



التقرير السنوي لعام 2020 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية ماضية نحو تحقيق كل ما يعزز
رخاء المواطن وازدهار الوطن وتقدمه وأمنه واستقراره،
والتيسير على المواطن لتحقيق مختلف المتطلبات التي
تكفل به حياة كريمة بإذن الله

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
حفظه الله



طموحنا أن نبني وطنًا أكثر ازدهارًا، يجد فيه كل مواطن ما
يتمناه، فمستقبل وطننا الذي نبنيه معًا لن نقبل إلا أن
نجعله في مقدمة دول العالم

صاحب السمو الملكي ولي العهد
نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
حفظه الله



«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»

وزير المالية
محمد بن عبدالله الجدعان
رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للزكاة والدخل

المُلخَص التنفيذي

المقدمة

ضمن مسيرتنا التي بدأت منذ عام 1439هـ في تنفيذ أهدافنا الاستراتيجية المتمثلة بالكفاءة في إدارة جميع المنازعات الضريبية وبناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية، وتبني الكفاء التشغيلية في أعمالنا من خلال منظومة متكاملة من الخدمات المقدمة الإلكترونية التي تعزز تجربة المتعامل في خدمة التقاضي عن بعد وتسهم في رفع الوعي الزكوي والضريبي.

كان عام 2020م عامًا استثنائيًا حافلًا بالتغيرات والتحديات ويأتي هذا التقرير ليستعرض أبرز الإنجازات والمخرجات التي حققناها في هذا العام، نقدمها لكم تعزيزًا للثقة والمصداقية الناشئة بيننا وتحقيقًا للتطور المستدام في أعمال اللجان.

2020م؛ عام تعزيز الكفاءة والأداء

إن إجراءات العمل المعتمدة لدينا تم بناؤها على أساس أن تكون جميع التعاملات الإلكترونية تكاملية وتفاعلية مع شركاء أعمالنا وبلا ورق، ابتداءً من قيد الدعوى إلى تسليم القرارات الصادرة من دوائر اللجان الضريبية، وعليه فإن الإجراءات المتبعة داخل الأمانة العامة خلال فترة تعليق الحضور لم يطرأ عليها تغير باستثناء ما يتعلق بحضور الجلسات، كون الإجراء السابق يتمثل في أن لأطراف الدعوى حرية الاختيار بين الحضور لمقر الدائرة (حضورًا) أو عن طريق خدمة التقاضي عن بعد (الاتصال المرئي) من خلال دوائر تلفزيونية ذات جودة وكفاءة عالية، وبعد تعليق الحضور تم الاكتفاء بعقد الجلسات من خلال خدمة التقاضي عن بعد.

1,601 جلسة مرئية

الإنجازات

الوصول الأسر للمتعاملين

سعيًا إلى تعزيز التواصل الفعّال بيننا وبين المستفيدين عبر عدة قنوات:



تطوير الخدمات الإلكترونية

دشنا خلال عام 2020م موقعنا الإلكتروني بطلته الجديدة، وهي المنصة التي تربط الأمانة العامة للجان الضريبية بالمتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم مجموعة متنوعة من المعلومات والبيانات والخدمات.

13,562 زيارة للموقع

تطوير البوابة الإلكترونية

لتيسير الإجراءات وضمان تقديم أفضل الخدمات بما يحقق الأهداف الاستراتيجية، تقدم البوابة الإلكترونية مجموعة من الخدمات التفاعلية والمرتبطة بالنظام الآلي للدعوى (حياد)، كما يتم التحقق من البيانات والمعلومات من خلال الأنظمة المتكامل معها.

♦ الأنظمة المتكاملة معها



♦ نظام إدارة الدعاوى

استكمالاً لمنظومة الخدمات الإلكترونية، تتم عملية إدارة الدعاوى وإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بها من خلال سلسلة تعاملات إلكترونية متكاملة، بواسطة نظام إدارة الدعاوى (حياد)، حيث تم أتمتة كافة العمليات لإدارة المهام بشكل كامل.

♦ النوافذ الإلكترونية لممثلي الهيئة وأعضاء اللجان

ضماناً لتمكين التواصل الفعال بما يساهم في تنفيذ الإجراءات والمهام ببسر وسهولة دشنت النوافذ الإلكترونية التي تخدم كلاً من رؤساء وأعضاء دوائر اللجان وممثلي وكالة الشؤون القانونية بالهيئة العامة للزكاة والدخل، لإتمام الأعمال المناطة بكفاءة عالية وبسر.

♦ خدمة التقاضي عن بعد

هي خدمة تفاعلية تمكن المستفيدين من الاتصال المرئي المباشر بدوائر اللجان ناظرة الدعاوى في إحدى قاعات اللجان الضريبية في أي من مقرات الأمانة، أو في إحدى غرف التقاضي الخاصة بالأمانة العامة المهيأة في فروع الهيئة العامة للزكاة والدخل بمختلف مناطق المملكة.



إنجازات 2020م

رسم السياسات والإجراءات

- اتفاقية مستوى الخدمة.
- سياسة تعارض المصالح.
- لائحة حوكمة تبادل البيانات والمعلومات.

تصنيف وتبويب واستخراج المبادئ القضائية من القرارات والأحكام السابقة

يهدف مشروع التصنيف إلى اطلاع المعنيين على قرارات اللجان الزكوية والضريبية والأحكام القضائية، وتعزيز توافق التطبيقات العملية مع الأطر التشريعية للزكاة والضرائب، وتحقيق الاستقرار في القرارات الصادرة من اللجان والأحكام القضائية.

الدليل التوضيحي لأحكام الأنظمة الضريبية والزكوية

يهدف الدليل إلى إيجاد مرجعية تشريعية شاملة لأعضاء دوائر اللجان الضريبية والباحثين في الأمانة العامة والمتعاملين والمهتمين بالقطاع، حيث تضمن جميع الأنظمة واللوائح والقرارات والتعاميم والفتاوى الشرعية والآراء الفقهية الزكوية والضريبية وعدداً من الأنظمة واللوائح الأخرى ذات الصلة، بالإضافة إلى الأدلة الإرشادية الصادرة من الهيئة العامة للزكاة والدخل والمبادئ القضائية المستخلصة من قرارات اللجان الزكوية والضريبية والمعايير المحاسبية الدولية والممارسات العالمية.

الأدلة الإرشادية والتوعوية

لتوضيح أبرز المعلومات ذات العلاقة بالنزاعات الزكوية والضريبية؛ تم بناء أدلة إرشادية وتوعوية موجهة للمتعاملين معنا ومع اللجان الضريبية.

مشروع الذكاء الاصطناعي

يهدف المشروع إلى البحث في تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتجارب العالمية والمحلية وموائمة ما يمكن تنفيذه منها لخدمة عمل الأمانة واللجان، ومنها سرعة إنجاز الدعاوى الضريبية من الناحية الشكلية، استعراض الدعاوى السابقة المشابهة للدعوى محل الدراسة.

خدمة التحقق والتوثيق الإلكتروني

تهدف الخدمة إلى التحقق من صحة الحضور في جلسات اللجان وتوثيق محاضرها، وتوقيع رؤساء وأعضاء اللجان الضريبية على محاضر الجلسات والقرارات الصادرة من اللجان من خلال إرسال رمز تحقق إلى الجوال المسجل في نظام أبشر أو عن طريق البصمة المسجلة في النظام.

نظام مراقبة الأداء (Dashboard)

حرصاً من الأمانة على تحقيق مبدأ الشفافية والعمل المبني على المتابعة المستمرة، أتاحت شاشات مراقبة الأداء ومتابعة عمل الوحدات الإدارية في كافة مراحلها، بداية من تسجيل الدعوى وقبولها انتهاءً بإصدار القرارات من دوائر لجنة الفصل ودوائر اللجنة الاستئنافية لضمان سير العمل وفق المدة المحددة.

مؤشرات أداء الأعمال (KPIs)

لضمان جودة المخرجات والالتزام بأعلى المعايير وبناءً على دراسات مقارنة للممارسات الرائدة عالمياً، تم تصميم مؤشرات أداء الأعمال (KPIs) وفق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، ووضع معايير المراقبة والإبلاغ وتحديد الإجراءات التصحيحية ومتطلبات التدخل لمواءمة الأداء التنظيمي والإداري.

تعزيز التواصل الفعال

مركز الاتصال الموحد

حرصاً على تمكين التواصل الفعال وتعزيز الشفافية والتعاون، تم إعداد مركز الاتصال الموحد كحلقة وصل مع المتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم خدماته بهدف الاستجابة لاحتياجات المتعاملين والرد على استفساراتهم ومتابعة سير الدعاوى المقدمة من قبلهم. ويسعدنا من خلال المركز سماع صوت ورأي المتعاملين وشركاء الأعمال من خلال تقديم البلاغات حيث يتم التعامل معها بكل أهمية وحيادية خلال يوم عمل، بوصفها تمثل آراء أصحاب المصلحة، ونلتزم بدورنا بتوظيف كافة الإمكانيات والأنظمة المؤسسية لتحقيق الرضا.

مكالمة 66,256

تذكرة معالجة 1,258

خدمة المحادثة الفورية

نسعد بالقرب منكم من خلال خدمة المحادثة المباشرة لتقديم الدعم بشكل متواصل، للإجابة على الاستفسارات وتقديم الدعم الفني بما يسهم في إنجاز المعاملات.

محادثة 235

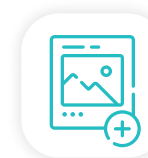
تفعيل حسابات التواصل الاجتماعي

سعيًا لتيسير الخدمات الإلكترونية وتوعية المتعاملين بمهام وأعمال الأمانة واللجان، وإجراءات رفع الدعوى، وإظهار أعمال وإحصائيات الأمانة واللجان الضريبية، تم إنجاز مجموعة من البرامج التوعوية والإعلامية.

+250
أنفوجرافيك



300
منشور



أبرز الحملات الرقمية

- الحملة الرقمية لزيادة عدد المتابعين
- منشورات التعريف بالأمانة واللجان
- نشر الأدلة التوعوية والإرشادية

280
منشور



30.140
ألف متابع



10.304.436
ظهور



275
منشور



6.230
متابع



إجمالي الحضور 3,028

ورشة العمل 20

- التعريف بالأمانة واللجان الضريبية.
- رحلة التقاضي أمام اللجان الضريبية.

الأدلة التوعوية 11 دليل توعوي

الأخبار الصحفية 10 أخبار



الفعاليات 01 فعالية

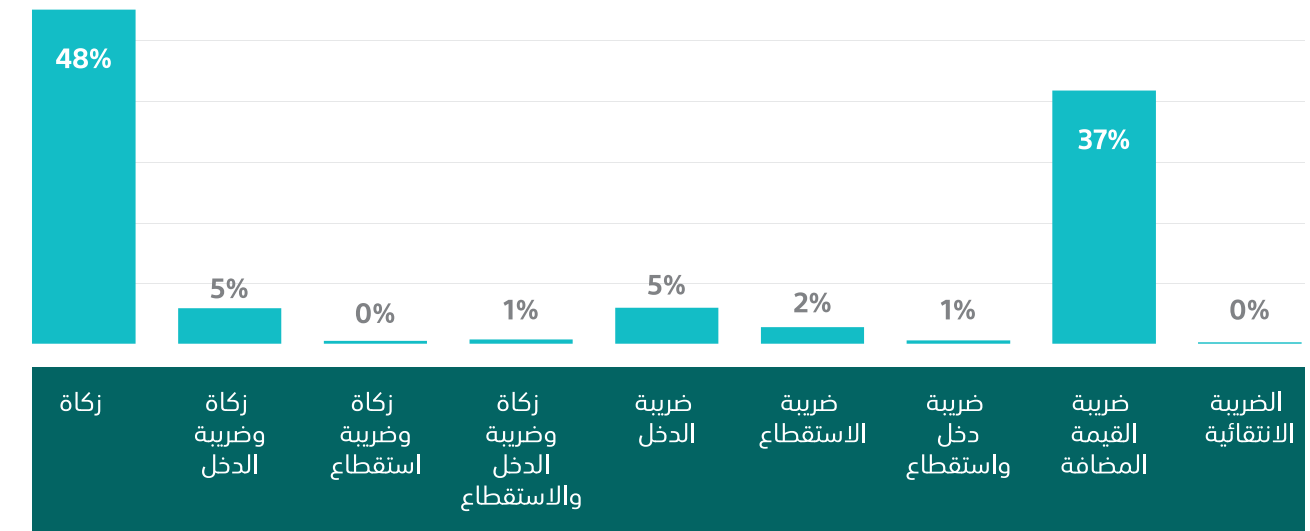
شاركت الأمانة العامة للجان الضريبية في منتدى المحاسبين السعودي.



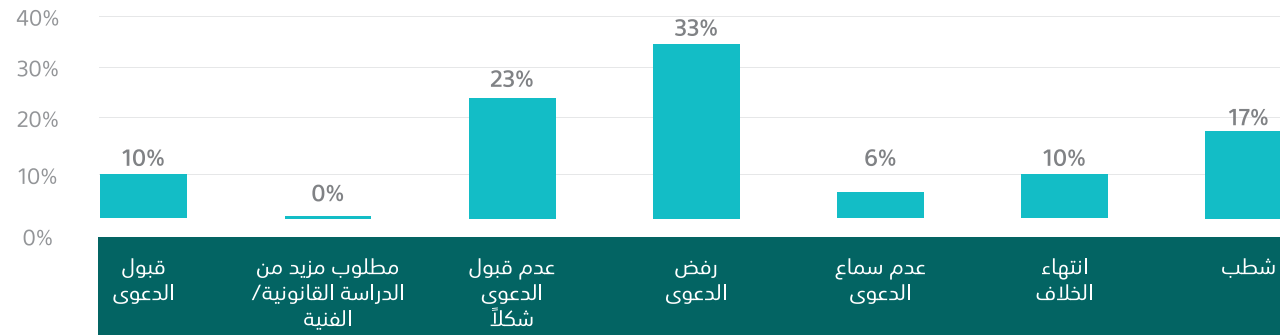
نتائج الأعمال لعام 2020م

شهد عام 2020م ارتفاعاً ملحوظاً في عدد الدعاوى المقيمة والتي بلغت ما مجموعه (22,721) دعوى، وبلغ عدد الدعاوى المغلقة منها (10,667) بتنوع الحالات (لم يتم استكمال البيانات / الدعوى محفوظة (اغلقت) الدعوى مغلقة - انتهاء الخلاف بمبادرة الإعفاء - تم ترك الدعوى - تمت التسوية).

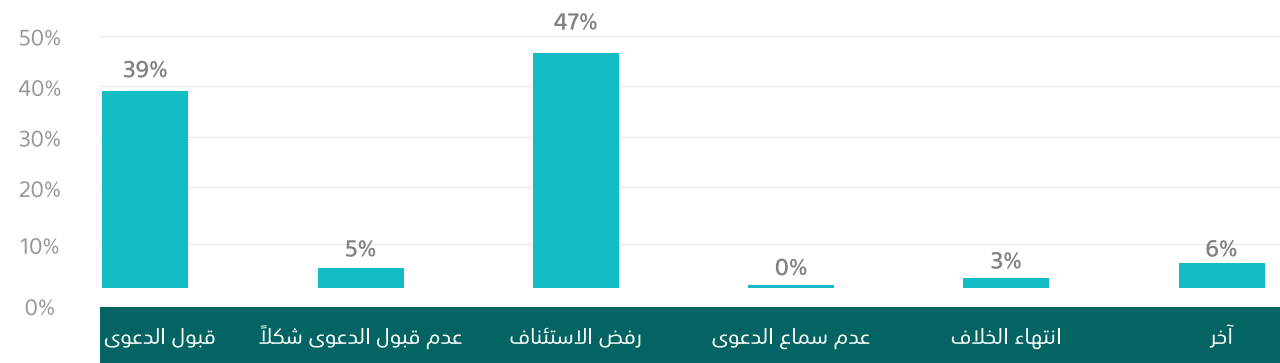
فيما يُلاحظ استحواذ دعاوى الزكاة المقدمة بالنصيب الأكبر بإجمالي (11,010) دعوى، يليه في الترتيب الدعاوى المقدمة عن ضريبة القيمة المضافة بمجموع بلغ (8,342) دعوى، وتبعاً لذلك سجلت ضريبة الدخل ما مجموعه (1,196) دعوى، في حين بلغ إجمالي دعاوى ضريبة الاستقطاع (558) دعوى. فيما تقاربت نتائج الدعاوى المقيمة للأنواع المختلفة، مسجلة الرقم الأعلى منها في دعاوى الزكاة وضريبة الدخل بإجمالي (1,181) دعوى، يلي ذلك الدعاوى المقدمة عن الزكاة وضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع والتي بلغت (145) دعوى، يليها دعاوى ضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع إجمالي (120) دعوى، في حين سجلت دعاوى الزكاة وضريبة الاستقطاع الإجمالي الأقل بما مجموعه (108) دعوى، فيما شهد ارتفاع ملحوظ في إجمالي الدعاوى المقيمة لضريبة السلع الانتقائية والذي بلغ ما مجموعه (61) دعوى.



أثمر العام عن صدور ما مجموعه (3,592) قرار من دوائر لجنة الفصل، استحوذ قرار رفض الدعوى على الأغلبية بما مجموعه (1,192) قرار يليه قرار عدم قبول الدعوى شكلاً بإجمالي (832) قرار، كما بلغ قرار الشطب ما مجموعه (623) قرار، فيما تفاوتت بقية أنواع القرارات بأعداد متقاربة.



فيما أصدرت دوائر اللجنة الاستئنافية ما مجموعه (251) قرار، استحوذ قرار رفض الدعوى على الأغلبية بما مجموعه (117) قرار يليه قرار قبول الدعوى بإجمالي (98) قرار، فيما تفاوتت بقية أنواع القرارات بأعداد متقاربة.



النمو المستدام



مقدمة التقرير

ضمن مسيرة الأمانة العامة للجان الضريبية والتي بدأت منذ عام 1439هـ في تنفيذ رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية المتمثلة بالكفاءة في إدارة جميع المنازعات الضريبية وبناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية، وتبني الكفاءة التشغيلية في أعمالها من خلال منظومة متكاملة من الخدمات الإلكترونية المقدمة التي تعزز تجربة المتعامل مع خدمة التقاضي وتسهم في رفع الوعي الزكوي والضريبي.

كان عام 2020م عامًا استثنائيًا حافلًا بالتغيرات والتحولات، حيث شهدت العديد من المنشآت تطورًا واضحًا لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وكجزء من هذا المجتمع؛ وتحقيقًا لهدف الأمانة العامة واللجان الضريبية الأول في التميز بالقدرة على حل المنازعات الضريبية بكفاءة وتبني أساليب مبتكرة وفعالة، فقد شهدت الأمانة العامة نقلة واضحة في تحول العمل إلى العالم الرقمي، لاستمرارية ضمان وحماية الحقوق العامة والخاصة في القطاع الزكوي والضريبي.

ولأن النزاهة والاستقلالية هي الأساس لكل الطول المقدمة في اللجان الضريبية، فقد عملت الأمانة على تطوير العديد من الإجراءات لضمان استمرارية جودة الأعمال وكفاءتها، عبر تيسيرها وتمكين الوصول الفعّال للخدمات المقدمة.

