



منجزاتنا في النصف الأول

يناير - يونيو 2024م

الفهرس

08 استثمارنا في الكفاءات

- تمكين الكفاءات.
- التدريب وتعزيز المعارف.

09 خطواتنا نحو تحقيق مستقبلٍ واعد

06 منجزات التواصل

- تمكين الوصول.
- تطوير وسائل المعرفة.
- أرقامنا في الصحفة.
- تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية.
- المسؤولية المجتمعية.
- التواصل الداخلي

07 حصاد تميّزنا المؤسسي

- شهادات اعتماد الآيزو:
- شهادة اعتماد الآيزو (ISO 37000) لحكومة المنظمات.
- شهادة اعتماد الآيزو (ISO 10002:2018) لرضا العملاء، ومعالجة الشكاوى.
- شهادة اعتماد الآيزو (ISO 9001:2015) لنظام إدارة الجودة.
- شهادة اعتماد آيزو (31000) لنظام إدارة المخاطر.
- شهادة الجودة لمراكز المستفيدين "حيّاك".
- شهادة نموذج التميّز الأوروبي.
- شهادة أفضل بيئة عمل.
- جوائز ستيفي العالمية.
- جائزة درع الحكومة الرقمية.
- جائزة التميّز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر.

04 منجزات تيسير الإجراءات وتمكين الفصل الناجز

- منحنى القيد الرقمي للدعوى.
- الدعاوي حسب التصنيف ودرجة التقاضي.
- التوزيع الجغرافي للدعوى.
- الدعاوي حسب نوع المدعي.
- الدعاوي حسب نوع الدعوى.
- تبادل المذكرات في أرقام.
- الدراسات الفنية والقانونية في أرقام.

- مقارنة لجلسات اللجان الضريبية والزكوية والجمالية.
- منحنيات قياس معدلات القرارات ونتائج الجلسات.
- نتائج القرارات الصادرة.
- استعراض مدد التقاضي.
- نتائج الدعاوى حسب الأطراف.
- مقارنة القرارات الصادرة لكل لجنة.

05 مسيرة رقمنة الأعمال

- تطوير منصة الأعمال الرقمية.
- التكامل التقني لرحلة ميسرة.
- المستفيدين من الخدمات الإلكترونية.
- تقاضي ميسّر ورحلة مرنّة.

01 الملخص التنفيذي

02 المقدمة

03 مسيرة التطور وتعزيز نتائج الأداء

- توجهنا الاستراتيجي.
- تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي
- أرقام نفخر بها.
- قياس كفاءة أداء الأعمال.
- تطوير حوكمة الأعمال وتعزيز الالتزام.
- بيانات ذكاء الأعمال.
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية.

تطور جودة التقاضي

- النشر الغوري لقرارات اللجان.
- حصر الدفع المثار أمام اللجان وموقف اللجان منها.
- الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح.
- حصر الأساليب النظامية.
- استخراج المبادئ القضائية ونشرها.
- مدونة القرارات والمبادئ الزكوية والضريبية والجمالية.

الملخص التنفيذي

ضمن خطط مدرورة وخطوات واثقة تمكّنا من تحقيق أعلى مستويات رضا المتعاملين، وتسهيل مجريات تقديم الدعاوى وإدارتها رقمياً لأكثر من **174 ألف** دعوى، كما سهّلنا إدارة تبادل المذكرات لأكثر من **108 ألف** عملية من خلال أتمتة إجراءات تبادل المذكرات بين الأطراف المعنية ضمن المدد النظامية.

واستمراراً لمنجزات تسهيل إجراءات الفصل في الدعاوى أنجزنا العديد من الدراسات الفنية والقانونية والجمركية من خلال إعداد أكثر من **176 ألف** دراسة، بالإضافة إلى تسهيل إدارة عملية الجلسات وتهيئة الدعوى للفصل لأكثر من **130 ألف** دعوى، كما عملنا على تيسير إجراءات صياغة القرارات الصادرة عن اللجان لأكثر من **120 ألف** قرار وإعدادها وتسويبيها.

وبعداً لجهود رفع جودة التقاضي عملنا على دصر الدفوع المثارة أمام اللجان وموقف اللجان منها ودصر الأساليب النظامية واستخراج المبادئ القضائية ونشرها، وقمنا بنشر أكثر من **11 ألف** قرار محققين بذلك سابقة نوعية في نشر القرارات القضائية للجان في اليوم التالي من صدورها.

كما درصنا على رفع الوعي الزكي والضربي والجمركي من خلال نشر العديد من المنشورات التعريفية والتوعوية عبر وسائل التواصل الخاصة بنا، ونشر أكثر من **6** حملات توعوية، محققين بذلك أكثر من **20 مليون** مرات وصول عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا، إضافةً إلى الأدلة الإرشادية والتوعوية عبر الموقع الإلكتروني فقد تم نشر أكثر من **500** إحصائية وأكثر من **25 دليلاً** توعوي وإرشادي، مما حقق تقدماً ملحوظاً في مستويات الوعي العام بأعمالنا وتحقيق الفائدة القصوى لكافة الأطراف المهمة وتسهيل الوصول للبيانات.

ومن منطلق درصنا على تبني مفهوم التحول الرقمي وتماشياً مع رؤية المملكة **2030** طورنا كافة الخدمات الرقمية لدينا كما عززنا تطوير خدمة التقاضي الذكي، وسعدنا بخدمة أكثر من **827 ألف** مستفيد من خلال الخدمات الإلكترونية.



الملخص التنفيذي

وطرّزنا منجزات النصف الأول من العام 2024م بتقديم خدماتنا بأعلى مستويات الجودة ويسير التواصل مع المتعاملين عبر قنوات التواصل المتعددة على مدار الساعة، وخدمنا خلالها أكثر من **27 ألف** متعامل.

وبهدف تبادل الخبرات وتقديم الاستشارات نعمل باستمرار على تعزيز التعاون وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية من خلال توقيع مذكرات تفاهم لسلسلة من الشراكات الاستراتيجية.

كما حصلنا في النصف الأول من العام الحالي على شهادات اعتماد الآيزو لجودة المنظمات وإدارة المخاطر (شهادة اعتماد الآيزو ISO 37000، وشهادة اعتماد الآيزو 31000 ISO) كحصاد لتميزنا في تقديم الخدمات وتحقيق أعلى نسب الرضا.

وتؤكدأً لتبني أهدافنا الاستراتيجية وتصميمنا على تحقيق رسالتنا في تمكين الفصل الناجز في المنازعات الزكوية والضريبية والجمالية، نصمم ونحدث خطتنا المستقبلية، للمضي بخطوات واضحة وخطة مرسومة نحو تحقيق مستقبل واعد على كافة الأصعدة.

ويُرسّنا في هذا التقرير أن نستعرض محطاتنا خلال النصف الأول من عام 2024م، ضمن مسيرة التميز التي نستهدف تحقيقها بأعلى مستويات الكفاءة التشغيلية.



المقدمة

تستمر جهودنا نحو تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، ونشر الوعي والمعرفة بكل ما يخص الأنظمة الزكوية والضردية والجماركية، بالإضافة إلى التطوير المستمر في سبيل رفع كفاءة أعمالنا وتحسين جودة مخرجاتنا.

ونستعرض في هذا التقرير أبرز المنجزات خلال النصف الأول من العام 2024م، مع بيان الإجراءات التي تم اعتمادها وتطويرها ضمن أعلى معايير الجودة، مما نتج عنها إنجازات عديدة على صعيد تيسير رحلة المتعاملين وتحقيق أعلى نسب الرضا، وتطوير سير أعمالنا في رفع جودة التقاضي وتمكين الفصل الناجز في المنازعات والمخالفات الزكوية والضردية والجماركية.





مسيرة التطور وتعزيز نتائج الأداء

توجهنا الاستراتيجي

التميز بالقدرة على حل المنازعات الزكوية والضريبية والجماركية بكفاءة وتبني أساليب مبتكرة وفعالة.

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

قيمنا الجوهرية

الحيادية

الشفافية

الكفاءة

التعاون



توجهنا الاستراتيجي

أهدافنا الاستراتيجية

الكفاءة في إدارة جميع المنازعات الزكوية والضريبية والجمالية.

- ٠١ ضمان تطبيق الحكومة المناسب في الوقت المناسب بفعالية وجودة عالية في جميع مراحل حل النزاعات.
- ٠٢ إمكانية الوصول وتسهيل الإجراءات.
- ٠٣ العمل بطريقة فاعلة مع الشركاء لتوفير جميع المدخلات المطلوبة بطريقة دقيقة وفي الوقت المناسب، وتنفيذ الإجراءات بشكل ملائم.

بناء الثقة وتعزيز المصداقية من خلال التوعية والشفافية

- ٠١ **التوعية:** رفع الوعي بما يتعلق بعمليات وقنوات المنازعات الزكوية والضريبية والجمالية وتقديم التوجيه الاستباقي.
- ٠٢ **ال التواصل الاستراتيجي:** معالجة القضايا باستقلالية.
- ٠٣ **الشفافية:** تعزيز الثقة في عملياتنا ونتائجها.

تبني الكفاءة التشغيلية في أعمالنا

- ٠١ **الموارد البشرية:** خلق بيئة عمل تحفز وتطور سواعد التميز لدينا.
- ٠٢ **الإجراءات:** التحسين المستمر للإجراءات لضمان التشغيل الفاعل والمتميز.
- ٠٣ **تقنية المعلومات:** استخدام تقنية المعلومات لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا المتعاملين.



|

توجهنا الاستراتيجي

مهامنا



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

أرقام نفخر بها

دريصون على تقديم أفضل تجربة للمتعاملين، من خلال تبني إجراءات ميسّرة لإدارة الدعاوى رقمياً، وتمكين الفصل الناجز، وإصدار قرارات فعالة مع ضمان تقديم رحلة ميسّرة لكافّة الأطراف المعنية. ونستعرض هنا أبرز الأرقام التي نفخر بها في مجال تطوير رحلة تقاضي ميسّرة، خلال النصف الأول من عام 2024م:



تهيئة القرارات وصياغتها

+120
ألف قرار

تسهيل إجراءات صياغة القرارات الصادرة عن اللجان وإعدادها وتسويبيها.



إدارة عملية الجلسات وتهيئة الدعاوى للفصل

+130
ألف دعوى

تسريع خطوات الفصل في الدعاوى عبر إدارة جدولة الجلسات وإطالتها إلى اللجان.



التحليل القانوني والفنى والجمرى

+176
ألف دراسة

إصدار عدد من الدراسات القانونية والفنية والجمركية وعرضها على اللجان مما سهل إجراءات الفصل في الدعاوى.



إدارة عمليات تبادل المذكرة

+108
ألف عملية

أتمتة كافة عمليات تبادل المذكرة بين الأطراف المعنية ضمن المدد النظامية.



تقديم وإدارة الدعاوى رقمياً

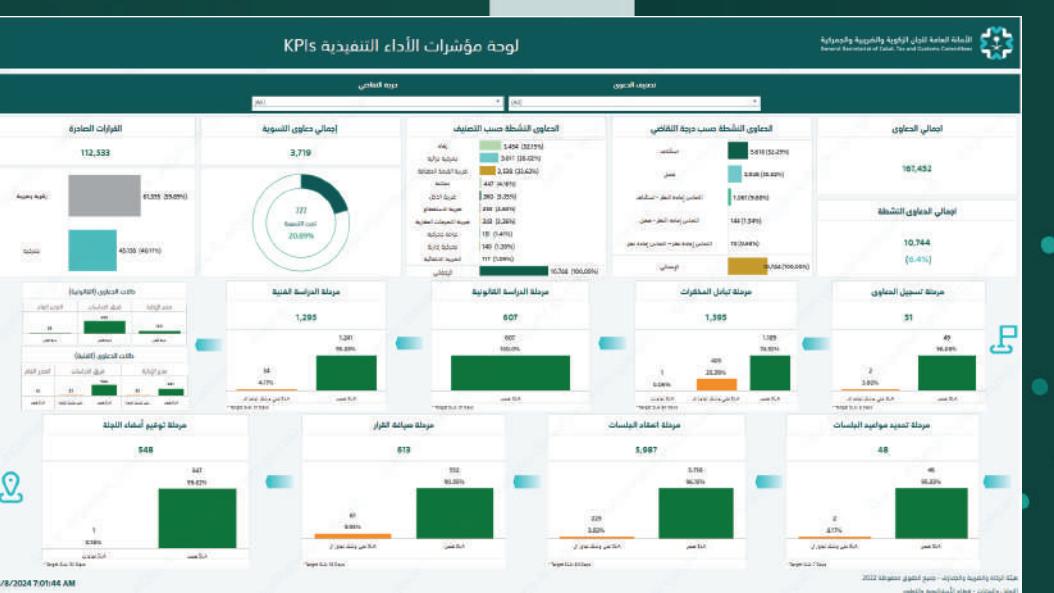
+174
ألف دعوى

تطوير عمليات إنشاء الدعاوى الرقمية وإدارتها بخطوات سهلة وميسّرة.



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي قياس كفاءة أداء الأعمال

بالتزامن مع تطور الأعمال وتعزيزاً للهدف الأساسي في رفع الكفاءة التشغيلية، قمنا بتطوير العديد من لوحات الأداء خلال النصف الأول لعام 2024م، والتي تسهم في متابعة وتطوير إجراءات من خلال عكسها لصورة حية ومحدثة لمجريات العمل، كما تقيس إنجاز المهام وإنهاء الدراسات وفق المدد النظامية وبما يحقق اتفاقية مستوى الخدمة (SLAs)، داعمة بذلك عملية صنع القرار وتصميم المشاريع التطويرية لرفع الجودة وتحقيق أعلى المعايير.



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال



لوحة أتمتها التقارير الدورية:
تطوير آليات عرض وتحديث التقارير الدورية بأتمتها شاملة تتيح المتابعة الفورية.

لوحة الشركات المدرجة:
متابعة عدد دعاوى الشركات المدرجة في أي مرحلة وعمر الدعوى، والدعوى والنشطة والأخرى المنتهية.

لوحة متابعة الأداء التنفيذية:
متابعة كافة الدعاوى منذ قيدها وحتى انتهائها، كما توضح اللوحة عمر الدعوى لكل مرحلة والدعوى المتداولة لاتفاقية.

لوحة مؤشرات الأداء للدعوى ذات المبالغ العالية:
متابعة الدعاوى ذات المبالغ العالية - أكثر من خمسين مليون، لمعرفة مجرياتها ومراحل سيرها.

لوحة نتائج انعقاد الجلسات:
متابعة نتائج جميع الجلسات المنعقدة بشكل يومي من مختلف الدوائر.

لوحة المؤشرات المسقطة من المجلس:
متابعة مؤشرات الأداء المسقطة من مجلس الإدارة على الأمانة العامة.

لوحة تفاصيل جلسات دوائر اللجان:
متابعة نتائج جلسات لجان الفصل والاستئناف.

لوحة تذكرة الأعضاء التقنية:
متابعة التذكرة التقنية المرفوعة من الأعضاء لضمان إغلاقها وتيسير عمل الدوائر.

