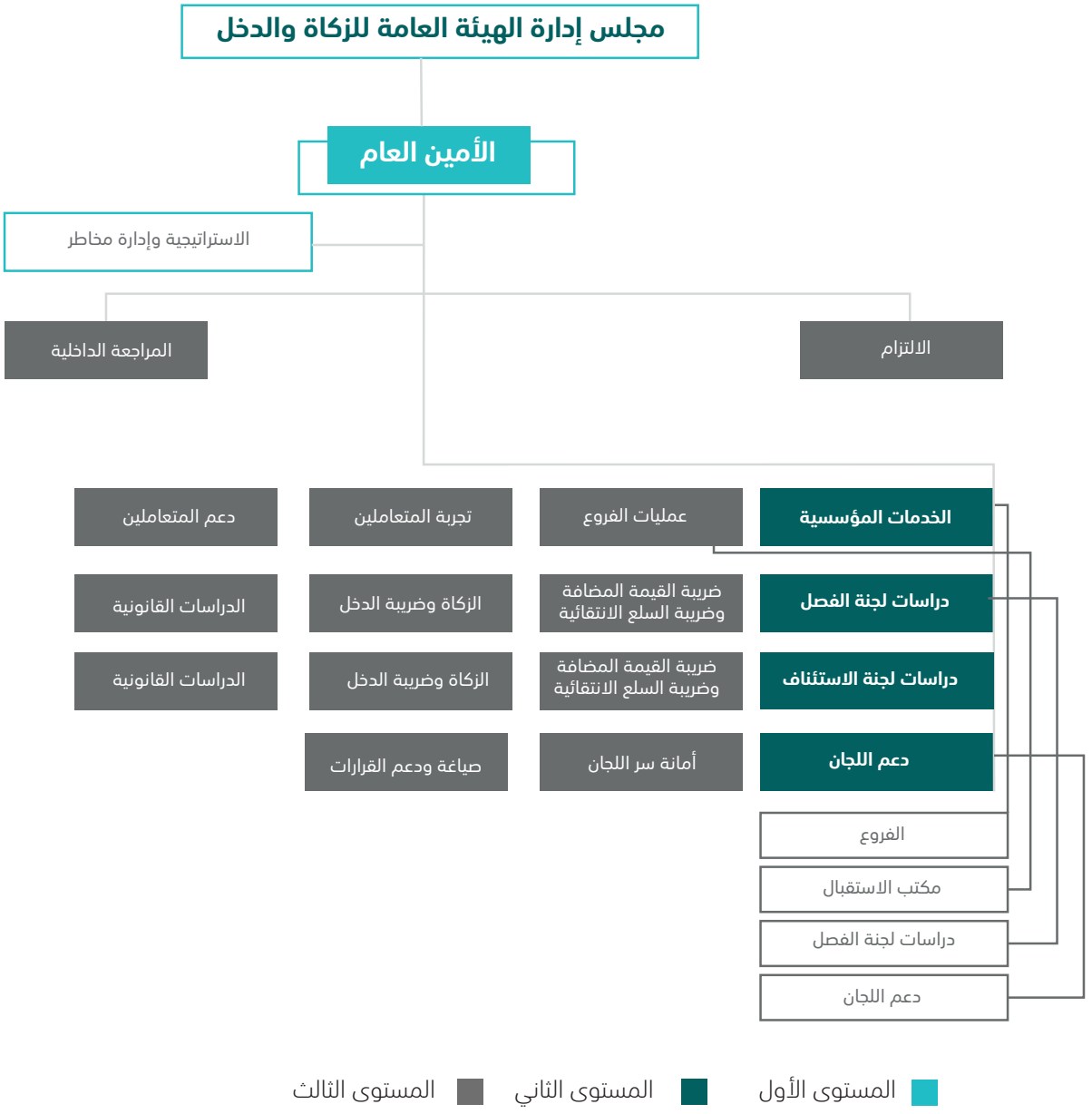
إعداد التقارير الدورية والإحصائيات السنوية عن أعمال اللجان.

الهوية والشعار

الأمانة العامة للجان الضريبية
General Secretariat of Tax Committees



الهيكل التنظيمي



قسم الالتزام

- وضع خطة ضبط الامتثال واطار العمل والسياسات المتعلقة بها للأمانة واللجان والدوائر التابعة لها.
- مراجعة أحكام اللجان من حيث الإتساق والأنماط السلوكية الملحوظة لدافعي الضرائب، وتقديم التقارير الدورية إلى لجان الفصل والاستئناف ذات الصلة والإدارة التنفيذية للأمانة العامة لتبين حالات التباين وأسبابها وآليات معالجتها.
- مراجعة إجراءات إدارة فض النزاعات وضمان الإلتزام بقواعد العمل الموضوعة لإدارة النزاعات.
- إجراء مراجعة مستمرة للقضايا وإعداد سجلات لأحكام سابقة لخدمة الخبراء القانونيين وخبراء الضرائب وأعضاء اللجان كمرجع للتقييم المسبق لملف النزاعات وإصدار القرارات من الدوائر المختصة.
- وضع قواعد السلوك لأعضاء اللجان وضمان تبني الأعضاء لهذه القواعد اثناء تأدية عملهم وبشكل عام.
- تسجيل الشكاوى الواردة من المصادر الداخلية والخارجية والتحقيق فيها وتقديم التقارير عنها فيما يتعلق بالسلوك المهني لأعضاء اللجنة.
- متابعة تنفيذ معايير استقلالية أعضاء اللجنة وضمان حل جميع حالات النزاع للحفاظ على الأمانة كهيئة مستقلة في قراراتها.
- اعداد التقارير الدورية عن أداء اللجان والدوائر ومنجزاتها بشكل عام وتفصيلي ليبين مستويات الأداء العامة والمتفاوتة وبيان أسبابها وتقديم المقترحات اللازمة لتحسينها.

قسم المراجعة الداخلية

- إعداد خطة المراجعة الداخلية السنوية وتحديد نقاط التركيز العامة والخاصة لتنفيذ عمليات المراجعة في الأمانة وجميع فروعها.
- مراجعة فاعلية النظام لرصد الالتزام بالأنظمة واللوائح والسياسات والمعايير المعمول بها داخل الأمانة.
- تنفيذ عمليات المراجعة على عمليات الأمانة على فترات منتظمة.
لتقييم فاعلية الضوابط الإدارية والمالية الداخلية، والمساعدة في ضمان الالتزام بالسياسات المعتمدة على المستوى الإداري.
- إجراء الدراسات والتحقيقات في الأمور والمسائل حسب طلب مجلس الإدارة والتقرير عنها.
- التنسيق مع المراجعين الخارجيين لتخطيط تنفيذ أعمال المراجعة على أعمال الأمانة.
- إجراء الدراسات والتقييم الدوري للسياسات والإجراءات التنظيمية والتشغيلية وإعداد تقارير حول نقاط الضعف وأوجه القصور والتوصيات المتعلقة بها.
- مراجعة التغييرات المقترحة على الوثائق والسياسات والأنظمة، إلخ، ومراجعة التغييرات لإبراز المخاطر والثغرات في ضبط العمليات المالية والإدارية في الأمانة.
- تقديم تقارير مراجعة الحسابات المالية والتشغيلية والمعلوماتية إلى المجلس والرد على الاستفسارات.
- التأكد من استجابة الإدارة لتوصيات المراجعين الداخليين ومن توفير الإدارة بجميع المعلومات والسجلات المطلوبة من المراجعين الداخليين في أداء واجباتهم الرسمية دون عوائق.

وحدة الاستراتيجية وإدارة المخاطر

- الإشراف على إستراتيجية الأمانة وإدارة المخاطر والإشراف على تنفيذ مبادرات الأمانة من خلال وظيفة إدارة المشروع.
- مراقبة تنفيذ الاستراتيجية للمبادرات والأهداف المحددة، وضمان توفير جميع الموارد اللازمة لدعم التنفيذ.
- تحديث الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية في الأمانة حسب التقدم الفعلي في التنفيذ وتعيين الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- تطوير إطار عمل إدارة أداء الأمانة بالتنسيق مع أصحاب المصلحة المعنيين، وجمع وتحليل البيانات حول أداء الأمانة واللجان بالمقارنة مع مؤشرات الأداء الرئيسية وضمان اعتماد ممارسات الجودة وإدارة المخاطر عبر الأمانة.
- إدارة ومراقبة تسليم مبادرات الأمانة الاستراتيجية - وهذا يشمل العمل عن كثب مع البائعين والاستشاريين على تقديم المشروع في الوقت المناسب واتفاقها مع المعايير
- ضبط إطار إدارة الجودة وضمان التزام كل العمليات ضمن الأمانة بالسياسات والإجراءات المحددة. للأمانة والتأكد من أن جميع المخاطر المحددة يتوفر بشأنها (ERM)

إدارة الخدمات المؤسسية

- الإشراف على إعداد استراتيجية التوعية والاتصال المؤسسي للأمانة وتطوير وتنفيذ برامج التواصل المؤسسي مع الجمهور وتوعيتهم بأعمال الأمانة وخدماتها.
- الإشراف على تصميم ونشر حملات التوعية بأعمال الأمانة وبناء الثقة في الأمانة وتعزيز الاستقلالية التامة للأمانة عن الهيئة كجهاز فصل في المنازعات يتبنى أفضل الممارسات العالمية.
- الإشراف على بناء العلاقات مع مختلف وسائل وقنوات الإعلام الداعمة للأمانة وإعداد ونشر المقالات والأخبار والأسباق الصحفية وإدارة الهوية المؤسسية وعكس الصورة المهنية والحسنة.
- الإشراف على إعداد التقارير والدراسات والبحوث الدورية والخاصة وإعداد التقرير السنوي للأمانة وتقديمه للإدارة العليا في الأمانة للمراجعة والاعتماد، ونشره على بوابة الأمانة.
- الإشراف على أعمال مكاتب الخدمة لتوجيه دافعي الضرائب وعامة الجمهور والزوار وتقديم المساعدة لدافعي الضرائب في التقدم لطلب الخدمات والإجابة على استفساراتهم، وتنفيذ دراسات تقييم الرضا.
- متابعة تقديم خدمات وضمان تقديمها على مستوى موحد من الجودة، وإدارة عمليات مركز التواصل والرد على المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني والرد على الاستفسارات والأسئلة المتداولة لدى المتعاملين والجمهور، ومتابعة استلام وإدارة الشكاوى في والمتابعة على حلها ضمن الفترات المحددة.
- إدارة ومتابعة عمليات الفروع التشغيلية والإدارية لضمان الالتزام بتطبيق السياسات والإجراءات والمعايير الموضوعة من حيث تقديم الخدمات للمكلفين ومعالجة النزاعات لتشمل؛ جميع مراحل إدارة النزاع ابتداءً من تسجيل النزاعات، وإخطار الأطراف، والتقييم المسبق، وتخصيص موظفي الدعم للجان، ودعم الجلسات، ودعم تنفيذ القرارات وصياغة القرارات وغيرها من أنشطة تقديم الخدمات للمتعاملين.
- متابعة حل المسائل والمعوقات التي تواجه أعمال الفروع، ومتابعة مستويات الأداء وتحديد أسباب التباين في الأداء ما بين مختلف الفروع والعمل على حلها لضمان تحقيق تجربة العمل الموحدة وبشكل متميز في جميع الفروع.

إدارة دراسات لجنة الفصل

- تزويد أعضاء اللجان والخبراء الضريبيين بالدعم القانوني وتقديم الاستشارات حول النظام الضريبي والأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها.
- دراسة الملفات المقدمة لتقييد النزاعات من الناحية الشكلية وتقديم الرأي القانوني حيال ما تقدم بها .
- تقييم طلبات الاستشارات الواردة من الخبراء الضريبيين خلال عمليات دراسة وتقييم ملفات النزاعات خلال فترة ما قبل التداول وتقديم الرأي القانوني الخبير حول مختلف المسائل والأمور ذات الصلة بالأنظمة واللوائح الضريبية والزكوية وغيرها من الأنظمة واللوائح المعمول بها في الدولة بشكل عام.
- دراسة وتحليل طلبات الاستشارات الواردة من أعضاء اللجان خلال مرحلة تداول النزاع أمام اللجان وتقديم الرأي القانوني الخبير.
- دراسة طلبات التماس إعادة النظر المقدمة للجان من الشق القانوني أو النظامي وإبداء الرأي الخبير فيما ورد فيها.
- تنفيذ الدراسات العامة والخاصة بحسب طلب الإدارة العليا في الأمانة أو اللجان المختصة، وتقديم التقارير بحسب الحاجة.
- تزويد أعضاء دوائر لجنة الفصل الابتدائية بالدعم الفني اللازم لدراسة ملفات النزاع وتقديم الاستشارات حول الأنظمة واللوائح والتعليمات الضريبية والزكوية المعمول بها في المملكة من الناحية الفنية والحسابية.
- تنسيق أعمال تجهيز ملف النزاع وتحديد البيانات والردود والأدلة المطلوبة من أطراف النزاع لتمكين تنفيذ الدراسة الشاملة والمعمقة لملف النزاع، وإبداء الرأي الخبير لأعضاء الدائرة المختصة لتمكين البت في النزاع في أقصر فترة ممكنة.

إدارة دراسات لجنة الاستئناف

- تزويد أعضاء الدوائر الاستئنافية والخبراء الضريبيين بالدعم القانوني وتقديم الاستشارات حول النظام الضريبي والأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها في المملكة.
- تقييم طلبات الاستشارات الواردة من الخبراء الضريبيين خلال التداول في مرحلة الاستئناف وتقديم الرأي القانوني الخبير حيال مختلف المسائل والأمور ذات الصلة بالأنظمة واللوائح الضريبية والزكوية وغيرها من الأنظمة واللوائح المعمول بها في الدولة بشكل عام.
- دراسة وتحليل طلبات الاستشارات الواردة من أعضاء الدوائر خلال مرحلة تداول النزاع وتقديم الرأي القانوني الخبير.
- دراسة طلبات الاستئناف وطلبات التماس إعادة النظر المقدمة للدوائر المختصة من الشق القانوني أو النظامي وإبداء الرأي الخبير فيما ورد فيها.
- تنفيذ الدراسات العامة والخاصة بحسب طلب الإدارة العليا في الأمانة أو الدوائر المختصة، وتقديم التقارير بحسب الحاجة.
- تزويد أعضاء الدوائر الاستئنافية بالدعم الفني اللازم لدراسة ملفات النزاع وتقديم الاستشارات حول الأنظمة واللوائح والتعليمات الضريبية والزكوية المعمول بها في المملكة من الناحية الفنية والحسابية.

