

التقرير السنوي

2021



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُولُهُ

«هدفنا الأول أن تكون بلادنا نموذجاً ناجحاً
ورائدةً في العالم على كافة الأصعدة،
وسأعمل معكم على تحقيق ذلك».

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُولُهُ

«طموحنّا أن يكون اقتصادنا أكبر مما نحن فيه
اليوم، كيف نخلق بيئة جذابة وجيدة ورائعة في
وطننا، كيف نكون فخورين في وطننا، كيف
يكون وطننا جزءاً مساهماً في تنمية وحراك
العالم سواء على المستوى الاقتصادي أو البيئي
أو الحضاري أو الفكري».

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع

الإسلام



«يحظى القطاع المالي بدعم كبير من قيادة المملكة، حيث يساهم في تعزيز ودعم الاقتصاد؛ والمرونة التي تتمتع بها السياسة المالية العامة نتيجة هذه الإصلاحات مكنت الحكومة من اتخاذ التدابير والإجراءات في مواجهة الصدمات الطارئة بمستوى عال من الكفاءة».

وزير المالية

محمد بن عبدالله الجدعان

رئيس مجلس إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

الملخص التنفيذي

الملخص التنفيذي

واصلنا العمل خلال العام 2021م لتنفيذ أهدافنا الاستراتيجية عبر منظومة متكاملة من الخدمات الإلكترونية التي تعزز تجربة المتعامل في خدمة التقاضي وتسهم في رفع الوعي الزكوي والضريبي والجمركي، وشهد العام 2021م اتساع النطاق بدمج الأمانتين وما تبعه من خلق حراك نوعي وفقاً لرؤيتنا الطموحة لتحقيق التميز في معالجة المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية بكفاءة وفاعلية.

أبرز إنجازات عام 2021م



1 نشر الدليل التوضيحي للأنظمة الزكوية والضريبية :

عملنا على إعداد مرجع شامل إلكتروني يوفر خصائص البحث والوصول السريع لكافة الأنظمة والقرارات والتعاميم والفتاوى الشرعية والآراء الفقهية ومعرفة أوجه التشابه والاختلاف بين الأنظمة الضريبية السعودية وبين أفضل الممارسات العالمية.



2 خدمة التحقق والتوثيق الإلكتروني :

ساهمنا بتسريع الإجراءات والتعاملات من خلال التحقق من صفة الحضور أمام اللجان الزكوية والضريبية والجمركية وتوثيق المحاضر والقرارات الصادرة عبر نظام البصمة ورمز تحقق يرسل إلى أرقام الجوال المسجلة في نظام أبشر.



3 أنظمة مراقبة الأداء والجودة Dashboard :

عززنا مبدأ الشفافية بتطوير أنظمة متابعة أداء الأعمال من خلال متابعة سير الدعاوى في كافة مراحلها، وتطوير لوحة أداء لمتابعة الدعاوى ذات المبالغ العالية، مع تطوير لوحة لقياس ومتابعة تدفق الدعاوى على اللجان، لضمان سير العمل وفق المدة المحددة نظامًا واتفاقية مستوى الخدمات SLAs.



4 تطوير الأدلة الإرشادية والتوعوية :



سعيًا لتمكين التواصل الفعال وبناء الثقة من خلال مواصلة تطوير ونشر الأدلة الإرشادية والتوعوية لتزويد المتعاملين والمهتمين بأبرز المعلومات حول أعمالنا وأعمال اللجان، وأهم أوجه التوعية في مجال النزاعات الزكوية والضريبية والجمركية .

الأدلة الإرشادية



- أدلة توضح للمستفيد الخطوات الإجرائية لإتمام الخدمات :
- دليل الخدمات الإلكترونية.
- التقاضي ببساطة أسهل.
- دليل التظلم أمام لجنة الفصل.
- دليل التظلم أمام اللجنة الاستثنائية.

الأدلة التعريفية



- أدلة التعريف العام حول منظومة التقاضي في الأمانة:
- رحلة المتعامل.
- يسرناها لك.
- التمثيل والتوكيل للترافع أمام اللجان الضريبية.
- الأسئلة الشائعة من المكلفين.

الأدلة التنظيمية



- أدلة التعريف بالأنظمة المتعلقة وإجراءاتها:
- قواعد عمل اللجان.
- آلية الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية.
- معرفة توعية وإثراء.

5 تبويب واستخراج المبادئ الزكوية والضريبية والجمركية من القرارات والأحكام السابقة :



عملنا على تعزيز الثقة وتيسير الوصول عبر اطلاع المعنيين بشكل متواصل على كافة قرارات اللجان الزكوية والضريبية والجمركية والأحكام القضائية، وتعزيز توافق التطبيقات العملية مع الأطر التشريعية للزكاة والأنظمة الضريبية والجمركية.

6 مشروع الذكاء الاصطناعي :



ساهمنا في تيسير إجراءات إدارة الأعمال من خلال بدء العمل على مشروع الذكاء الاصطناعي والذي يهدف للبحث في التطبيقات والتجارب العالمية والمحلية ومواءمة ما يمكن تنفيذه منها لخدمة عمل الأمانة واللجان.

7 قاعدة البيانات للأبحاث والدراسات القانونية والمحاسبية :

نجننا في إنشاء قاعدة بيانات للأبحاث والدراسات القانونية والمحاسبية المنجزة ونحدثها بشكل دوري، وننشرها بمرجع بحثي داخلي في الدوائر المعنية، ومشاركة محتوياتها حسب الحاجة مع الأطراف الخارجية.



8 الدراسات والبحوث :

أنجزنا ما يزيد عن (150) دراسة وبحث في المجالات المحاسبية والقانونية والجمركية والمجالات ذات العلاقة بطبيعة أعمالها ومهامها بهدف تحفيز بيئة العمل ورفع الكفاءة التشغيلية، والعمل على بناء القدرات الداخلية والارتقاء بالمواهب والكفاءات.



1 مبادرات الهيئة وأثرها على اللجان الضريبية.

3 إجراءات الترافع والصفة النظامية أمام اللجان.

5 الدليل الاسترشادي لتصنيف العقوبات ومعايير تشديدها.

7 الأسانيد النظامية وتطبيق أساس الاستحقاق.

9 دليل المصطلحات الجمركية.

2 إجراءات فرض الضريبة في حال البيع بالتقسيط.

4 حصر المخالفات والغرامات في الأنظمة الضريبية.

6 دليل المصطلحات النظامية والزكوية والضريبية.

8 الدليل التوعوي لحصر المدد النظامية وأثرها على الإجراءات.

10 أحكام الاستثناء في نظام ضريبة الدخل ونظام المرافعات الشرعية ونظام المرافعات أمام ديوان المظالم.

تيسير الوصول



البوابة الإلكترونية:

حرصنا من خلال تسخير التقنية إلى تطوير منظومة إلكترونية متكاملة لتيسير آلية الدعاوى والفصل بها، حيث تم تطوير عدة مشاريع تشغيلية تهدف لإنجاز رحلة التقاضي وتيسيرها.

التقاضي عن بعد:

خدمة تفاعلية يتم من خلالها التواصل المرئي بين أطراف اللجان الزكوية والضريبية والجمركية في مختلف مناطق المملكة، بهدف رفع عناء التنقل والسفر عن الأطراف وتوفير حلول تقنية موثقة بيسر وسهولة. قمنا بتخصيص **10 قاعات** في مقرات دوائر اللجان الزكوية والضريبية والجمركية في مدن الرياض، الدمام، جدة، وعدة مكاتب منتشرة بالتعاون مع شركاءنا في العمل:

تهيئة المنافذ الجمركية بخدمة التقاضي عن بعد:

13
مكتب

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

13 مكتب بالتعاون مع فروع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بمختلف مناطق المملكة.

18
مكتب

18 مكتب موزعة على السجون بحسب المناطق الإدارية بالتعاون مع الإدارة العامة للسجون ضمن خطة التطوير في 2022م.

18
مكتب

الإدارة العامة للسجون



تسريع إجراءات النظر في الدعاوى:

قمنا بتطوير خصائص إدارة المهام عبر نظام إدارة الدعاوى «حيّاد» للمساهمة في الفصل الناجز في الدعاوى وتيسير الإجراءات، وذلك بتوفير مسار سريع للدعاوى ذات الطابع المستعجل:

الدعاوى المرفوضة شكلاً

دعاوى الزكاة التقديرية

الموقوفين والسجناء والموقفة خدماتهم

موقعنا الإلكتروني:

نجننا في جذب اهتمام المختصين بالقطاع، وتقديم أبرز المعلومات والوسائل التوعوية:

- عدد زيارات دليل الأنظمة واللوائح 11,370 زيارة
- عدد زوار صفحة الأدلة الإرشادية والتوعوية 43,277 زيارة
- عالج الموقع في الدعم والاستفسارات 8,765 متعامل
- بلغت زيارة المركز الإعلامي 69,618 زيارة
- عدد زيارات صفحة قرارات اللجان 52,140 زيارة



الشراكات الاستراتيجية





مراحل الاندماج:

إيمانًا بأهمية توحيد إجراءات سير الدعاوى ووضع الأسس لإنجاز الأعمال؛ وفق حزمة من الاتفاقيات المعتمدة لرفع مستوى الخدمة وجودة الإنجاز، عملنا خلال فترة مشروع اتساع النطاق ودمج الأمانتين على توحيد إجراءات التقاضي بما يتواءم مع طبيعة الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية، ودشنا مجموعة من المشاريع التطويرية بهدف تحقيق التكامل مع شركاء العمل وتيسير إدارة الدعاوى، بالإضافة إلى تهيئة وتجهيز مقرّات العمل وقنوات التواصل.

2 تهيئة أعمال اللجان

2

- وضع السياسات وتوحيد الإجراءات.
- إعادة تصميم مؤشرات الأداء KPIs اللجان الجمركية الحالية.
- رسم اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs.
- تيسير الإجراءات في نظر الدعاوى الجمركية.
- تهيئة المنافذ الجمركية.
- تطوير الهوية المؤسسية.

1 دمج الأمانتين ومراحل التهيئة

1

- دمج قواعد عمل اللجان.
- دمج المدد النظامية والإجرائية.
- دمج الموقع الإلكتروني وقنوات التواصل.
- الذكاء الاصطناعي.
- التهيئة التقنية ومقرات العمل.
- التهيئة الداخلية وبناء القوى البشرية.

التوعية والتواصل



خلال عام
2021

نجحنا في إرسال ونشر



1,000,000

رسالة توعية
عبر البريد الإلكتروني
والرسائل النصية SMS



150

تصميم توعوي

تمكين التواصل الفعال



المحادثة الفورية
Live chat

عالجت الخدمة استفسارات

3,381
متعامل



البريد الموحد
gstc@gstc.gov.sa

قدم خدماته لـ

43,399
متعامل



مركز الاتصال الموحد
800122000

نجحنا في خدمة

124,815
متعامل

بمتوسط مدة (3 دقائق)
للمكالمة لإنجاز الخدمة

أبرز ورش العمل



رحلة التقاضي أمام اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

رحلة المتعامل مع الأمانة العامة

أعمال الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية

1,831 مشارك

35+ ورشة عمل

تفعيل منصات التواصل الاجتماعي:

لتعريف وتوعية المتعاملين بخدمات ومهام الأمانة واللجان قدمنا مجموعة من البرامج التوعوية والإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي.



عدد المنشورات

تفريدة 550



منشور 516



عدد المتابعين

متابع 58,634



متابع 8,900



الحملات الرقمية والإعلامية:

تم إطلاق عدد من الحملات الرقمية على منصة تويتر ، وأبرزها:

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


حملة 48


ظهور 16,191,621

نتائج الأعمال



إجمالي الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية

116,962

الدعاوى حسب درجة التقاضي

90%

فصل

10%

استئناف

0%

التماس إعادة النظر

الدعاوى حسب التصنيف

30%

زكاة

3%

ضريبة الدخل

2%

ضريبة الاستقطاع

4%

مختلط

30%

ضريبة القيمة
المضافة

0%

الضريبة الانتقائية

0%

ضريبة التصرفات
العقارية

31%

جمركي
(إداري/جزائي)

نتائج الأعمال



إجمالي القرارات

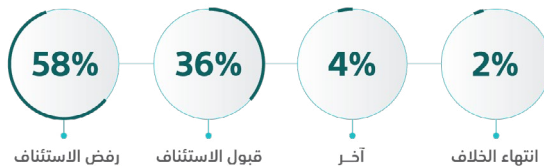
36,503

إجمالي قرارات الاستئناف

5,454



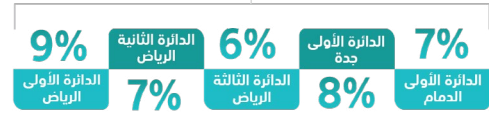
نتائج قرارات الاستئناف الصادرة



إجمالي قرارات الفصل

31,049

الدخل



القيمة المضافة



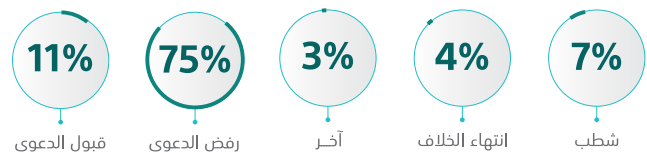
جمركي (جزائي - إداري)



السلع الانتقائية



نتائج قرارات الفصل الصادرة



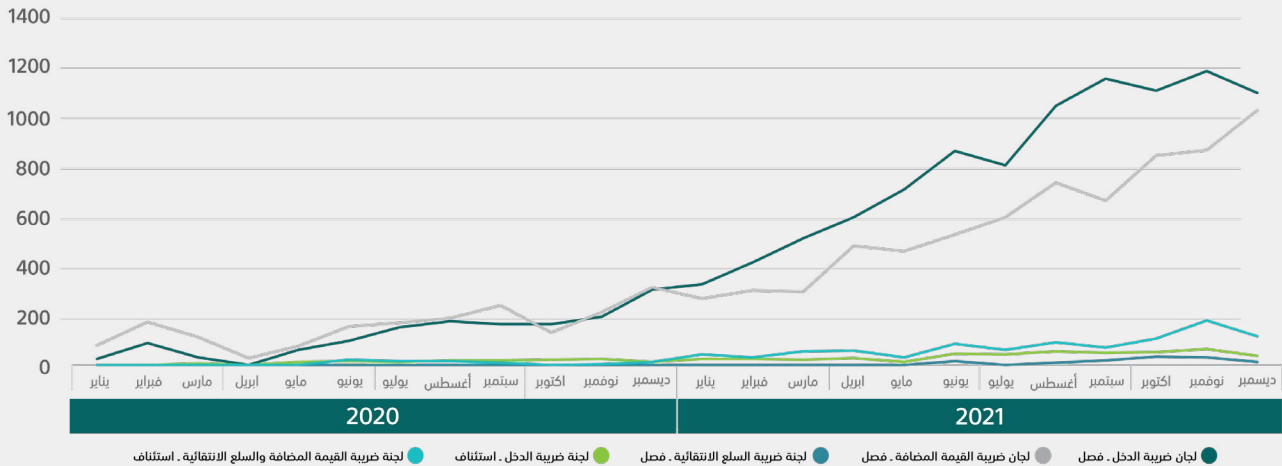
نتائج الأعمال



أسهمنا من خلال عدة إجراءات ومشاريع تطويرية في خفض مدد التقاضي:



مكنّا اللجان من خلال عدة إجراءات تطويرية ومشاريع تشغيلية، إلى تحقيق ارتفاع ملحوظ في عدد القرارات الصادرة عن الدوائر



تحسين البيئة الداخلية (استقطاب الكفاءات -التطوير والتأهيل والتدريب)

خلال عام 2021م، استثمرنا في تطوير وتدريب منسوبنا بمختلف المجالات والأصعدة لرفع الإنتاجية وزيادة الكفاءة، من خلال تقديم العديد من الدورات.



تصنيف الدورات التدريبية من حيث النوع إلى

إدارية

قانونية

قيادية

سلوكية

فنية

المستفيدون
من التدريب

125



ساعة
تدريبية

197



« الخطط المستقبلية لعام 2022 - 2023 م :

تطوير النظام الإلكتروني.	تطوير الذكاء الاصطناعي .
خدمة (chatpot) المحادثة الذكية.	تطوير الموقع الإلكتروني.
تطوير المسار السريع للدعاوى.	توثيق المبادئ القضائية.
تطوير أدوات مراقبة الأداء والجودة.	تطوير البحوث و الدراسات.
بناء وتطوير خطط توعية للمتعاملين.	تحسين تجربة المتعامل.
تطوير بيئة العمل.	رفع الكفاءة التشغيلية للعمليات.
تطوير كفاءة الدراسات المعدة الدعاوى المقيدة.	تطوير قياس كفاءة أداء أعضاء اللجان.
الحصول على شهادة النموذج الأوربي.	الحصول على جائزة الملك عبدالعزيز للجودة.
رفع كفاءة وتنمية القوى البشرية.	رفع كفاءة أداء أعضاء اللجان.

الفهرس



25	المقدمة
29	كلمة الأمين العام
31	اتساع النطاق
40	الإطار المؤسسي
51	اللجان الزكوية والضريبية والجمركية
61	حوكمة الإجراءات والأعمال
66	منجزات وتطلعات
74	تيسير الوصول
84	تمكين التواصل الفعّال
96	الاستدامة والأداء
103	نتائج الأعمال
136	شركاؤنا



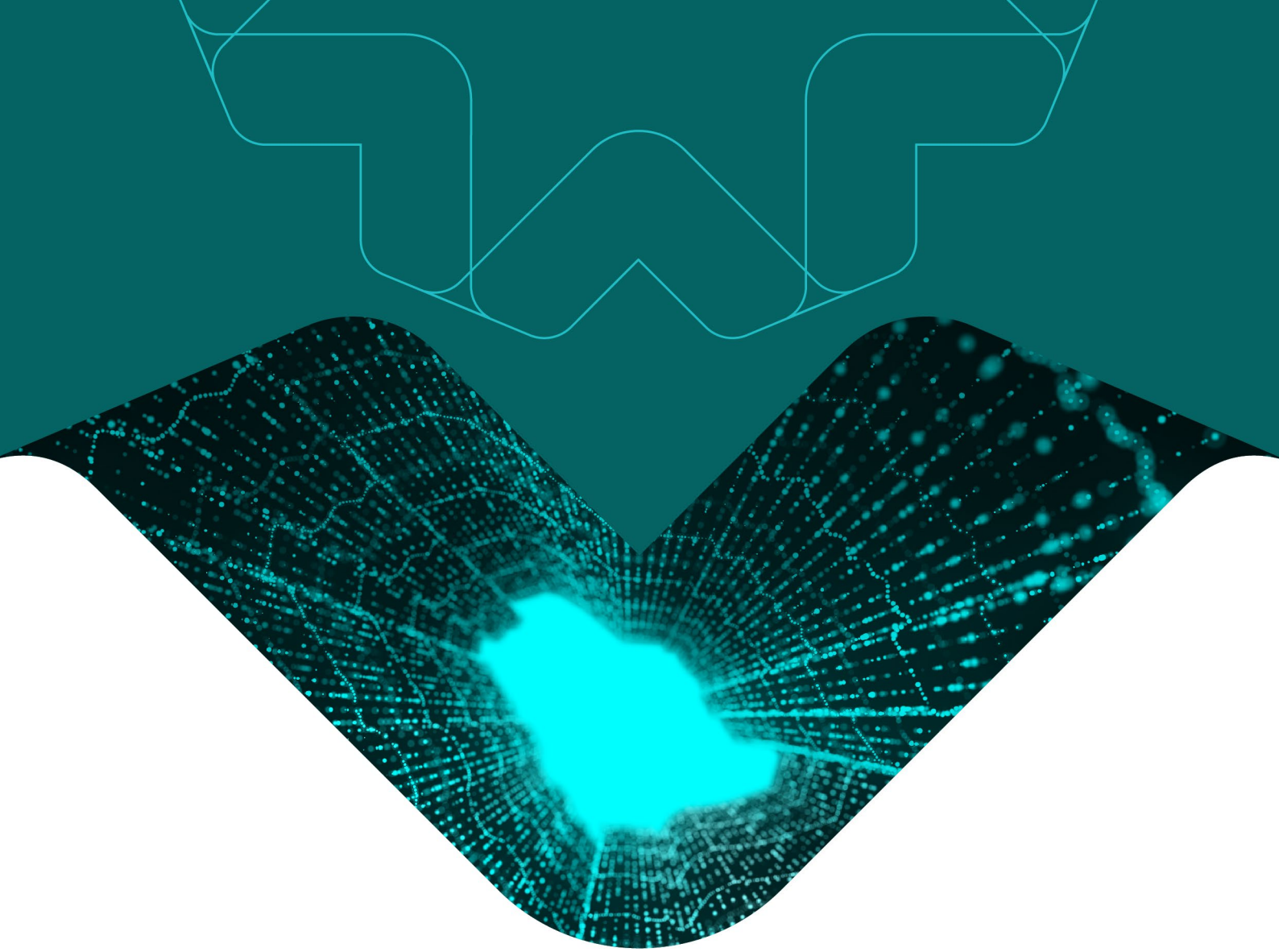
المقدمة

مقدمة التقرير

انطلاقاً من رؤيتها الطموحة لتحقيق التميز بالقدرة على حل المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية بكفاءة وفاعلية، تضع الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية على رأس أولوياتها وأهدافها الاستراتيجية السعي المستمر لتسهيل رحلة المتعاملين، ورفع كفاءة القطاع الزكوي والضريبي والجمركي وتعزيز الشفافية وضمان إنفاذ العدالة الناجزة؛ لتحقيق أعلى مستويات الجودة في تمكين الفصل الناجز في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية، والوصول إلى أساليب مبتكرة وفعّالة في تيسير رحلة التقاضي للمتعاملين، مع تعزيز الكفاءة التشغيلية بأتمتة جميع مراحل رحلة التقاضي، بما يحقق أهداف رؤية المملكة 2030.

