هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



تقرير أثر الاستدامة

لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك

2025م

جدول المحتويات

كلمة معالي محافظ هيئة الزكاة والضريبة والجمارك	03
تمهيد	05
قصص النجاح	06
المنجزات المستهدفة في إطار استراتيجية زاتكا	08
نهج الاستدامة في زاتكا	09
منهجية إعداد التقرير	10
مرتكزات الاستدامة	11
المواضيع الجوهرية	12
أداء الهيئة في المحور البيئي	14
أداء الهيئة في المحور الاجتماعي	43
أداء الهيئة في محور الحوكمة	78
ملحق	113
. الجوائز والشهادات لعام 2024م - 2025م	113
. شراكات تصنع الأثر	129
الخاتمة	137



كلمة معالي محافظ

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى آله وصحبه أجمعين.

يسرني أن أقدم لكم تقرير أثر الاستدامة لعام 2025م، الذي يعكس التزام هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بوضع مبادئ التنمية المستدامة في صميم استراتيجيتها، إيمانًا منها بأن هذا المسار هو الطريق الأمثل لحماية البيئة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية وترسيخ ممارسات الحوكمة لضمان مستقبل أفضل للأجيال القادمة.

وتستمد الهيئة رؤيتها وأهدافها من رؤية المملكة 2030 التي ترتكز على ثلاثة محاور متكاملة: **مجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، ووطن طموح**، ساعيةً لتحويل المستهدفات إلى ممارسات مؤسسية تسهم في تعزيز مكانة المملكة إقليميًا ودوليًا في قيادة التحول نحو آفاق أكثر كفاءة واستدامة.

ومن هذا المنطلق، حرصنا على تحويل أهدافنا إلى واقع عبر تطبيق **الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)** كأساس لسياساتنا ومبادراتنا، ليكون معيارًا واضحًا لكل مشروع في مسيرتنا المؤسسية.

ففي الجانب البيئي، واصلت الهيئة جهودها لتعزيز الاستدامة من خلال ترشيد استهلاك الموارد والطاقة، والتوسع في التشجير في المنافذ والمرافق التابعة لها، بما يتماشى مع **مبادرات «السعودية الخضراء»** و**«الشرق الأوسط الأخضر»**، ويسهم في تحسين جودة الحياة ورفع كفاءة استخدام الموارد الطبيعية. كما عملت على تقليل الانبعاثات الكربونية وتعزيز السلامة، عبر مشروع إحلال المركبات القديمة واستبدال الأسطول بمركبات حديثة ذات كفاءة تشغيلية أعلى واستهلاك أقل للوقود.

وعلى صعيد المسؤولية الاجتماعية، شجعت زاتكا منسوبيها على المشاركة في **298 فرصة تطوعية**، حيث بادر **975 متطوعًا** بالمشاركة، وتجاوزت ساعات نشاطهم التطوعي **+ 17000 ساعة** خلال عامي 2024 - 2025م، إضافة إلى برامج تمكين المرأة التي تهدف إلى زيادة نسبة مشاركتها في أعمال الهيئة والمبادرات التطوعية. ومن مبادراتها المهمة في المسؤولية الاجتماعية: **البرامج التعليمية** التي تنفذها أكاديمية الزكاة والضريبة والجمارك، مثل (بناء الكفاءات، وبرنامج أمين)، وتهدف إلى تمكين أبناء وبنات الوطن من حديثي التخرج من اكتساب الخبرات العملية والمعارف المتخصصة في مجالات الزكاة والضريبة والجمارك، ضمن بيئة تدريبية احترافية تعزز جاهزيتهم لسوق العمل.

وفي إطار الحوكمة، عززنا الشفافية والمساءلة والالتزام بالمعايير الدولية من خلال تطوير أطر الحوكمة وتفعيل الإفصاح، عبر اعتماد مصفوفة الصلاحيات لضمان وضوح أدوار ومسؤوليات جميع المستويات الإدارية، وحوكمة أعمال اللجان الإدارية والتشغيلية وتفعيل الرقابة والإشراف عليها. كما ركزنا على إشراك أصحاب المصلحة في صياغة السياسات والمبادرات المستقبلية، إلى جانب رفع وعي الموظفين بمبادئ الحوكمة والالتزام، بما يضمن تحقيق أهدافنا الاستراتيجية بكفاءة ووضوح.

وفي الختام، تؤكد هذه الجهود التزام زاتكا بتعزيز الاستدامة في أعمالها وخدماتها، تحقيقًا لتطلعات قيادتنا الرشيدة، ودعمًا للتنمية الشاملة بما يضمن حماية الوطن، وتمكين الاقتصاد، وازدهار المجتمع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

معالي محافظ هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

المهندس سهيل بن محمد أبانمي

تمهيد

يأتي هـذا التقرير ليُسـلِّط الضوء على جهـود هيئة الزكاة والضريبـة والجمارك في تعزيز ممارسـات الاسـتدامة، وما حققته مـن تقدّم في محاورهـا البيئية والاجتماعيـة والحوكمة، بما يتّسـق مـع تطلعات المملكـة ورؤيتها الطموحة 2030. كمـا يُبـرز التقريـر مـا تبذلـه الهيئة مـن جهـود تطويرية عبـر مختلف عملياتهـا وبرامجها، ويسـتعرض أبرز المبادرات والمشـروعات التـي نُفِّذت خلال عام 2025م.

- **ومـع اتسـاع** نطـاق متطلبـات الاسـتدامة وتطـوّر معاييرهـا؛ تواصـل هيئـة الـزكاة والضريبـة والجمـارك العمـل علـى تحسـين أدائها المؤسسـي عبـر تبنّـي ممارسـات ترتقـي بجـودة خدماتها وتُعـزِّز الشـفافية وتُمكّـن أصحـاب المصلحـة مـن المشـاركة الفاعلـة فـي مسـيرة الاسـتدامة.

- **ويؤكـد التقريـر** التـزام الهيئـة بدورهـا الوطنـي ومسـؤوليتها فـي تطويـر منظومـة الاسـتدامة وتعزيـز أثرها الإيجابي عبـر محاورها البيئيـة والاجتماعيـة والحوكمـة.

- **وبينما تتطلـع الهيئـة** إلـى مسـتقبلٍ أكثـر اسـتدامة؛ يُرسِّـخ التقريـر التزامهـا المسـتمر بتطويـر أدائهـا، ورفـع مسـتوى نضـج ممارسـاتها، وترسـيخ الحوكمـة الفاعلـة؛ بما ينعكـس علـى تحسـين جـودة المبـادرات والخدمـات، ويُسـهم فـي بنـاء منظومـة اسـتدامة أكثـر تأثيـرًا وفاعليـة خلال الأعـوام المقبلـة.

قصص النجاح

تواصل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزيز منظومة أعمالها من خلال مبادرات نوعية ومشروعات مُبتكرة تُبرز الكفاءة التشغيلية، وترفع جودة الخدمات، وتواكب تطلعات التحول الرقمي في المملكة. وقد أسهمت هذه الجهود في تحقيق أثر ملموس على المستفيدين، وساهمت في تحسين الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة، كجزء من التزام الهيئة المستمر بتطوير عملياتها وبناء نموذج تشغيلي أكثر كفاءة وشفافية.

- يُبرز هذا التقرير مجموعة من قصص النجاح التي شكّلت علامة فارقة في مسيرة التطوير داخل الهيئة، وأسهمت في تعزيز مستوى التمكين، ورفع جودة العمليات، وترسيخ منهجية تعتمد على الابتكار والتحسين المستمر في خدمة أصحاب المصلحة.

- تتضمّن قصص النجاح المعروضة **31 مشروعًا ومبادرة**، تُمثِّل نماذج لما حققته الهيئة في رحلتها نحو تطوير تجربة العميل، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز التحول الرقمي.

من أبرز قصص النجاح



الموظف الرقمي زياد

يُعد «الموظف الرقمي زياد» من أبرز خطوات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والأتمتة، بما يُمكّن من تحسين الخدمات وتخصيص الموارد ورفع كفاءة التشغيل وتقديم تجربة متقدمة للمستفيدين.



الفوترة الإلكترونية (E-Invoicing)

إحدى أكبر مبادرات التحول الرقمي، وتُمثّل نقلة نوعية في تعزيز الامتثال، ورفع كفاءة الفوترة، وتسريع العمليات، وتأكيد الشفافية، وتحقيق التكامل مع القطاعات المعنية.



مبادرة «الفسح خلال ساعتين»

طبقت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك مبادرة "الفسح خلال ساعتين" بجميع منافذها الجمركية البرية والبحرية والجوية، ضمن مساعيها الرامية إلى أن تصبح المملكة منصة لوجستية عالمية، وقد حققت نتائج إيجابية في تقليل أوقات الفسح الجمركي بشكل ملحوظ.



منفذ بلا ورق

من منطلق الأهداف الاستراتيجية لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في بناء منظومة فعالة وتحسين وتيسير تجربة العمل يأتي المشروع لرقمنة النماذج الورقية المستخدمة في المنافذ الجمركية، بما يعكس التزام الهيئة في تعزيز الاستدامة البيئية.

المنجزات المستهدفة في إطار استراتيجية زاتكا 2023 - 2027م

01
الرقمنة والابتكار:
تطوير منصة رقمية مبتكرة لضمان تقديم تجربة عملاء سلسة.

02
البيانات والتحليل:
توفير حوكمة وهيكلة بيانات موحدة تقدم مصدر موثوق للمعلومات مقترنًا بتحليلات متقدمة.

03
التميز التشغيلي وكفاءة الإنفاق:
عمليات تعتمد على الأتمتة والرقمنة مع أنظمة رقابة داخلية قوية تعزز التميز الداخلي وتقدم خدمات عملاء استثنائية.

04
السهولة والشفافية بشأن الزكاة والضرائب والرسوم الجمركية:
مراجعة السياسات والإجراءات، بما يوفر السهولة والشفافية للعملاء.

05
تنمية قدرات الموظفين:
تحسين بيئة العمل والتعلم لجذب وإعداد القوى العاملة للمستقبل.

06
التكامل والتعاون مع الشركاء:
تعزيز دور الهيئة محليًا ودوليًا لتمكين المملكة وتعزيز التعاون الدولي.

07
البنية التحتية والمرافق:
تطوير منافذ برية ذكية وإمكانيات متطورة لإدارة مرافق الهيئة.

> تؤكد طموحاتنا نحو الاستدامة الدور الريادي للمملكة على المستويين الإقليمي والدولي

نهج الاستدامة في زاتكا

تُعـزِّز هيئة الـزكاة والضريبة والجمـارك التزامها بمبادئ الاسـتدامة عبر نهـجٍ مُتوازن يجمـع بين تطبيـق الممارسـات البيئيـة والاجتماعيـة والحوكمـة (ESG)، ويُعد نهج الاسـتدامة فـي زاتكا الأسـاس الـذي تنطلـق منه مشـاريع ومبـادرات الهيئـة؛ بما يُسـهم في تعزيـز المسـؤولية الوطنيـة، ودعم مسـتهدفات رؤية المملكـة 2030، وتحقيـق المعاييـر العالمية وأهـداف التنمية المُسـتدامة.

تعزيز الأثر البيئي والاجتماعي والحوكمة

تُركّز الهيئة على تطوير مشاريع ومبادرات تُسهم في رفع كفاءة استخدام الموارد وتحسين جودة الخدمات ودعم البرامج التي تُعزِّز الرفاه المجتمعي. ويأتي ذلك في إطار التزام زاتكا بتقليل الأثر البيئي السلبي وتوسيع نطاق التأثير الاجتماعي الإيجابي.

ترسيخ الحوكمة الفعّالة وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي

تعمـل الهيئة على اعتماد ممارسـات حوكمـة متقدمة تُعزِّز الشـفافية وتدعـم اتخـاذ القـرار، إضافة إلـى تطويـر العمليـات الداخليـة وتكامل الجهـود بيـن الإدارات، بمـا يرفـع كفـاءة الأداء ويضمـن تحقيـق نتائج مُسـتدامة تعكـس التزامها بأعلـى المعاييـر التنظيمية.

تعزيز الشراكات والتكامل مع أصحاب المصلحة

تعتمـد الهيئـة نهجًـا تشـاركيًا يقـوم علـى بنـاء شـراكات فعّالـة مع الجهـات الحكومية والقطـاع الخـاص والمجتمع، بما يدعـم تنفيذ برامج الاسـتدامة ويُسـهم في تحقيق أهـداف التنميـة الوطنيـة والعالمية. ويشـمل ذلـك إشـراك أصحـاب المصلحة فـي رحلـة التطوير وتوسـيع نطـاق التعـاون في المبـادرات المشـتركة.

منهجية إعداد التقرير

المواءمة مع رؤية المملكة 2030

تُعد الاستدامة إحدى الركائز الأساسية للرؤية التي تستند إلى ثلاث ركائز رئيسية مترابطة لتحقيق مستقبل مُستدام، وهي: مجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، ووطن طموح.
وانطلاقًا من هذه المرتكزات يُبرز التقرير جهود الهيئة ضمن ثلاثة محاور رئيسية، وهي: الحوكمة، المجتمع، البيئة، من خلال المبادرات والإنجازات وربطها بالمؤشرات الوطنية واستراتيجيات القطاعات ذات العلاقة.

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)

تشمل أهداف التنمية المستدامة كافة أبعاد الاستدامة المرتبطة بمشاريع الهيئة. وتُعد هذه الأهداف من أهم أطر الاستدامة الدولية وأكثرها تطبيقًا على مستوى العالم، وستساعد هذه الأهداف الهيئة على تقييم حجم مساهمتها الوطنية والدولية في التنمية المستدامة بما ينسجم مع نطاق عمل الهيئة.

مرتكزات الاستدامة

ترتكز جهـود هيئة الـزكاة والضريبـة والجمارك في الاسـتدامة علـى ثلاثة محاور رئيسـة تُشـكّل الإطار الشامل لأدائها المؤسسـي؛ حيث تعمل الهيئة على تعزيـز الأثـر البيئي عبـر تحسـين إدارة المـوارد وتبني ممارسـات صديقـة للبيئة، ودعـم الأثـر الاجتماعي مـن خلال تمكين منسـوبيها وأصحاب المصلحـة وتعزيز دورهـا المجتمعي، وترسـيخ الحوكمة الفعّالـة بتطبيق أعلى معايير الشـفافية والمسـاءلة والتحسين المسـتمر للعمليات.

تنسـجم هـذه المحـاور مـع تطلعـات المملكـة ورؤيتهـا الطموحـة 2030، وتُعـد أساسًـا تسـتند إليـه الهيئة فـي تطويـر مبادراتهـا ومشـروعاتها وقياس أدائهـا، وتحقيق أثر مُسـتدام يعكـس التزامها بالممارسـات البيئيـة والاجتماعية والحوكمـة (ESG).

يسـتعرض التقريـر أداء الهيئـة في محـاور الاسـتدامة الثلاثـة بوصفها المرتكزات الرئيسـة التي تُبنى عليها مبادراتها وبرامجها لتعزيز الاسـتدامة وتحقيـق أثر مؤسسـي متكامل.

01 **المحور البيئي**

02 **المحور الاجتماعي**

03 **محور الحوكمة**

المواضيع الجوهرية

يعرض التقرير الموضوعات الجوهرية التي ترتكز عليها هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في نهجها نحو تحقيق الاستدامة، ضمن إطار متكامل يشمل الأبعاد البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يدعم تعزيز الأثر المستدام، ومواءمة الممارسات التشغيلية مع أفضل المعايير والممارسات المعتمدة في مجال الاستدامة.

مجالات الاستدامة التي تعتمدها الهيئة ضمن أبعادها البيئية والاجتماعية والحوكمة:

المحور البيئي

01 الحد من إنتاج النفايات



02 الحد من الانبعاثات الكربونية



03 استهلاك الطاقة والغازات الدفينة



04 إدارة المياه



05 إعادة التدوير



06 الامتثال البيئي



المحور الاجتماعي

01 المسؤولية المجتمعية وتمكين العمل التطوعي



02 التوعية الزكوية والضريبية والجمركية



03 التمكين الاقتصادي



04 التعليم وبناء القدرات



05 الصحة والسلامة المجتمعية



محور الحوكمة

01 الشفافية والإفصاح



02 الابتكار والتحول الرقمي



03 السياسات والأنظمة الداخلية



04 خصوصية البيانات و أمن المعلومات



05 النزاهة ومكافحة الفساد



06 الكفاءة التشغيلية





أداء الهيئة

في المحور البيئي

يُركّز هذا المحور على إدارة الموارد بكفاءة، وخفض الانبعاثات، وتبنّي ممارسات صديقة للبيئة في مختلف عمليات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؛ بما يضمن حماية الموارد الطبيعية وتحقيق أعلى مستويات الاستدامة التشغيلية. وفي هذا الإطار، تعمل الهيئة على تنفيذ مشروعات نوعية تُسهم في رفع كفاءة الاستخدام، وتقليل الهدر، وتحسين الأثر البيئي عبر وحداتها التشغيلية والرقابية.

9 مشاريع

تُعزِّز المحور البيئي في زاتكا

- إحلال المركبات المملوكة القديمة
- ترشيد استهلاك الطاقة والاستخدام الأمثل للموارد
- تقنين استهلاك الديزل وتقليص الانبعاثات الكربونية
- زيادة المسطحات الخضراء بالمرافق التابعة للهيئة
- الحد من التلوث البيئي الناتج عن المخلفات الصلبة والأصول غير المستفاد منها
- ترشيد الاستهلاك للمياه والاستخدام الأمثل للموارد
- إدارة النفايات والمواد الخطرة
- منفذ بلا ورق
- الفوترة الإلكترونية



المشروع الأول

إحلال المركبات المملوكة القديمة

01

يرفع «مشروع إحلال المركبات المملوكة القديمة» كفاءة الأسطول التشغيلي ويُقلل الأعباء البيئية الناتجة عن استخدام المركبات القديمة بما ينسجم مع أهداف الاستدامة وجودة الحياة.