إدارة دعم اللجان

- إدارة جداول عمل الدوائر وضمان توفير المعلومات وعرضها في الوقت والشكل المناسب، وتنسيق جلسات التداول والاستماع وحضور الأطراف المتنازعة والشهود والخبراء والتأكد من تنظيم عملية التداول وتوثيق مجرياتها، وإدارة الأدلة والتقارير المقدمة أما الدوائر وإدراجها ضمن ملف النزاع، والتواصل والتنسيق مع الأطراف المعنية في الأمانة لضمان مخاطبة القرارات المتخذة خلال الجلسات وتنسيق تنفيذها من قبل الجهات الداخلية والخارجية المعنية بموضوع القرار.
- التلقي والتسجيل والتنسيق مع أصحاب المصلحة الخارجيين المعنيين لتنفيذ قرارات الدوائر الصادرة خلال جلسات التداول والاستماع؛ ومنها على سبيل المثال لا الحصر؛ قرارات حظر السفر وتجميد الأصول والحسابات البنكية، واشعارات الشهود، وغيرها من القرارات، من خلال القيام بأنشطة مختلفة لتشمل: اعداد الخطابات وارسال الطلبات الالكترونية ومتابعة الاتصالات والتأكد من تنفيذ القرارات وتقديم التغذية الراجعة للدوائر المعنية.
- دعم الدوائر المختصة في صياغة القرارات واعداد مسودات القرارات النهائية بالشكل النظامي المعتمد، لتشمل: ملخص وقائع النزاع، ومطالبات الأطراف المتنازعة وردودهم في الدفاع آراء الخبراء وشهادات الشهود، وبيان المواد المنظمة الحاكمة لموضوع النزاع، وتفصيل حيثيات القرار وتوضيح المرجعية النظامية لصياغة القرارات ومسبباته.
- صياغة اتفاقيات التسوية لتوثيق الاتفاقات التي تم التوصل إليها ما بين الأطراف المتنازعة خلال الجلسات، وتقديمها للدائرة المعنية لتوثيقها بشكل رسمي من قبل الأطراف المعنية.
- اخطار أصحاب المصلحة الخارجيين المعنيين بقرارات اللجان المتعلقة بالنزاعات الضريبية الجنائية والقضايا المدنية الخاصة، والهيئة العامة للزكاة والدخل وغيرها من الجهات المعنية بناءً على طلب الأطراف المتنازعة.

اللجان الضريبية

الإنشاء

نص المرسوم الملكي رقم (م/ 113) وتاريخ: (1438/11/02هـ). على إعادة تشكيل اللجان الضريبية وذلك بإنشاء لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية واللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات الضريبية وبيان مدة عضويتها وتحديد اختصاصاتهما.

لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية

الاختصاص

أ

الفصل في المخالفات والمنازعات ودعاوى الحقين العام والخاص، الناشئة عن تطبيق أحكام الأنظمة الضريبية ولوائحها، والقرارات والتعليمات الصادرة بناءً عليها.

ب

الفصل في اعتراضات ذوي الشأن على القرارات الصادرة من الهيئة تطبيقاً لأحكام الأنظمة الضريبية ولوائحهما، والقرارات والتعليمات الصادرة بناءً عليها.

وللجنة الفصل جميع الصلاحيات الضرورية للتحقيق والفصل في الدعاوى التي تدخل في اختصاصها، بما في ذلك:

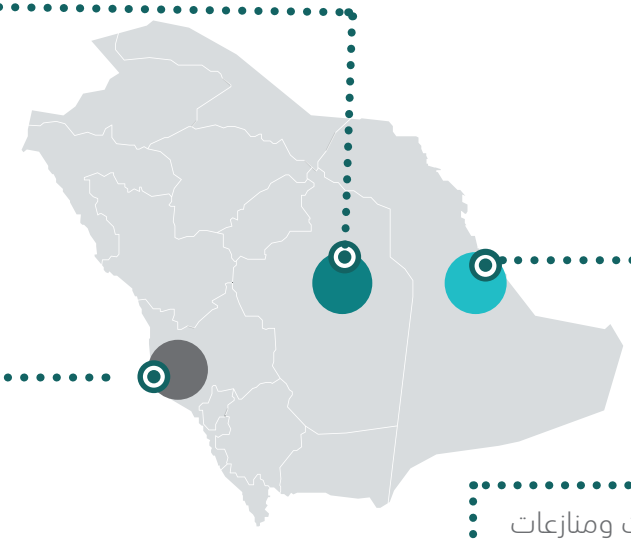
اللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات الضريبية

الاختصاص

تختص بالفصل في الاعتراضات المقدمة ضد قرارات لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية.

التشكيل

صدر الأمر الملكي الكريم رقم (65474) وتاريخ (1439/12/23هـ)، بتعيين رؤساء وأعضاء دوائر اللجان الضريبية على النحو الآتي:



- الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة الدخل.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة السلع الانتقائية في مدينة الرياض.
- الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبية القيمة المضافة والسلع الانتقائية.
- الدائرة الثانية للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الدمام.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الدمام.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في محافظة جدة.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في محافظة جدة.

أبرز النصوص النظامية

التي تضمنتها قواعد عمل لجان الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية

المادة الثانية

يجوز لمن صدر في شأنه قرار من الهيئة الاعتراض عليه لديها خلال (ستين) يوماً من تاريخ الإبلاغ به، وعلى الهيئة أن تبت في الاعتراض خلال (تسعين) يوماً من تاريخ تقديمه، فإذا صدر القرار برفض الاعتراض أو مضت مدة (تسعين) يوماً دون البت فيه، فللمكلف خلال (ثلاثين) يوماً من تاريخ إبلاغه برفض اعتراضه أمام الهيئة أو مضي مدة الـ (تسعين) يوماً دون البت فيه، القيام بأي مما يأتي:

1- طلب إحالة الاعتراض إلى اللجنة الداخلية لغرض التسوية، فإذا رفض المكلف قرار اللجنة الداخلية بشأن التسوية أو مضت المدة المحددة في قواعد التسوية دون الوصول إلى تسوية، جاز للمكلف التقدم بدعوى التظلم من قرار الهيئة أمام لجنة الفصل خلال ثلاثين) يوماً من تاريخ إبلاغه بقرار اللجنة الداخلية أو من مضي المدة المحددة في قواعد التسوية دون الوصول إلى تسوية، ولا تشمل دعواه ما قد يكون تم التوصل في شأنه إلى تسوية مع اللجنة الداخلية.

2- إقامة دعوى التظلم مباشرة أمام لجنة الفصل.

المادة الثالثة

يصبح قرار الهيئة محصناً وغير قابل للاعتراض عليه أمام أي جهة أخرى في الحالات الآتية:

1- إذا لم يعترض المكلف لدى الهيئة على القرار خلال مدة (ستين) يوماً من تاريخ تبليغه به.

2- إذا لم يقِم المكلف دعوى التظلم أمام لجنة الفصل أو لم يطلب إحالة اعتراضه إلى اللجنة الداخلية لغرض التسوية خلال (ثلاثين) يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار الصادر من الهيئة برفض اعتراضه، أو من مضي مدة (تسعين) يوماً من تاريخ تقديم اعتراضه لديها على القرار دون البت فيه.

3- إذا لم يقِم المكلف دعوى التظلم أمام لجنة الفصل خلال (ثلاثين) يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار الصادر من اللجنة الداخلية في شأن التسوية، أو من مضي المدة المحددة في قواعد التسوية، دون الوصول إلى تسوية.

المـــادة الرابعـــة

إذا كان موضوع التظلم يتعلق بقرار خاص بالربط، فإن التظلم لا يؤثر على التزام المكلف بسداد مبلغ الضريبة المستحقة نظاماً، غير المعترض عليه.

المادة السادسة

1- ينعقد الاختصاص المكاني للدائرة التي يقع في نطاق اختصاصها مكان إقامة المدعى عليه، أو المقر الرئيس إذا كان المدعى عليه شخصاً اعتبارياً أو مقر الفرع إن كانت الدعوى متعلقة بذلك الفرع.

2- يحدد المجلس نطاق الاختصاص المكاني لكل دائرة.

المادة الثامنة

ترفع الدعوى بصحيفة موقعة من المدعي أو من وكيله أو ممثله النظامي ـ من خلال الأمانة العامة ـ موجهة إلى لجنة الفصل، مستوفية للمتطلبات الآتية:

1- الاسم الكامل للمدعي، ورقم هويته إن كان شخصاً طبيعياً. فإن كان شخصاً اعتبارياً، فرقم سجله التجاري، وعنوان مقره الرئيس أو الفرع إن كانت الدعوى متعلقة بهذا الفرع.

2- الرقم الضريبي أو المُميز إن وجد.

3- الاسم الكامل للوكيل أو الممثل النظامي ـ بحسب الحال ـ، ورقم هويته، ومكان إقامته، ومكان عمله.

4- تحديد وسيلة الاتصال أو وسائل الاتصال الخاصة بالمدعي التي يمكن من خلالها التواصل معه أو مع من يمثله بما في ذلك رقم الهاتف المحمول.

5- الاسم الكامل للمدعى عليه، ورقم هويته ومكان إقامته إن كان شخصاً طبيعياً. فإن كان شخصاً اعتبارياً، فرقم سجله التجاري، وعنوان مقره الرئيس أو الفرع إن كانت الدعوى متعلقة بهذا الفرع إن وجدا.

6- تاريخ تقديم صحيفة الدعوى.

7- موضوع الدعوى، وما يطلبه المدعي، وأسانيده.

8- تاريخ الإبلاغ بقرار الهيئة المعترض عليه، وتاريخ الاعتراض ونتيجته، وذلك بالنسبة إلى الدعوى المتعلقة بالتظلم من قرارها.

9- تاريخ التبليغ بقرار اللجنة الداخلية المعنية ونتيجته، وذلك بالنسبة للاعتراض المحال إليها إن وجد.

وفي جميع الأحوال تُعَدّ الدعوى -مستوفية المتطلبات المقررة- مقيدَّة من تاريخ تقديم صحيفة الدعوى. وفي حال عدم استيفائها لهذه المتطلبات، فعلى مُقدِّمها استيفاء ما نقص منها خلال (خمسة عشر) يوماً من تاريخ إبلاغه بذلك النقص، فإن لم يستوف ما طُلِب مَنه خلال المدة المذكورة، عدّتْ الدعوى كأن لم تكن، وتعُدِ الأمانة العامة نموذجاً لصحيفة الدعوى مشتملاً على المتطلبات المذكورة.

المادة التاسعة

يجوز رفع الدعوى وتقديم المذكرات من خلال الوسائل الإلكترونية التي توفرها الأمانة العامة ووفق المتطلبات المحددة في تلك الوسائل.

المادة العاشرة

لا تُحيل الأمانة العامة صحيفة الدعوى إلى العرض على الدائرة المختصة إلا بعد تحققها من استيفائها للمتطلبات المقررة وفقاً للمادة (الثامنة) من القواعد.

المادة الحادية عشرة

يعُد التبليغ منتجاً لآثاره النظامية وتبليغاً لشخص المرسل إليه، إذا تم عبر إحدى الوسائل الآتية:

1- بواسطة الموظفين المختصين في الأمانة العامة.

2- النظام الآلي للأمانة العامة.

3- الرسائل النصية المرسلة إلى الجوال الموثق، والبريد الالكتروني المُختار.

4- الاتصالات الهاتفية المُسجلة على الهاتف الموثق.

5- العنوان الوطني.

6- أي من الحسابات المسجلة في أحد الأنظمة الآلية الحكومية.

ويجوز للأمانة العامة الاستعانة في تبليغ أطراف الدعوى بالقطاع الخاص.

المادة الثامنة عشرة

تفصل الدائرة في الدعوى المعروضة أمامها خلال ستين) يوماً من تاريخ انعقاد أول جلسة فيها، إلا في الحالات التي تستدعي أكثر من ذلك وفق تقدير الدائرة.

المادة العشرون

1- إذا لم يحضر المدعي في أي جلسة ثبت تبلغه بها في الموعد المحدد لنظرها ولم يتقدم بعذر تقبله الدائرة، وجب عليها الفصل في الدعوى إن كانت مهيأة للفصل فيها.

2- إذا لم تكن الدعوى مهيأة للفصل فيها فتشطب الدائرة الدعوى، فإذا انقضت مدة (ثلاثين) يوماً من تاريخ الشطب ولم يطلب المدعي السير فيها بعد شطبها أو لم يحضر بعد إعادة السير فيها في أي جلسة أخرى، فتعدُّ الدعوى كأن لم تكن. ويجوز للمدعي ـ دون إخلال بالمدة المحددة لسماع الدعوى ـ إقامة دعوى تُقيد بقيد جديد.

المادة الثانية والعشرون
يعد غائباً كل طرف لم يحضر خلال (ثلاثين) دقيقة من الميعاد المحدد لبدء الجلسة، ما لم تقرر الدائرة تمديد هذه الفترة، فإن حضر الطرف بعد هذه الفترة وقبل بدء الجلسة، فلا يُعد غائباً.

المادة الثالثة والعشرون
يكون الإثبات أمام الدائرة بجميع طرق الإثبات بما لا يتعارض مع طبيعة الدعوى، بما في ذلك الاتصالات الهاتفية المسجلة، والأدلة الرقمية متى سلمت من العوارض.

المادة الرابعة والثلاثون
1- للجنة الداخلية التفاوض مع المكلف من أجل إنهاء أو تسوية اعتراضه على قرار الهيئة في أي مرحلة من مراحل نظر الدعوى، ويترتب على بدء التفاوض مع المكلف وقف السير في الدعوى.
2- يُعد قرار اللجنة الداخلية الصادر بالتسوية، نهائياً ومنهياً للدعوى، إذا وافق عليه المكلف كتابةً خلال المدة المحددة في قواعد التسوية، ويجب على الهيئة تبليغ الدائرة المعنية بذلك مع تزويدها بنسخة من القرار لشطب الدعوى.
3- إذا رفض المكلف قرار اللجنة الداخلية أو انقضت المدة المحددة في قواعد التسوية جاز لأي من الطرفين طلب السير في الدعوى.

المادة السادسة والثلاثون
1- يصدر قرار الدائرة بالأغلبية، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس الدائرة، ويوقّع عليه جميع أعضاء الدائرة الذين شاركوا في نظر الدعوى، ويبين في محضر ضبط الجلسة رأي العضو المخالف مسبباً وجواب الأغلبية عليه، ويُلحق بملف الدعوى، على أن يتضمن القرار ما يُفيد صدوره بالإجماع أو الأغلبية.
2- فيما عدا القرار المتخذ في شأن أي من التدابير الوقتية أو الإجراءات الاحترازية أو الدفوع الشكلية، يكون النطق بالقرار في جلسة علنية، بحضور أعضاء الدائرة، وللدائرة - على سبيل الاستثناء في الحالات التي تقدرها - الاكتفاء بتبليغ أطراف الدعوى بالقرار.

المادة السابعة والثلاثون
يجب أن يتضمن القرار اسم الدائرة التي أصدرته، وأسماء رئيس وأعضاء الدائرة الذين شاركوا في نظر الدعوى، وتاريخ إصداره، ورقمه، وأسماء الخصوم ووكلائهم وبيان حضورهم أو غيابهم، وعرضاً مجملاً لوقائع الدعوى، وخلاصة موجزة لطلبات الخصوم ودفوعهم، وأسباب وحيثيات القرار ومنطوقه.