ولم تلبث الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية، التي اتسع نطاقها مؤخراً بصدور قرار هيئة الزكاة والضريبة والجمارك رقم (17-21-01) وتاريخ (1434/05/02هـ) الموافق (2021/09/12م)، أن تشكل مرحلة جديدة من العمل المؤسسي والتحول الرقمي لخدماتها بنجاحها في أتمتة إجراءات التقاضي عبر خدمات ووسائل متعددة، لتبدأ رحلة المتعامل من مرحلة قيد الدعوى وتبادل المذكرات وصولاً لمرحلة صدور القرار واستلامه والاستئناف عليه، وذلك تمكيننا لدعم ومساندة اللجان الزكوية والضريبية والجمركية للقيام بأعمالها وفقاً للمعايير والممارسات العالمية مما ينعكس على سرعة وجودة الفصل في المنازعات.

خلال هذا التقرير نلقي الضوء على جوانب التطوير والتحدي المستمر التي تستهدف تيسير الإجراءات وتمكين الوصول الفعال، واستعراض الأعمال والمنجزات بوضوح وشفافية عبر بيانات إحصائية تتناول بالتفصيل حجم الإنجاز وتحليل سبل الارتقاء بمستوى أداء المهام، بجانب تناول الخطط والمشاريع المستقبلية للمرحلة المقبلة.



كلمة الأمين العام

لأمانة العامة للجان
الزكوية والضريبية والجمركية

تمثل أعمال الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية دوراً في خلق حراك متنامي لتطوير منظومة عمل اللجان، مما انعكس إيجاباً على تقليص أمد التقاضي في المنازعات، وساهم في تيسير الأعمال لجميع المتعاملين وتحقيق مؤشرات الأداء المؤسسية وتحسين تجربة المتعاملين ورفع كفاءة القطاعات الزكوية والضريبية والجمركية وتعزيز الشفافية وضمان إنفاذ العدالة الناجزة.

يأتي كل ذلك ضمن حالة النمو والازدهار الاقتصادي الذي شكلته رؤية المملكة 2030م بدعم سخي من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، ومتابعة دقيقة من ولي عهده الأمين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، حفظهما الله تعالى.

وتواصل الأمانة العامة مسيرتها الطموحة نحو تحقيق التميز بالقدرة على حل المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية بكفاءة وفاعلية، لتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالها.

يأتي هذا التقرير ليؤكد التزامنا بالركائز الاستراتيجية وتحقيق التطور والنمو المستدام، من خلال تيسير الإجراءات وتمكين الوصول الفعال مما يعزز رفع الكفاءة التشغيلية بمختلف جوانبها، مع تعزيز الثقة والمصداقية باستعراض نتائج الأعمال بشفافية التي تمثل مخرجات ممارسة المهام والخدمات المقدمة.

متطلعين إلى مستقبل أكثر نماءً وازدهاراً في ظل قيادتنا الرشيدة، من خلال الخطط والبرامج النوعية للعام المقبل 2022 - 2023م لتحقيق بعض من طموحنا لتطوير هذا القطاع الحيوي من منظومتنا الاقتصادية في مملكتنا الحبيبة.

عبدالله بن عبدالرحمن السحيباني
الأمين العام



اتساع النطاق

◀ مراحل الاندماج

شكل صدور قرار مجلس إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لحظة مفصلية في أعمال الأمانة العامة للجان الضريبية والأمانة العامة للجان الجمركية، من خلال اتساع النطاق في منظومة عمل متكاملة تعزز دعم الجوانب الزكوية والضريبية والجمركية، وإيماناً بأهمية توحيد إجراءات سير الدعاوى ووضع الأسس لإنجاز الأعمال؛ وفق حزمة من الاتفاقيات المعتمدة لرفع مستوى الخدمة وجودة الإنجاز، عملنا خلال فترة مشروع اتساع النطاق ودمج الأمانتين على توحيد إجراءات التقاضي بما يتواءم مع طبيعة الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية، ودشنا مجموعة من المشاريع التطويرية بهدف تحقيق التكامل مع شركاء العمل وتيسير إدارة الدعاوى، بالإضافة إلى تهيئة وتجهيز مقرّات العمل وقنوات التواصل.

1 دمج الأمانتين ومراحل التهيئة

◀ دمج قواعد عمل اللجان:



قامت الأمانة العامة بتوحيد إجراءات التقاضي بما يتواءم مع طبيعة القضايا الزكوية والضريبية والجمركية، وتحديد الاختصاصات و المدد النظامية، ومعالجة نصوص المواد بناءً على الممارسة الفعلية من خلال تطبيق أحكام قواعد عمل اللجان الحالية.

دمج المدد النظامية والإجرائية:



بدراسة معمقة لكافة إجراءات سير الدعوى بعد الدمج وقياس المدد الكافية لمعالجة كل إجراء، مع مراعاة تضمين المدد على شكل سلسلة لكافة إجراءات سير الدعوى ومتابعتها بالأمانة، وفق حزمة من الاتفاقيات لرفع مستوى الخدمة وجودة الإنجاز والشفافية.

الشراكات الاستراتيجية:



تحقيقاً للأهداف الاستراتيجية وتنفيذاً للخطط الموضوعة لترقية مستوى كفاءة الخدمات المقدمة، عملنا على تيسير عملية تدفق العمليات المؤسسية والأساسية وفق مدد محددة مرتبطة بمؤشرات الأداء تضمن تمكين الوصول لكافة شركاء الأعمال، بما يحقق الاستراتيجية المرتبطة ببناء الثقة من خلال تنفيذ مجموعة من المشاريع والمبادرات.

١) البوابة الإلكترونية للنياحة العامة.



تم تطوير بوابة إلكترونية تساهم في تنفيذ الإجراءات والمهام بيسر وسهولة للمختصين في النياحة العامة تحوي مجموعة من الخدمات التفاعلية لتقديم ومعالجة الدعاوى الجزائية والرد عليها وطلب تمديد المهلة على حسب المواد النظامية، مع إمكانية الاطلاع والبحث عن الدعاوى في أي مرحلة من المراحل من خلال مجموعة من الأدوات والخيارات، كما يمكن من خلالها استلام نسخ من القرارات الجاهزة وتقديم طلبات الاعتراض والاستئناف.

٢) تهيئة مكاتب التقاضي بالتعاون مع المديرية العامة للسجون.



تم التنسيق مع الإدارة العامة للسجون لتهيئة مقراتها في مختلف مناطق المملكة بخدمة التقاضي عن بعد والتي تمكن اللجان من التواصل مع الموقوفين والنظر في الدعاوى المنظورة، حيث توفر خدمات تفاعلية من الاتصال المرئي المباشر بدوائر اللجان والنظر في الدعاوى، وعقد جلساتها وفق المتطلبات النظامية.

دمج الموقع الإلكتروني وقنوات التواصل:



العمل على تطوير الموقع الإلكتروني وقنوات التواصل وتقديم الخدمات التقنية لتوفير وقت وجهد شركائنا والمتعاملين وتيسير آلية الوصول وذلك من خلال دمج قنوات التواصل وتوحيد الخدمات، وتحسين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني عبر مجموعة من الأدلة الإرشادية والمنشورات التوعوية التي تسهم بالتعريف بالأعمال والمهام عبر منصة موحدة.

الذكاء الاصطناعي:



تهيئة مشروع الذكاء الاصطناعي لدمج المتطلبات الجمركية بعد رصدها وجمعها مما يعزز من سرعة وجودة الإنجاز والوصول إلى نتائج وتوقعات مستقبلية للدعاوى بمختلف التفاصيل مما يساعد على اتخاذ الإجراءات والقرارات بكفاءة أعلى وبمدة زمنية أقل.

التهيئة التقنية ومقرات العمل:



إعداد بنية تحتية متكاملة لضمان التميز التشغيلي والتحسين المستمر، حيث تم تهيئة مقرات العمل وتوفير الحلول التقنية بما يضمن استمرارية الأعمال والمهام، ويعزز جودة الخدمات المقدمة؛ اتباعاً لقواعد العمل المبنية على مبدأ رفع الكفاءة والارتقاء بمستوى الأداء والإنتاجية.

التهيئة الداخلية وبناء القوى البشرية:



لتبادل المعرفة والخبرات تم تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتنوعة من لقاءات تعريفية وورش عمل ونشر مجموعة من الرسائل التوعوية الدورية، لتعزيز وبناء المعرفة عبر برامج تطويرية مكثفة لحالات عملية زكوية وضريبية وجمركية .

2 تهيئة أعمال اللجان

لمواكبة التطورات المتسارعة وسعيًا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية في تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالنا شيدت عدة إجراءات وسياسات ونفذت مجموعة من المشاريع الاستراتيجية لتهيئة أعمال اللجان، من خلال العمل على تطوير عامل الكفاءة في إدارة أعمال اللجان، التي انعكست بدورها على فاعلية إدارة المنازعات.

وضع السياسات وتوحيد الإجراءات:



لتعزيز القيم الجوهرية المتمثلة في التعاون والكفاءة والشفافية والحيادية عملنا على مجموعة من السياسات، من أهمها: إعداد حوكمة لسير إجراءات العمل، ومصفوفة الصلاحيات لتحديد إجراءات العمل المقترحة لمجموعة الإجراءات الأساسية التي يجب تنفيذها، حيث تفصل بشكل متسلسل مع وصف تفصيلي لكافة النشاطات التي تتضمنها، كما تستهدف السياسة تحديد مصفوفة الصلاحيات لوضع سياسة تنظيم ممارسة الأعمال.

إعادة تصميم مؤشرات الأداء KPIs للجان الجمركية الحالية:



بهدف تحسين العمل ووصولاً إلى الارتقاء بالكفاءة التشغيلية، تم تحديد مستهدفات إنجاز الدعاوى الحالية ومؤشرات الأداء لضمان جودة المخرجات بأعلى المعايير بناءً على دراسات مقارنة للممارسات الرائدة عالميًا، حيث صُممت مؤشرات الأداء (KPIs) وفق لأهدافنا الاستراتيجية والتشغيلية.

رسم اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs :



عملنا على أتمتة عمليات إدارة الدعاوى الجمركية ابتداءً من قيدها عبر البوابة الإلكترونية من خلال الأنظمة المتكاملة لتيسير الخدمة المقدمة، في حين يعمل فريقنا على قيدها واستكمال الإجراءات المتعلقة بها بواسطة سلسلة مترابطة تهدف لضبط المهام وإدارة الجودة، من خلال وضع إجراءات دراسة الدعاوى SLAs، تضمن تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة للنهوض بمستوى الخدمات المقدمة، ولتحقيق سلاسة التدفق عملنا على تقليص التهديدات التي تعطل عملية إدارة الدعاوى .

تيسير الإجراءات في نظر الدعاوى الجمركية:



سعيًا لتيسير الإجراءات وسرعة الإنجاز والفصل في الدعاوى الجمركية المنظورة أمام اللجان، تم العمل على إعداد مجموعة من الدراسات للتفصيل في عدة موضوعات ذات علاقة وفق قواعد العمل والأنظمة ذات الاختصاص، منها البحث في إجراءات جلسات التقاضي وإدارتها وصلاحيات إدارتها وتنظيم إجراءات الاثبات، كما تم بحث آثار التبليغ النظامي وشروط تحققه وفق ما ورد في قواعد العمل والأنظمة ذات العلاقة، بالإضافة للعمل على توضيح آلية تفعيل مواد نظام الجمارك الموحد وقواعد عمل اللجان، بما يقتضي تفعيل دور الهيئة في فرض الغرامات الجمركية وتنظيم وحوكمة إجراءات قضايا التهريب الجمركية من حيث إجراءات الضبط والتحقيق وتحريك الدعوى بما يتفق مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة.

تهيئة المنافذ الجمركية:



حرصًا على تمكين وتيسير الوصول لكافة المتعاملين وشركاء الأعمال، تم تهيئة المنافذ الجمركية بمكاتب توفر خدمة التقاضي عن بعد بهدف توفير عناء التنقل وتكبد أطراف الدعاوى تكاليف إضافية من خلال خدمة الاتصال المرئي المباشر بدوائر اللجان ناظرة الدعاوى، مع تزويدها بكافة الخدمات الإلكترونية التفاعلية التي تمكنهم من عملية إدارة الدعاوى وإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بها من خلال سلسلة تعاملات إلكترونية متكاملة.

الهوية المؤسسية

تعريفًا بامتدادنا الجديد أطلقنا حملة إعلامية بالتزامن مع إطلاق هويتنا، تضمنت العديد من الأدلة والمنشورات التعريفية والتوعوية حول آلية الدمج، والإفادة من قنوات الخدمة الإلكترونية، وتقديم مجموعة ورش عمل للتوعية بدور ومهام الأمانة العامة واللجان، ورحلة المتعامل، بالإضافة لقنوات التواصل والوصول الفعال للخدمات الإلكترونية، وتم تضمين الشعار في جميع فروع ومقرات الأمانة العامة.

فلسفة الشعار



الرمز الوطني السعودي



تكاثف الجهود
لحماية المجتمع



العدالة والحيادية



المنازعات الزكوية
والضريبية والجمركية



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



الإطار المؤسسي



◀ الإنشاء

صدر قرار إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، بدمج الأمانة العامة للجان الضريبية والأمانة العامة للجان الجمركية رقم (17-01-21) بتاريخ 1443/02/05 هـ الموافق 2021/09/12 م .

◀ نبذة

الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية هي جهة مستقلة توفر الدعم القانوني والفني والمحاسبي والإداري للجان الزكوية والضريبية والجمركية، للقيام بأعمالها.

الرؤية



التميز بالقدرة على حل المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية بكفاءة وتبني أساليب مبتكرة وفعالة من خلال الكفاءة التشغيلية في أعمالها.

الرسالة



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

القيم الجوهرية



الشفافية



الكفاءة



التعاون



المهنية



الحيادية

الأهداف الاستراتيجية



1 الكفاءة في إدارة جميع المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية

ضمان تطبيق الحوكمة المناسبة في اتخاذ القرار في الوقت المناسب بفعالية وجودة عالية في جميع مراحل حل النزاعات (المترابطة والمستقبلية).
إمكانية الوصول لإتاحة الفرصة لجميع المكلفين للمثول 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

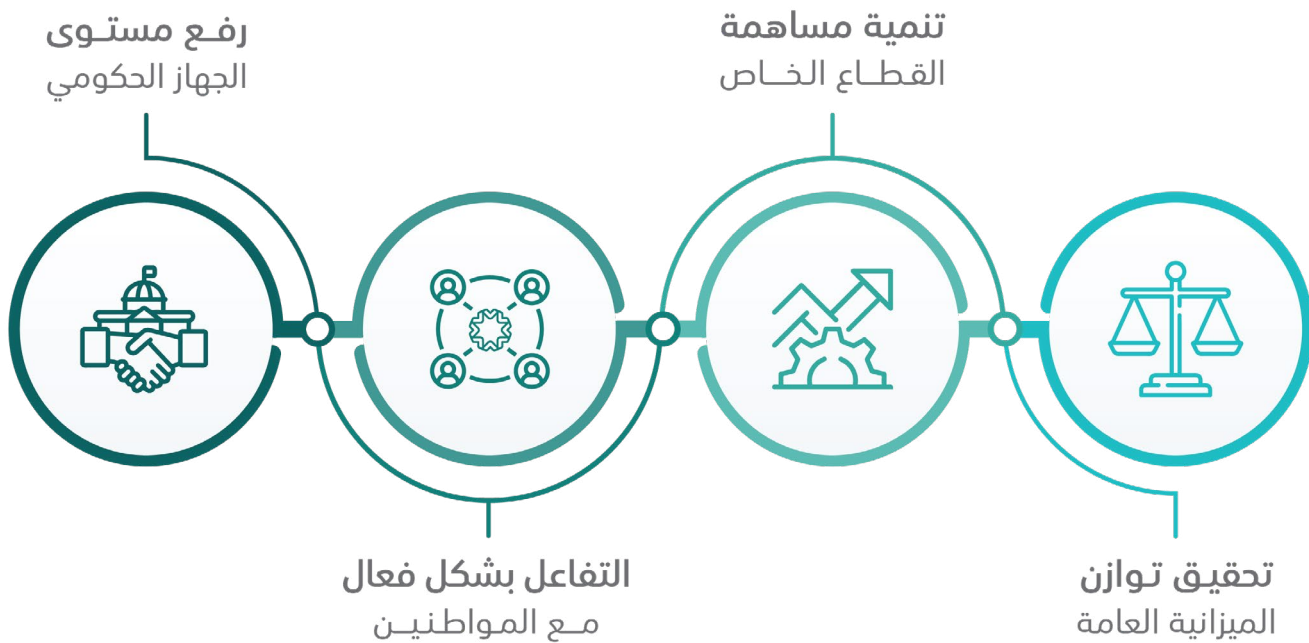
التوعية: رفع الوعي بما يتعلق بعمليات وقنوات النزاعات الزكوية والضريبية والجمركية وتقديم التوجيه الاستباقي للمكلفين.
التواصل الاستراتيجي: معالجة القضايا باستقلالية.
الشفافية: تعزيز الثقة في عمليات الأمانة العامة ونتائجها.

3 تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالنا

الموارد البشرية: خلق بيئة عمل تحفّز وتطور موظفي الأمانة العامة.
الإجراءات: التحسين المستمر للإجراءات لضمان التشغيل الفعّال والتميز.
تقنية المعلومات: استخدام تقنية المعلومات لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا أطراف الدعوى.

