هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

دليل الشروط والأحكام
لقنوات استقبال الشكاوى

الإصدار الثاني | مارس 2025م

المقدمة

يهدف هذا الدليل إلى توضيح الشروط والأحكام لقنوات استقبال الشكاوى، إضافة إلى آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها. كما يهدف إلى تحديد القنوات الرسمية لاستقبال الشكاوى، ويشرح الآليات المعتمدة لمعالجتها وفق أعلى معايير الجودة والكفاءة، بما يحقق تطلعات العملاء ويضمن الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية. كما يوضح هذا الدليل التزام الهيئة بتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات جميع الفئات، مع الالتزام بالمصداقية والسرية في التعامل مع المعلومات، وضمان حقوق العملاء وفق أفضل الممارسات العالمية.

المصطلحات والتعاريف

يكون للمصطلحات التالية أينما وردت في هذا الدليل أو الإجراءات المرتبطة بها أو الوثائق ذات الصلة بها المعنى الموضح أمامها، ما لم يتم تفسيره أو توضيحه أو تحديده بمعنى آخر:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
المحافظ	محافظ هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
العميل	جميع من يتعامل أو يتصل مباشرة مع الهيئة للحصول على خدمة.
الشكوى	طلب يقدمه العميل للهيئة للنظر في حالة معينة عبر قنوات الشكاوى المعتمدة ويتم فيه تحديد الحقائق والأسباب والوقائع وتوفير الوثائق الداعمة بخصوص خدمة من الخدمات المقدمة.

1. آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها:

1.1 قنوات استقبال الشكاوى

تعد قنوات استقبال الشكاوى أداة حيوية لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا العملاء من خلال تمكينهم من إيصال تحدياتهم وملاحظاتهم بشكل فعَّال. وتعد هذه القنوات وسيلة مباشرة للتفاعل بين الهيئة والعملاء، ما يؤكد التزام الهيئة بالشفافية، وتحسين الأداء، وضمان معالجة القضايا التي قد تواجه العملاء أثناء الحصول على الخدمات.

القناة	توفر الخدمة
الموقع الإلكتروني	7/24
مركز الاتصال	7/24
الصالات بالمنافذ	الرجاء زيارة الرابط أدناه
الصالات بالفروع	الرجاء زيارة الرابط أدناه
البريد الإلكتروني	7/24
وسائل الاتصال الاجتماعي - التواصل عبر الرسائل	7/24
قناة لغة الإشارة	7/24

مع ملاحظة أن أوقات العمل في الصالات والفروع يختلف فيما بين المناطق ونأمل زيارة الرابط التالي لمعرفة الأوقات الفعلية للعمل لكل صالة

https://zatca.gov.sa/ar/contactus/Pages/default.aspx

2. شروط استقبال الشكاوى:

يتطلب توافر رقم طلب مقدم مسبقًا من خلال إحدى قنوات التواصل، ويتم قبول الشكوى للحالات التالية:

- يتم حل الشكاوى من قِبَل إدارة الشكاوى خلال الفترة الزمنية المحددة من تاريخ الاستلام -يوما عمل- حسب اتفاقية مستوى الخدمة المرتبطة - ويتم إشعار مقدم الشكوى بأي مستجدات تطرأ خلال تلك الفترة.
- تجاوز مدة الاستجابة للطلبات حسب المدة المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة حسب البند الموضح في جدول الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى.
- إغلاق طلب تم تقديمه على خدمة دون الوصول إلى نتيجة مُرضية.
- عدم الرضا عن جودة الخدمات المقدمة وفق معايير الجودة المعتمدة.
- عدم الرضا عن سلوك الموظف ممثل خدمات العملاء خلال التواصل.

3. الدعم في تقديم الشكوى

بإمكان العميل عند حاجته إلى المساعدة على صياغة الشكوى وتقديمها التواصل على الرقم الموحد (19993).

4. آلية التعامل مع الشكاوى

- **استقبال الشكوى:** يقوم العميل بالتقدم بطلب شكوى حسب قنوات تقديم الشكاوى المتاحة.
- **الاستجابة للشكوى:** تقوم الهيئة بإشعار العميل فور استلام الشكوى عبر رسالة نصية تحتوي على رقم مرجعي لشكواه.
- **معالجة الشكوى:** يبدأ فريق الهيئة مباشرة بمعالجة الشكوى وحلها حسب اتفاقية مستوى الخدمة في حل الشكاوى -يوما عمل- لمعالجة الشكوى.
- **إغلاق الشكوى:** يتم التواصل مع العميل هاتفيًا والإفادة بالحلول التي تمت على شكواه بكل شفافية وإرسال رسالة نصية لإشعاره بإغلاقها.
- **قياس رضا العميل:** يتم قياس رضا العملاء عن كل شكوى تم حلها والسعي للحصول على أعلى مستوى رضا من مقدم الشكوى.