المادة الثامنة والثلاثون
تتولى الدائرة مصدرة القرار -من تلقاء نفسها أو بناءً على طلب أي من أطراف الدعوى- تصحيح ما يقع في قرارها من أخطاء مادية بحتة كتابية أو حسابية، ويجري هذا التصحيح على نسخة القرار، ويوقعه أعضاء الدائرة التي أصدرته، وإذا رفضت الدائرة التصحيح فيكون لِمَن رفض طلبه الاعتراض عليه.

المادة الثانية والأربعون
تكتسب قرارات لجنة الفصل الصفة النهائية في الحالات الآتية:
1- في الدعاوى التي لا تزيد قيمتها على (خمسين ألف) ريال.
2- انقضاء المهلة المقررة لاستئناف القرار دون أن يُستأنف.
3- اتفاق أطراف الدعوى أمام الدائرة بالصلح.

المادة الثالثة والأربعون
يُقدم طلب الاستئناف بصحيفة موجهة إلى اللجنة الاستئنافية من خلال الأمانة العامة وفقاً للنموذج المعد لذلك، ويُعد طلب الاستئناف مقيداً من تاريخ تقديمه.

المادة الخامسة والأربعون
1- تنظر اللجنة الاستئنافية في موضوع الدعوى مرافعةً، وعلى اللجنة أن تكتفي بتدقيق قرارات لجنة الفصل المعترض عليها في الحالات الآتية:
أ- القرار الصادر بصرف النظر عن الدعوى لعدم تحريرها.
ب- القرار الصادر بتصحيح أي قرار أو تفسيره.
ج- القرار الصادر بإثبات انتهاء الخصومة أو إثبات تركها.
2- إذا كان القرار الذي يُنظر تدقيقاً موافقاً في نتيجته لأصوله أيدته لجنة الاستئناف مع إضافة ما تراه من أسباب، أما إذا ألغته فتحكم فيما ألغي مرافعةً.
3- إذا قررت لجنة الاستئناف إلغاء قرار الدائرة الصادر بعدم الاختصاص أو بقبول دفع فرعي ترتب عليه منع السير في الدعوى، فتعيد الدعوى إلى الدائرة التي أصدرت القرار للنظر في الموضوع.

المادة السادسة والأربعون
يجوز للمستأنف ضده - إلى ما قبل إقفال باب المرافعة - أن يتقدم باستئناف فرعي يتبع الاستئناف الأصلي، ويزول بزواله، وذلك بالإجراءات المُعتادة أو بمذكرة مشتملة على أسباب استئنافه.

المادة السابعة والأربعون
تكون قرارات لجنة الاستئناف نهائية وغير قابلة للاعتراض عليها أمام أي جهة قضائية أخرى.

المادة التاسعة والأربعون
يحق لأي من أطراف الدعوى أن يلتمس إعادة النظر في القرارات النهائية الصادرة عن أي من اللجنتين في الحالات المنصوص عليها في نظام المرافعات الشرعية ونظام الإجراءات الجزائية، بحسب الأحوال.

المادة الخمسون
يُرفع طلب التماس إعادة النظر بصحيفة موجهة إلى الدائرة مُصدرة القرار الملتمس ضده من خلال الأمانة العامة وفقاً لنموذج يُعد لهذا الغرض، على أن تتضمن الصحيفة بيانات القرار المطلوب إعادة النظر فيه، وملخصاً عنه، وأسباب الطلب.

المادة الثالثة والخمسون
تتولى الأمانة العامة تحت إشراف الأمين العام المهمات الآتية:
1- الأعمال الإدارية والأعمال المساندة.
2- إجراء البحوث والدراسات والاستشارات.
3- قيد الدعاوى وتنظيم سجلاتها وترتيبها وترقيمها وحفظها، وأعمال الضبط والمراسلات والمواعيد والتبليغات.
4- متابعة تبادل ردود أطراف الدعوى وفقاً للوائح المقدمة، ودراستها من الناحية القانونية والفنية وإعداد التقارير الخاصة بها.
5- تصنيف القرارات التي تصدرها اللجنتان وتلخيصها وتبويبها، تمهيداً لنشرها.
6- إعداد إحصائية سنوية عن أعمال اللجنتين وقراراتهما ومدد التقاضي.
7- أي مهمات أخرى حسبما يحددها المجلس.

الاعتراض على الربوط الزكوية

بموجب البند (ثالثاً) من الأمر الملكي التعميمي رقم (26040) بتاريخ 1441/04/21هـ القاضي بالموافقة على قواعد عمل لجان الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية.

تتولى دوائر الفصل والاستئناف في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل، النظر في الاعتراضات المقدمة من ذوي الشأن ضد القرارات الصادرة من الهيئة العامة للزكاة والدخل في شأن الربوط الزكوية، وفقاً لقواعد عمل لجان الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية، وتكون قرارات هذه الدوائر نهائية وغير قابلة للاعتراض عليها أمام أي جهة قضائية أخرى.

2011

دعوى على الربوط الزكوية

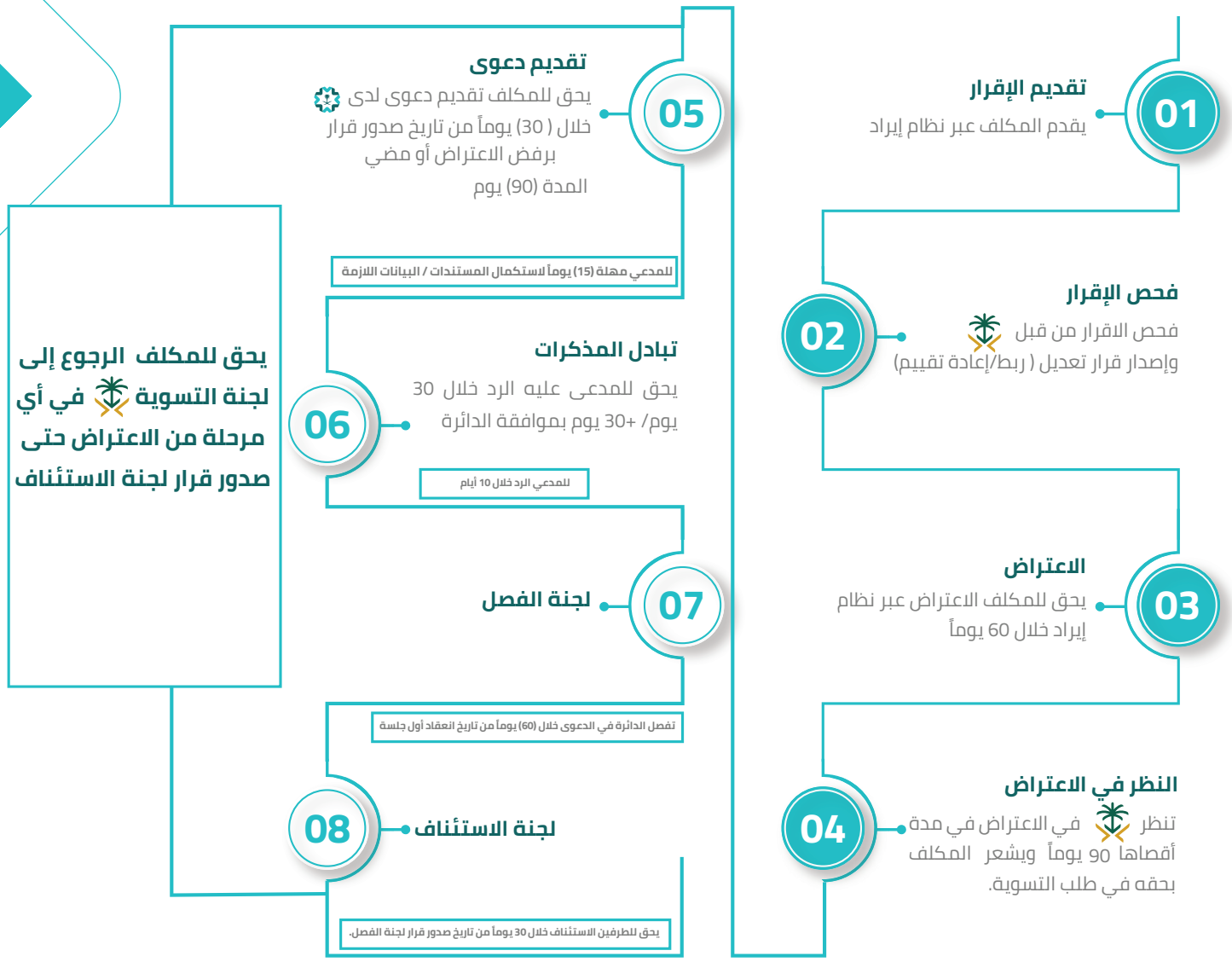
*من إجمالي الدعاوى المقيدة (8.545)

إجراءات معالجة الدعوى

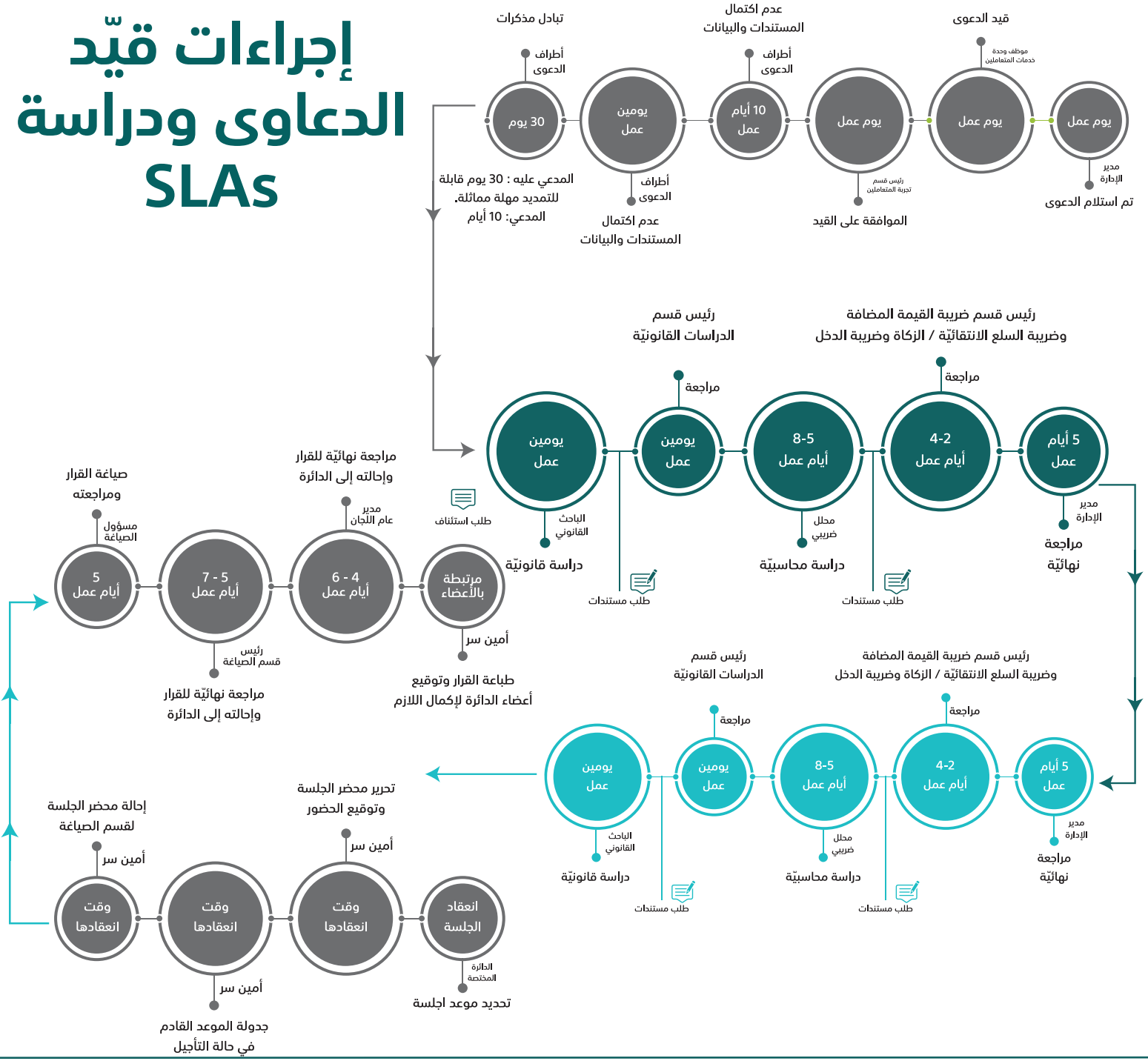
لتحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة للنهوض بمستوى الخدمات المقدمة، والذي يتطلب بدوره سلاسة تدفق العمليات المؤسسية والأساسية وفق مدد محددة ترتبط بمؤشرات الأداء، وُفرت أدوات المعرفة ووُضعت عدة معايير تسهم بدورها في عملية القياس وتقييم الأداء.

رحلة المتعامل:

نحرص على تمكين الوصول لكافة المتعاملين وشركاء الأعمال، وضمان المعرفة الشاملة بسلسلة الإجراءات لتنفيذ الأعمال، من خلال توفير أدوات المعرفة وتوفير نشرها من خلال قنوات الاتصال المتعددة لتلبية المتطلبات، وذلك بما يتفق مع هدفنا الاستراتيجي المرتبط ببناء الثقة من خلال التواصل والتوعية والشفافية، حيث توضح رحلة المتعامل مختلف مراحل الفصل التي يمر بها المستفيد، ابتداءً من استلام القرارات والاعتراض عليها لدى الهيئة العامة للزكاة والدخل ومن ثم قيد الدعوى لدى الأمانة العامة للبدء بإجراءات نظر الدعوى مروراً بمراحل القيد وتبادل المذكرات والدراسة ومن ثم تحديد موعد الجلسة تمهيدًا لعرضها على دوائر اللجان المختصة لإصدار قرار بشأنها.



إجراءات قيّد الدعاوى ودراسة SLAs



تحقيقًا لمبدأ تيسير الإجراءات، عملت الأمانة على أتمتة عمليات إدارة الدعوى ابتداءً من قيّدها عبر البوابة الإلكترونية حيث يتاح للمدعي من خلال الأنظمة المتكامل معها توفير الوقت والجهد بجلب البيانات، في حين يعمل فريق الأمانة العامة على قيّدها واستكمال الإجراءات المتعلقة بها من خلال سلسلة متكاملة تهدف لضبط المهام وإدارة الجودة، من خلال وضع إجراءات دراسة الدعوى وإجراءات دراسة الدعوى SLAs، تضمن تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة للنهوض بمستوي الخدمات المقدمة، والذي يتطلب بدوره سلاسة تدفق العمليات المؤسسية لابد من تقليص التهديدات التي تواجهها وتعطل التقدم فيها.