ويأتي هذا التقرير ليستعرض أبرز الإنجازات والمخرجات التي حققتها الأمانة العامة للجان الضريبية في هذا العام، نقدمها لكم تعزيزاً للثقة والمصداقية الناشئة بيننا وتحقيقاً للتطور المستدام في أعمال الأمانة العامة واللجان.

فهرس المحتويات

المخلص التنفيذي	10
مقدمة التقرير	21
كلمة الأمين العام	22
الأمانة العامة	24
الوضع الراهن	25
تطوير الهيكل التنظيمي	28
أقسام ووحدات الأمانة العامة للجان الضريبية	29
منسوبينا	34
اللجان الضريبية	36
لمحة عن اللجان	37
أبرز النصوص النظامية	40
رحلة معالجة الدعوى الزكوية والضريبية	48
2020م عام تعزيز الكفاءة والأداء	52
منهجية العمل عن بعد	53
الإنجازات	55
تيسير الوصول وجودة الكفاءة التشغيلية	56
الخدمات الإلكترونية	57
خدمات البوابة الإلكترونية	59
إنجازات 2020م	62
رسم السياسات والإجراءات	63
مشاريع تشغيلية - مشاريع تطويرية	64
الدراسات والبحوث	68
تعزيز التواصل الفعّال	70
نتائج الأعمال لعام 2020م	76
النمو المستدام	106



كلمة الأمين العام

سعيًا لتحقيق الهدف الذي أنشئت الأمانة العامة للجان الضريبية لأجله، والمتمثل في التوصل لأفضل الممارسات في حل المنازعات الزكوية والضريبية بفاعلية وكفاءة، من خلال تعزيز إجراءات واضحة ورحلة متعامل ميسرة تعززها عدة خيارات إلكترونية متطورة، يقودها التقدم الرقمي والإجراءات الواضحة، ومتمثلة بقيمتنا الراسخة في التعاون والكفاءة، والشفافية والحيادية.

وانطلاقًا من الأهداف الاستراتيجية التي نطمح لها في تبني الكفاءة التشغيلية وبناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية، كان لعام 2020م نقلة جوهرية في تيسير المعرفة للمتعاملين وزيادة التواصل بين الأمانة العامة والراغبين بالوصول إلى طول فيما يخص المنازعات الزكوية والضريبية، حيث رسّخت وجودها في الموقع الإلكتروني والبوابة الرقمية، وحسنت تواجدها الرقمي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومركز الاتصال الموحد والمحادثات المباشرة، كما استمرت في تطوير خدمات التقاضي عن بعد لتواكب الأوضاع التي واجهتها المجتمعات في ظلّ الجائحة، بالإضافة إلى استمرارها في تقديم ورش عمل إلزامية لنشر المعرفة فيما يتعلق بمهام وأدوار الأمانة العامة.

آملين أن تكون هذه السنة العامرة بالإنجازات هي بداية لفصل جديد من التقدم والتطور بهدف تحقيق المزيد من الازدهار والتميز والكفاءة في حل المنازعات الضريبية، بأسلوب فعال ومبتكر.

عبدالله بن عبدالرحمن السحيباني

الأمين العام

كلمة الأمين العام



الأمانة العامة

الوضع الراهن

الإنشاء



أنشئت الأمانة العامة للجان الضريبية بقرار مجلس إدارة الهيئة العامة للزكاة والدخل رقم (1488) وتاريخ 1439/04/20 هـ، ووضعت الأمانة العامة رؤيتها ورسالتها وقيمها انطلاقاً من المهام المناطة بها، بالمواءمة مع أهداف المملكة ورؤية 2030، واستشعاراً لمسؤوليتها في تفعيل وقيادة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للتنمية.

الرؤية



التميز بالقدرة على حل المنازعات الضريبية بكفاءة وتبني أساليب مبتكرة وفعّالة.

الرسالة



تمكين الفصل الناجز في المنازعات الضريبية بشفافية، والمساهمة في إنفاذ الأنظمة الضريبية وحماية الحقين العام والخاص بنزاهة واستقلالية.

القيم الجوهرية



الحيادية

الشفافية

الكفاءة

التعاون

الأمانة العامة للجان الضريبية





الأهداف الاستراتيجية

1 الكفاءة في إدارة جميع المنازعات الضريبية

- لضمان تطبيق الحوكمة المناسبة في اتخاذ القرار في الوقت المناسب بفعالية وجودة عالية في جميع مراحل حل النزاعات (المتراكمة والمستقبلية).
- إمكانية الوصول لإتاحة الفرصة لجميع المكلفين في المثول أمام دوائر اللجان.
- العمل بطريقة فعّالة مع الشركاء لتوفير جميع المدخلات المطلوبة بطريقة دقيقة وفي الوقت المناسب، وتنفيذ الإجراءات بشكل ملائم.

2 بناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية

- التوعية
- رفع الوعي بما يتعلق بعمليات وقنوات النزاعات الضريبية وتقديم التوجيه الاستباقي للمكلفين
- التواصل الاستراتيجي
- معالجة القضايا باستقلالية.
- الشفافية
- تعزيز الثقة في عمليات الأمانة العامة ونتائجها.

3 تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالنا

الموارد البشرية

خلق بيئة عمل تحفز وتطور موظفي الأمانة العامة



الإجراءات

التحسين المستمر للإجراءات لضمان التشغيل الفعّال والمتميز



تقنية المعلومات

استخدام تقنية المعلومات لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضى أطراف الدعوى



خدماتنا



01 استقبال الدعاوى عبر البوابة الإلكترونية والتأكد من الصفة النظامية لمقدم الدعوى.

02 إعداد مذكرة بالرأي القانوني والفني في كل نزاع زكوي وضريبي يقدم لدوائر اللجان.

03 تقديم الدعم الكامل للدوائر الضريبية من النواحي الإدارية والقانونية والفنية.

04 التحقق من توفر كافة المتطلبات النظامية لقيد الدعوى، والمنصوص عليها في قواعد عمل اللجان الضريبية.

05 صياغة وتسبيب قرارات دوائر اللجان الضريبية وتصنيفها وتبويبها وتبليغها لأطراف الدعوى ونشرها.

06 الإشراف على عملية تبادل المذكرات إلكترونياً وفقاً للمدد النظامية المنصوص عليها في قواعد عمل اللجان الضريبية.

07 توعية المتعاملين والأطراف ذوي العلاقة بالأحكام المتعلقة بالأنظمة الزكوية والضريبية وآلية تقديم الدعاوى المتعلقة بالنزاعات الناشئة عن الربوط الزكوية والضريبية.

08 تحليل ودراسة أوجه الخلاف القانوني والفني الناشئ عن الربوط الزكوية والضريبية وحصر الأسانيد النظامية المتعلقة به، والتحقق من توفر المستندات المشار إليها في صحيفة الدعوى.

09 إعداد البحوث والاستشارات القانونية والمحاسبية والشرعية المساندة، وفقاً للأنظمة واللوائح والتعاميم ذات العلاقة.

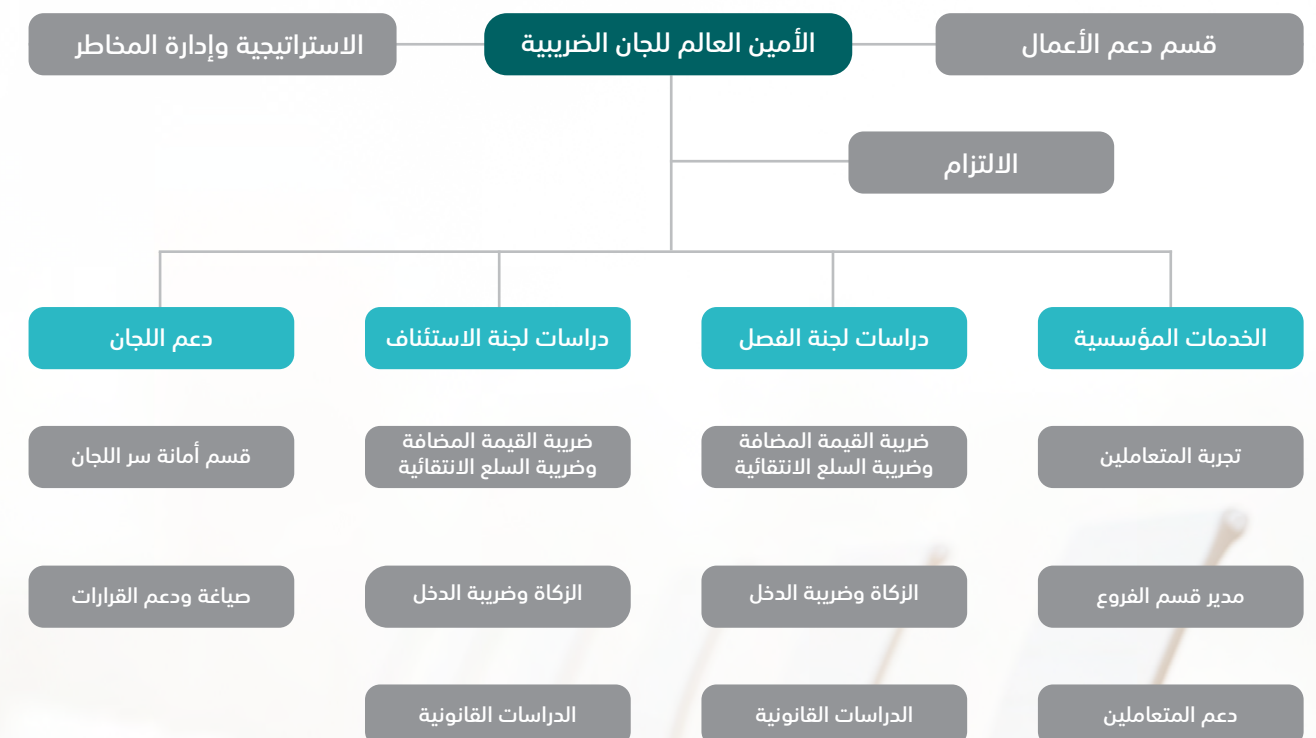
10 إعداد التقارير الدورية والإحصائيات السنوية عن أعمال اللجان

11 التأصيل الشرعي والنظامي عند دراسة التظلمات المقدمة على قرار العقوبة، وفقاً للأنظمة الزكوية والضريبية ولوائحها والقرارات والتعليمات الصادرة بناء عليها، وما استقر عليه قضاء اللجان الضريبية والمعايير المحاسبية المعتمدة.



تطوير الهيكل التنظيمي

الهيكل الوظيفي



المستوى الأول ■ المستوى الثاني ■ المستوى الثالث

أقسام ووحدات الأمانة العامة للجان الضريبية

1 قسم الالتزام

- وضع خطة ضبط الامتثال وإطار العمل والسياسات المتعلقة بها للأمانة واللجان والدوائر التابعة لها.
- مراجعة أحكام اللجان من حيث الاتساق والأنماط السلوكية الملحوظة لدافعي الضرائب وتقديم التقارير الدورية إلى لجان الفصل والاستئناف ذات الصلة والإدارة التنفيذية للأمانة لتبين حالات التباين وأسبابها وآليات معالجتها.
- مراجعة إجراءات إدارة فض النزاعات وضمان الالتزام بقواعد العمل الموضوعية 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 أثناء 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.
- إعداد التقارير الدورية عن أعمال اللجان والدوائر ومنجزاتها بشكل عام وتفصيلي لبيان مستويات الأداء العامة والمتفاوتة وبيان أسبابها وتقديم المقترحات اللازمة لتحسينها.

2 وحدة الاستراتيجية وإدارة المخاطر

- الإشراف على استراتيجية 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.



3 إدارة الخدمات المؤسسية

- الإشراف على إعداد استراتيجيات 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 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 المتعاملين وتقديم المساعدة في التقدم لطلب الخدمات والإجابة على استفساراتهم وتنفيذ دراسات تقييم الرضا.
- قيد الدعاوى والتحقق من توفر كافة المتطلبات النظامية، وفق ما نصت عليه قواعد عمل اللجان الضريبية.
- متابعة تقديم خدمات وضمن 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 والمتابعة على حلها ضمن الفترات المحددة.
- إدارة ومتابعة عمليات الفروع التشغيلية والإدارية لضمان الالتزام بتطبيق السياسات والإجراءات والمعايير الموضوعية من حيث تقديم الخدمات للمكلفين ومعالجة النزاعات لتشمّل؛ 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.
- تزويد أعضاء الدوائر الاستثنائية بالدعم الفني اللازم لدراسة ملفات النزاع وتقديم الاستشارات حول الأنظمة واللوائح والتعليمات الضريبية والزكوية المعمول بها في المملكة من الناحية الفنية والحسابية.

4 إدارة دراسات لجنة الفصل

- تزويد أعضاء اللجان 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 حسب 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 الحسابية.
- 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.

5 إدارة دراسات لجنة الاستئناف

- تزويد أعضاء الدوائر الاستئنافية بالدعم القانوني وتقديم الاستشارات حول النظام الضريبي والأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها في المملكة.
- تقييم طلبات الاستشارات الواردة من 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.



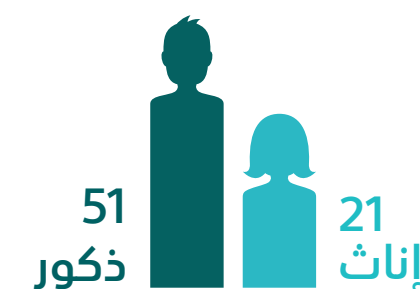
6 إدارة دعم اللجان

- 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 للدوائر 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 إل الحصر؛ قرارات حظر السفر وتجميد الأصول والحسابات البنكية، وإشعارات الشهود، وغيرها من القرارات، من خلال القيام بأنشطة مختلفة لتشمل: إعداد الخطابات وإرسال الطلبات الإلكترونية ومتابعة الاتصالات والتأكد من تنفيذ القرارات وتقديم التغذية الراجعة للدوائر المعنية.
- دعم الدوائر المختصة في صياغة القرارات وإعداد 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 حثيات 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.
- إخطار أصحاب المصلحة الخارجيين المعنيين بقرارات اللجان المتعلقة بالنزاعات الضريبية الجنائية والقضايا المدنية الخاصة، والهيئة العامة للزكاة والدخل وغيرها من الجهات المعنية بناء على طلب الأطراف المتنازعة.



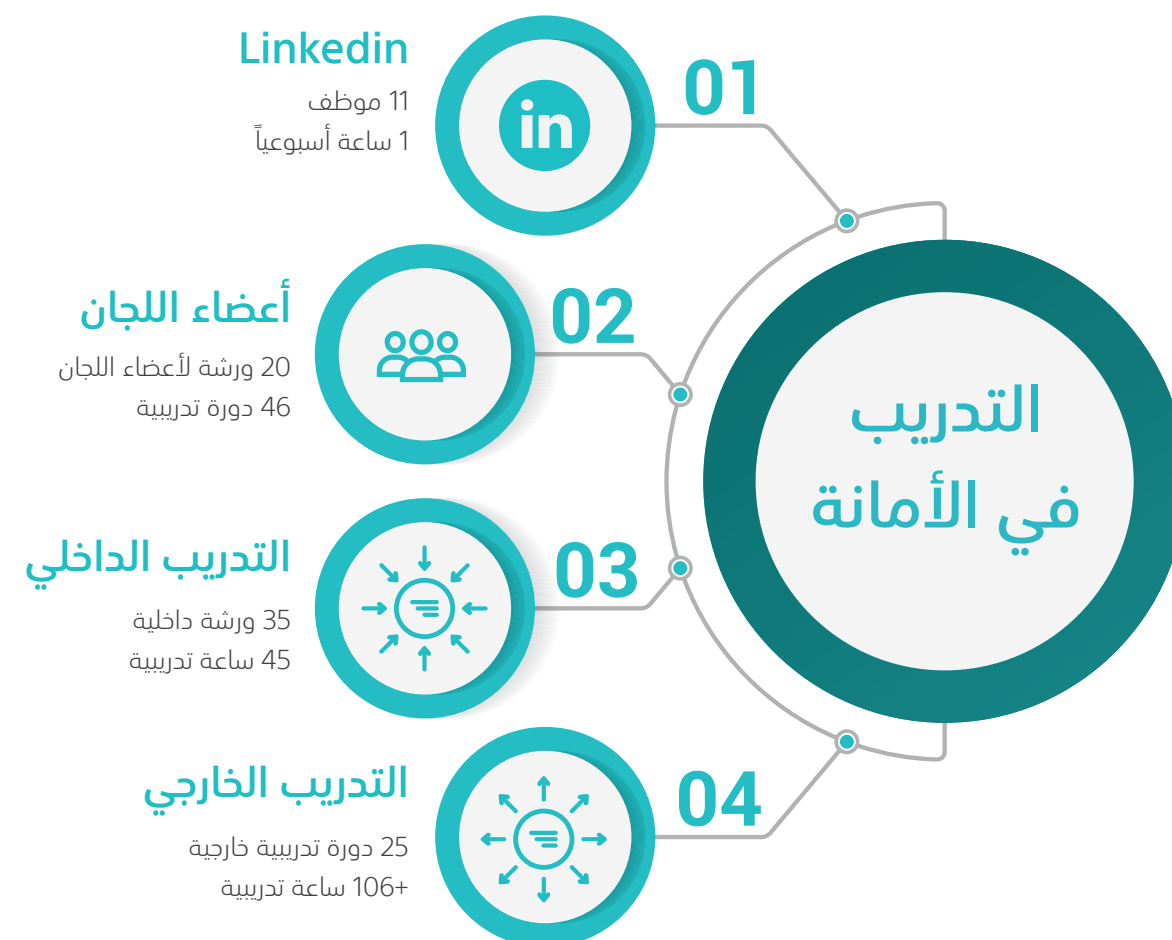
منسوبينا

نعتز بمنجزاتنا من خلال التعاون بين مختلف الكفاءات وتضافر كافة الجهود المتميزة، حيث نفخر بوجود **72** موظف في الأمانة، بكفاءات مختلفة التخصصات ومتكاملة الهدف:



التدريب في الأمانة

في عام 2020م، اهتمت الأمانة بتطوير وتدريب منسوبيها في مختلف المجالات والأصعدة حيث قدّمت العديد من الدورات في مواضيع إدارة العمل عن بعد، وإدارة الأزمات والاحتيايل والقيادة الرقمية، والإبداع والابتكار، والتواصل المؤسسي، والتحول الرقمي وغيرها، وتم الوصول إلى **80** دورة وورشة تدريبية، بمعدل **172** ساعة تدريبية.



لمحة عن اللجان

♦ 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 اختصاصاتها.

♦ الاختصاص

لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية

- الفصل في المخالفات والمنازعات ودعاوى الحقين العام والخاص، الناشئة عن تطبيق أحكام الأنظمة الضريبية ولوائحها والقرارات والتعليمات الصادرة بناءً عليها.
- 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:
 - سلطة استدعاء الشهود.
 - الأمر بتقديم الأدلة والوثائق.
 - إصدار القرارات.
 - فرض العقوبات.

اللجان الضريبية

♦ التشكيل

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

- 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 الدخل في مدينة الرياض
- 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 السلع الانتقائية في مدينة الرياض

- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في محافظة جدة.
- الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في محافظة جدة



الدمام

الرياض

جدة



صدر الأمر الملكي الكريم رقم (17218) وتاريخ (1442/03/27هـ)، بتعيين رؤساء وأعضاء دوائر اللجان الضريبية على النحو الآتي:

- الدائرة الثانية للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض.
- الدائرة الثالثة للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض.