◀ ارتباطنا برؤيتنا

بما يتواءم مع توجهات رؤية 2030م التي تتمحور حول تحقيق تميز الأداء الحكومي وتحقيق أهدافها المتعلقة بتطبيق الأنظمة الزكوية والضريبية والجمركية في المملكة، وتوفير الدعم لدوائر اللجان للفصل في المنازعات الزكوية والضريبية والجمركية وذلك من خلال:



مهام الأمانة العامة



تقديم الدعم الكامل لدوائر اللجان من النواحي الإدارية والقانونية والفنية قبل وأثناء عقد الجلسات



دراسة الدعاوى وتحليلها من النواحي القانونية والمحاسبية والفنية وإعداد التقارير لعرضها على اللجان



الإشراف على كافة إجراءات معالجة الدعاوى وتبادل مذكراتها وتجهيزها



إجراء البحوث والدراسات والاستشارات القانونية والفنية والمحاسبية وفقاً للأنظمة واللوائح والتعاميم ذات العلاقة



إبداء الرأي والمشاركة في الدراسات المتعلقة بالأنظمة واللوائح ذات الصلة



صياغة مسودة القرارات الصادرة عن اللجان، وتسبيبها وفقاً لما نصت عليه الأنظمة ذات الصلة، وتصنيف القرارات الصادرة وتبويبها، تمهيداً لنشرها



إعداد التقارير والإحصائيات السنوية عن أعمال اللجان وقراراتها ومدد التقاضي



متابعة مؤشرات قياس أداء اللجان المعتمدة والمستهدفات الموضوعية



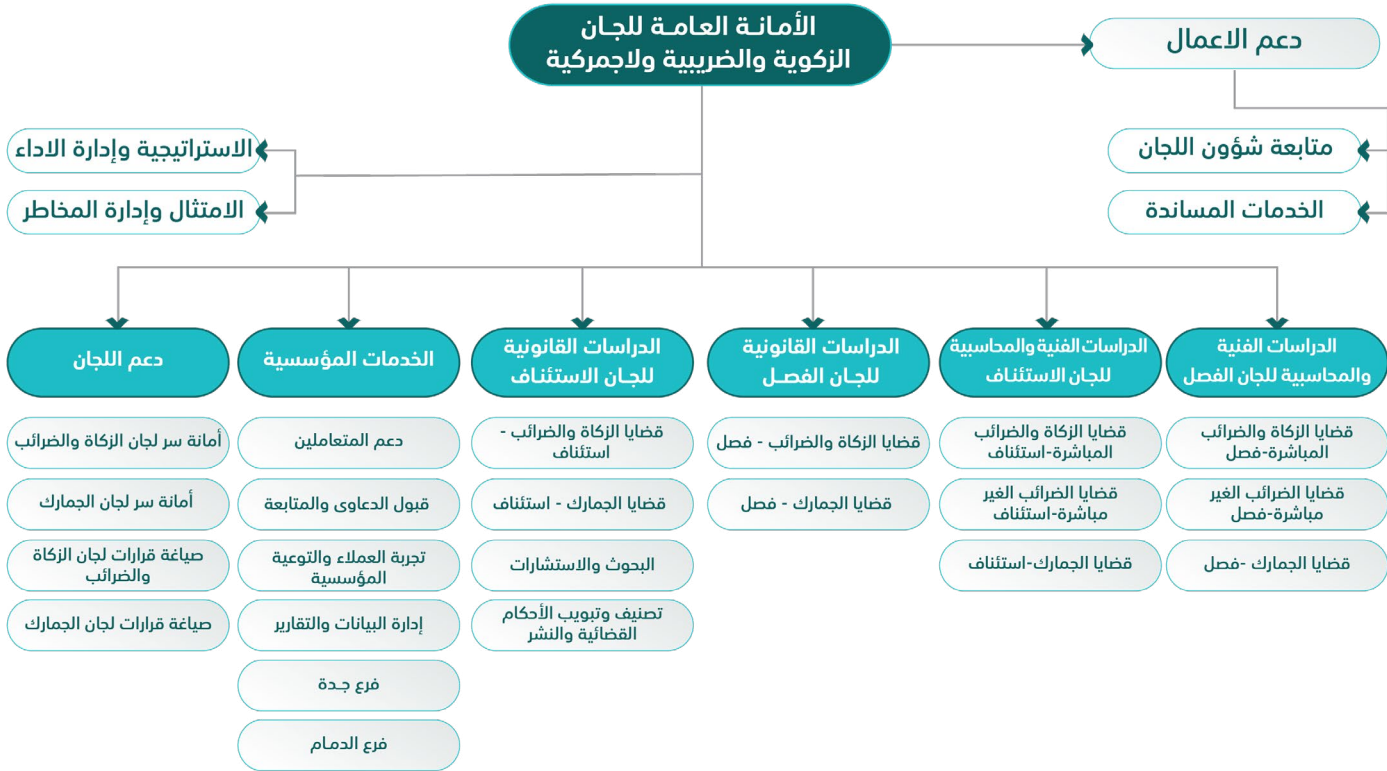
استخراج المبادئ القضائية من قرارات اللجان للحد من التباين بين القرارات الصادرة من اللجان



توعية المتعاملين والاطراف ذوي العلاقة بالأحكام المتعلقة بالأنظمة الزكوية والضريبية والجمركية، وآلية تقديم الدعاوى المتعلقة بالنزاعات الناشئة عنها

الهيكل التنظيمي

صدر قرار مجلس إدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك رقم (22-01-05) بتاريخ 1443/06/09 هـ الموافق 2022/01/12م بالموافقة على الهيكل التنظيمي للأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية. وفقاً للآتي:



نعتز بمنجزاتنا وجهودنا و كفاءاتنا المتميزة، ونفخر بوجود **162** موظف في الأمانة بكفاءات مختلفة التخصصات ومتكاملة الهدف:

التخصص



الشهادات المهنية



1

شهادة مسؤول
التزام معتمد

4

زمالة الهيئة السعودية
للمحاسبين القانونيين

1

الزمالة الأردنية
للمحاسبين القانونيين

1

اساسيات
مصرفية الأفراد

1

شهادة مدير
التسويق الإحترافي

1

CME1
المعهد المالي / شهادة
التعامل بالأوراق المالية

1

شهاد التعامل في
الأوراق المالية -ترخيص محاماة

1

CIPD- Chartered Insti-
tute of Personnel and
Development

2

(ICCGO)
شهادة مسؤول حوكمة
شركات دولي معتمد

1

شهادة المستشار
الائتماني المصرفي
شهادة مصرفية الافراد

17

اخصائي ضريبة القيمة المضافة
الهيئة السعودية للمحاسبين
القانونيين

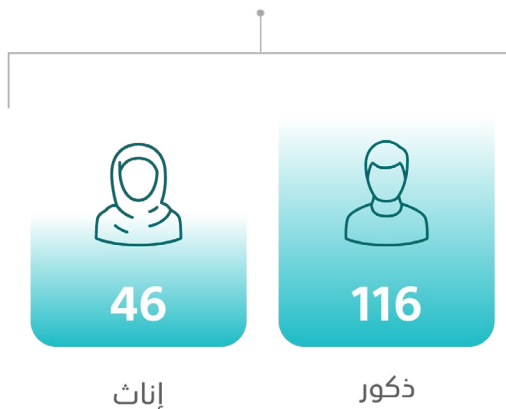
1

شهادة المطابقة والالتزام و مكافحة
غسل الأموال و تمويل الإرهاب (CME-2)
(CME-1) و اختبار هيئة السوق المالية

1

Change Management Certificate
in Accordance with Prosci Meth-
odologies and Tools

الجنس



المستوى التعليمي



التدريب في الأمانة

في عام 2021م، استثمرنا في تطوير وتدريب منسوبينا بمختلف المجالات والأصعدة لرفع الإنتاجية وزيادة الكفاءة، من خلال تقديم العديد من الدورات :



ساعة
تدريبية 197

المستفيدون
من التدريب 125



اللجان الزكوية والضريبية والجمركية



أولاً: اللجان الزكوية و الضريبية



لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية

◀ الإنشاء

نص المرسوم الملكي رقم (م / 113) وتاريخ: (1438/11/02هـ) على إنشاء لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية وبيان مدة عضويتها وتحديد اختصاصاتها.

◀ 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 ولوائحها، والقرارات والتعليمات الصادرة بناءً عليها.

وللجنة الفصل جميع الصلاحيات الضرورية للتحقيق والفصل في الدعاوى التي تدخل في اختصاصها، بما في ذلك سلطة استدعاء الشهود، والأمر بتقديم الأدلة والوثائق، وإصدار القرارات، وفرض العقوبات.

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

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

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



◀ الإنشاء

نص المرسوم الملكي رقم (م / 113) وتاريخ: (1438/11/02هـ) على إنشاء لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الضريبية وبيان مدة عضويتها وتحديد اختصاصاتها.

◀ 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 الاستئنافية الأولى لمخالفات ومنازعات ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية.

لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية

◀ الإنشاء

نصت المادة (الثانية والخمسون) من نظام الجمارك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (425) وتاريخ 1372/03/05هـ بموجب قرار وزير المالية على إنشاء اللجان الجمركية.

◀ الاختصاص

تختص دوائر لجنة الفصل الجمركية بما يأتي:

- أ - جرائم التهريب الجمركي وما في حكمه، والشروع في أي منها.
 - ب- المخالفات الواردة في نظام الجمارك الموحد ولائحته التنفيذية ومذكرته الإيضاحية.
 - ج - الاعتراضات على قرارات التحصيل الصادرة من الهيئة.
 - د- الاعتراضات المقدمة على القرارات الصادرة بشأن الغرامات الجمركية المحصلة والمنصوص عليها في نظام الجمارك الموحد ولائحته التنفيذية ومذكرته الإيضاحية.
- وللجنة الفصل جميع الصلاحيات الضرورية للتحقيق والفصل في الدعاوى التي تدخل في اختصاصها، بما في ذلك سلطة استدعاء الشهود، والأمر بتقديم الأدلة والوثائق، وإصدار القرارات، وفرض العقوبات.

◀ التشكيل الحالي :

شكلت اللجان الجمركية الابتدائية بموجب قرار وزاري بما يأتي:

- الدائرة الأولى للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في مدينة الرياض.
- الدائرة الثانية للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في مدينة الرياض.
- الدائرة الثالثة للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في مدينة الرياض.

اللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات الجمركية

رابعاً

◀ الإنشاء:

نصت المادة (الثانية والخمسون) من نظام الجمارك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (425) وتاريخ 1372/03/05هـ بموجب قرار وزير المالية على إنشاء اللجان الجمركية.

◀ الاختصاص:

الاعتراضات المقدمة ضد قرارات اللجنة الابتدائية الواقعة ضمن اختصاصها المكاني.

◀ التشكيل الحالي:

شكلت اللجان الجمركية الاستئنافية بموجب قرار وزاري بما يأتي:
اللجنة الجمركية الاستئنافية في مدينة الرياض.

التشكيل المقترح:

الدائرة الأولى للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في مدينة الرياض.
الدائرة الثانية للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في مدينة الرياض.
الدائرة الأولى للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في مدينة الدمام.
الدائرة الأولى للفصل في المخالفات والمنازعات الجمركية في محافظة جدة.
اللجنة الجمركية الاستئنافية في مدينة الرياض.

منجزات أعمال اللجان خلال العام 2021



إجمالي القرارات :

إجمالي قرارات الاستئناف

5,454

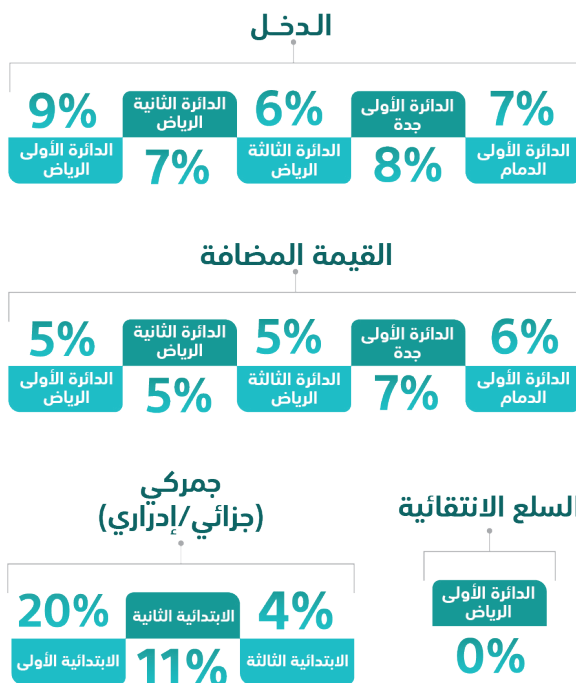
إجمالي القرارات

36,503

إجمالي قرارات الفصل

31,049

القرارات الصادرة (الفصل) :



بلغ مجموع قرارات الفصل الصادرة 31,049 قرار خلال عامي 2020م و 2021م.

حيث تمثل قرارات لجان الدخل الجزء الأكبر بإجمالي 11,224 قرار وبنسبة 36% ، يليها بالترتيب اللجان الجمركية بإجمالي 10,803 قرار وبنسبة 35% ثم قرارات لجان ضريبة القيمة المضافة بإجمالي 8,903 قرار وبنسبة 29%.

◀ القرارات الصادرة (استئناف) :



بلغ مجموع قرارات الاستئناف الصادرة 5,454 قرار خلال عامي 2020 م و 2021 م. حيث تمثل قرارات اللجان الجمركية الجزء الأكبر بإجمالي 3,877 قرار وبنسبة 71% ، يليها قرارات لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية بإجمالي 993 قرار وبنسبة 18%، ثم قرارات لجنة الدخل بإجمالي 584 قرار وبنسبة 11%.

نتائج جلسات دوائر اللجنة:

بلغ إجمالي عدد جلسات لجان الفصل في عام 2021م 2,814 جلسة مقارنة بـ 1,733 جلسة في العام السابق. حيث شكلت نسبة الزيادة 62%.

بلغ إجمالي عدد جلسات لجان الاستئناف في عام 2021م 431 جلسة مقارنة بـ 248 جلسة في العام السابق. حيث شكلت نسبة الزيادة 73%.

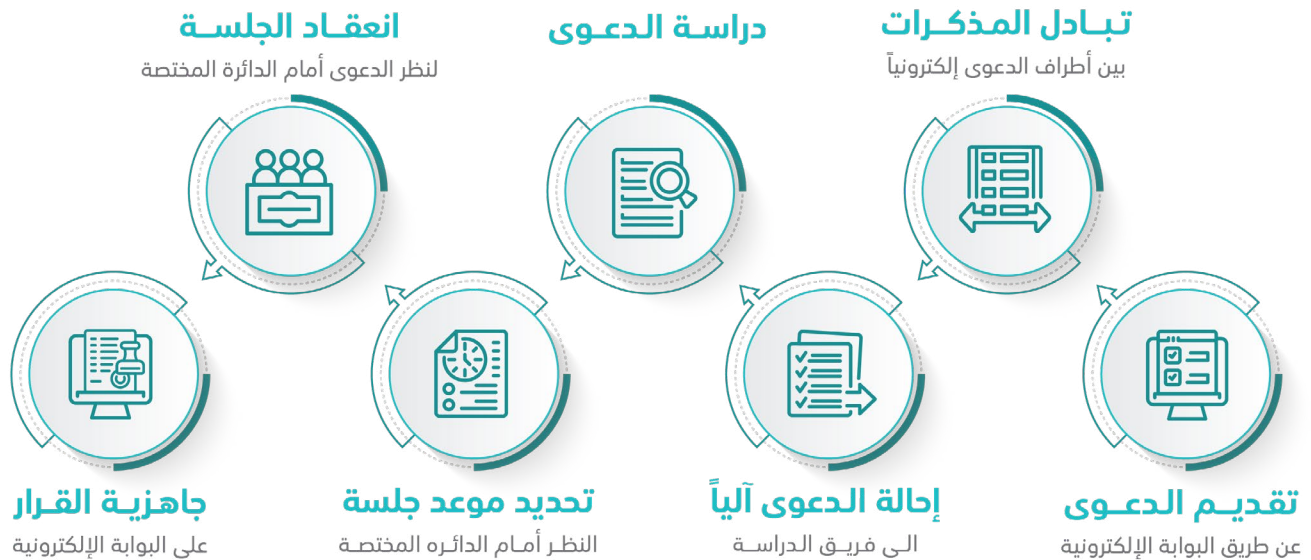




حوكمة الإجراءات والأعمال

حوكمة الإجراءات والأعمال:

خطوات تقديم الدعوى:



◀ رحلة المتعامل وإجراءات معالجة الدعوى

1. تقديم وفحص الإقرار أو التظلم:



يقدم المكلف الإقرار عبر نظام إيراد ويتم فحصه وإصدار قرار ربط أو إعادة تقييم في الدعاوى الزكوية والضريبية والدعاوى الجمركية وتصدر الهيئة قرار التحصيل والتغريم، ويحق للمكلف أو المتظلم أيًا كان التظلم على القرارات الزكوية والضريبية والجمركية خلال (60) يومًا من تاريخ التبليغ بموجب إشعار خطي عن طريق الجهة المختصة.

2. البت في التظلم:



يصدر رد الهيئة والبت خلال (90) يومًا من تاريخ تقديم الاعتراض، في حال انتهاء المدة دون الرد من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك يعتبر رفضًا ضمنيًا منها.

3. دعوى الاعتراض والنظر فيه:



يحق لمن صدر في شأنه قرار من الهيئة الاعتراض لديها خلال (30) يومًا من تاريخ الإبلاغ به أو مضت المدة دون البت فيه، فيحق للمعتراض طلب التسوية فإذا رفض المكلف قرار اللجنة الداخلية بشأن التسوية جاز للمكلف التقديم بدعوى التظلم من قرار اللجنة الهيئة أمام لجان الفصل خلال (30) يومًا من تاريخ إبلاغه بقرار اللجنة الداخلية أو بمضي المدة المحددة وفي الدعاوى الجزائية يتم رفع الدعوى من قبل النيابة العامة لدى الأمانة العامة مباشرة.

4. تبادل المذكرات:



على الهيئة أو المدعى عليه إيداع الرد خلال (30) يومًا من تاريخ تبليغه بالدعوى ويجوز للأمانة تمديد هذه المدة بما لا يزيد على (30) يومًا بناءً على طلب مسبب من الهيئة أو المدعى عليه.

5. دائرة الفصل:

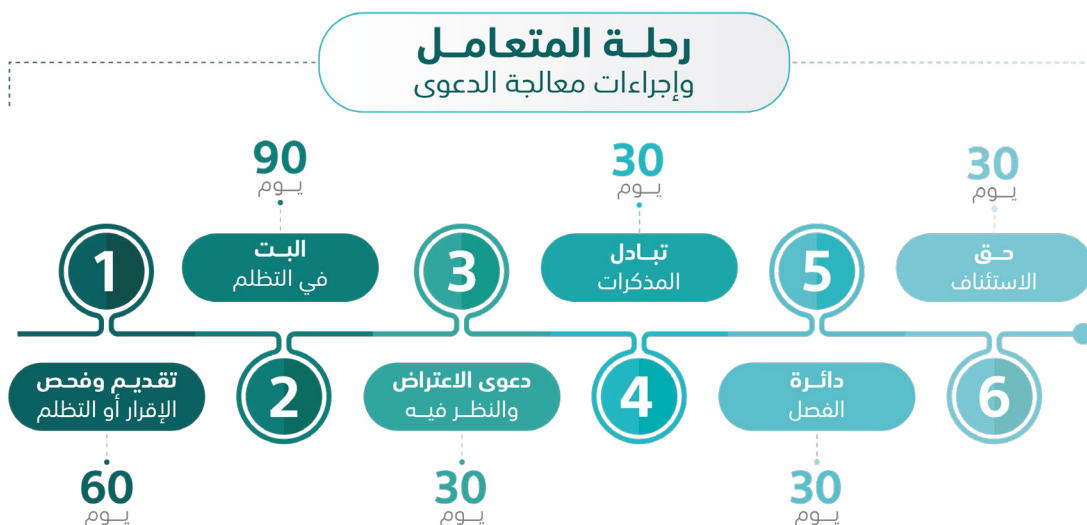


تفصل الدائرة في الدعوى خلال (30) يومًا من تاريخ انعقاد أول جلسة فيها إلا في الحالات التي تستدعي أكثر من ذلك وفق تقدير الدائرة على أن لا تزيد هذه المدة عن ثلاثين يومًا أخرى.

6. حق الاستئناف:



يحق للطرفين طلب الاستئناف لدى الأمانة العامة خلال (30) يومًا من اليوم التالي لتاريخ التبليغ خلال المدة المحددة ويعد قرارها نهائيًا واجب النفاذ.





منجزات وتطلعات



أبرز المشاريع التشغيلية والتطويرية:

تبويب واستخراج المبادئ الزكوية والضريبية والجمركية من القرارات و الأحكام السابقة، من خلال:

تحليل قرارات اللجان: من خلال إجراء دراسة تحليلية موضوعية شاملة لكافة القرارات، وذلك لاستخلاص الكلمات المفتاحية الأساسية التي تدور حولها كافة القرارات، وجمع القرارات المتشابهة من حيث الوقائع والموضوع والحكم وبعد ذلك يتم اختيار قرار واحد من القرارات المتشابهة.



تصنيف قرارات اللجان: تصنيف القرارات بناءً على الكلمات المفتاحية (العامة _ الخاصة) وتبويبها سنوياً لتكون في مجموعة خاصة، ويتم تحرير نص القرار ووضع فهارس بأرقام القرارات وأرقام القضايا والموضوعات.



استخراج المبادئ: تستخرج المبادئ وتتم صياغتها بعبارة موجزة تلخص مضامين الأحكام المتناظرة، والأسباب التي استندت إليها الأحكام، وصياغة المبدأ على شكل قاعدة قانونية عامة يمكن تطبيقها على الوقائع المشابهة وصياغته كنص قائم بذاته دون الحاجة إلى الرجوع للقرار ذاته.



نشر قرارات اللجان: ويتم 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.



◀ الدليل التوضيحي إلى الأنظمة الزكوية والضريبية:

انطلاقاً من رؤية ورسائل وأهداف الأمانة العامة لإيجاد مرجعية تشريعية شاملة للأمانة واللجان والمتعاملين والمهتمين بالأنظمة الزكوية والضريبية والجمركية قامت بطرح فكرة مشروع (المرشد إلى الأنظمة الزكوية والضريبية) لتسهيل الوصول إلى المواد النظامية والقرارات والتعاميم والفتاوى الشرعية والآراء الفقهية ومعرفة أوجه التشابه والاختلاف بين الأنظمة الضريبية السعودية وبين أفضل الممارسات العالمية للضريبة، وتيسيراً لإعداد الرأي القانوني والمحاسبي وسرعة الفصل في المنازعات الضريبية بكفاءة عالية، وتوعية وثقيف المكلفين بنصوص الأنظمة للحد من الاعتراضات على قرارات الهيئة، وتم تضمينه في الموقع الإلكتروني بالإضافة إلى خاصية البحث.

◀ الشراكات الاستراتيجية:

تحقيقاً للأهداف الاستراتيجية وتنفيذاً للخطط الموضوعة لرفع مستوى كفاءة الخدمات المقدمة، عملنا على تيسير العمليات المؤسسية والأساسية وفق مدد محددة مرتبطة بمؤشرات الأداء تضمن تمكين الوصول لكافة شركاء الأعمال، بما يحقق الاستراتيجية المرتبطة ببناء الثقة من خلال تنفيذ مجموعة من المشاريع والمبادرات.