الأهداف:

- خفض استهلاك الوقود والانبعاثات الكربونية لتحقيق أهداف الاستدامة البيئية.
- تعزيز مستوى السلامة لمستخدمي المركبات والحد من الأعطال والحوادث.
- توحيد المعايير الفنية والتشغيلية للمركبات بالمنافذ بما يدعم جودة الخدمات المقدمة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- وزارة المالية.
- المركز السعودي لكفاءة الطاقة.
- الهيئة العامة للنقل.
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- الإسهام في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بالاستدامة البيئية وجودة الحياة.
- تعزيز صورة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كمؤسسة حديثة تتبنى الحلول المستدامة.

النتائج والمخرجات:

- تم تقليص عدد المركبات بعد دراسة الوضع التشغيلي إلى 1661 مركبة حتى نهاية 2025م مما ساهم في رفع كفاءة التشغيل وتقليل البصمة الكربونية لأسطول المركبات.
- إحلال عدد من المركبات واستبدالها بمركبات أحدث ذات كفاءة أعلى في استهلاك الوقود تدعم تحسين الأداء التشغيلي وتعزز الاستدامة البيئية.

في عام 2024م تم إحلال	في عام 2025م تم إحلال
172	101
مركبة	مركبة

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثاني

ترشيد استهلاك الطاقة والاستخدام الأمثل للموارد

02

من منطلق حرص هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على تنفيذ مبادرات الترشيد بالشراكة مع المركز السعودي لكفاءة الطاقة التي بدأت عام 2022م، وإنفاذًا للأوامر السامية الصادرة لأهمية تحسين كفاءة استهلاك الطاقة، فقد سعت الهيئة لرفع كفاءة استهلاكها للطاقة في جميع مرافقها تدريجيًا وتزويد الجهات المختلفة بالوسائل المساعدة من خلال الحث على استخدام موارد الطاقة بكفاءة عالية وتوفير وسائل الترشيد المختلفة.

الأهداف:

- خفض استهلاك الكهرباء عبر تقنيات ترشيد حديثة.
- تقليل الانبعاثات الناتجة عن استهلاك الطاقة.
- تعزيز المراقبة والتحكم في استهلاك الطاقة من خلال متابعة مؤشرات الأداء.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الشركة السعودية للكهرباء.
- المركز السعودي لكفاءة الطاقة.
- وزارة الطاقة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- خفض استهلاك الطاقة الكهربائية.
- تقليل التكاليف التشغيلية من خلال ترشيد استخدام الموارد ورفع كفاءة الأداء.
- تحسين بيئة العمل عبر توفير إضاءة وتهوية ملائمة وفق المعايير الحديثة للاستدامة.
- الإسهام في تقليل الانبعاثات الكربونية.
- رفع الوعي المجتمعي والمؤسسي بأهمية كفاءة الطاقة والمسؤولية البيئية.
- تحقيق استدامة المصادر بجميع المنافذ.

النتائج والمخرجات:

- تم تنفيذ حملات توعوية باستمرار خلال السنة بالتعاون مع المركز السعودي لكفاءة الطاقة ويظهر أثرها في نسب استبيان الوعي البعدي عند الانتهاء من الحملة نهاية العام حيث بلغت نسبة الوعي 94% خلال عام 2025م .
- تخصيص فريق لمتابعة ومراجعة الأداء ربع السنوي وإصدار تقارير دورية عن الأثر البيئي لتقليل الاستهلاك توضح نسب التقدم في الترشيد والوفورات المحققة، مقارنة بالسنوات السابقة.
- الاستمرارية في الالتزام بتطبيق سياسة الهيئة للبيئة والاستدامة المعتمدة التي توفر إطار عمل لتحديد الأهداف البيئية والاستدامة مدعومة بتوفير الموارد المالية والفنية والبشرية لتحقيق أهداف المعايير البيئية والاستدامة.
- تم تركيب عدد (4172) عدادًا ذكيًا من أصل (8032) عداد بنسبة إنجاز 50% على أن يتم تغطية جميع المرافق التابعة للهيئة قبل نهاية الربع الأول من عام 2026م.
- تم توفير ما يقارب 27,000,000 كيلو واط/ساعة سنويًا لكافة المرافق التابعة للهيئة، وحققت الهيئة شهادة التميز في مجال ترشيد الطاقة المقدمة من المركز السعودي لكفاءة الطاقة لثلاثة أعوام على التوالي، 2022م، 2023م، 2024م؛ وبموجب ذلك تم تكريم الهيئة ضمن حفل تكريم الجهات الحكومية المتميزة في تحسين كفاءة الطاقة السنوي والمنظم من قبل المركز السعودي لكفاءة الطاقة لعام 2025م.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثالث

تقنين استهلاك الديزل
وتقليص الانبعاثات الكربونية

03

تحرص هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على تحقيق الاستدامة البيئية، ومن هذا المنطلق تم إبرام اتفاقيات مع الشركة السعودية للكهرباء للربط الدائم للخدمة الكهربائية لأربعة منافذ برية لتعزيز تقنين استهلاك الديزل وتقليص الانبعاثات الكربونية نتيجة الارتفاع الملحوظ في استهلاك وقود الديزل في المولدات ومعدات التشغيل بالمرافق التابعة للهيئة، وما يترتب على ذلك من تكاليف تشغيلية مرتفعة وآثار بيئية سلبية ناتجة عن الانبعاثات الكربونية. كما جاء المشروع استجابةً لرؤية الهيئة نحو تحقيق الاستدامة البيئية والتحول لاستخدام الطاقة النظيفة وإسهامًا في تحقيق رؤية المملكة 2030 بمبادرات كفاءة الطاقة وخفض الانبعاثات.

الأهداف:

- الحد من الانبعاثات الكربونية الناتجة عن عمليات التشغيل في مرافق الهيئة.
- استمرارية الخدمات.
- تعزيز التوعية البيئية حول أهمية ترشيد استخدام الطاقة وتقليل التلوث.
- تحقيق التوافق مع معايير الاستدامة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الشركة السعودية للكهرباء.
- المركز السعودي لكفاءة الطاقة.
- وزارة الطاقة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- ضمان استمرارية الخدمة الكهربائية.
- تقليص الانبعاثات الكربونية والملوثات الهوائية.
- تخفيض التكاليف التشغيلية من خلال ترشيد استهلاك الوقود وتحسين الكفاءة.
- تحقيق التزام فعلي بمعايير كفاءة الطاقة ومتطلبات الاستدامة البيئية بمرافق الهيئة.
- الإسهام في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بالاستدامة وخفض الانبعاثات.
- رفع الوعي بأهمية الاستخدام الرشيد للطاقة وحماية البيئة.
- إيجاد بيئة عمل صحية ومستدامة من خلال تقليل التلوث والانبعاثات داخل المرافق.

النتائج والمخرجات:

- إصدار تقارير امتثال بيئي سنوية لهذه المنافذ بعد التحول تتضمن مؤشرات الأداء البيئي ومنها تقليل حجم الانبعاثات الكربونية التي تنتج عن توليد الطاقة الكهربائية من خلال مولدات ذاتية باستخدام الديزل، وزيادة كفاءة استهلاك الطاقة لكل وحدة إنتاج، وزيادة معدل التحسين السنوي في تقنين استهلاك الديزل.
- بلغ متوسط كمية الوقود الموفر بعد التحول إلى الكهرباء نحو 6,473,833 لترًا سنويًا وتم تفادي ما يقارب 17,350 طنًا من الانبعاثات الكربونية الضارة سنويًا.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الرابع

زيـادة المسطحات الخضراء بالمرافق التابعة للهيئة

04

في إطار التزام هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بمبادئ الاستدامة البيئة وتعزيز الغطاء النباتي، تم توقيع مذكرة تفاهم مع المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر، تهدف إلى دعم مبادرات التشجير في المنشآت والمرافق التابعة للهيئة بمختلف مناطق المملكة بما يتماشى مع توجهات الاستراتيجية الوطنية للمياه 2030 بتعزيز كفاءة استخدام الموارد المائية وتقليل الاعتماد على المياه العذبة في أعمال الري، إضافة إلى تحقيق الاستدامة البيئية وتحسين جودة الحياة في مرافق الهيئة.

الأهداف:

- زيادة المسطحات الخضراء بمرافق الهيئة بما يدعم تحسين المشهد الحضري والبيئي.
- خفض استهلاك المياه العذبة في أعمال الري تدريجيًا للوصول إلى نسبة خفض كلية تتراوح بين 90 و 95% بحلول عام 2026م.
- الاستفادة من المياه المعالجة الناتجة من محطات الهيئة في ري المسطحات الخضراء.
- خفض التكاليف التشغيلية المرتبطة بتوريد المياه العذبة المستخدمة في أعمال الري للمسطحات الخضراء.
- دعم أهداف الاستدامة البيئية لرؤية 2030.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- توسيع نطاق المسطحات الخضراء نتيجة توافر مصادر مياه بديلة ومستدامة للري.
- خفض استهلاك المياه العذبة بنسبة كبيرة بأعمال الري للمسطحات الخضراء.
- تقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بتوريد المياه العذبة وصيانة أنظمة الري.
- تحقيق التوافق مع معايير الاستدامة البيئية وتشريعات إعادة استخدام المياه المعالجة.
- الحد من استنزاف المياه الجوفية والموارد الطبيعية.
- تحسين المظهر الحضري وجودة البيئة المحيطة بالمرافق وخفض البصمة الكربونية.
- تعزيز التزام الهيئة بمبادئ الاقتصاد الدائري واستخدام الموارد المستدامة.

النتائج والمخرجات:

- تعمل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على توسع تدريجي مجدول لربط جميع المسطحات الخضراء بشبكات الري بمرافق الهيئة، ضمن أعمال التحسين وإدارة الموارد المائية، بحيث تُنفّذ تدريجيًا وبالتكامل مع برامج الصيانة والتشغيل القائمة للوصول إلى نسبة 100% لإيصال شبكات الري وري المسطحات الخضراء بالمياه المعالجة.
- بالإضافة إلى تركيب حساسات رقمية لقياس كميات المياه المعالجة المستخدمة بدقة في الوقت الفعلي، وجودتها قبل الضخ، وتحسين كفاءة الضخ والتوزيع لتقليل الفاقد أثناء نقل المياه، والاستمرارية في الالتزام بتطبيق سياسة الهيئة للبيئة والاستدامة المعتمدة التي توفر إطار عمل لتحديد الأهداف البيئية والاستدامة مدعومة بتوفير الموارد المالية والفنية والبشرية لتحقيق أهداف المعايير البيئية والاستدامة، وتم إصدار تقارير دورية سنوية ترصد الأثر البيئي لاستخدام المياه المعالجة في أعمال الري حيث تقيس نسبة الزيادة بالمسطحات الخضراء، ونسبة الزيادة لكمية المياه المعالجة المستخدمة بأعمال الري بالمنافذ البرية، وكمية المياه المعالجة الفائضة من المحطات التابعة للهيئة ومراقبة مؤشرات نمو الغطاء النباتي وصحة النباتات، وتحليل نتائج المبادرات المشتركة لضمان تحقيق أهداف

الاستدامة، والتعاون في تنفيذ برامج تدريبية، وحملات توعية، واستخدام أفضل الممارسات في إدارة المسطحات الخضراء.

- كان لهذه الممارسات أثر كبير جدًا للتحسين وضمان الاستدامة حيث تبلغ كمية المياه المعالجة سنويًا نحو 1,870,000م^3 المستفاد منها بأعمال الري للمسطحات الخضراء، وتم ري نحو 70%من المسطحات الخضراء بالمياه المعالجة.
- خلال الثلاث سنوات الماضية تم تشجير 1,000,000 شجرة تقريبًا وزراعة 29 حديقة بمسطحات 570,000 م^2.
- مستهدف زيادة الغطاء النباتي بمرافق الهيئة بنسبة 50% بتشجير 500,000 شجرة، بمسطحات خضراء 280,000م^2 خلال عامي 2026م - 2027م.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الخامس

الحد من التلوث البيئي الناتج عن المخلفات الصلبة والأصول غير المستفاد منها

05

يعمل المشروع على تحسين معالجة تراكم المخلفات الصلبة بإدارتها وإزالتها بطريقة صحيحة وآمنة مع إعادة الاستفادة أو التخلص الآمن من الأصول غير المستفاد منها وإزالة المباني المتقادمة والمتهالكة والتشوهات البصرية، وذلك للحد من التلوث البيئي للتربة والمياه السطحية والجوفية والهواء، مما قد يؤثر على الصحة العامة لأفراد المجتمع، ويُسهم في الحد من التشوه البصري الناتج عن المباني المتقادمة والمتهالكة.

الأهداف:

- تقليل الأثر البيئي السلبي الناتج من المخلفات المتراكمة والمرافق المتقادمة، بما يسهم في حماية الصحة العامة لأفراد المجتمع والبيئة.
- إزالة المخلفات الصلبة والأصول غير المستفاد منها بشكل آمن وفق المعايير البيئية المعتمدة.
- تعزيز ممارسات الاستدامة في إدارة المرافق من خلال إعادة استخدام الأصول القابلة للاستفادة.
- رفع مستوى الوعي البيئي لدى الموظفين والمستفيدين بأهمية إدارة المخلفات والأصول غير المستفاد منها.
- الامتثال للمعايير البيئية الوطنية والدولية، ودعم مبادرات رؤية المملكة 2030 المتعلقة بالاستدامة والتحول الحضري.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- المستفيدون من مرافق الهيئة (العملاء- المسافرين).
- الموظفون من منسوبي الهيئة ومنسوبي الجهات الحكومية الأخرى العاملة بالمنافذ البرية.
- الهيئة العامة لعقارات الدولة.
- المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- الحد من تلوث التربة الناتج عن تراكم المخلفات الصلبة والأصول غير المستفاد منها.
- الحد من تلوث المياه السطحية والجوفية الناتج عن تسرب المخلفات والمواد العضوية أو الكيميائية.
- الحد من تلوث الهواء الناتج عن تحلل المخلفات العضوية أو الحرائق المحتملة للمخلفات.
- تحسين البيئة المادية والتشغيلية للمرافق بما يسهم في راحة المستفيدين والموظفين.
- تعزيز الوعي البيئي لدى الموظفين والمستفيدين بأهمية إدارة المخلفات الصلبة وإعادة الاستفادة او التخلص الأمن للأصول الغير مستفاد منها للحد من التلوث البيئي.
- دعم أهداف الاستدامة الوطنية ورؤية المملكة 2030 في حماية البيئة وتحسين جودة الحياة.
- الحد من المخاطر البيئية المستقبلية وتقليل تراكم المخلفات، مما يقلل احتمالية حدوث تلوث طويل المدى.

النتائج والمخرجات:

- إعداد وتنفيذ خطط صيانة وقائية مستمرة للحفاظ على البيئة والحد من تراكم المخلفات.
- حصر وترحيل كمية (7,800)م^3 من المخلفات الصلبة المتراكمة بالنطاق الإشرافي التابع للهيئة بالمنافذ البرية.
- يتم ترحيل متوسط 650م^3 من المخلفات الاستهلاكية يوميًا للمكبات المعتمدة.
- خطة تمويل مرحلية لتطبيق مبادرة تحسين المشهد البصري للمرافق التابعة للهيئة من خلال إزالة المرافق المتقادمة ذات عمر تشغيلي كبير وتأمين البديل للمستفيدين.
- تقييم دوري للأثر البيئي للمرافق لضمان استدامة النتائج والحد من التلوث.
- إصدار التصاريح البيئية للمرافق الحيوية وتصاريح ترحيل النفايات إلى المكبات المعتمدة من الجهات المختصة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع السادس

ترشيد الاستهلاك للمياه والاستخدام الأمثل للموارد

06

تماشيًا مع الاستراتيجية الوطنية للمياه 2030 الهادفة إلى مواجهة التحديات الرئيسية في قطاع المياه وضمان التنمية المستدامة للموارد المائية في المملكة، تأتي هذه المبادرة ضمن جهود الهيئة للإسهام في ترشيد استهلاك المياه وتعزيز كفاءة المرافق والمنشآت التابعة لها، وذلك من خلال تبنّي أفضل الممارسات في إدارة الموارد المائية، واستخدام الأدوات والتقنيات المرشدة المعتمدة، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية ويدعم مستهدفات الاستدامة البيئية لرؤية المملكة 2030.

الأهداف:

- تطبيق حلول وتقنيات مرشدة مطابقة لمواصفات المركز الوطني لكفاءة وترشيد المياه.
- ترشيد استهلاك المياه بالمرافق التابعة للهيئة بنسبة لا تقل عن 10% لتقليل الهدر.
- تعزيز الاستدامة البيئية من خلال تطبيق ممارسات تشغيلية صديقة للبيئة.
- تحسين كفاءة المرافق عبر اعتماد تقنيات حديثة لمراقبة وإدارة استهلاك المياه.
- رفع الوعي بين الموظفين والمستفيدين حول أهمية ترشيد المياه والحفاظ على البيئة.
- دعم سياسات الهيئة في مجال الاستدامة وحماية الموارد الطبيعية على المدى الطويل.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- المركز الوطني لكفاءة وترشيد المياه «مائي».