صدر الأمر الملكي الكريم رقم (22800) وتاريخ (1442/04/25هـ)، بتعيين رؤساء وأعضاء دوائر اللجان الضريبية على النحو الآتي:

- الدائرة الثالثة للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض.

اللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات الضريبية

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

الرياض:

- الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة الدخل.
- الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية.





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) يومًا من تاريخ الإبلاغ به، وعلى الهيئة أن تبت في الاعتراض خلال (تسعين) يومًا من تاريخ تقديمه، فإذا صدر القرار برفض الاعتراض أو مضت مدة (تسعين) يومًا دون البت فيه، فللمكلف خلال (ثلاثين) يومًا من تاريخ إبلاغه برفض اعتراضه أمام الهيئة أو مضي مدة الـ (تسعين) يومًا 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) يوم 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 محصنًا وغير قابل للاعتراض عليه أمام أي جهة أخرى في الحالات الآتية:

- 1 إذا لم يعترض المكلف لدى الهيئة على القرار خلال مدة (ستين) يومًا من تاريخ تبليغه به.
- 2 إذا لم يقدم المكلف دعوى التظلم أمام لجنة الفصل أو لم يطلب إحالة اعتراضه إلى اللجنة الداخلية لغرض التسوية خلال (ثلاثين) يومًا من تاريخ تبليغه بالقرار الصادر من الهيئة برفض اعتراضه، أو من مضي مدة (تسعين) يومًا من تاريخ تقديم اعتراضه لديها على القرار دون البت فيه.
- 3 إذا لم يقدم المكلف دعوى التظلم أمام لجنة الفصل خلال (ثلاثين) يومًا من تاريخ تبليغه بالقرار الصادر من اللجنة الداخلية في شأن التسوية، أو من مضي المدة المحددة في قواعد التسوية، دون الوصول إلى تسوية.



المادة الرابعة



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

المادة السادسة



- 1 ينعقد الاختصاص المكاني للدائرة التي يقع في نطاق اختصاصها في مكان إقامة المدعى عليه، أو المقر الرئيس إذا كان المدعى عليه شخصًا اعتباريًا 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 -من خلال الأمانة العامة- موجهة إلى لجنة الفصل، مستوفية للمتطلبات الآتية:

- 1 الاسم الكامل للمدعي، ورقم هويته إن كان شخصًا طبيعيًا، فإن كان شخصًا اعتباريًا، فرقم سجله التجاري، وعنوان مقره الرئيس أو الفرع إن كانت الدعوى متعلقة بهذا الفرع.
 - 2 الرقم الضريبي أو المميز إن وجد.
 - 3 الاسم الكامل للوكيل أو الممثل النظامي -بحسب الحال-، 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 شخصًا طبيعيًا، فإن كان شخصًا اعتباريًا، فرقم سجله التجاري، وعنوان مقره الرئيس أو الفرع إن كانت الدعوى متعلقة بهذا الفرع إن وجد.
 - 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 جد.
- وفي جميع الأحوال تُعد الدعوى -مستوفية المتطلبات المقررة- مقيدة من تاريخ تقديم صحيفة الدعوى، وفي حال عدم استيفائها لهذه المتطلبات، فعلى مقدمها استيفاء ما نقص منها خلال (خمس عشرة) يومًا من تاريخ إبلاغه بذلك النقص، فإن لم يستوف ما طُلب منه خلال المدة المذكورة، عُدت الدعوى كأن لم تكن، وتُعد الأمانة العامة نموذجًا 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



يُعد 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 الإلكتروني المختار.
- 4 الاتصالات الهاتفية المسجلة 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 عشر



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 تبليغه بها في الموعد المحدد لنظرها ولم يتقدم بعذر تقبله الدائرة، وجب عليها الفصل في الدعوى إن كانت مهياًة للفصل فيها.
- 2 إذا لم تكن الدعوى مهياًة للفصل فيها فتشطب الدائرة الدعوى، فإن 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، فتعد الدعوى كأن لم تكن، ويجوز للمدعي -دون إخلال بالمدة المحددة لسماع الدعوى- 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 ومُنهيًا للدعوى، إذا وافق عليه المكلف كتابة 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



١ يصدر قرار الدائرة بالأغلبية، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس الدائرة، ويوقع عليه جميع أعضاء الدائرة الذين شاركوا في نظر الدعوى، ويدون في محضر ضبط الجلسة رأي العضو المخالف مسبباً وجواب الأغلبية عليه، ويلحق بملف الدعوى، على أن يتضمن القرار ما يفيد صدوره بالإجماع أو الأغلبية.

٢ فيما عدا القرار المتخذ في شأن أي من التدابير الوقائية أو الإجراءات الاحترازية أو الدفع الشكلى، 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 موجزاً لوقائع الدعوى، وخلاصة موجزة لطلبات الخصوم ودفعوهم، 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 لمن رفض طلبه الاعتراض عليه.

المادة الثانية والأربعون



تكتسب قرارات لجنة الفصل الصفة النهائية في الحالات الآتية:

- ١ في الدعاوى التي لا تزيد قيمتها على (خمس مئة ألف) ريال.
- ٢ انقضاء المهلة المقررة لاستئناف القرار دون أي استئناف.
- ٣ اتفاق أطراف الدعوى أمام الدائرة بالصلح.

المادة الثالثة والأربعون



يُقدم طلب الاستئناف بصيغة موجهة إلى اللجنة الاستئنافية من خلال الأمانة العامة وفقاً للنموذج المعد لذلك، ويعد طلب الاستئناف مقيداً من تاريخ تقديمه.

المادة الخامسة والأربعون



١ تنظر اللجنة الاستئنافية في موضوع الدعوى مرافعة، وعلى اللجنة أن تكتفي بتدقيق قرارات لجنة الفصل المعترض عليها في الحالات الآتية:

- القرار الصادر بصرف النظر عن الدعوى لعدم تحريرها.
- القرار الصادر بتصحيح أي قرار أو تفسيره.
- القرار الصادر بإثبات انتهاء الخصومة أو إثبات تركها.

٢ إذا كان القرار الذي يُنظر تدقيقاً موقفاً في نتيجته لأصوله أيده لجنة الاستئناف مع إضافة ما تراه من أسباب، أما إذا ألغته فتحكم فيما ألغى مرافعة.

٣ 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 المعتادة 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 بصيغة 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 المهام 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 مهام أخرى حسبما يحددها المجلس.

➤ أبرز الخدمات المقدمة بعد إنشاء الأمانة العامة

♦ رحلة معالجة الدعوى الزكوية والضريبية

الإجراء	قبل إنشاء الأمانة العامة	بعد إنشاء الأمانة العامة
خط سير الدعوى		
تقديم الدعوى	ورقياً	خدمات الكترونية استيراد المعلومات التحقق من صحتها بالربط مع الأنظمة ذات العلاقة
اكتمال الدعوى	بعد حضور اول جلسة	قبل عرضها على اللجنة
تبادل المذكرات	تعرض الدعوى على اللجنة بدون دراسة مسبقة	بين أطراف الدعوى إلكترونياً
دراسة الدعوى	تعرض الدعوى على اللجنة بدون دراسة مسبقة	دراسة الدعوى دراسة قانونية وفنية قبل عرضها على اللجنة
تحديد موعد الجلسة	يحدد الموعد حسب مواعيد جلسات اللجان	يختار المكلف الموعد المناسب إلكترونياً
تبليغ مواعيد الجلسات	خطابات بالبريد المسجل	تبليغ إلكتروني ورسائل نصية للتذكير
انعقاد جلسة النظر	ثلاث جلسات لنظر الدعوى: مناقشة، مداولة، إصدار القرار	(85%) من القضايا جلسة واحدة. تعقد جلسات النظر بكافة الوسائل المتاحة (تواصل مرئي-تقاضي عن بعد)
جاهزية القرار	يسلم ورقياً للأطراف	متاح في البوابة الإلكترونية بعد التحقق والتوثيق الإلكتروني
التحول الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> المتابعة الحضورية لتقديم المستندات والاستعلام عن الدعوى تقديم المذكرات ورقياً استلام القرار ورقياً جلسات حضورية مداولة ملف الدعوى الورقي بين أعضاء اللجان في جلسة النظر تقديم طلبات الاستئناف والالتماس ورقياً 	<ul style="list-style-type: none"> الاستعلام عن الدعوى الإلكتروني في كافة المراحل تداول الدعوى بين أعضاء اللجان إلكترونياً مراجعة القرارات والتوثيق إلكترونياً تقديم طلبات الاستئناف والالتماس إلكترونياً واستيراد البيانات ذات العلاقة

رحلة معالجة الدعوى الزكوية والضريبية

الإجراء	قبل إنشاء الأمانة العامة	بعد إنشاء الأمانة العامة																								
تمكين التواصل	المتابعة الحضورية للاستعلام عن الدعوى وتقديم الاستفسارات	<ul style="list-style-type: none">المتابعة إلكترونياً وتقديم الطلبات رقمياً.مركز تواصل. (24/7 8001220000)الموقع الإلكتروني.خدمة المحادثة المباشرة على الموقع الإلكتروني. (رابط الموقع).البريد الموحد (gstc@gstc.gov.sa).منصات التواصل الاجتماعي.Twitter @_gstc / @CareGstcLinkedIn GSTC																								
استقرار المبادئ القضائية	التباين وعدم استقرار المبادئ	<ul style="list-style-type: none">تبويب واستخراج المبادئ القضائيةالمرشد إلى الأنظمة الزكوية والضريبيةربط نصوص الأنظمة ذات العلاقة بالأنظمة الضريبيةحصر الفتاوى الزكوية ذات العلاقة بعمل اللجانحصر تسبيب قرارات اللجنة الاستئنافيةحصر السوابق القضائية																								
الاستقلالية	التبعية الإدارية للجان	استقلالية اللجان والأمانة وتعزيز الحيادية في أداء الأعمال																								
حجم العمل																										
عدد الدعاوى مفروض يكون مقارنة سنوية كذلك	اللجنة الابتدائية: 1,590 اللجنة الاستئنافية: 1,070	فصل: 29,995 استئناف: 1,189 إلتماس: 24																								
القرارات سنوي	اللجنة الابتدائية: 1,185 <table><tr><td>215</td><td>هـ-1434</td></tr><tr><td>223</td><td>هـ-1435</td></tr><tr><td>216</td><td>هـ-1436</td></tr><tr><td>213</td><td>هـ-1437</td></tr><tr><td>193</td><td>هـ-1438</td></tr><tr><td>125</td><td>هـ-1439</td></tr></table> اللجنة الاستئنافية: 736 <table><tr><td>100</td><td>هـ-1434</td></tr><tr><td>125</td><td>هـ-1435</td></tr><tr><td>53</td><td>هـ-1436</td></tr><tr><td>120</td><td>هـ-1437</td></tr><tr><td>164</td><td>هـ-1438</td></tr><tr><td>174</td><td>هـ-1439</td></tr></table>	215	هـ-1434	223	هـ-1435	216	هـ-1436	213	هـ-1437	193	هـ-1438	125	هـ-1439	100	هـ-1434	125	هـ-1435	53	هـ-1436	120	هـ-1437	164	هـ-1438	174	هـ-1439	دوائر الفصل: 4,451 دوائر الاستئناف: 327
215	هـ-1434																									
223	هـ-1435																									
216	هـ-1436																									
213	هـ-1437																									
193	هـ-1438																									
125	هـ-1439																									
100	هـ-1434																									
125	هـ-1435																									
53	هـ-1436																									
120	هـ-1437																									
164	هـ-1438																									
174	هـ-1439																									

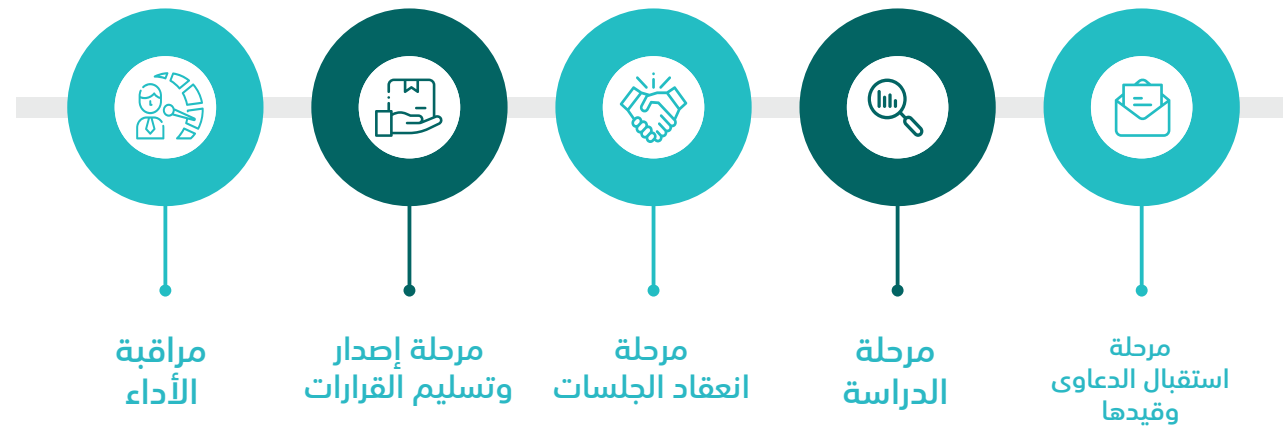
الإجراء	قبل إنشاء الأمانة العامة	بعد إنشاء الأمانة العامة
مدة الفصل في القضايا	اللجنة الابتدائية: سنتان و 5 أشهر اللجنة الاستئنافية: سنتان و 11 شهر	60 يوم كحد أقصى من تاريخ انعقاد أول جلسة لصدور القرار
الشفافية والوضوح	لا يوجد إجراءات	<ul style="list-style-type: none"> توعية المتعاملين الإحصائيات الدورية إقامة ورش العمل للمتعاملين ورش العمل للجان الضريبية
التوعية والأدلة الإرشادية	لا يوجد	17 دليل توعوي
سهولة الوصول	رئيس اللجنة أو سكرتيرها	<ul style="list-style-type: none"> مركز تواصل. (24/7 8001220000) الموقع الإلكتروني خدمة المحادثة المباشرة على الموقع الإلكتروني. (رابط الموقع) البريد الموحد (gstc@gstc.gov.sa) منصات التواصل الاجتماعي Twitter @_gstc / @CareGstc LinkedIn GSTC
العدالة والحيادية	تابعة للهيئة	مستقلة
تشكيل اللجان الابتدائية	وزير المالية	أمر ملكي
تشكيل اللجان الاستئنافية	قرار مجلس الوزراء	أمر ملكي
عدد اللجان	6 لجان ابتدائية 1 لجنة استئنافية 1 ديوان مظالم	11 دوائر فصل 2 دوائر استئناف
متابعة اعمال اللجان	لا يوجد	مؤشرات أداء
نهائية القرارات	ثلاث درجات الابتدائية، الاستئناف، موافقة وزير المالية، ديوان المظالم	درجتين ابتدائي واستئناف
قواعد عمل اللجان	لا يوجد	صادرة بأمر ملكي
تعزيز الأداء	لا يوجد مؤشرات أداء	<ul style="list-style-type: none"> متابعة الأداء شاشات مراقبة الأداء تقارير دورية أتمتة إجراءات معالجة مراحل سير الدعوى



منهجية العمل عن بعد

إن إجراءات العمل المعتمدة داخل الأمانة تم أتمتتها بحيث تكون جميع التعاملات إلكترونية تكاملية وتفاعلية مع شركاء أعمالنا وبلا ورق، ابتداءً من قيد الدعوى إلى تسليم القرارات الصادرة من دوائر اللجان الضريبية، وعليه فإن الإجراءات المتبعة داخل الأمانة العامة خلال فترة تعليق الحضور لم يطرأ عليها تغيير باستثناء ما يتعلق بحضور الجلسات، كون الإجراء السابق يتمثل في أن لأطراف الدعوى حرية الاختيار بين الحضور لمقر الدائرة (حضوراً) أو عن طريق خدمة التقاضي عن بعد (الاتصال المرئي) من خلال دوائر تلفزيونية ذات جودة وكفاءة عالية، وبعد تعليق الحضور تم الاكتفاء بعقد الجلسات من خلال خدمة التقاضي عن بعد.

♦ وهنا نستعرض أهم مراحل وإجراءات العمل داخل الأمانة



مرحلة استقبال الدعاوى وقيدها

- يستمر العمل باستقبال الدعاوى عن طريق البوابة الإلكترونية للأمانة (حياد)، وتقديم الدعم اللازم للمتعاملين من خلال مركز الاتصال والبريد الإلكتروني الموحد.
- يتم فحص طلبات قيد الدعوى وفقاً للمتطلبات النظامية، من قبل موظفي مكتب الخدمة ويتم إشعار المدعي في حال وجود أي نقص في المستندات أو المتطلبات النظامية وذلك عن طريق نظام حياد.
- بعد التأكد من اكتمال ملف الدعوى يتم إرسالها من قبل موظفي مكتب الخدمة إلى رئيس قسم تجربة المتعاملين وذلك للموافقة على قيدها.
- في حال الموافقة على القيد يتم إشعار أطراف الدعوى بقبول قيدها وبدء مرحله تبادل المذكرات بين أطراف الدعوى.

2020 م
عام تعزيز
الكفاءة والأداء



مرحلة الدراسة

بعد اكتمال مرحلة تبادل المذكرات بين أطراف الدعوى يتم إحالة الدعوى إلكترونياً إلى الإدارة المختصة (فصل/استئناف)، وذلك لدراستها من الناحيتين القانونية والمداخية، حيث تتم جميع إجراءات الدراسة من خلال النظام الإلكتروني (حياد)، وفي حال تطلب الأمر طلب بعض المستندات من قبل أحد أطراف الدعوى فيتم ذلك عن طريق النظام.

مرحلة انعقاد الجلسات

- بعد انتهاء الدراسة يتم إحالة الدعوى إلى إدارة دعم اللجان وذلك للتنسيق مع أطراف الدعوى وتحديد المواعيد لعقد الجلسات عن طريق خاصية الاتصال المرئي، وفي حال توفرها يتم تحديد موعد لانعقاد الجلسة حسب الجدول المتاح للدائرة ويتم إشعار أطراف الدعوى عن طريق النظام «حياد» وكذلك الرسائل النصية.
- يتم عقد الجلسات عن بعد وفق الوسائل التقنية المتعددة داخل الأمانة.
- في حال تعذر انعقاد الجلسة عن بعد فيتم تأجيلها إلى جلسة أخرى.
- يراعى أنه في حال لم يتمكن أحد الأطراف من حضور الجلسة عن بعد وذلك بعد تأكيد استعداده لحضور الجلسة عن بعد، عدم تطبيق الإجراءات المنصوص عليها في قواعد العمل، ويتم تحديد موعد آخر بعد التأكد من مناسبة الموعد الجديد لأطراف الدعوى.

مرحلة إصدار وتسليم القرارات

- في حال تم صدور قرار من الدائرة يتم إعداد مسودة للقرار وعرضه على الدائرة من قبل قسم صياغة القرارات.
- يتم الموافقة واعتماد القرار إلكترونياً من قبل أعضاء الدائرة.
- يتم إبلاغ أطراف الدعوى بصدور القرار وإتاحة استلامه من خلال البوابة الإلكترونية للأمانة.

