



ميثاق المتعامل

تحرص الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجماركية 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 المستدامة.

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 والتوقعات.

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، يتبعه 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.
- الابتكار في تقديم الخدمة.
- الإيجابية.
- التفهُّم والمراعاة.



جدة متفانية في إسعاد المتعاملين

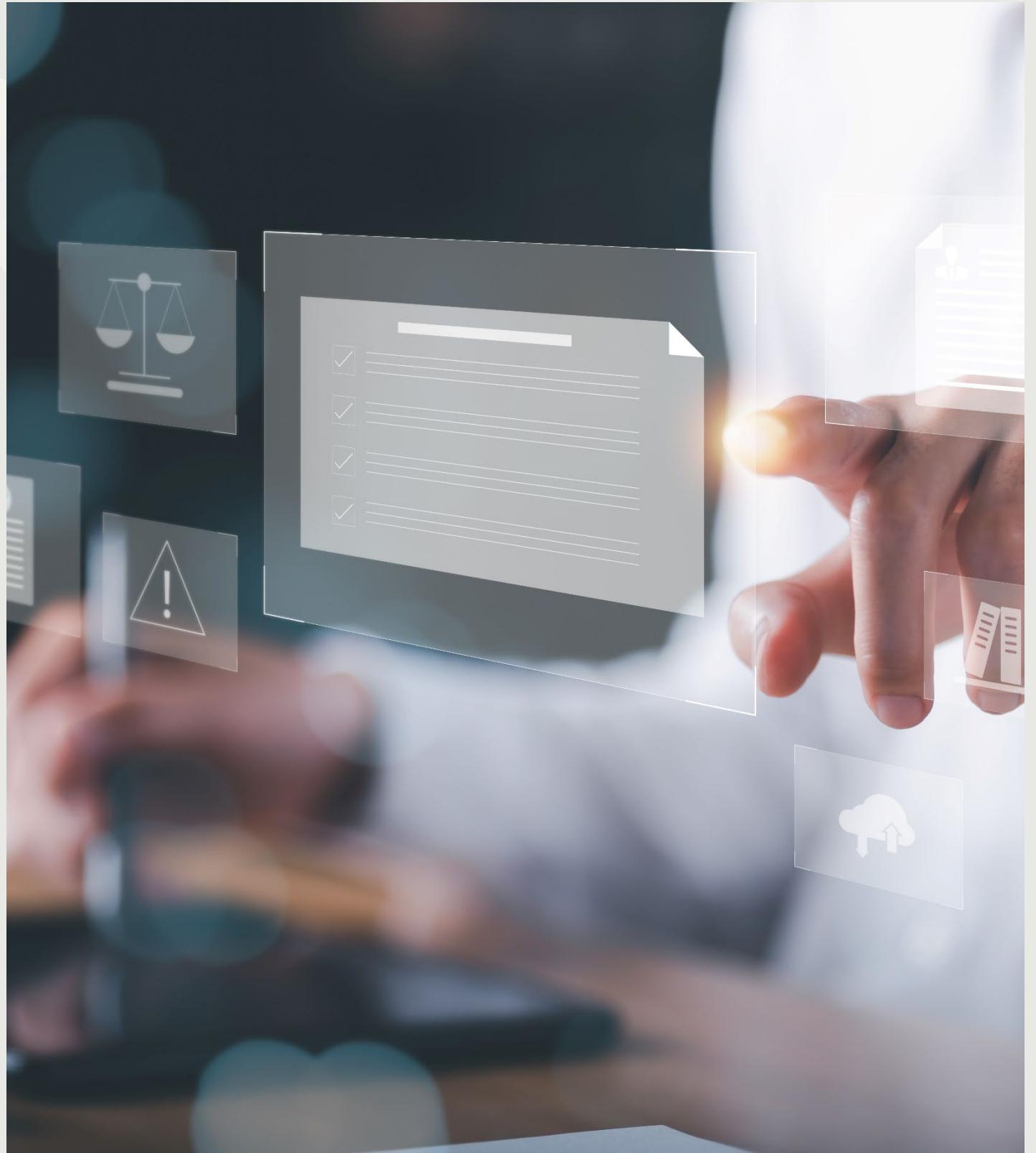
نعمل لإسعادكم، نتعهد بتوظيف كافة الممكناًت والأنظمة المؤسسيّة لتحقيق رضا المتعامل، وسنحرص على:

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



معامل إيجابي ومبادر

ساعدنا لـ إسعادك، 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

تبني مبدأ التيسير والتسهيل من خلال منظومة إلكترونية متكاملة تتيح للمتعاملين تقديم الدعوى وتبادل المذكرات و اختيار 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



التعامل مع الاستفسارات / الشكاوى

ساعدنا لإسعادك، ما نرجوه منك لتحقيق ذلك:

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





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