تهيئة مكاتب التقاضي عن بعد



البوابة الإلكترونية

المشاريع التطويرية:



◀ خدمة التحقق والتوثيق الإلكتروني:

توفر خدمة التحقق والتوثيق الإلكتروني ميزة التحقق من صحة الحضور أمام اللجان الزكوية والضريبية والجمركية من خلال توثيق المحاضر والقرارات الصادرة عبر نظام البصمة أو رمز تحقق يرسل إلى أرقام الجوال المسجلة في نظام أبشر.

◀ أنظمة مراقبة الأداء والجودة (Dashboard):

حرصًا على تحقيق مبدأ الشفافية والعمل المبني على المتابعة المستمرة، تتيح شاشات مراقبة الأداء للأمين العام ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام متابعة متواصلة وآنية لعمل 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.

◀ مشروع الذكاء الاصطناعي:

يهدف هذا المشروع إلى البحث في تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتجارب العالمية والمحلية وتمت مواءمة ما يمكن تنفيذه منها لخدمة عمل الأمانة.

◀ أهداف المشروع:

التحقق من صحة المرفقات



استعراض الدعاوى السابقة المشابهة للدعوى محل الدراسة للحد من تباين قرارات اللجان



زيادة قدرة الأمانة في سرعة إنجاز الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية من الناحية الشكلية



تطوير الأدلة الإرشادية والتوعوية:

العمل على إعداد وتطوير مجموعة متكاملة من الأدلة الإرشادية والتوعوية ونشرها في موقع الأمانة العامة وحساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي من خلال حملات إعلامية لعموم المتعاملين وشركاء العمل، لتوضيح أبرز المعلومات ذات العلاقة في أعمال الأمانة واللجان.

الأدلة التعريفية

أدلة التعريف العام حول منظومة التقاضي في الأمانة

رحلة التعامل
توضيح مراحل الاعتراض أمام الهيئة العامة للزكاة والدخل والتنظم أمام اللجان الزكوية والضريبية والجمركية، والرحلة لتقديم الدعوة.

يسرناها لك
التعريف بتقديم كافة التعاملات والخدمات بشكل الإلكتروني، 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.

الأسئلة الشائعة من المكلفين
استعراض الإجابات عن أبرز الأسئلة الشائعة التي تستقبل من خلال قنوات التواصل والخدمة المعتمدة.

الأدلة التنظيمية

أدلة التعريف بالأنظمة المتعلقة وإجراءاتها

قواعد عمل اللجان
التعريف في اختصاصات اللجان وآلية تقديم الاعتراضات والتظلمات وإجراءات عمل اللجان.

آلية الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية
يتضمن المواد النظامية ذات العلاقة، بالإضافة إلى صور توضح العمليات ذات الطابع الإجرائي.

معرفة توعية وإثراء
عرض أهم النصوص الزكوية والضريبية والجمركية، ومبادئ اللجنة الاستئنافية التي يكثر النزاع بشأنها.

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.

دليل التظلم أمام لجنة الفصل
توضيح إجراءات الاعتراض أمام لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية والجمركية وفقاً لقواعد العمل والأنظمة ذات الصلة.

دليل التظلم أمام اللجنة الاستئنافية
توضيح إجراءات الاعتراض أمام اللجنة الاستئنافية المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية والجمركية وفقاً لقواعد العمل والأنظمة ذات العلاقة.

◀ قاعدة البيانات للأبحاث والدراسات القانونية والمحاسبية:

بناء قاعدة بيانات للأبحاث والدراسات القانونية والمحاسبية المنجزة وتحديثها بشكل دوري، ونشرها بمرجع بحثي داخلي في الدوائر المعنية، ومشاركة محتوياتها حسب الحاجة مع الأطراف الخارجية.

◀ الدراسات والبحوث:

قامت الأمانة بإجراء ما يزيد عن (150) دراسة وبحث في مجالات المحاسبية والقانونية والجمركية والمجالات ذات العلاقة بطبيعة أعمالها ومهامها بهدف تحفيز بيئة العمل ورفع الكفاءة التشغيلية، والعمل على بناء القدرات الداخلية والارتقاء بالمواهب والكفاءات.

أبرز الدراسات:

1

مبادرات الهيئة وأثرها على اللجان الضريبية.

3

إجراءات الترافع والصفة النظامية أمام اللجان.

5

الدليل الاسترشادي لتصنيف العقوبات ومعايير تشديدها.

7

الأسانيد النظامية وتطبيق أساس الاستحقاق.

9

دليل المصطلحات الجمركية.

2

إجراءات فرض الضريبة في حال البيع بالتقسيط.

4

حصر المخالفات والغرامات في الأنظمة الضريبية.

6

دليل المصطلحات النظامية والزكوية والضريبية.

8

الدليل التوعوي لحصر المدد النظامية وأثرها على الإجراءات.

10

أحكام الاستئناف في نظام ضريبة الدخل ونظام المرافعات الشرعية ونظام المرافعات أمام ديوان المظالم.

◀ تحسين البيئة الداخلية (استقطاب الكفاءات - التطوير والتأهيل والتدريب)

تم تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتنوعة من لقاءات تعريفية وورش عمل، ونشر مجموعة من الرسائل التوعوية الدورية، لتعزيز وبناء المعرفة عبر برامج تطويرية مكثفة لحالات عملية زكوية وضريبة وجمركية.

جهود الأمانة مع جائحة كورونا

في ظل الظروف المحيطة المتعلقة بالجائحة، سعينا في الأمانة لتفعيل الإجراءات الوقائية والإرشادية لمنسوبينا ومتعاملي الأمانة، من خلال تعزيز وتسهيل التواصل بين الموظفين عن طريق البرامج الرقمية، وإرسال رسائل توعوية عن الجائحة، مما أثمر استمرارية إنتاجية موظفينا وتفوقهم.

كما ساهمت خدماتنا الإلكترونية في تسهيل عملية وصول المتعامل للمعلومة من خلال مركز الاتصال والمحادثة الفورية وقنوات الخدمة دون الحاجة لزيارة المقر.

حيث تم معالجة استفسارات **124,815** متعامل من خلال مركز الاتصال الموحد، والتفاعل السريع مع **3,381** متعامل عبر المحادثة الفورية، والإجابة على طلبات **43,399** متعامل من خلال مركز البريد الموحد، كما استقبلنا **6,079** زائر عبر مقراتنا، وسعدنا بخدمة **1,252** متعامل عبر استفسارات الموقع الإلكتروني، وذلك خلال العام 2021م الذي شهد استمرار تداعيات جائحة كورونا.





تيسير الوصول

تيسير الوصول

◀ موقعنا الإلكتروني:

منصة إلكترونية تفاعلية مزودة بأحدث التقنيات الرقمية لمساعدة المتعاملين في الحصول على خدماتهم أو تصفح الموقع بسهولة ويسر من خلال واجهة جذابة وتفاعلية تتيح خاصية الأوامر الصوتية للمنصة والعديد من الأدوات الإلكترونية لخدمة زوار المنصة، إذ تقدم لهم المنصة مجموعة متنوعة من المعلومات والبيانات والخدمات، والأدلة الإرشادية والمنشورات التعريفية للمتعامل، والتعريف بالخدمات وآلية الحصول عليها والاستفادة منها.

نجح الموقع في جذب اهتمام المختصين بالقطاع من أفراد وشركات

- عدد زيارات دليل الأنظمة واللوائح 11,370 زيارة
- عدد زوار صفحة الأدلة الإرشادية والتوعوية 43,277 زيارة
- عالج الموقع في الدعم والاستفسارات 8,765 متعامل
- بلغت زيارة المركز الإعلامي 69,618 زيارة
- عدد زيارات صفحة قرارات اللجان 52,140 زيارة



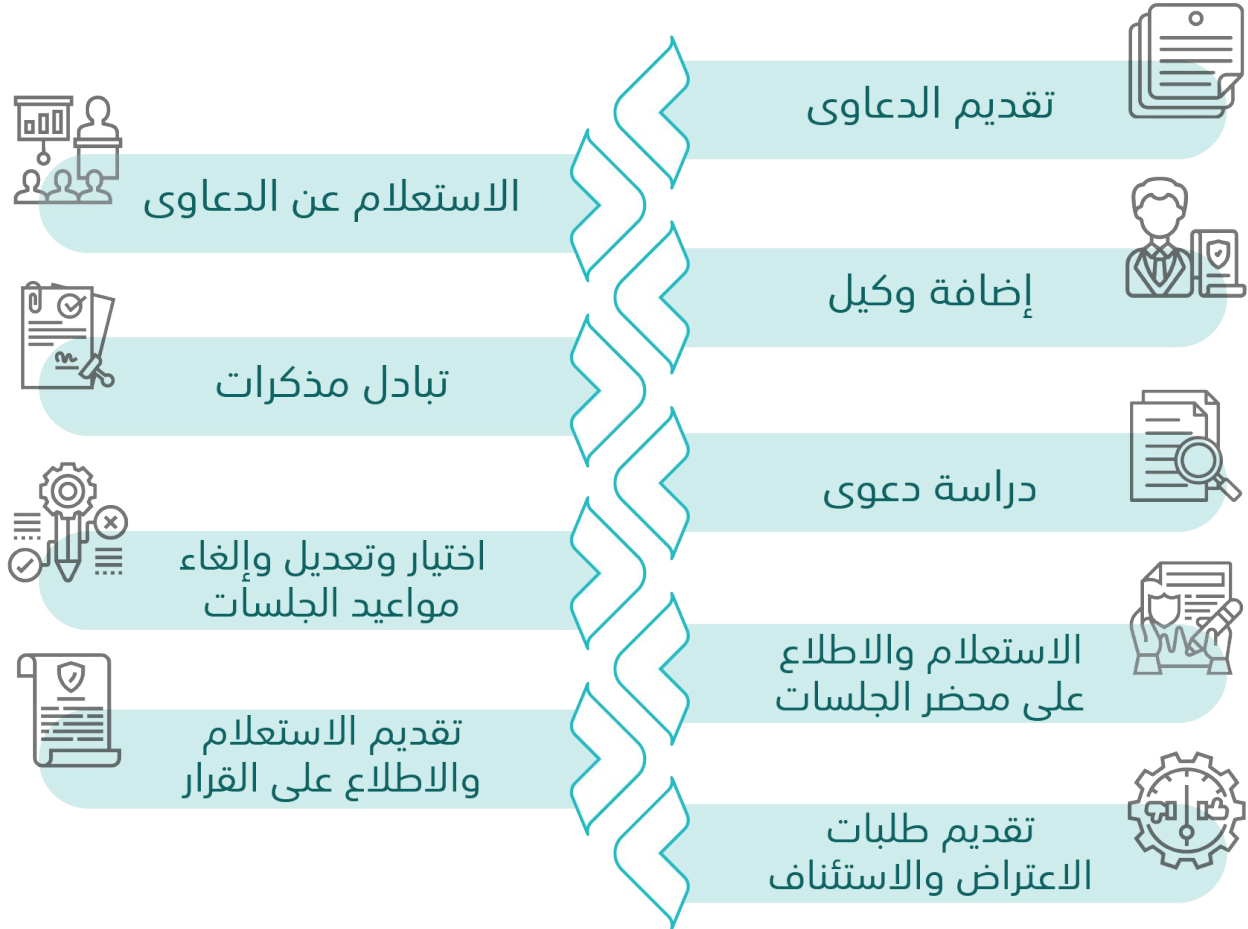


◀ البوابة الإلكترونية:

يسر رحلة المتعامل عبر تطوير تجربة المستفيد وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية، لنكون بوابة نوعية ذات تكامل رقمي مع الأنظمة ذات العلاقة، وتحسين الجودة وتنمية الأداء ضمن سلسلة من الإجراءات التقنية ابتداء من تقديم الدعوى وتحديد مواعيد الجلسات وإتاحة الحضور عبر التواصل المرئي وانتهاء بجاهزية القرار .

وهي تمثل نظاماً تكاملياً مع الأنظمة ذات العلاقة لتيسير تقديم دعاوى المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية والجمركية وترتبط مباشرة بالأنظمة ذات العلاقة لتسهيل جمع المعلومات واستيرادها والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى مراجعة الإدارات المعنية أو الدخول إلى الأنظمة الأخرى.

◀ خدمات البوابة الإلكترونية:



خدماتنا الإلكترونية

أولاً تسريع إجراءات النظر في الدعاوى:

قمنا بتطوير خصائص إدارة المهام عبر نظام إدارة الدعاوى «حيّاد» للمساهمة في الفصل الناجز في الدعاوى وتيسير الإجراءات، وذلك بتوفير مسار سريع للدعاوى ذات الطابع المستعجل:



الدعاوى المرفوضة شكلاً



دعاوى الزكاة التقديرية



الموقوفين والسجناء
والموقفه خدماتهم

خدمة تفاعلية يتم من خلالها التواصل المرئي بين أطراف اللجان الزكوية والضريبية والجمركية في مختلف مناطق المملكة، بهدف رفع عناء التنقل والسفر عن الأطراف وتوفير حلول تقنية موثقة بيسر وسهولة.

قمنا بتخصيص **10 قاعات** في مقرات دوائر اللجان الزكوية والضريبية والجمركية في مدن الرياض، الدمام، جدة، وعدة مكاتب منتشرة بالتعاون مع شركاءنا في العمل، كما تم تهيئة مكاتب التقاضي عن بعد في المنافذ الجمركية.

13 مكتب بالتعاون مع فروع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بمختلف مناطق المملكة.

18 مكتب في متوزعة على السجون بحسب المناطق الإدارية بالتعاون مع الإدارة العامة للسجون.

13
مكتب

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك







18
مكتب

الإدارة العامة للسجون









تهدف خدمة التقاضي عن بعد إلى :

- رفع عناء التنقل على المتعاملين. 
- تيسير الإجراءات من خلال وسائل حلول إلكترونية متقدمة. 
- التواصل المرئي مع دوائر اللجان بكفاءة وفعالية. 
- الدقة والموثوقية من خلال جلب البيانات والمعلومات من المصدر. 

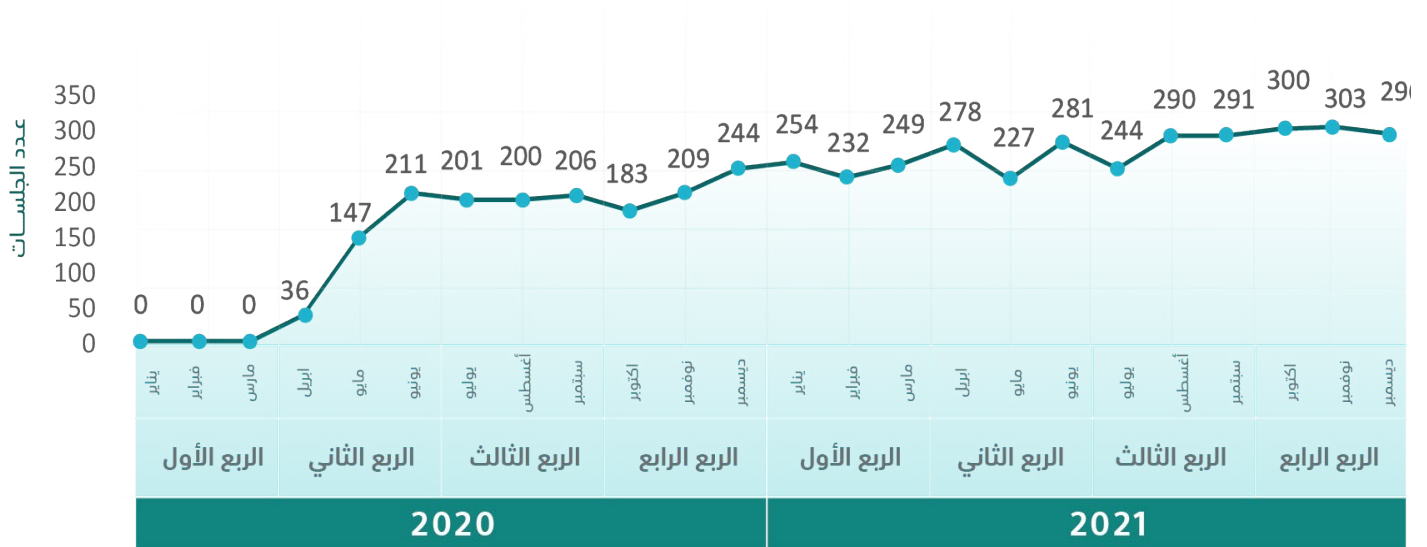


المزايا التي توفرها خدمة التقاضي عن بعد :

- 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. 

إجمالي جلسات التواصل المرئي

4882
جلسة





ناجز

التكامل الرقمي للوصول إلى معلومات الوكالات الشرعية والبيانات العدلية للمتعاملين



نظام إيراد

لاستيراد بيانات المكلف وبيانات الاعتراض بشكل متكامل وميسر



تطوير

مكاتب التقاضي



أتمتة إجراءات تحريك الدعاوى من النيابة إلى الأمانة



التوثيق - البصمة

أتمتة وتوثيق التعاملات وحضور الجلسات وإصدار القرارات



السجل التجاري - قوائم

جلب المعلومات الخاصة بالنشاط التجاري للمتعامل لتوفير الوقت والجهد



العنوان الوطني

توفير خارطة رقمية تتضمن عناوين معيارية موحدة لكافة المناطق والمدن



تمكين التواصل الفعال

تمكين التواصل الفعال

◀ قنوات التواصل:



المحادثة الفورية

عبر الموقع الإلكتروني



البريد الموحد

gstc@gstc.gov.sa



مركز الاتصال الموحد

800122000

◀ 1 مركز الاتصال الموحد:

حرصًا على تمكين التواصل الفعّال وتعزيز الشفافية والتعاون، يعمل مركز الاتصال الموحد كحلقة وصل مع المتعاملين وشركاء الأعمال، حيث يقدم خدماته من الساعة الثامنة صباحًا 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 الاسترشادية والتوعوية، ونسعى من خلاله لتقديم الإجابات عن كافة الأسئلة المطروحة لمتابعة الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة، ونلتزم بدورنا بتوظيف كافة الإمكانيات والأنظمة المؤسسية لتحقيق الرضا.