مراقبة الأداء

يتم متابعة جميع الأعمال من خلال شاشات مراقبة الأداء، والتقارير الدورية لمتابعة الموظفين عن بعد، وكذلك المهام المتعلقة بأعمال الأقسام والإدارات.

مشروع استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث

استكمال تنفيذ مشروع استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث والذي من شأنه تعزيز قدرة الأمانة على التعامل الفعال مع الكوارث الطبيعية واستمرار العمليات التشغيلية للأمانة العامة على الوجه المطلوب في حال حدوث كوارث طبيعية (لا سمح الله).

الإنجازات

الوصول الأسر للمتعاملين

سعت الأمانة إلى تعزيز التواصل الفعّال بينها وبين المستفيدين عبر عدة قنوات:



تفعيل خدمة التواصل المرئي

فعلت الأمانة العامة خدمة التواصل المرئي لتمكين الاتصال بين أطراف الدعاوى ودوائر اللجان الضريبية في مختلف مناطق المملكة، وتيسير الإجراءات عبر وسائل وطول إلكترونية متقدمة.

أهداف الخدمة



1,601 جلسة اتصال مرئي

العمل عن بعد في الأمانة

في ظل الظروف المحيطة المتعلقة بالجائحة، سعت الأمانة بتفعيل إجراءات تعليق الحضور، وتعزيز وتسهيل التواصل بين الموظفين عن طريق البرامج الرقمية، وإرسال رسائل توعوية عن الجائحة، مما أثمر باستمرارية إنتاجية موظفينا وتفوقهم.

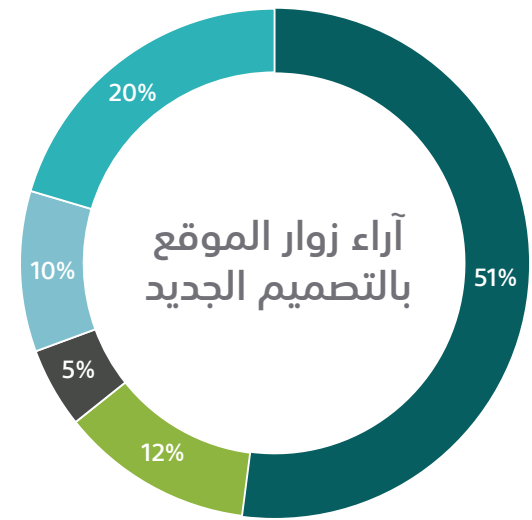
الخدمات الإلكترونية

تطوير الموقع الإلكتروني

في يوم 8 أكتوبر من عام 2020م، تم تدشين الموقع الإلكتروني بطلته الجديدة، وهي المنصة التي تربط الأمانة العامة بالمتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم مجموعة متنوعة من المعلومات والبيانات والخدمات، التي تمكن 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 ومقر 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 والإحصائية الدورية الخاصة بأعمال الأمانة العامة واللجان والتقارير السنوية مع مراعاة إزالة كافة المعلومات والبيانات الخاصة.

وإيماناً 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.

زيارة للموقع 13.562



ممتاز جيد جداً جيد مقبول لا أعلم

تيسير الوصول وجودة الكفاءة التشغيلية

♦ تطوير البوابة الإلكترونية

لتيسير الإجراءات وضمان تقديم أفضل الخدمات بما يحقق الأهداف الاستراتيجية، تقدم البوابة الإلكترونية مجموعة من الخدمات التفاعلية مرتبطة بالنظام الآلي للدعوى (حياد)، 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



♦ نظام إدارة الدعوى (حياد)

استكمالاً لمنظومة الخدمات الإلكترونية تتم عملية إدارة الدعوى وإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بها من خلال سلسلة تعاملات إلكترونية متكاملة، بواسطة نظام إدارة الدعوى (حياد)، حيث تمت أتمتة كافة عمليات إدارة المهام بشكل كامل ابتداءً من قيد الدعوى مروراً بدراساتها من النواحي القانونية والفنية والمحاسبية، وصولاً إلى عرضها على دوائر اللجان المختصة لحين توفير نسخة من قرار الاستلام.

خدمات البوابة الإلكترونية

- تقديم الدعوى 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 الدعوى المقامة من قبل أطراف الدعوى والمستندات المرفقة بها في أي وقت وأي مرحلة من مراحل الدعوى.
- الاطلاع على مواعيد جلسات نظر الدعوى من قبل أطراف الدعوى.
- اختيار مواعيد جلسة نظر الدعوى من قبل المدعي.
- تقديم طلب تعديل موعد جلسة نظر الدعوى من قبل أطراف الدعوى.
- تقديم طلبات الاستئناف ومتابعة حالاتها.
- استلام القرارات الصادرة عن دائرة لجنة الفصل أو دائرة اللجنة الاستئنافية إلكترونياً.

◆ النوافذ الإلكترونية لممثلي الهيئة وأعضاء الدوائر

ضماناً لتمكين التواصل الفعال بما يساهم في تنفيذ الإجراءات والمهام بيسر وسهولة، تم تدشين 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 الدعوى وطلب تمديد مهلة، مع إمكانية الاطلاع والبحث عن الدعاوى في أي مرحلة من المراحل خلال مجموعة من الأدوات والخيارات.

◆ خدمة التقاضي عن بعد

هي خدمة تفاعلية تمكن المستخدمين من الاتصال المرئي المباشر بدوائر اللجان ناظرة الدعوى في أحد قاعات اللجان الضريبية داخل أي من مقرات الأمانة أو في أحد غرف التقاضي المهيأة لتوفير الخدمة في فروع الهيئة العامة للزكاة والدخل.



◆ ولتمكين التطبيق الأمثل للخدمة وُضعت الإجراءات من خلال:

- أدلة إرشادية للمتعاملين والإدارة المختصة بالتنفيذ.
- آليات مرسومة ضمن إجراءات وسياسات مكتوبة ومنظمة.
- العمل على توثيق الجلسات عبر نظام أمني في قاعات التقاضي لتسجيل الجلسات.
- تفعيل الاتصال المرئي ونظام التسجيل.
- التحقق من الهوية عبر أجهزة بصمة مرتبطة بالأنظمة ذات العلاقة.
- إتاحة الفرصة للمدعى عليه بتقديم المستندات إلكترونياً من خلال أجهزة مسح ضوئي.

◆ أهداف الخدمة:

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

رسم السياسات والإجراءات

♦ اتفاقية مستوى الخدمة

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

♦ سياسة تعارض المصالح

تأتي هذه السياسة للحد من حالات تعارض المصالح، لتعزيز القيم الجوهرية المتمثلة في التعاون والكفاءة والشفافية والحيادية، حيث تهدف إلى الحد 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 وطلب الإفصاح للكشف على أي حالات تعارض بين المصالح الشخصية والمهنية، كما يتم تكرارها بشكل دوري في بداية كل عام.

♦ 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.

إنجازات
2020 م



مشاريع تشغيلية

تصنيف وتبويب واستخراج المبادئ القضائية من القرارات والأحكام السابقة

يهدف مشروع التصنيف إلى اطلاع المعنيين على قرارات اللجان الزكوية والضريبية والأحكام القضائية، وتعزيز توافق التطبيقات العملية مع الأطر التشريعية للزكاة والضرائب، وتحقيق الاستقرار في القرارات الصادرة من اللجان والأحكام القضائية.

المرشد إلى الأنظمة الضريبية والزكوية

بناء مرجع موحد ومتكامل وشامل لجميع ما يتعلق بالأنظمة الضريبية والزكوية، من خلال الربط بين مواد الأنظمة وما يتعلق بها من اللوائح والقرارات والتعاميم والاتفاقيات والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إلى المواد النظامية والقرارات والتعاميم والفتاوى الشرعية والآراء الفقهية ومعرفة أوجه التشابه والاختلاف بين الأنظمة الضريبية، وهو الآن في مرحلة الأتمتة والنشر.

مشاريع تطويرية

الأدلة الإرشادية والتوعوية

يسعى هذا المشروع إلى بناء أدلة إرشادية وتوعوية قابلة للنشر لدى المتعاملين في لجان الفصل والاستئناف للنزاعات الزكوية والضريبية لتوضيح أبرز المعلومات ذات العلاقة.

مشروع الذكاء الاصطناعي

يهدف هذا المشروع إلى البحث في تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتجارب العالمية والمحلية وموائمة ما يمكن تنفيذه منها لخدمة عمل الأمانة، كما تم إعداد كراسة المشروع وطرح وترسية المشروع وتعيين فريق عمل له مكون من أعضاء من الأمانة العامة للجان الضريبية ومن إدارة تقنية المعلومات بالهيئة.

أهداف المشروع

- زيادة قدرة الأمانة في سرعة انجاز الدعاوى الضريبية من الناحية الشكلية.
- استعراض الدعاوى السابقة المشابهة للدعوى محل الدراسة.
- التحقق من صحة المرفقات.
- الحد من تباين قرارات اللجان من خلال استعراض القرارات السابقة المشابهة للدعوى محل الدراسة.

خدمة التحقق والتوثيق الإلكتروني

تهدف هذه الخدمة إلى التحقق من صحة الحضور في جلسات اللجان وتوثيق محاضرها، وتوقيع رؤساء وأعضاء اللجان الضريبية على القرارات الصادرة، وذلك عن طريق البصمة أو رمز التحقق عبر رقم الجوال المسجل في نظام أبشر لأطراف الدعوى.

أهداف الخدمة:

- تعزيز منظومة الخدمات الإلكترونية.
- أتمتة الإجراءات.
- توفير الوقت والجهد.

نظام مراقبة الأداء (Dashboard)

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

◆ مؤشرات أداء الأعمال (KPIs)

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

◆ 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 الاستراتيجية

- 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.



الدراسات والبحوث

♦ إدارة دراسات لجنة الاستئناف 17 دراسة

- دراسة الرهن وأثره على الزكاة.
- إعداد دراسة تأصيلية عن طبيعة الاستثمارات في الشركات التابعة.
- حصر وتبويب الأساس القانوني والفني لدعاوى ضريبة القيمة المضافة للاستئناف.
- إعداد عرض يتضمن مقترحات إجرائية لسرعة الفصل في الدعاوى المقيدة
- إعداد دراسة مدى الزامية تقديم لائحة استئناف مسببه وفق قواعد عمل. اللجان والأنظمة الضريبية والزكوية والأنظمة القضائية من عدمه.
- ضريبة التصرفات العقارية.
- مبادرة تصنيف وتبويب قرارات الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة.
- دليل الأساس القانوني.
- تحديث مبادرة حصر وتبويب الأساس القانوني والفني في الدراسات الاستئنافية مقارنة بقرارات الدائرة الاستئنافية.
- مبادرة التعليق على قواعد العمل.
- دراسة مقارنة بين الدول الأجنبية بما يتعلق بالمسار السريع للقضايا.
- المشاركة بإعداد دراسة خضوع الأسهم الممنوحة لضريبة الأرباح الرأسمالية.
- مبادرة تبويب وتصنيف قرارات الدائرة الدخل الاستئنافية.
- مبادرة معرفة وحاليا يتم استكمالها من شركة خارجية ضمن مشروع تطوير الأدلة الارشادية والتوعوي.
- دراسة مقارنة اللائحة الأخيرة من ضريبة القيمة المضافة باللوائح السابقة والملاحظات.
- دراسة حول مبادرات الهيئة وأثرها على اللجان الضريبية.
- أثر إلغاء الغرامات والإعفاء من العقوبات المالية

♦ إدارة دراسات لجنة الفصل

- الدليل الأساسي للدراسات القانونية.
- إعداد تقرير بشأن الملاحظات على المواد النظامية للأنظمة الضريبية.
- إعداد مشروع الأسانيد النظامية لضريبة القيمة المضافة.
- إعداد مشروع المسار السريع للدعاوى.

♦ إدارة الخدمات المؤسسية

- إعداد التقارير الإحصائية والدراسات والبحوث الدورية لاستعراض أعمال الأمانة واللجان.
- تقديم الدعم للإدارات والأقسام داخل الأمانة العامة ولدوائر اللجان الضريبية، لإعداد التقارير والإحصائيات الدورية عن الأعمال والمهام.
- الخروج بأكثر من 11 دليل توعوي في مشروع (الأدلة التوعوية والإرشادية) يُعنى بتغطية مختلف الموضوعات للتعريف بالأمانة العامة واللجان الضريبية ومهامها، وأبرز التعاملات في الأنظمة الزكوية والضريبية، مع توضيح آليات المنازعات والاستفادة من الخدمات.

♦ إدارة دعم اللجان

- مراجعة مشروع التسنيد لضريبة القيمة المضافة، وإبداء عدد من الملاحظات التي تخدم في زيادة جودة الدراسات بما ينعكس على قرارات الدوائر.
- مراجعة مشروع التسنيد للزكاة والدخل.
- المشاركة في مشروع المرشد للأنظمة الضريبية والزكوية.
- المشاركة في مشروع تبويب وتصنيف القرارات الصادرة عن اللجان الضريبية.

♦ قسم الالتزام

- مراجعة الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، والتأكد من تطبيق قواعد عمل اللجان في سير أعمال إدارة النزاعات لضمان الالتزام بقواعد العمل الموضوعية لإدارة النزاعات والأنظمة ذات العلاقة.
- بناء معايير مراجعة قرارات اللجان من حيث الاتساق، وتقديم التقارير الدورية ذات الصلة لتوضيح حالات التباين إن وجدت وأسبابها والآليات المقترحة لمعالجتها.
- مراجعة الإجراءات والتقارير الصادرة عن الإدارات وقياس مدى الالتزام بقواعد عمل اللجان والأنظمة ذات العلاقة.
- المراجعة والتوصية فيما يتعلق بسياسات الأمانة وعملياتها وأنشطتها الدورية لضمان امتثالها للسياسات والإجراءات المحددة، والممارسات الرائدة في المنظمات المماثلة.



تعزيز التواصل الفعال

◆ قنوات التواصل

☎ مركز الاتصال الموحد

حرصاً على تمكين التواصل الفعّال وتعزيز الشفافية والتعاون، يعد مركز الاتصال الموحد حلقة الوصل مع المتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم خدماته من الساعة الثامنة صباحاً وحتى العاشرة مساءً طيلة أيام الأسبوع بهدف الاستجابة لاحتياجات المتعاملين والرد على استفساراتهم ومتابعة سير الدعاوى المقدمة من قبلهم.

كما يقدم مركز الاتصال الموحد كافة الخدمات الاستشارية والتوعوية، ويسعى لتقديم الإجابات عن كافة الأسئلة المطروحة لمتابعة الدعاوى المقيمة لدى الأمانة العامة، بالإضافة إلى تقديم الإجابات والإيضاحات حول طبيعة عمل اللجان والأمانة العامة بشكل عام، كما يتيح المركز للمتصلين تقديم 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 أهمية وحيادية، بوصفها تمثل آراء أصحاب المصلحة، ونلتزم بدورنا بتوظيف كافة الإمكانيات والأنظمة المؤسسية لتحقيق الرضا:

حق المتعامل بالتعبير عن رأيه
وملاحظاته حول مستوى الخدمة



معالجة الشكاوى خلال يوم
عمل وتقديم الإجابة الصحيحة
الملائمة للمتعامل



التشجيع على التواصل معنا بكل
شفافية وذلك عبر قنواتنا المختلفة



المراجعة الدورية للشكاوى
لتحقيق رضا المتعاملين



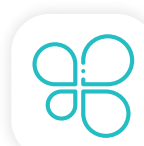
◆ الموقع

☎ خدمة المحادثة الفورية 115 محادثة

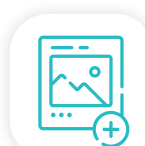
نسعد بالقرب منكم من خلال خدمة المحادثة المباشرة لتقديم الدعم بشكل متواصل من الساعة 08 صباحاً حتى الساعة 12 عشر مساءً، للإجابة على الاستفسارات وتقديم الدعم الفني بما يسهم في إنجاز المعاملات

◆ التفاعل الاجتماعي

+250
أنفوجرافيك



300
منشور

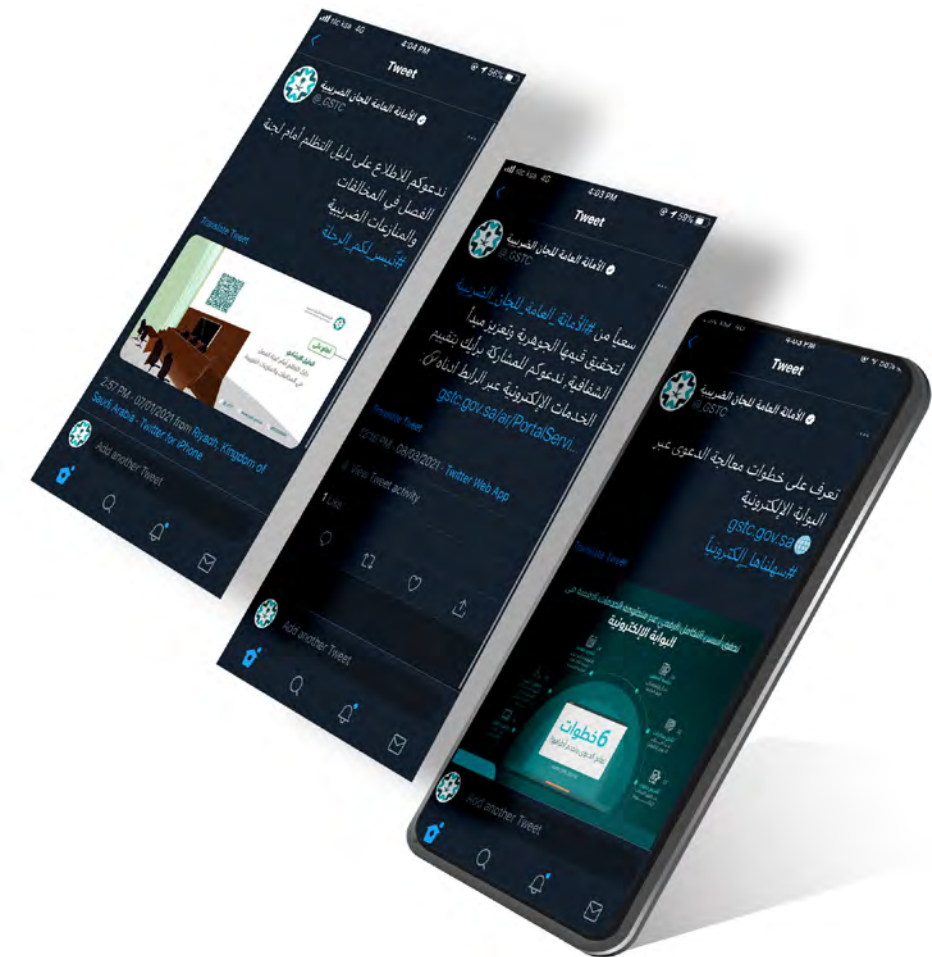


سعيًا لتيسير الخدمات الإلكترونية وتوعية المتعاملين بمهام وأعمال الأمانة واللجان، وإجراءات رفع الدعوى، وإظهار أعمال وإحصائيات الأمانة واللجان الضريبية



♦ أبرز الحملات الرقمية

- الحملة الرقمية لزيادة عدد المتابعين
- منشورات التعريف بالأمانة واللجان
- نشر الأدلة التوعوية والإرشادية



280
منشور



30.140
ألف متابع



10.304.436
ظهور



275
منشور



6.230
متابع



♦ التوعية الإعلامية

الفعاليات 01 فعالية

شاركت الأمانة العامة للجان الضريبية في منتدى المحاسبين السعوديين.