وزن الدعوى

تحديد عدد الباحثين المكلفين بالدراسة ومستوى الكفاءة والخبرة المطلوبة لكل دعوى، ومدى الحاجة للاستعانة برأي المستشارين، من خلال دراسة تهدف لتحديد وزن الدعوى وربطها بالنظام الآلي لتيسير تقسيم العمل والمهام، كما رُبطت بشاشة مراقبة الأداء والتقارير الدورية لرفع مستوى الكفاءة والإنتاجية والمهنية.

سهولة الوصول

الموقع الإلكتروني:

هي المنصة التي تربط الأمانة العامة بالمتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم مجموعة متنوعة من المعلومات والبيانات والخدمات، التي تمكّن من التعرف على الأمانة العامة من خلال استعراض الدور الذي تقوم به والمهام المنوطة بها، مع نشر جميع الأنظمة ذات العلاقة بإجراءات العمل ودراسة الدعاوى، كما يتيح الموقع مجموعة من الأدلة الإرشادية والمنشورات التعريفية للمتعامل، للتعريف بالخدمات وآلية الحصول عليها والاستفادة منها، وكذلك معرفة قنوات التواصل، كما يحتوي على القرارات النهائية الصادرة عن لجان الفصل أو الاستئناف، مع مراعاة أساسيات ومعايير النشر كسنة صدور القرار و مقر اللجنة المصدرة له، مع الحرص على خلو تلك القرارات من الإشارة إلى هوية أي فرد أو كيان (شركة أو مؤسسة)، وللمساهمة في تحقيق الشفافية والوضوح في ممارسة الأعمال يتم العمل على إرفاق الأدلة التعريفية والإحصائيات الدورية الخاصة بأعمال الأمانة العامة واللجان والتقارير السنوية مع مراعاة إزالة كافة المعلومات والبيانات الخاصة.

البوابة الإلكترونية:

لتيسير الإجراءات وضمان تقديم أفضل الخدمات بما يحقق الأهداف الاستراتيجية، تقدم البوابة الإلكترونية مجموعة من الخدمات التفاعلية مرتبطة بالنظام الآلي للدعاوى (حيّاد)، كما يتم التحقق من البيانات والمعلومات من خلال الأنظمة المتكامل معها لضمان صحة البيانات من خلال جلب البيانات والمعلومات من المصدر، مع توفير الوقت في استيراد الوثائق اللازمة للدراسة:

الأنظمة المتكامل معها:

- الهيئة العامة للزكاة والدخل (نظام إيراد)
- NIC
- وزارة العدل (ناجز)
- وزارة التجارة والاستثمار (السجل التجاري، قوائم)
- البريد السعودي (Saudi Post)

إيماناً بأهمية أتمتة الإجراءات وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، لما في ذلك من رفع مستوى الأداء، عملت الأمانة على منظومة متكاملة من الخدمات الإلكترونية، بهدف توفير الوقت والجهد ابتداءً من رفع الدعاوى وسرعة استيراد الوثائق اللازمة لدراسة الدعاوى، والتحقق من صحة المعلومات، لحين استلام نسخة من القرار إلكترونياً.

خدمات البوابة الإلكترونية:

- تقديم الدعاوى والطلبات المتعلقة بها (تغيير ممثل نظامي- تمديد مهلة الرد).
- إرفاق المستندات اللازمة لرفع الدعوى وأي مستند إضافي يُطلب خلال نظرها من قبل الأمانة العامة أو من قبل دوائر اللجان.
- تبادل المذكرات إلكترونياً بين الأطراف.
- طلب تمديد المهلة المحددة للرد على اللائحة.
- الاطلاع على حالة الدعاوى المقامة من قبل أطراف الدعوى والمستندات المرفقة بها في أي وقت وأي مرحلة من مراحل الدعوى.
- الاطلاع على مواعيد جلسات نظر الدعاوى من قبل أطراف الدعوى.
- اختيار مواعيد جلسة نظر الدعوى من قبل المدعي.
- تقديم طلب تعديل موعد جلسة نظر الدعاوى من قبل أطراف الدعوى.
- تقديم طلبات الاستئناف ومتابعة حالاتها.
- استلام القرارات الصادرة عن دائرة لجنة الفصل أو دائرة اللجنة الاستئنافية إلكترونيا.

نظام إدارة الدعاوى (حيّاد):

استكمالاً لمنظومة الخدمات الإلكترونية تتم عملية إدارة الدعاوى وإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بها من خلال سلسلة تعاملات إلكترونية متكاملة، بواسطة نظام إدارة الدعاوى (حيّاد)، حيث أتمت النظام كافة عمليات إدارة المهام بشكل كامل ابتداءً من قيّد الدعاوى مرورًا بدراستها من النواحي القانونية والفنية والمحاسبية، وصولاً إلى عرضها على دوائر اللجان المختصة لحين توفير نسخة من القرار للاستلام.

إستطلاع رأي المتعاملين
عبر البوابة الإلكترونية

آلية التعامل والتفاعل من خلال الدعم الفني فعالة ومهنية

طريقة تفاعل وتعامل الموظفين

شمولية الموقع الإلكتروني للأمانة العامة ومدى توفير المعلومات اللازمة

طرق تقديم واستقبال الشكاوى والاقتراحات واجراءات التعامل معها واضحة ومحددة

مستوى توفر المواد الإعلامية والتثقيفية على الموقع ومدى سهولة فهمها وتنوعها

وضوح الرد أو الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالدعوى

سهولة تبادل المذكرات الجوابية وكفاية المدد المحددة للتقدم بها

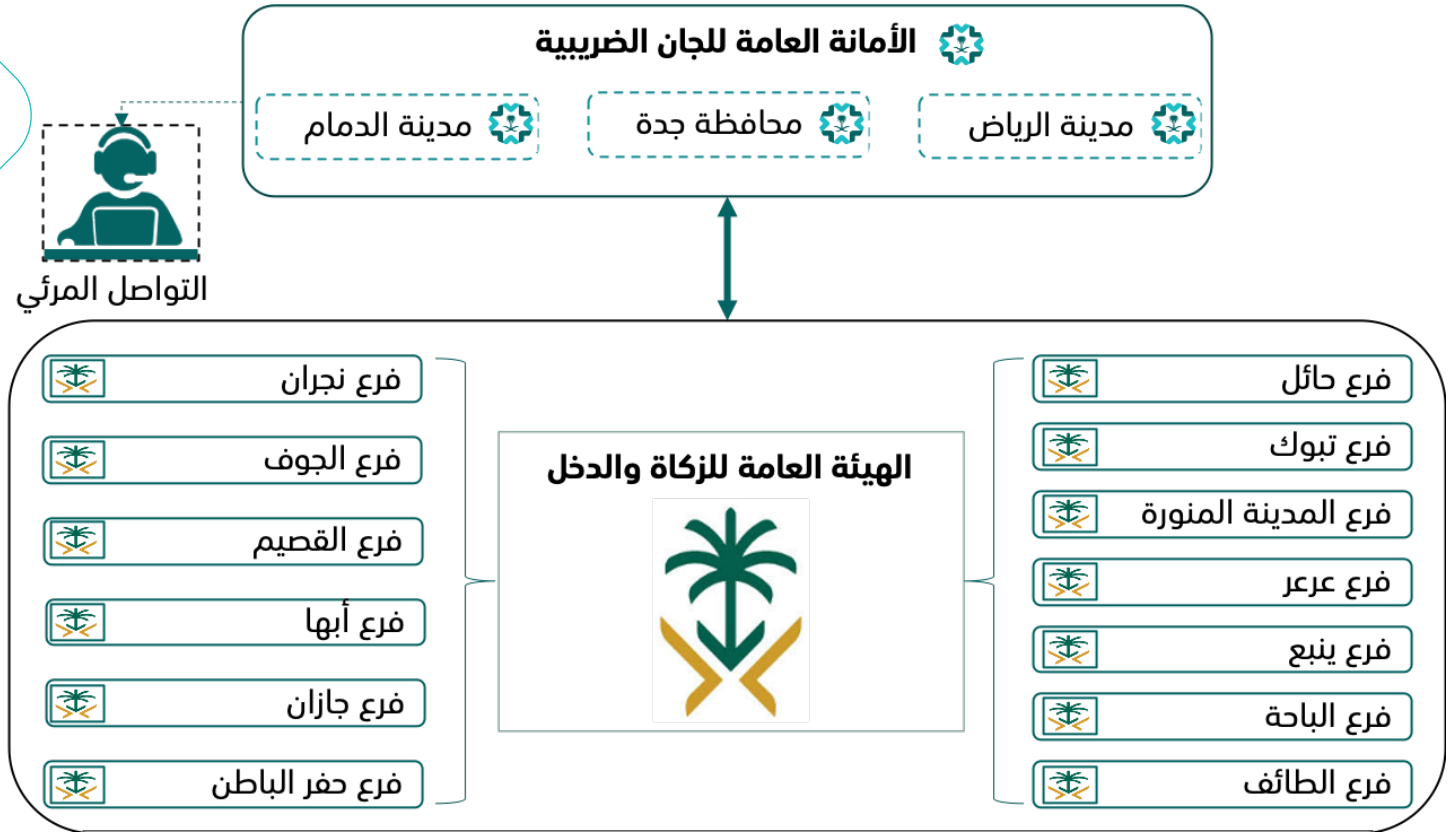
جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة. (سرعة الاستجابة - سهولة رفع المرفقات)

وضوح ويسر استخدام الخدمات الإلكترونية (وضوح البيانات والمستندات المطلوبة)

وضوح آلية تسجيل الدعوى وتقديمها

التقاضي عن بعد

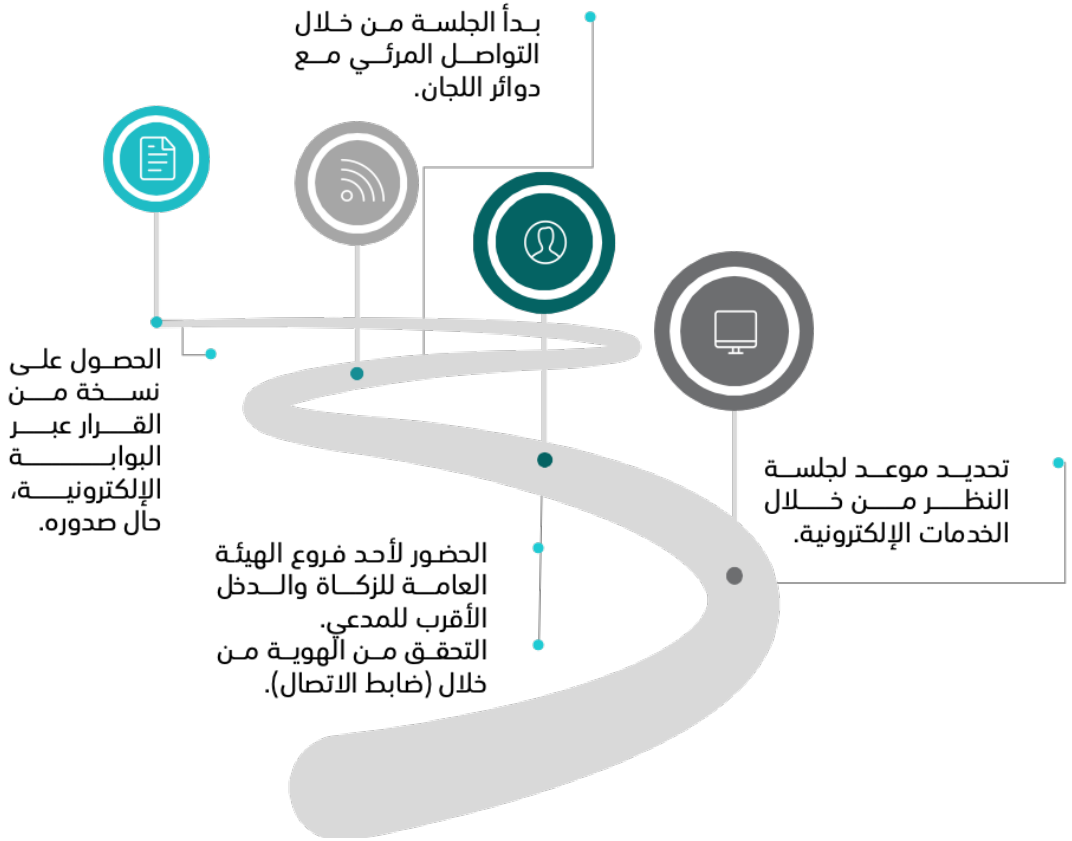
تقديم وسائل وخدمات إلكترونية متطورة تساهم في توفير عناء التنقل وتكبد أطراف الدعاوى تكاليف إضافية من خلال خدمة تفاعلية تُمكنهم من الاتصال المرئي المباشر بدوائر اللجان ناظرة الدعوى في أحد قاعات اللجان الضريبية داخل أي من مقرّات الأمانة أو في أحد غرف التقاضي المهيّئة لتوفير الخدمة في فروع الهيئة العامة للزكاة والدخل. ولتمكين التطبيق الأمثل للخدمة، وُضحت الإجراءات من خلال أدلة إرشادية للمتعاملين والإدارة المختصة بالتنفيذ، وآليات تنفيذ مرسومة ضمن إجراءات وسياسات مكتوبة ومنظمة، والعمل على



توثيق الجلسات عبر نظام أمني في قاعات التقاضي لتسجيل الجلسات وتفعيل الاتصال المرئي ونظام التسجيل، بالإضافة إلى التحقق من الهوية عبر أجهزة بصمة مرتبطة بالأنظمة ذات العلاقة، مع إتاحة الفرصة للمدعي بتقديم المستندات إلكترونياً من خلال أجهزة مسح ضوئي.

تهدف خدمة التقاضي عن بعد إلى:

- رفع عناء التنقل على المتعاملين.
- التواصل المرئي مع دوائر اللجان بكفاءة وفاعلية.
- تيسير الإجراءات من خلال وسائل وحلول إلكترونية متقدمة.



الخدمات:

- توضيح الإجراءات من خلال أدلة إرشادية للمتعاملين والإدارة المختصة بالتنفيذ.
- توثيق الجلسات من خلال الاتصال المرئي، ونظام التسجيل.
- التحقق من الهوية من خلال أجهزة بصمة مرتبطة بالأنظمة ذات العلاقة.
- تقديم المستندات إلكترونياً من خلال أجهزة مسح ضوئي.
- آليات تنفيذ مرسومة ضمن إجراءات وسياسات مكتوبة ومنظمة.

تطبيق الجوال:

لضمان استمرارية العمل يمكّن التطبيق منسوبي الأمانة العامة من متابعة المهام وتنفيذها من خلال استخدام أدوات النظام الآلي لإدارة الدعاوى (حيّاد) بواسطة تفعيل تطبيق الجوال (Mobile App) في أي وقت وأي مكان.