معالجة الشكاوى خلال يوم
عمل وتقديم الأجوبة الملائمة
للمتعامل



مركز
الاتصال الموحد

التشجيع على التواصل
بكل شفافية وذلك عبر
قنواتنا المختلفة

حق المتعامل بالتعبير
عن رأيه وملاحظاته
حول مستوى الخدمة

المراجعة الدورية للشكاوى
لتحقيق رضا المتعاملين

124,815
مكالمة

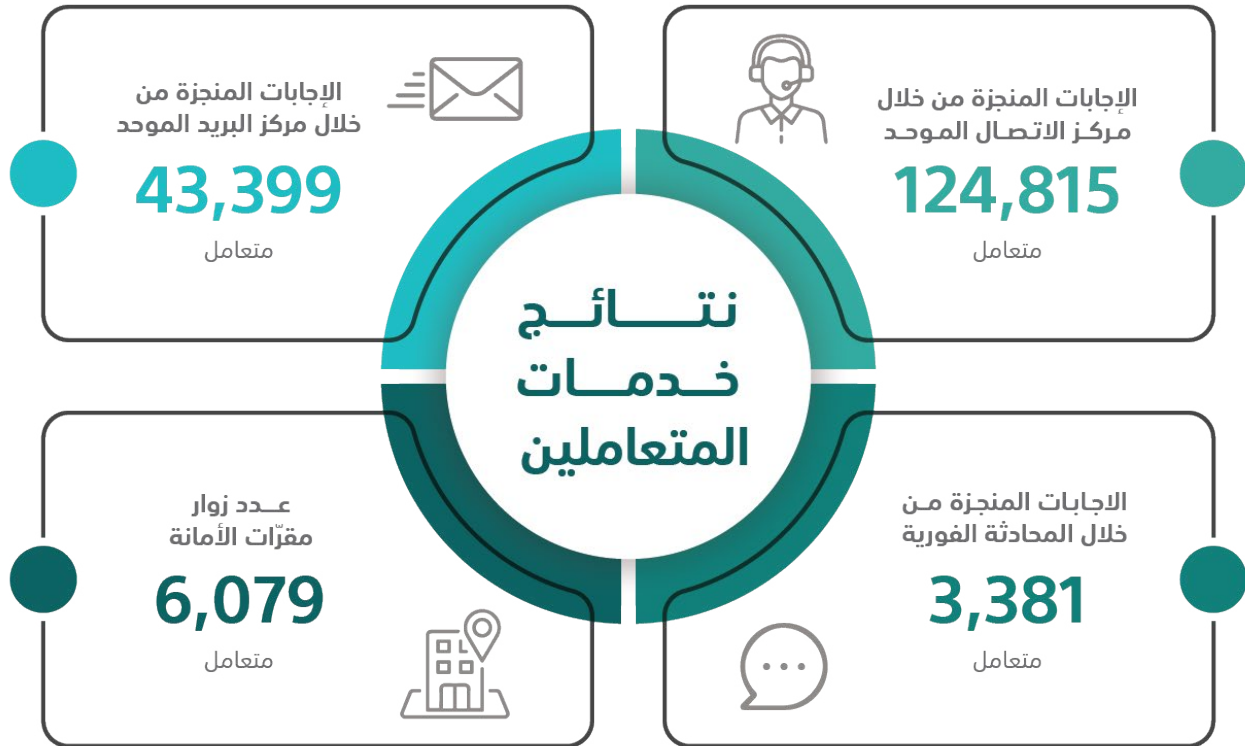
عدد المكالمات
الواردة والمستلمة



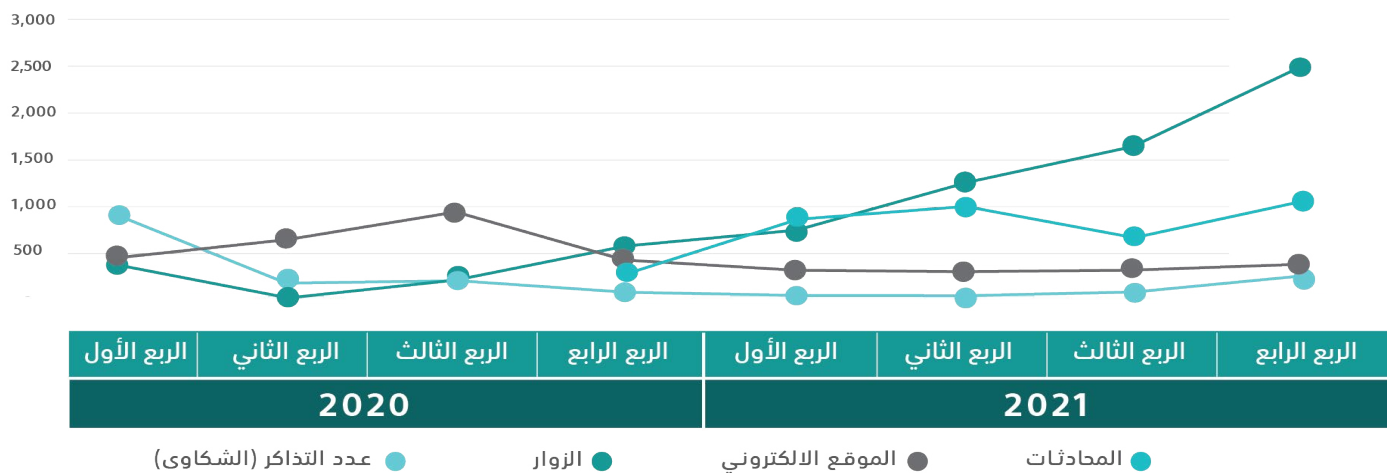
متوسط مدة المكالمة لإنجاز الخدمة (3 دقائق)

قنوات التواصل (المحادثة الفورية - البريد الموحد):

نسعد بخدمة المتعاملين وشركاء الأعمال كافة، من خلال خدمة المحادثة المباشرة على الموقع الإلكتروني gstc.gov.sa، أو عبر البريد الإلكتروني، حيث نقدم الدعم بشكل متواصل من الساعة 08 صباحًا حتى الساعة 12 عشر مساءً، للإجابة على الاستفسارات والدعم الفني بما يسهم في إنجاز المعاملات.



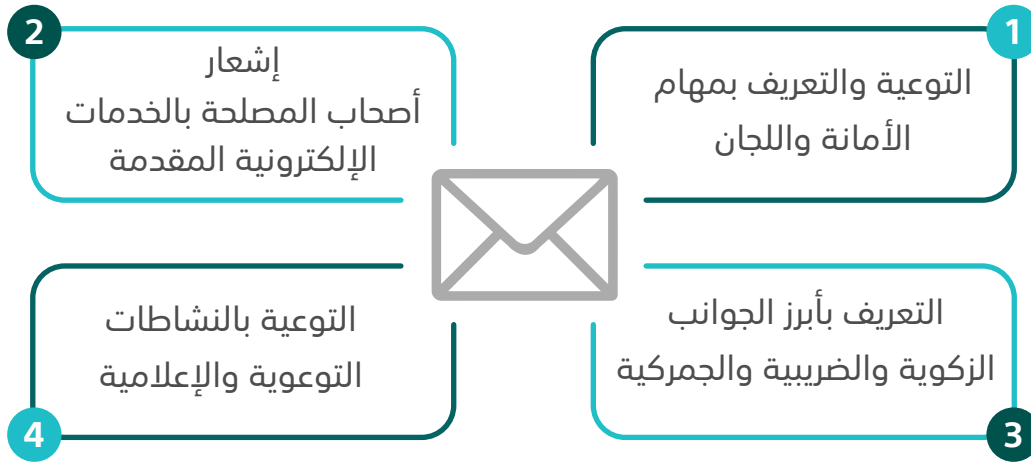
الربع	مركز الاتصال	البريد الموحد	الزوار	عدد التذاكر (الشكاوى)	الموقع الإلكتروني	المحادثات
الربع 1	11,796	5,195	366	892	423	
الربع 2	11,710	4,050	-	151	621	
الربع 3	18,092	5,960	183	168	916	
الربع 4	23,699	12,828	549	47	419	235
الربع 1	26,340	10,968	724	-	294	791
الربع 2	22,575	11,861	1,221	2	293	965
الربع 3	32,103	9,370	1,633	46	296	619
الربع 4	43,797	11,200	2,501	212	369	1,006
الإجمالي	190,112	71,432	7,177	1,518	3,631	3,616



التوعية والتواصل: <

ضمن خطتنا الفاعلة في التواصل والتوعية المستمرة للمتعاملين وشركاء الأعمال، دشنا حملة توعوية عبر حزمة من البرامج والوسائط التقنية، مثل الانفوجرافيك، والموشن جرافيك والفيديوهات التعريفية والتوعوية، التي يتم نشرها في كافة وسائل الإعلام التقليدية والرقمية.

مضامين الرسائل التوعوية: <



خلال عام 2021 نجحنا في إرسال ونشر

150
تصميم توعوي



عبر البريد الإلكتروني
والرسائل النصية SMS

1,000,000
رسالة توعوية



الأدلة التوعوية والإرشادية:

إيماننا منا بدورنا في توعية المتعاملين والأطراف ذوي العلاقة بالمهام والأحكام المتعلقة بالأنظمة ذات الصلة، عملنا على تنفيذ عدة أدلة توعوية وإرشادية منها:

الأدلة التعريفية

أدلة التعريف العام حول منظومة التقاضي في الأمانة

رحلة المتعامل
توضيح مراحل الاعتراض أمام الهيئة العامة للزكاة والدخل والتظلم أمام اللجان الزكوية والضريبية والجمركية، والرجلة لتقديم الدعوة.

يسرنا لك
التعريف بتقديم كافة التعاملات والخدمات بشكل الإلكتروني، 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.

الأسئلة الشائعة من المكلفين
استعراض الإجابات عن أبرز الأسئلة الشائعة التي تستقبل من خلال قنوات التواصل والخدمة المعتمدة.

الأدلة التنظيمية

أدلة التعريف بالأنظمة المتعلقة وإجراءاتها

قواعد عمل اللجان
التعريف في اختصاصات اللجان وآلية تقديم الاعتراضات والتظلمات وإجراءات عمل اللجان.

آلية الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية
يتضمن المواد النظامية ذات العلاقة، بالإضافة إلى صور توضح العمليات ذات الطابع الإجرائي.

معرفة توعية وإثراء
عرض أهم النصوص الزكوية والضريبية والجمركية، ومبادئ اللجنة الاستئنافية التي يكثر النزاع بشأنها.

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.

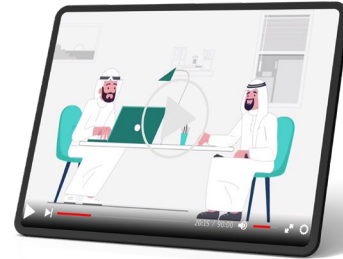
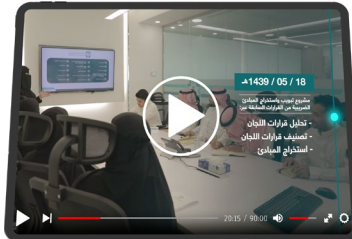
دليل التظلم أمام لجنة الفصل
توضيح إجراءات الاعتراض أمام لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية والجمركية وفقاً لقواعد العمل والأنظمة ذات الصلة.

دليل التظلم أمام اللجنة الاستئنافية
توضيح إجراءات الاعتراض أمام اللجنة الاستئنافية المخالفات والمنازعات الزكوية والضريبية والجمركية وفقاً لقواعد العمل والأنظمة ذات العلاقة.

◀ الفيديوهات:

سعيًا منا في التوعية المستمرة بدورنا ومهامنا وتعزيز المعرفة نستعرض أبرز استفسارات المتعاملين من خلال سلسلة من الفيديوهات التعريفية والتوعوية.

تم نشر
24
فيديو



المشاركة في المؤتمرات:

تعزيزاً لرفع مستوى التواصل الفعال، نعمل على التواصل المستدام مع شركاء العمل والمتعاملين من خلال الفعاليات والمؤتمرات، حيث شهد عام 2021م مشاركتنا في الدورة الثالثة من المؤتمر السعودي للقانون.

ورش العمل:

نعمل على رفع مستوى بناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التواصل الفعال مع شركاء العمل والمتعاملين عبر سلسلة مستدامة من اللقاءات وورش العمل، حيث شهد عام 2021م عقد العديد من ورش العمل عن بعد، وقدمنا خلاله:

23

ورشة عمل
عن بعد للمتعاملين

12

ورشة داخلية

أعمال الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية

رحلة التعامل مع الأمانة العامة

رحلة التقاضي أمام اللجان الزكوية والضريبية والجمركية

تفعيل منصات التواصل الاجتماعي:

لتعريف وتوعية المتعاملين بخدمات ومهام الأمانة واللجان قدمنا مجموعة من البرامج التوعوية والإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي.



عدد المنشورات

تغريدة 550



منشور 516



عدد المتابعين

متابع 58,634



متابع 8,900



48 حملة

16,191,621 ظهور

الحملات الرقمية والإعلامية:

تم إطلاق عدد من الحملات الرقمية على منصة تويتر ، وأبرزها:

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

◀ الأخبار :

لتمكين الوصول الفعال وتعزيز المشاركة المجتمعية عملنا من خلال شركائنا في القطاع الإعلامي، على نشر العديد من الأخبار وتوفيرها في موقعنا الإلكتروني، ومن أبرزها:

- بدعم الأمانة العامة، اللجان الجمركية تستمر في نظر الدعاوى الجمركية.
- دمج أمانتي اللجان الضريبية واللجان الجمركية.





الاستدامة والأداء



الحصول على اعتماد الأيزو 9001:2015 «نظام إدارة الجودة»

يأتي هذا ضمن مساعينا لتحقيق أعلى المعايير في تقديم الخدمات وإجراءات الالتزام والمراجعة الداخلية، بالتوافق مع مؤشرات قياس الأداء وأفضل الممارسات العالمية.

الحصول على اعتماد الأيزو 10002:2018 ISO

«رضا العملاء، معالجة الشكاوى»
سعيًا لتحقيق رضا المتعاملين وتسهيل عملية الاستجابة وحل الشكاوى بسرعة وفعالية، وفقًا لمؤشرات الأداء المعتمدة من المنظمة الدولية للمعايير.

« الخطط المستقبلية لعام 2022 - 2023 م :

تطوير النظام الإلكتروني.	تطوير الذكاء الاصطناعي .
خدمة (chatpot) المحادثة الذكية.	تطوير الموقع الإلكتروني.
تطوير المسار السريع للدعاوى.	توثيق المبادئ القضائية.
تطوير أدوات مراقبة الأداء والجودة.	تطوير البحوث و الدراسات.
بناء وتطوير خطط توعية للمتعاملين.	تحسين تجربة المتعامل.
تطوير بيئة العمل.	رفع الكفاءة التشغيلية للعمليات.
تطوير كفاءة الدراسات المعدة الدعاوى المقيدة.	تطوير قياس كفاءة أداء أعضاء اللجان.
الحصول على شهادة النموذج الأوروبي.	الحصول على جائزة الملك عبدالعزيز للجودة.
رفع كفاءة وتنمية القوى البشرية.	رفع كفاءة أداء أعضاء اللجان.

مؤشرات أداء الأعمال (KPIs):

لضمان جودة المخرجات والالتزام بأعلى المعايير قمنا بدراسة لأفضل الممارسات العالمية، لتصميم مؤشرات أداء الأعمال (KPIs) وفق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، ووضع معايير المراقبة والإبلاغ وتحديد الإجراءات التصحيحية ومتطلبات التدخل لمواءمة الأداء التنظيمي والإداري، بما يساهم في تحديد السلبيات ومواطن القصور، وصولاً إلى الارتقاء بالكفاءة التشغيلية وتحقيق متطلبات المتعاملين.

تأسيس البنية التحتية للتميز التشغيلي (ISO):

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

شهادة الأيزو 9001 لنظام إدارة الجودة.

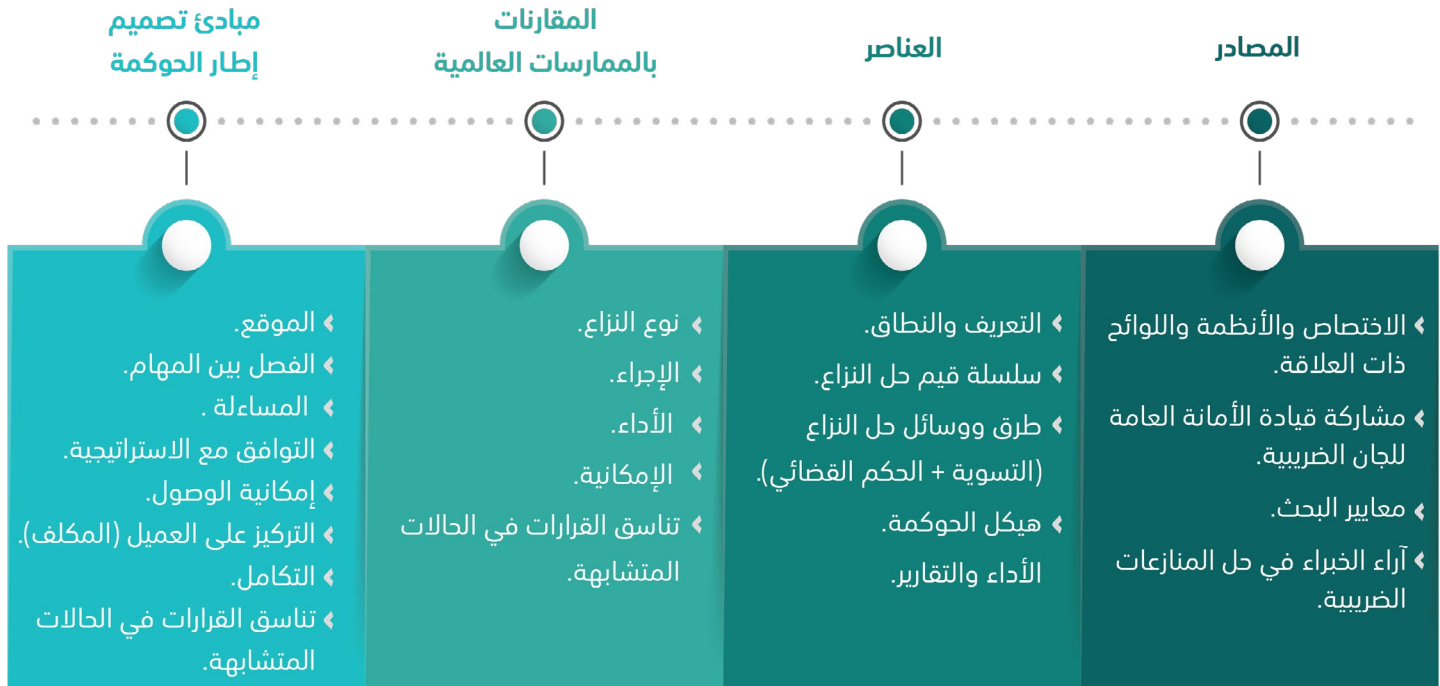
شهادة الأيزو 10002 لرضى العملاء.

أنظمة مراقبة الأداء والجودة (Dashboard):

حرصاً على تحقيق مبدأ الشفافية والعمل المبني على المتابعة المستمرة، تتيح شاشات مراقبة الأداء للأمين العام ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام متابعة متواصلة وآنية لعمل 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.

إطار الحوكمة ومؤشرات الأداء: <

صُمم إطار الحوكمة بناءً على 4 مصادر، 5 عناصر، ومجموعة من مبادئ التصميم لتحليل الوضع الحالي ومن ثم بناء مؤشرات أداء دوائر لجان الفصل والاستئناف.



أهداف مؤشرات الأداء الاستراتيجية:



التميز التشغيلي



المسؤولية العامة



إدارة المنازعات الزكوية
والضريبية والجمركية بفعالية

مؤشرات أداء اللجان:



متوسط عدد الجلسات
لحل النزاع



عدد الأعمال المتراكمة



متوسط عدد الأيام
لحل النزاع



عدد حضور الجلسات
المجدولة



نسبة قرارات الاستئناف
المؤيدة لقرار لجنة الفصل



نتائج الأعمال

الدعاوى المقدمة حسب التصنيف ودرجة التقاضي:

التصنيف	فصل	استئناف	التماس إعادة النظر	الإجمالي
زكاة	31,373	3,498	257	35,128
ضريبة الدخل	2,855	376	23	3,254
ضريبة الاستقطاع	1,668	290	9	1,967
مختلط	3,899	585	32	4,516
ضريبة القيمة المضافة	32,614	2,184	228	35,026
الضريبة الانتقائية	447	38	2	487
ضريبة التصرفات العقارية	512	8	-	520
جمركي (إداري / جزائي)	31,681	4,383	-	36,064
الإجمالي	105,049	11,362	551	116,962

بلغ إجمالي الدعاوى الزكوية والضريبية والجمركية **116,962** دعوى. حيث تصدر الدعاوى الجمركية بإجمالي **36,064** وبنسبة **31%** يليها بفارق بسيط دعاوى الزكاة **35,128** بنسبة **30%** ودعاوى ضريبة القيمة المضافة بإجمالي **35,026** بنسبة **30%** يليها بقية التصنيفات بفارق ملحوظ ونسب متفاوتة.