إجمالي الحضور 3028

ورشة العمل 20 ورشة عمل

التعريف بالأمانة واللجان الضريبية.
رحلة التقاضي أمام اللجان الضريبية.



الأدلة التوعوية 11 دليل توعوي وإرشادي

إيماناً منا بدورنا في توعية المتعاملين والأطراف ذوي العلاقة بالمهام والأحكام المتعلقة بالأنظمة ذات الصلة، عملنا على تنفيذ عدة أدلة توعوية وإرشادية منها: تطوير 13 دليلاً إرشادياً حول النصوص النظامية للزكاة والضريبة، وآليات وإجراءات التقاضي والإرشاد للخدمات المقدمة من الأمانة، وذلك عبر 3 محاور رئيسية:

الأدلة التنظيمية

أدلة للتعريف بالأنظمة المتعلقة وإجراءاتها

- **قواعد عمل اللجان:** التعريف باختصاصات اللجان الضريبية وآلية تقديم الاعتراضات والتظلمات وإجراءات عمل اللجان.
- **آلية الدعاوى الزكوية والضريبية:** يتضمن المواد النظامية ذات العلاقة، بالإضافة إلى صور توضح العمليات ذات الطابع الإجرائي.
- **معرفة «توعية وإثراء»:** عرض أهم النصوص الزكوية والضريبية، ومبادئ اللجنة الاستثنائية التي يكثر النزاع بشأنها.

الأدلة التعريفية

أدلة التعريف العام حول منظومة التقاضي في الأمانة

- **رحلة المتعامل:** توضيح مراحل الاعتراض أمام الهيئة العامة لزكاة والدخل والتظلم أمام اللجان الضريبية، والرحلة لتقديم الدعوى.
- **يسرناها لك:** التعريف بتقديم كافة التعاملات والخدمات بشكل إلكتروني، وتكامل الخدمات الإلكترونية مع الأنظمة ذات العلاقة، وتوثيق كافة البيانات والتعاملات بالربط مع الأنظمة ذات العلاقة.
- **التمثيل والتوكيل للترافع أمام اللجان الضريبية:** توضيح كافة المعلومات الخاصة بتمثيل الغير في ضوء نظام المحاماة ولائحته التنفيذية وقواعد عمل اللجان الضريبية، والحق في إحضار المستشار الضريبي وقواعد ذلك.
- **دليل الأسئلة الشائعة:** استعراض الإجابات عن أبرز الأسئلة الشائعة التي تستقبل من خلال قنوات التواصل والخدمة المعتمدة.

الأدلة الإرشادية

أدلة توضح للمستفيد الخطوات الإجرائية لإتمام الخدمات

- **دليل الخدمات الإلكترونية:** توضيح طريقة الاستفادة من خدمات البوابة الإلكترونية بشكل مفصل لكل خدمة، مع توضيح المهلة الممنوحة لكل خدمة.
- **التقاضي ببساطة أسهل:** التعريف بخدمة التقاضي عن بعد، لإبراز التسهيلات المقدمة والتعريف للمستخدمين بالخطوات المقدمة داخل الخدمة وكيفية استخدامها بفعالية.
- **التظلم أمام لجنة الفصل:** توضيح إجراءات الاعتراض أمام لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية وفقاً لقواعد العمل والأنظمة ذات الصلة
- **التظلم أمام اللجنة الاستثنائية:** توضيح إجراءات الاعتراض أمام اللجنة الاستثنائية للمخالفات والمنازعات الضريبية، وفقاً لقواعد العمل والأنظمة ذات العلاقة



الأخبار الصحفية 10 أخبار

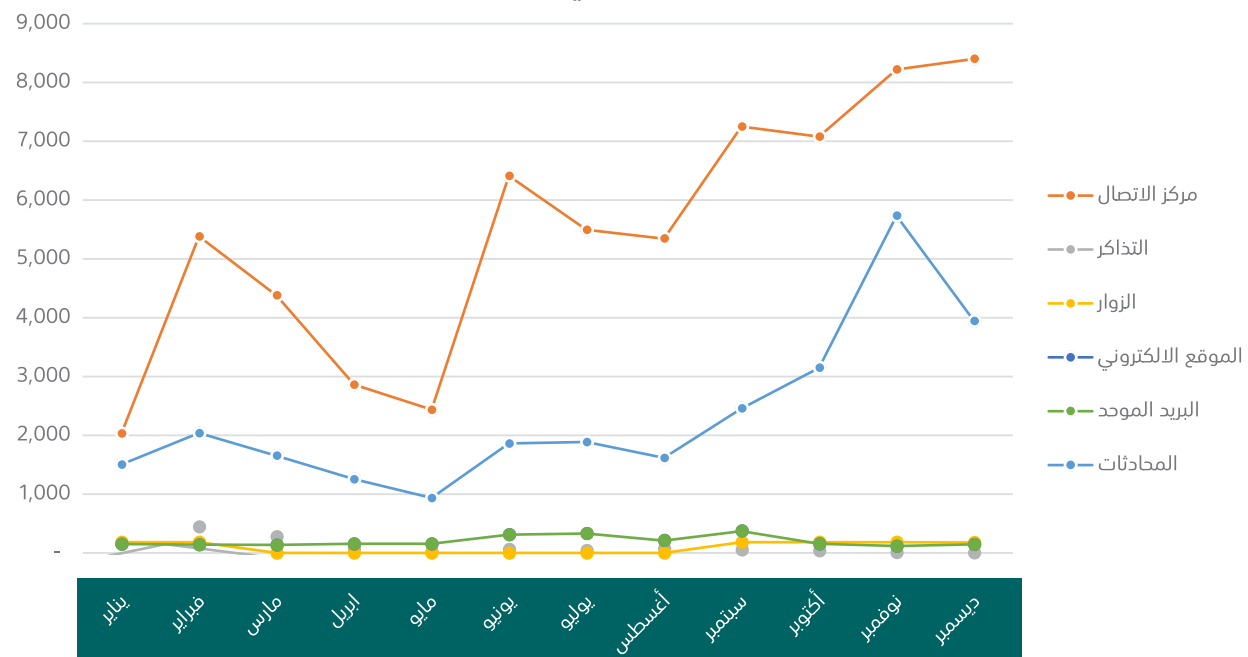


خدمات المتعاملين 2020

◆ مركز الاتصال

الشهر	المكالمات الواردة	المكالمات المستلمة	المكالمات الفائتة
يناير	2,032	2,032	-
فبراير	5,384	5,383	1
مارس	4,380	4,373	7
أبريل	2,863	2,862	1
مايو	2,436	2,426	10
يونيو	6,411	6,399	12
يوليو	5,494	5,494	-
أغسطس	5,346	5,343	3
سبتمبر	7,252	7,246	6
أكتوبر	7,077	7,077	-
نوفمبر	8,220	8,219	1
ديسمبر	8,402	8,402	-
الإجمالي	65,297	65,256	41

خدمات المتعاملين 2020



نتائج الأعمال لعام 2020 م



التذاكر

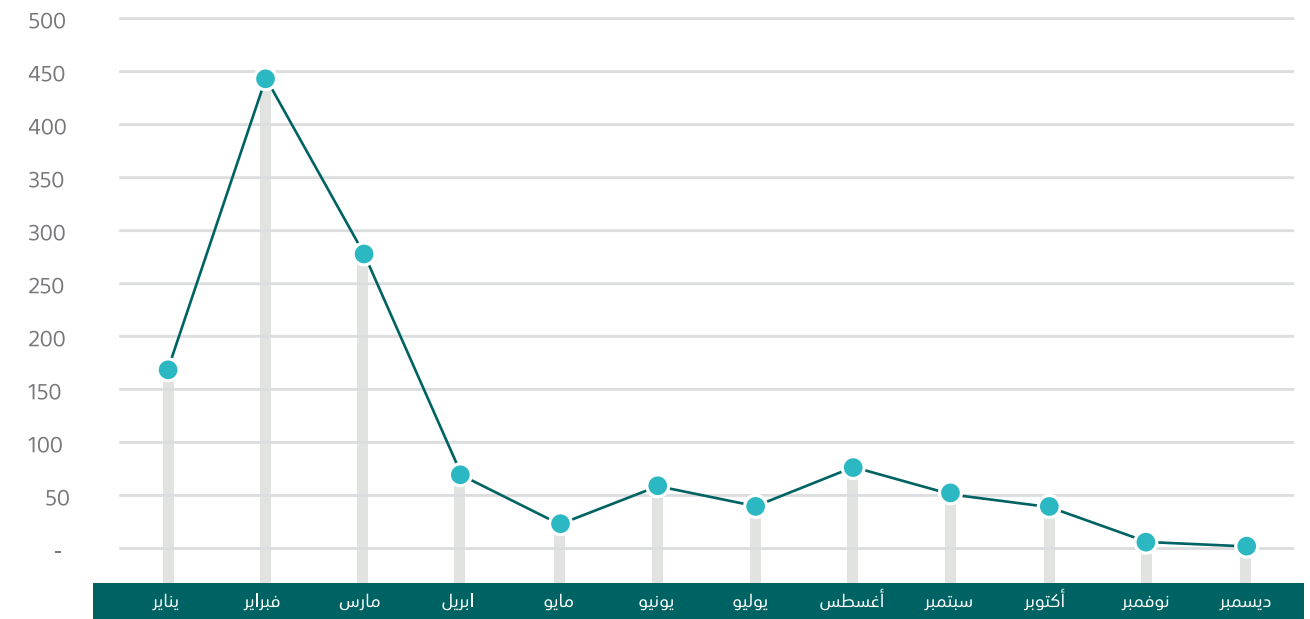
التذاكر المعالجة عبر مركز الاتصال

الشهر	التذاكر
يناير	170
فبراير	444
مارس	278
أبريل	69
مايو	23
يونيو	59
يوليو	40
أغسطس	77
سبتمبر	51
أكتوبر	39
نوفمبر	6
ديسمبر	2
الإجمالي	1,258

أبرز الاستفسارات:

- كيفية تقديم دعوى جديدة
- استفسار عن تقديم المستندات و البيانات
- استفسار عن حالة الدعاوى
- استفسار عن الجلسات و مواعيدها

التذاكر

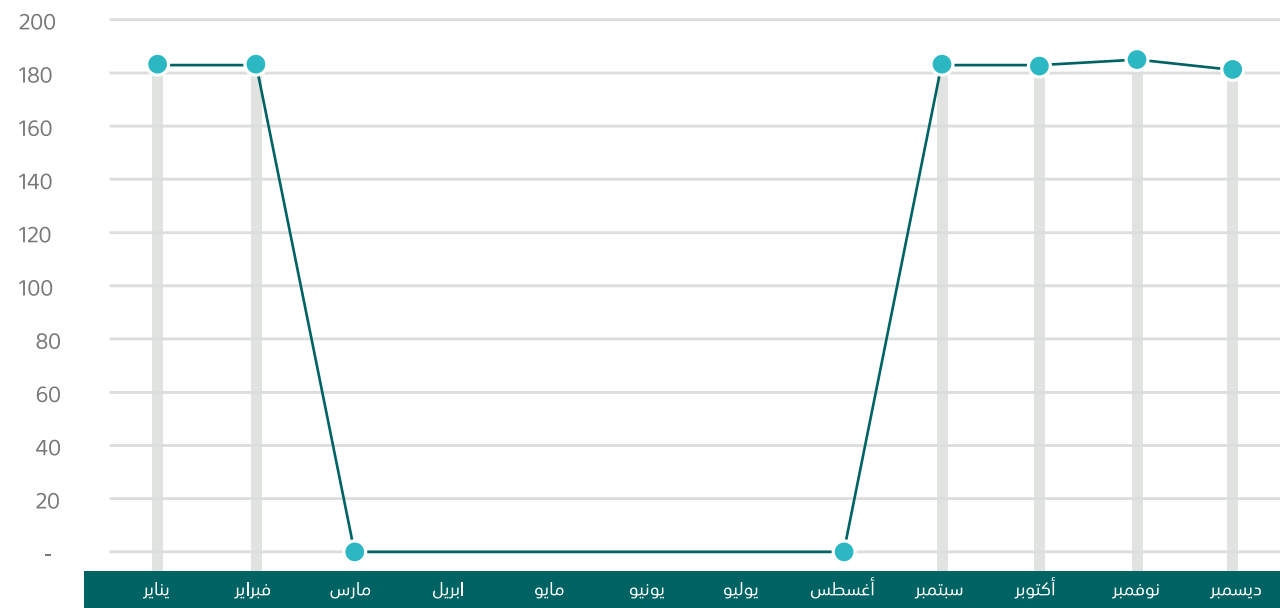


الزوار

الزوار

الشهر	عدد الزوار
يناير	183
فبراير	183
مارس	-
أبريل	-
مايو	-
يونيو	-
يوليو	-
أغسطس	-
سبتمبر	183
أكتوبر	183
نوفمبر	185
ديسمبر	181
الإجمالي	1,098

الزوار

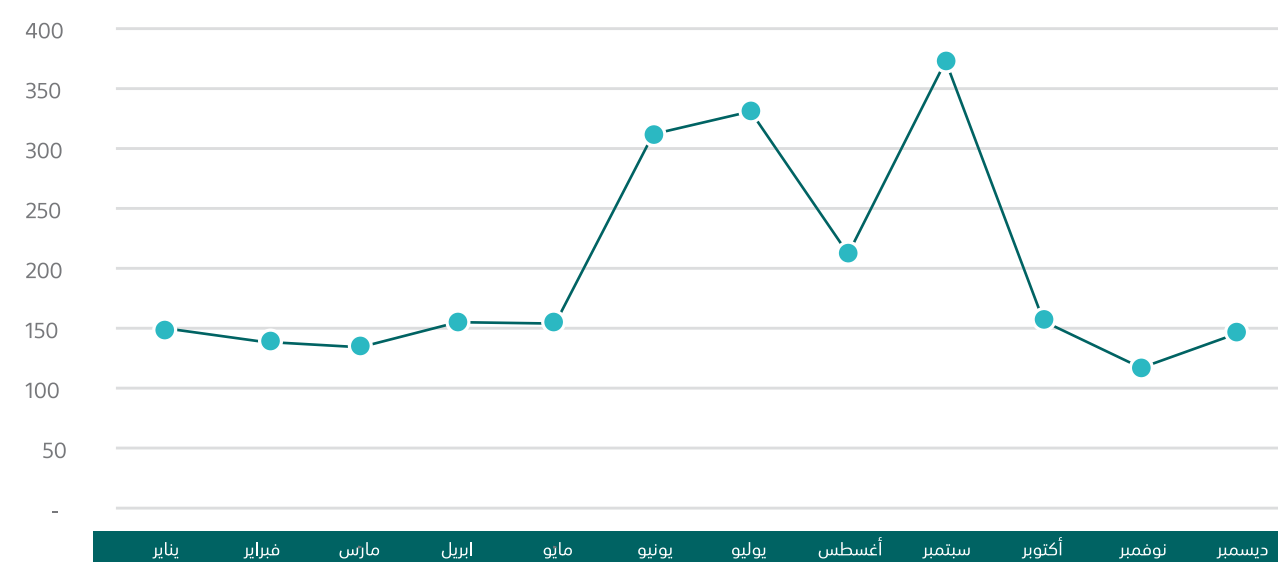


الموقع الإلكتروني

استفسارات الموقع الإلكتروني

الشهر	عدد الاستفسارات
يناير	150
فبراير	139
مارس	134
أبريل	155
مايو	154
يونيو	312
يوليو	331
أغسطس	212
سبتمبر	373
أكتوبر	156
نوفمبر	117
ديسمبر	146
الإجمالي	2,379

الموقع الإلكتروني

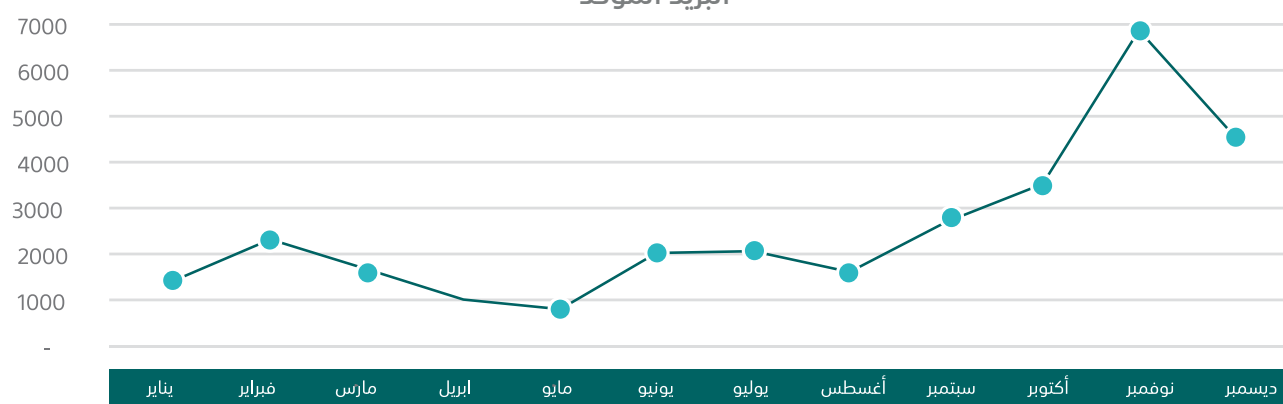


البريد الموحد

استفسارات البريد الموحد

الشهر	عدد الاستفسارات
يناير	1,502
فبراير	2,040
مارس	1,653
أبريل	1,254
مايو	935
يونيو	1,861
يوليو	1,885
أغسطس	1,618
سبتمبر	2,457
أكتوبر	3,149
نوفمبر	5,734
ديسمبر	3,945
الإجمالي	28,033

البريد الموحد



المحادثات

خدمة المحادثة المباشرة (Live chat)

الشهر	المحادثات المستلمة	المحادثات المفقودة	الإجمالي
ديسمبر	235	28	263

*ملاحظة: انطلقت أعمال المحادثة المباشرة (Live chat) بتاريخ 30 نوفمبر 2020م.



