

الأمانة العامة للجان الضريبية
General Secretariat of Tax Committees



سياسة التعامل مع الشكاوى / الاستفسارات / الاقتراحات



الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تمكين الوصول لكافة المتعاملين من خلال توفير قنوات الاتصال المتعددة وتلبية المتطلبات، وضمان التعامل الفعال مع الشكاوى / الاستفسارات/الاقتراحات الواردة من خلالها، بما يتفق مع هدفنا الاستراتيجي المرتبط ببناء الثقة من خلال التواصل والتوعية والشفافية.



نطاق العمل

تطبق السياسة على جميع الشكاوى / الاستفسارات/الاقتراحات التي تستلم من قبل المتعاملين من خلال قنوات التواصل المعتمدة.



سياسات عامة لخدمة المتعاملين

- ضمان التعامل مع جميع المتعاملين بنزاهة ومصداقية.
- ضمان الحفاظ على سرية معلومات المتعاملين حسب ما تفتضيه الأنظمة واللوائح ذات العلاقة والقرارات والتعليمات الصادر بناءً عليها، حتى بعد انتهاء الخدمات المقدمة.
- يجب أن يضع جميع موظفي وحدة خدمة المتعاملين بطاقة الموظف الخاصة بالعمل، أثناء تواجدهم في مقر العمل.
- ضمان التعامل مع الشكاوى/الاستفسارات/الاقتراحات بفعالية، من خلال التسجيل الدقيق والتحقق من توافر البيانات اللازمة للحل.
- حل الشكاوى / أو الرد على استفسار/اقتراح المتعامل خلال يوم عمل، من اليوم الذي تم استلام الشكاوى / الاستفسار /الاقتراح فيه.
- ضمان جمع وتحليل تفاصيل الشكاوى وعددها ونتائجها للمساعدة في تطوير الخدمات وطريقة تقديمها.



صوتك مسموع

قيم التعامل:

التعاون

نعمل على توفير الخدمات في أسرع الأوقات ومن خلال القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان؛ ونسعى جاهدين لتقليل عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.

الكفاءة

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

الشفافية

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

النزاهة

نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل يحافظ على السرية ويؤدي عمله على أكمل وجه.

قنوات التواصل:



من خلال مركز التواصل



من خلال الموقع الإلكتروني للأمانة



آلية العمل مع الشكاوى الاستفسارات الاقتراحات

- يتم قيد الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح مع استلام رسالة نصية مقدم البلاغ لرسالة نصية/إلكترونية، تفيد بالرقم المرجعي للبلاغ ووقت المعالجة المتوقع خلال (يوم عمل).
- في حالة رفع الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح (هاتفياً) يتم التحقق من البيانات الأساسية: رقم الدعوى - الاسم / الاسم التجاري - صفة المبلغ - الرقم المميز - موضوع البلاغ - رقم الهوية/ رقم السجل التجاري - رقم الجوال.
- يتم تصنيف الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح حسب الأهمية.
- يتم العمل على معالجة الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح وإعطاء الحل المناسب وفق الأنظمة واللوائح ذات العلاقة والقرارات والتعليمات الصادر بناءً عليها.
- يتم تقييم مراجعة الحل قبل إرساله لمقدم البلاغ، للتحقق من جودته وملائمته لهوية الأمانة.
- يتم التواصل مع مقدم البلاغ من قبل مركز التواصل لتزويده برد الأمانة، (إذا كانت الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح مقدمة هاتفياً).
- يتم التواصل للرد بالحل من خلال البريد الإلكتروني في حالة كان البلاغ مقدم من خلال الموقع الإلكتروني.
- يستلم مقدم الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح رسالة صوتية تلقائية لتقييم جودة الحل.
- يتم الموافقة على الحل المعطى لإغلاق ملف الشكاوى/الاستفسار/الاقتراح.
- بإمكان مقدم البلاغ اختيار إعادة تقديم الشكاوى/الاستفسار مرة أخرى وتوضيح سبب عدم الرضا.
- يتم تحليل الشكاوى وتقييمها بشكل دوري، بهدف الارتقاء بالخدمات والتطوير المستمر.



ما نتوقعه من المتعامل



المساهمة في تقييم مستوى الخدمة ووصف التجربة.

تزويدنا بمقترحاتكم وملاحظاتكم بشفافية تامة لمساعدتنا في تطوير وتحسين خدماتنا وإجراءاتنا وسياساتنا.

توفير المعلومات والمستندات الصحيحة.

ما نتوقعه منا



الشفافية والوضوح

حيث نعتزم نشر البيانات والمعلومات ذات الصلة في الموقع الإلكتروني الرسمي ومنصات التواصل الاجتماعي.

التعاون المتبادل

يمثل هذا الالتزام التعاون فيما بين الموظف والعميل، وذلك باعتبار العميل شريك في الخدمة المقدمة له وبوجود التزامات متبادلة بين الطرفين.

بناء الثقة

وذلك بتعزيز المصداقية والشفافية، والالتزام في انجاز التعاملات في وقت قياسي وحيادية تامة، مع الحفاظ على السرية.

السهولة

نعمل على توفير الخدمات في سهولة ويسر، وتمكين المتعامل من الوصول للخدمات المطلوبة واستكمال كافة الإجراءات من خلال منظمة عمليات إلكترونية متكاملة مما يوفر له الوقت والجهد والعناء.

الأمانة العامة للجان الضريبية
General Secretariat of Tax Committees



شكراً جزيلاً