الدعاوى حسب درجة التقاضي



90%

فصل

10%

استئناف

0%

التماس إعادة النظر

الدعاوى حسب التصنيف



30%

زكاة

3%

ضريبة الدخل

2%

ضريبة الاستقطاع

4%

مختلط

30%

ضريبة القيمة
المضافة

0%

الضريبة الانتقائية

0%

ضريبة التصرفات
العقارية

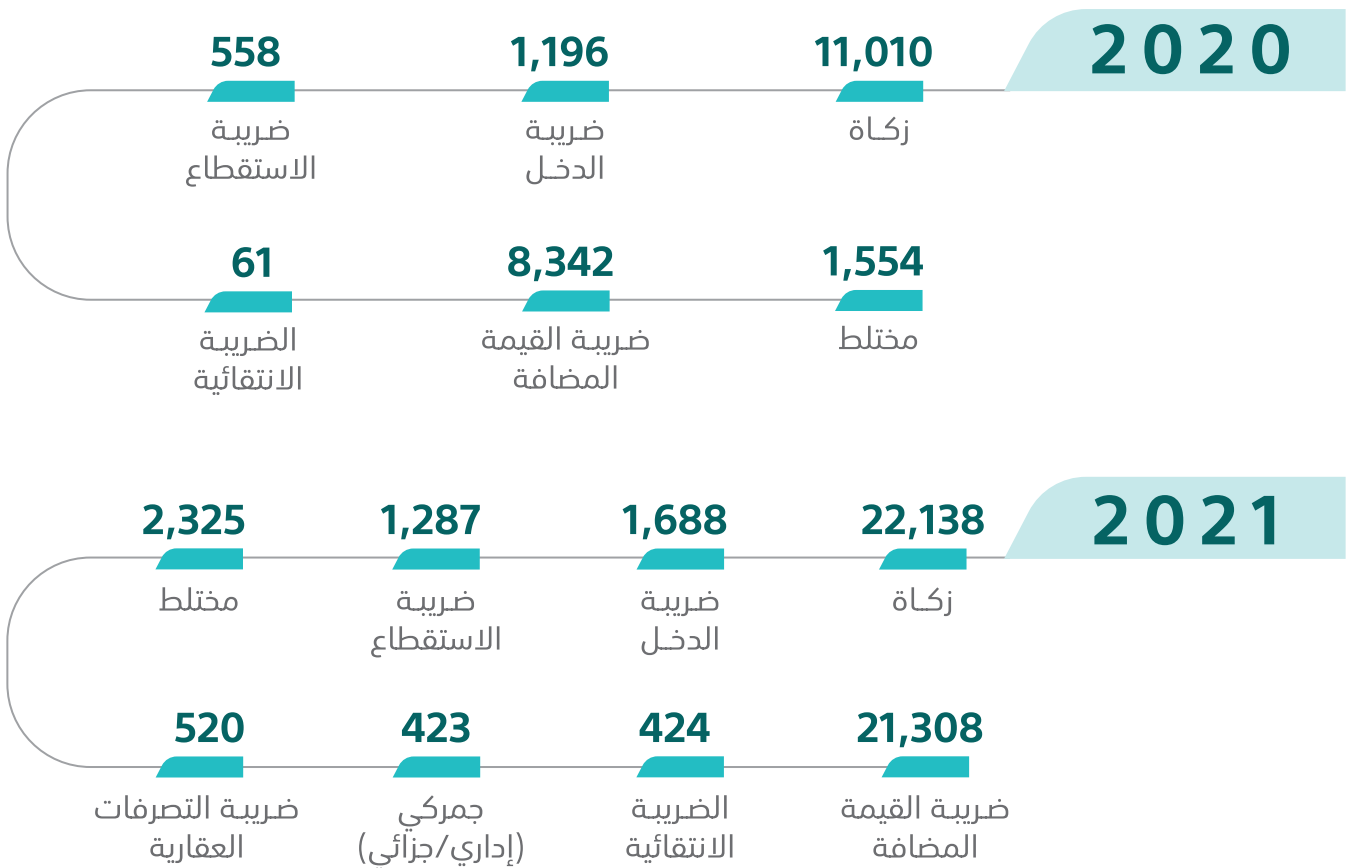
31%

جمركي
(إداري/جزائي)

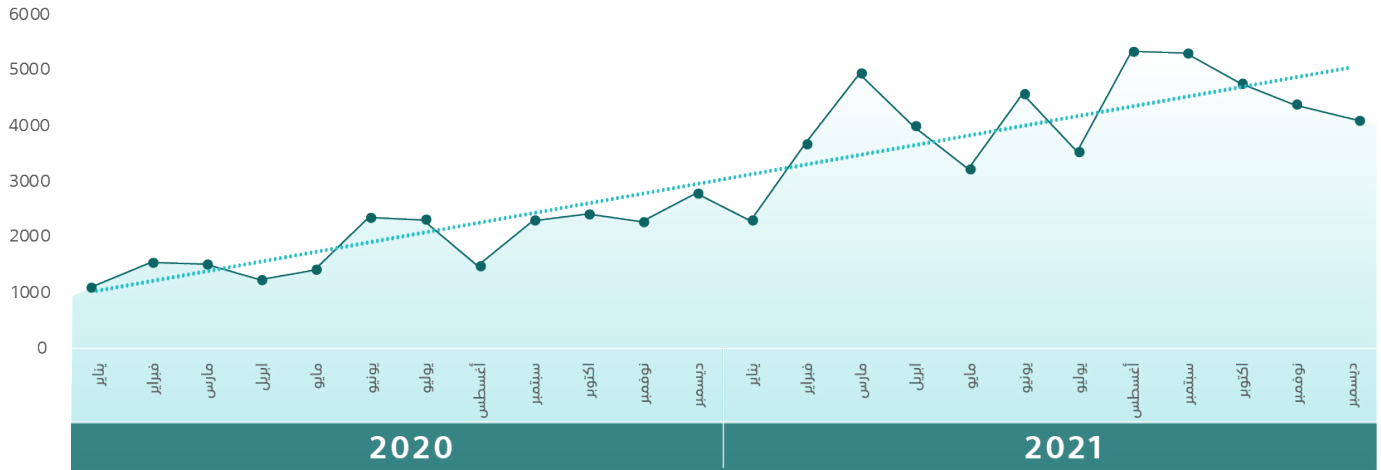
◀ مقارنة تصنيف الدعاوى لسنة 2020 و 2021:

تتصدر دعاوى الزكاة و ضريبة القيمة المضافة أعلى تصنيف خلال عامي 2020 م و 2021 م على التوالي.

فيما تمثل نسبة الزيادة في الدعاوى الزكوية المقدمة من عام 2020 م حتى 2021 م 101% و 155% لدعاوى القيمة المضافة.



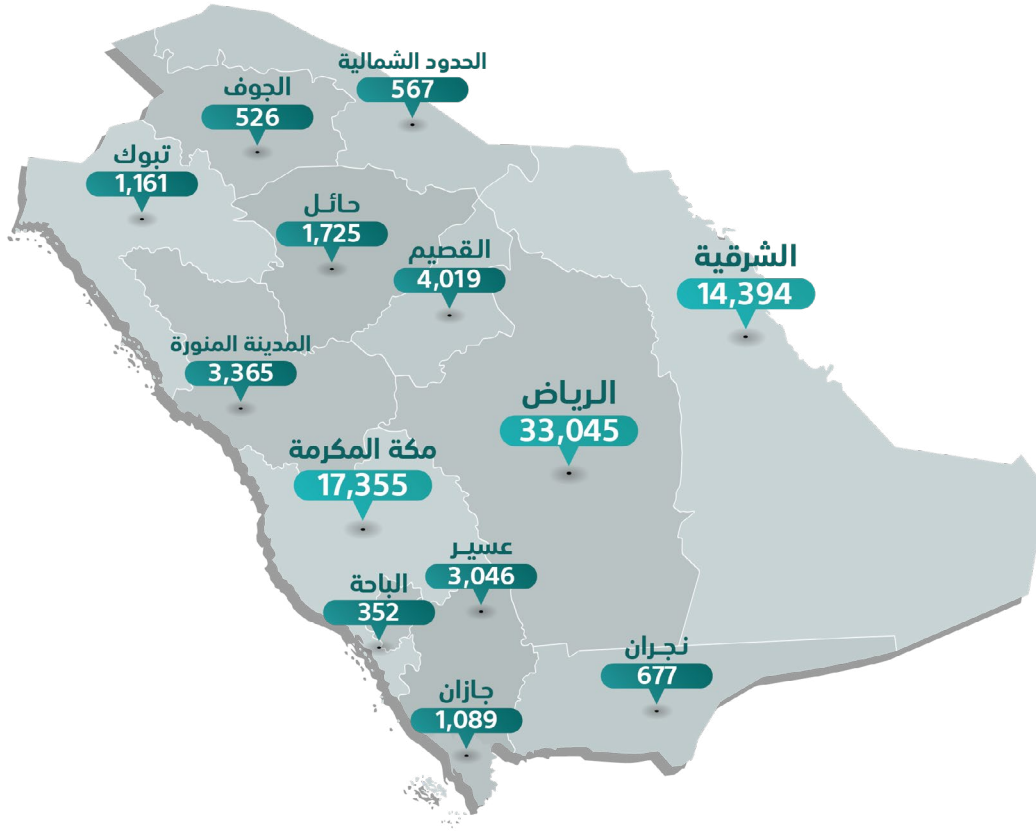
الدعاوى المقدمة حسب الشهر:



يوضح الرسم البياني نسبة الزيادة في الدعاوى المقدمة من عام 2020م حتى 2021م حيث بلغت **121%**.

فيما بلغ أعلى عدد للدعاوى المقدمة في أغسطس 2021م بمجموع **5,334** دعوى.

الدعاوى المقدمة بحسب المنطقة:



يظهر الرسم البياني توزيع الدعاوى حسب المناطق الجغرافية لتقديمها، حيث سجلت منطقة الرياض و منطقة مكة المكرمة والمنطقة الشرقية على التوالي النسبة الأعلى، تليها بقية المناطق بفارق ملحوظ وأرقام متفاوتة، وكان لمنطقة الجوف والباحة النسبة الأقل.

الدعاوى المقدمة حسب نوع المدعي:

14% الأفراد 

11,504 |

11,274 ●
مواطن

218 ●
مقيم

12 ●
غير مقيم

82% المكلف 

66,448 |

74 ●
جهات حكومية

21,601 ●
شركات

580 ●
مؤسسات

44,193 ●
فرد/مؤسسة

0% النيابة العامة 

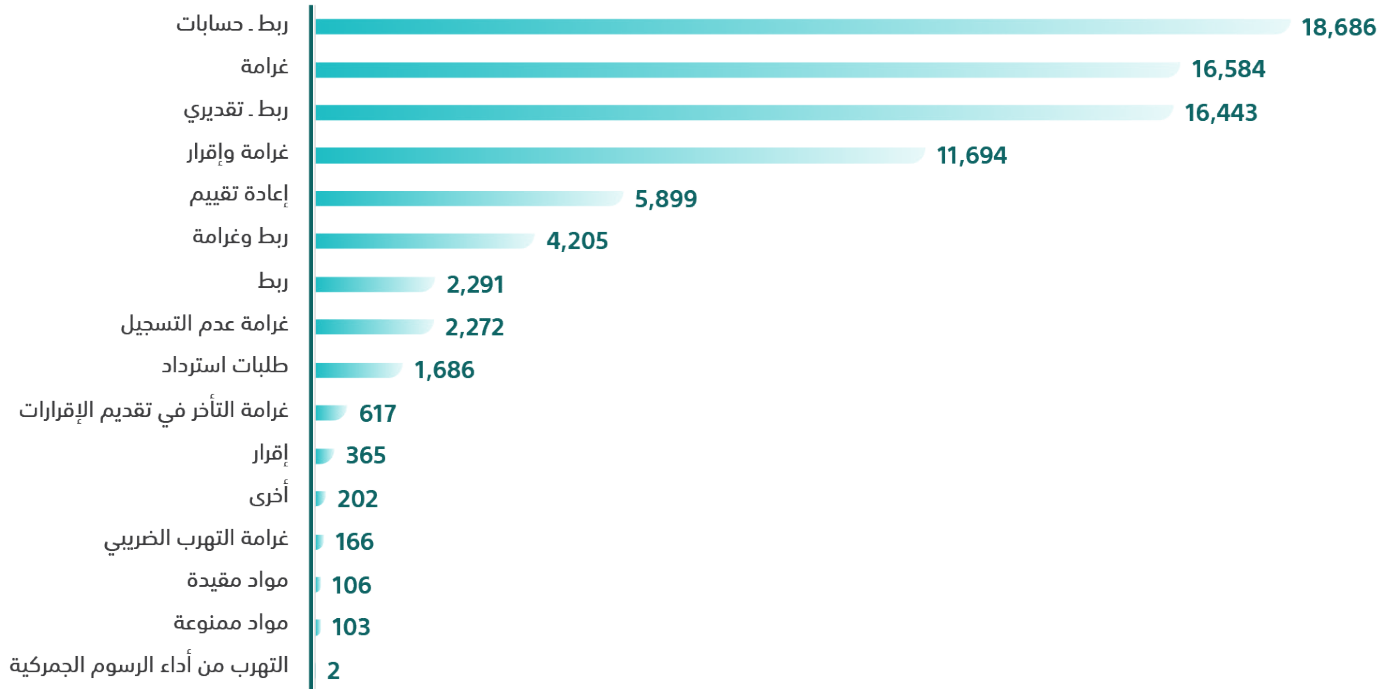
391 |

4% الهيئة 

2,978 |

يبين الرسم البياني السابق استحواذ الدعاوى المقدمة من **(المكلف)** بإجمالي بلغ **66,448** دعوى، يليها بفارق ملحوظ الدعاوى المقدمة من **(الفرد)** بعدد **11,505** دعوى.

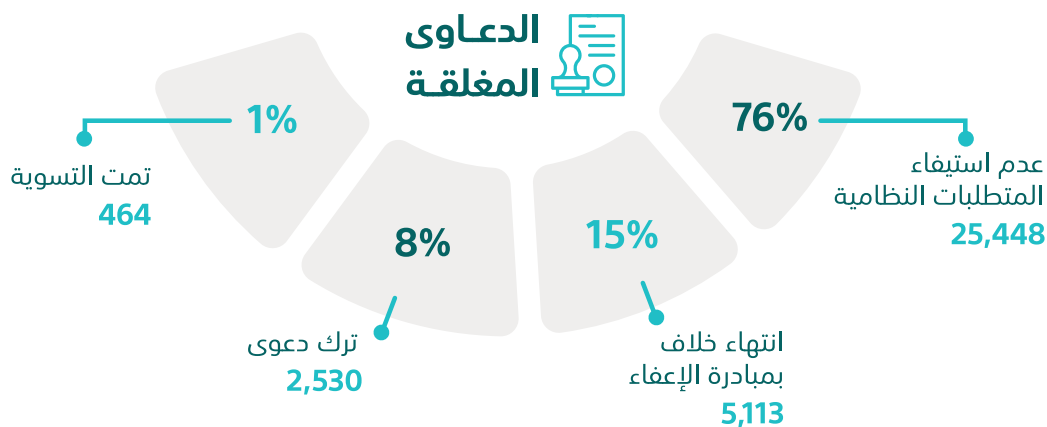
الدعاوى المقدمة حسب النوع:



يظهر الرسم البياني تفصيل الدعاوى المقدمة حسب نوعها، حيث تمثل أبرزها في كلاً من :
 (ربط-حسابات) بإجمالي (18,686) دعوى، يليها بفارق بسيط (غرامة) بإجمالي (16,584) دعوى
 وبفارق طفيف، يتبعها نوع (ربط تقديري) بإجمالي (16,443) دعوى.

الدعاوى المغلقة :

العدد	الدعاوى المغلقة
5,113	انتهاء خلاف بمبادرة الاعفاء
2,530	ترك دعوى
464	تمت التسوية
25,448	عدم استيفاء المتطلبات النظامية
33,555	الإجمالي



تمثل الدعاوى المغلقة لعدم استيفاء المتطلبات النظامية الجزء الأكبر من إجمالي الدعاوى المغلقة بنسبة 76%، ويتمثل ذلك في عدة أسباب تتعلق بعدم استكمال المستندات/البيانات خلال المدد النظامية وفق ما نصت عليه قواعد عمل اللجان.

القرارات الصادرة

◀ لجان الفصل :

دوائر الفصل	قبول الدعوى	رفض الدعوى	انتهاء الخلاف	شطب	آخر	الإجمالي
الأولى بالرياض	209	2,322	14	127	100	2,772
الثانية بالرياض	53	1,765	29	119	76	2,042
الثالثة بالرياض	225	1,298	16	121	59	1,719
الأولى بجدة	358	1,838	27	85	120	2,428
الأولى بالدمام	349	1,611	15	231	57	2,263
الأولى بالرياض	181	993	154	249	35	1,612
الثانية بالرياض	221	1,144	119	61	18	1,563
الثالثة بالرياض	196	1,232	80	95	38	1,641
الأولى بجدة	198	1,662	106	211	26	2,203
الأولى بالدمام	266	1,287	135	130	66	1,884
الأولى بالرياض	11	103	-	5	-	119
الابتدائية الأولى	-	-	-	-	-	6,353
الابتدائية الثانية	-	-	-	-	-	3,309
الابتدائية الثالثة	-	-	-	-	-	1,141
الإجمالي	2,267	15,255	695	1,434	595	31,049

الدخل

القيمة المضافة

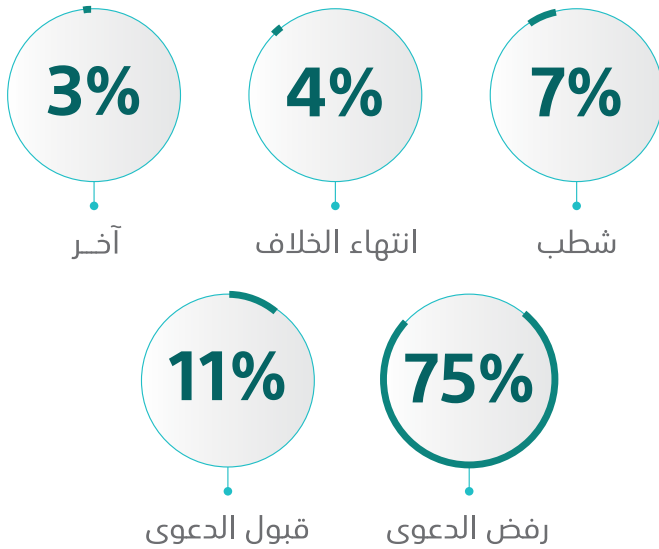
السلع الانتقائية

جمركي (جزائي / إداري)

خلال عامي 2020م و 2021م بلغ مجموع قرارات الفصل الصادرة 31,049 قرار.

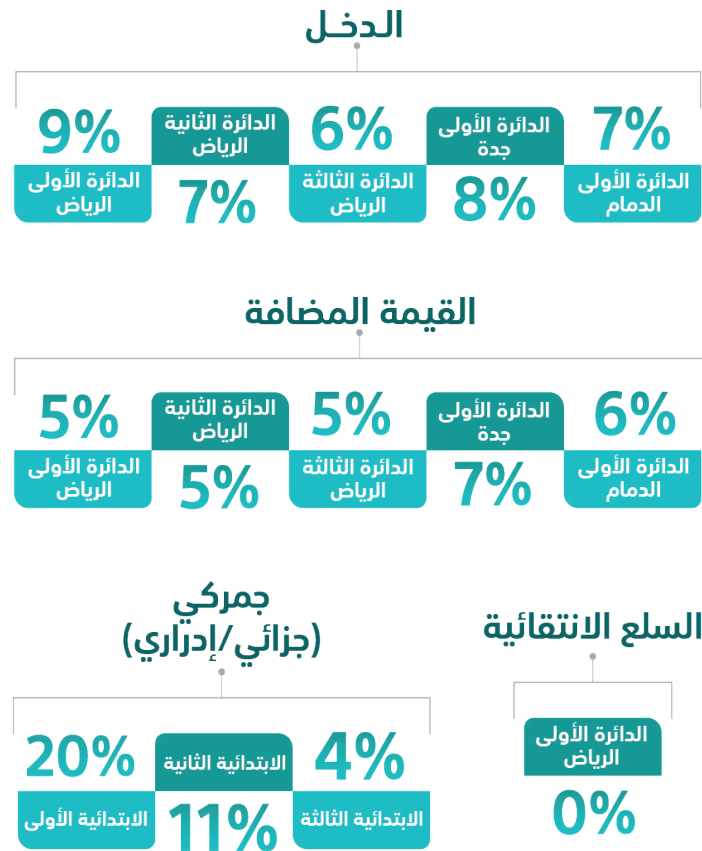
حيث تمثل قرارات لجان الدخل الجزء الأكبر بإجمالي 11,224 قرار وبنسبة 36% ، يليها بالترتيب و بفارق طفيف قرارات اللجان الجمركية بإجمالي 10,803 قرار وبنسبة 35% ثم قرارات لجان ضريبة القيمة المضافة بإجمالي 8,903 قرار وبنسبة 29%.

نتائج قرارات الفصل الصادرة مع التحليل



يمثل الرسم البياني السابق نتائج قرارات الفصل الصادرة ، حيث شكلت رفض الدعوى النسبة الأكبر 75% وإجمالي 15,255 قرار، يليها بفارق ملحوظ قبول الدعوى بنسبة 11% وإجمالي 2,267 قرار ثم شطب الدعوى بنسبة 7% وإجمالي 1,434 قرار يليها بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة .

القرارات الصادرة (فصل)



القرارات الصادرة

◀ لجان الاستئناف:

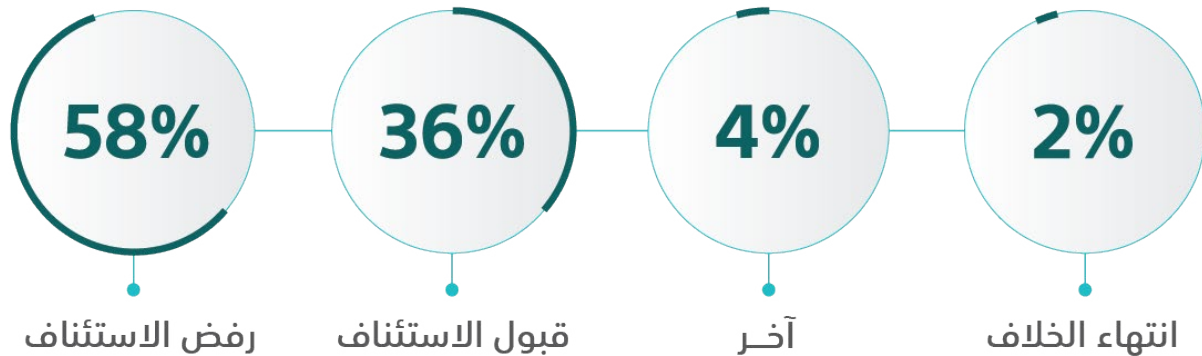
الإجمالي	آخر	انتهاء الخلاف	رفض الاستئناف	قبول الاستئناف	دوائر الاستئناف	
584	21	2	211	350	الرياض	الدخل
993	34	27	708	224	الرياض	القيمة المضافة والسلع الانتقائية
611	-	-	-	-	الرياض	جمركي (جزائي / إداري)
906	-	-	-	-	جدة	
2,360	-	-	-	-	الدمام	
5,454	55	29	919	574	الإجمالي	

خلال عامي 2020م و 2021م بلغ مجموع قرارات الاستئناف الصادرة **5,454** قرار، حيث تمثل قرارات اللجان الجمركية الجزء الأكبر بإجمالي **3,877** قرار وبنسبة **71%**، يليها بفارق ملحوظ قرارات لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية بإجمالي **993** قرار وبنسبة **18%** ثم قرارات لجنة الدخل بإجمالي **584** قرار وبنسبة **11%**.