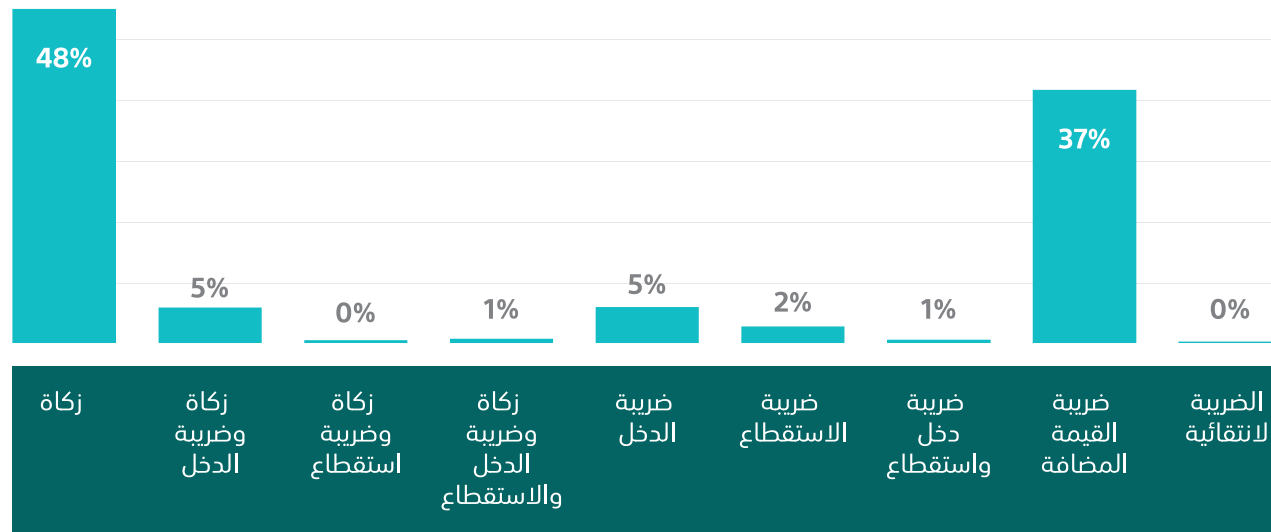
الجدول والاحصائيات

الدعاوى المقيدة

تصنيف الدعوى	الإجمالي
زكاة	11010
زكاة وضريبة الدخل	1181
زكاة وضريبة استقطاع	108
زكاة وضريبة الدخل والاستقطاع	145
ضريبة الدخل	1196
ضريبة الاستقطاع	558
ضريبة دخل واستقطاع	120
ضريبة القيمة المضافة	8342
الضريبة الانتقائية	61
الإجمالي	22,721

الدعاوى المغلقة	العدد
الدعوى مغلقة - انتهاء الخلاف بمبادرة الإعفاء	2887
تم ترك الدعوى	663
تمت التسوية	79
لم يتم استكمال البيانات / الدعوى محفوظة (أغلقت)	7038
الإجمالي	10667

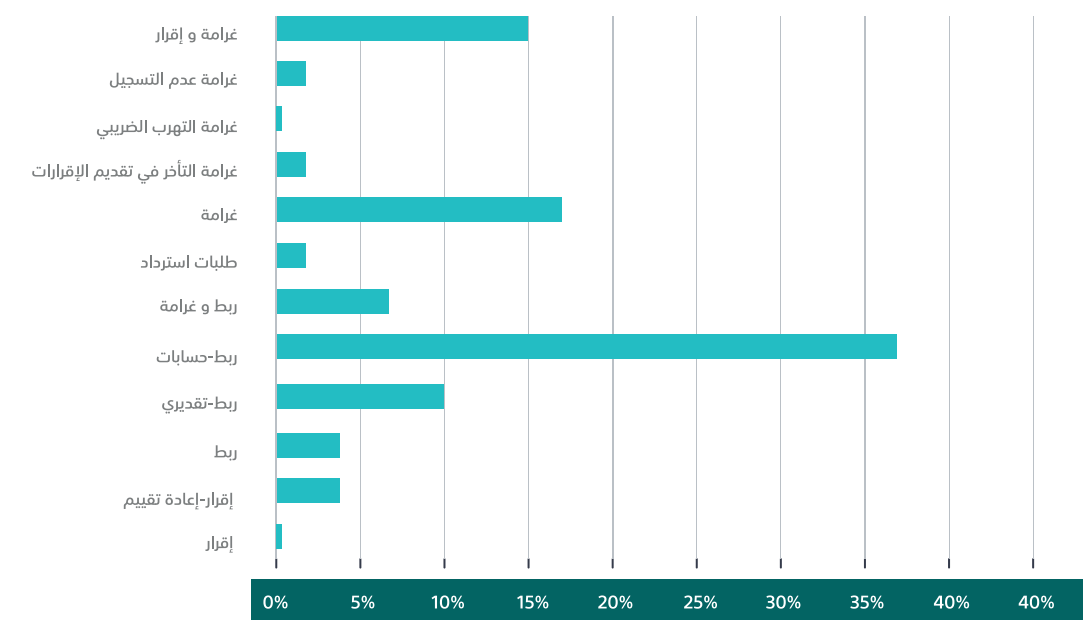
الدعاوى حسب التصنيف (2020)



◆ نوع الدعوى

تصنيف الدعوى	الإجمالي
إقرار	96
إقرار-إعادة تقييم	921
ربط	820
ربط-تقديري	2,318
ربط-حسابات	8,688
ربط و غرامة	1,533
طلبات استرداد	278
غرامة	4,059
غرامة التأخر في تقديم الإقرارات	211
غرامة التهرب الضريبي	36
غرامة عدم التسجيل	321
غرامة و إقرار	3,440
الإجمالي	22,721

الدعاوى حسب نوع الدعوى (2020)



تُظهر الجداول والرسوم البيانية تفصيلاً مُقارن لأنواع الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة للعام 2020، بما مجموعه **22,721** دعوى

حيث يُلاحظ استحواذ الدعاوى المقدمة عن الزكاة بإجمالي **11,010** دعوى

يليه في الترتيب الدعاوى المقدمة عن ضريبة القيمة المضافة بإجمالي بلغ **8,342** دعوى

وتباً لذلك سجلت ضريبة الدخل ما مجموعه **1,196** دعوى

في حين بلغ إجمالي دعاوى ضريبة الاستقطاع **558** دعوى

فيما تقاربت نتائج الدعاوى المقيدة للأنواع المختلفة، مسجلة الرقم الأعلى منها في دعاوى الزكاة وضريبة الدخل بإجمالي **1,181** دعوى

يلي ذلك الدعاوى المقدمة عن الزكاة وضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع والتي بلغت **145** دعوى

يليه دعاوى ضريبة الدخل وضريبة الاستقطاع إجمالي **120** دعوى

في حين سجلت دعاوى الزكاة وضريبة الاستقطاع الإجمالي الأقل بما مجموعه **108** دعوى

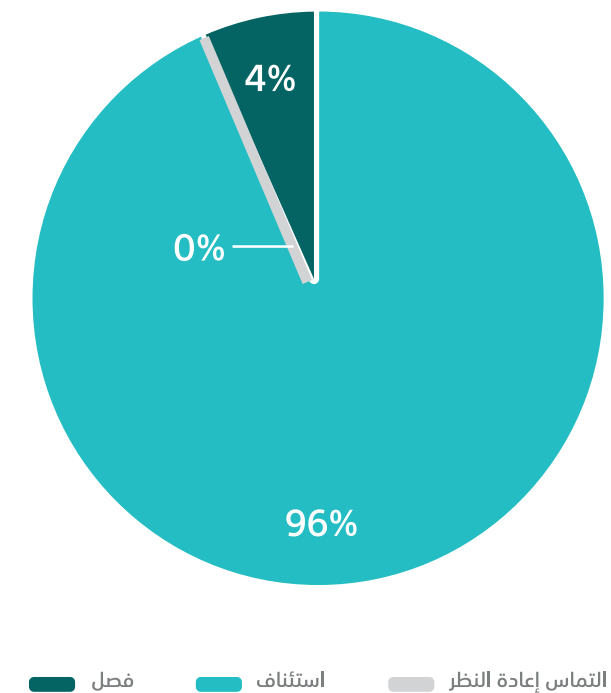
فيما شهدت دعاوى ضريبة السلع الانتقائية ارتفاع ملحوظ، حيث بلغت ما مجموعه **61** دعوى



◆ درجة التقاضي

تصنيف الدعوى	فصل	استئناف	التماس إعادة النظر	الإجمالي
2019	8,165	305	17	8,487
2020	21,830	884	7	22,721
الإجمالي	29,995	1,189	24	31,208

الدعاوى حسب درجة التقاضي (2020)

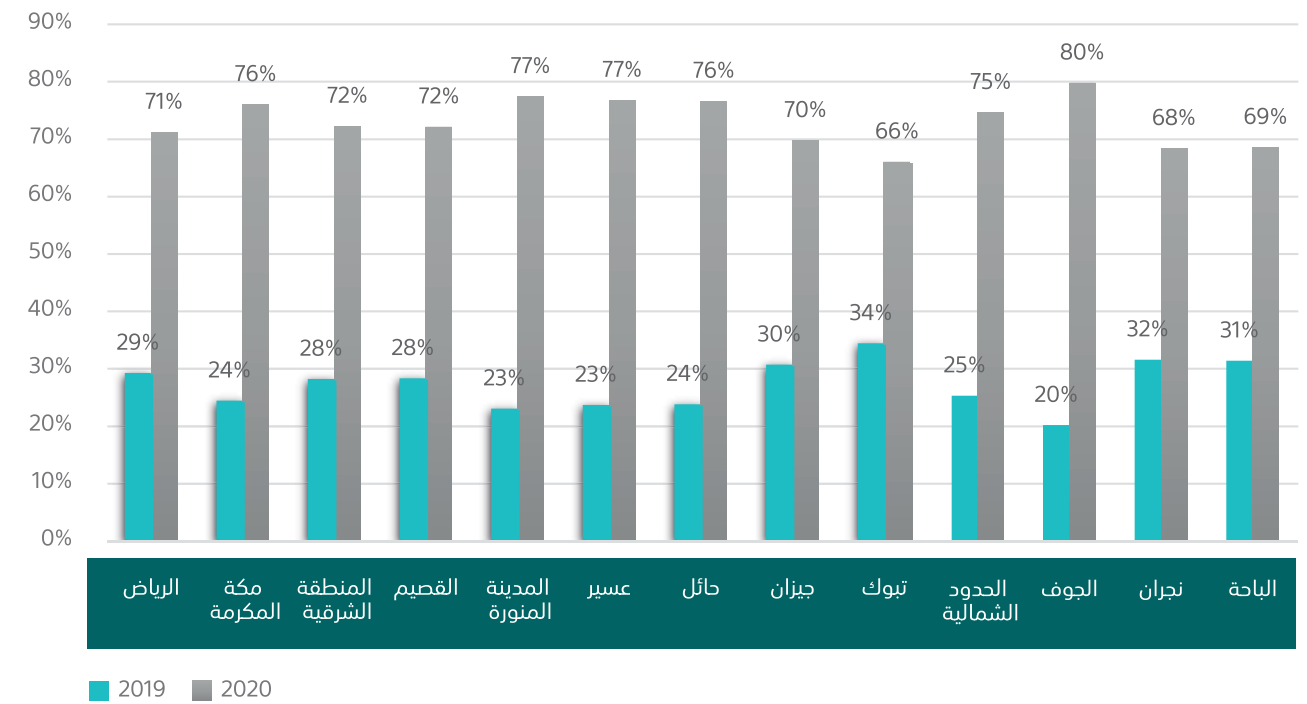


- شهد العام ارتفاعاً ملحوظاً في عدد الدعاوى المقيمة لمرحلة الفصل بما مجموعه **21,830** دعوى
- مع فارق ملحوظ لإجمالي الدعاوى المقيمة لمرحلة الاستئناف بما مجموعه **884** دعوى
- فيما لوحظ انخفاضاً طفيفاً في دعاوى التماس إعادة النظر بما مجموعه **7** دعاوى.

◆ حسب المناطق

المنطقة	2019	2020	الإجمالي
الرياض	3,551	8,685	12,236
مكة المكرمة	1,711	5,360	7,071
المنطقة الشرقية	1,670	4,300	5,970
القصيم	402	1,029	1,431
المدينة المنورة	268	907	1,175
عسير	227	741	968
حائل	156	505	661
جيزان	138	315	453
تبوك	134	258	392
الحدود الشمالية	58	171	229
الجوف	43	170	213
نجران	91	197	288
الباحة	38	83	121
الإجمالي	8,487	22,721	31,208

الدعاوى حسب المناطق

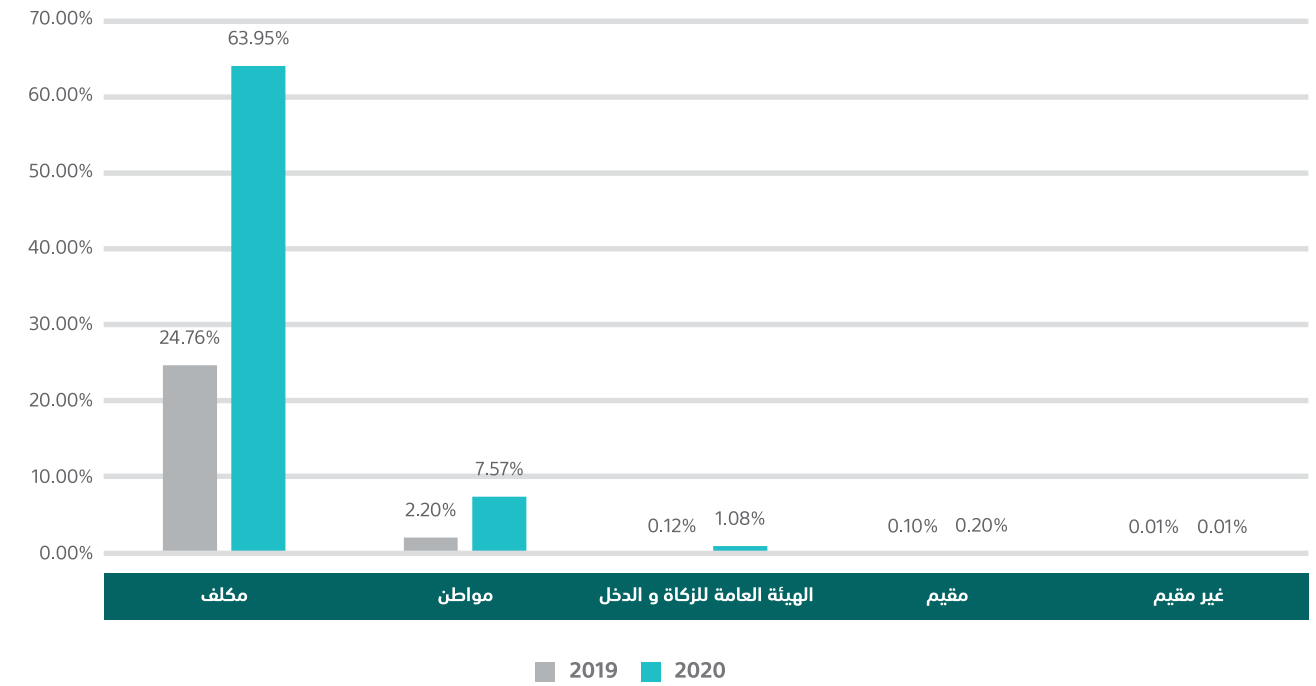


يظهر الجدول والرسم البياني توزيع الدعاوى حسب المناطق الجغرافية لتقديمها، ويعكس بدوره ارتفاعاً في عدد الدعاوى المقدمة في كل منطقة تبعاً للارتفاع الملحوظ في عدد الدعاوى المقيمة، والتفاوت في الأرقام، حيث سجلت منطقة الرياض والمنطقة الشرقية ومنطقة مكة المكرمة على التوالي النسبة الأعلى، تليها بقية المناطق بفارق ملحوظ وأرقام متفاوتة، وكان لمنطقة الجوف والباحة النسبة الأقل من إجمالي الدعاوى بعدد بلغ 83 دعوى

حسب نوع المدعي

تصنيف الدعوى	نوع المدعي مكلف	مواطن	الهيئة العامة للزكاة و الدخل	مقيم	غير مقيم	الإجمالي
زكاة	10,237	705	58	8	-	11,008
ضريبة الدخل	1,110	62	5	18	1	1,196
ضريبة الاستقطاع	540	8	5	4	1	558
مختلط	1,376	157	14	7	-	1,554
ضريبة القيمة المضافة	6,648	1,416	256	24	-	8,344
الضريبة الانتقائية	46	14	-	1	-	61
الإجمالي	19,957	2,362	338	62	2	22,721

الدعاوى حسب نوع المدعي



يبين التفصيل السابق استحواذ الدعاوى المقدمة من نوع المدعي (مكلف) بإجمالي بلغ **19,954** دعوى

يليهما بالترتيب ومع فارق ملحوظ الدعاوى المقدمة من (فرد/مواطن) والتي بلغت **2,362** دعوى

فيما سجلت القيم للأنواع الأخرى تفاوت كبير فقد بلغت الدعاوى المقدمة من الهيئة العامة للزكاة والدخل إجمالي **338** دعوى

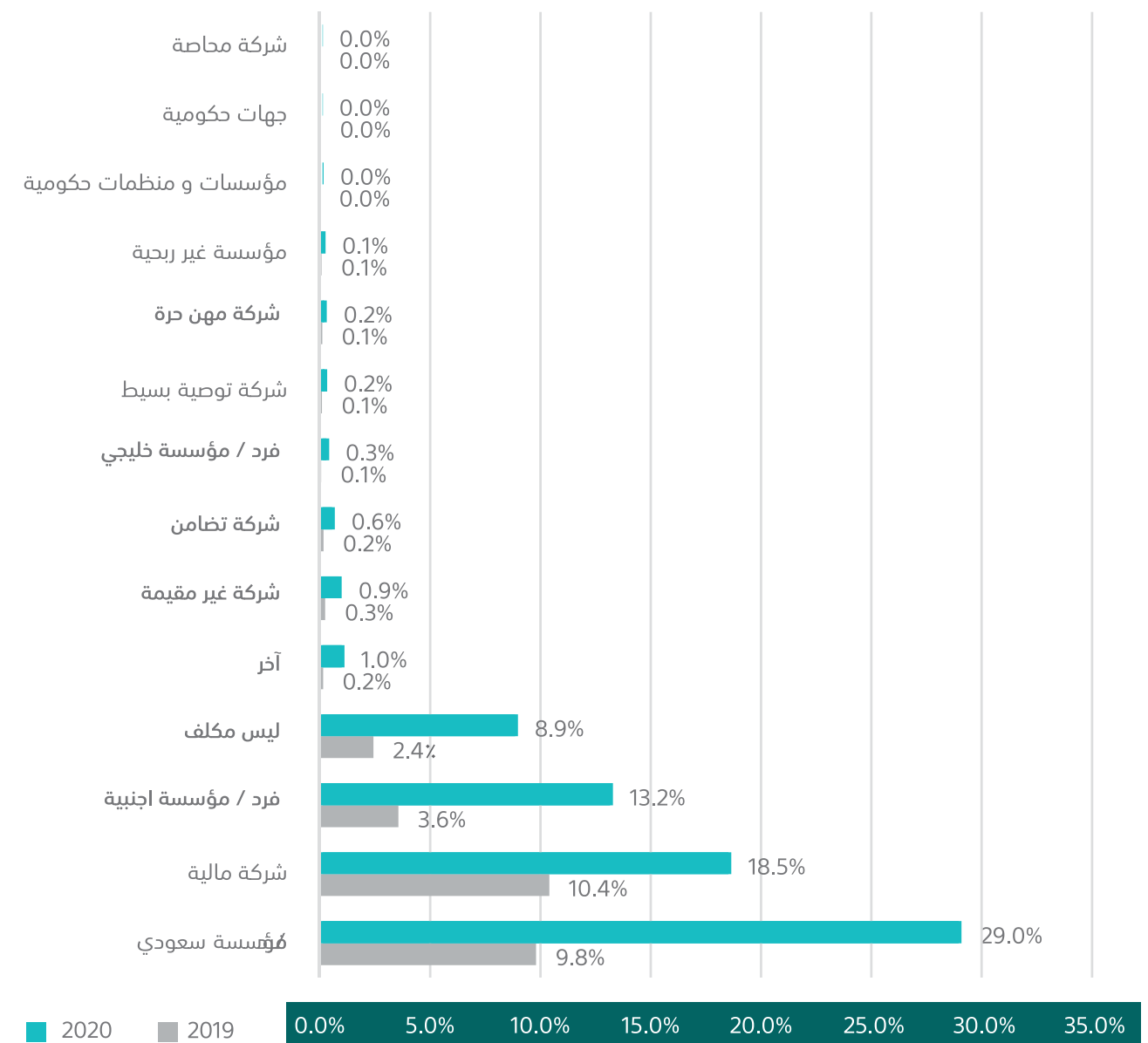
في حين سجلت الدعاوى المقدمة من (فرد/مقيم) ما مجموعه **62** دعوى

