



منهجية الجودة





منهجية الجودة

طورت الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية هذه المنهجية لتمثل الإطار العام لالتزاماتها بتوجهاتها الاستراتيجية ومبادراتها في تطبيق أفضل الممارسات وبما يعزز مبدأ **"التركيز على المتعامل"** و**"الكفاءة الحكومية"**. ضمن مواقعها في مدينة الرياض وجدة والدمام. حيث تلتزم الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية بتنفيذ المبادئ والتوجيهات التالية:

- الالتزام بتطبيق نظام الإدارة المتكامل وفقاً لمعايير ومتطلبات المواصفات العالمية الأيزو 9001:2015 والأيزو 10002:2018 وتحسين كفاءة وفعالية هذه الأنظمة.
- تحديد الأهداف والمستهدفات التي من شأنها تحسين أداء نظام الإدارة المتكامل، وتنفيذ البرامج التي تضمن تحقيق تلك الأهداف بشكل متواصل، بالإضافة إلى قياس ومراقبة أنشطتها والمراجعة الدورية لهذه الأهداف لضمان التحسين المستمر.
- الامتثال لكافة المتطلبات القانونية والتشريعية والتنظيمية المعمول بها بالمملكة العربية السعودية ذات العلاقة بعمل الأمانة العامة وطبيعة خدماتها وعملياتها وأنشطتها في جميع الأوقات.
- ضمان جودة عمليات الأمانة العامة وضبط وتحديث الوثائق ومواصلة تحسين نظام الإدارة المتكامل.
- مواكبة أفضل الممارسات في بيئة العمل وتعزيز ثقافة الجودة بالأمانة ورفع وعي الموظفين من أجل تطوير العمليات والخدمات وتقديمها بشكل مبتكر لرضا المتعاملين.
- زيادة كفاءة الخدمات ورضا المتعاملين بالاستفادة من أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة.
- مراقبة الجودة لتأمين متطلبات المتعاملين، وضمان تطوير الأعمال.
- العمل على توفير الموارد اللازمة لضمان كفاءة وفعالية نظام الإدارة المتكامل المطبق والسعي لتحفيز وإشراك وتدريب الموظفين لتحقيق الأهداف والبرامج المقصودة.
- التعامل بمسؤولية مع جميع الأمور المتعلقة بإدارة شكاوى المتعاملين، وحيثما كان ذلك ممكناً، والتأكد من أن الأسباب الجذرية قد تمت معالجتها بكفاءة وفعالية، وبشكل سريع وعادل من خلال نظام ملاحظات يمتاز بسهولة الوصول والسرية وموثوقية المعلومات المقدمة، وأن يكون معرف وبسيط وغير متحيز وفعال ومراقب ويتم التدقيق عليه بشكل دوري.
- تم إعداد هذه المنهجية ونشرها لمختلف الفئات المعنية (الشركاء، المتعاملين، العاملين، الموردين) من خلال مختلف الوسائل المتاحة، وتقع مسؤولية تنفيذها على عاتق جميع الموظفين العاملين في الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية. كما تلتزم الإدارة العليا في الأمانة العامة بمراجعتها وتحديثها سنوياً للتأكد من فعاليتها وتوافقها مع أنشطة وأعمال الأمانة العامة للجان الزكوية والضريبية والجمركية كافة.