النوافذ الإلكترونية (للجان الضريبية/ ممثلي الهيئة للترافع أمام اللجان):

ضمانًا لتمكين التواصل الفعال بما يسهم في تنفيذ الإجراءات والمهام بيسر وسهولة، دُشنت النوافذ الإلكترونية التي تخدم كلاً من رؤساء وأعضاء دوائر اللجان وممثلي وكالة الشؤون القانونية بالهيئة العامة للزكاة والدخل، كلاً فيما يخدمه وفق اختصاصه، حيث تتيح النافذة الإلكترونية لرؤساء وأعضاء دوائر اللجان الاطلاع على الدعاوى الجاهزة للعرض كلاً بحسب الاختصاص وفق المواعيد المقررة، وكذلك القرارات المعدة للاطلاع والتوقيع، مع إمكانية إضافة تعليقاتهم من خلال إرسال الملاحظات للإدارة المختصة بالأمانة، كما توفر عدة أدوات تمكن من البحث المتقدم وفق رقم الدعوى أو مرحلتها لسهولة الاطلاع والوصول، في حين أن النافذة الإلكترونية لممثلي وكالة الشؤون القانونية بالهيئة العامة للزكاة والدخل، تمكنهم من الرد على الدعاوى و طلب تمديد مهلة، مع إمكانية الاطلاع والبحث عن الدعاوى في أي مرحلة من المراحل من خلال مجموعة من الأدوات والخيارات.

تمكين التواصل الفعال

مركز الاتصال الموحد: 8001220000

حرصاً على تمكين التواصل الفعال وتعزيز الشفافية والتعاون، يُعد مركز الاتصال الموحد حلقة الوصل مع المتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم خدماته على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع (7/24)، بهدف الاستجابة لاحتياجات المتعاملين والرد على استفساراتهم ومتابعة سير الدعاوى المقدمة من قِبلهم.

كما يقدم مركز الاتصال الموحد (Call Centre)، كافة الخدمات الاسترشادية والتوعوية ويسعى لتقديم الإجابات عن كافة الأسئلة المطروحة لمتابعة الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة، بالإضافة لتقديم الإجابات والإيضاحات حول طبيعة عمل اللجان والأمانة العامة بشكل عام، كما يتيح المركز للمتصلين تقييم الخدمات المقدمة بعد كل اتصال بهدف الارتقاء بها والسعي إلى تطويرها.

ويسعدنا من خلال المركز سماع صوت ورأي المتعاملين وشركاء الأعمال، من خلال تقديم البلاغات حيث يتم التعامل معها بكل جدية وحيادية، بوصفها تمثل آراء أصحاب المصلحة، ونلتزم بدورنا بتوظيف كافة الإمكانيات والأنظمة المؤسسية لتحقيق الرضا:

- معالجة الشكاوى خلال يوم عمل وتقديم الإجابة الصحيحة الملائمة للمتعامل.
- حق المتعامل بالتعبير عن رأيه وملاحظاته حول مستوى الخدمة.
- المراجعة الدورية للشكاوى لتحقيق رضا المتعاملين.
- التشجيع على التواصل معنا بكل شفافية وذلك عبر قنواتنا المختلفة.

خطوات معالجة البلاغات الواردة من مركز التواصل

استقبال المكالمة
من قبل موظفين مركز التواصل .

قيد البلاغ
يستلم مقدم البلاغ رسالة نصية: (تم قيد البلاغ برقم (...) وسيتم التواصل معكم خلال يوم عمل. تقبلوا تحياتنا. الأمانة العامة للجان الضريبية).

ورود البلاغ
تنبيه لفريق العمل الداخلي (قانوني/فني) لمعالجة البلاغ خلال يوم عمل.

تصنيف البلاغ
يرفع البلاغ لمشرف فريق معالجة البلاغات في الأمانة لتصنيفه وفق الاختصاص.

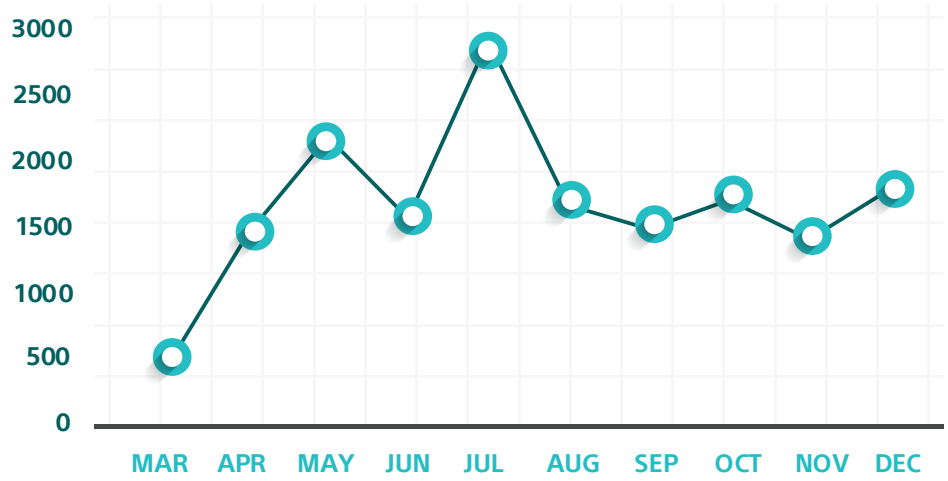
التحقق
يرفع البلاغ من قبل(وحدة الإرسال) في مركز التواصل لفريق الأمانة بعد التحقق من البيانات الأساسية.

جودة البلاغ
يمر البلاغ بفريق الاستراتيجية والمراجعة الداخلية للتحقق من جودته.

التواصل
يتم التواصل مع مقدم البلاغ من قبل فريق مركز التواصل لتزويده برد الأمانة .

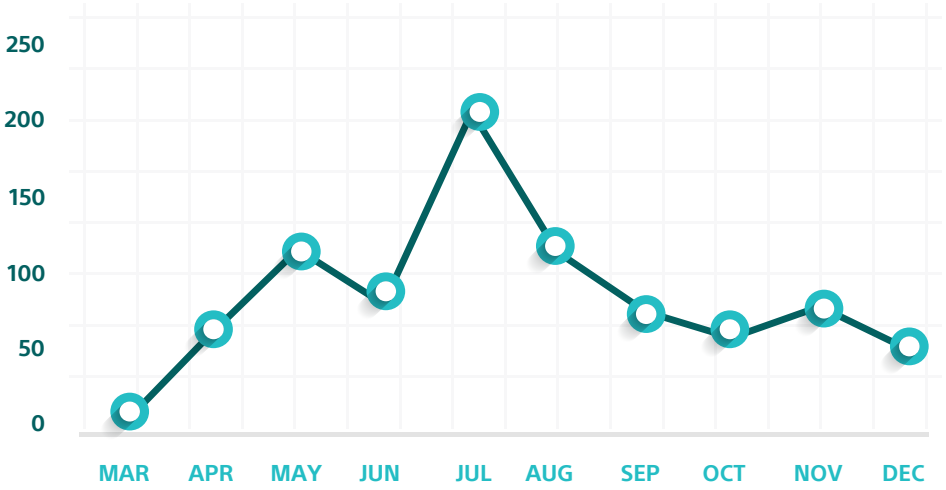
اغلاق البلاغ
يستلم مقدم البلاغ رسالة صوتية تلقائية لتقييم جودة الحل .

نتائج أعمال خدمة المتعاملين



عدد المكالمات

الشهر	عدد المكالمات
MAR	73
APR	1157
MAY	1929
JUN	1274
JUL	2701
AUG	1381
SEP	1199
OCT	1419
NOV	1105
DEC	1500

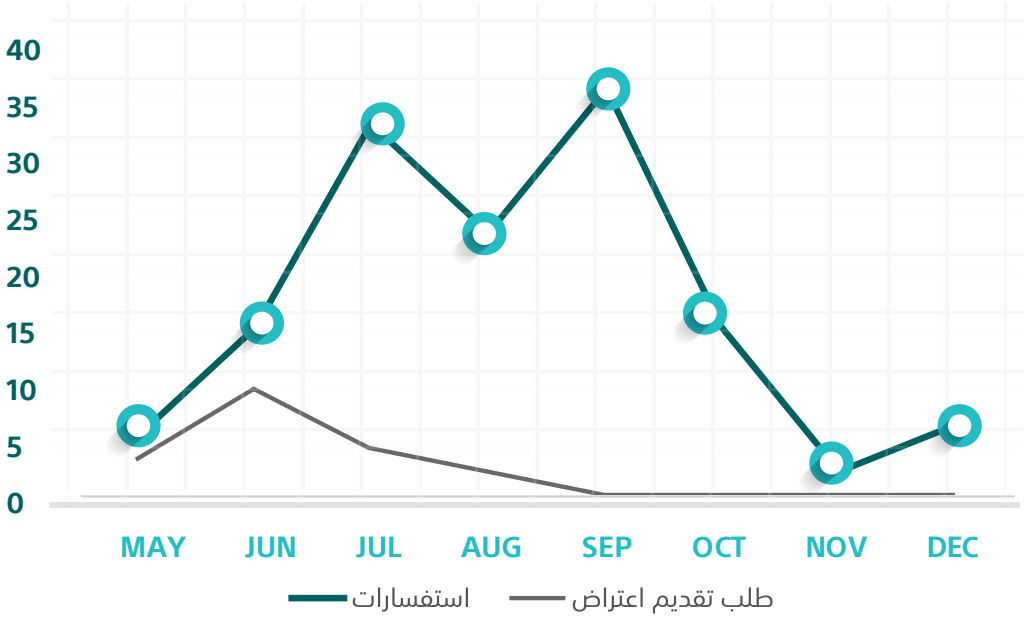


البلاغات الواردة إلى مركز الاتصال

الشهر	عدد التذاكر
MAR	1
APR	59
MAY	115
JUN	78
JUL	206
AUG	113
SEP	74
OCT	57
NOV	77
DEC	50

البلاغات الواردة من خلال الموقع الإلكتروني

الشهر	استفسارات	طلب تقديم اعتراض
MAY	5	3
JUN	14	9
JUL	31	4
AUG	22	2
SEP	34	0
OCT	14	0
NOV	2	0
DEC	6	0



الأدلة الإرشادية والتعريفية:

إيمانـاً منـا بدورنـا في توعية المتعاملين والأطـراف ذوي العلاقة بالمهام والأحـكام المتعلقة بالأنظمة ذات العلاقـة، عملنا على تنفيذ عـدة برامج توعوية:

الدليل الإرشادي:

التعريف بإجراءات دوائر اللجان والأمـانة بـهدف الـتـوعـيـة بالـمـهام والاخـتـصـاصـات وتـقـديـم الإرشـادات الـتـي تمكن المتعاملين من معرفة طرق تقديم الدعاوى والمدد النظامية.

ميثاق المتعامل:

أبـرز قيـم ومعايير الخدمـات المقدمـة للمتعامـل، مـع توضيـح لإجـراءات الحصـول علـى معادلـة رضـا المتعامـل عـن طريـق تقديـم الخدمـة المتميـزة

دليل خدمات المتعاملين:

إنـشـاء مـرجع لأفـضـل المـمـارسـات لـتعـريـف الخدمات وتوثيق إجراءاتها ويقدم إرشادات شاملة

الدليل التوعوي:

توضـيـح آلـيـة تـواصـل المـتعامـلـيـن, والإجـراءات اللازمة لتفادي أي عقوبات أو غرامات تفرض عليهم

التوعية الإعلامية:

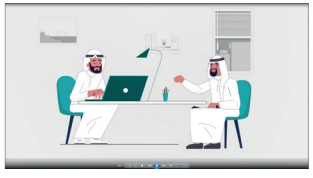
سعياً منا في التوعية المستمرة للمتعاملين بدورنا ومهامنا، عملنا على إنشاء حملة توعوية تضم مجموعة من وسائل المعرفة، الانفوجرافيك, الفيديوهات التعريفية والتوعوية. حيث تم نشرها في كافة حسابات الأمانة في مواقع التواصل الاجتماعي، مع المشاركة في نشرها خلال الفعاليات ذات العلاقة.

60+

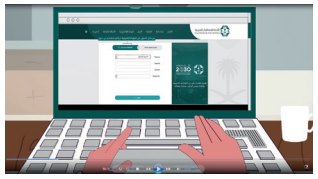
تصميماً توعوياً وتعريفياً

تيسير الاجراءات والخدمات الالكترونية

الأمانة العامة دور ومهام



التقاضي عن بعد

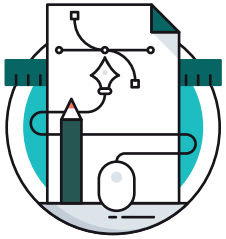


خدمة استعلام عن دعوى

مراحل إنشاء الأمانة

خدمة حجز موعد

خدمة تقديم دعوى



الجودة وتطوير الكفاءة التشغيلية

مؤشرات أداء الأعمال (KPIs):

لضمان جودة المخرجات والالتزام بأعلى المعايير بناءً على دراسات مقارنة للممارسات الرائدة عالمياً، صُممت مؤشرات أداء الأعمال (KPIs) وفق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، ووضعت معايير المراقبة والإبلاغ وتحديد الإجراءات التصحيحية ومتطلبات التدخل لمواءمة الأداء التنظيمي والإداري.، وتستهدف بدورها تحديد أساليب التحسين المطلوبة لتحسين العمل، – تحديد السلبيات ومواطن القصور، وصولاً إلى الارتقاء بالكفاءة التشغيلية وتحقيق متطلبات المتعاملين، كما رُبطت بالنظام الآلي لإدارة الدعاوى (حيّاد) بهدف تمكين أعمال المتابعة الدورية.

تأسيس البنية التحتية للتميز التشغيلي(ISO):

استكمالاً لسلسلة العمل لتبني مبدأ رفع الكفاءة والارتقاء بمستوى الأداء والإنتاجية، نسعى لإعداد بنية تحتية متكاملة لضمان التميز التشغيلي والتحسين المستمر، من خلال تقييم الابتكار من حيث جودة الخدمات المقدمة، وكفاءة القيادات الابداعية و إدارة العمليات وفرق العمل، والعمل بشكل دوري على تحفيز منسوبينا وتحسين مستويات التعاون والانتاجية نتيجة إشراكهم في كافة المستويات التنظيمية الابتكارية، وفي ذلك حصلت الأمانة خلال عام 2019م:

- شهادة الأيزو 9001 لنظام إدارة الجودة.
- شهادة الأيزو 10002 لرضا العملاء.

نظام مراقبة الأداء:

حرصاً من الأمانة على تحقيق مبدأ الشفافية والعمل المبني على المتابعة المستمرة، تتيح شاشة مراقبة الأداء (Dashboards) للأمين العام ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام متابعة أداء عمل الوحدات الإدارية داخل الأمانة العامة في كافة مراحلها، بدايةً من تسجيل الدعوى وقبولها انتهاءً بإصدار القرارات من دوائر لجنة الفصل ودوائر اللجنة الاستئنافية، لضمان سير العمل وفق المدد المحددة.