وكان الإجمالي الأقل للدعاوى المقدمة من نوع (فرد/غير مقيم) بإجمالي بلغ **دعوتين**

حسب نوع المكلف

النوع	2019	2020	الإجمالي
فرد/مؤسسة سعودي	3,059	9,037	12,096
شركة مالية	3,245	5,782	9,027
ليس مكلف	759	2,764	3,523
فرد / مؤسسة اجنبية	48	310	358
شركة غير مقيمة	80	272	352
شركة تضامن	54	172	226
فرد / مؤسسة خليجي	19	92	111
شركة توصية بسيط	34	65	99
شركة مهن حرة	35	63	98
مؤسسة غير ربحية	28	42	70
مؤسسات و منظمات حكومية	-	14	14
جهات حكومية	11	1	12
شركة محاصة	1	2	3
آخر	1,114	4,105	5,219
الإجمالي	8,487	22,721	31,208

الدعاوى حسب نوع المكلّف



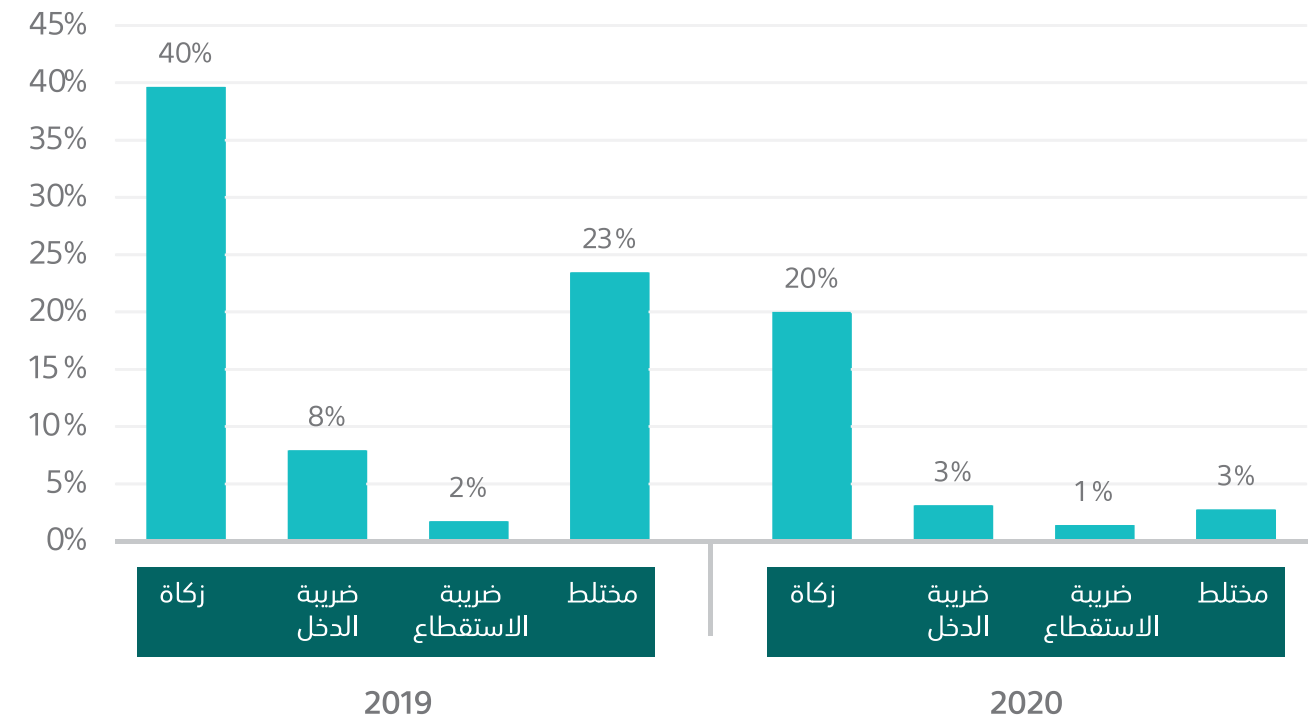
وفقاً لما يعكس الجدول والرسوم البيانية السابقة والتي توضح تفاصيل الدعاوى حسب نوع المكلّف فإن النسبة الأعلى سُجلت للمؤسسات الفردية السعودية بإجمالي بلغ **9,037** دعوى مقدمة

يليها الدعاوى المقدمة من الشركات المالية حيث سُجلت ما مجموعه **5,782** دعوى.

الدعاوى المحالة للتسوية

النسبة	الإجمالي	استئناف	درجة التقاضي فصل	تصنيف الدعوى
2019				
40%	115	33	82	زكاة
8%	23	1	22	ضريبة الدخل
2%	5	2	3	ضريبة الاستقطاع
23%	68	31	37	مختلط
2020				
20%	58	-	58	زكاة
3%	9	-	9	ضريبة الدخل
1%	4	-	4	ضريبة الاستقطاع
3%	8	1	7	مختلط
	290	68	222	الإجمالي

الدعاوى المحالة للتسوية



يعكس الجدول والرسم البياني السابق الجهود المبذولة بالتعاون مع لجنة تسوية الخلافات الزكوية والضريبية بالهيئة العامة للزكاة والدخل وذلك بإحالة الدعاوى المهيئة للحل بالتسوية الودية بين الطرفين للنظر فيها من قبل اللجنة، وقد بلغت الدعاوى المنتهية بالتسوية ما مجموعه **290** دعوى

استحوذت درجة الفصل منها على الأغلبية بما مجموعه **222** دعوى

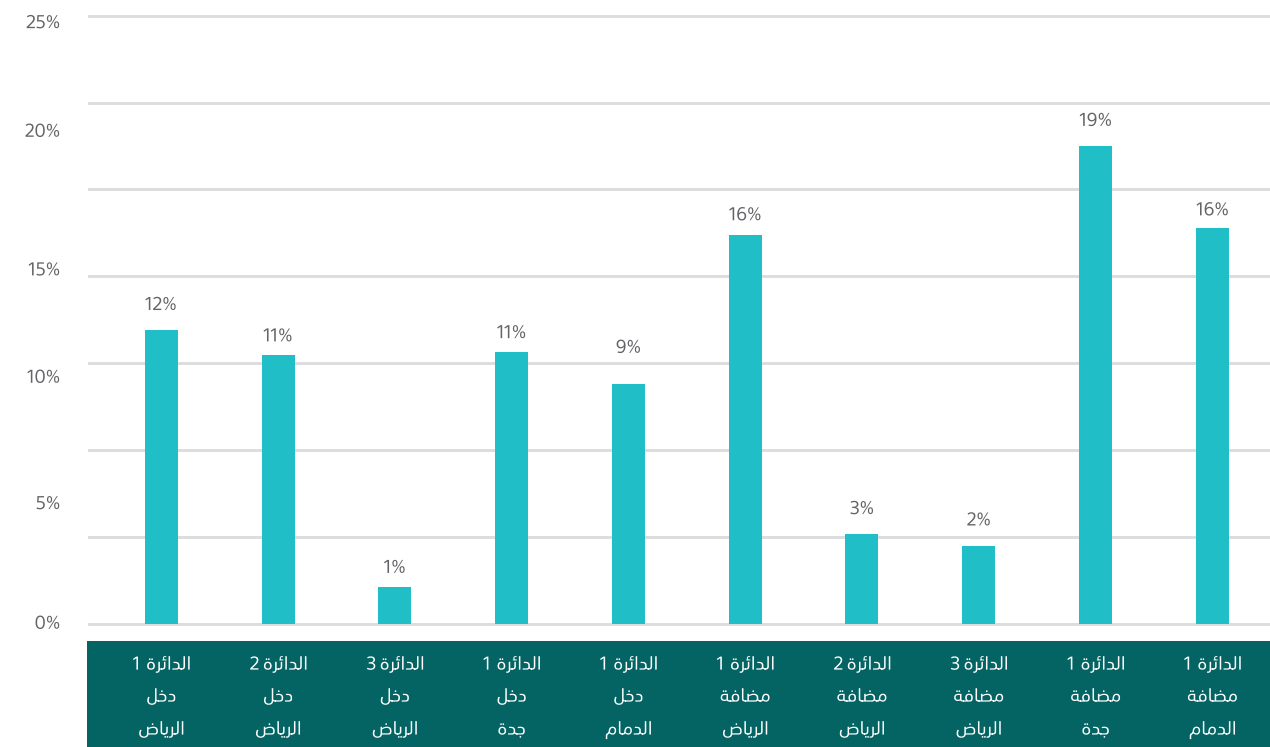
فيما بلغ إجمالي دعاوى درجة الاستئناف **68** دعوى.

♦ التقارير الإحصائية عن القرارات الصادرة دوائر الفصل

نتيجة الجلسة

دوائر الفصل	قبول الدعوى	مطلوب مزيد من الدراسة	عدم قبول شكلاً	رفض الدعوى	عدم سماع الدعوى	انتهاء الخلاف	شطب	الإجمالي
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض	31	-	138	173	25	7	49	423
الدائرة الثانية للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض	25	-	130	172	-	9	52	388
الدائرة الثالثة للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض	4	-	18	10	1	2	-	35
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في محافظة جدة	51	1	100	114	1	10	120	397
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الدمام	66	-	86	96	4	4	84	340
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض	35	-	137	177	2	103	115	569
الدائرة الثانية للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض	14	-	26	16	-	37	1	94
الدائرة الثالثة للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض	2	-	29	15	-	12	4	62
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في محافظة جدة	60	-	26	257	169	74	110	696
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الدمام	85	-	142	162	8	103	88	588
الإجمالي	373	1	832	1,192	210	361	623	3,592

القرارات الصادرة (فصل)



شهد العام صدور ما مجموعه 3,592 قرار من دوائر لجنة الفصل

استحوذ قرار رفض الدعوى على الأغلبية بما مجموعه 1,192 قرار

يليه قرار عدم قبول الدعوى شكلاً بإجمالي 832 قرار

كما بلغ قرار الشطب ما مجموعه 632 قرار

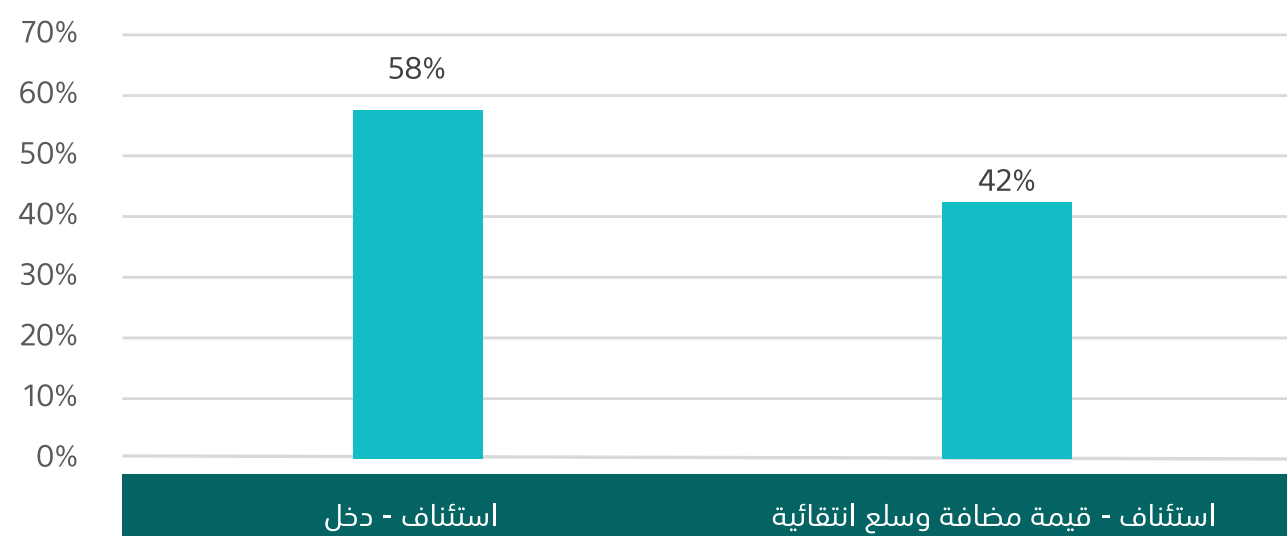
فيما تفاوتت بقية أنواع القرارات بأعداد متقاربة.

دوائر الاستئناف

نتيجة الجلسة

دوائر الاستئناف	قبول الدعوى	عدم قبول الدعوى شكلاً	رفض الاستئناف	عدم سماع الدعوى	انتهاء الخلاف	آخر	الإجمالي
الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة الدخل	95	-	44	-	-	7	146
الدائرة الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية	3	13	73	1	8	7	105
الإجمالي	98	13	117	1	8	14	251

دوائر الاستئناف



شهد العام صدور ما مجموعه 251 قرار من دوائر لجنة الاستئناف

استحوذ قرار رفض الدعوى على الأغلبية بما مجموعه 117 قرار

يليه قرار قبول الدعوى بإجمالي 98 قرار

فيما تفاوتت بقية أنواع القرارات بأعداد متقاربة.

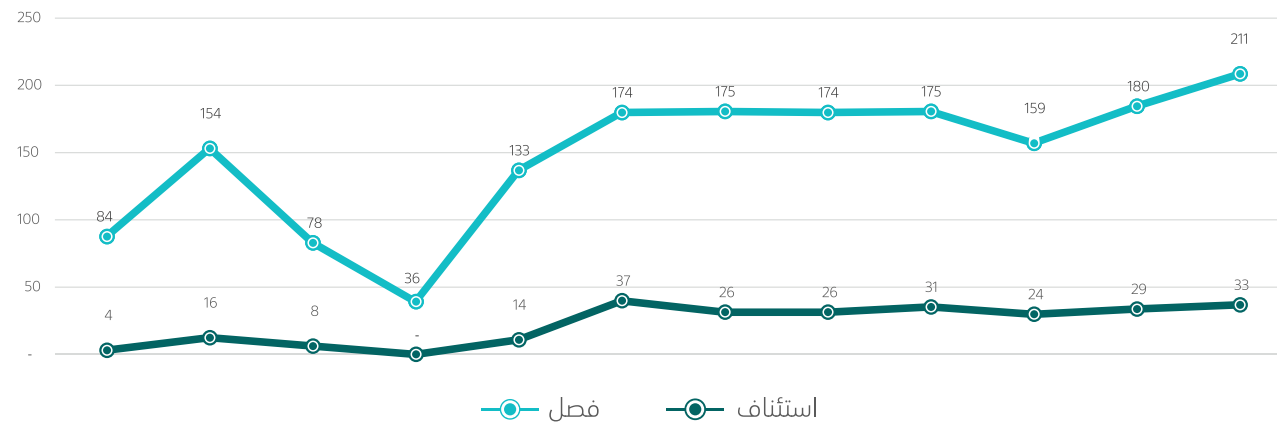
◆ الجلسات

دوائر الفصل	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	اجمالي الجلسات	اجمالي القرارات الصادرة	القرارات الصادرة في الجلسة الواحدة
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض	6	16	6	3	25	25	25	25	25	25	25	25	231	423	2
الدائرة الثانية للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض	14	23	12	-	12	25	25	25	25	25	25	25	236	388	2
الدائرة الثالثة للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الرياض	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	35	6
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في محافظة جدة	10	25	14	-	25	25	25	25	25	25	25	25	249	397	2
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة الدخل في مدينة الدمام	12	25	12	-	11	24	25	24	25	24	25	25	232	340	1
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض	12	18	12	14	16	25	25	25	25	22	23	25	242	569	2
الدائرة الثانية للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	20	24	94	4
الدائرة الثالثة للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الرياض	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	16	20	62	3
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في محافظة جدة	16	25	14	6	19	25	25	25	25	16	24	25	245	696	3
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الدمام	14	22	8	13	25	25	25	25	25	25	25	19	248	588	2
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة السلع الانتقائية في مدينة الرياض	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الإجمالي	84	154	78	36	133	174	174	175	175	159	180	211	1,733	3,592	27



دوائر الفصل	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	اجمالي الجلسات	اجمالي القرارات الصادرة	القرارات الصادرة في الجلسة الواحدة
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة في مدينة الدمام	6	16	6	3	25	25	25	25	25	25	25	25	231	423	2
الدائرة الأولى للفصل في مخالفات ومنازعات ضريبة السلع الانتقائية في مدينة الرياض	14	23	12	-	12	25	25	25	25	25	25	25	236	388	2
الإجمالي	4	16	8	-	14	37	26	26	31	24	29	33	248	251	

جلسات الدوائر حسب الشهر

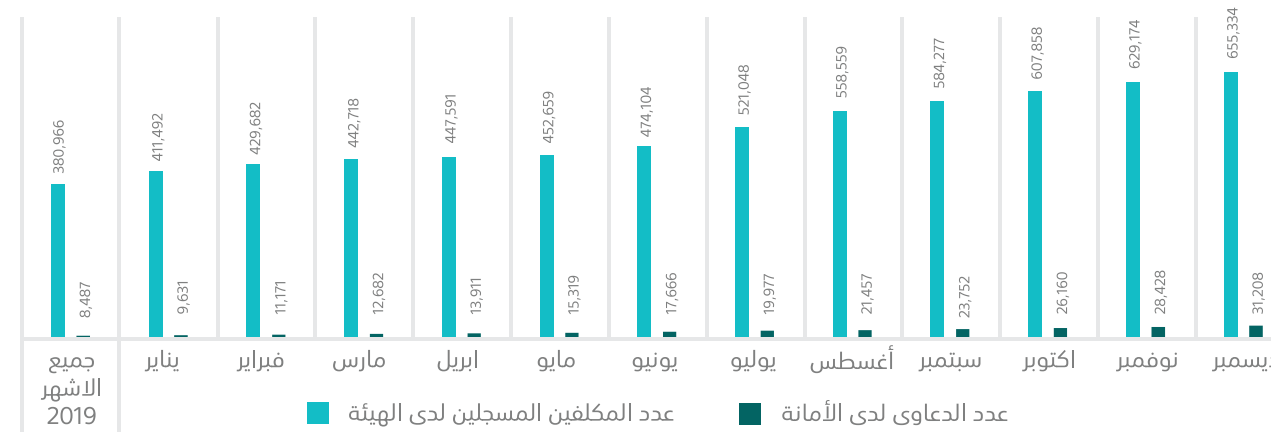


◆ عدد المكلفين المسجلين لدى الهيئة (تراكمي)