لوحة إنجاز دعاوى الأعوام السابقة:
متابعة جميع مراحل دعاوى الأعوام السابقة حتى الانتهاء منها.

لوحة قياس مؤشرات عمل اللجان:
متابعة مؤشرات عمل اللجان الزكوية والضربيية والجماركية حسب مؤشرات الأداء المعتمدة ووفق المدد النظامية.

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

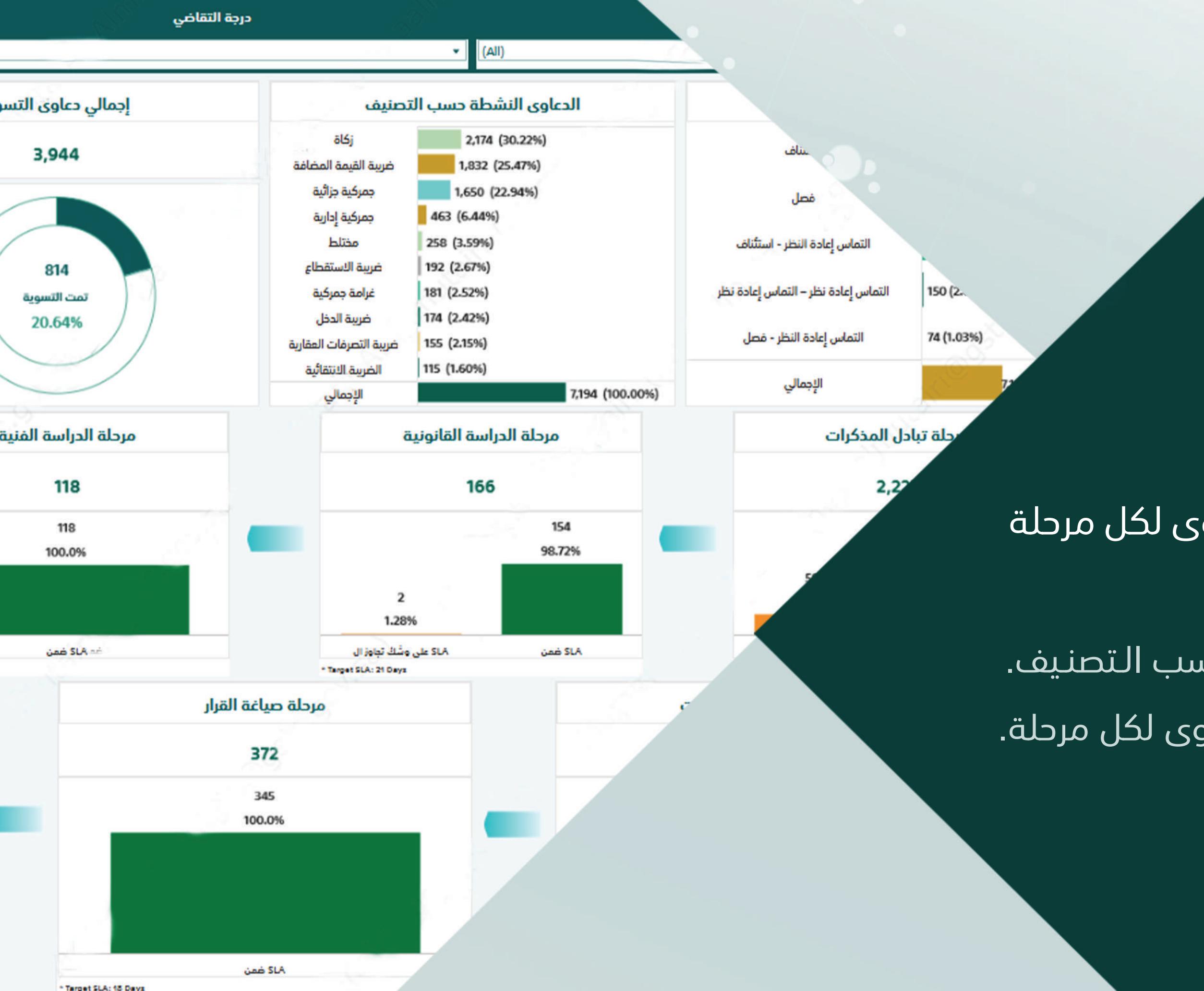
لوحة متابعة معاملات مراسلات:
متابعة المراسلات الواردة والصادرة وفق المدد النظامية وحسب أهميتها.

لوحة متابعة أعمار الدعاوى:
متابعة عمر الدعوى من تاريخ قيدها لدى الأمانة ومدة الفصل المستغرقة لدى اللجان.

لوحة أداء الدوائر:
متابعة أداء كل دائرة ابتداءً من نظر الدعوى ومروراً بكافة المراحل حتى اعتماد القرار.

لوحة صياغة القرارات:
متابعة أداء الإدارة التفصيلي لكل من عدد الصائفيين وعدد القرارات في كل مرحلة ولدي أي موظف، مع بيان مسار سير القرار الصحيح، إضافةً إلى متابعة مجريات القرارات.





تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال

لوحة متابعة الأداء التنفيذية

تعنى بمتابعة كافة الدعاوى منذ قيدها وحتى انتهائها، كما توضح عمر الدعوى لكل مرحلة والدعاوى المتداولة للاتفاقية، و تتضمن الخصائص التالية:

- ◀ عرض الدعاوى النشطة حسب التصنيف.
- ◀ عرض تفاصيل وأرقام الدعاوى لكل مرحلة.
- ◀ إمكانية تصنيف الدعاوى حسب حالتها.
- ◀ إمكانية تصنيف الدعاوى حسب درجة التقاضي.
- ◀ عرض عدد القرارات الصادرة من بداية عام 2024م.



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

قياس كفاءة أداء الأعمال

لوحة قياس الأداء التفصيلية & أداء دعوى الأعوام السابقة

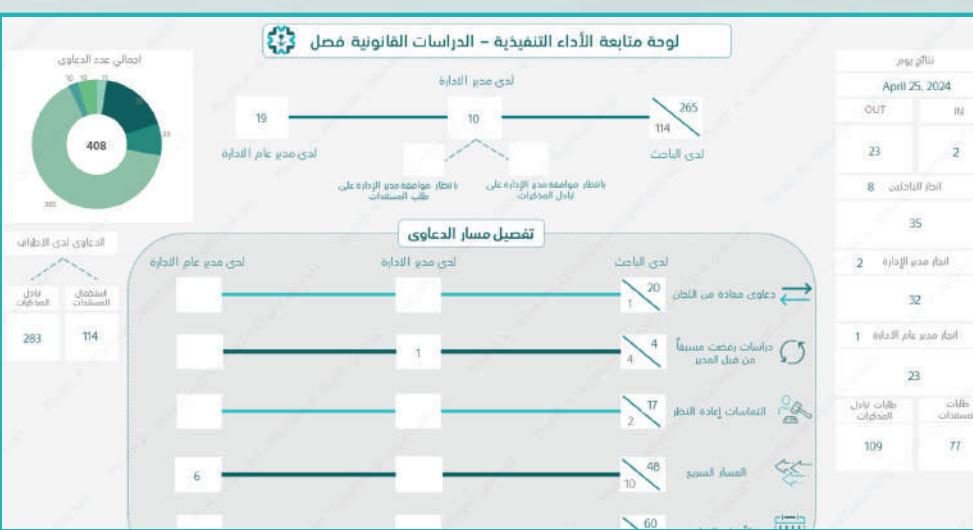
تُعنى بـ توضيح سير الدعاوى حسب مراحلتها الحالية والمدة الزمنية ضمن كل مرحلة و تتضمن
الخصائص التالية:

- حساب مدة بقاء الدعوى ضمن المرحلة منذ بدء تعينها (من تاريخ أول تعيين في المرحلة).
 - تطبيق الاستثناءات الالزمة (حالات تعليق الدعاوى - بقاء الدعاوى عند الأطراف - الإجازات ...)
 - لاحتساب عمر الدعوى بدقة.

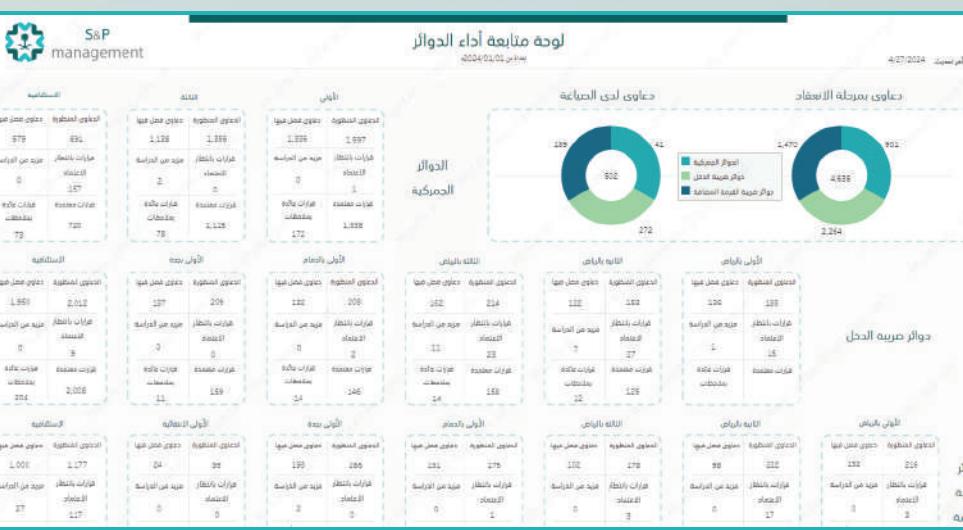


تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

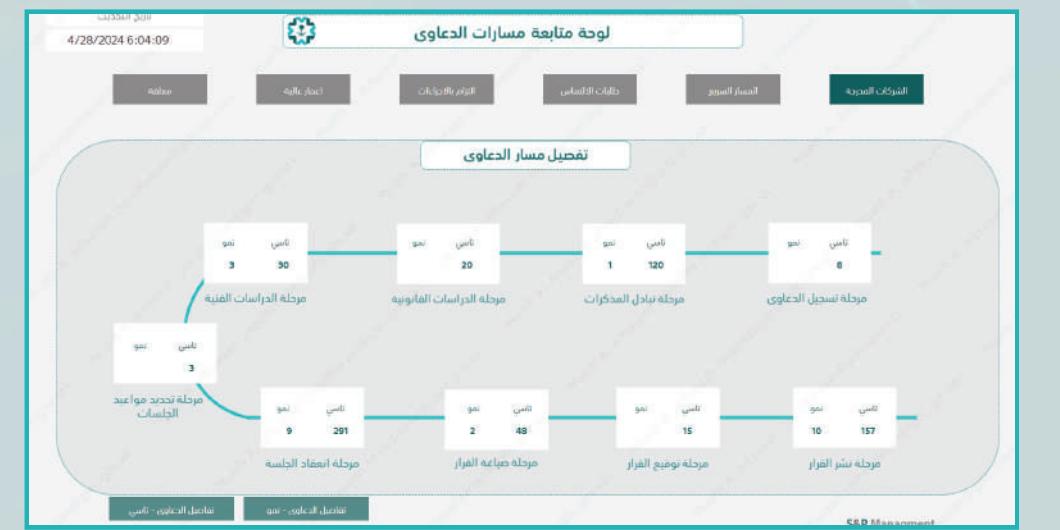
قياس كفاءة أداء الأعمال



**لوحة متابعة الأداء التنفيذية
الدراسات القانونية فصل**



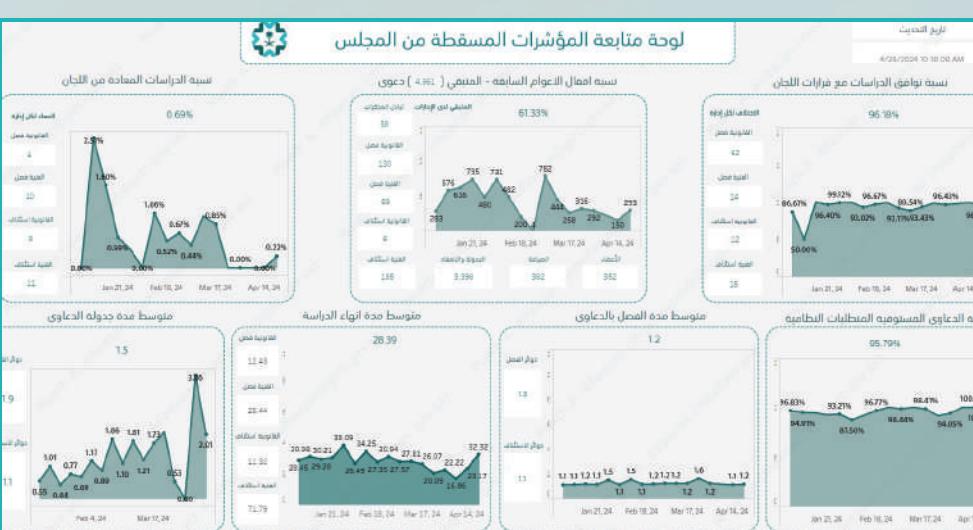
لوحة متابعة أداء الدوائر



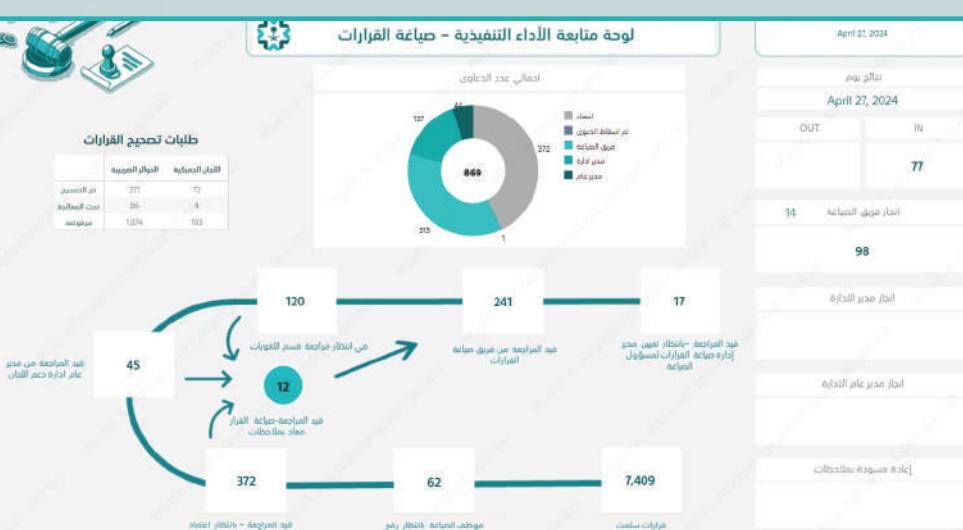
لوحة متابعة مسارات الدعاوى

A table titled "لوجة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية" showing attendance records for various staff members. It includes a summary table at the top and detailed records for individual staff members below.