BUREAU VERITAS Certification

GENERAL SECRETARIAT OF TAX COMMITTEES (GSTC)
BUILDING NO 2596 AL SHUHADA DISTRICT RIYADH
13241-7347, KINGDOM OF SAUDI ARABIA

Bureau Veritas Certification Holding SAS – UK Branch certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

ISO 9001:2015

Scope of certification

PROVIDING TAX COMMITTEES WITH THE REQUIRED ADMINISTRATION, LEGAL, ACCOUNTING AND TECHNICAL SUPPORT TO ISSUE DECISIONS IN ANY DISPUTES THAT ARISE FROM THE APPLICATION AND IMPLEMENTATION OF ZAKAT AND TAX LAWS AND REGULATIONS, DECISIONS AND INSTRUCTIONS IN SAUDI ARABIA

Original cycle start date: 25 MARCH 2019
Certification Audit date: 24 JANUARY 2019
Certification cycle start date: 25 MARCH 2019

Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Management System, this certificate expires on: 24 MARCH 2022

Certificate No. IND19.9099U/Q Version : No.1 Revision date: 25 MARCH 2019

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 0008

Certification body address: 5th Floor, 66 Prescot Street, London E1 8HG, United Kingdom
Local office: Al Raja Tower, 6th Floor, King Abdulaziz Road, P.O. Box 20189, Al-Khobar 31952, Kingdom of Saudi Arabia.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation.
To check this certificate validity please call: +966 13 882 1071

Page 1 of 1

BUREAU VERITAS Certification

GENERAL SECRETARIAT OF TAX COMMITTEES (GSTC)
BUILDING NO 2596 AL SHUHADA DISTRICT RIYADH 13241-7347
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

Bureau Veritas Certification Holding SAS – UK Branch certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

ISO 10002:2018

Scope of certification

ENHANCING THE OPERATIONAL EXCELLENCE OF PROVIDED SERVICES TO STAKEHOLDERS WITH THE HIGHEST STANDARDS AND PRACTICES IN COMPLAINTS

Original cycle start date: 06 OCTOBER 2019
Certification Audit date: 11 SEPTEMBER 2019
Certification cycle start date: 06 OCTOBER 2019

Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Management System, this certificate expires on: 05 OCTOBER 2020

Certificate No. SA.19.056CS Version : No.1 Revision date: 06 OCTOBER 2019

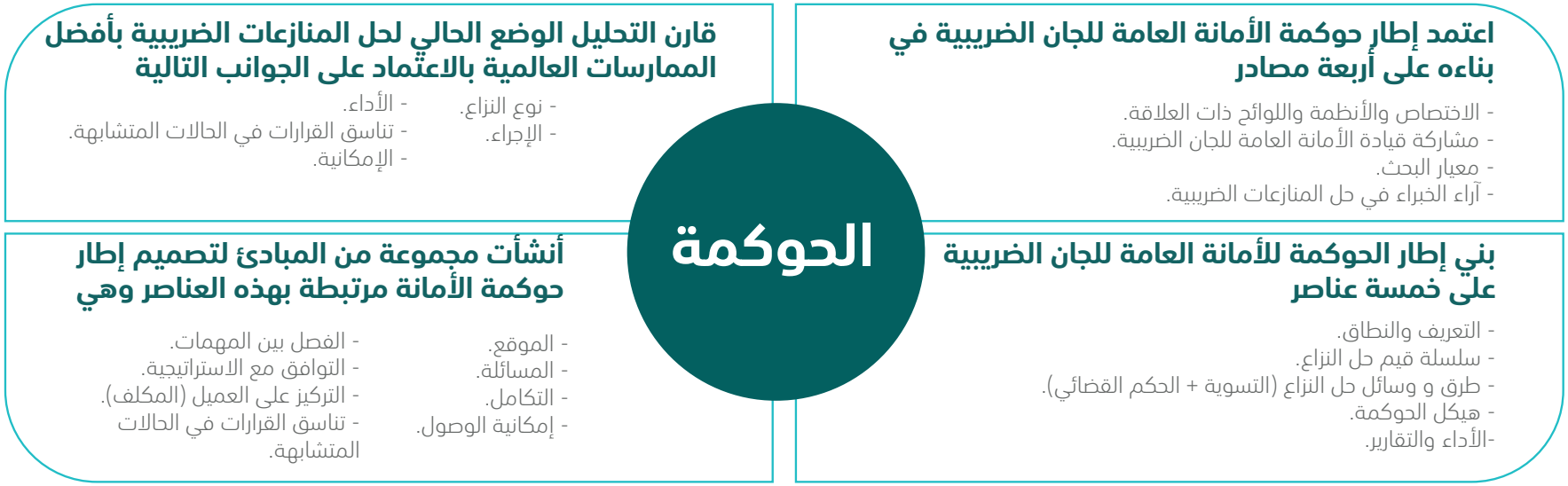
Local office: Al Raja Tower, 6th Floor, King Abdulaziz Road, P.O. Box 20189, Al-Khobar 31952, Kingdom of Saudi Arabia.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation.
To check this certificate validity please call: +966 13 882 1071

Page 1 of 1

إطار الحوكمة ومؤشرات الأداء:

صُمم إطار الحوكمة بناءً على أربعة مصادر، وخمسة عناصر، ومجموعة من مبادئ التصميم، لتحليل الوضع الحالي، ومن ثم بناء مؤشرات أداء دوائر لجان الفصل والاستئناف.



أهداف مؤشرات الأداء استراتيجية

- إدارة المنازعات الضريبية بفعالية
- المسؤولية العامة
- التميز التشغيلي

مؤشرات أداء لجنة الاستئناف

- متوسط عدد الأيام لحل النزاع.
- عدد الأعمال المتراكمة.
- متوسط عدد الجلسات لحل النزاع.
- عدد حضور الجلسات المجدولة.

مؤشرات أداء لجان الفصل

- متوسط عدد الأيام لحل النزاع.
- عدد الأعمال المتراكمة.
- متوسط عدد الجلسات لحل النزاع.
- نسبة قرارات الاستئناف المؤيدة لقرار لجنة الفصل.
- عدد حضور الجلسات المجدولة.

أبرز الإنجازات لعام 2019م

رسم السياسات والإجراءات
اتفاقية مستوى الخدمة SLAs
سياسة تعارض المصالح
لائحة حوكمة تبادل البيانات والمعلومات
مشاريع تطويرية
مبادرة الذكاء الاصطناعي
الدراسات والبحوث
برنامج تطوير الأعمال
بناء قاعدة بيانات للأبحاث والدراسات القانونية والمحاسبية
مشاريع تشغيلية
المرشد إلى الأنظمة الضريبية والزكوية
الأسانيد النظامية
تبويب واستخراج المبادئ الضريبية من القرارات والأحكام السابقة

رسم السياسات والإجراءات

سعياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية في تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالنا من خلال تطوير عامل الكفاءة والتي تنعكس بدورها على الفاعلية في إدارة المنازعات رُسمت عدة إجراءات وسياسات وأنجز العديد من المشاريع الاستراتيجية والجودة.

اتفاقية مستوى الخدمة SLAs:

تحديد الشركاء الاستراتيجيين المحتملين لتمكيننا من تحقيق مجموعة الأهداف الاستراتيجية الخاصة بحل الدعاوى والتميز التشغيلي، وصياغة مذكرات التفاهم واتفاقات مستوى الخدمات.

لائحة حوكمة تبادل البيانات والمعلومات:

رسم آلية لضبط عملية تبادل البيانات والمعلومات والمستندات والوثائق المرتبطة بالدعاوى الزكوية والضريبية، والمذكرات القانونية والفنية مع الأطراف ذات العلاقة.

سياسة تعارض المصالح:

تأتي هذه السياسة للحد من حالات تعارض المصالح، لتعزيز القيم الجوهرية المتمثلة في التعاون والكفاءة والشفافية والحيادية، حيث تهدف للحد من حدوث التداخل بصورة مباشرة أو غير مباشرة بين المصالح الشخصية لمنسوبي الأمانة أثناء ممارستهم لأنشطة اجتماعية أو مالية تؤثر على أداء أعمالهم، من خلال وضع سياسة لتنظيم تعاملهم مع الأطراف ذوي العلاقة و طلب الإفصاح للكشف على أي حالات تعارض بين المصالح الشخصية والمهنية, كما تُكرر بشكل دوري في بداية كل عام.

مـشاريع تـشـغـيـلية

المرشد إلى الأنظمة الضريبية والزكوية:

انطلاقا من رؤية ورسـائل واهداف الأمانة العامة قامت بطرح فكره مشـروع (المرشـد إلـى الأنظمـة الضريبيـة والزكوية)، وذلـك لإيجاد مرجعية تشـريعية شـاملة للجان والأمانـة والمتعاملين والمهتمين بالأنظمـة الضريبية والزكوية، لتسـهيل الوصـول إلـى المـواد النظامية والقـرارات والتعاميـم، والفتـاوى الشـرعية والآراء الفقهيـة ومعرفـة أوجـه التشـابه والاختـلاف بيـن الأنظمة الضريبيـة السـعودية وبيـن أفضـل الـدول الممارسـة للضريبة لتسـهيل إعداد الـرأي القانوني والمحاسـبي وسـرعة الفصل فـي المنازعـات الضريبية بكفاءة عاليـة، وتوعيـة وتقيـف المكلفيـن بنصـوص الأنظمـة للحد مـن الاعتراضات على قـرارات الهيئة.

مرجـع موحـد متكامـل وشـامل لجميع مـا يتعلـق بالأنظمـة الضريبية (نظـام ضريبة الدخـل، نظام ضريبـة القيمة المضافـة، نظام السـلع الانتقائية) والزكويـة والربط بين موادهـا ومـا يتعلق بها مـن الأنظمـة واللوائـح والقـرارات والتعاميـم والاتفاقيات الأخـرى ذات العلاقـة، مع توضيح أوجـه الربط بين الأنظمـة ذات العلاقة في المملكة العربيـة السـعودية والمعايير المحاسـبية العالمية.

الأهداف

يهدف مشـروع المرشـد إلى الأنظمة إلى:

- إيجـاد مرجعيـة تشـريعية شـاملة.
- تسـهيل الوصـول إلـى المـواد النظاميـة والقـرارات والتعاميـم، والفتـاوى الشـرعية والآراء الفقهيـة.
- فهـم الترابـط بيـن النظـام الضريبـي والـزكوي بالأنظـمـة الأخـرى.
- معرفـة المـواد ذات العلاقـة.
- معرفة أوجـه التشـابه والاختلاف بين الأنظمـة الضريبيـة السـعودية وبيـن أفضـل الـدول الممارسـة للضريبيـة.

مراحل التنفيذ

يمر بأربع مراحل أساسية:

- مرحلـة الـجمـع والـدراسـة.
- مرحلـة ربـط الـمـواد بالأنظمـة.
- مرحلـة الصياغـة الأوليـة: ويتـم مـن خلالهـا صياغـة الشـق النظامي والشـق الشـرعي الفقهي، والشق المحاسبي في المجـال الزكوي والضريبـي كل على حدة.
- التدقيـق وإعـداد مخرجـات المشـروع النهائيـة: ويتـم مـن خلالهـا الصياغـة النهائيـة للمخرجـات والتدقيـق اللغـوي.

المنهجية

- الأعمـال البحثيـة والمكتبية
- الدراسـات القانونية والإدارية
- التحريـر والمراجعـة والإخـراج

المخرجات

- **الزكاة:**

ربـط لائحة الـزكاة بالتعاميم والقـرارات ذات العلاقة وآراء الفقهـاء والمعايير المحاسـبية حولها.

- **ضريبة الدخل:**

ربـط النظـام بلائحتـه والأنظمـة الأخـرى ذات العلاقـة والتعاميم والقـرارات والمعايير المحاسـبية والاتفاقيـات الدوليـة وأفضل الممارسـات المتعلق بها .

ضريبة القيمة المضافة:

ربـط النظـام بلائحتـه والأنظمـة الأخـرى ذات العلاقـة والتعاميم والقـرارات والمعايير المحاسـبية والاتفاقيـات الدوليـة وأفضل الممارسـات المتعلق بها .

- **ضريبة السلع الانتقائية:**

ربـط النظـام بلائحتـه والأنظمـة الأخـرى ذات العلاقـة والتعاميم والقـرارات والمعايير المحاسـبية والاتفاقيـات الدوليـة وأفضل الممارسـات المتعلق بها

تبويب واستخراج المبادئ القضائية من القرارات والأحكام السابقة:

أهداف المشروع

- تحقيق الاستقرار في القرارات الصادرة من اللجان الزكوية والضريبية والأحكام القضائية.
- تيسير اطلاع المعنيين على قرارات اللجان الزكوية والضريبية والأحكام القضائية.
- تعزيز توافق التطبيقات العملية مع الأطر التشريعية للزكاة والضرائب.

تصنيف قرارات اللجان:

1. تصنيف القرارات بناء على الكلمات المفتاحية (العامة والخاصة).
2. تبويب قرارات كل سنة لتكون في مجموعة خاصة.
3. تحرير نص القرار، مع مراعاة ما يلي:
   - حذف أسماء المدعين، وأي إشارة لشخصيات طبيعية أو كيانات خاصة من القرارات.
   - تلخيص الوقائع قدر الإمكان.
   - حذف المكرر داخل القرار قدر الإمكان.
   - حذف العبارات غير المناسبة التي وردت ضمن القرار.
4. وضع فهارس على الشكل التالي: (فهرس بأرقام القرارات- فهرس بأرقام القضايا- فهرس بالموضوعات).

استخراج المبادئ:

1. صياغة المبدأ بعبارة موجزة تلخص مضامين الأحكام المتناظرة، والأسباب التي استندت إليها الأحكام.
2. صياغة المبدأ على شكل قاعدة قانونية عامة يمكن تطبيقها على الوقائع المشابهة.
3. صياغة المبدأ كنص قائم بذاته، دون الحاجة إلى الرجوع إلى القرار ذاته.
4. يجوز أن تتعدد المبادئ في كل قرار بتعدد المسائل والطلبات التي كانت مطروحة على اللجنة وتناولتها بالرد والتبرير.

تحليل قرارات اللجان

1. إجراء دراسة تحليلية موضوعية شاملة لكافة القرارات، وذلك لاستخلاص الكلمات المفتاحية الأساسية التي تدور حولها كافة القرارات، مع مراعاة الاعتبارات التالية:
   - تعلق الكلمات المفتاحية بالعناصر المؤثرة في الوقائع المتعلقة بالقرار، أو في التكييف النظامي لها، أو في صدور الحكم النهائي.
   - مراعاة التدريج في الكلمات المفتاحية بدءً من العام نزولاً إلى الخاص.
   - الموازنة بين الدقة القانونية من جهة، والتبسيط والسهولة من جهة أخرى، وذلك بافتراض أنَّ المطلع على المدونة شخص غير متخصص أو لا يملك الخبرة القانونية الكافية، بما يحتاج إلى معالم موضوعية تمكنه من الوصول إلى المعلومة بيسر وسهولة.
2. جمع القرارات المتشابهة من حيث الوقائع والموضوع والحكم
3. اختيار قرار واحد من القرارات المتشابهة، ثم يُذيَّل القرار المختار بأرقام القرارات المشابهة.
4. فرز القرارات المتعارضة في حال وجدت، والتهميش عليها برأي الاستشاري في آلية الترجيح بين القرارات المتعارضة ومنهجية اختيار الصالح للنشر منها، ومدى إمكانية النشر الجزئي لبعضها، على أن يكون القرار النهائي في ذلك كله للأمانة.