سير عمل الخدمة



5. الوقت المتوقع لمعالجة الطلبات والشكاوى

يحق للعميل الاستفسار عن حال شكواه عبر خدمة الاستعلام من خلال الموقع الإلكتروني أو على الرقم الموحد (19993)

القناة	الوقت المتوقع للاستجابة	متوسط وقت المعالجة	توفر الخدمة
الموقع الإلكتروني	فوري	1.5 يوم	7/24
مركز الاتصال	20 ثانية	1.5 يوم	7/24
الصالات بالمنافذ	مدة الانتظار (3) دقائق ومدة الخدمة (6) دقائق	1.5 يوم	الرجاء زيارة الرابط أدناه
الصالات بالفروع	مدة الانتظار (3) دقائق ومدة الخدمة (6) دقائق	1.5 يوم	الرجاء زيارة الرابط أدناه
البريد الإلكتروني	فوري	1.5 يوم	7/24
وسائل الاتصال الاجتماعي - التواصل عبر الرسائل	(10) دقائق	1.5 يوم	7/24
قناة لغة الإشارة	20 ثانية	1.5 يوم	7/24

مع ملاحظة أن أوقات العمل في الصالات والفروع يختلف فيما بين المناطق ونأمل زيارة الرابط التالي لمعرفة الأوقات الفعلية للعمل لكل صالة

https://zatca.gov.sa/ar/contactus/Pages/default.aspx

6. التصعيد

في حال لم يتم تقديم الخدمة من قِبَل الفريق المسؤول عن القناة خلال الوقت المحدد، يتم اتباع آلية التصعيد التالية:

6.1. حالات التصعيد

- تجاوز الوقت المتوقع لمعالجة الشكوى.
- استلام رسالة بمعالجة الشكوى دون معالجة.
- عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

6.2. آلية التصعيد

يمكن للعميل التصعيد بعد تجاوز شكواه (3) أيام عمل حسب حالات التصعيد المذكورة أعلاه من خلال «اتصل بنا»، وسيتم مباشرة العمل من قِبَل الفريق المختص واتخاذ الإجراءات اللازمة

https://zatca.gov.sa/ar/contactus/Pages/default.aspx

7. الخصوصية وسرية البيانات

تحرص هيئة الزكاة والضريبة والجمارك «الهيئة» على خصوصية وسرية البيانات الشخصية لمستخدمي الموقع الإلكتروني الخاص بها «الموقع» والمنصات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية التابعة لها والمخصصة لتقديم خدمات الهيئة، وتضعها على رأس قائمة الأولويات وفقًا للضوابط المنصوص عليها في نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) بتاريخ 9 صفر 1443هـ ولوائحه التنفيذية «النظام».

وباستخدامك خدمات الهيئة أو الموقع أو تطبيقات الهواتف الذكية التابعة لها، فإنك تقر على الموافقة على سياسة الخصوصية لموقع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

للاطلاع على سياسة خصوصية المعلومات، يرجى زيارة الرابط التالي:

https://zatca.gov.sa/ar/Pages/PrivacyPolicy.aspx

8. إخلاء المسؤولية

الموقع والخدمات المقدمة من الهيئة متاحة لاستخدامك الشخصي، ويخضع دخولك واستخدامك لهذه الخدمات للبنود الواردة في سياسة الخصوصية ولأنظمة المملكة العربية السعودية. وكذلك يعد وصولك واستفادتك من هذه الخدمات والموقع موافقة دون قيد أو شرط على بنود هذه السياسة. وتسري هذه الموافقة بدءًا من تاريخ أول استخدام لك.

للاطلاع على سياسة إخلاء المسؤولية، يرجى زيارة الرابط التالي:

https://zatca.gov.sa/ar/Pages/Disclaimer-Policy.aspx

9. الغرض من تسجيل التواصل

تقوم الهيئة بجمع البيانات الشخصية واستخدامها لعدة أغراض بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

للاطلاع على حالات الغرض من تسجيل التواصل، يرجى زيارة الرابط التالي:

https://zatca.gov.sa/ar/Pages/PrivacyPolicy.aspx



امسح هـذا الكـود للاطّلاع علـى آخر تحديث
لهـذا المستند وكـافة المستندات المنشورة
أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني zatca.gov.sa