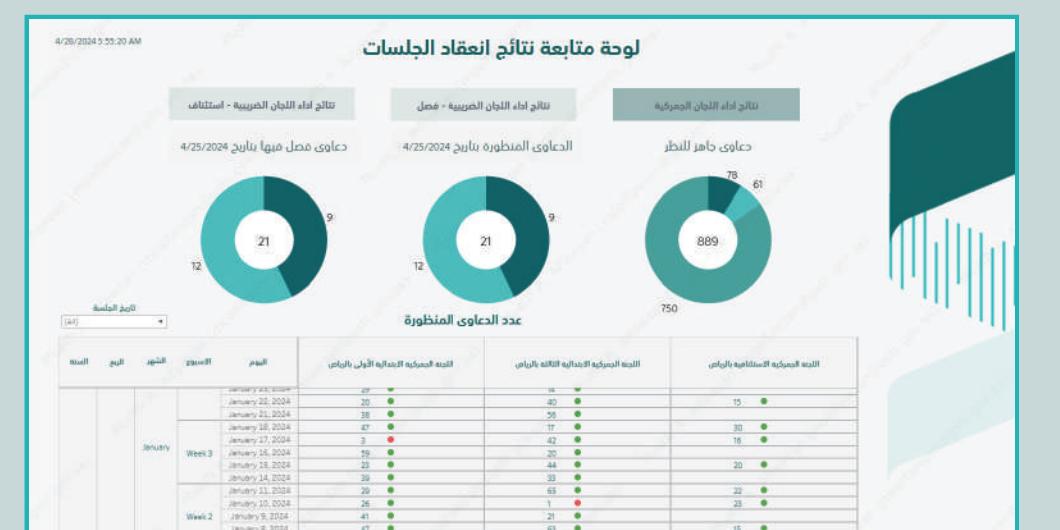
لوحة متابعة تذاكر الأعضاء التقنية



**لوحة متابعة المؤشرات
المدققة من المجلس**



**لوحة متابعة الأداء
التنفيذية - صياغة القرارات**



لوحة متابعة نتائج انعقاد الجلسات



اللوحة التنفيذية لإنجاز دعاوى الأعوام السابقة



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تطوير دوكلمة الأعمال وتعزيز الالتزام

عملنا على تطوير مجموعة من السياسات والإجراءات التي تقوم بتنظيم الأعمال وضمان استدامتها، كما تقوم بدورها بضبط كافة الإجراءات والمعاملات داخل منظومة العمل، ومتابعة سير الأعمال، بالإضافة إلى اللوائح والتشريعات التي تختص بحماية الحقين العام والخاص وتحقيق النزاهة والمصداقية.

سياسة مكافحة الرشوة والفساد

سياسة دوكلمة

سياسة منع التداول بناءً على
المعلومات الداخلية

سياسة تعارض المصالح

مدونة قواعد السلوك الوظيفي

سياسة الهدايا والضيافة

سياسة الالتزام

تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

البيانات وذكاء الأعمال

إيمانًاً منا بأهمية البيانات ونشر المعرفة، نعمل بشكل مستمر على إعداد ونشر الإحصاءات والتقارير التي تخص كافة مجالات أعمالنا، مما يعزز جودة المخرجات ويسهل مراجعتها وتطوير نتائجها، وتوفير أكبر قدر من البيانات والمعلومات.

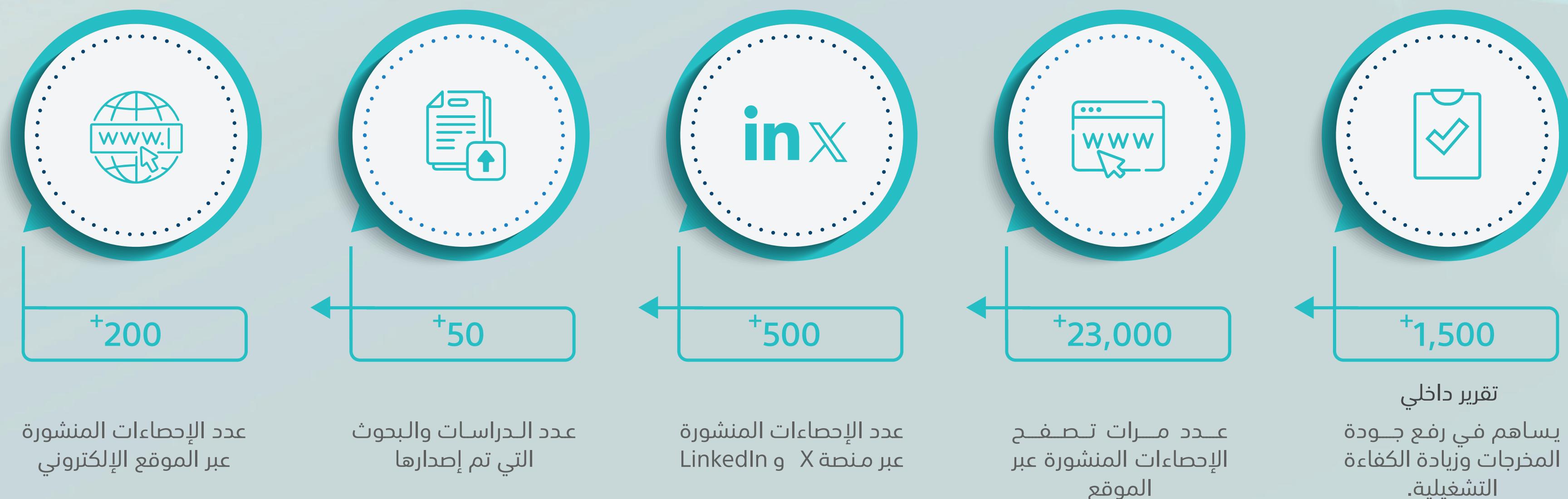


بلغت أعداد البيانات التي تم
معالجتها حتى الآن **1 22** مليون



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

البيانات وذكاء الأعمال



تطور الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

تعزيز الشراكات الاستراتيجية

نعمل على تعزيز التعاون وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية من خلال توقيع مذكرات تفاهم لسلسلة من الشراكات الاستراتيجية، بهدف تبادل الخبرات وتقديم الاستشارات في المجالات المشتركة بين الطرفين.

تفعيل بنود ومجالات التعاون بما يتجاوز
50%



أبرز مجالات التعاون:

- الخبرات المعرفية وتقديم الاستشارات.
- تعزيز التعاون المشترك في مجالات الخدمة المجتمعية وعقد البرامج التدريبية والمهنية والأكademie.
- رفع المستوى العلمي والمعرفي والمهني.
- تبادل الإصدارات والمراجع العلمية.
- المشاركة في إعداد المقررات وتطوير المناهج والبرامج الأكademie المتعلقة بالنزاعات الزكوية والضريبية والجمالية.
- رفع مستوى مزاولة المهن القانونية والمحاسبية.



تطور جودة التقاضي

النشر الفوري لقرارات اللجان

في سابقة نوعية في المملكة نقوم بنشر القرارات القضائية للجان في اليوم التالي لصدورها، إيماناً منا بمبدأ الشفافية والمصداقية ونشر الوعي، وتسهيل إطلاع المختصين والمهتمين على قرارات اللجان، وتوفير مرجعية شاملة لأعضاء دوائر اللجان والباحثين والمعاملين والمهتمين بالقطاع الزكوي والضريبي والجمري.



2,731
قرار

للدائرة الاستئنافية
لضريبة القيمة المضافة
والسلع الانتقائية



2,204
قرار

للدائرة الاستئنافية
الجمриمية



6,327
قرار

للدائرة الاستئنافية
لضريبة الدخل



+ 11,000

القرارات
المنشورة



تطور جودة التقاضي

حصر الدفع المثار أمام اللجان ووقف اللجان منها



دريصون في عملية حصر دفعات الدعوى في المنازعات الزكوية والضريبية والجمالية وتحديد موقف اللجان منها، إلى تسهيل مراجعتها من قبل الباحثين والمختصين وتسريع الفصل الناجز في الدعاوى.

حصر الأسانيد النظامية



نهدف من حصر الأسانيد النظامية عبر كافة الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، إلى تعزيز جودة التقاضي ورفع كفاءة إدارة الدعاوى والقرارات الصادرة، مما يساهم في تطوير جودة الدراسات والبحوث وتسهيل تحليل أوجه الخلاف القانوني والضريبي المحاسبي والجمعي.



|

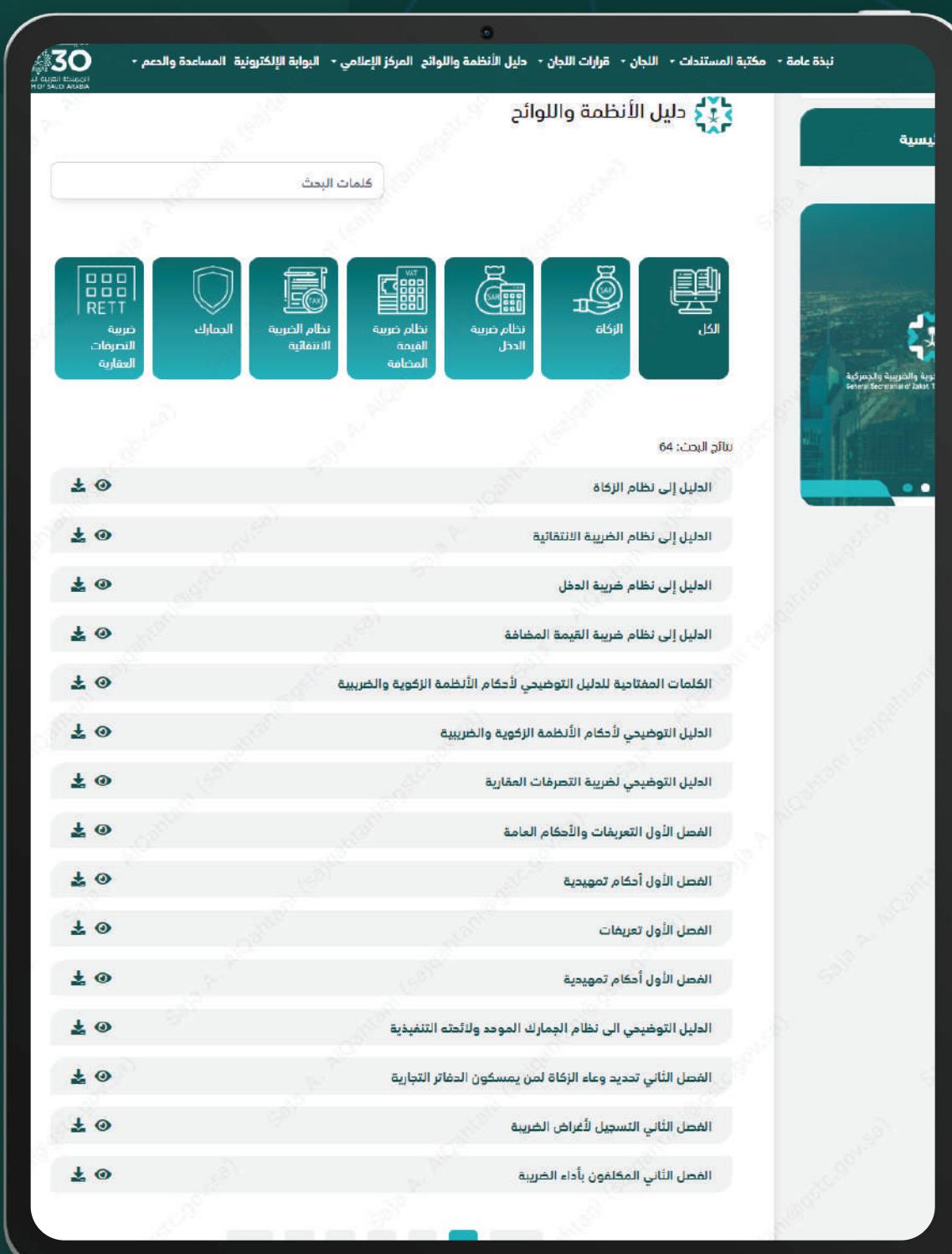
تطور بودجه التقاطي

الدليل الإرشادي للأنظمة واللوائح

ضمن مساعينا في نشر المعرفة فيما يخص كافة المواضيع الزكوية والضربيّة والجمريّة وتعزيز الشفافية وضمان تسهيل إجراءات الدعاوى وإدارتها، وفّرنا العديد من الأدلة التي تشرح الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، كما سهلنا الوصول إليها عبر موقعنا الإلكتروني.

استخراج المبادئ القضائية ونشرها

قمنا بتحليل قرارات اللجان و تصنيفها حسب المبادئ القضائية ثم نشرها، ونهدف بذلك إلى التأكيد من توافق التطبيقات العملية مع الأطر التشريعية والتنظيمية، كما مكّنا الوصول السريع للقرارات والمبادئ القضائية والاطلاع عليها عبر البوابة الإلكترونية.



تطور جودة التقاضي

مدونة القرارات والمبادئ الزكوية والضريبية والجمالية

قمنا بتدوين كافة القرارات والمبادئ القضائية من خلال تبويب مدونة القرارات والمبادئ الزكوية والضريبية والجمالية الرقمية، لتسهيل الوصول لها والاطلاع عليها وتمكّن المهتمين والباحثين في مختلف المجالات ذات الصلة من تحقيق أعلى درجات الاستفادة بيسر وسهولة.

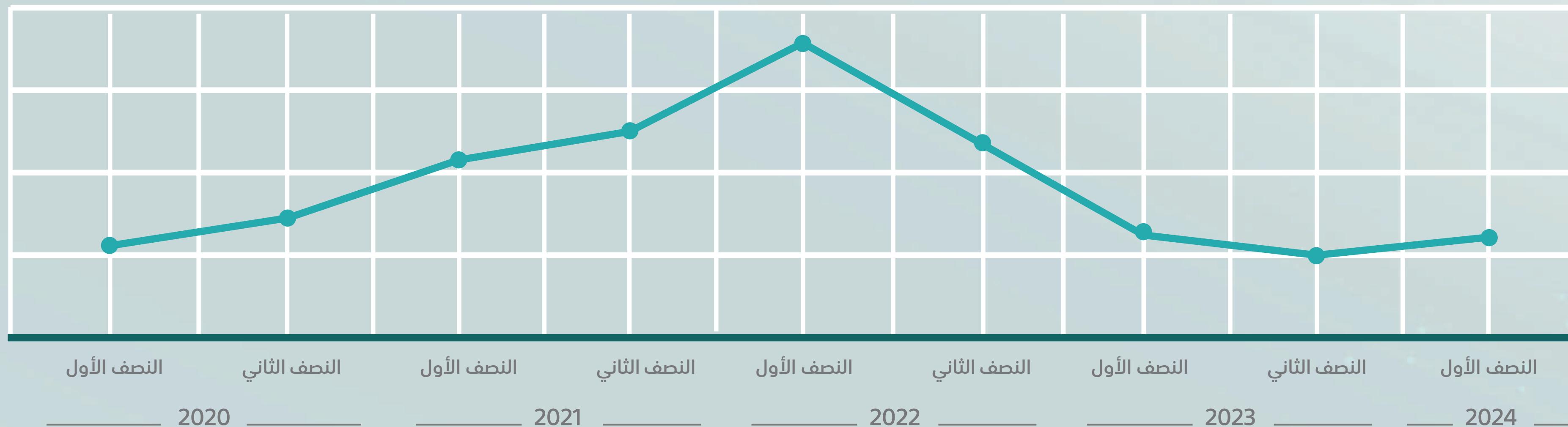


منجزات تبسيير الإجراءات وتمكين الفصل الناجز



↳ منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

منحنى القيد الرقمي للدعوى



يبين الرسم البياني ارتفاع بنسبة 4% للدعوى خلال النصف الأول من عام 2024 مقارنة بالنصف الثاني للعام السابق.