الأثر المباشر وغير المباشر:

- ترشيد استهلاك المياه وتقليل الهدر في جميع المرافق التابعة للهيئة.
- تقليل التكاليف التشغيلية للمياه.
- تحسين كفاءة تشغيل المرافق من خلال مراقبة استهلاك الموارد وإدارتها بفاعلية.
- رفع وعي المستفيدين بأهمية الحفاظ على المياه وتطبيق ممارسات بيئية صحيحة.
- الإسهام في الحفاظ على المياه الجوفية والموارد الطبيعية.
- تعزيز الصورة المؤسسية في مجال الاستدامة والمسؤولية البيئية.
- الإسهام في تحقيق رؤية 2030 في مجال حماية الموارد الطبيعية والاستدامة البيئية.
- بيانات دقيقة لاستهلاك المياه تدعم باتخاذ القرار والتخطيط المستقبلي لإدارة المرافق.

النتائج والمخرجات:

- من المستهدف تغطية 100% من مرافق الهيئة بالأدوات المرشدة بإعداد خطة مرحلية لتطبيق المبادرة، تبدأ بالمرافق الأعلى استهلاكًا لتوفير الأدوات المرشدة بأسعار تفضيلية باتفاقيات توريد موحدة لتكون منفذة باكتمال الربع الرابع لعام 2026م.
- إعداد خطة مرحلية لتطوير أنظمة التوزيع الداخلية واستبدال المكونات المتهالكة لرفع الكفاءة وتقليل الفاقد، واستكمال خطة تركيب العدادات الذكية بتركيب عدد (3809) عدادات ذكية نسبة 70% من مرافق الهيئة وربطها بنظام مراقبة وتحليل مركزي لبيانات الاستهلاك بانتهاء الربع الأول لعام 2026م.
- أسهم تطبيق إجراءات ومبادرات ترشيد المياه في تخفيض استهلاك المياه بنسبة 35%.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع السابع

إدارة النفايات والمواد الخطرة

07

تعتمد آلية إدارة النفايات على إعادة تدويرها أو معالجتها وفق إجراءات معتمدة للتعامل مع المواد الخطرة والمخلفات غير القابلة للتدوير.

الأهداف:

- حماية البيئة المحلية من مخاطر المواد الخطرة والضارة والحد من آثارها السلبية.
- خفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن ممارسات التخلص غير المستدامة من النفايات.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تقليل الأثر البيئي للعمليات التشغيلية من خلال إعادة تدوير النفايات بدلًا من استخراج أو استيراد مواد خام جديدة.
- خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون استنادًا إلى عوامل الانبعاث المرتبطة بتلك المواد.
- التقليل من استهلاك الطاقة مقارنة بالتصنيع من مواد خام أولية.
- تحسين كفاءة استخدام الموارد وحماية النظم البيئية بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة.

النتائج والمخرجات:

- تمت إعادة تدوير عدد من المواد الخطرة والمخلفات خلال عام 2024م بإجمالي 343 طنًا، وخلال عام 2025م الكميات التي تم إعادة تدويرها 2849.1 طن يتم قياس آلية الامتثال البيئي وأثر المشروع بشكل دوري.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثامن

منفذ بلا ورق

08

يُعنى المشروع بحصر جميع النماذج والإجراءات الورقية في المنافذ والفروع والصالات الشاملة والعمل على رقمنتها وأتمتتها وإطلاقها وتعميمها على جميع المنافذ، وذلك لضمان سير العمليات بكفاءة وسرعة أعلى عبر الأنظمة التقنية، مع تعزيز تجربة العملاء ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة.

الأهداف:

- أتمتة الإجراءات الورقية في المنافذ والفروع والصالات الشاملة وتحويل الإجراءات والطلبات والخدمات الورقية الداخلية والخارجية إلى إجراءات وخدمات مرقمنة.
- تحسين وتطوير تجربة العميل.
- خفض استهلاك الورق في أعمال الهيئة والحفاظ على البيئة.
- دعم الابتكار والتحول الرقمي.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- التقليل من استهلاك الورق.
- تحقيق مستهدفات التحول الرقمي.
- تعزيز التكامل بين الجهات وتحسين تجربة المستخدم.

النتائج والمخرجات:

- تم العمل على خطة للتوعية والتدريب للفرق التشغيلية والفنية ذات العلاقة المباشرة باستخدام النماذج المؤتمتة بالإضافة إلى استخدام أنظمة إلكترونية مؤتمتة لتعبئة ومعالجة النماذج بهدف تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء.
- رحلة تطوير النماذج والإجراءات مع المنفذ تكون عبر زيارات المنافذ، وجمع البيانات والمرئيات، ومراجعة المتطلبات مع الأطراف المعنية، وتهيئة النماذج لبدء مرحلة الأتمتة، وتحليلها والبحث عن فرص للتحسين، وإطلاق التغيير ومتابعة الإطلاقات مع أصحاب الصلاحية والتدريب والتوعية.

- لضمان استدامة واستمرارية تطبيق منفذ بلا ورق تمت إضافة معيار (استخدام الورق) ضمن معايير مراقبة الجودة بالمنافذ عبر الكاميرات الشخصية، والكاميرات المركزية، والزيارات الميدانية.
- المستهدف إطلاق عدد من النماذج المؤتمتة: 172 نموذج.
- عدد النماذج المؤتمتة: 29 نموذج.
- تم توفير 7,214 ورقة من خلال الأتمتة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:



المحور البيئي

المشروع التاسع

الفوترة الإلكترونية

فـــاتورة
Fatoora

09

هي عملية إصدار وحفظ الفواتير بصيغة رقمية منظمة من خلال نظام إلكتروني معتمد، بحيث تتضمن جميع متطلبات الفاتورة الضريبية.

الأهداف:

- دعم مسيرة التحول الرقمي باعتبار الفوترة الإلكترونية أحد الركائز الأساسية لمبادرات التحول الرقمي، بما يسهم في بناء اقتصاد رقمي متكامل ومستدام.
- تقليل الأعباء التشغيلية وخفض التكاليف على المكلفين، إلى جانب الحد من الأخطاء البشرية وتحسين كفاءة الإجراءات.
- تعزيز جودة البيانات ودعم اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات دقيقة وفورية تسهم في اتخاذ قرارات فعالة ومبنية على معلومات موثوقة.
- رفع مستوى الشفافية والمساهمة في مكافحة التهرب الضريبي والتستر التجاري.
- تحسين تجربة العميل من خلال رقمنة الفواتير.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- المكلفون.
- العملاء.
- الموظفون.
- الجهات الحكومية.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تسهيل وتسريع المعاملات.
- محاربة الاقتصاد الخفي والتستر التجاري.
- المساهمة في رقمنة التعاملات والبيانات الاقتصادية.

النتائج والمخرجات:

- يسهم المشروع في تسريع وتيرة التحول الرقمي، ورفع كفاءة العمليات، وخفض التكاليف والأعباء الإدارية على المنشآت، إلى جانب تقليل معدلات الأخطاء، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات الفورية من خلال التحليل اللحظي للبيانات. بالإضافة إلى بتعزيز الثقة على المستوى الدولي، وتيسير مجالات التعاون العالمي، وبناء بيئة تنافسية عادلة تسهم في تعزيز حماية المستهلك.
- المدة الزمنية لمشاركة الفواتير واعتمادها أقل من ثانية (0.12 ثانية).
- الالتزام الكلي للمجموعات الملزمة هو أكثر من 80%.
- نسبة الرضا عن معالجة تذاكر الفوترة الإلكترونية لعام 2025م هي: 96%.
- تسهم بيانات الفاتورة الإلكترونية في كشف حالات التهرب الضريبي وتساعد في الحد من حالات التهرب.
- يتم إصدار تقارير شهرية للنسب الخاصة بالالتزام وتلتزم الفوترة الإلكترونية بسياسة البيانات الشخصية المعلن عنها.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





أداء الهيئة

في المحور الاجتماعي

يستعرض التقرير جهود هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في تعزيز الأثر الاجتماعي عبر تحسين بيئة العمل، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، ودعم المجتمع من خلال مبادرات ترفع مستوى الرفاه واستدامة الموارد البشرية. يعكس المحور الاجتماعي التزام زاتكا بتمكين كوادرها، وتعزيز جودة الحياة في مرافقها، وتحسين تجربة المستفيدين بما ينسجم مع مبادئ الاستدامة وتوجهات المملكة.

11 مشروع

في المحور الاجتماعي

- الارتقاء بمستوى رضا العملاء عن الأعمال التشغيلية بالمرافق التابعة للهيئة
- رحلة مسافر
- برامج التطوع
- التوعية الزكوية والضريبية والجمركية
- يوم حماية المستهلك
- منصة زكاتي
- تطوير الكفاءات
- حملات التبرع بالدم
- دعم الأسر المنتجة والمستثمرات
- يوم مكافحة المخدرات العالمي
- المؤتمرات والندوات الزكوية والضريبية والجمركية

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

المشروع الأول

الارتقاء بمستوى رضا العملاء عن الأعمال التشغيلية بالمرافق التابعة للهيئة

01

انطلقت الحاجة إلى المشروع لتحسين جودة الحياة وتبنّي ممارسات استدامة شاملة في مجالات التشغيل والصيانة وإدارة المرافق. ويهدف المشروع إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل الأثر البيئي، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد. ويأتي ذلك تماشيًا مع توجهات الهيئة نحو رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين من موظفين ومسافرين وساكنين، من خلال مرافق إدارية وسكنية وخدمية مستدامة ذات جودة عالية. والتأكد من جاهزية مرافق الهيئة لمراعاة احتياجات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة لسهولة الحركة وأولوية الوصول بالمرافق التابعة للهيئة.

الأهداف:

- تعزيز تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات.
- تحسين سرعة الاستجابة للبلاغات والمشكلات.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الموظفون من منسوبي الهيئة.
- الموظفون من منسوبي الجهات الحكومية الأخرى العاملة بالمنافذ البرية.
- العملاء والزوار وسكان المدن السكنية.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- رفع مستوى رضا العملاء عبر تمكينهم من تقييم الخدمات ومشاركة الملاحظات بشكل مباشر وسريع.
- تحسين الكفاءة التشغيلية للمرافق من خلال الاستفادة من نتائج الاستبيانات في تحسين الأداء وتحديد فرص التطوير ودعم اتخاذ القرار.
- تعزيز ثقافة الاستدامة والجودة عبر تطبيق آليات تفاعلية لقياس رضا المستفيدين وتحسين الخدمات باستمرار.
- تعزيز جودة الحياة والكفاءة التشغيلية والاستدامة، وتحقيق مستهدفات رؤية 2030 ورؤية الهيئة.

النتائج والمخرجات:

- تعمل الهيئة على تأمين وتركيب اللوحات الإرشادية بمرافق الهيئة اللازمة لتطبيق معايير أولوية الوصول لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة المعتمدة من الجهات المختصة، حيث تم تركيب عدد (106) لوحات إرشادية خلال عام 2025م على أن يتم استكمال المرحلة الثانية لتغطية جميع مرافق الهيئة قبل نهاية الربع الأول لعام 2026م.
- تعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين من مرافق الهيئة الإدارية والسكنية من خلال تركيب إجمالي عدد (292) لوحة إرشادية لقنوات التواصل والاستبيانات لتقييم مستوى الخدمات بعدد (98) لوحة خلال عام 2024م وعدد (194) خلال عام 2025م.
- تأمين عدد (24) شاشة توعية خارجية في بوابات المدن السكنية لتعزيز قنوات التواصل مع السكان من منسوبي الهيئة والجهات الحكومية الأخرى.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثاني

تطوير الكفاءات

02

انطلاقًا من إيمان الهيئة بأهمية دور الموظف بشكل أساسي لتحقيق أهداف الهيئة الاستراتيجية؛ حيث تعمل الهيئة على دعم وتمكين موظفيها وقادتها بالمعارف والمهارات المطلوبة باستخدام أساليب مميزة لضمان التعلم والتطور المهني المستمر، كما تعمل على تطوير مستوى المعرفة للمهتمين بمجال الزكاة والضريبة والجمارك عامة بالإضافة إلى استقطاب حديثي التخرج وتطوير مهاراتهم العملية ورفع جاهزيتهم للانخراط في بيئة العمل.

الأهداف:

- تأهيل وتدريب الكوادر الوطنية من حديثي التخرج.
- خلق بيئة عمل احترافية لاكتساب المعرفة المهنية والمنافسة الفعالة في سوق العمل.
- تقديم عديد من البرامج التدريبية المكثفة مع شركاء ذوي خبرات عالمية في مجالات الزكاة والضريبة والجمارك.
- الإسهام في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمملكة ضمن رؤية 2030.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تعزيز وتطوير كفاءات وخبرات الهيئة.
- ضمان استمرارية نقل المعرفة والاحتفاظ بالمواهب.
- إعداد كوادر مؤهلة وقيادات مستقبلية تضمن استمرار وتطوير المعرفة.
- تحقيق رؤية الهيئة في تعزيز سمعتها كبيئة جاذبة للمواهب.

النتائج والمخرجات:

- تعمل الهيئة على تطوير وتأهيل الكفاءات الوطنية من حديثي التخرج في بيئة عمل احترافية لاكتساب المعرفة المهنية والمنافسة الفعالة في سوق العمل.
- تخريج عدد (183) وتعيين (164) من برنامج بناء الكفاءات الدفعة السابقة لعام 2024م.
- تدريب (77) متدربًا بناء كفاءات لعام 2025م.
- تخريج عدد (73) وتعيين (71) من برنامج أمين لعام 2024م.
- تدريب (98) متدربين في برنامج أمين لعام 2025م.
- تتم متابعة توظيف المتدربين لضمان استدامة الأثر وتحقيق الاستفادة القصوى من البرنامج كما يتم قياس أثر البرنامج داخل الهيئة من خلال مؤشر معدل الانحراف عن خطة القوى العاملة الذي يهدف إلى قياس توظيف الكفاءات وتقليص فجوة التوظيف، إضافة إلى مؤشر متوسط فجوة الكفاءات للموظفين الذي يهدف إلى قياس الفرق بين الكفاءات المطلوبة والكفاءات المحققة فعليًا.
- تظهر هذه الجهود التزام الهيئة برفع كفاءة منسوبيها وتعزيز جاهزيتهم من خلال التدريب العملي والتأهيل المستمر وفق احتياجات القطاعات المختلفة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثالث

رحلة مسافر

03

تقوم المبادرة على محاكاة واقعية لتجربة المسافر؛ حيث تُمكّن الطلاب من خوض تجربة تعليمية تفاعلية للتعرّف على أهمية الإجراءات الجمركية ودورها في مكافحة التهريب وحماية مقدرات الوطن.

الأهداف:

- رفع مستوى الوعي المجتمعي بالدور الأمني للجمارك.
- تعزيز الدور الاستراتيجي للجمارك في حماية الحدود والأمن الوطني.
- تعزيز دور الجمارك في دعم الاقتصاد الوطني والعالمي.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- وزارة التعليم.
- المدارس.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- التوعية المجتمعية وخدمة المجتمع.
- التعليم والتثقيف، وبناء الشراكات المجتمعية.

النتائج والمخرجات:

- تُعد رحلة المسافر الصغير إحدى المبادرات النوعية لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وتهدف إلى تثقيف طلاب المدارس وتعريفهم بالدور الحيوي للهيئة في حماية الوطن وتعزيز أمنه الاقتصادي والاجتماعي.
- وقد بدأت الفكرة كمقترح إبداعي من أحد منسوبي الهيئة، ثم جرى تطويرها لتصبح مبادرة مؤسسية تتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، وتظهر التزام الهيئة بتشجيع الابتكار الداخلي وتحويل الأفكار المتميزة إلى برامج وطنية ذات أثر ملموس.
- ومن هذا المنطلق، تم تنفيذ مبادرات توعوية بالتعاون مع المدارس والجامعات تضمنت زيارات ميدانية لمنافذ الهيئة بهدف تعريف الطلبة والمشاركين بدور الجمارك وجهودها في حماية المجتمع من الممنوعات والمواد المحظورة.

- كما يتم تنفيذ استبانات قبلية وبعدية لقياس مدى استفادة المشاركين من البرنامج ورفع مستوى وعيهم تجاه أهمية دور الجمارك في حماية المجتمع.

وقد بلغ عدد المستفيدين من هذه الزيارات التوعوية على النحو التالي:

عام 2024م	عام 2025م
272 مستفيدًا	372 مستفيدًا

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:



المحور الاجتماعي



المشروع الرابع

حملات التبرع بالدم

04

تُسهم حملة التبرع إلى تعزيز دور المسؤولية المجتمعية ونشر ثقافة العطاء من خلال تنظيم حملات في فروع الهيئة وإتاحة الفرصة للموظفين للمشاركة الفاعلة في دعم المنظومة الصحية الوطنية.



الأهداف:

- تشجيع الموظفين على التبرع بالدم بانتظام وتعزيز الصحة العامة والمساهمة المجتمعية.
- تسهيل عملية التبرع لضمان استدامة خدمات الدم.



الشركاء وأصحاب المصلحة:

- وزارة الصحة.
- الهلال الأحمر.



الأثر المباشر وغير المباشر:

- إنقاذ الأرواح وتعزيز المسؤولية.

