

ميثاق المتعامل

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



مقدمة

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 و رضا المتعاملين بشكل دوري.



قيمنا

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

نوفر الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسبكم قدر الإمكان؛
ونسعى جاهدين لتقليل عدد الإجراءات لتتوفر لكم خدمة سريعة
وسلسة.

التعاون

نعمل على تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تعزز من خدمة
المتعاملين.

الكفاءة

نركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة باعتباركم شريك
 بالأعمال؛ وسنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

الشفافية

نؤكد على حيادية موقفنا بتعاملنا مع جميع أطراف الدعوى
 بالمساواة.

الحيادية



معادلة إسعاد المتعاملين



+



جهة متفانية في
إسعاد المتعامل

متعامل إيجابي
ومتعاون



=



سعادة المتعامل

موظف فخور بتقديم
الخدمة المتميزة

موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة



نتعهد بـإسعادكم، يتبعه موظفو دعم المتعاملين بتقديم خدمات متميزة من شأنها تحقيق ذلك، وسيحرصون على:

انطباع أولي متميز.



الترحيب بابتسامة.



الانصات جيداً.



الاحترام واللباقة.



التفهم والمراعاة.



المهنية والمبادرة في تقديم العون.



الابتكار في تقديم الخدمة.



الإيجابية.



التفاني في خدمة المتعامل.



موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة



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

تقديم خدمة سريعة وبساطة.



توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية.



تقديم الخدمة بما يضمن السهولة والمساواة.



توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل.



سنوفّر خدمات متخصصة للمتعاملين من النساء وكبار السن.



سيكون مركز الخدمات مجهّز بمرافق لذوي الاحتياجات الخاصة.



الابتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية.



إشراك المتعامل في تطوير الخدمات.



العمل بروح الفريق لإسعاد المتعامل.



حدّدنا مؤشرات قياس الأداء والجودة لمنسوبينا وإجراءات الالتزام والمراجعة الداخلية، وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية.



معامل إيجابي و مبادر



ساعدنا لـسعادك، ما نرجوه منك لتحقيق ذلك:

تقديم ملاحظات
بناءة واقتراحات
مبتكرة وإيجابية.



توفير معلومات
ومستندات صحيحة
ومحدثة.



مشاركة تجربتك
السعيدة مع الغير.



المشاركة في
تطوير الخدمة.



التعامل

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 مع خلال الخدمات الإلكترونية

تبني مبدأ التيسير والتسهيل من خلال منظومة إلكترونية متكاملة تتيح للمتعاملين تقديم الدعوى 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

التعامل من خلال حساب تويتر الرسمي

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



@CareGstc

التعامل من خلال البريد الإلكتروني

البريد الإلكتروني متاح للرد على استفساراتكم وطلباتكم حول الأمانة يومياً وعلى مدار الساعة.



gstc@gstc.gov.sa



التعامل مع الاستفسارات / الشكاوى

- 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.



شكراً
لكم