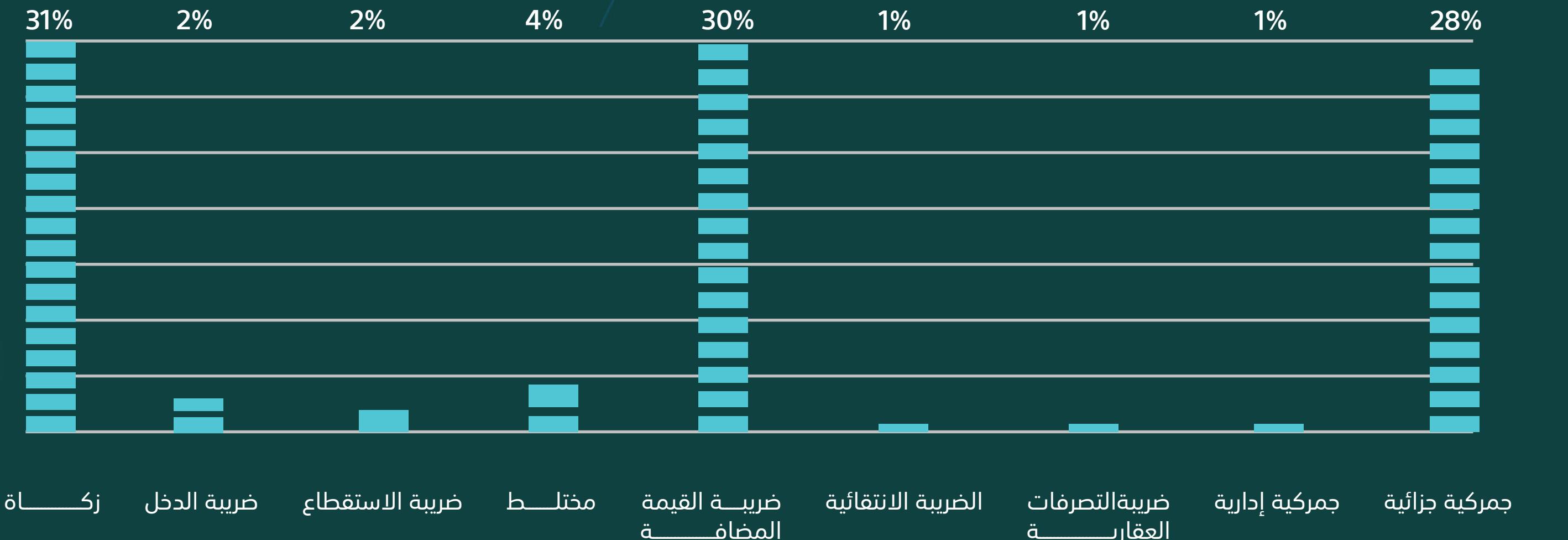
حتى النصف الأول من عام 2024م
174,772 دعوى



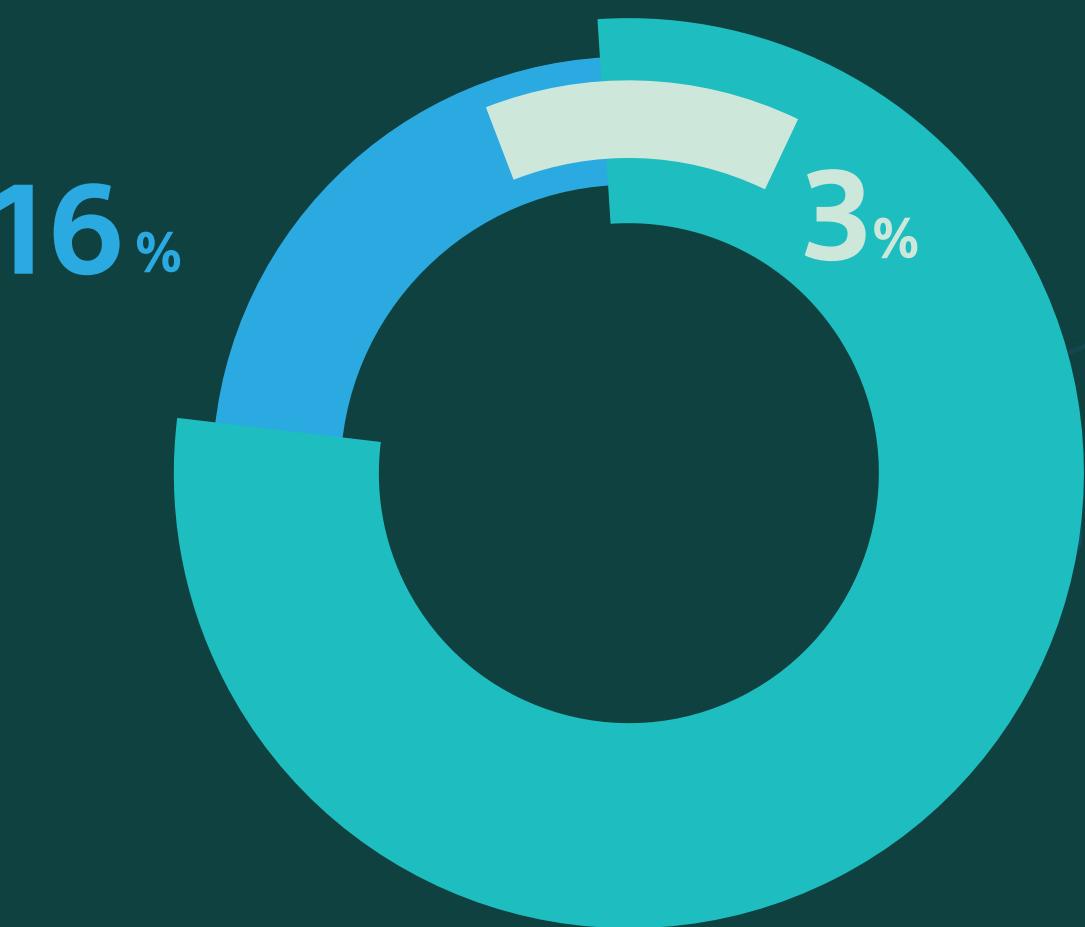
منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