النتائج والمخرجات:

- سعت الهيئة إلى تعزيز الوعي لدى الموظفين بأهمية التبرع بالدم وذلك من خلال تنظيم عدد من الحملات في مختلف فروعها ومنافذها بهدف نشر ثقافة التبرع وتحفيز الموظفين على المشاركة في هذا العمل الإنساني.
- خلال العامين الماضيين تم تنفيذ مجموعة من الحملات بالتعاون مع الجهات الصحية المختصة، حيث بلغ عدد الحملات المنفذة في فروع ومنافذ الهيئة ما يلي:

عام 2024م نُفذت	عام 2025م نُفذت
22 حملة	**20 حملة**
تبرع بالدم بمشاركة	تبرع بالدم بمشاركة
(537) متبرعًا	**(672) متبرعًا**

- وبلغ إجمالي عدد لترات الدم المتبرع بها أكثر من 48,609 ملليلتر، ما يبرز الأثر الإيجابي لهذه المبادرات في دعم بنوك الدم وتعزيز روح المسؤولية الاجتماعية بين منسوبي الهيئة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الخامس

برامج التطوع

05

تُسهم المبادرة في تعزيز ثقافة التطوع بين منسوبي الهيئة من خلال إطلاق وتفعيل منظومة متكاملة من المبادرات والبرامج التطوعية المتوافقة مع رؤية المملكة 2030 ومع مستهدفات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وتهدف المبادرة إلى زيادة عدد المتطوعين، ورفع إجمالي ساعات العمل التطوعي، ووضع آليات واضحة للتسجيل والمتابعة، إلى جانب بناء شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة.

الأهداف:

- تعزيز روح التكافل والمسؤولية المجتمعية بين أفراد المجتمع.
- تشجيع مشاركة المجتمع في المبادرات الوطنية ذات الأثر المستدام.
- تنمية المهارات الشخصية والمهنية للمتطوعين.
- إتاحة الفرصة لاكتساب الخبرات العملية والمهارات الوظيفية لاسيّما للطلبة والخريجين.
- ترسيخ ثقافة العمل التطوعي بين الموظفين والمجتمع.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الموظفون.
- المجتمع.
- الجمعيات الخيرية.
- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تعزيز الصورة الذهنية للهيئة بوصفها جهة داعمة للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.
- زيادة مستوى المشاركة المجتمعية في المبادرات التطوعية.
- رفع الوعي بالقضايا الاجتماعية والإنسانية والبيئية ذات الأولوية.

النتائج والمخرجات:

- انطلاقًا من حرص الهيئة على تعزيز ثقافة التطوع بين منسوبيها تم استحداث إجراءات وسياسات خاصة بالتطوع وتم تخصيص (80) ساعة سنويًا تُمكن الموظف فيها للاستئذان والمشاركة في الأنشطة التطوعية، إضافة إلى اعتماد آلية تخصيص مواقف خاصة لأكثر عدد ساعات تطوعية، ما أسهم في رفع معدلات المشاركة.
- قد بلغ عدد المتطوعين والفرص التطوعية خلال العامين الأخيرين ما يلي:
- عدد الفرص التطوعية: (298) فرصة.
- عدد المتطوعين في منصة العمل التطوعي: (975) متطوعًا.
- تم إنشاء خدمة طلب متطوع وهي إحدى الخدمات النوعية لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، والتي تهدف إلى تعزيز العمل التطوعي ونشر ثقافة التطوع بالهيئة والمساهمة بتحقيق أحد مستهدفات رؤية المملكة 2030.
- حرصت الهيئة على حوكمة الإجراءات لطلب المتطوعين من قبل مديري العموم ومديري الإدارات عبر البوابة الداخلية للهيئة لضمان الشفافية في اختيار المتطوعين وتنظيم مشاركتهم.
- يوجد تعاون مع عدد من الأندية الطلابية في الجامعات لتعزيز المشاركة التطوعية.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع السادس

دعم الأسر المنتجة والمستثمرات

06

تسعى المبادرة إلى دعم الأسر المنتجة ورائدات الأعمال الناشئات عبر توفير مساحات مخصصة داخل مقار الهيئة وفعالياتها لعرض منتجاتهن وتسويقها، بما يعزز مشاركتهن في سوق العمل ويحقق الاستقلال الاقتصادي للمرأة السعودية.

الأهداف:

- تمكين المرأة اقتصاديًا.
- دعم المجتمع المحلي والمشاريع الناشئة.
- تعزيز قدرات النساء ودعمهم في مشاريعهن الخاصة.
- توفير مبادرات مستدامة للأسر المنتجة والمستثمرات السعوديات.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- وزارة الموارد البشرية.
- الجمعيات.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تحسين دخل الأسر والمشاريع الصغيرة.
- زيادة الكفاءة والإنتاجية للأسر المنتجة.
- رفع الوعي المجتمعي تجاه أهمية دعم المشروعات الصغيرة والمبادرات النسائية الوطنية.

النتائج والمخرجات:

- حرصت الهيئة على دعم وتمكين المستثمرات وأصحاب المشاريع الصغيرة من خلال تخصيص مساحة داخل فروعها ومنافذها لعرض منتجاتهم، وتم إنشاء ركن خاص بالتعاون مع غرفة الرياض وصندوق الموارد البشرية والجمعيات لتمكين الأسر المنتجة والمستثمرات من تسويق منتجاتهن وتعزيز فرص نمو مشاريعهم.
- بلغ عدد المستفيدين من الركن المخصص لدعم الأسر المنتجة والمستثمرات من فروع ومنافذ الهيئة (66) مستثمرة، كما بلغ عدد المستفيدين من ركن تسعة أعشار (173) أسرة منتجة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع السابع

التوعية الزكوية والضريبية والجمركية

07

يسعى المشروع إلى التوعية في مجالات الهيئة من خلال الورش التوعوية والمقاطع المرئية وإعداد الرسائل لتوضيح المعرفة للباحثين والمهتمين، وإثراء الساحة العلمية من خلال طباعة سلسلة من الإصدارات العلمية المتعلقة الزكاة والضريبة والجمارك، وإقامة ورش العمل التوعوية الزكوية والضريبة والجمركية وإعداد وتطوير الأدلة الإرشادية والمنشورات التوعوية الهادفة إلى نشر الوعي لدى المكلفين ورفع مستوى التزامهم الطوعي، استنادًا إلى أحكام اللوائح التنفيذية، وذلك من خلال توضيح عدد من المعالجات الزكوية والضريبة والجمركية المرتبطة ببعض الأنشطة والممارسات التجارية.

الأهداف:

- نشر الوعي بأحكام الزكاة وأنظمة الضريبة والجمارك.
- تحفيز الباحثين والمهتمين على نشر أبحاثهم العلمية.
- تسهيل وصول المكلفين إلى المعلومات الزكوية والضريبية والجمركية.
- تبسيط مفاهيم الزكاة والضريبة والجمارك وتيسير فهمها للمكلفين.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- المجتمع.
- المكلفون.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- رفع نسبة الامتثال والالتزام الضريبي والزكوي للمكلفين.
- زيادة الوعي بشأن مواضيع الزكاة والضريبة والجمارك.
- تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للهيئة.

النتائج والمخرجات:

- تمكنت الهيئة من رفع مستوى الوعي لدى المكلفين بالخدمات الزكوية والضريبة والجمركية من خلال الحرص على الوضوح والشفافية وتقديم برامج توعوية فعالة تسهم في تحقيق أهدافها، وزيادة وعي المكلفين والتزامهم.
- نفذت الهيئة أكثر من +850 ورشة عمل توعوية تناولت مختلف الجوانب المتعلقة بالزكاة والضريبة والجمارك واستهدفت المكلفين والمختصين على حد سواء، كما تقوم الهيئة بنشر أكثر من مصادر توعوية سنويًا تشمل: ورش عمل وساعات توعية ومقاطع مرئية.
- وقد أسهمت هذه الجهود في انخفاض عدد الاستفسارات المكررة وارتفاع نسبة الالتزام لدى المكلفين، ما يبرز الأثر الإيجابي لهذه البرامج في تعزيز الوعي وتحسين الممارسات الزكوية والضريبية والجمركية.
- وتواصل الهيئة تنفيذ أكثر من +250 ورشة توعوية سنويًا ضمن خطتها المستمرة في نشر المعرفة وتقديم الإرشاد الدقيق للمكلفين.

بالإضافة إلى إصدار خمسة كتب علمية مختصة بما يسهم في تعزيز البحث العلمي المختص في الزكاة ونشر المعرفة الشرعية بطريقة حديثة ومستدامة. وهي:

1. الوعاء الزكوي في الشركات المعاصرة.
2. كتاب النية في الزكاة ونوازلها.
3. كتاب المقاصد الشرعية في الزكاة.
4. كتاب جباية الزكاة.
5. كتاب فقه التقدير.

- وقد تم إصدار أكثر من +500 مادة توعوية بما في ذلك الأدلة الإرشادية والمقاطع المرئية القصيرة والمنشورات في مواقع التواصل الاجتماعي.
- كما يتم تقييم كفاءة الدليل الإرشادي من خلال عدة جوانب، أبرزها: وضوح المحتوى وسهولة فهمه، ودقة المعلومات وتحديثها، ومدى شمول الدليل لجميع المعالجات الزكوية والضريبة والجمركية المرتبطة، وسهولة تطبيقه عمليًا من قبل المكلفين، إضافةً إلى فاعليته في تحسين الأداء وتوحيد الممارسات وتقليل الأخطاء.

- تُقاس الحاجة إلى تطوير الأدلة الإرشادية من خلال تغيّر وتطوير الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، إضافة إلى ملاحظة وجود الحاجة لمزيد من التوضيح للمكلفين، أو وجود صعوبة في التطبيق لديهم، وتكرار الملاحظات من المكلفين حول المعالجات الزكوية والضريبية والجمركية المرتبطة بالدليل.
- يتم عادةً تحديث الأدلة الإرشادية كلما طرأت تعديلات على الأنظمة واللوائح ذات العلاقة المرتبطة بها أو ظهرت معالجات جديدة تستدعي التوضيح والتطبيق العملي، ولا يرتبط ذلك بمدة زمنية محددة وذلك لضمان مواءمة محتوى الدليل للواقع العملي.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثامن

يوم مكافحة المخدرات العالمي

08

في إطار جهود هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في حماية الوطن وتعزيز أمن المجتمع، وضمن دورها في الخطوط الأمامية للتصدي لمحاولات تهريب المخدرات التي تستهدف سلامة المجتمع؛ تشارك الهيئة سنويًا في اليوم العالمي لمكافحة المخدرات، الذي يوافق 26 يونيو من كل عام، تأكيدًا على التزامها بدورها الجمركي في حماية حدود الوطن ومكافحة هذه الآفة.

الأهداف:

- رفع مستوى الوعي الاجتماعي بأضرار المخدرات وتأثيراتها.
- إبراز جهود المملكة في محاربة آفة المخدرات.
- تنظيم حملات توعوية لرفع مستوى الوعي بمخاطر هذه الآفة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

المجتمع.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- التوعية المجتمعية بأضرار المخدرات بالإضافة إلى منع ومحاربة تهريب المخدرات.

النتائج والمخرجات:

- تحرص الهيئة على إبراز جهودها في مكافحة المخدرات وحماية الوطن ورفع الوعي بمخاطر الممنوعات وطرق التهريب وذلك من خلال برامج توعوية وإعلامية متنوعة تبرز الدور الوطني للهيئة في تعزيز الجانب الأمني وحماية المنافذ الحدودية.
- تعمل الهيئة على تنفيذ سلسة مستمرة من المبادرات والأنشطة التوعوية على مدار العام تهدف إلى توعية المجتمع بجهودها الأمنية وتضمنت الأنشطة: أخبارًا صحفية، وتقارير حول إحصائيات الجهود الأمنية، وفيديو، وإنفوجرافيك، وظهورًا إعلاميًا للمتحدث الرسمي.

- كما يتم النشر باستمرار عن جهود الهيئة لتسليط الضوء على أبرز الإنجازات والعمليات الأمنية الناجحة حول الضبطيات من خلال حملة «ارقد وآمن».
- وبذلك تواصل الهيئة تعزيز حضورها الإعلامي والتوعوي باستمرار بما يرسخ رسالتها في المجتمع والمحافظة على أمنه واستقراره.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:



المشروع التاسع

يوم حماية المستهلك

09

يتـم التوعيـة مـن خلال هذا المشـروع عـن الخدمـات الخاصة بالمسـتهلك لحمايتـه مثـل: (التدقيق على صحـة الفاتـورة الإلكترونية، التوعيـة بقنوات التبليـغ، التصرفـات العقاريـة للأفـراد) عبـر منشـورات توعويـة في وسـائل التواصـل الاجتماعـي على مـدار العام.

الأهداف:

- تسليط الضوء على حقوق وواجبات المستهلكين وتعزيزها.
- حماية المستهلكين من الغش والتضليل.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

وزارة التجارة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تعزيز الوعي والامتثال.

النتائج والمخرجات:

- توجـد شـراكة بيـن الهيئـة ووزارة التجـارة مـن خـلال الحمـلات التفتيشـية المشـتركة، ويتـم اسـتهداف المسـتهلكين مـن الأفـراد الذيـن يأتـون مـن خلفيـات ثقافيـة وتعليميـة مختلفـة وذلـك للتأكـد مـن وصـول الرسـائل لأكبـر شـريحة ممكنـة، وتركـز الحمـلات التوعويـة علـى أن تكـون شـاملة وبسـيطة وتسـتهدف فئـات مختلفـة وتوعيتهـم عـن الخدمـات الخاصـة بهـم مـن النـاس باسـتخدام أسـاليب وأدوات مناسـبة، مثـل: قنـوات التواصـل الاجتماعـي، والفيديوهـات التعليميـة، والرسـائل المباشـرة عبـر البريـد الإلكترونـي أو الرسـائل النصيـة، بهـدف توسـيع نطـاق التأثيـر وتعزيـز انتشـار الرسـائل.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:



مؤتمر الزكاة والضريبة والجمارك
ZAKAT, TAX & CUSTOMS CONFERENCE 2024



المشروع العاشر

المؤتمرات والندوات الزكوية والضريبية والجمركية

10

نظّمت الهيئة مؤتمر الزكاة والضريبة والجمارك الذي انعقد في مدينة الرياض خلال الفترة من 4-5 ديسمبر 2024م، تحت شعار «نرسم المستقبل لاقتصاد مستدام وأمن معزز». ويأتي المؤتمر كمنصة استراتيجية تهدف إلى دعم بناء منظومة زكوية وضريبية وجمركية مستدامة وفعّالة، من خلال استشراف التوجهات المستقبلية، ومناقشة التطورات العالمية، وتعزيز الحوار والتعاون الدولي، وتبادل الخبرات وأفضل الممارسات. حيث يُسهم المؤتمر في دعم الاستدامة الاقتصادية والمؤسسية، ورفع كفاءة الأنظمة والخدمات، بما يواكب مستهدفات رؤية المملكة 2030.

- كما تم إقامة ندوة زكوية متخصصة في مدينة الرياض 17-18 سبتمبر 2025م، لمناقشة وطرح القضايا الزكوية المعاصرة مع المختصين والأكاديميين بما يعزز الشفافية والاستفادة من خبرات المختصين والأكاديميين.

الأهداف:

- تعزيز تبادل الخبرات والمعرفة في مجالات الزكاة والضرائب والجمارك على المستويين المحلي والدولي.
- دعم التحول الرقمي والابتكار التقني لرفع كفاءة واستدامة المنظومة التنظيمية.
- تعزيز الامتثال والشفافية وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة.
- توسيع آفاق التعاون المحلي والدولي في المجالات ذات العلاقة.
- دعم بيئة أعمال مستدامة تسهم في النمو الاقتصادي المتوازن.
- مناقشة القضايا المعاصرة وتكوين مجتمع علمي يهتم بالمستجدات الفقهية الخاصة بالزكاة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الجهات الحكومية المحلية والدولية.
- المنظمات الدولية.
- القطاع الخاص.
- المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- المستثمرون.
- الجهات الأكاديمية.
- الخبراء والمختصون في مجالات الزكاة والضرائب والجمارك.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- الإسهام في تطوير منظومة تنظيمية أكثر كفاءة وفعالية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز الامتثال والحوكمة، ودعم الاستدامة الاقتصادية.

النتائج والمخرجات:

- شهد المؤتمر تنظيم 72 ورشة عمل على مدار يومين، توزّعت على مختلف مجالات الهيئة، بواقع 35 ورشة في المجال الضريبي، و18 ورش في المجال الزكوي، و19 ورشة في المجال الجمركي، بمشاركة واسعة من المختصين والمهتمين، حيث بلغ إجمالي الحضور للورش 9,741 مشاركًا، مما يعكس حجم التفاعل والاهتمام بالمحتوى التوعوي والتخصصي الذي قدّمه المؤتمر.
- أقامت الهيئة ثلاث ندوات زكوية متخصصة حضرها أكثر من 1200 باحث وأكاديمي إضافة إلى كتابة أكثر من 12 ورقة علمية.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الحادي عشر

منصة زكاتي

زكاتي
ZAKATY

11

منصة زكاتي هي منصة مخصصة للأفراد لحساب زكاة الأموال وذلك من خلال معرفة مبلغ النصاب اللحظي. ويمكن من خلالها دفع الزكاة بكل يسر وسهولة لتصل الزكاة لمستحقي الضمان الاجتماعي بشكل مباشر، كما تتيح المنصة حساب زكاة الأموال بجميع أنواعها، كزكاة النقد والذهب والفضة والأسهم والعقارات وغير ذلك من الأصول المالية.