القرارات الصادرة (استئناف)



نتائج قرارات الاستئناف الصادرة مع التحليل

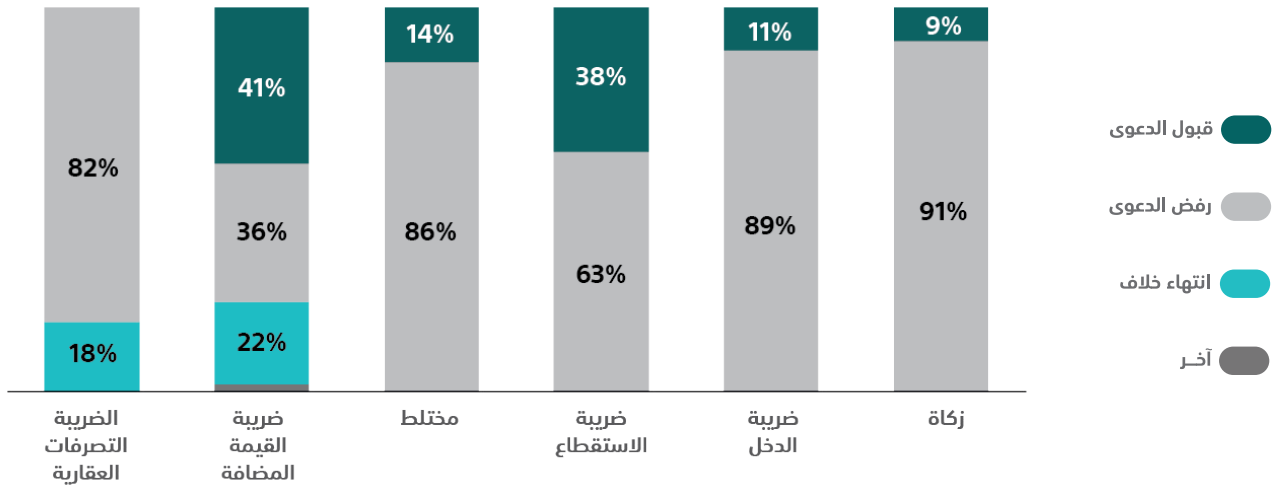


يمثل الرسم البياني السابق نتائج قرارات الاستئناف الصادرة ، حيث شكلت رفض الاستئناف النسبة الأكبر 58% وإجمالي 919 قرار يليها قبول الاستئناف بنسبة 36% وإجمالي 574 قرار يليها بفارق ملحوظ بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة .

نتائج القرارات التي تكون الهيئة فيها طرفاً بالدعوى

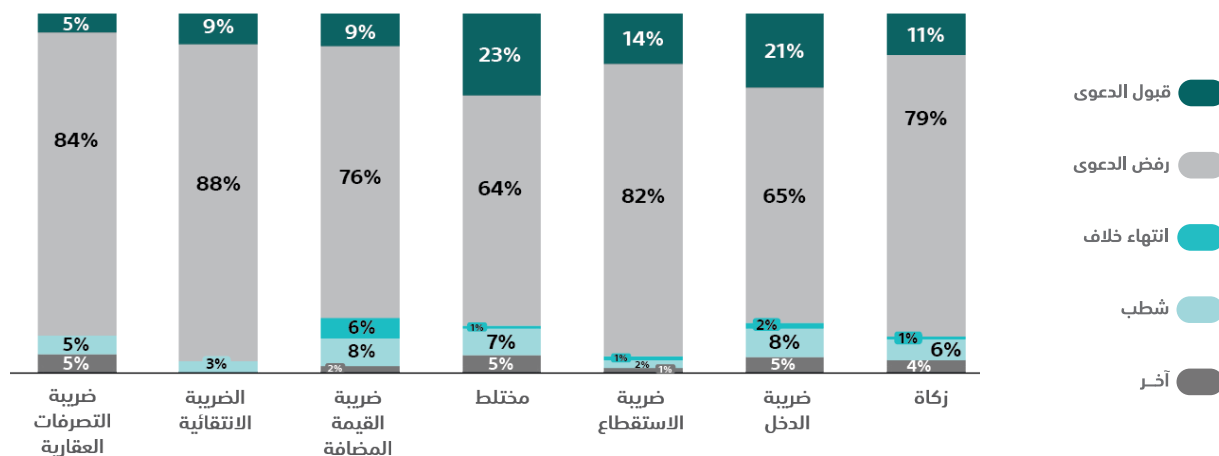
◀ تفاصيل القرارات الصادرة بالنسبة للمدعي (الهيئة) :

التصنيف	قبول الدعوى	رفض الدعوى	انتهاء الخلاف	آخر	الاجمالي
زكاة	9%	53	91%	0	58
ضريبة الدخل	11%	8	89%	0	9
ضريبة الاستقطاع	38%	5	63%	0	8
مختلط	14%	12	86%	0	14
ضريبة القيمة المضافة	41%	212	36%	10	523
ضريبة التصرفات العقارية	0%	18	82%	0	22
الإجمالي	35%	223	45%	10	634

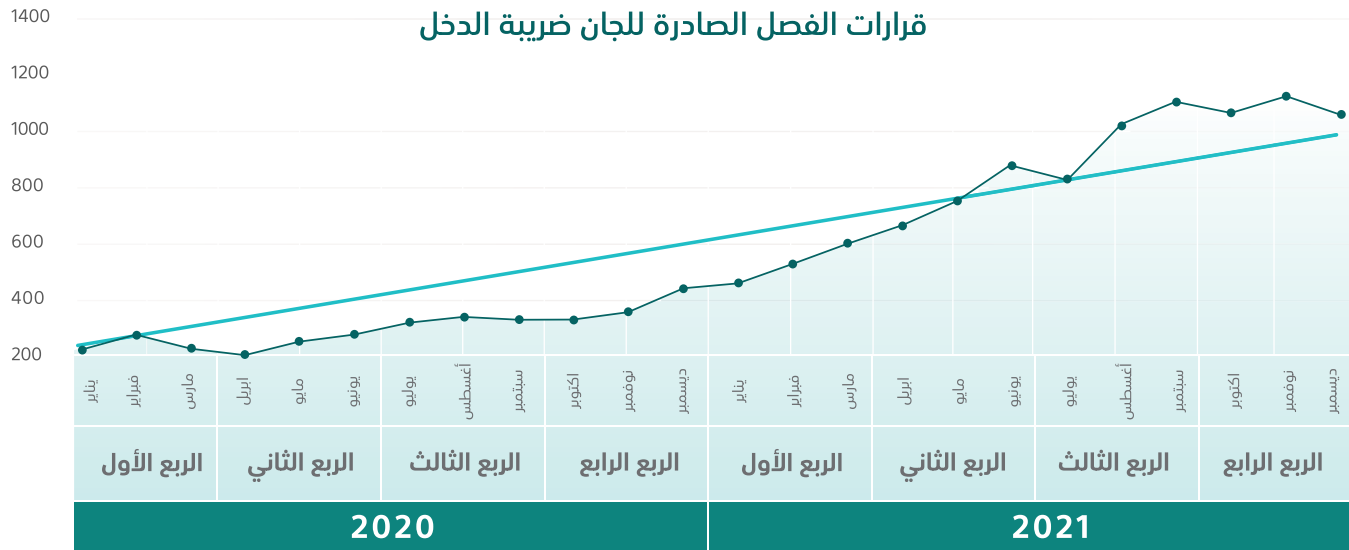


◀ تفاصيل القرارات الصادرة بالنسبة للمدعى عليه (الهيئة) :

التصنيف	قبول الدعوى	رفض الدعوى	انتهاء الخلاف	شطب	آخر	الاجمالي
زكاة	11% 1,040	79% 7,199	1% 74	6% 526	4% 330	46% 9,169
ضريبة الدخل	21% 160	65% 507	2% 12	8% 62	5% 35	4% 776
ضريبة الاستقطاع	14% 68	82% 401	1% 5	2% 11	1% 7	2% 492
مختلط	23% 244	64% 684	1% 10	7% 79	5% 54	5% 1,071
ضريبة القيمة المضافة	9% 766	76% 6,369	6% 480	8% 647	2% 171	42% 8,433
الضريبة الانتقائية	9% 10	88% 103	0% 0	3% 4	0% 0	1% 117
ضريبة التصرفات العقارية	5% 1	84% 16	0% 0	5% 1	5% 1	0% 19
الإجمالي	11% 2,289	76% 15,279	3% 581	7% 1,330	3% 598	20,077

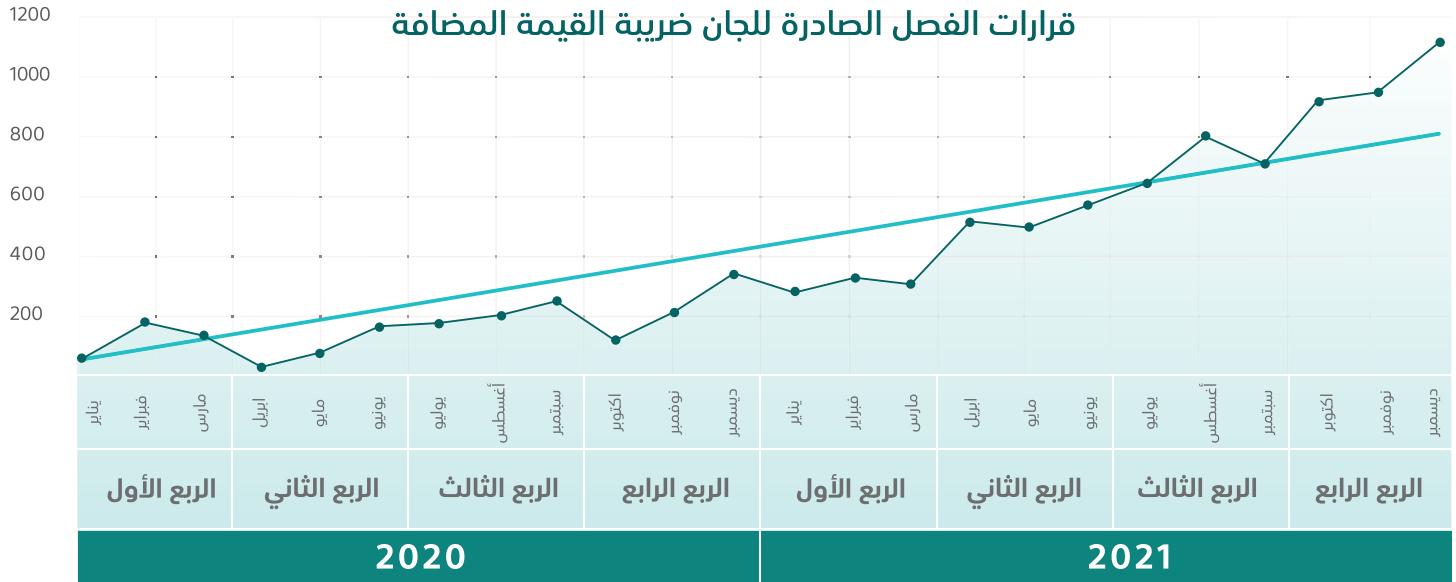


القرارات الصادرة لكل لجنة حسب الشهر:



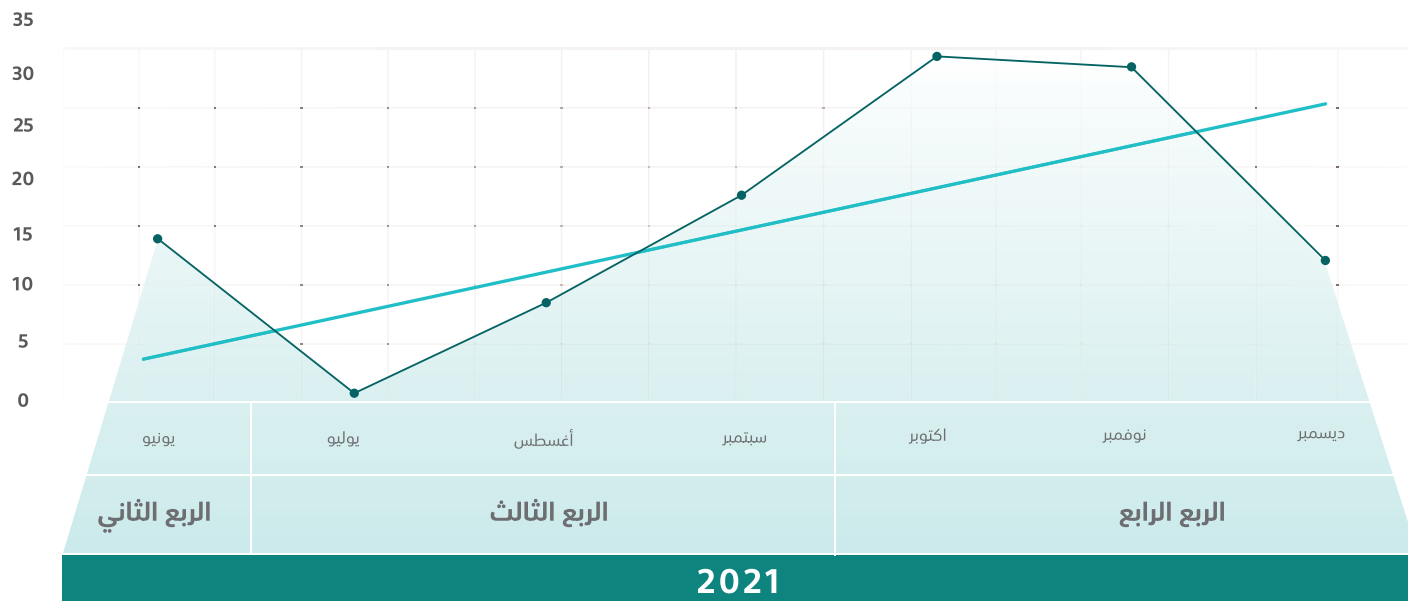
الشكل البياني أعلاه يوضح عدد قرارات الفصل الصادرة للجان ضريبة الدخل من بداية عام 2020م حتى نهاية عام 2021م، يلاحظ وجود تزايد مستمر وملحوظ في عدد القرارات الصادرة خلال تلك الفترة، وتُمثل نسبة الزيادة في عام 2021م **575%** عن العام الماضي.

قرارات الفصل الصادرة للجان ضريبة القيمة المضافة



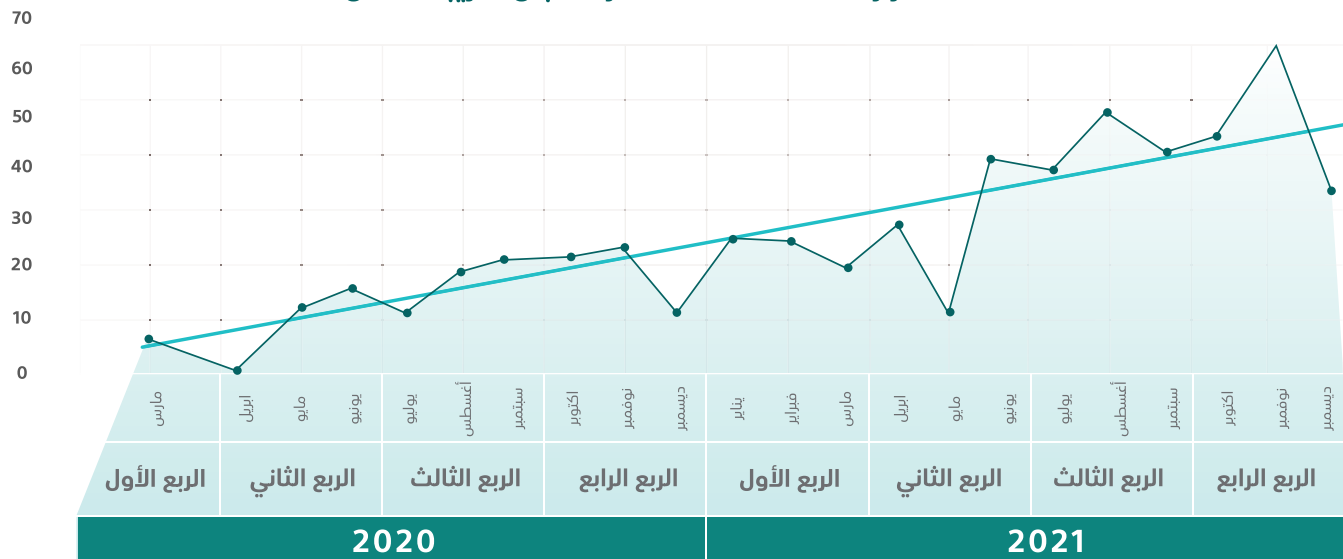
الشكل البياني أعلاه يوضح عدد القرارات الفصل الصادرة للجان ضريبة القيمة المضافة من بداية عام 2020 حتى نهاية عام 2021، يلاحظ وجود تزايد مستمر في عدد القرارات الصادرة خلال تلك الفترة وتمثل نسبة الزيادة في عام 2021م **275%** عن العام الماضي.

قرارات الفصل الصادرة للجان ضريبة السلع الانتقائية



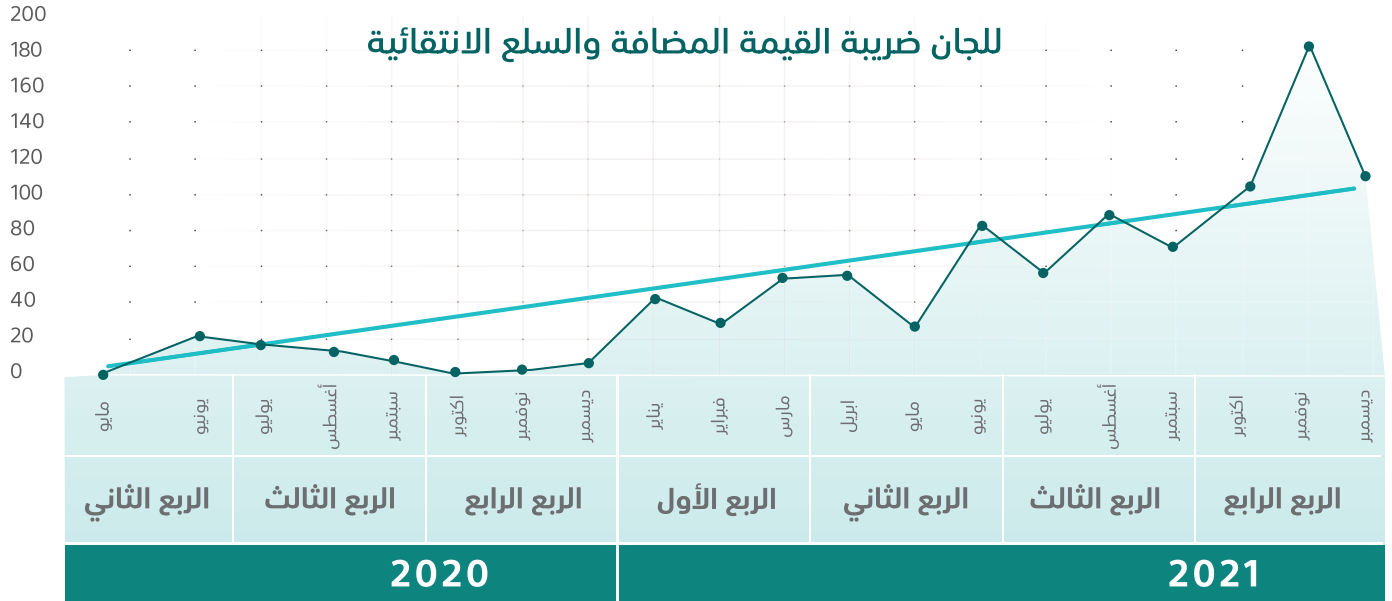
الشكل البياني أعلاه يوضح عدد قرارات الفصل الصادرة للجنة ضريبة السلع الانتقائية من يونيو 2021 حتى نهاية العام، حيث وصلت أعلى قيمة في القرارات الصادرة في شهر أكتوبر ونوفمبر.

قرارات الاستئناف الصادرة للجان ضريبة الدخل



الشكل البياني أعلاه يوضح عدد قرارات الاستئناف الصادرة للجنة ضريبة الدخل من مارس 2020م حتى نهاية عام 2021م، حيث وصلت أعلى قيمة في القرارات الصادرة في شهر نوفمبر 2021م، وتمثل نسبة الزيادة في عام 2021م **223%** عن العام الماضي.

قرارات الاستئناف الصادرة للجان ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية



الشكل البياني أعلاه يوضح عدد قرارات الاستئناف الصادرة للجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية من مايو 2020م حتى نهاية عام 2021م، حيث وصلت أعلى قيمة في القرارات الصادرة في شهر نوفمبر 2021م، وتمثل نسبة الزيادة في عام 2021م عن العام الماضي **1160%**.