الدعاوى حسب التصنيف ودرجة التقاضي

الدعاوى حسب التصنيف

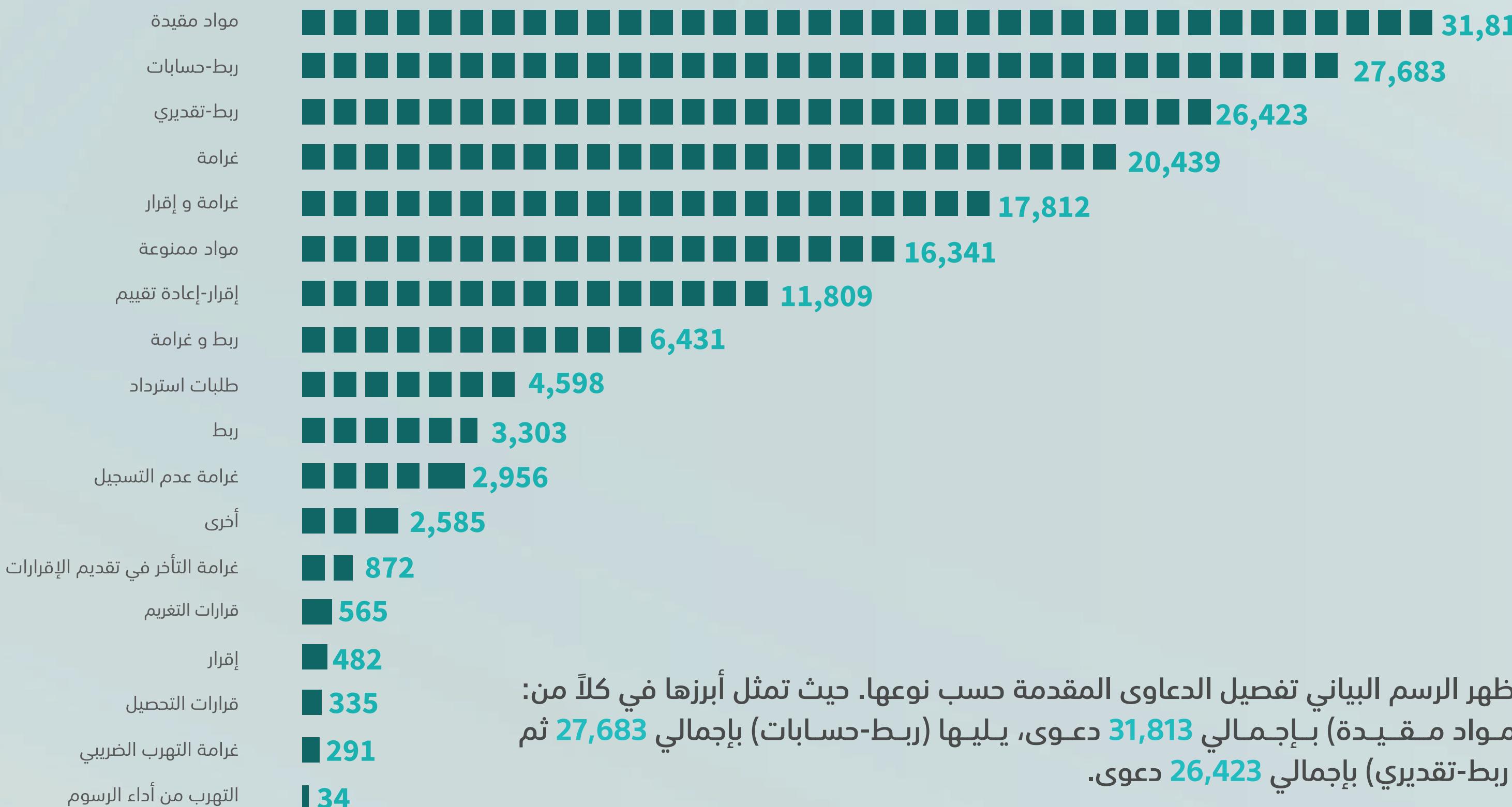


الدعاوى حسب درجة التقاضي

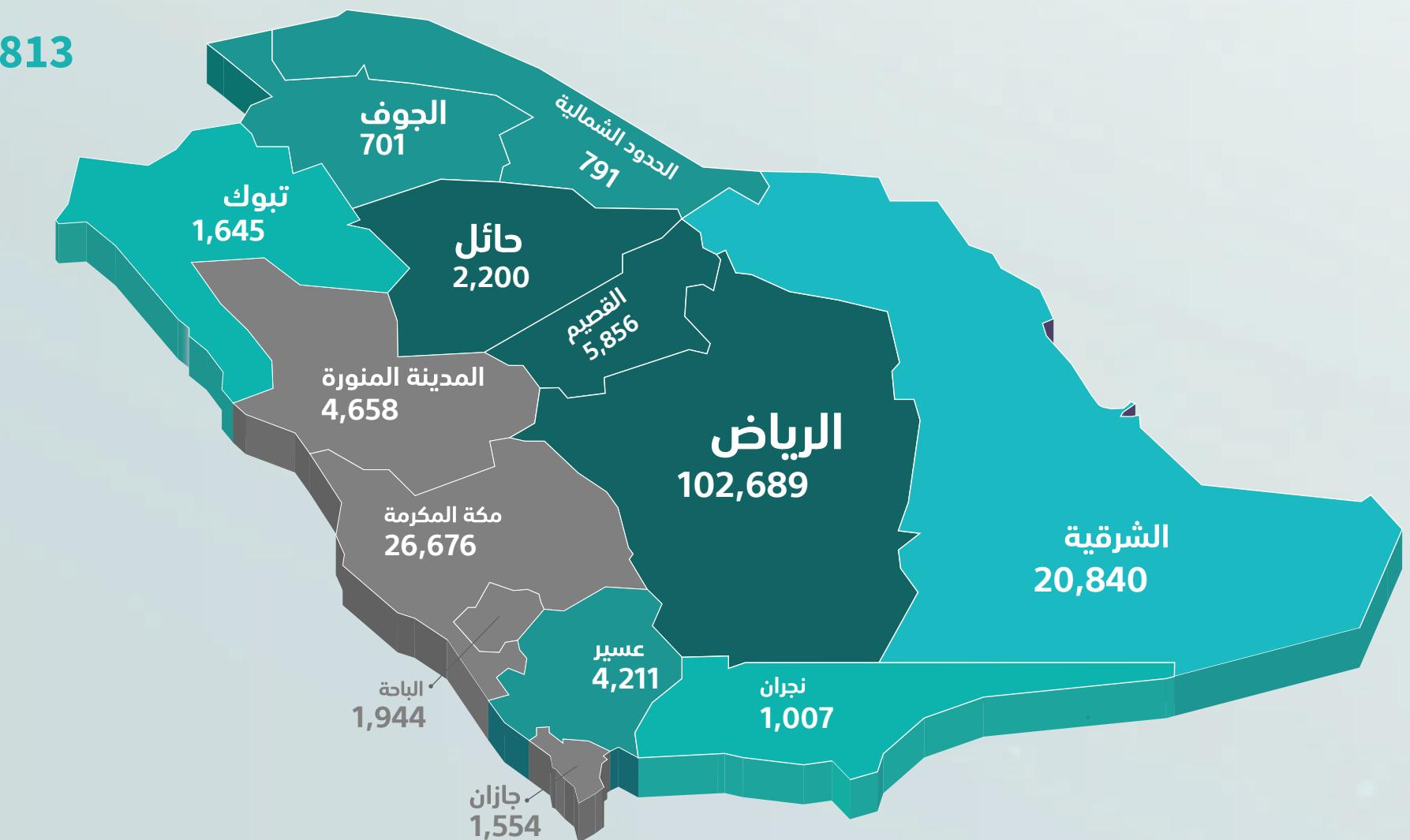


منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

الدعوى حسب نوع الدعوى



التوزيع الجغرافي للدعوى

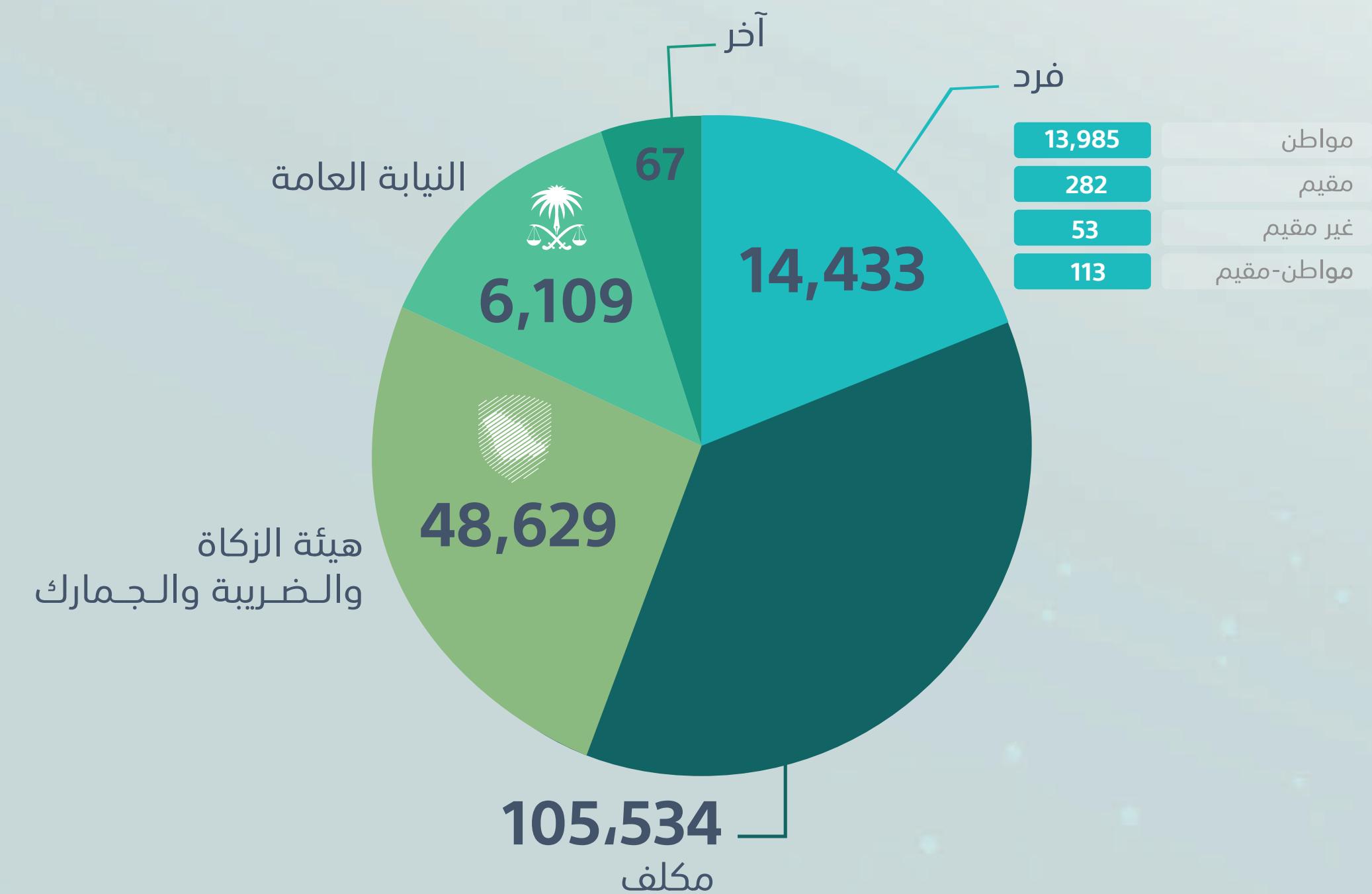
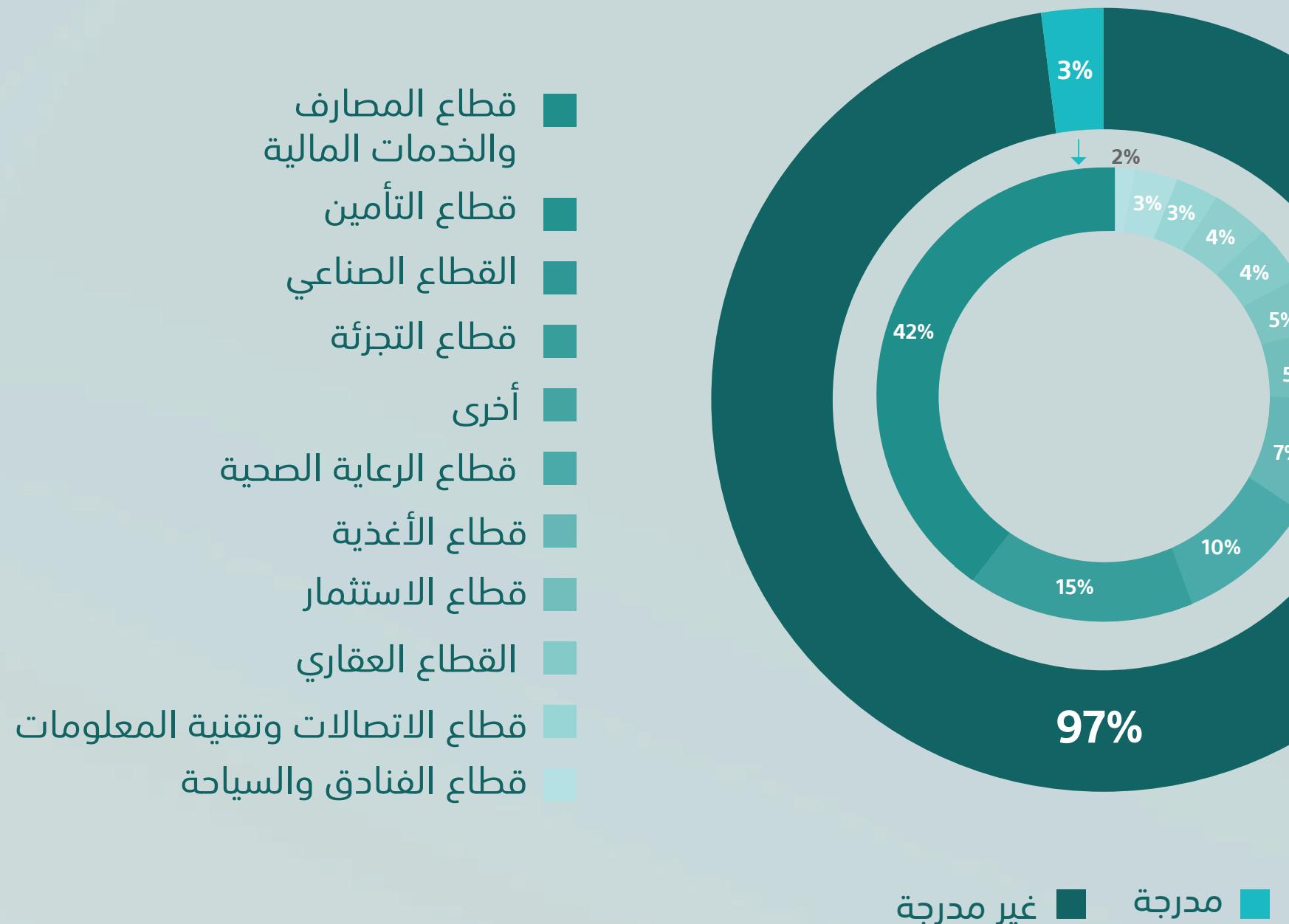


يظهر الرسم البياني تفصيل الدعاوى المقدمة حسب نوعها. حيث تمثل أبرزها في كلّ من:
 (مواد مقيدة) بإجمالي 31,813 دعوى، يليها (ربط-حسابات) بإجمالي 27,683 ثم
 (ربط-تقديرى) بإجمالي 26,423 دعوى.



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

الدعاوى حسب تصنيف المدعي

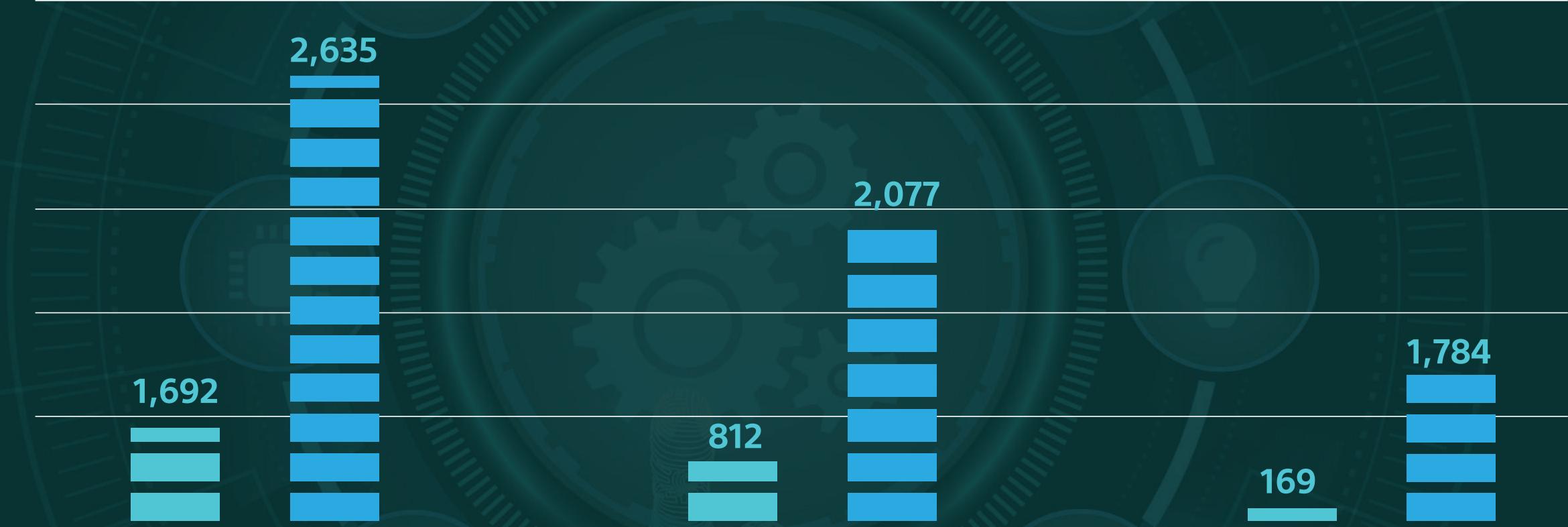


2,228	مؤسسات	136	جهات حكومية
12,658	آخر	32,373	شركات
77	م濂ف غير مسجل	58,002	فرد — مؤسسة



• منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

▼ الدراسات الفنية والقانونية في أرقام



بلغ إجمالي الدراسات القانونية والفنية خلال النصف الأول من عام 2024م **9,169** دراسة.
ويوضح الرسم البياني تمركز الدراسات للتحليل القانوني وال الفني في الدعاوى الزكوية.

▼ تبادل المذكرات في أرقام

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

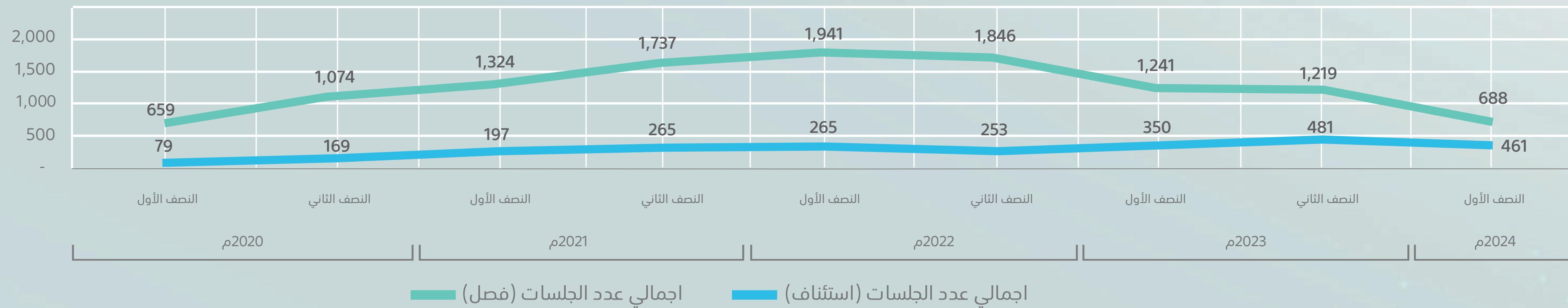
عدد الدعاوى الداخلة لمرحلة
تبادل المذكرات خلال النصف
الأول من عام 2024م

+**2,000**
دعوى



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

مقارنة جلسات اللجان الضريبية والزكوية والجمالية



بلغ إجمالي جلسات لجان الفصل من بداية العام وحتى شهر مايو 2024م **688** جلسة مقارنة بـ **1,219** جلسة في النصف الثاني من العام السابق. حيث شكلت نسبة الإنخفاض **44%** وذلك نتيجة الفصل الناجز في دعاوى الأعوام السابقة.

يمثل إجمالي جلسات لجان الإستئناف من بداية العام وحتى شهر مايو 2024م **461** جلسة مقارنة بـ **481** جلسة في النصف الثاني من العام السابق ومن المتوقع إرتفاع عدد جلسات لجان الإستئناف خلال النصف الثاني من العام الحالي.



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

منحنيات قياس معدلات القرارات ونتائج الجلسات

قبول الدعوى



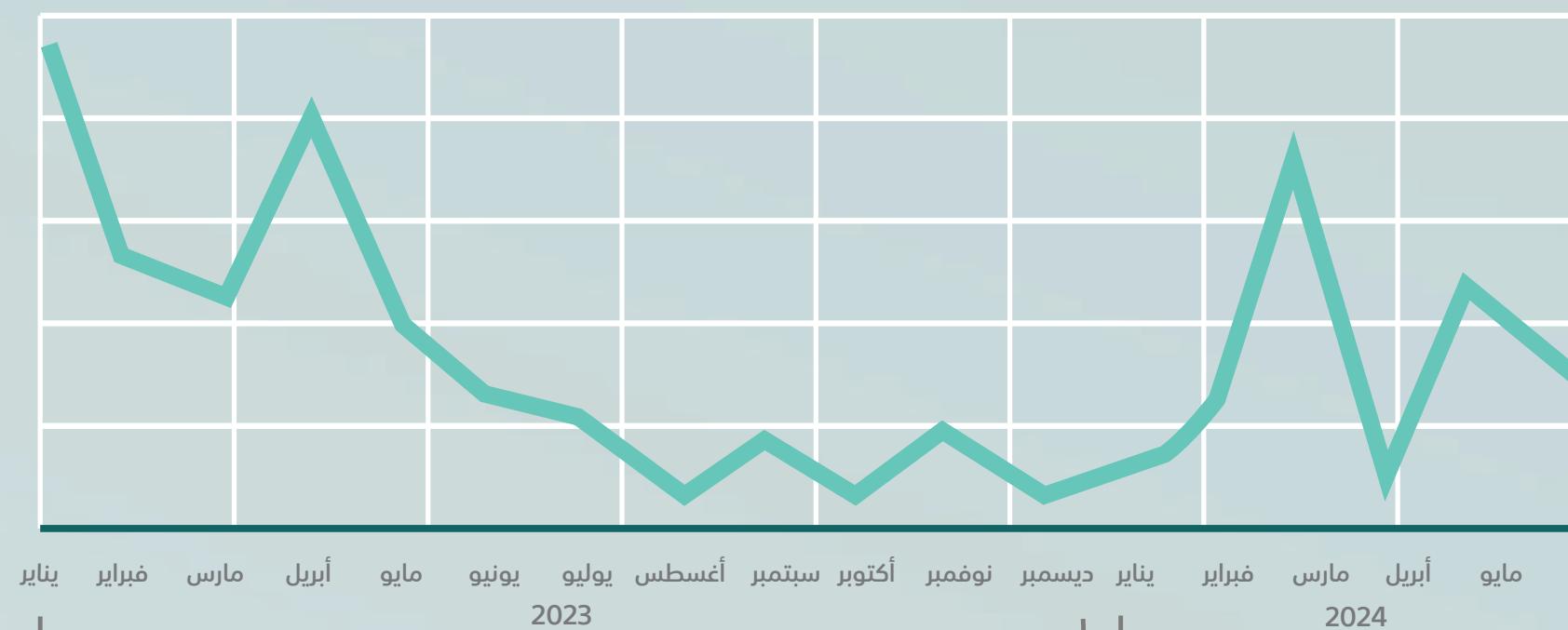
ارتفاع معدل قبول الدعاوى في النصف الأول من عام 2024 مقارنة بنفس الفترة من العام السابق.