الأهداف:

- تعزيز الوعي بأهمية فريضة الزكاة كأحد أركان الإسلام الخمسة، وتقديم حلول رقمية حديثة تسهّل أداءها.
- تحقيق التكافل الاجتماعي والمساندة الإنسانية.
- إيصال الزكاة إلى مستحقيها لتأديتها على الوجه السليم شرعًا ونظامًا.
- توفير الوقت والجهد على الأفراد باحترافية.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- المستخدمين.
- وزارة المالية.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تعزيز الشفافية.
- حوكمة الإجراءات وتسهيلها.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:



النتائج والمخرجات:

- تسهم خدمة زكاتي في تطبيق نموذج عمل شامل لحساب البنود الزكوية دون الحاجة للرجوع للمختصين مع إمكانية حفظ البيانات للرجوع لها لاحقًا، ما يقلل من الأخطاء البشرية ويسرع سير العمل ويوفر الوقت والجهد للمواطنين.
- توفير المعلومات بسرعة ودقة بالإضافة إلى جمعها وتخزينها بأمان وانتظام، ما يسمح للمواطنين بالوصول السريع والسهل إلى المعلومات المطلوبة في أي وقت.
- تعزيز التواصل والتعاون بين الفرق المختلفة في الهيئة والإسهام في تنظيم وتنسيق العمليات الداخلية وتسهيل التواصل.
- تم تطوير وتطبيق خدمة زكاتي بعد دراسة احتياجات المستفيدين المختلفة حسب فئاتهم لتقديم الحلول التي تتواءم مع متطلباتهم وتوقعاتهم من خلال التطبيق والموقع الإلكتروني، يتم أيضًا تطوير وتحسين ومراقبة الخدمة من قبل قطاعات مختصة في الهيئة وتحسينها بناء على متطلبات، واقتراحات، وملاحظات وشكاوى المستفيدين.
- انطلاقًا من التزام الهيئة بالشفافية؛ يتم تحديث الإحصائيات الخاصة بالمنصة، كالقيمة الإجمالية للزكاة المدفوعة وعدد دافعي الزكاة بشكل دوري ومستمر، ويتم قياس رضا المستخدمين من خلال استبيان من طرف ثالث، حيث يقيس هذا الاستبيان رضا عملاء الهيئة كافة.

للوصول لمنصة زكاتي: اضغط هنا



أداء الهيئة

في محور الحوكمة

تُعد حوكمة الأعمال ركيزة أساسية لتعزيز الاستدامة وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والموثوقية في عمل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ومن خلال تبني حلول رقمية متقدمة؛ تعمل الهيئة على تطوير منظومة متكاملة تضمن تحسين جودة العمليات، ورفع كفاءة الموارد، وتعزيز الشفافية في تنفيذ المهام. ويأتي هذا التوجه ضمن التزام زاتكا بمواكبة التطورات التقنية العالمية ودعم مستهدفات التحول الرقمي؛ بما يُسهم في تمكين منسوبيها وتطوير آليات العمل لتُصبح أكثر دقة وسرعة واعتمادية. فيما يلي، أبرز مشاريع الهيئة ومنجزاتها في الحوكمة.

11 مشروع

في محور الحوكمة

- تعزيز إطار الحوكمة في الهيئة
- أتمتة العمليات الآلية للمهام المتكررة (RPA)
- ميثاق ودليل المراجعة الداخلية
- خطة المراجعة
- قناة فعالة للإبلاغ عن المخالفات والفساد
- توعية الموظفين بقناة الإبلاغ عن المخالفات وتقديم الورش والنشرات بشكل دوري
- تعزيز الامتثال المستدام لتطبيق نظام حماية البيانات الشخصية
- مؤشر لحد بيان تقبل وتحمل المخاطر
- المخاطر البيئية والمواد الخطرة
- نشر البيانات المفتوحة وتمكين المجتمع من الوصول إلى المعلومات
- قياس رضا العملاء



المشروع الأول

تعزيز إطار الحوكمة في الهيئة

01

يهدف المشروع إلى تحديد الإطار العام للحوكمة في الهيئة وتوضيح مبادئ الحوكمة التي تُبنى عليها عملية صنع القرار، ومبادئ الالتزام وأدواره الرئيسية داخل الهيئة، بما يضمن الشفافية والمساءلة والامتثال للمتطلبات التشريعية والتنظيمية، والمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة ومنها رفع نسبة الامتثال والالتزام وبناء منظومة فعالة من خلال ترسيخ ثقافة الحوكمة المؤسسية، بالإضافة إلى حوكمة عملية اتخاذ القرار من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لجميع المستويات الإدارية في الهيئة باعتماد مصفوفة للصلاحيات، والعمل على تحديثها بشكل مستمر لتواكب التطورات والتغييرات التنظيمية والتشغيلية، كما يهدف المشروع إلى وضع إطار عام لحوكمة اللجان الإدارية والتشغيلية في الهيئة بما يضمن وضوح الأدوار والمهام ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية، وتمكين هذه اللجان من اتخاذ القرارات اللازمة وتحقيق الأهداف المرجوة من إنشائها، بالإضافة إلى العمل على قياس نضج الحوكمة في الهيئة بشكل مستمر وتطوير ممارساتها وتعزيز تطبيق مبادئها لارتقاء بمنظومة الحوكمة والالتزام، ودعم كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز الشفافية والثقة لدى أصحاب المصلحة.

الأهداف:

- وضع الأطر التنظيمية والمرجعية لتطبيق مبادئ الحوكمة والالتزام وتحديد الأدوار والمسؤوليات الرئيسية المرتبطة بها.
- تعريف منسوبي الهيئة بمبادئ ومعايير الحوكمة والالتزام وتوعيتهم بها، بما يُمكّنهم من الالتزام بها والعمل بموجبها.
- توضيح آلية اتخاذ القرارات، وتفويض الصلاحيات، والحد من مخاطر تعارض المصالح وازدواجية الصلاحيات.
- الإشراف على أعمال لجان الهيئة (الإدارية والتشغيلية) وتنظيم آلية عملها والرقابة عليها.
- دعم لجان الهيئة (الإدارية والتشغيلية) وتمكينها من تحقيق الغرض الذي أُنشئت من أجله.
- رفع كفاءة الأداء وتحديث أطر العمل والسياسات بما يحقق توجهات الهيئة ويدعم أهدافها الاستراتيجية.
- مواكبة أفضل الممارسات المتعلقة بالحوكمة والالتزام.
- تعزيز ثقة أصحاب المصلحة بتطبيقات الحوكمة والالتزام في الهيئة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- رفع نسبة الامتثال والالتزام واستدامة الأداء المؤسسي.
- المساءلة المؤسسية.
- تحسين جودة المخرجات وتحقيق تطلعات أصحاب المصلحة.
- تحقيق النزاهة والرقابة والمساءلة.

النتائج والمخرجات:

1. السياسات العامة للحوكمة والالتزام:

- تسعى الهيئة إلى رفع مستوى النضج المؤسسي في ثقافة الحوكمة والالتزام من خلال إعداد السياسات العامة للحوكمة والالتزام ومراجعتها وتحديثها باستمرار لمواءمة أي تغييرات تشريعية أو تنظيمية تطرأ على أعمال الهيئة.
- تعمل الإدارة العامة للحوكمة والالتزام في الهيئة على قياس نسبة ثقافة الحوكمة الداخلية وفاعلية تطبيق السياسات العامة للحوكمة والالتزام من خلال توعية الموظفين بالسياسات العامة للحوكمة والالتزام، ومراجعة وتحديث السياسات العامة للحوكمة والالتزام سنويًا أو حسب الحاجة لتعديلها بناء على تغييرات تشريعية أو تنظيمية تطرأ على أعمال الهيئة، وتدريب الموظفين على جميع السياسات العامة للحوكمة والالتزام.

وذلك على النحو المبيّن أدناه:

- يلتزم جميع الموظفين بحضور دورات تدريبية قبل مباشرة أعمالهم في الهيئة، كما يتم توفير مادة تدريبية عن بعد في النظام الداخلي للهيئة «سهل».
- يقر جميع الموظفين بالاطلاع على السياسات العامة للحوكمة والالتزام بما في ذلك مدونة قواعد السلوك الوظيفي وسياسة مكافحة الرشوة والفساد والتقيد بأحكامها وملحقاتها وأي تحديث يطرأ عليها.
- تقوم الإدارة العامة للحوكمة والالتزام بتقديم ورش عمل دورية ونشر رسائل توعوية لكل الموظفين بهدف تعزيز ثقافة الحوكمة ورفع وعي الموظفين بمفاهيم السياسات العامة للحوكمة والالتزام.
- تمارس الإدارة العامة للحوكمة والالتزام دورها الرقابي على الالتزام بهذه السياسات في الهيئة من خلال قيامها بإعداد السياسات العامة للحوكمة والالتزام وتحديثها باستمرار، والتوعية بها، ودراسة البلاغات عن أي مخالفة لهذه السياسات واتخاذ الإجراءات الازمة لمعالجتها، كما تتلقى الدعم من الجهات الأخرى المعنية بالرقابة، مثل المراجعة الداخلية واللجان الرقابية.
- تصدر الهيئة تقريرًا سنويًا بأدائها خلال العام يتضمن التقرير استعراضًا للأعمال والإنجازات ومؤشرات الأداء الرئيسية والإحصائيات

التي تبين مستوى امتثال الهيئة للمتطلبات التنظيمية الداخلية والخارجية.

2. حوكمة الصلاحيات الاستراتيجية والتشغيلية:

- تعمل الهيئة على حوكمة عملية اتخاذ القرار من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات لجميع المستويات الإدارية في الهيئة، بالإضافة إلى مواكبة تطورات أعمال الهيئة والتغييرات التي تطرأ على العمليات التشغيلية، والتحديث الدوري على مصفوفة الصلاحيات. كما تهدف الجهود إلى رفع وعي الموظفين بدور مصفوفة الصلاحيات في الهيئة وأثرها في تعزيز سرعة وكفاءة الأعمال.

تضمنت خطة التحسين والتطوير المرتبطة بالمشروع عدة محاور رئيسية من أبرزها:

- اعتماد مصفوفتين للصلاحيات: مصفوفة صلاحيات استراتيجية متعلقة بصلاحيات معالي وزير المالية، ومجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه، ومعالي المحافظ، ومصفوفة صلاحيات تشغيلية متعلقة بمعالي المحافظ وصلاحيات (النواب/ الوكلاء)، وجميع المستويات الوظيفية وفقًا لمعايير محددة وتعميمها على جميع منسوبي الهيئة وتحديثها سنويًا أو عند الحاجة.
- وضع أدوات لقياس نسبة ثقافة الحوكمة الداخلية في الهيئة ووعي الموظفين بمصفوفة الصلاحيات في الهيئة وآلية تطبيقها.
- تحديد وسائل التوعية والتدريب وتطويرها لرفع نسبة الوعي بممارسات الحوكمة في الهيئة ومنها مصفوفة الصلاحيات
- تعمل الإدارة العامة للحوكمة والالتزام على تحديث مصفوفة الصلاحيات سنويًا أو عند الحاجة بالتعاون مع القطاعات والوكالات في الهيئة.
- كما تعمل الإدارة العامة على إعداد حملات توعوية من خلال نشر الرسائل التوعوية وعقد ورش العمل لرفع مستوى وعي الموظفين بممارسات الحوكمة في الهيئة ومنها مصفوفة الصلاحيات.

ويتم قياس أثر المشروع من خلال مجموعة من المؤشرات على سبيل المثال:

- ثقافة الحوكمة الداخلية وتقاس من خلال استبيان يُرسل للموظفين لقياس نسبة وعي منسوبي الهيئة وقدرة الهيئة على اتباع أفضل الممارسات في الحوكمة الداخلية.
- قياس بيانات العمل لتحديد ما إذا كانت مصفوفة الصلاحيات تسهم في تحقيق الأهداف المرجوة، وتشمل هذه البيانات عدد الاستشارات الواردة بشأن الصلاحيات ومؤشر أداء اللجان التشغيلية والإدارية في الهيئة الذي يقيس مدى التزام هذه اللجان بلوائح عملها المعتمدة.

3. حوكمة اللجان الإدارية والتشغيلية في الهيئة:

شملت أسباب التحسين والتطوير عددًا من الجوانب التنظيمية والإدارية المهمة؛ حيث تزايد عدد اللجان نظرًا لحجم أعمال الهيئة والمتطلبات النظامية، والحاجة إلى وجود حوكمة واضحة لأعمالها بما يضمن أداء أعمالها بفاعلية وكفاءة.

- كما برزت الحاجة إلى تحسين آلية توثيق أعمال اللجان ومتابعة أدائها وفق معايير الحوكمة وضمان إطلاع أصحاب المصلحة على نتائج أعمالها ونسبة أداء التزام اللجان بلوائح عملها بشكل دوري.

ومن هذا المنطلق تضمنت خطة التحسين والتطوير مجموعة من الإجراءات التطويرية من أبرزها:

1. حصر جميع اللجان القائمة في الهيئة ودراسة مهامها ومسؤولياتها.
2. توحيد نماذج العمل الخاصة باللجان (لوائح العمل، قرارات التشكيل).
3. وضع مؤشرات أداء لقياس فاعلية اللجان في الهيئة ومدى التزامها بلوائح عملها وتحقيقها للغرض التي شُكلت من أجله.

- يقيس مؤشر أداء اللجان الإدارية والتشغيلية فاعلية اللجان من خلال تقييم مدى التزامها بلوائح عملها المعتمدة، بالإضافة إلى ذلك تقوم الإدارة العامة للحوكمة والالتزام بمتابعة أداء اللجان في الهيئة بشكل مستقل، وربع سنوي بهدف تحليل فاعليتها وتقييم أدائها وفقًا لعدد من المؤشرات الرئيسية المعتمدة، وتُعرض نتائج أداء اللجان في تقرير خاص بذلك يُضمن في أعمال الإدارة وتقاريرها الدورية، ويُقاس الأثر الفعلي لقرارات اللجان على الأداء المؤسسي من خلال متابعة تنفيذ ما تصدره تلك اللجان من توصيات وقرارات لضمان تحقيق الغرض الذي شُكلت من أجله.
- تُرفع تقارير سنوية عن الحوكمة والالتزام إلى مجلس إدارة الهيئة تتضمن ملخصًا لأعمالها وإنجازاتها بما في ذلك تقرير بالوضع العام للجان في الهيئة ومدى فاعليتها.

4. تقييم الحوكمة في الهيئة وتطويرها:

تشمل أسباب التحسين والتطوير الحاجة إلى تطبيق مبادئ الحوكمة بأفضل صورة ممكنة وتوحيد الجهود ورفع كفاءة العمل لمواكبة الممارسات المثلى في مجال الحوكمة والالتزام ويأتي ذلك استجابة لضرورة رفع نسبة رضا المستفيدين من خدمات الإدارة العامة للحوكمة والالتزام.

- في هذا الإطار تضمنت خطة التحسين والتطوير عددًا من المسارات المهمة أبرزها العمل على دراسة داخلية لقياس نضج الحوكمة في الهيئة، وتقييم أعمال وإجراءات الإدارة وحصر فرص التحسين والتطوير، إلى جانب تضمين أهداف الإدارة المتعلقة بتحسين وتطوير أعمالها وإجراءاتها في الخطة السنوية والتقارير الدورية لتتبع مستوى الإنجاز، ووضع آلية دورية لمراجعة وتحديث السياسات والأطر العامة ومشاركة أصحاب المصلحة. وتتم مراجعة الإطار العام للحوكمة والالتزام وتحديثه سنويًا أو عند الحاجة.
- في سياق إطار تطوير منظومة أعمال الإدارة وتوحيد الجهود المشتركة، يتم إشراك أصحاب المصلحة في عملية إعداد السياسات، والحصول على مرئياتهم وملاحظاتهم على جميع جوانب السياسة وذلك بما يضمن المواءمة وتحقيق تطلعات أصحاب المصلحة في تطبيق السياسات بالشكل الأمثل.
- تتم مراجعة وتحديث السياسات العامة للحوكمة والالتزام سنويًا أو حسب الحاجة لتعديلها بناء على أي تغييرات تشريعية أو تنظيمية تطرأ على أعمال الهيئة، وجرى العمل على تحديث أكثر من (9) سياسات خلال العامين الماضيين، وتصدر الهيئة تقريرًا سنويًا بأدائها خلال العام ويتضمن التقرير استعراضًا للأعمال والإنجازات ومؤشرات الأداء الرئيسية والإحصائيات التي تبين مستوى امتثال الهيئة للمتطلبات التنظيمية الداخلية والخارجية.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:



محور الحوكمة



المشروع الثاني

أتمتة العمليات الآلية للمهام المتكررة (RPA)

02

دعت الحاجة إلى هذا المشروع لمواكبة التطور التقني المتسارع حول العالم. ومن منطلق التحول الرقمي والإسهام في تحقيق مخرجات تُسهم في تمكين الموظفين من التركيز على المهام التي تحتاج إلى التفكير والتحليل البشري. كما برزت الحاجة إلى توفير جهود الكفاءات وتوجيهها نحو مهام أكثر تعقيدًا، مع تحسين جودة المخرجات وزيادة دقتها تم العمل على تطوير الموظف الرقمي زياد هو نظام تقني مُبتكر يعتمد على الأتمتة الروبوتية لتحسين الكفاءة والموثوقية في تنفيذ المهام الروتينية داخل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

الأهداف:

- تحقيق نقلة نوعية على مستوى خدمات زاتكا الرقمية.
- تسريع وتيرة الأتمتة وتقليل هامش الخطأ البشري.
- توفير الوقت والجهد وتكامل المنصات الرقمية والاستخدام الأفضل للموارد البشرية.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- كافة الموظفين في الهيئة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- توفير الجهد والوقت في العمليات الروتينية.
- تعزيز الشفافية والحوكمة.
- الابتكار والتحول الرقمي.
- زيادة كفاءة استخدام الموارد والطاقة.