حصر تسبيب قرارات اللجنة الاستئنافية:

لتمكين الباحثين والمستشارين من الاطلاع على كافة القرارات ذات العلاقة من خلال البحث عما استقر عليه قضاء اللجنة الاستئنافية.

مشاريع تطويرية

مبادرة الذكاء الاصطناعي:

لرفـع مسـتوى كفـاءة العمل ومواكبة التطورات والمسـتجدات الحديثة، تعمل الأمانة على مشـروع الذكاء الاصطناعي بهـدف توفير حلول تقنية متطورة فـي عملية إدارة المعرفة، للمسـاهمة فـي تيسـير عمليات البحوث والدراسـات، علـى فاحص الدعوى عنـد مرحلة القيّد والقبول بهدف استكشـاف الدعاوى السـابقة والمشـابهة للمقارنـة والتحقق من عدم المطابقـة، وكذلـك الحال بالنسـبة للباحثين والمستشـارين من خلال تقديم الآراء والسـوابق القضائيـة والقرارات الصادرة المشـابهة لموضوع الدعوى، الأمر الـذي ينعكس إيجاباً على توفيـر الوقت والجهد.

بناء قاعدة بيانات للأبحاث والدراسات القانونية والمحاسبية:

تحديـد قائمـة بالدراسـات والبحـوث المنجـزة وتحديثهـا بشـكل دوري ، مـع نشـر هـذه القاعدة بمرجع بحثـي داخليًـا إلـى الإدارات / الدوائر المعينـة داخلياً، ومشـاركة محتوياتهـا حسـب الحاجـة مـع أطـراف خارجية.

برنامج تطوير الأعمال:

تصميم مجموعة من النشـاطات التي تتوافق مع التوجه الاسـتراتيجي و الاسـتمرار في تنفيـذ خطط الجودة بشـكل احترافي، ومنها:

- المتسوق الخفي
- جلسات العصف الذهني

الدراسات والبحوث

قامت الأمانة بإعداد ما يزيد عن (150) دراسة وبحث في مجالات المحاسبة والقانون والمجالات ذات العلاقة بطبيعة أعمال ومهام الأمانة العامة واللجان بهدف تحفيز بيئة العمل ورفع الكفاءة التشغيلية، والعمل على بناء القدرات الداخلية والارتقاء بالمواهب والكفاءات.

اشتراط الهيئة إصدار الفواتير الضريبية بشكل آلي وإعداد تسبيب نموذجي بها	حصر المخالفات والعقوبات والغرامات في الأنظمة الضريبية	استبانة قياس رضا المتعاملين	اختصاص اللجان الزكوية الضريبية السابقة بالنظر في المنازعات والمخالفات الناشئة عن تطبيق نظام ضريبة القيمة المضافة و ضريبة السلع الانتقائية
آلية تقديم الاعتراضات الضريبية ببعض الدول العربية و الأجنبية	سُلطة اللجان في الحكم بطلبات الخصوم	إيجاز لنظام ضريبة القيمة المضافة	ملخص الزكاة
اختصاص اللجان الحالية بالنظر في دعاوى ضريبتي القيمة المضافة و الانتقائية.	دراسة حول اللجنة الاستئنافية السابقة والعدد المتوقع للانجاز	دراسة عن المنشأة الدائمة	ملخص للإجراءات المقدمة من إدارة خدمات المكلفين
تحليل أحكام ديوان المظالم	شطب الدعوى وأحقية المدعي بالتنازل عن الحضور	إحصائية اللجان الابتدائية السابقة	الدليل الارشادي للمصطلحات النظامية
تحول الشكل القانوني للمنشأة وإعداد تسبيب نموذجي بها	قضاء الضريبة في بعض الدول العربية و الأجنبية	المدد النظامية في الأنظمة الضريبية والزكوية ولوائحها	دارسة قانونية بشأن تقادم الربط
مدى حجية تسجيل وتعهد المكلفين إلكترونياً	ملخص جباية الزكاة و الأنظمة الضريبية	أحكام الاتفاقية الخليجية	دراسة حول القرار الإداري
مسار الاعتراض والتسوية والفصل في المخالفات الضريبية	ملخص ضريبة الدخل	أحكام التسجيل في ضريبة السلع الانتقائية	جهل ممثل المنشأة بآلية التسجيل في ضريبة القيمة المضافة وإعداد تسبيب نموذجي بها
مسار الاعتراض والتسوية والفصل في المخالفات الضريبية	ملخص للإجراءات المقدمة من إدارة الفحص والربط	أحكام التسجيل في ضريبة القيمة المضافة	مدى حجية تسجيل وتعهد المكلفين إلكترونياً
خدمة التقاضي عن بعد المطبقة دولياً.	بنود الاستثمارات والقروض والودائع	أحكام التماس إعادة النظر	تجميع لنظام ضريبة السلع الانتقائية
الصفة النظامية في الترافع أمام اللجان	بنود الخسائر المرحلة والرواتب والأجور والربح المعدل	مراحل سير الدعوى لدى أمانة سر اللجان	أساسيات الدراسة العلمية
أهم البنود المعترض عليها	حصر لقرارات اللجان الزكوية والضريبية	تقادم الربط الضريبي وانقطاعه الوارد في المادة (65) من نظام ضريبة الدخل	أحكام الاستئناف في نظام ضريبة الدخل ونظام المرافعات الشرعية ونظام المرافعات أمام ديوان المظالم

البناء المؤسسي

استقطاب الكفاءات

نحـرص على اسـتقطاب الكفاءات المتميـزة بناءً على تخصصاتهـم وخبراتهم من خلال عملية انتقاء واختيار أفضل المرشـحين في التخصصات ذات العلاقة.

23
إناث

38
ذكور

حديثي التخرج

14

8
قانون

5
محاسبة

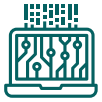
1
احصاء

الخبرات

47

5
إدارة أعـمـال

3
دراسات أنظمة



1
تقنـيـة معلومات

1
إدارة مـالـيـة

23
محاسبة

1
اقـتـصاد

13
قـانـون

الموظفيـن حـسـب المستوى التعليمي

13
ماجستير

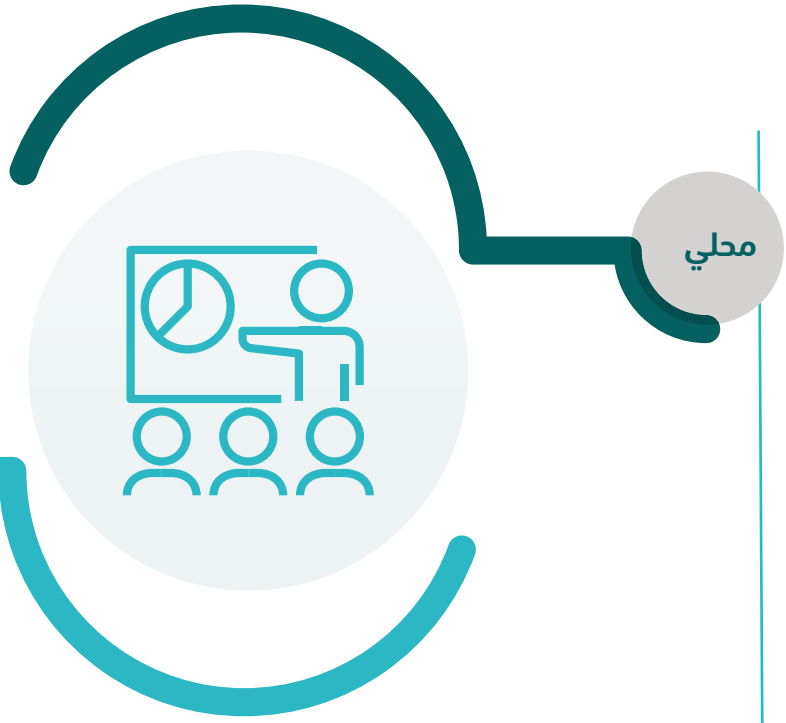
44
بكالوريوس

4
دبلوم

إجمالي عدد الموظفين 61

التطوير والتأهيل والتدريب

نولـي أهميـة كبـرى لتنمية وتطويـر الكوادر البشـرية إيماناً بالأثر الإيجابـي للتدريب في نجـاح وتميز عملهـا، وعليه أُعدت خطـة تدريبية ورُبطت بواقـع الممارسـات المهنيـة والاحتياج مـن التطوير والتدريب المسـتمر، وفيما يلي بيان بالبرامـج التدريبية التي تم الاسـتفادة منها خلال الفترة المُعـد عنها التقرير:



محلي

- تـطبـيقات عـملية فـي "أهم البنود المعتـرض عليها من الناحية الزكوية "
- ورش عمل متقدمة في "أهم البنود المعترض عليهـا من الناحية الضريبية
- ورشـة عمل لنظـام ضريبـة القيمة المضافة
- صياغة القرارات
- ورشة عمل الاستثمارات
- ورشة عمل ضريبة الاستقطاع
- ورشة عمل ضريبة المدخلات (ضريبة القيمة المضافة)
- ورش عمل مناقشة لائحة الزكاة 1440هـ (أهـم التـعديـلات علـى لائحـة الزكاة)

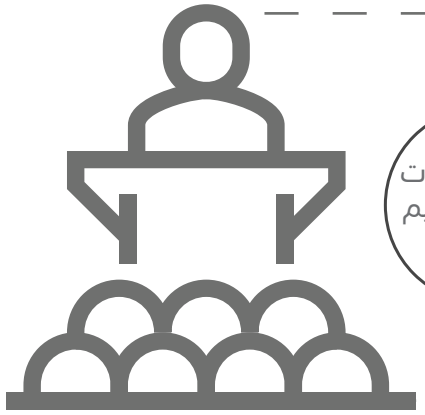
داخلي

- برنامج أساسيات المحاسبة المالية
- برنامج ضريبة القيمة المضافة والانتقائية
- برنامج الزكاة وضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع
- نظام إدارة الجودة – مدقق رئيسي»
- ورش عمل الزكاة وضريبة الدخل
- برنامج الصياغة القانونية
- نظام المرافعات الشرعية
- الحكم القضائي
- ورشة عمل إدارة إجراءت العمل
- نظام الأرشفة الإلكترونية
- Audit foundation Program
- Living the gazt way

التوعية والشفافية

شاركنا في العديد من المؤتمرات والندوات وورش العمل بهدف نشر التوعية والتعريف عن دور ومهام الأمانة، وهي كالآتي:

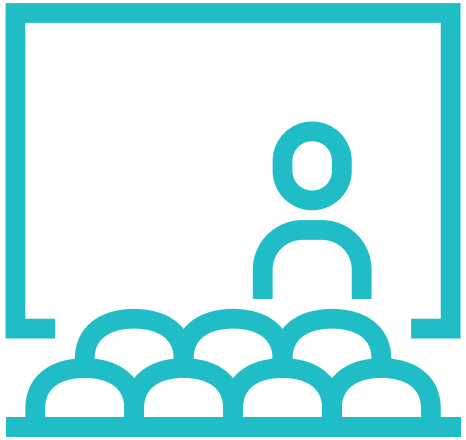
المشاركة في الفعاليات



- مؤتمر الإفلاس
- المؤتمر السعودي للقانون
- مؤتمر الزكاة والضريبة
- ندوة ممكنات إعادة التنظيم المالي

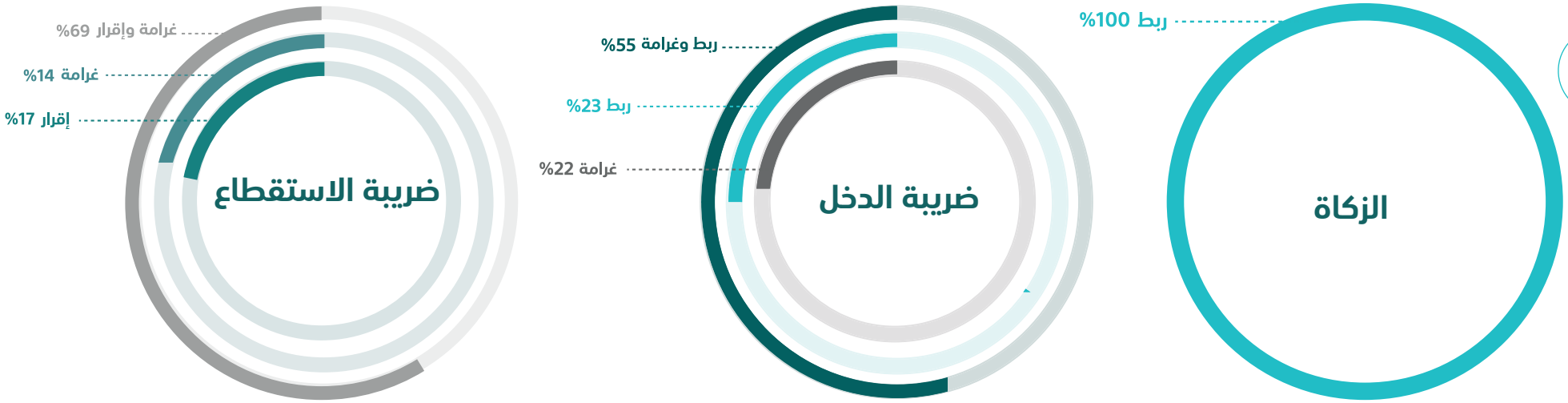
التواصل مع شركاء الأعمال

- استعراض سبل التعاون وتجربة توثيق الأحكام مع **وزارة العدل**
- تبادل الخبرات والاطلاع على أحدث الممارسات مع **لجنة الإفلاس**
- العرض التعريفي في ورشة عمل **مؤتمر الزكاة والضريبة**
- العرض التعريفي المقدم لمكتب مجالس الحوكمة **وزارة الدفاع**
- العرض التعريفي المقدم **للهيئة السعودية للملكية الفكرية**
- العرض التعريفي المقدم **لمكاتب المحاسبة**
- العرض التعريفي المقدم لأعضاء اللجان
- ورشة عمل للشركات (اليابانية، الكورية) العاملة في السعودية
- العرض التعريفي المقدم لوكالة العمليات في **الهيئة العامة للزكاة والدخل**