رفض الدعوى



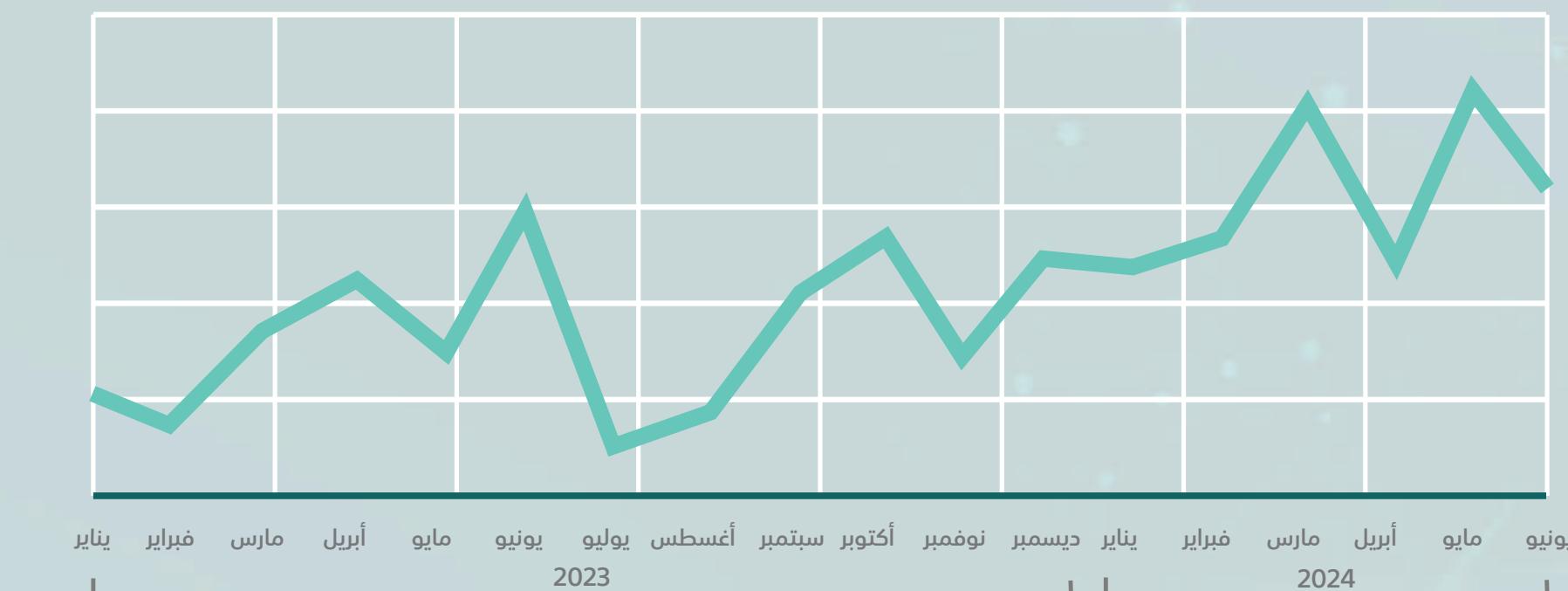
استمرارية الإرتفاع في منحني رفض الدعاوى وعودته للنمط الطبيعي بعد وصوله لأدنى نقطة في يناير 2024م.

شطب الدعاوى



انخفاض ملحوظ في معدل شطب الدعاوى في بداية الربع الثاني من عام 2024م.

انتهاء الخلاف

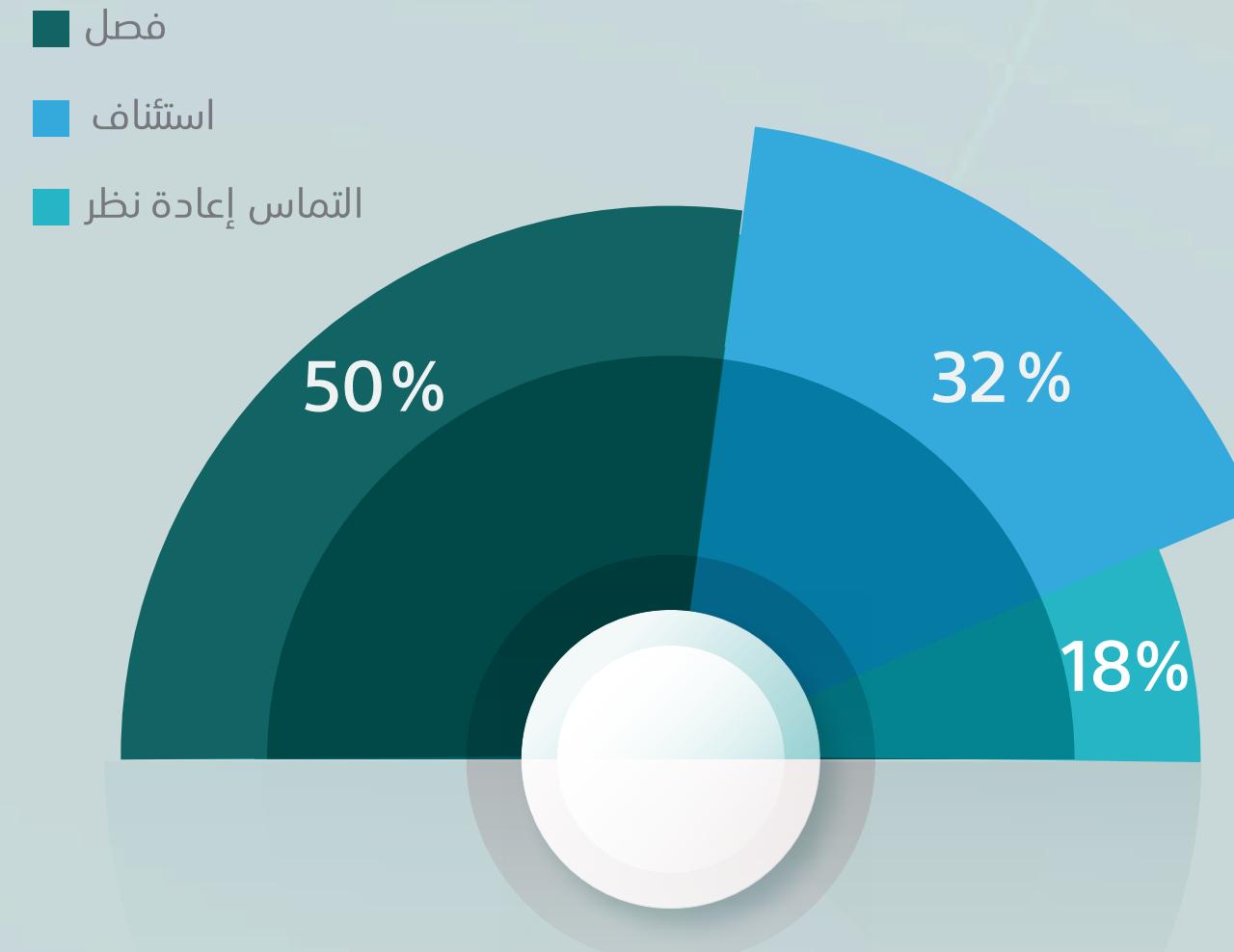


تذبذب مستمر في معدل انتهاء الخلاف من بداية عام 2024م.



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

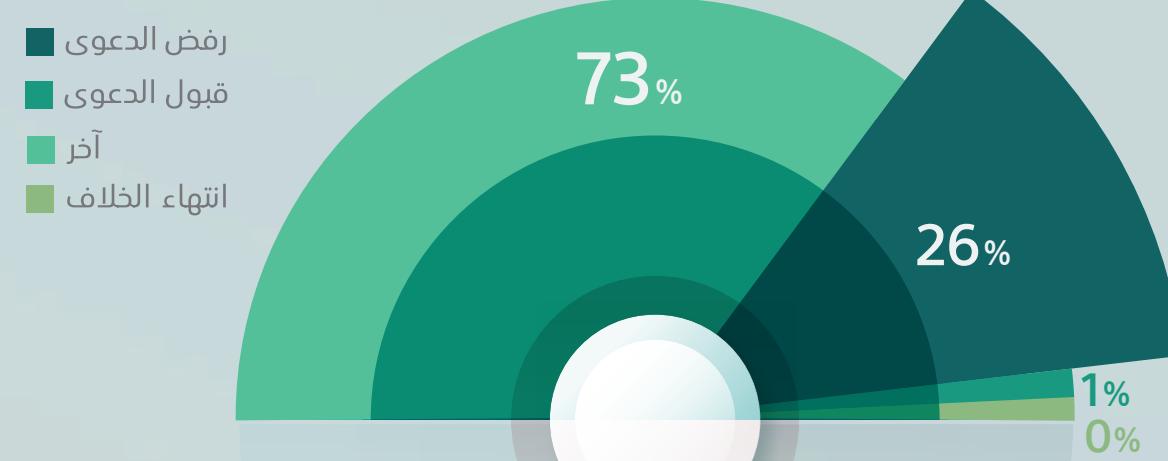
نتائج القرارات الصادرة



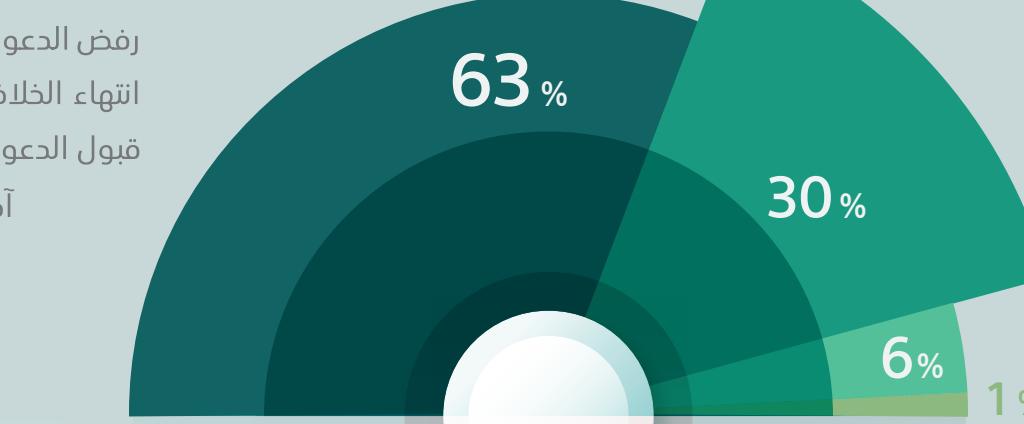
يوضح الرسم البياني القرارات الصادرة حسب درجة التقاضي حيث شكلت قرارات الفصل النسبة الأكبر بنسبة 50% من إجمالي القرارات الصادرة، ويليها بفارق ملحوظ قرارات الاستئناف بنسبة 32%، وقرارات التماس إعادة النظر بنسبة 18%.

إجمالي القرارات الصادرة للنصف الأول من عام 2024م.

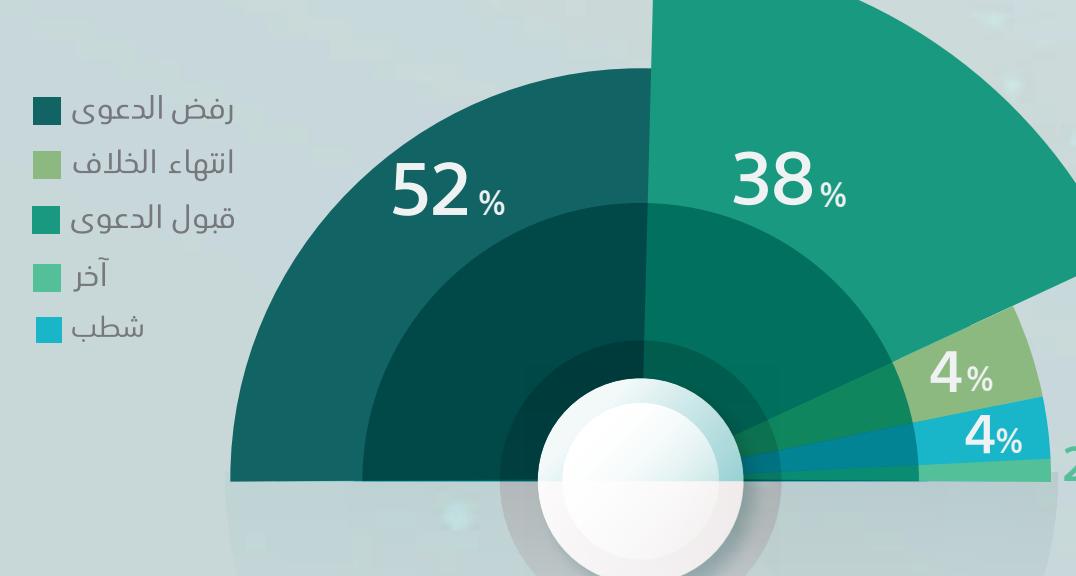
8,935 قرار



يمثل الرسم البياني **نتائج قرارات التماس إعادة النظر** الصادرة حيث شكلت (آخر) النسبة الأكبر 73% وبإجمالي 1,146 قرار، يليها بفارق ملحوظ (رفض الدعوى) بنسبة 26% وبإجمالي 398 قرار ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



يمثل الرسم البياني **نتائج قرارات الاستئناف** الصادرة حيث شكلت (رفض الاستئناف) النسبة الأكبر 63% وبإجمالي 1,823 قرار، يليها (قبول الاستئناف) بنسبة 30% وبإجمالي 873 قرار، يليها بفارق ملحوظ بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



يمثل الرسم البياني **نتائج قرارات الفصل** الصادرة حيث شكلت (رفض الدعوى) النسبة الأكبر 52% وبإجمالي 2,347 قرار، يليها (قبول الدعوى) بنسبة 38% وبإجمالي 1,709 قرار ويليها بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