النتائج والمخرجات:

- عملت الهيئة على تحسين آلية عمل الموظف الرقمي عبر البدء في استخدام الـAgentic AI ، والذي يساعد بشكل كبير في إنتاجية الموظف وقدرته على استخدام الذكاء الاصطناعي لحل بعض المهام المعقدة.
- بلغت نسبة دقة والكفاءة التشغيلية لعمل الموظف الرقمي نحو 95% حاليًا.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة





المشروع الثالث

ميثاق ودليل المراجعة الداخلية

03

تُعد المراجعة الداخلية إحدى أهم آليات الحوكمة التي تدعم الشفافية والمساءلة وتعزّز الثقة بين أصحاب المصلحة. ويُعد ميثاق المراجعة الداخلية ودليلها التشغيلي الإطار التنظيمي الذي يحدد المهام والصلاحيات والمسؤوليات والتسلسل الإداري، بما يتماشى مع الأنظمة الموحدة لوحدات المراجعة الداخلية في الأجهزة الحكومية والمؤسسات العامة. كما ينسجم مع المعايير العالمية للمراجعة الداخلية التي تم تحديثها مؤخرًا في عام 2024م. من هذا المنطلق يأتي ميثاق ودليل المراجعة الداخلية ليعكس التزام الهيئة بتطبيق ممارسات الحوكمة الرشيدة وتعزيز استدامتها المؤسسية.

الأهداف:

- موائمة أعمال المراجعة الداخلية مع أهداف الاستدامة والحوكمة والبيئة والمجتمع.
- تعزيز الشفافية والمسؤولية المؤسسية في الهيئة من خلال تحديث دور المراجعة الداخلية بوضوح ضمن منظومة الحوكمة.
- رفع جودة وكفاءة أعمال المراجعة من خلال دليل إجرائي يدعم الاتساق في التنفيذ والتقييم.
- تمكين الرقابة الاستباقية بدلًا من الرقابة التقليدية عبر تبني نهج قائم على المخاطر والاستدامة.
- ضمان استقلالية المراجعة الداخلية بما يُعزِّز الثقة في تقاريرها كمصدر مستقل للضمان في الهيئة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الديوان العام للمحاسبة.
- هيئة الرقابة ومكافحة الفساد.
- المراجع الخارجي.
- جهات التقييم الخارجية المستقلة التي تضمن جودة نشاط المراجعة الداخلية.

الأثر المباشر وغير المباشر:

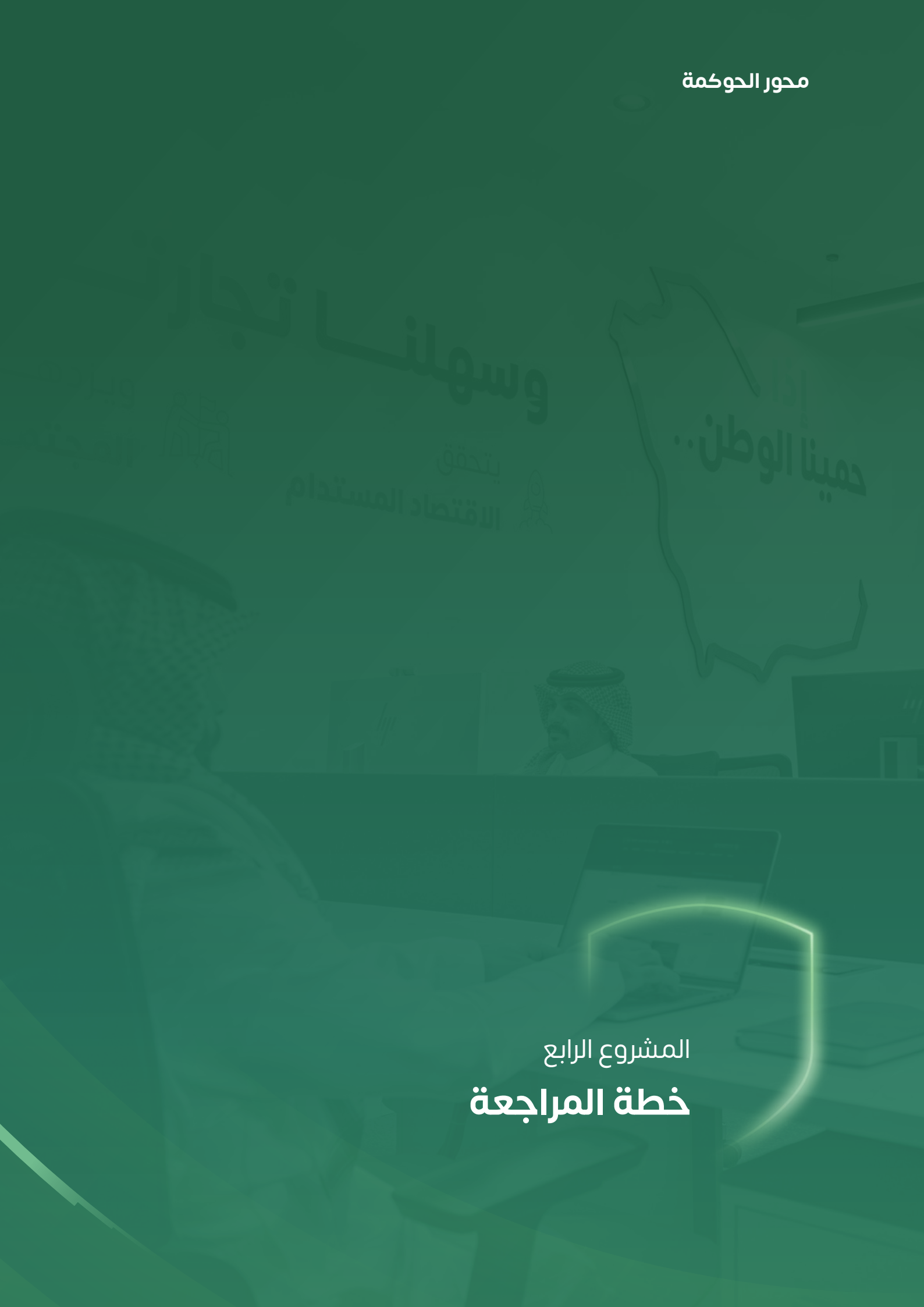
- تعزيز الثقة لدى مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة في جودة الإفصاحات والتقارير.
- رفع كفاءة الضوابط الرقابية المرتبطة بالاستدامة.
- تحسين كفاءة اتخاذ القرار بناء على نتائج موضوعية وموثوقة.
- دعم ثقافة الامتثال والنزاهة والاستدامة داخل بيئة العمل.
- تقليل المخاطر السلوكية ومخاطر الحوكمة المرتبطة بالشفافية والإفصاح.
- تعزيز سمعة الهيئة محليًا ودوليًا نتيجة تبني ممارسات حوكمة متقدمة.

النتائج والمخرجات:

- تم تطوير قالب موحد للتقرير السنوي لنشاط المراجعة الداخلية لعام 2025م، حيث يشمل جميع نتائج وإنجازات وأعمال المراجعة الداخلية، الإضافة إلى تبني التقنيات الرقمية وميكنة العمليات وتحليل البيانات من خلال برنامج Power BI ونظام المراجعةTeamMate+.
- تم عمل آلية لرصد وقياس قضايا الفساد أو حالات عدم الامتثال حسب المنهجية المعتمدة والمبنية على المعايير العالمية وأن يتم الأخذ في الحسبان مؤشرات الاحتيال والفساد، إضافة إلى تقييم مخاطر عدم الامتثال، بالإضافة إلى إعداد تقارير منفصلة للمراجعة البيئية أو الاجتماعية.
- بلغت نسبة التوصيات التي يتم تنفيذها من قبل الإدارات بعد المراجعة لعام 2024م 98%، وبنهاية عام 2025م تجاوزت 98% حيث إن عملية المتابعة مستمرة بشكل دوري ولها إجراء معتمد في ذلك.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الرابع

خطة المراجعة

04

تنطلق خطة المراجعة الداخلية من مسؤولية لجنة المراجعة المنبثقة من مجلس إدارة الهيئة في تعزيز الحوكمة وضمان كفاءة وفاعلية أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، ويعد إعداد خطة المراجعة خطوة محورية لترجمة أهداف الهيئة إلى مهام مراجعة مبنية على تقييم المخاطر وذلك وفقًا للمعايير العالمية للمراجعة الداخلية GIAS 2024.

الأهداف:

- مواءمة أعمال المراجعة الداخلية مع أهداف الهيئة الاستراتيجية.
- تعزيز كفاءة استخدام موارد المراجعة الداخلية.
- ضمان التغطية المتوازنة للمخاطر التشغيلية، والمالية، والامتثال، والتقنية.
- دعم الإدارة العليا في اتخاذ القرارات من خلال تقديم رؤى استباقية وتحليلية رقمية.
- تعزيز الثقة بين أصحاب المصلحة من خلال الشفافية وتحسين جودة الأداء.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الأمانة العامة لمجلس الإدارة.
- الديوان العام للمحاسبة.
- هيئة الرقابة ومكافحة الفساد.
- المراجع الخارجي.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تحديد أولويات المراجعة بدقة ووضوح.
- تحسين مستوى الرقابة الداخلية والامتثال.
- رفع جودة تقارير المراجعة ودقتها.
- تعزيز القدرة على اكتشاف القصور والاحتيال مبكرًا من خلال تقييم الضوابط الرقابية القائمة.
- رفع النضج المؤسسي في إدارة المخاطر والحوكمة والالتزام.
- بناء ثقافة تنظيمية واعية بالرقابة والشفافية.
- تحسين الصورة المؤسسية وبناء الثقة أمام الجهات الرقابية وأصحاب المصلحة.
- دعم التحول الرقمي عبر تضمين تقنيات تحليل البيانات في التخطيط والمراجعة.

النتائج والمخرجات:

- في الوضع الراهن تقوم المراجعة الداخلية بتفعيل متابعة خطة المراجعة ومراحل تنفيذها بشكل تفصيلي من خلال نظام المراجعة TeamMate+ الذي ساعد على أتمتة العمليات وضمان متابعتها بشكل لحظي ومباشر ومعالجة أي عقبات أو تأخير في تنفيذ المهام.
- توجد تغطية لتقارير تخصصية للصحة والسلامة البيئية حيث صدر خلال عام 2025م عدة تقارير ومنها: الصحة والسلامة والبيئة، وإدارة مكافحة الحرائق، وأمن المرافق، وإدارة الحركة، وبيئة عمل المنافذ البرية والبحرية والجوية، وبيئة المجمعات السكنية، وبيئة عمل المباني الإدارية والفروع، واستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات، والثقافة التنظيمية لنظام البلاغات.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الخامس

قناة فعالة للإبلاغ عن المخالفات والفساد

05

يأتي إنشاء قناة فعالة للإبلاغ عن المخالفات والفساد امتثالًا لقرار مجلس الوزراء رقم (412) بتاريخ 11 فبراير 2020م الذي نص على نقل فحص الشكاوى حول المخالفات الإدارية والمالية وغيرها من المخالفات إلى وحدة المراجعة الداخلية، بما يُسهم في بناء منظومة تتيح استقبال البلاغات بسرية تامة ومعالجتها بآلية واضحة تضمن العدالة وحماية المبلغين من أي انتقام وظيفي بما يوضح التزام الهيئة بمبادئ الحوكمة الرشيدة.

الأهداف:

- تعزيز النزاهة المؤسسية، من خلال تمكين الجميع من المشاركة في مكافحة الفساد والممارسات غير الأخلاقية.
- ضمان الامتثال والالتزام بالسياسات والأنظمة الداخلية والخارجية بما فيها تشريعات مكافحة الفساد وحماية المبلغين.
- تعزيز الثقة بين الإدارة والموظفين وأصحاب المصلحة من خلال رفع مستوى الشفافية والمساءلة.
- تحسين بيئة العمل عبر تقليل السلوكيات السلبية وتعزيز القيم الأخلاقية.
- دعم أهداف الاستدامة بُعديها المؤسسي والاجتماعي من خلال الإسهام في حوكمة رشيدة ومسؤولة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- هيئة الرقابة ومكافحة الفساد «نزاهة».
- الموظفون.
- الموردون (الطرف الثالث).

الأثر المباشر وغير المباشر:

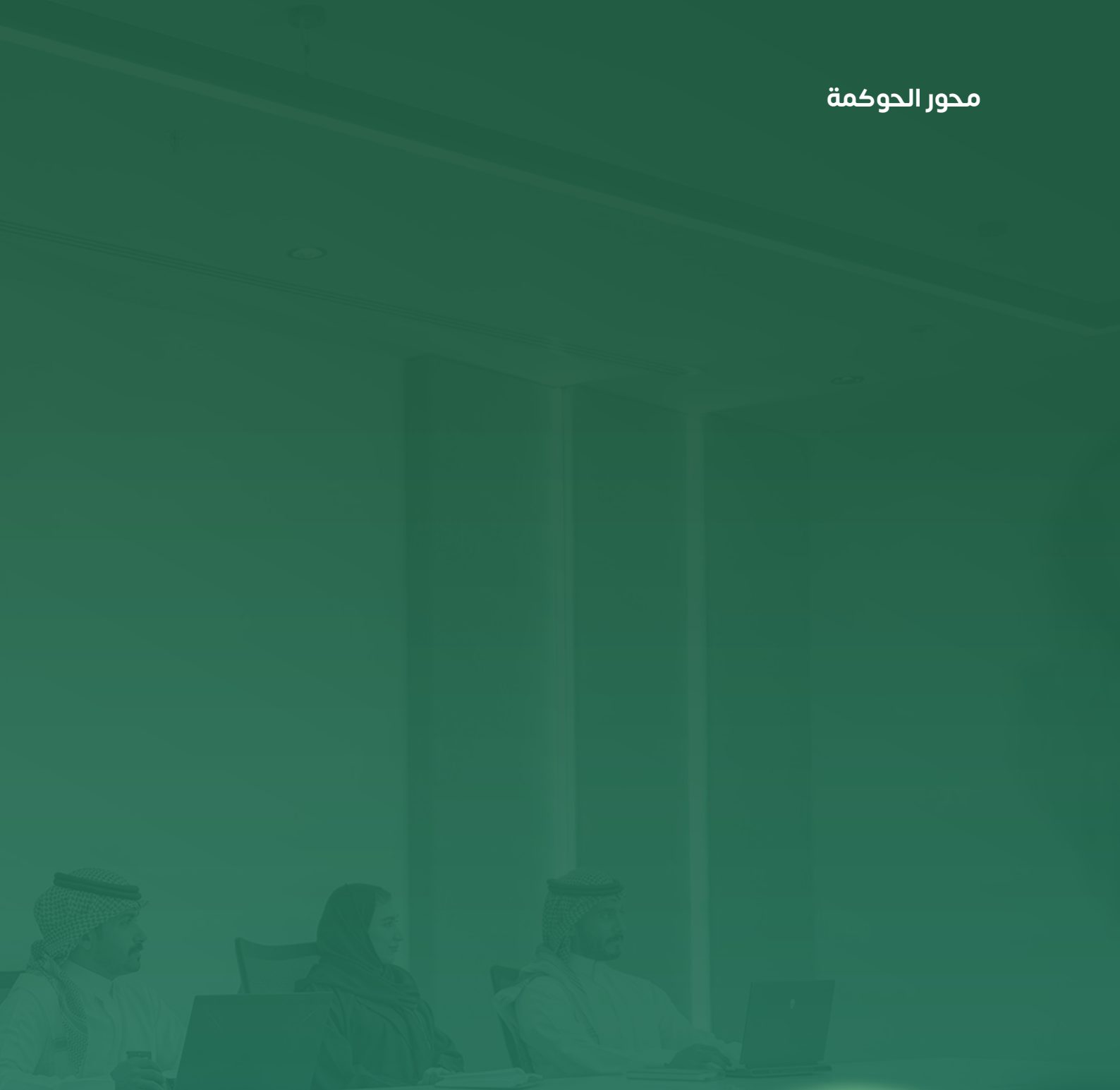
- رفع مستوى الوعي بالنزاهة والشفافية بين الموظفين.
- خفض حالات الاحتيال أو الفساد عبر الكشف المبكر عن المخاطر السلوكية أو النظامية أو قصور في الضوابط الرقابية.
- زيادة ثقة أصحاب المصلحة في عدالة وحيادية الإدارة.
- تعزيز فاعلية الرقابة الداخلية وتكاملها مع أنشطة المراجعة الداخلية وإدارة المخاطر.
- تعزيز سمعة الهيئة كهيئة نزيهة ومسؤولة ومستدامة.
- دعم تصنيف الهيئة في تقارير الاستدامة والحوكمة المحلية والعالمية.
- تحسين جاذبية بيئة العمل واستقطاب الكفاءات عبر ثقافة أخلاقية داعمة.
- الإسهام في تحقيق أهداف رؤية 2030 في محور «تعزيز النزاهة والشفافية».

النتائج والمخرجات:

- في إطار التزام الهيئة بتعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة تم توقيع اتفاقية مع هيئة الرقابة ومكافحة الفساد «نزاهة». بهدف دعم جهود مكافحة الفساد وترسيخ ثقافة النزاهة في بيئة العمل، ويتم بموجبها تنظيم ورش عمل توعوية للموظفين، إضافة إلى التفاعل مع خطابات نزاهة الموجهة للهيئة لضمان سرعة الاستجابة والمتابعة الفعالة.
- نظرًا لسرية البلاغات وحساسيتها والالتزام بسياسة الإبلاغ عن المخالفات فلا يتم نشر الإحصائيات وحالتها إلا للجنة المراجعة وذلك بشكل ربع سنوي وإلى مجلس الإدارة، كما توجد سياسة للإبلاغ عن المخالفات في المنصة الداخلية في الهيئة ويمكن لجميع الموظفين الاطلاع عليها، كما يتم بشكل دوري إرسال رسائل توعوية بذلك.
- يتم التعامل مع سياسة الإبلاغ عن المخالفات بما يخص حماية المبلغين وأنه تتم حمايتهم وفق نظام حماية المبلغين والشهود الصادر بالمرسوم الملكي وهو الذي يتم تطبيقه حاليًا في الهيئة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع السادس

توعية الموظفين بقناة الإبلاغ عن المخالفات وتقديم الورش والنشرات بشكل دوري

06

تـدرك الهيئـة أن فاعليـة قنـاة الإبلاغ عـن المخالفـات لا تعتمـد فقـط علـى وجودهـا، بـل علـى وعـي الموظفيـن وثقتهـم بهـا لذلـك تـم تنظيـم برامـج توعويـة متكـررة تشـمل ورش عمـل ونشـرات تعريفيـة وزيـارات ميدانيـة لشـرح آليـة الإبلاغ وضمـان فهـم الموظفيـن لأدوارهـم ومسـؤولياتهم وحقوقهـم فـي مكافحـة الفسـاد وتعزيـز السـلوك الأخلاقـي.