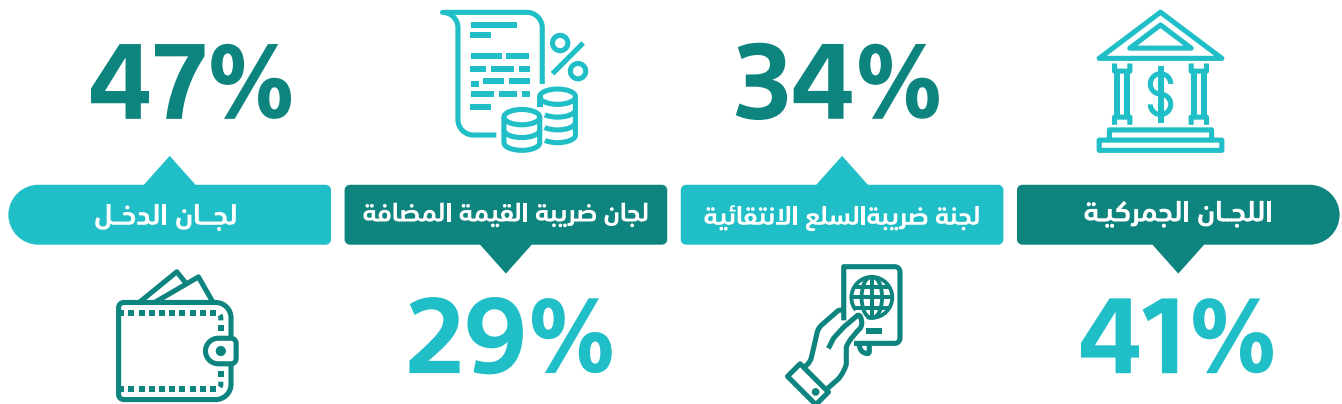
القرارات المستأنفة:

اللجان	قرارات سلمت للأطراف (فصل / ابتدائي)	دعاوى الاستئناف
لجان الدخل	10,173	4,749
لجان ضريبة القيمة المضافة	7,472	2,192
لجنة ضريبة السلع الانتقائية	113	38
اللجان الجمركية	10,803	4,383
الإجمالي	28,561	11,362

بلغ إجمالي قرارات الفصل المسلمة للأطراف **28,561** قرار. وشكلت اللجان الجمركية النسبة الأكبر **38%** بإجمالي **10,803** قرار، يليها لجان الدخل بنسبة **36%** بإجمالي **10,173** قرار ثم لجان ضريبة القيمة المضافة بنسبة **26%** وإجمالي **7,472** قرار.

◀ نسبة دعاوى الاستئناف من إجمالي قرارات الفصل المسلمة للأطراف:

يمثل الرسم البياني نسبة استئناف قرارات الفصل المسلمة للأطراف، حيث أن لجان الدخل تمثل أعلى نسبة استئناف 47% بإجمالي 4,749 دعوى، وتمثل لجان ضريبة القيمة المضافة أقل نسبة استئناف 29% وبإجمالي 2,192 دعوى، وشكلت النسبة العامة للاستئناف 40% من الإجمالي الكلي لقرارات الفصل المسلمة.



جلسات اللجان الزكوية والضريبية:

◀ جلسات لجان الفصل:

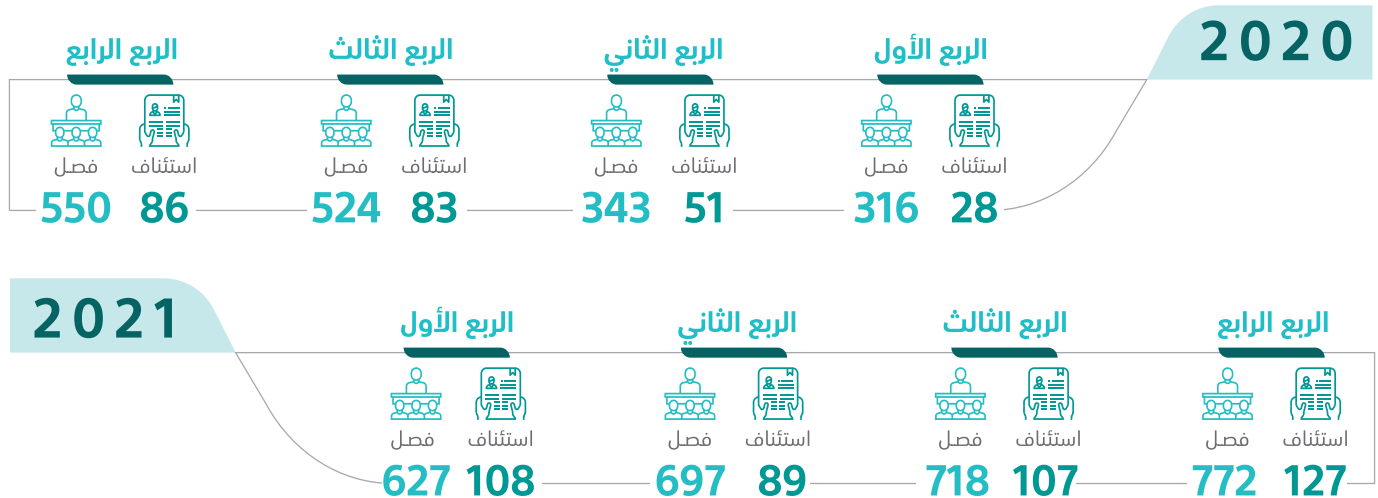
دوائر الفصل	2020م				2021م				اجمالي الجلسات	اجمالي القرارات الصادرة	متوسط القرارات الصادرة في الجلسة الواحدة
	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع			
الدخل	28	53	75	75	75	75	75	75	531	2,772	5
	49	37	75	75	72	68	66	75	517	2,042	4
	-	-	-	6	75	72	65	74	292	1,719	6
	49	50	75	75	74	71	74	75	543	2,428	4
	49	35	74	74	75	75	73	75	530	2,263	4
ضريبة القيمة المضافة	42	55	75	70	65	71	70	75	523	1,612	3
	-	-	-	24	38	56	66	75	259	1,563	6
	-	-	-	20	74	73	74	75	316	1,641	5
	55	50	75	65	46	75	75	75	516	2,203	4
	44	63	75	66	33	55	68	75	479	1,884	4
ضريبة السلع الانتقائية	-	-	-	-	-	6	12	23	41	119	3
الإجمالي	316	343	524	550	627	697	718	772	4,547	20,246	

بلغ إجمالي عدد جلسات لجان الفصل في عام 2021 الـ 2,814 جلسة مقارنة بـ 1,733 جلسة في العام السابق، حيث شكلت نسبة الزيادة 62%.

◀ جلسات لجان الاستئناف :

متوسط القرارات الصادرة في الجلسة الواحدة	اجمالي القرارات الصادرة	اجمالي الجلسات	2021م				2020م				دوائر الاستئناف	
			الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول		
1	584	476	75	71	55	71	74	65	37	28	الدائرة الأولى بالرياض	الدخل
5	993	203	52	36	34	37	12	18	14	-	الدائرة الأولى بالرياض	ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية
	1,577	679	127	107	89	108	86	83	51	28	الإجمالي	

بلغ اجمالي عدد جلسات لجان الاستئناف في عام 2021 الـ 431 جلسة مقارنة بـ 248 جلسة في العام السابق، حيث شكلت نسبة الزيادة 73%.



◀ القرارات ونسب الحضور من جهة المدعي و المدعى عليه:

إجمالي القرارات الزكوية و الضريبية 21,823

1,577	إجمالي قرارات الاستئناف	20,246	إجمالي قرارات الفصل
24%	نسبة طلبات الحضور (المدعي)	58%	نسبة حضور المدعي
26%	نسبة طلبات الحضور (المدعى عليه)	87%	نسبة حضور المدعى عليه
		22%	نسبة الاستئناف في حالة غياب أحد أطراف الدعوى

شكل إجمالي القرارات الزكوية و الضريبية 21,823 قرار، منها 20,246 قرار فصل بنسبة (93%) و 1,577 قرار استئنافي بنسبة (7%).

حيث بلغت نسبة حضور المدعي لجلسات دعاوى الفصل 58% بينما بلغت 87% نسبة حضور المدعى عليه. وشكلت 22% نسبة الاستئناف في حال غياب أحد أطراف الدعوى.

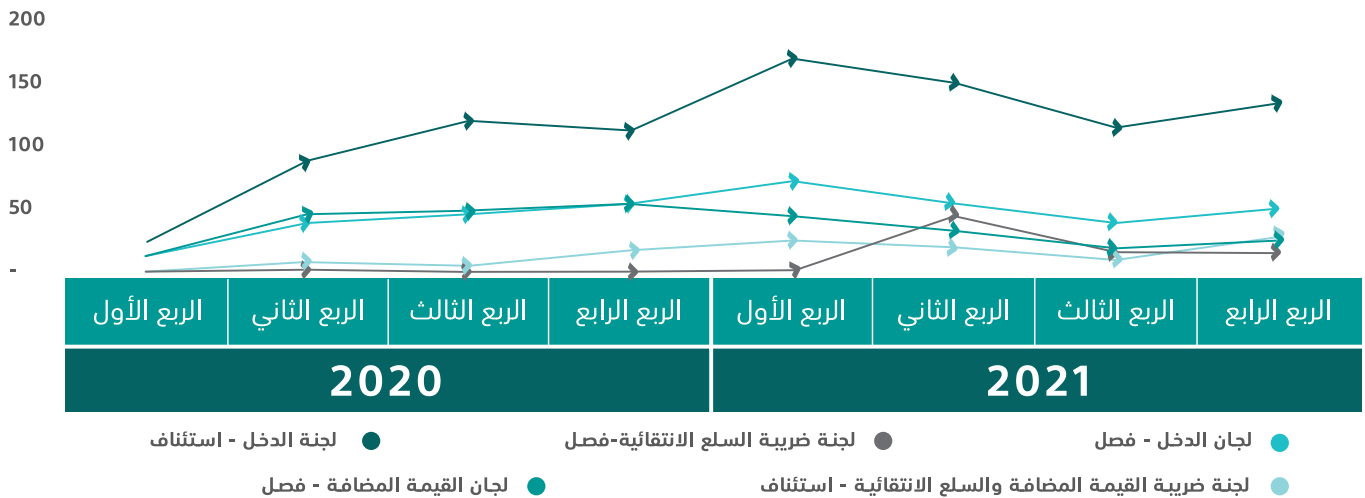
وفي المقابل بلغت نسبة طلبات حضور المدعي لجلسات دعاوى الاستئناف 24% ونسبة مقاربة لطلبات المدعى عليه.

مدد التقاضي

متوسط مدة التقاضي لدى اللجان (بالأيام):



يظهر أعلاه متوسط مدد التقاضي لدى الأمانة و اللجان بالأيام حسب التصنيف، حيث أن مدة التقاضي لدى الضريبة المختلطة هي الأعلى مقارنة ببقية التصنيفات ، بينما ضريبة التصرفات العقارية شكلت المدة الأقل.

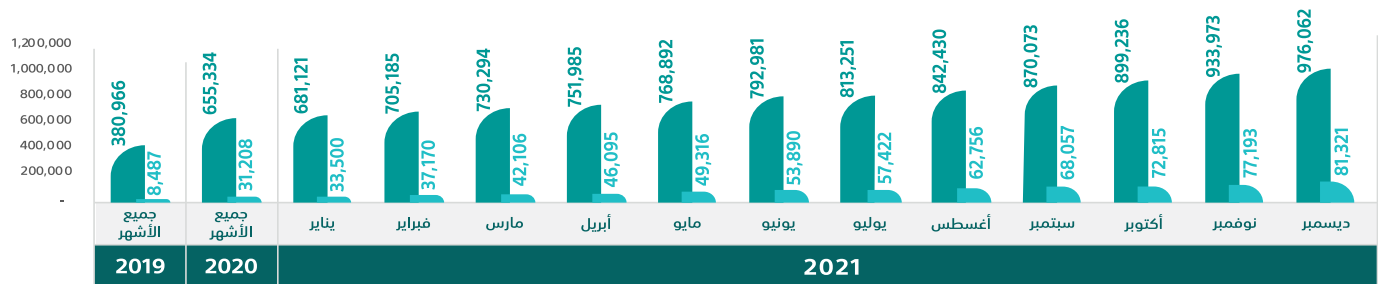


يظهر الرسم البياني متوسط مدة التقاضي لدى اللجان بالأيام من بداية عام 2020 حتى نهاية عام 2021 بشكل ربع سنوي.

حيث أن أعلى مدة تقاضي كانت لدى لجنة الدخل (استئناف) بمتوسط 113 يوم بينما كانت لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية (استئناف) أقل مدة تقاضي بمتوسط 15 يوم.

◀ عدد المكلفين لدى الهيئة تراكمياً:

السنة	الشهر	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	عدد المكلفين المسجلين لدى الهيئة (تراكمياً)	عدد الدعاوى لدى الأمانة (تراكمياً)
2019	جميع الأشهر	257,194	123,380	392	380,966	8,487
2020	جميع الأشهر	445,065	207,324	2,945	655,334	31,208
2021	يناير	463,148	214,951	3,022	681,121	33,500
	فبراير	480,268	221,835	3,082	705,185	37,170
	مارس	498,210	228,935	3,149	730,294	42,106
	أبريل	513,739	235,047	3,199	751,985	46,095
	مايو	526,027	239,624	3,241	768,892	49,316
	يونيو	543,754	245,926	3,301	792,981	53,890
	يوليو	558,746	251,132	3,373	813,251	57,422
	أغسطس	580,605	258,388	3,437	842,430	62,756
	سبتمبر	601,608	264,974	3,491	870,073	68,057
	أكتوبر	623,738	271,960	3,538	899,236	72,815
	نوفمبر	649,381	280,995	3,597	933,973	77,193
	ديسمبر	679,871	292,528	3,663	976,062	81,321



عدد الدعاوى لدى الأمانة (تراكمياً)

عدد المكلفين المسجلين لدى الهيئة (تراكمياً)

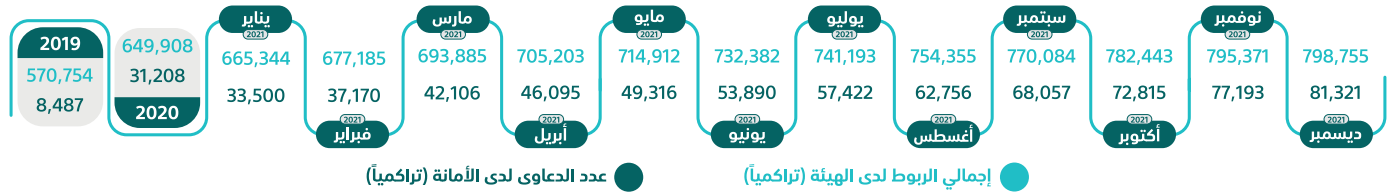
الإقرارات المقدمة لدى الهيئة:

السنة	الشهر	زكاة	دخل	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	الإجمالي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2018م - 2019م	جميع الأشهر	895,284	5,461	2,482	1,041,236	181	1,944,644	8,487
2020م	جميع الأشهر	999,993	12,018	4,029	1,968,802	391	2,985,233	31,208
2021م	يناير	1,002,036	12,705	6,866	2,170,136	429	3,192,172	33,500
	فبراير	1,003,917	13,303	10,117	2,222,622	433	3,250,392	37,170
	مارس	1,007,041	13,983	16,606	2,239,735	470	3,277,835	42,106
	أبريل	1,024,267	14,969	19,864	2,442,089	470	3,501,659	46,095
	مايو	1,034,165	15,632	23,667	2,488,082	510	3,562,056	49,316
	يونيو	1,038,776	16,402	27,255	2,540,963	510	3,623,906	53,890
	يوليو	1,042,368	16,995	30,287	2,748,163	550	3,838,363	57,422
	أغسطس	1,046,914	17,706	34,105	2,796,847	550	3,896,122	62,756
	سبتمبر	1,050,796	18,478	37,990	2,813,212	591	3,921,067	68,057
	أكتوبر	1,053,904	19,176	41,951	3,043,848	591	4,159,470	72,815
	نوفمبر	1,056,739	20,181	45,859	3,076,571	630	4,199,980	77,193
	ديسمبر	1,059,361	21,224	49,802	3,094,421	631	4,225,439	81,321



◀ الربوط الصادرة من الهيئة تراكمياً:

السنة	الشهر	اجمالي الربوط لدى الهيئة	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019م	جميع الاشهر	570,754	8,487
2020م	يناير	649,908	31,208
2021م	يناير	665,344	33,500
	فبراير	677,185	37,170
	مارس	693,885	42,106
	ابريل	705,203	46,095
	مايو	714,912	49,316
	يونيو	732,382	53,890
	يوليو	741,193	57,422
	أغسطس	754,355	62,756
	سبتمبر	770,084	68,057
	اكتوبر	782,443	72,815
	نوفمبر	795,371	77,193
	ديسمبر	798,755	81,321



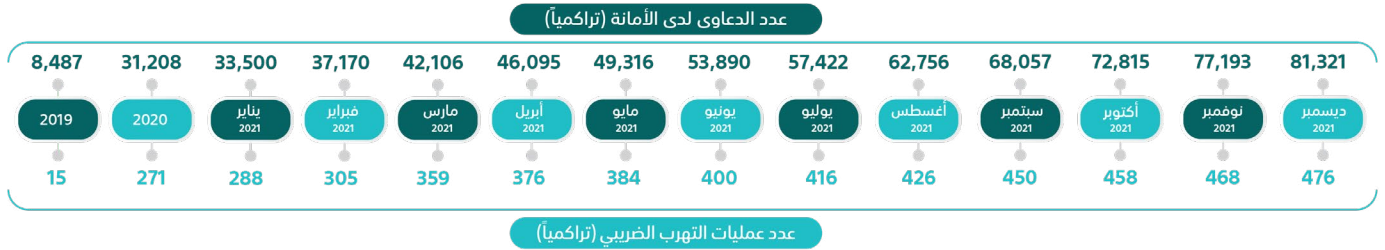
الإشعارات لدى الهيئة ودعاوى الأمانة تراكميًا:

السنة	الشهر	مختلط	ضريبة القيمة المضافة	ضريبة السلع الانتقائية	عدد الاشعارات	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2018م - 2019م	جميع الاشهر	4,849,771	3,423,092	216	8,273,079	8,487
2020م	جميع الاشهر	6,323,526	6,152,980	497	12,477,003	31,208
2021م	يناير	7,398,795	7,338,459	611	14,737,865	33,500
	فبراير	8,028,142	7,875,050	634	15,903,826	37,170
	مارس	8,231,126	8,292,235	757	16,524,118	42,106
	ابريل	8,394,030	9,525,729	767	17,920,526	46,095
	مايو	8,650,726	10,030,477	875	18,682,078	49,316
	يونيو	9,722,000	10,607,686	875	20,330,561	53,890
	يوليو	10,217,575	11,884,467	995	22,103,037	57,422
	أغسطس	10,748,993	12,509,555	995	23,259,543	62,756
	سبتمبر	11,060,753	12,976,212	1,141	24,038,106	68,057
	اكتوبر	11,540,398	14,605,879	1,165	26,147,442	72,815
	نوفمبر	11,878,189	15,335,632	2,449	27,216,270	77,193
	ديسمبر	12,137,893	15,821,681	3,993	27,963,567	81,321



التهرب الضريبي و الدعاوى لدى الأمانة تراكمياً:

السنة	الشهر	عدد عمليات التهرب الضريبي	عدد الدعاوى لدى الأمانة
2019	جميع الاشهر	15	8,487
2020	جميع الاشهر	271	31,208
2021	يناير	288	33,500
	فبراير	305	37,170
	مارس	359	42,106
	ابريل	376	46,095
	مايو	384	49,316
	يونيو	400	53,890
	يوليو	416	57,422
	أغسطس	426	62,756
	سبتمبر	450	68,057
	اكتوبر	458	72,815
	نوفمبر	468	77,193
	ديسمبر	476	81,321



◀ الاعتراضات المرفوضة لدى الهيئة :

الاعتراضات المرفوضة لدى الهيئة

153,940

زكاة/دخل/
استقطاع

69,932

ضريبة
القيمة المضافة

175

ضريبة
السلع الانتقائية

44,865

35,026

487

الدعاوى لدى الأمانة

بعض الدعاوى تقدم بشكل مباشر لدى الأمانة بدون تقديم اعتراض سابق لدى الهيئة.



شرکاؤنا



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



المملكة العربية السعودية
النيابة العامة
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
PUBLIC PROSECUTION



وزارة التجارة
Ministry of Commerce



وزارة المالية
Ministry of Finance



شركاؤنا في التميز والنجاح هم جزء أصيل في قصة نجاحنا وبهم تكتمل أعمال الأمانة واللجان.

شكر لشركاء نمونا

ختامًا ..

نتقدم بوافر الشكر والتقدير لتلك النخبة من الكفاءات المتميزة على دعمهم وتعاونهم الملموس، في تحقيق هذه المنجزات الوطنية، ومساهمتهم الفعالة في تحقيق أهدافنا والسعي في الوصول إلى طموحاتنا وتطلعاتنا والآمال المرجوة.



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

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

