



# ميثاق المتعامل

تحرص الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية على تقديم خدماتها وفق أعلى مواصفات الجودة، وفي سبيل ذلك نسعى وبشكل مستمر للتحسين والتطوير من خلال تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات التي تهدف إلى تلبية احتياجات المتعاملين وتحقيق السعادة لهم، وفي هذا الإطار قمنا بإعداد وتصميم ميثاق المتعامل.

وبهدف ضمان تطبيق بنود ووعود الميثاق فقد تم تصميم مجموعة من مؤشرات الأداء بما يضمن المراقبة والمراجعة والتطوير للميثاق والتطبيق الفعال لمختلف بنوده، حيث يتم مراجعة هذه المؤشرات ومستوى الالتزام بجودة الخدمات المقدمة ورضا المتعاملين بشكل دوري.

التركيز على المتعاملين محور قيمنا الجوهرية ... وتقديم أرقى الخدمات لكسب رضا المتعاملين أبرز أولوياتنا

## المسؤولية

نسعى لتعزيز ثقافة العامة ورفع الوعي للوصول إلى التنمية والمستدامة.

## الحيادية

نؤكد على حيادية موقفنا في المساواة بالتعامل بين أطراف الدعوى خلال كافة مراحل الدعوى وتطبيق الأنظمة واللوائح دون الانحياز لأي طرف من أطراف الدعوى .

## الكفاءة

نعمل على تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية لتحقيق أفضل النتائج و التوقعات.

## الاحترافية

نقدم كافة إجراءات معالجة الدعاوى بأعلى المعايير والمهارات في أداء المهام والتواصل الفعال مع المتعاملين بشكل احترافي.

## الشفافية

نركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة باعتباركم شريك بالأعمال ، ومشاركتكم التقارير السنوية ونشر القرارات بشكل منتظم .

# معادلة إسعاد المتعاملين





# موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة

نتعهد بإسعادكم، يتعهد موظفو دعم المتعاملين بتقديم خدمات متميزة من شأنها تحقيق ذلك، وسيحرصون على:



- الترحيب بابتسامة.
- انطباع أولي متميز.
- الاحترام واللباقة.
- الانصات جيداً.
- المهنية والمبادرة في تقديم العون.
- التفهم والمراعاة.
- الإيجابية.
- الابتكار في تقديم الخدمة.
- التفاني في خدمة المتعامل.



# جهة متفانية في إسعاد المتعاملين

نعمل لإسعادكم، نتعهد بتوظيف كافة الممكّنات والأنظمة المؤسسية لتحقيق رضا المتعامل، وسنحرص على:

- توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية.
- تقديم خدمة سريعة ومبسطة.
- توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل.
- تقديم الخدمة بما يضمن السهولة والمساواة.
- إشراك المتعامل في تطوير الخدمات.
- الابتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية.
- العمل بروح الفريق لإسعاد المتعامل.
- سيكون مركز الخدمات مجهز بمرافق لذوي الإعاقة.
- حددنا مؤشرات قياس الأداء والجودة لمنسوبنا وإجراءات الالتزام والمراجعة الداخلية، وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية.
- سنوفر خدمات متخصصة للمتعاملين من النساء وكبار السن.

# متعامل إيجابي ومبادر

ساعدنا لإسعادك, ما نرجوه منك لتحقيق ذلك:



- توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
- تقديم ملاحظات بناءة واقتراحات مبتكرة وإيجابية.
- المشاركة في تطوير الخدمة.
- مشاركة تجربتك السعيدة مع الغير.



## التعامل من خلال مركز التواصل

مركز الاتصال متاح للرد على استفساراتكم وتقديم  
ارشادات ومعلومات عامة حول الأمانة يومياً وعلى  
مدار الساعة.

مركز الاتصال  
8001220000



## التعامل من خلال الخدمات الإلكترونية

نتبنى مبدأ التيسير والتسهيل من خلال منظومة  
إلكترونية متكاملة تتيح للمتعاملين تقديم الدعاوى  
وتبادل المذكرات واختيار مواعيد الجلسات المناسبة  
للمتعاملين، والاطلاع على نسخة من قرار الدائرة  
المختصة حال صدوره. كما يمكن لأطراف الدعوى  
متابعة كافة الإجراءات من خلال الخدمات الإلكترونية،  
دون حاجة للمتابعة الحضورية.

الموقع الإلكتروني  
www.gstc.gov.sa





## التعامل من خلال منصة إكس

حساب تويتر متاح للرد على استفساراتكم وطلباتكم  
حول الأمانة يومياً وعلى مدار الساعة.

@CareGstc 

## التعامل مع خلال نظام CRM

نظام CRM متاح لاستقبال استفسارات وطلبات وشكاوى  
المتعاملين من خلال الموقع الإلكتروني أو مركز الاتصال أو  
مكاتب الخدمة لتسهيل وتحسين تجربة المتعاملين .

اضغط هنا للوصول للرابط:

[https://gstc.gov.sa/ar/Help/ContactUs/Pages/default.aspx#submit\\_report](https://gstc.gov.sa/ar/Help/ContactUs/Pages/default.aspx#submit_report)

# التعامل مع الاستفسارات / الشكاوى

ساعدنا لإسعادك, ما نرجوه منك لتحقيق ذلك:

- نؤمن بحق المتعامل بالتعبير عن رأيه وملاحظاته حول مستوى الخدمة ونرحب بذلك, حيث نقوم بالتشجيع على التواصل معنا بكل شفافية وذلك عبر قنواتنا المختلفة. كما نؤمن بأن الشكاوى والملاحظات والاستفسارات هي وسيلة فعالة يتم من خلالها تطوير وتحسين خدماتنا وإجراءاتنا وسياساتنا.
- نلتزم بالرد على الاستفسارات التي تردنا خلال (24) ساعة وتقديم أفضل الأجوبة الملائمة للمتعامل.
- نقوم بمراجعة الشكاوى بشكل دوري بحيث نتأكد من أن نحقق رضا المتعاملين وأن نفوق توقعاتهم.
- نلتزم بمعالجة الشكاوى التي تردنا خلال (48) ساعة وتقديم أفضل الأجوبة الملائمة للمتعامل.



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