إحصائيات مقارنة لعمليات الهيئة والدعاوى المقيّدة لدى الأمانة العامة

السنة	الشهر	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	الإجمالي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019 و 2018	جميع الأشهر	257,194	123,380	392	380,966	8487
2020	يناير	279,100	131,950	442	411,492	9,631
	فبراير	290,056	138,930	696	429,682	11,171
	مارس	297,577	144,419	722	442,718	12,682
	أبريل	299,750	147,105	736	447,591	13,911
	مايو	302,186	149,723	750	452,659	15,319
	يونيو	313,812	159,505	787	474,104	17,666
	يوليو	350,449	169,713	886	521,048	19,977
	أغسطس	378,807	178,815	937	558,559	21,457
	سبتمبر	393,317	189,484	1,476	584,277	23,752
	أكتوبر	409,320	196,147	2,391	607,858	26,160
	نوفمبر	424,697	201,961	2,516	629,174	28,428
	ديسمبر	445,065	207,324	2,945	655,334	31,208
الإجمالي التراكمي		445,065	207,324	2,945	655,334	31,208

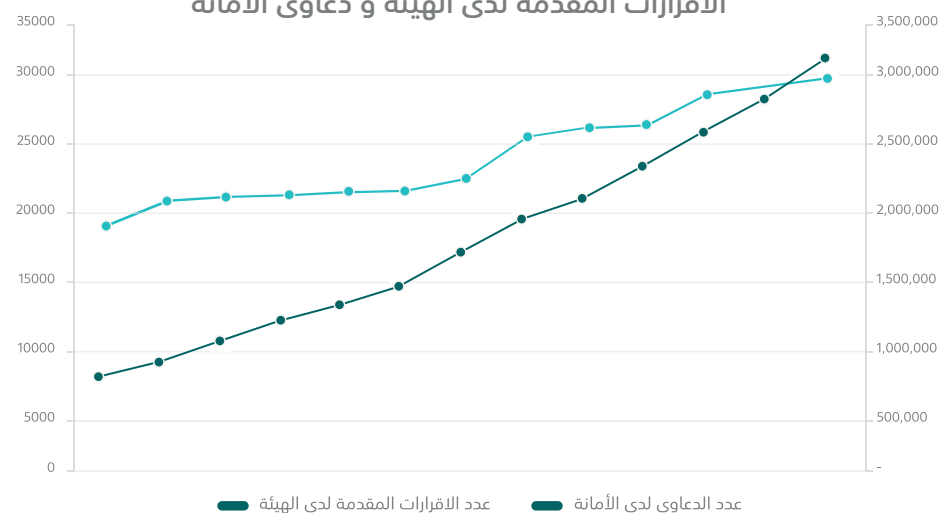
المكلفين المسجلين لدى الهيئة والدعاوى المقيّدة لدى الأمانة



◆ عدد الاقرارات المقدمة لدى الهيئة (تراكمي)

السنة	الشهر	زكاة	دخل	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	الإجمالي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019 و 2018	جميع الأشهر	895,284	5,461	2,482	1,041,236	181	1,944,644	8,487
2020	يناير	899,884	5,704	2,513	1,198,502	197	2,106,800	9,631
	فبراير	904,828	5,873	2,546	1,231,646	197	2,145,090	11,171
	مارس	909,115	6,018	2,609	1,241,888	228	2,159,858	12,682
	أبريل	914,261	6,247	2,677	1,271,652	228	2,195,065	13,911
	مايو	918,916	6,564	2,776	1,288,785	240	2,217,281	15,319
	يونيو	927,002	7,133	3,001	1,363,695	251	2,301,082	17,666
	يوليو	937,651	8,214	3,784	1,619,434	294	2,569,377	19,977
	أغسطس	941,388	8,363	3,832	1,678,543	300	2,632,426	21,457
	سبتمبر	944,769	8,511	3,853	1,706,587	338	2,664,058	23,752
	أكتوبر	952,117	8,774	3,910	1,899,726	340	2,864,867	26,160
	نوفمبر	961,030	9,236	3,943	1,949,759	390	2,924,358	28,428
	ديسمبر	999,993	12,018	4,029	1,968,802	391	2,985,233	31,208
الإجمالي التراكمي		999,993	12,018	4,029	1,968,802	391	2,985,233	31,208

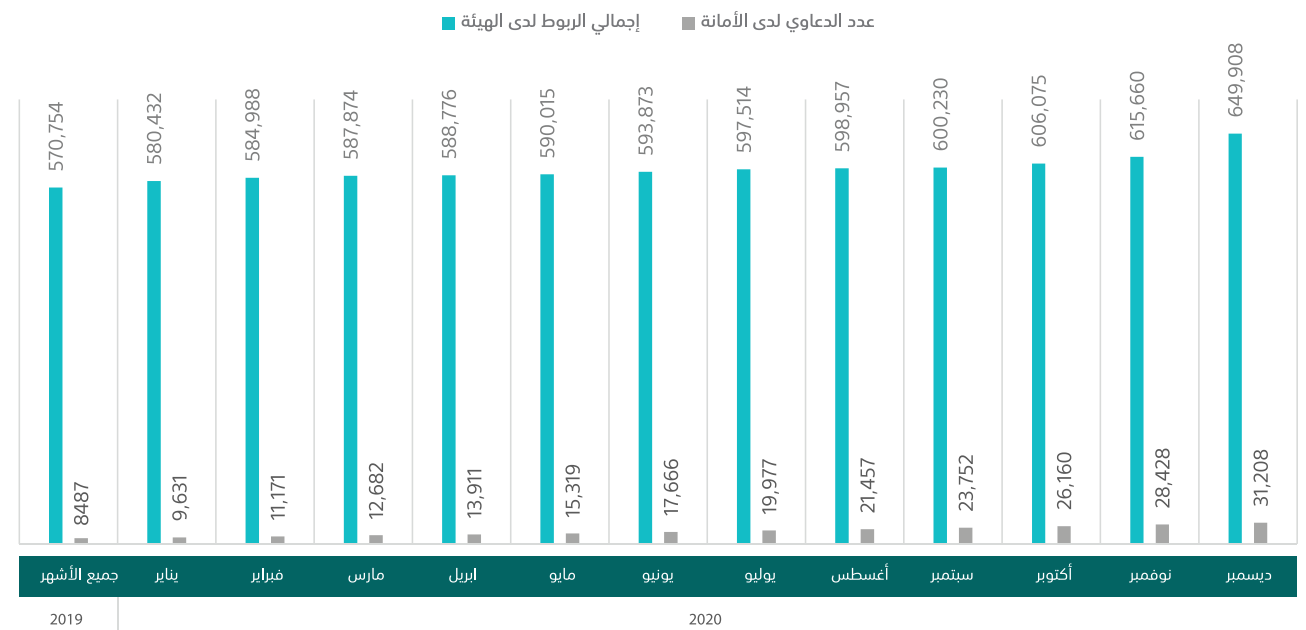
الاققرارات المقدمة لدى الهيئة و دعاوى الامانة



◆ الربوط الصادرة من الهيئة (تراكمي)

السنة	الشهر	الإجمالي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019	جميع الأشهر	570,754	8,487
2020	يناير	580,432	9,631
	فبراير	584,988	11,171
	مارس	587,874	12,682
	أبريل	588,776	13,911
	مايو	590,015	15,319
	يونيو	593,873	17,666
	يوليو	597,514	19,977
	أغسطس	598,957	21,457
	سبتمبر	600,230	23,752
	أكتوبر	606,075	26,160
	نوفمبر	615,660	28,428
	ديسمبر	649,908	31,208
الإجمالي التراكمي		649,908	31,208

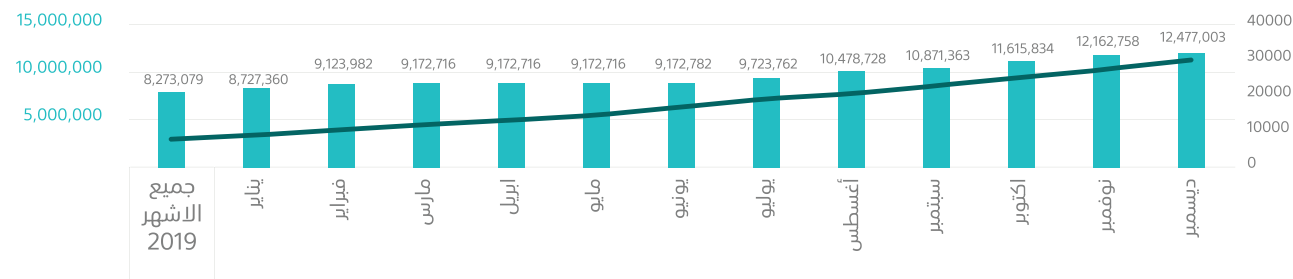
الربوط الصادرة من الهيئة والدعاوى المقيدة لدى الأمانة



◆ الاشعارات (تراكمي)

السنة	الشهر	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	الإجمالي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019 و 2018	جميع الأشهر	4,849,771	3,423,092	216	8,273,079	8,487
2020	يناير	4,851,702	3,875,408	250	8,727,360	9,631
	فبراير	5,124,168	3,999,563	251	9,123,982	11,171
	مارس	5,143,831	4,028,592	293	9,172,716	12,682
	أبريل	5,143,831	4,028,592	293	9,172,716	13,911
	مايو	5,143,831	4,028,592	293	9,172,716	15,319
	يونيو	5,143,832	4,028,657	293	9,172,782	17,666
	يوليو	5,370,493	4,352,975	294	9,723,762	19,977
	أغسطس	5,708,046	4,770,365	317	10,478,728	21,457
	سبتمبر	5,914,046	4,956,925	392	10,871,363	23,752
	أكتوبر	6,051,687	5,563,737	410	11,615,834	26,160
	نوفمبر	6,212,628	5,949,653	477	12,162,758	28,428
	ديسمبر	6,323,526	6,152,980	497	12,477,003	31,208
الإجمالي التراكمي		6,323,526	6,152,980	497	12,477,003	31,208

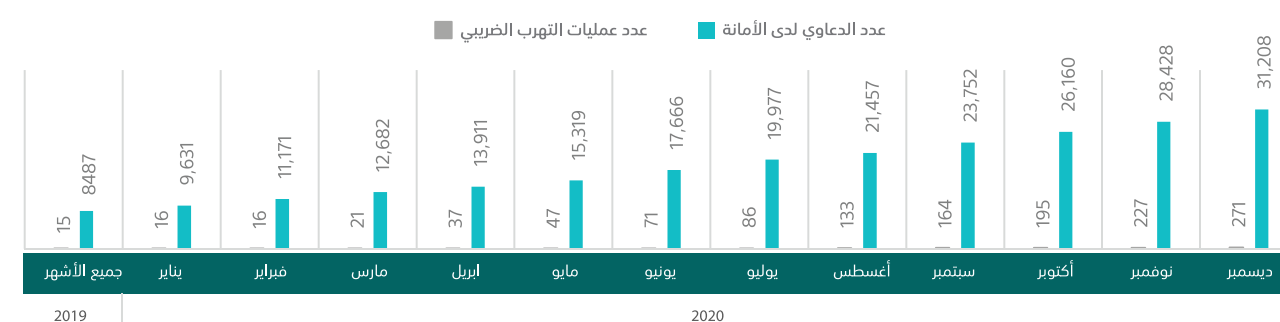
الاشعارات الصادرة من الهيئة والدعاوى المقيدة لدى الأمانة



◆ التهرب الضريبي (تراكمي)

السنة	الشهر	الإجمالي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019	جميع الأشهر	15	8487
2020	يناير	16	9,631
	فبراير	16	11,171
	مارس	21	12,682
	أبريل	37	13,911
	مايو	47	15,319
	يونيو	71	17,666
	يوليو	86	19,977
	أغسطس	133	21,457
	سبتمبر	164	23,752
	أكتوبر	195	26,160
	نوفمبر	227	28,428
	ديسمبر	271	31,208
الإجمالي التراكمي		271	31,208

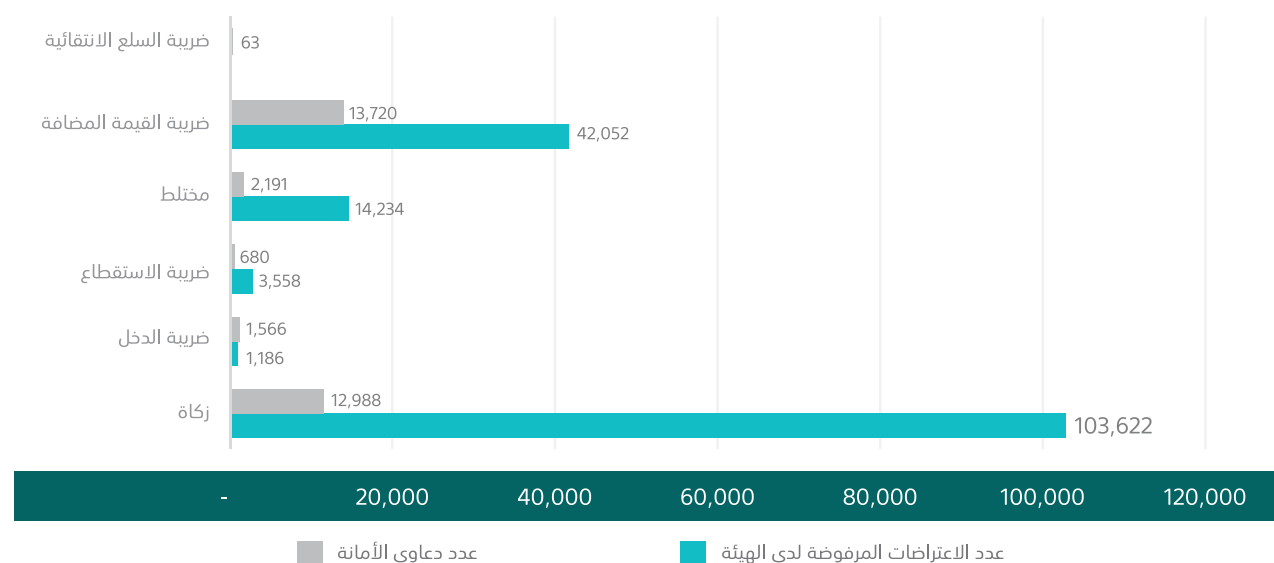
الاشعارات لدى الهيئة و دعاوى الامانة



◆ الاعتراضات

التصنيف	عدد الاعتراضات المرفوضة لدى الهيئة	عدد دعاوى الأمانة
زكاة	103,622	12,988
ضريبة الدخل	1,186	1,566
ضريبة الاستقطاع	3,558	680
مختلط	14,234	2,191
ضريبة القيمة المضافة	42,052	13,720
ضريبة السلع الانتقائية	63	63
الإجمالي	164,652	31,208

الاعتراضات المرفوضة لدى الهيئة ودعاوى الامانة



تظهر الجداول والرسوم البيانية تفاصيل تراكمية لعمليات الهيئة والدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة، وتوضح الأثر بإرتباط العمليات بعضها ببعض، حيث يلاحظ ارتفاع ملحوظ في عدد الدعاوى المقيدة بالمقارنة مع ارتفاع أعداد عمليات الهيئة سواء من حيث الاشعارات الصادرة أو الربوط، وكذلك الحال بالنسبة لأعداد المكلفين بوجه عام وما يترتب بالزيادة الملحظة في ذلك من زيادة لعمليات تقديم الإقرارات.

أبرز خططنا المستقبلية

المسار السريع

عرض الدعاوى على اللجان الضريبية ضمن مجموعات:

- الدعاوى ذات المبالغ الصغيرة.
- الدعاوى المرفوضة شكلاً.
- دعاوى الربوط الزكوية التقديرية.
- دعاوى التأخر في التسجيل لضريبة القيمة المضافة
- تقسيم الدعاوى اليسيرة على أعضاء اللجان.

مشروع الذكاء الاصطناعي

توفير حلول تقنية متطورة في إدارة المعرفة تسهم في تيسير البحوث والدراسات وتنعكس إيجاباً على عاملي الوقت والجهد لدراسة القضايا من خلال:

- تحديد البنود المشابهة للبنود محل الدراسة التي سبق دراستها.
- إظهار جميع النصوص النظامية المتعلقة بالبند.
- احتساب المدد النظامية.
- ربط بنود الاعتراض مع البنود المشابهة في مشروع التسديد.
- نسبة تأييد القرارات الاستثنائية لكل بند.
- الحالات المشابهة من التسبيب والوقائع والمنطوق والمحاضر.

النمو المستدام



تطوير النظام الإلكتروني

- المساهمة في تطوير وتسريع إجراءات معالجة الدعاوى.
- تسهيل استخدام المتعامل للخدمات الإلكترونية.

مشروع أفضل بيئة عمل

تعزيز تجربة منسوبي الأمانة العامة، وتطوير البيئة بما يضمن رفع الكفاءة التشغيلية وتوفير المحفزات الإيجابية لإنجاز المهام، مع عمل استبيان دوري لقياس مستوى الرضا والوقوف على مواطن التحسين.

مراقبة الأداء والجودة

تيسير متابعة الأعمال وضمان تحقيق مؤشرات الأداء KPIs من خلال أنظمة وشاشات مراقبة الأداء Dashboards المتنوعة، التي تعكس أداء الدعاوى وإصدار القرارات، مع توضيح للدعاوى الجاهزة للعرض لتيسير تدفقها على اللجان، مع متابعة أعمال مركز الاتصال وضمان سير العمل.

تطوير أوجه البحوث والدراسات

العمل على تطوير منهجيات إعداد البحوث والدراسات بما يضمن مواكبة المعايير العالمية والإفادة من التجربة الدولية في هذا المجال، وأثرها بشكل إيجابي على رفع الكفاءة التشغيلية لآلية إعداد الدراسات والتقارير، مع تحديثها بشكل دوري، وربطها بمرجع بحثي داخلياً للإدارات / الدوائر المعنية ومشاركة محتوياتها حسب الحاجة مع أطراف خارجية.

تطوير خدمات المتعاملين

- تسهيل تجربة ورحلة المتعامل.
- توفير خدمات ذاتية للمتعاملين خاصة بالأمانة العامة في فروع الهيئة.
- الاستمرار في نظر القضايا عن بعد من خلال وسائل إلكترونية.
- تكثيف ورش العمل التوعوية للمستفيدين.

نشر القرارات

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

استطلاع رأي المستفيدين

- استطلاع رأي المتعاملين وشركاء الأعمال خلال مرحلتين:
 - أثناء مرحلة التسجيل وتبادل المذكرات.
 - بعد صدور القرارات من اللجان.
- تقييم محتويات الموقع الإلكتروني.
- تقييم الخدمات الإلكترونية.
- تقييم خدمات مركز الاتصال.
- تقييم من جهة محايدة لورش العمل والتوعية.
- تحليل نتائج الاستبيان بهدف تحسين الخدمة ورفع مستوى الكفاءة.

عقد زيارات وشراكات استراتيجية مع شركاء أعمال

- تعزيز أوجه التعاون.
- تبادل المعارف والخبرات.

◆ شركاء الأعمال

شركاؤنا الذين بهم تكمل منظومة العمل

نحو رحلة عادلة وميسرة