الأهداف:

- رفع مستوى المعرفة لدى الموظفين حول سياسة الإبلاغ عن المخالفات.
- تعزيز الثقة بسرية القناة وحماية المبلغين.
- دعم الالتزام بمعايير الحوكمة والامتثال.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على المساءلة والشفافية.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- هيئة الرقابة ومكافحة الفساد «نزاهة».
- الموظفون.
- الموردون (الطرف الثالث).

الأثر المباشر وغير المباشر:

- زيادة عدد الموظفين المُطلعين على القناة وآلية الإبلاغ.
- تحسن ملموس في السلوك الأخلاقي والالتزام الداخلي.
- تقليل حالات المخالفات نتيجة تعزيز الوعي بالمسؤولية والالتزام.
- تعزيـز سـمعة الهيئـة كهيئـة مسـؤولة عن تبنـي أعلـى معايير النزاهـة والمسـاءلة.
- الإسـهام فـي تعزيـز الثقـة لـدى أصحـاب المصلحـة الخارجيين: (الموردين، والعمـلاء، والجهـات التنظيميـة).

النتائج والمخرجات:

- تولي الهيئة اهتمامًا كبيرًا بإنشاء قنوات الإبلاغ عن المخالفات وتطويرها باستمرار بما يعزز مبدأ الشفافية ويضمن بيئة عمل نزيهة وآمنة، حيث تعمل الهيئة على إنشاء وتطوير منصة شاملة وتجمع جميع قنوات الإبلاغ عن المخالفات ونقاط التطوير تكمن في إضافة خانة لرفع المستندات، وربط المخرجات لداشبورد لحظي بعدد وتصنيف البلاغات وحالتها بشكل آلي، واستخراج التقارير.
- في عام 2024م تم عقد ورشة عمل واحدة عن بعد بحضور 200 شخص من داخل وخارج الهيئة.
- بينما شهد عام 2025م تنظيم خمس ورش عمل بإجمالي حضور 724 مشاركًا.
- يتم سنويًا إجراء استبيان لقياس ثقة الموظفين في قنوات الإبلاغ وكان آخر استبيان تم نشره في شهر المراجعة الداخلية مايو 2025م.
- تعد جميع البلاغات الواردة سرية لا يمكن مشاركتها إلا مع الجهات المختصة مثل لجنة المراجعة المنبثقة من مجلس الإدارة.
- يتم التعامل مع سياسة الإبلاغ عن المخالفات بما يخص حماية المبلغين وتتم حمايتهم وفق نظام حماية المبلغين والشهود الصادر بالمرسوم الملكي وهو الذي يتم تطبيقه حاليًا في الهيئة.
- تصدر الهيئة تقريرًا سنويًا للمراجعة الداخلية يتضمن ملخصًا لأعمال القنوات ونتائج المراجعة، ويتم عرضه على لجنة المراجعة ومجلس الإدارة للاطلاع والاعتماد؛ تعزيزًا للحوكمة والشفافية.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع السابع

تعزيز الامتثال المستدام لتطبيق نظام حماية البيانات الشخصية

07

يهدف المشروع إلى ترسيخ الامتثال المستدام لتطبيق نظام حماية البيانات الشخصية داخل الهيئة وتعزيز حوكمة البيانات وتفعيل كافة الضوابط التنظيمية والفنية، بما يتوافق مع الأنظمة التشريعات الوطنية، ويضمن الحماية المستمرة وممارسة حقوق أصحاب البيانات وفق النظام.

الأهداف:

- التزام الهيئة بتطبيق نظام حماية البيانات الشخصية.
- رفع مستوى خصوصية البيانات الشخصية وضمان حقوق أصحاب البيانات الشخصية.
- تفعيل آليات لممارستها مثل حق الاطلاع، حق التصحيح، حق الحذف.
- تعزيز الشفافية والمساءلة بين الفرد (موظف أو مكلف) وبين الهيئة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الموظفون.
- العملاء.
- المكلفون.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- رفع مستوى الالتزام وجاهزية الهيئة للامتثال.
- تطبيق النظام وفق للمتطلبات والتشريعات النظامية الصادرة من الجهة التشريعية «الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي».
- ضمان ممارسة حقوق أصحاب البيانات الشخصية بشكل فعال ووفق ما نص عليه النظام من حقوق.
- تقليل المخاطر بتسريب البيانات الشخصية.
- تعزيز ثقة أصحاب البيانات في مستوى حماية بياناتهم وخصوصيتهم.
- دعم استدامة حوكمة البيانات على المدى الطويل.
- تمكين الاستخدام الأمن والمسؤول للبيانات في دعم الابتكار واتخاذ القرار دون الاخلال بالخصوصية.

النتائج والمخرجات:

تعمـل الهيئة علـى تنفيذ مجموعـة متكاملة من الجهـود التنظيمية والتوعويـة والتقنيـة لضمان الالتزام بنظـام حماية البيانات الشـخصية أبرزهـا ما يلي:

- إعداد واعتماد سياسات وإجراءات لتطبيق الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية.
- امتثال سياسة الخصوصية لمتطلبات نظام حماية البيانات الشخصية والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي وتطبيق السياسة على مواقع وتطبيقات الهيئة.
- تنفيذ برامج تدريبية وتوعوية وذاتية لجميع الموظفين لتعزيز فهم متطلبات الخصوصية وضمان تطبيق الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية.
- إجـراء تقيـيمات دورية مع مختلف القطاعات والوكالات لضمان الالتزام الهيئة بنظام حماية البيانات الشخصية.
- إدراج متطلبات الخصوصية لتقييم الخدمات والمشاريع من مختلف القطاعات والوكالات.
- الالتزام المستمر بتطبيق الامتثال بنظام حماية البيانات الشخصية.
- تفعيل الأدوات التقنية الداعمة لحماية البيانات الشخصية وتعزيز الامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الثامن

مؤشر لحد بيان تقبل وتحمل المخاطر

08

انطلاقًا من التزام الهيئة بالامتثال للتشريعات والتنظيمات المحلية وتحقيقًا لمستهدفاتها الاستراتيجية تم تحديد مؤشر لقياس مستوى المخاطر البيئية بالموائمة مع بيان تقبل وتحمل المخاطر والهيئة، ومع الالتزام بتطبيق خطط علاج ومراقبة مستمرة، والالتزام بالتحديث المستمر بما يتناسب مع مستوى التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية لدى الهيئة والذي قد تؤثر على الخطر.

هذا المؤشر يساعد الإدارة العليا داخل الهيئة على:

- اتخاذ قرارات مبنية على بيانات واضحة ودقيقة.
- تحديد منهجية متسقة وفعّالة لتقييم المخاطر في الهيئة وتحديد أنواعها ومستوياتها المقبولة.
- توفير بيئة رقابية مناسبة.

الأهداف:

- يهدف هذا المؤشر إلى وضع خطة واضحة ودقيقة لتفادي المخالفات المتعلقة بالأضرار البيئية، ولضمان الالتزام بالأنظمة والتشريعات.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- الامتثال البيئي.
- الحد من الاضرار البيئية ذات الصلة بالصحة والسلامة والبيئة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع التاسع

المخاطر البيئية والمواد الخطرة

09

تُعد المواد الخطرة في المنافذ مصدرًا محتملاً لمخاطر بيئية قد تنشأ نتيجة سوء التداول أو التخزين أو ضعف الرقابة، وتركز هذه الدراسة على تحديد شامل لتلك المخاطر والتحقق من مدى كفاية وفعالية إجراءات إدارتها.

الأهداف:

- التأكد من الالتزام بمعايير الصحة والسلامة للتعامل مع المواد الخطرة أو الكيميائية ووضع إجراءات وقائية مناسبة في حال الحاجة.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تقليل المخاطر البيئية.

النتائج والمخرجات:

ضمن جهود الهيئة وحرصها على تحقيق أهدافها واستدامة أعمالها تم رصد أحد المخاطر والذي يؤثر على الصحة والسلامة والبيئة وهو خطر: وقوع حوادث بسبب انسكاب أو تسرب مواد خطرة أو كيميائية في المنافذ البرية، مما يؤثر على صحة وسلامة الموجودين في المنفذ، وبالتعاون مع الإدارات المختصة يتم التعامل مع الخطر للتخفيف منه وذلك من خلال:

- إنشاء محطات الإطفاء الذاتية المزودة بوحدة مكافحة انسكاب المواد الخطرة.
- القيام بجولات التدقيق لتحقيق الالتزام.
- التقارير النصف سنوية للتدقيق البيئي «تقرير المراقبة البيئية»، بالإضافة إلى ذلك، فقد تم تحديد مؤشر لقياس حالات الالتزام بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية للمنافذ فيما يتعلق بالالتزام بالمتطلبات الصحية والبيئية، ويتم متابعته وتحديثه بشكل دوري.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع العاشر

نشر البيانات المفتوحة وتمكين المجتمع من الوصول إلى المعلومات

10

ضمان نشر البيانات المفتوحة والوصول إلى المعلومات العامة بما يحفظ خصوصية البيانات الشخصية وتمكين مشاركة البيانات مع الأفراد والقطاع الخاص وفق الضوابط والتشريعات الوطنية.

الأهداف:

- التنمية الشاملة والابتكار وتعزيز ثقافة إتاحة البيانات العامة في موقع الهيئة ومنصة البيانات المفتوحة.
- تمكين الأفراد، الباحثين، القطاع الخاص والحكومي، من الاستفادة من البيانات المفتوحة المنشورة على منصة البيانات المفتوحة وبناء حلول مبتكرة وخدمات ومشاريع.
- إتاحة البيانات وتحديثها لضمان موثوقيتها ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- الموظفون.
- العملاء.
- المكلفون.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تمكين القطاع الخاص والجهات الحكومية والأفراد من تطوير حلول مبتكرة من خلال البيانات المنشورة أو المعلومات المتاحة.

النتائج والمخرجات:

- تُعد الهيئة من الجهات الريادية في المملكة لتطبيق الضوابط والتشريعات الوطنية ومنها تطبيق ضوابط مشاركة البيانات والبيانات المفتوحة وحرية المعلومات بما يعزز ثقافة إتاحة البيانات ومشاركتها بين مختلف الجهات الحكومية والخاصة والأفراد. وفي هذا الإطار، قامت الهيئة بدراسة مجموعات البيانات قبل مشاركتها أو إتاحتها للتأكد من توافقها مع الضوابط والتشريعات المعتمدة ونظام حماية البيانات الشخصية،

وضمـان عـدم مساسـها بخصوصيـة الأفراد بشـكل مباشـر أو غير مباشـر، وذلـك من خـلال المراجعة الدقيقـة للبيانات قبل نشـرها أو مشـاركتها، والتحقـق مـن تصنيفهـا، وضمـان خلوهـا من أي معلومـات قـد تكشـف هويـة الأفـراد أو تـؤدي إلى الاسـتدلال عليهم .

- فـي إطار دعـم الباحثيـن وتعزيز الاسـتفادة مـن البيانـات، نفذت الهيئـة برامـج تدريبيـة وتوعويـة للتعريـف بضوابـط البيانـات المفتوحـة، وحريـة المعلومـات، ومشـاركة البيانـات، وذلك وفق للسياسـات والتشـريعات المعتمـدة. كمـا قامت الهيئـة بتفعيل المنصة الوطنية للبيانات المفتوحة، ونشـر أكثـر من 100 مجموعة بيانـات مفتوحـة يتـم تحديثهـا بشـكل دوري وفق دورية النشـر المحددة مسـبقًا (ربع سنوية، نصف سنوية، أو سـنوية)، بما يضمن حداثتهـا وموثوقيتها.
- إضافة إلى ذلك، أجرت الهيئة دراسـة معيارية شـاملة للمقارنة مع الـدول الرائدة فـي مجال البيانـات المفتوحة، بهـدف تحديد أفضل الممارسـات العالميـة وتطبيقهـا فـي مجـال أعمـال الهيئة، مع التركيز علـى مجموعـات البيانات الأعلـى قيمة والأكثر اسـتفادة للمسـتفيدين والباحثين.

وانطلاقًا من هذا الدور المحوري، عملت الهيئة على أتمتة عدد من الخدمات الرقمية عبر موقعها الخارجي، تشمل ما يلي:

- **خدمـة مشـاركة البيانـات:** خدمـة إلكترونيـة تقدمهـا الهيئـة لتمكيـن الجهـات الحكوميـة وشـبه الحكومية والقطـاع الخاص والأفـراد مـن طلب مشـاركة البيانـات بشـكل آمن وفعّـال، وفق السياسـات والضوابـط المعتمـدة لمشـاركة البيانـات فـي الهيئة.
- **خدمـة طلب بيانـات مفتوحة:** وهي خدمـة إلكترونيـة تقدمها الهيئـة لتمكين المسـتخدمين مـن تقديم طلب بيانـات مفتوحة غير منشـورة على منصـة البيانـات المفتوحة واسـتخدامها بحرية دون قيـود تقنيـة أو ماليـة أو قانونيـة، وذلـك بمـا يتوافـق مـع السياسـات والضوابـط المعتمدة.
- **خدمة طلـب حرية معلومات:** خدمـة الكترونية تمكـن الفرد من تقديـم طلب معلومـات عامة وفق سياسـة والضوابط المعتمدة.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





المشروع الحادي عشر

قياس رضا العملاء

11

تعمل الهيئة على قياس نسبة رضا العملاء من قبل طرف ثالث مختص وفق منهجية معتمدة تتيح متابعة الأداء وتحديد فرص التحسين على نحو مستمر.

يتم قياس الرضا بتقسيم الفئات كالآتي: (كبار المكلفين، المكاتب المحاسبية، المسافرون جوًا وبرًا، أفراد زكاتي، المصدرون، المستوردون، عملاء التصرفات العقارية، المشغل الاقتصادي، المخلصين الجمركيين، الشركات الأجنبية، المطورين العقاريين، المنشآت الصغيرة والمتوسطة، الأفراد الخاضعون للضريبة، مناطق الإيداع).

الأهداف:

- تحسين الخدمات المقدمة.

الشركاء وأصحاب المصلحة:

- العملاء.

الأثر المباشر وغير المباشر:

- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة.

النتائج والمخرجات:

- بلغت نسبة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة 89% لعام 2024م ونسبة 91% لعام 2025م.
- يجري قياس رضا العملاء سنويًا بما يضمن المتابعة المستمرة لجودة الخدمات وفاعلية الإجراءات المتخذة لتحسينها.

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة:





ملحـق

الجوائز والشهادات لعام 2024م - 2025م

حققت الهيئة إنجازًا نوعيًا بحصولها على 6 diamonds، بوصفها أول جهة في المملكة، تحصل على الماسات الستة في تقييم جائزة التميز العالمية من منظمة EFQM، كما تميزت الهيئة دوليًا بحصدها شهادة الإنجاز الاستثنائي في إدارة الأداء والحوكمة.

يعكس هذا الإنجاز حرص الهيئة على تعزيز مكانتها كجهة رائدة على المستويين المحلي والدولي، ويؤكد سعيها المستمر نحو التحسين والابتكار وتحقيق استدامة التميز في تقديم الخدمات الحكومية، بما يواكب تطلعات المستفيدين ويدعم مستهدفات رؤية المملكة 2030.



حصلت الهيئة على المستوى الفضي في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، تقديرًا لالتزامها بتبني أفضل ممارسات الجودة والتميّز المؤسسي بهدف رفع مستوى جودة الأداء وتأكيد التحسين المستمر لعملياتها الداخلية، والارتقاء بجودة الخدمات بما يسهم في تحسين تجربة المستفيدين.

يعكس هذا الإنجاز دور الهيئة في دعم وتعزيز الاقتصاد الوطني من خلال ترسيخ مبادئ الجودة والتميز وتحقيق الاستدامة في تقديم الخدمات الحكومية وفق أعلى المعايير العالمية.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

حصلت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على مرحلة الإبداع في مؤشر التحول الرقمي بنسبة (93.54%)، تقديرًا لالتزامها بالمعايير الأساسية للتحول الرقمي ومتابعة تطور رحلتها وفق أفضل الممارسات والمعايير العالمية، بما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

كما حققت الهيئة المركز الثاني في مؤشر نضج التجربة الرقمية بنسبة (93.25%)، تأكيدًا لمدى نضج المنصات الرقمية الخاصة بها، بما يتواءم مع الاستراتيجيات الوطنية ويتماشى مع التوجهات الحديثة لتلبية احتياجات المستفيدين وتقديم تجربة رقمية متكاملة.

بالإضافة إلى أنه تم تكريم الهيئة كونها من الجهات المتميزة في مجال إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال للعاميين المتتالين 2024م و2025م، وذلك لالتزامها المتميز بالمعايير المرتبطة بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال ضمن مؤشر القياس للعامين.



حصلت الهيئة على جائزة «أفضل بيئة ومجتمع وحوكمة» و«أفضل استدامة بيئية» لتحقيقها أداءً استثنائيًا في تطبيق معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) وريادتها في حماية البيئة والعدالة الاجتماعية والحوكمة الرشيدة مع الالتزام بأهداف العمليات المستدامة والأخلاقية، بالإضافة إلى تطبيقها أفضل الممارسات الصديقة للبيئة بهدف الحد من الأثر البيئي، وتعزيز كفاءة الموارد، وتعزيز التوازن البيئي طويل الأمد.