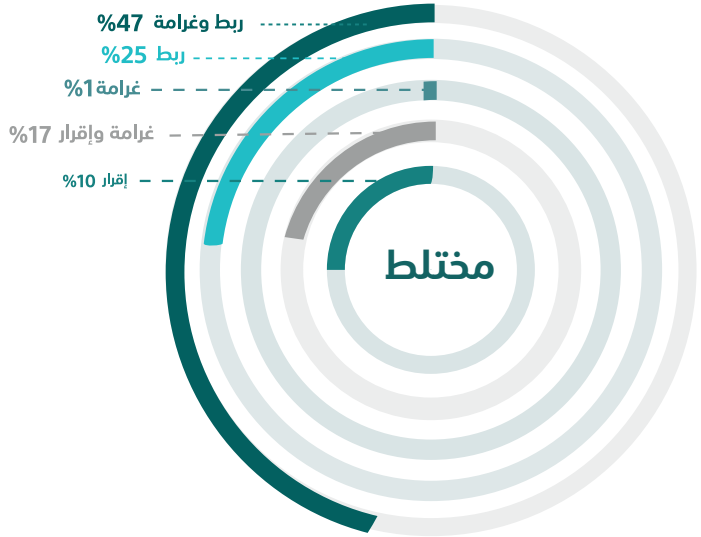


نتائج الأعمال لعام 2019م

إحصائيات الدعاوى حسب تصنيف و نوع الدعوى



تصنيف الدعوى	زكاة	ضريبة الدخل			ضريبة الاستقطاع			المجموع
نوع الدعوى	ربط	ربط	غرامة	ربط و غرامة	إقرار	غرامة	غرامة وإقرار	
العدد	2,011	87	85	206	21	17	85	2512



تصنيف الدعوى	زكاة وضريبة الاستقطاع				زكاة وضريبة الدخل		زكاة وضريبة الدخل والاستقطاع				ضريبة الدخل والاستقطاع				المجموع
نوع الدعوى	إقرار	ربط	غرامة	غرامة و إقرار	ربط	ربط و غرامة	إقرار	ربط	ربط و غرامة	غرامة و إقرار	إقرار	ربط	غرامة	غرامة و إقرار	
العدد	38	2	1	61	145	228	1	22	88	3	29	1	2	50	671

تصنيف الدعوى	ضريبة القيمة المضافة			المجموع
نوع الدعوى	إقرار	غرامة	غرامة و إقرار	
العدد	70	3,388	1,902	5360

تصنيف الدعوى	ضريبة السلع الانتقائية		المجموع
نوع الدعوى	إقرار	غرامة	
العدد	1	1	2

تظهر الجداول والرسوم البيانية تفصيلاً مُقارن لأنواع الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة، بما مجموعه (8,545) دعوى، فيما يُلاحظ استحواذ الدعاوى المقدمة عن ضريبة القيمة المضافة بإجمالي (5,360) دعوى، يليه في الترتيب الدعاوى المقدمة عن الزكاة بمجموع بلغ (2,011) دعوى، فيما تقاربت نتائج الدعاوى المقيدة للأنواع المختلطة، مسجلةً الرقم الأعلى منها في دعاوى الزكاة وضريبة الدخل بإجمالي (373) دعوى، يلي ذلك الدعاوى المقدمة عن الزكاة وضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع والتي بلغت (114) دعوى، يليها دعاوى الزكاة وضريبة الاستقطاع بإجمالي (102) دعوى، في حين سجلت ضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع الإجمالي الأقل بما مجموعه (82) دعوى، كما شهد العام تسجيل عدد من دعاوى ضريبة الدخل بإجمالي بلغ (378) دعوى، فيما شهد انخفاض ملحوظ في إجمالي الدعاوى المقيدة لضريبة السلع الانتقائية والذي بلغ ما مجموعة دعوتين.

احصائيات الدعاوى حسب درجة التقاضي

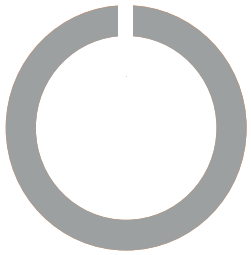
فصل

زكاة | ضريبة الدخل | ضريبة الاستقطاع | مختلط | ضريبة القيمة المضافة | ضريبة السلع الانتقائية

استئناف

زكاة | ضريبة الدخل | ضريبة الاستقطاع | مختلط | ضريبة القيمة المضافة | ضريبة السلع الانتقائية

التماس و إعادة النظر



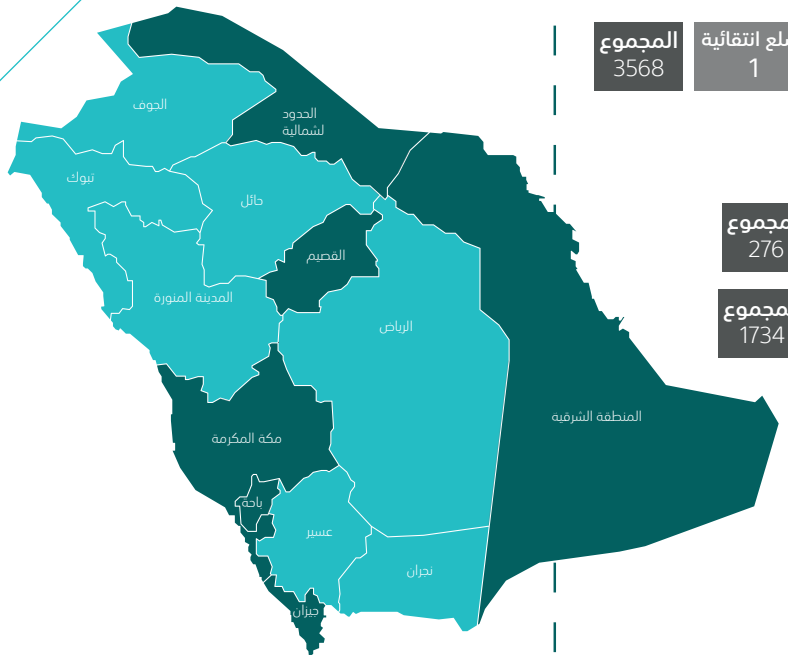
زكاة | ضريبة الدخل | ضريبة الاستقطاع | مختلط | ضريبة القيمة المضافة | ضريبة السلع الانتقائية

تصنيف الدعوى		الزكاة	ضريبة الدخل	ضريبة الاستقطاع	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع انتقائية	المجموع
درجة التقاضي	فصل	1,836	339	103	534	5,360	2	8,174
	استئناف	175	40	21	134	0	0	370
	التماس و إعادة النظر	0	1	0	0	0	0	1
المجموع		2,011	380	124	668	5,360	2	8,545

شهد العام ارتفاعًا ملحوظًا في عدد الدعاوى المقيدة لمرحلة الفصل بما مجموعة (8,174) دعوى، مع فارق ملحوظ لإجمالي الدعاوى المقيدة لمرحلة الاستئناف بما مجموعه (370) دعوى، ويعود ذلك إلى مباشرة أعمال لجان الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية ابتداءً من تاريخ (06 يناير 2020م).

إحصائيات الدعاوى حسب المناطق

	زكاة	دخل	استقطاع	مختلط	قيمة مضافة	سلع انتقائية	المجموع
الباحة	13	1			29		43
الجوف	9				28		38
الحدود الشمالية	11				47		58
الرياض	682	195	58	325	2307	1	3568
القصيم	79	6		14	304		403
المدينة المنورة	67	5	1	17	186		276
المنطقة الشرقية	518	85	44	154	933		1734
تبوك	20	2		9	105		136
جيزان	55	3		11	68		137
حائل	16	1		1	137		155
عسير	41	1		6	183		231
مكة المكرمة	469	76	16	131	980	1	1673
نجران	31	3	4	2	53		93



يظهر الجدول والرسم البياني توزيع الدعاوى حسب المناطق الجغرافية لتقديمها، ويعكس بدوره وجود تفاوت ملحوظ في الأرقام فقد سجلت منطقة الرياض والمنطقة الشرقية ومنطقة مكة المكرمة على التوالي النسبة الأعلى، تبعتها بقية المناطق بانخفاض ملحوظ حيث سجلت أرقامًا متفاوتة وكان لمنطقة الجوف النسبة الأقل من إجمالي الدعاوى بعدد بلغ (38) دعوى.

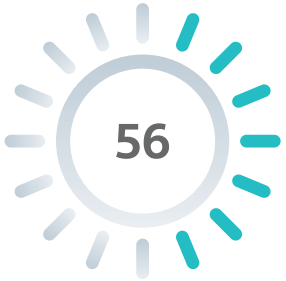
إحصائيات الدعاوى حسب نوع المدعي

	الزكاة	ضريبة الدخل	ضريبة الاستقطاع	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	المجموع
الهيئة العامة للزكاة و الدخل	23	4	5	9	6	0	47
فرد / غير مقيم	0	1	0	1	1	0	3
فرد / مقيم	1	5	0	4	21	0	31
مكلف	1,926	355	118	639	4,735	2	7,775
فرد / مواطن	61	13	0	18	597	0	689
المجموع	2,011	378	123	671	5,360	2	8,545

يبين التفصيل السابق استحواذ الدعاوى المقدمة من نوع المدعي (مكلف) بإجمالي بلغ (7,775) دعوى، يليها بالترتيب ومع فارق ملحوظ الدعاوى المقدمة من (فرد/مواطن) والتي بلغت (689) دعوى، فيما سجلت القيم للأنواع الأخرى تفاوت كبير فقد بلغت الدعاوى المقدمة من الهيئة العامة للزكاة والدخل إجمالي (47) دعوى، في حين سجلت الدعاوى المقدمة من (فرد/مقيم) ما مجموعه (31) دعوى، وكان الإجمالي الأقل للدعاوى المقدمة من نوع (فرد/غير مقيم) بإجمالي بلغ (3) دعاوى.

إحصائيات الدعاوى حسب نوع المكلف

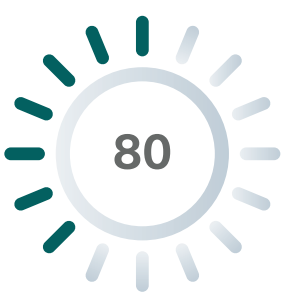
جهات حكومية



شركة تضامن

شركة توصية

مؤسسة غير ربحية



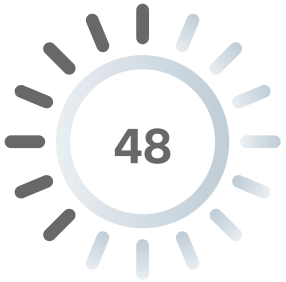
شركة غير مقيمة

شركة مالية

شركة محاصة

فرد/مؤسسة خليجي

شركة مهن حرة



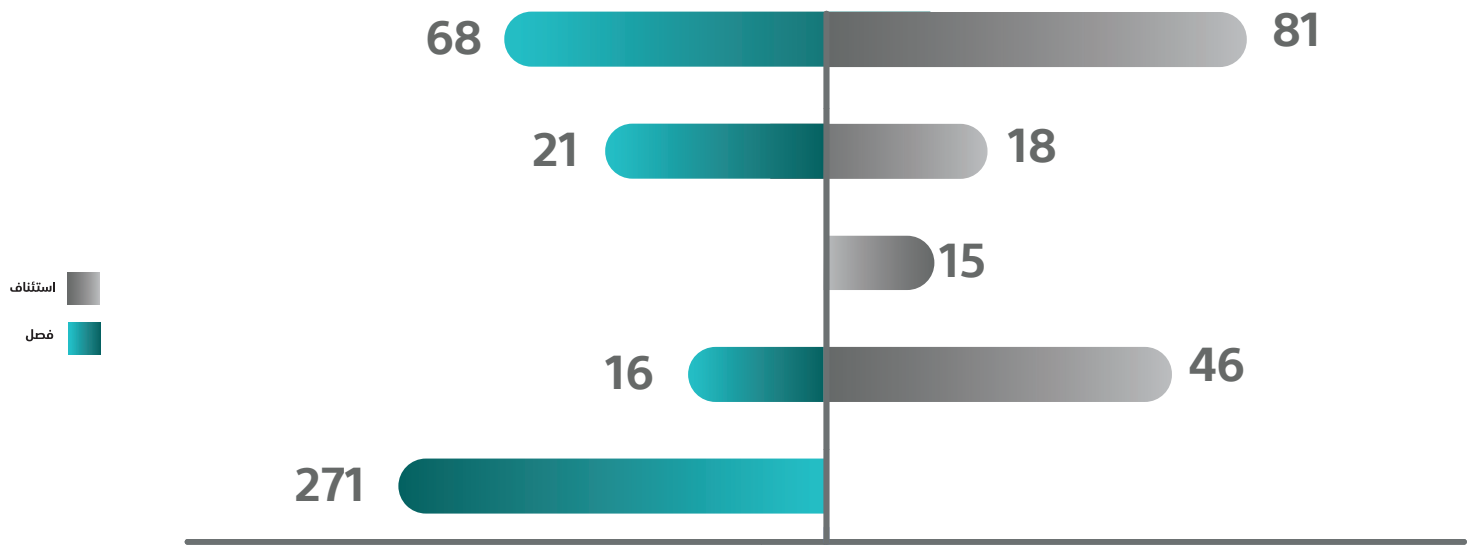
فرد / مؤسسة اجنبية

فرد/مؤسسة سعودي

فرد

وفقاً لما تعكسه الرسوم البيانية السابقة والتي توضح تفاصيل الدعاوى حسب نوع المكلف فإن النسبة الأعلى سُجلت للمؤسسات الفردية بإجمالي بلغ (3,052) دعوى مقدمة، يليها الدعاوى المقدمة من الشركات المالية سواء سعودية أو أجنبية، حيث سجلت الأولى ما مجموعة (1,348) دعوى، في حين بلغت الثانية ما مجموعة (1,530) دعوى، كما شهدت الدعاوى المقدمة من المدعي بصفته (فرد) ارتفاعًا حيث سجلت (1,107) دعوى.

إحصائيات الدعاوى المحالة إلى لجنة التسوية

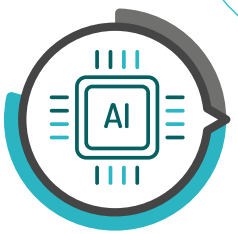


تصنيف الدعوى		الزكاة	ضريبة الدخل	ضريبة الاستقطاع	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	المجموع
درجة التقاضي	فصل	68	21	0	16	271	0	376
	استئناف	81	18	15	46	0	0	160
المجموع		**149**	**39**	**15**	**62**	**271**	**0**	**536**

يعكس الجدول والرسم البياني السابق الجهود المبذولة للتعاون مع لجنة تسوية الخلافات الزكوية والضريبية بالهيئة العامة للزكاة والدخل وذلك بإحالة الدعاوى المُهيئه للحل بالتسوية الودية بين الطرفين للنظر بها من قبل اللجنة، وقد بلغت الدعاوى المحالة بمجموعة (536) دعوى، استحوذت درجة الفصل منها على الأغلبية بما مجموعة (376) دعوى، فيما بلغ إجمالي دعاوى درجة الاستئناف (160) دعوى.

التطوير والتحسين المستدام

أبرز خطط الأمانة المستقبلية لعام 2020م , 2021م



الذكاء الاصطناعي

تطوير النظام الالكتروني

تحسين تجربة المتعامل

إدارة المخاطر

الحصول على جائزة الملك عبدالعزيز للجودة

البحوث والدراسات

مراقبة الأداء والجودة

تطوير الموقع الالكتروني

أتمتة مشروع المرشد إلى الأنظمة الزكوية والضريبية

تطوير بيئة العمل

شركاء الأعمال

www.gstc.gov.sa