استعراض مدد التقاضي



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

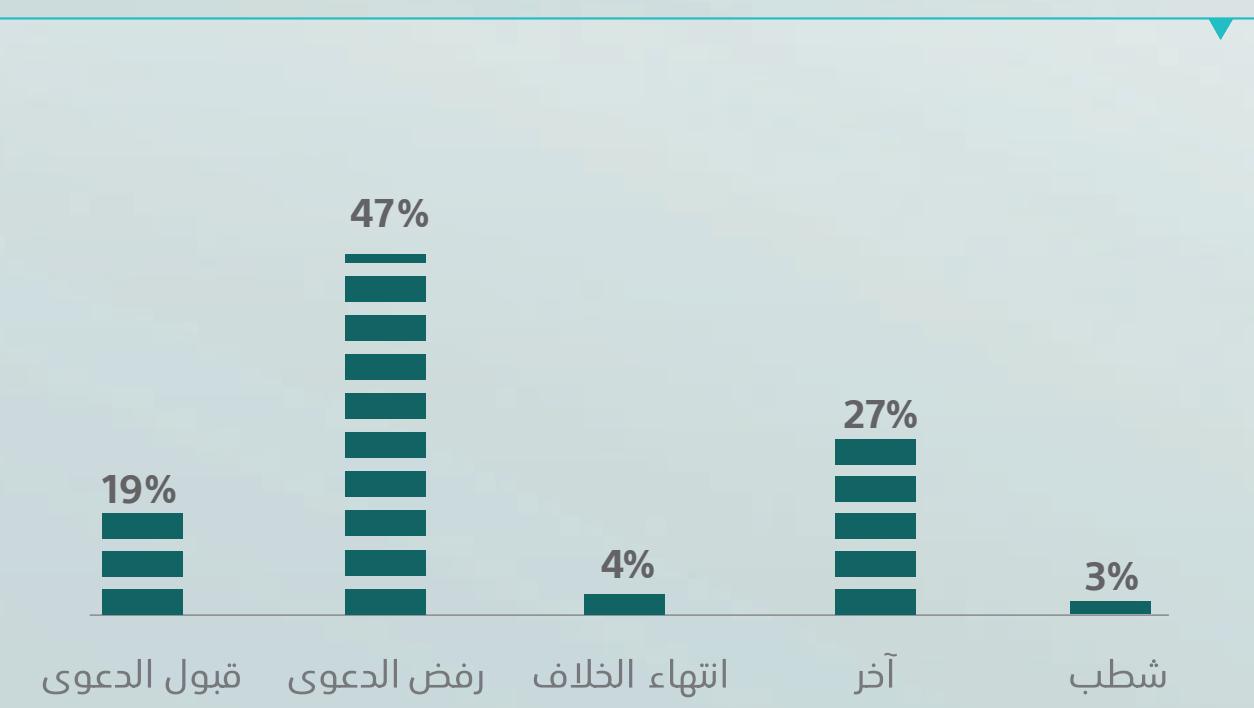
منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

نتائج الدعاوى حسب الأطراف

72%

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

الهيئة مدعى عليه



يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة (الهيئة - مدعى عليه) حيث تمثل (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **47%** وبإجمالي **2,141** قرار. يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة **27%** و إجمالي **1,218** قرار ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

النيابة العامة مدعى عليه



النيابة العامة مدعى عليه



يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة (النيابة العامة - مدعى عليه) حيث تمثل (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **63%** وبإجمالي **45** قرار. يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة **29%** و إجمالي **21** قرار ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.

الهيئة مدعى



يمثل الرسم البياني نتائج القرارات الصادرة (الهيئة - مدعى) حيث تمثل (رفض الدعوى) النسبة الأكبر **67%** وبإجمالي **895** قرار. يليها بفارق ملحوظ (قبول الدعوى) بنسبة **23%** و إجمالي **300** قرار ثم بقية النتائج بأرقام ونسب متفاوتة.



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

مقارنة القرارات الصادرة لكل لجنة

لجان ضريبة الدخل - فصل

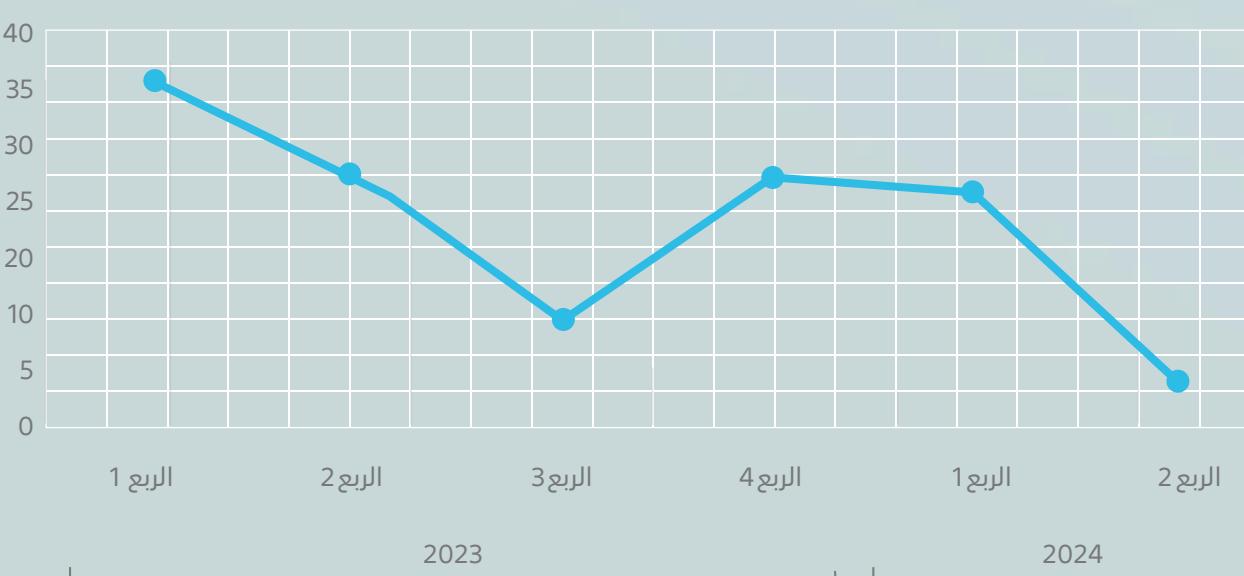


يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من لجان ضريبة الدخل من بداية عام 2023 حتى نهاية النصف الأول من عام 2024م. ويلاحظ وجود انخفاض في عدد القرارات الصادرة خلال النصف الثاني من عام 2023م واستمراره في نفس النمط خلال النصف الأول من عام 2024م، وذلك نتيجة الفصل الناجز لدعوى الأعوام السابقة.

اللجان الجمركية الابتدائية



لجنة ضريبة السلع الانتقائية - فصل



لجان ضريبة القيمة المضافة - فصل



يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **اللجان الجمركية الابتدائية** من بداية عام 2023م حتى نهاية النصف الأول من عام 2024م. يلاحظ انخفاض في النصف الأول من عام 2024م نتيجة انخفاض معدل دعوى السلع الانتقائية من عام 2023م.

يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **لجنة السلع الانتقائية** من بداية عام 2023م حتى نهاية النصف الأول من عام 2024م، ويلاحظ انخفاض منحنى عدد القرارات الصادرة خلال النصف الأول من 2024م نتيجة انخفاض معدل دعوى السلع الانتقائية.

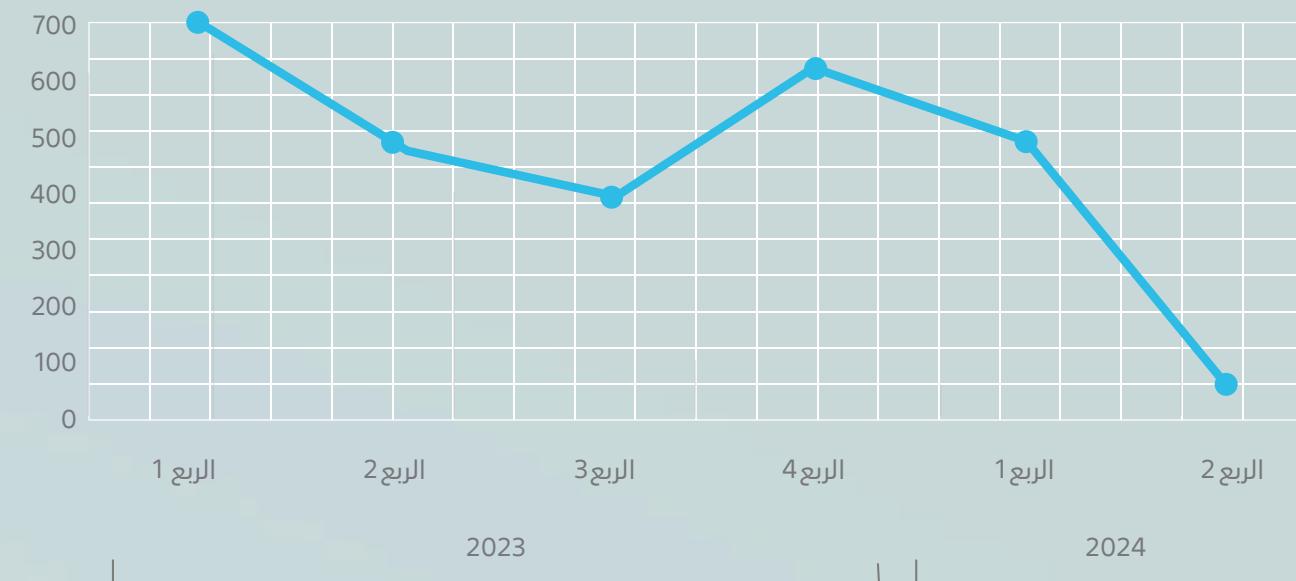
يوضح الرسم البياني قرارات الفصل الصادرة من **لجان ضريبة القيمة المضافة** من بداية عام 2023م حتى نهاية النصف الأول من 2024م، ويلاحظ وجود انخفاض في عدد القرارات الصادرة خلال النصف الثاني من عام 2023م واستمراره في نفس النمط خلال النصف الأول من عام 2024م، وذلك نتيجة الفصل الناجز لدعوى الأعوام السابقة.



منجزات رفع الكفاءة وجودة التقاضي

مقارنة القرارات الصادرة لكل لجنة

اللجان الجمركية الاستئنافية



يوضح الرسم البياني قرارات الاستئناف الصادرة من **اللجان الجمركية الاستئنافية** من بداية عام 2023 حتى نهاية الربع الأول من عام 2024م، ويلاحظ انخفاض في النصف الأول من عام 2024م مقارنة بالنصف الثاني من عام 2023م نتيجة الفصل الناجز في دعاوى الأعوام السابقة.

لجنة ضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية - استئناف



يوضح الرسم البياني قرارات الاستئناف الصادرة من **اللجنة الاستئنافية لضريبة القيمة المضافة والسلع الانتقائية** من بداية عام 2023 حتى نهاية النصف الأول من عام 2024م، ويلاحظ ارتفاع ملحوظ بنسبة **41%** في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الثاني من عام 2024م مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.

لجنة ضريبة الدخل - استئناف



يوضح الرسم البياني قرارات الاستئناف الصادرة من **اللجنة الاستئنافية لضريبة الدخل** من بداية عام 2023 حتى نهاية النصف الأول من عام 2024م، ويلاحظ وجود ارتفاع بنسبة **11%** في عدد القرارات الصادرة خلال الربع الثاني من عام 2024م مقارنة بالربع المماثل من العام السابق.





مسيرة رقمية للأعمال

مسيرة رقمنة الأعمال

تطوير منصة الأعمال الرقمية

بالتزامن مع رؤية المملكة الطموحة، درصنا على تطوير كافة التعاملات لدينا وتبني التحول الرقمي في كافة تعاملاتنا ضمن أعلى المعايير، عبر تطوير المنصة الرقمية وتسهيل كافة الإجراءات والتبويبات بداخلها، بالإضافة إلى توفير البيانات والأدلة الإرشادية والتوعوية، والتقارير والإحصاءات، التي من شأنها توفير الوقت والجهد على كافة الأطراف المعنية.

وحرصاً منا على متابعة نجاح المنصة في جذب المتعاملين، قمنا بحصر أعداد الزيارات المختلفة داخل المنصة:



المركز الإعلامي

+ 217 ألف زيارة



الأدلة الإرشادية والتوعوية

+ 164 ألف زيارة



الإحصاءات والقرارات

+ 23 ألف زيارة



الأنظمة واللواح

+ 43 ألف زيارة



قرارات اللجان

+ 60 ألف زيارة



مسيرة رقمية للأعمال

التكامل التقني لرحلة ميسّرة



ناجز
التكامل الرقمي للتحقق من بيانات
الوكالات الشرعية



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority
نظام إيراد
استيراد بيانات المكلف وبيانات الاعتراض



المديرية العامة للسجون
تطوير مكاتب التقاضي عن بعد



النيابة العامة
أتمتة إجراءات تحريك الدعاوى الجزائية



وزارة التجارة
Ministry of Commerce
السجل التجاري قوائم
جلب المعلومات الخاصة بالنشاط
التجاري المتعامل



العنوان الوطني
توفير خارطة رقمية تتضمن عناوين معيارية
موحدة لكافة المناطق والمدن



التوثيق بالبصمة
توثيق الحضور ومحاضر الجلسات والقرارات



مسيرة رقمنة الأعمال المستفيدين من الخدمات الإلكترونية

عملنا على تطوير كافة الخدمات الإلكترونية، وضمان رحلة رقمية ميسّرة لكافة الأطراف المعنية، وتسهيل الوصول للبيانات وإدارة الدعاوى رقمياً.
ونحرص وبشكل دوري على قياس نجاح الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية في جذب المتعاملين، عن طريق رصد أعداد المستفيدين من الخدمات الرقمية:

+11
ألف

قرار
منشور عبر
الموقع الإلكتروني

+7
آلاف

مستفيد
من طلب تغيير الممثل
النظامي/ الوكيل الشرعي

+108
ألف

مستفيد
من عمليات تبادل المذكرات
بين الأطراف آلياً

+174
ألف

مستفيد
من إنشاء ملف دعوى
الفصل الرقمي

+27
ألف

مستفيد
لطلب الاستئناف

+120
ألف

مستفيد
من الوصول الرقمي
للقرارات الصادرة عن лган

+217
ألف

زيارة
للمركز الإعلامي

+163
ألف

مستفيد
من الأدلة الإرشادية والتوعوية



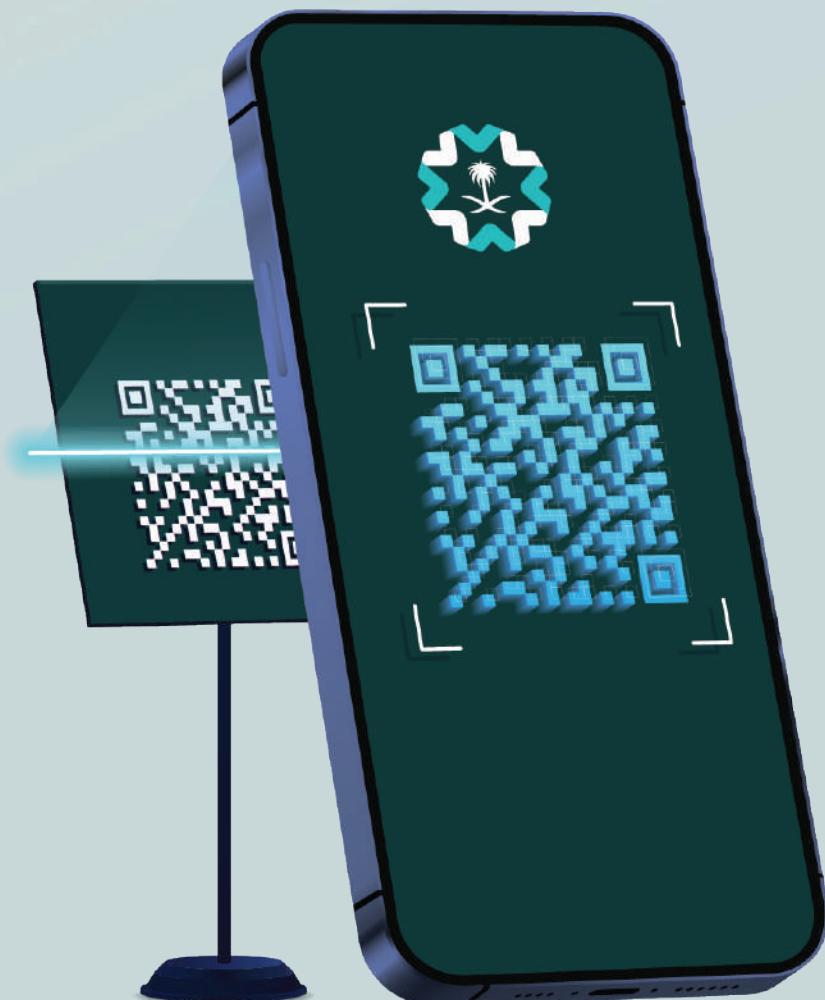
مسيرة رقمنة الأعمال

تقاضي ميسّر ورحلة مرنة

نسعى دائماً لتقديم خدمة تقاضي ميسّرة يستطيع المتعاملون الاستفادة منها في أي مكان وزمان، ضمن خطوات وإجراءات مؤتمتة وموثوقة. وعبر تفعيل عملية التقاضي المرن مكّنا كافة أطراف الدعوى من حضور الجلسات والترافع أمام اللجان من أي مكان، واستلام التقارير بطريقة رقمية تراعي فيها الضوابط النظامية.

وللوصول والاطلاع على القرارات الصادرة عن اللجان الزكوية والضريبية والجمالية عبر المنصة الإلكترونية، قمنا بإضافة رمز التحقق QR CODE والذي يصل للمتعاملين عبر رسالة التبليغ بالقرار الصادر.

كما قمنا بتطوير خدمة طلب ختم التنفيذ إلكترونياً، من خلال تقديم الطلب عبر المنصة الرقمية، للمعالجة عبر سلسلة محكمة من الإجراءات تضمن سلامة العمل وسرعة الإنجاز لتوفير تجربة ميسّرة ومتکاملة للمتعاملين.



منجزات التواصل



منجزات التواصل

تمكين الوصول

سعدنا خلال النصف الأول من العام 2024م بتقديم خدماتنا والتواصل مع كافة المتعاملين عبر قنوات التواصل المتعددة على مدار الساعة، والإجابة على الاستفسارات المختلفة وتقديم الدعم الكامل، بهدف ضمان رحلة ميسّرة للمتعاملين وتحقيق مبدأ الشفافية.



|

تنمية التواصل الفعال

تمكين الوصول

حرصنا على التواجد في كافة منصات التواصل الاجتماعي، هادفين بذلك إلى نشر الوعي والمعرفة حول الخدمات المقدمة من قبلنا عبر عدد من المنشورات اليومية والأسابيعية والشهرية، والتي من شأنها كذلك تعزيز التواصل مع كافة الأطراف المعنية.



تنمية التواصل الفعال

تطوير وسائل المعرفة

طورنا ونشرنا العديد من الأدلة التوعوية والإرشادية، نهدف من خلالها إلى رفع الوعي والمعرفة في الجوانب الزكوية والضريبية والجمالية، بالإضافة إلى توضيح إجراءات سير الأعمال.

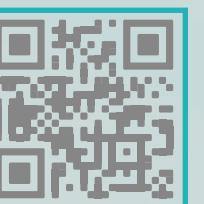
كما درصنا على نشر الوعي عبر التنويع في مواضع منشورات مواقع التواصل الاجتماعي، لضمان سهولة وصول المعلومات لكافة المهتمين.



منجزات التواصل تطوير وسائل المعرفة

عملنا على تنوع مصادر التوعية ونشر المعرفة، عبر نشر عدة إصدارات مرئية تختص في التعريف بالمجالات الزكوية والضريبية والجمالية، بالإضافة إلى استعراض المنجزات الشهرية السنوية بشفافية ومصداقية، كما حرصنا على المشاركة الدورية في المعارض والمؤتمرات ذات العلاقة لتعزيز القرب من المهتمين والمتعاملين.

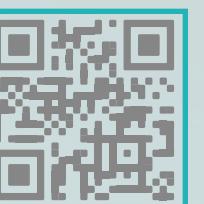
فيديو رحلة أمانة



الأمانة في شهر يناير 2024م



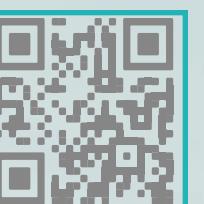
فيديو مستمرین بتميزنا



فيديو المساعد الافتراضي (داعم)



فيديو إجراءات التقاضي والمدد النظامية



فيديو مصطلحات تهمك



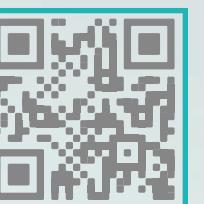
فيديو قواعد عمل اللجان



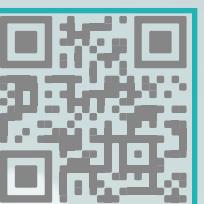
فيديو المشاركة بمعرض اكتفاء



فيديو التقاضي أمام اللجان



فيديو مؤتمر الزكاة والضريبة والجمارك



منجزات التواصل

أرقامنا في الصحافة

من خلال التعاون مع شركاء العمل في المجال الإعلامي، شاركنا أبرز نجاحاتنا وتطورات أعمالنا لنشرها عبر وسائل الإعلام المختلفة، بالإضافة إلى مشاركتها عبر حساباتنا على منصات التواصل الاجتماعي وموقعنا الإلكتروني.

+10
خبراء صحفيين

نشر 74 مرة عبر الصحف الإلكترونية



منجزات التواصل

تعزيز مفهوم الشفافية والمصداقية



+20
مليون

عدد مرات الظهور



+504

منشور



+6

حملات توعوية



+83
ألف

تابع

وصلت الرسائل إلى ما يزيد عن:

+307
ألف رسالة



منجزات التواصل

المسوؤلية المجتمعية

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

مبادرة كسوة فرح

- (مبادرة عامة) تهدف المبادرة إلى تشجيع الموظفين على التبرع بما تجود به أنفسهم للأسر المحتاجة، وقد تم توزيع أكياس لجمع التبرعات وتوفير اتصال مباشر مع الجمعية المعنية بجمع التبرعات بكل يسر وسهولة.
- (تطوع خاص) يهدف إلى تشجيع الموظفين للمشاركة في المبادرات الإنسانية والتي تخدم المجتمع، وقد شارك عدد من الموظفين في مساعدة فريق كسوة فرح في استقبال وفرز وترتيب التبرعات.

تفعيل خاصية منير

- على الموقع الإلكتروني وهي أداة تدعم ذوي الاحتياجات الخاصة وتسهيل تصفحهم للموقع.



منجزات التواصل التواصل الداخلي

عملنا على تطوير التواصل الداخلي، من خلال تفعيل وسائل وأدوات متنوعة مع منسوبينا، وتقديم التوعية ونشر الأخبار والمستجدات والتطورات الداخلية، بالإضافة إلى إعداد الفعاليات واللقاءات والمناسبات المختلفة هادفينا بذلك إلى خلق بيئة عمل متراقبة وصحية.

النشرة الشهرية منكم وإليكم

أبريل 2024

جياكم الله في النسخة الثالثة من النشرة الشهرية (منكم وإليكم) نشرتنا المعنادة تجمع فيها مشاراً لكم المختلفة ونوصلكم بها لآخر نهائكم شهر.

تبقي يوم واحد على نهاية التسجيل في بطولة البادل
**منتظرينكم
بكل حماس!**

سعدنا بشوفتكم وكل عام وأنتم بخير



النشرة الشهرية " منكم وإليكم "

تهدف النشرة الشهرية " منكم وإليكم " إلى تبادل أخبار الموظفين وهمومهم، وتسهيل التواصل والتعارف فيما بينهم خارج إطار مهام العمل، معززين بذلك أهمية تواجد الموظفين في بيئة عمل متراقبة وصحية تخلق الولاء والانتماء للمنظمة وتزيد من إنتاجية الموظف.

بطولة بادل للمنشآت

سهلنا مشاركة منسوبينا في مبادرة بادل للمنشآت والتي تهدف إلى تشجيع الموظفين للاهتمام بالصحة والرياضة خلال شهر رمضان المبارك.





بطاًد تميّزنا المؤسسي

دُصَادْ تَمِيزْنَا الْمَؤْسِسِي

شهادة الجودة لمراكز المستفيدين "حيّاك":

حصلنا على شهادة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) والتي تعنى بتقييم مراكز خدمة المستفيدين، محققين أفضل تجربة للمتعاملين على أعلى المستويات.



شهادة اعتماد الآيزو
ISO 9001:2015
لنظام إدارة الجودة

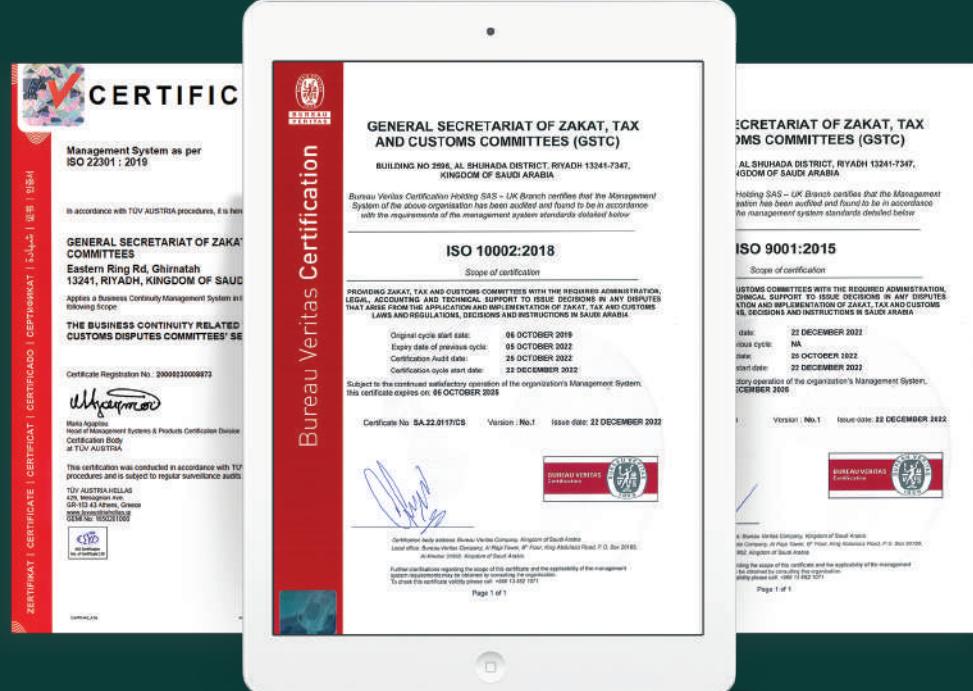
شهادة اعتماد الآيزو
ISO 37000
لدوكرمة المنظمات

شهادة اعتماد الآيزو
ISO 31000
لنظام إدارة المخاطر

شهادة اعتماد الآيزو
ISO 10002:2018
لرضا العملاء، ومعالجة الشكاوى

شهادات اعتماد الآيزو:

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



تصاد تميّزنا المؤسسي



شهادة نموذج التميز الأوروبي:

نتيجةً للجهود المستمرة في رفع جودة الإجراءات والأعمال والالتزام بمعايير التميز المؤسسي وفقاً للمواصفات العالمية، حصلنا على شهادة نموذج التميز الأوروبي EFQM M.

شهادة أفضل بيئة عمل:

صنفنا عبر منظمة "Great Place To Work" من ضمن أفضل بيئات العمل في السعودية، نظير الجهد المبذولة في خلق بيئة محفزة لدعم الموظفين والموظفات لتحقيق أفضل النتائج.

جوائز ستيفي العالمية:

أحد الجوائز العلمية المرموقة المعنية بتميز جهات الأعمال في عدة مجالات، وقد حصلنا على 4 جوائز في الفئات التالية:

- غرف التقاضي الذكية
- التقارير السنوية
- الذكاء الاصطناعي
- خدمة المتعاملين
- الموقع الإلكتروني
- الابتكار الحكومي
- الإنجازات الحكومية
- العمل الحكومي عن بعد
- المحتوى الرقمي الحكومي
- المؤهلية الاجتماعية
- حسابات التواصل الاجتماعي
- التطبيقات الإلكترونية

جائزة درع الحكومة الرقمية:

ضمن خطة عمل متكاملة للتحول الرقمي في كافة إجراءات أعمالنا، طورنا عدة خدمات رقمية، حصلنا على ضوئها على 8 جوائز:

جائزة التميّز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء:

نحن على مشارف المراحل الأخيرة للحصول على جائزة التميّز في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء، وهي جائزة تعنى بتقييم نظام التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء داخل المنظومة، مقدمة من قبل معهد مؤشرات الأداء الرئيسية (The KPI Institute).



استثمارنا في الكفاءات

التدريب وتعزيز المعارف

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

كما نعتز بوجود **171** كفاءة متميزة في مختلف التخصصات.

العدد	الجنس
100	ذكر ♂
71	أنثى ♀



استثمارنا في الكفاءات

التدريب وتعزيز المعارف



العدد

170
36
18
1

84 شهادة مهنية

الشهادات الأكاديمية

بكالوريوس
ماجستير
دبلوم عالي متخصص
دكتوراه

225 شهادة أكاديمية

14

متدربياً ضمن برنامج تمهير

12

متدربياً ضمن برنامج بناء الكفاءات

6

متدربياً ضمن برنامج التدريب التعاوني



**خطواتنا
نحو تحقيق مستقبل واعد**



خطواتنا نحو تحقيق مستقبلٍ واعد





الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمالية

General Secretariat of Zakat, Tax and Customs Committees

شكراً لكم

GSTC in

@_GSTC | @CareGstc X

@_GSTC YouTube

gstc_sa Telegram

www.gstc.gov.sa

8001220000