في إنجاز يتوّج الالتزام بتطبيق معايير الحوكمة والمهنية، حصلت الهيئة على شهادة اعتماد الالتزام التام بالمعايير العالمية لمهنة المراجعة الداخلية المحدثة 2024م وأعلى مستوى نضج بتطبيق الممارسات المهنية والمقدّمة من الهيئة السعودية للمراجعين الداخليين.



حصلت الهيئة على 9 شهادات عالمية في مجال إدارة الأداء، نتيجةً لالتزامها وسعيها للتميز المؤسسي والحوكمة في جميع مجالات أعمالها ومهامها، إلى جانب حرصها على تلبية تطلعات العملاء، وتتمثل هذه الجهود في تطبيق إطار عمل متكامل لإدارة الأداء يضمن تحقيق استراتيجية الهيئة بأن تكون نموذجًا عالميًا في حماية الوطن وإدارة الزكاة والضرائب، وتبني أفضل ممارسات حوكمة إدارة الأداء وتبني أفضل التقنيات، والمتابعة الدورية في عمليات التحسين.



حصلت الهيئة على جائزة مجلس المخاطر الوطنية في دورتها الأولى لعام 2024م، عن فئة «الجهة المتميزة في إدارة المخاطر والطوارئ واستمرارية الأعمال»، وذلك تقديرًا لتميزها في تطوير منظومة إدارة المخاطر، وتعزيز مستوى الجاهزية المؤسسية، وضمان استمرارية الأعمال بكفاءة وفاعلية.



حصدت الهيئة جائزة في فئة الموارد البشرية الرقمية في القطاع الحكومي ضمن جوائز مجلس التعاون الخليجي للموارد البشرية، تقديرًا لجهودها في تطوير الحلول الرقمية وتطبيق أفضل الممارسات التي تدعم رأس المال البشري.



حققت الهيئة الجائزة الذهبية عن فئة أفضل مركز اتصال للحملات الخارجية على مستوى العالم وكجهة وحيدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعام 2025م وذلك نظير تميزها في تطبيق أفضل معايير الجودة المتبعة في تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية في ثلاثة مجالات هي: الحملات الخارجية، أفضل وأكبر مراكز الاتصال الحكومي، وأفضل مركز اتصال فني لخدمة العملاء؛ وجرت عملية التقييم عبر عدة مراحل وفق أعلى المعايير الدولية، ومن خلال محكمين وخبراء في مجال خدمة العملاء.



حصلت الهيئة على 6 جوائز على مستوى العالم وعلى مستوى أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا والعالم نظير تميزها في فئة أفضل مشروع التحول الرقمي، وفئة أفضل وأكبر مركز اتصال حكومي في خدمة العملاء، بالإضافة إلى فئة أفضل مركز اتصال للحملات الخارجية لعام 2024م، وهي من أبرز الجوائز العالمية المتخصصة في قطاع مراكز الاتصال وتجربة العملاء وفق معايير دقيقة لقياس الأداء والابتكار بهدف تعزيز سمعة المؤسسات وإبراز ريادتها في تقديم تجربة عملاء متميزة.



حصلت الهيئة على الجائزة الماسية والمركز الأول في مجال التميز في فئة (Performance & Rewards) ضمن جوائز SHRM MENA Star Award 2025 التي تُبرز الإنجازات غير التقليدية في مجال الموارد البشرية.



حصدت الهيئة جائزة (HRM Summit 2025)؛ لتميزها في تطبيق أفضل الممارسات في مجال الموارد البشرية وهي من أبرز الجوائز الإقليمية، وذلك تقديرًا لتميزها في تعزيز تجربة الموظف وبناء بيئة عمل جاذبة وملهمة.



حصلت الهيئة على جائزة (ICXA) ضمن جوائز تجربة العميل على مستوى العالم في الفئة الذهبية لعام 2024م، كأفضل مركز اتصال. وتمنح هذه الجائزة للمؤسسات المتميزة في تقديم حلول مبتكرة وتجربة عملاء استثنائية، وتُعد جائزة تجربة العميل من أبرز الجوائز المتخصصة في تنظيم برامج وجوائز الأعمال الدولية، مع تركيز خاص على مجالات تجربة العملاء والموظفين، والاستدامة، والتفوق في الأعمال.



حافظت الهيئة على تميزها بتحقيق جائزة تجربة العميل الدولية كأفضل استخدام للتكنولوجيا على مستوى العالم (الفئة الذهبية) لعام 2025م والتي تُمنح للمؤسسات المتميزة في تقديم حلول مبتكرة وتجربة عملاء استثنائية. وتُعد جائزة تجربة العميل من أبرز الجوائز المتخصصة في تنظيم برامج وجوائز الأعمال الدولية، مع تركيز خاص على مجالات تجربة العملاء والموظفين، والاستدامة، والتفوق في الأعمال.



حصلت الهيئة على الجائزة كأفضل مركز اتصال الفئة البرونزية وكأفضل استخدام للتكنولوجيا الفئة الفضية لتميزها في تقديم تجربة عميل فريدة ومبتكرة، تهدف الجائزة إلى تشجيع وتكريم الممارسات القيادية والابتكارية في مجال تجربة العميل ورفع مستوى الرضا والولاء لدى العملاء بما يساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030.





حصلت الهيئة على الجائزة كون برنامج ترخيص المهنيين الجمركيين «إتقان» من زاتكا كأفضل «مبادرة في التعليم والتطوير على مستوى الشرق الأوسط» ضمن جوائز المعهد البريطاني لتنمية الموارد البشرية. والذي يعتبر من الممارسات المبتكرة لتعزيز نمو وتطوير مجال الموارد البشرية والذي يسهم بدوره في تطوير خدمات الهيئة.



حصلت الهيئة على جائزة «التميز في رأس المال البشري 2024م» لتمزيها في تقديم تجربة عميل فريدة ومبتكرة في المملكة العربية السعودية، بهدف تشجيع وتكريم الممارسات القيادية والابتكارية في مجال تجربة العميل ورفع مستوى الرضا والولاء لدى العملاء بما يساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030.



الهيئة حصلت على جائزة SAG (Special Achievement in GIS)، والتي تُمنح للمؤسسات المتميزة في نظم المعلومات الجغرافية (GIS)،وهذا التكريم يعكس ريادتنا في توظيف التقنيات الجغرافية المتقدمة ويعزز مكانة الهيئة بين الجهات الأفضل عالميًا في هذا المجال.

الجائزة للإنجاز المتميّز في:

بناء نظام البوابة المكانية بشكل حديث ومتطور ويدعم خصائص متقدمة.

بناء نظام تصاريح عمل مرتبط في نظام البوابة المكانية ويحافظ على استدامة البيانات من خلال تحديثها مع إغلاق التصريح.

حصلت الهيئة على مجموعة من الجوائز في ختام مؤتمر kingdom Digital Audit & GRC Revolution Forum & Awards 2025 والتي تعكس التزامها ومكانتها الريادية في مجال المراجعة الداخلية والحوكمة.

حصلت الهيئة على جائزة وطنية تُمنح للجهات التي تحقق تميزًا في إدارة وكفاءة وترشيد استهلاك المياه، من خلال تطبيق أفضل الممارسات والمعايير المعتمدة في تقليل الفاقد المائي، وتحسين كفاءة الأنظمة التشغيلية للمرافق، وتعزيز الاستخدام المستدام للمياه.

حصلت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على جائزة في فئة أفضل تجربة عميل والتميز التشغيلي، ويمثل الفوز بالجائزة التزام الهيئة بتقديم تجارب عملاء متميزة من خلال ممارسات تشغيلية فعالة ومبتكرة، مما يعزز سمعتها محليا وعالمًيا.



حصلت الهيئة على شهادات التميز في كفاءة الطاقة من المركز السعودي لكفاءة الطاقة للأعوام 2022م - 2023م - 2024م، والتي تُمنح للجهات التي تُطبق أفضل الممارسات في ترشيد استهلاك الطاقة ورفع كفاءة التشغيل، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الهدر، ويُسهم في دعم مستهدفات الاستدامة ورؤية المملكة 2030.



تكريم الهيئة ضمن الجهات الحكومية المتقدمة في المؤشر الوطني للبيانات «نضيء» من قِبل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي في دورته الأولى 2023-2024م خلال أعمال ملتقى مكاتب إدارة البيانات.



ISO 14001:2015 معيار نظام إدارة البيئية

حصلت الهيئة على شهادة اعتماد لتطبيقها معايير نظام الإدارة البيئية بهدف تحسين الأداء البيئي وتقليل التأثيرات السلبية على البيئة، ويؤكد هذا الإنجاز التزام الهيئة بتحقيق الاستدامة البيئية وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة العمليات بطرق تحافظ على البيئة وتسهم في التنمية المستدامة.

ISO 5001:2018 معيار إدارة نظام الصحة والسلامة المهنية

حصلت الهيئة على شهادة تطبيق معايير نظام إدارة السلامة والصحة المهنية حيث يهدف هذا النظام إلى تعزيز بيئة عمل آمنة وصحية، وتقليل المخاطر المهنية، وضمان الالتزام بأفضل الممارسات العالمية في مجال السلامة والصحة المهنية، ما يوضح حرص الهيئة على حماية الموظفين وتحسين ظروف العمل.



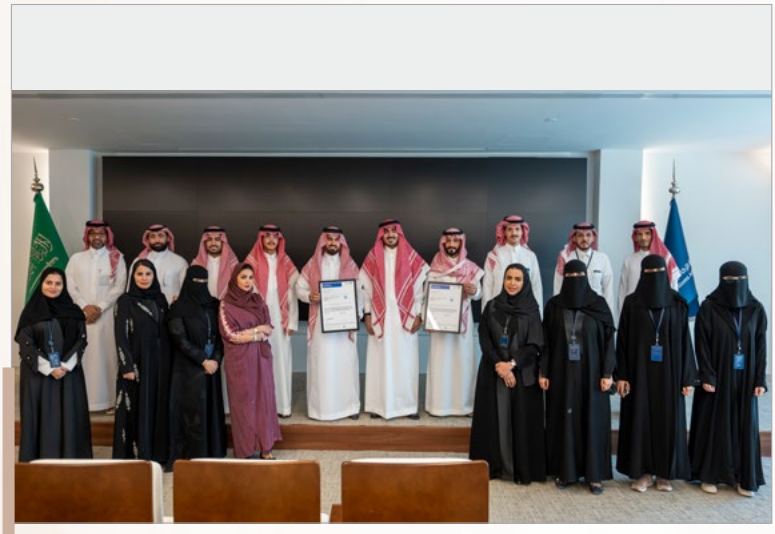
ISO 37005:2024 إرشاد حوكمة المنظمات

حصلت الهيئة على شهادة إرشاد حوكمة المنظمات، بالإضافة إلى امتثالها الكامل للقوانين والمعايير الأخلاقية وتعزيزها لقيم الشفافية مع الالتزام باللوائح الداخلية والخارجية، كما حصلت على شهادة إضافية لدعم التواصل الفعّال مع الإدارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه، إلى جانب تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالامتثال، بما يضمن الأداء المتميز والمستدام ويعزز الثقة في ممارساتها المؤسسية.



ISO 37301:2021 إرشاد الامتثال

حصلت الهيئة على شهادة إرشاد الامتثال، تقديرًا لالتزامها بأعلى معايير الامتثال المؤسسي للقوانين والأنظمة، وتعزيزها لمبادئ الشفافية والمساءلة، إلى جانب التفاعل الفعّال مع أصحاب المصلحة لبناء الثقة وتحقيق قيمة مستدامة. ويعكس هذا الإنجاز حرص الهيئة على ترسيخ القيادة الأخلاقية والتميز التشغيلي، بما يواكب أفضل الممارسات العالمية في مجال الحوكمة والامتثال المؤسسي.



ISO 10002: 2018 - إرشاد معالجة الشكاوى وتحسين رضا العملاء

حصلت الهيئة على شهادة إرشاد الخاصة بنظام معالجة الشكاوى وتحسين رضا العملاء، تقديرًا لالتزامها بتحسين تجربة المستفيدين وتطوير رحلة معالجة الشكاوى. وتعد هذه المواصفة الدولية أداة مهمة لتعزيز إدارة شكاوى العملاء وتحقيق رضاهم، مما يؤكد حرص الهيئة على تطبيق أعلى المعايير الدولية في تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين وتدعم استدامة التميز في الأداء الحكومي.

معيار نظام إدارة الجودة - ISO 9001 2015

حصلت الهيئة على الشهادة لتطبيق نظام إدارة الجودة في الإجراءات الجمركية، والتي تشمل تنظيم حركة السلع والمسافرين من وإلى المملكة العربية السعودية، وتحصيل الزكاة والضريبة والرسوم الجمركية وفقًا للأنظمة والتشريعات، بالإضافة إلى تقديم جميع الخدمات الداعمة للمكلفين لمساعدتهم في الوفاء بالتزاماتهم.

ISO/IEC 27001:2022 - معايير إدارة أمن المعلومات

حصلت الهيئة على شهادة اعتماد الخاصة بإدارة أمن المعلومات من خلال تطبيق أعلى المعايير العالمية لحماية البيانات وضمان سرية المعلومات، إضافةً إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية والاعتماد على البيانات لدعم اتخاذ القرار. ويؤكد هذا الإنجاز التزام الهيئة بتطبيق أفضل الممارسات في الأمن السيبراني وإدارة المخاطر، بما يعزز الثقة لدى المستفيدين ويدعم التحول الرقمي المستدام وفق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

معيار إدارة تقنية المعلومات - ISO/IEC 20000-1:2018

حصلت الهيئة على شهادة اعتماد الخاصة بإدارة تقنية المعلومات لالتزامها وامتثالها لجميع جوانب خدمات وعمليات تقنية المعلومات، بهدف رفع جودة واعتمادية الخدمات والعمليات، إضافة إلى تعزيز قدرة الهيئة على تلبية متطلبات العملاء والالتزامات التشريعية والمعايير ذات الصلة، بالإضافة إلى التزامها بالمعايير الأساسية للتحول الرقمي وفق أفضل الممارسات والمعايير بما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.



ISO/IEC 42001:2023 نظام إدارة الذكاء الاصطناعي

حصلت الهيئة على شهادة إرشاد الخاصة بنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، بما يعكس التزامها بتطبيق الأسس المثلى لتطوير وتشغيل أنظمة ذكاء اصطناعي مسؤولة وآمنة وموثوقة، بما يضمن الاستخدام الأخلاقي والفعّال للتقنيات الحديثة. ويبرهن هذا الإنجاز التزام الهيئة بتطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتعزيز الابتكار والتحول الرقمي، بما يسهم في تحقيق قيمة مستدامة وجودة عالية في تقديم الخدمات الحكومية.





شراكات
تصنـع الأثـر

الشراكات لعام 2024م

شركة تطبيق دراهم للاستثمار

مذكرة تعاون للاستثمار في مجال النشر واستقبال الزكاة لبوابة «زكاتي» مما يساهم في استدامة دفع الزكاة من قبل المكلفين.

وزارة الطاقة

مذكرة تعاون بهدف القضاء على عمليات تهريب المنتجات البترولية إلى خارج المملكة عن طريق المنافذ البرية والبحرية لضمان استدامة الحفاظ على الجانب الأمني والمصالح المشتركة.

المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر

مذكرة تفاهم لضمان استدامة الدعم البيئي.

وزارة الحج والعمرة

مذكرة تفاهم لتحسين الخدمات المقدمة للحجاج القادمين عبر المنافذ الجوية بالمنطقة الغربية وتفعيل مبادرة حاج بلا حقيبة لضمان استدامة خدمة الحجاج والزائرين.



المجلس الوطني للسلامة والصحة المهنية

مذكرة تعاون لغرض تنفيذ الأعمال المشتركة التي تساهم في استدامة جانب الصحة المهنية وتعزيز مفهومها.



هيئة الصحة العامة (وقاية)

مذكرة تعاون مع هيئة الصحة العامة (وقاية) في مجال تعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض وضمان الاستدامة في جانب الصحة العامة.



مجلس الضمان الصحي

اتفاقية تعاون في مجال تبادل الخبرات والتكامل بين الطرفين بما يُسهم في استدامة دعم جانب الضمان الصحي لموظفي الهيئة.



شركة سال

اتفاقية تنظيم المهام التشغيلية في مباني الشحن بعدد من المنافذ الجمركية الجوية مما يضمن استدامة خدمة الزائرين بكل كفاءة.



مكتبة الملك عبدالعزيز العامة

مذكرة تعاون لدعم واستدامة جانب المسؤولية المجتمعية من خلال تنظيم وإقامة الفعاليات والأنشطة والمبادرات المشتركة.



الشراكات لعام 2025م

نادي الابتكار السعودي

مذكرة تعاون لتمكين منظومة الابتكار ودعم المبتكرين.

معهد الإدارة العامة

مذكرة تعاون في مجال دعم تنمية الموارد البشرية للطرفين عبر المشاريع المشتركة.

أمانة الطائف

مذكرة تعاون لحوكمة الأعمال بين الطرفين ودعم استدامة مفهوم المراجعة الداخلية عبر ورش العمل والدورات والمبادرات المشتركة.

الهيئة العامة للإحصاء

مذكرة تعاون في مجال تطوير القدرات البشرية وتعزيز الابتكار في آليات تبادل البيانات مما يُسهم في استدامة هذا الجانب ودعمه.

جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية

مذكرة تعاون لدعم الموارد البشرية للطرفين ومشاريع المجالات البيئية المختصة.



وزارة الثقافة

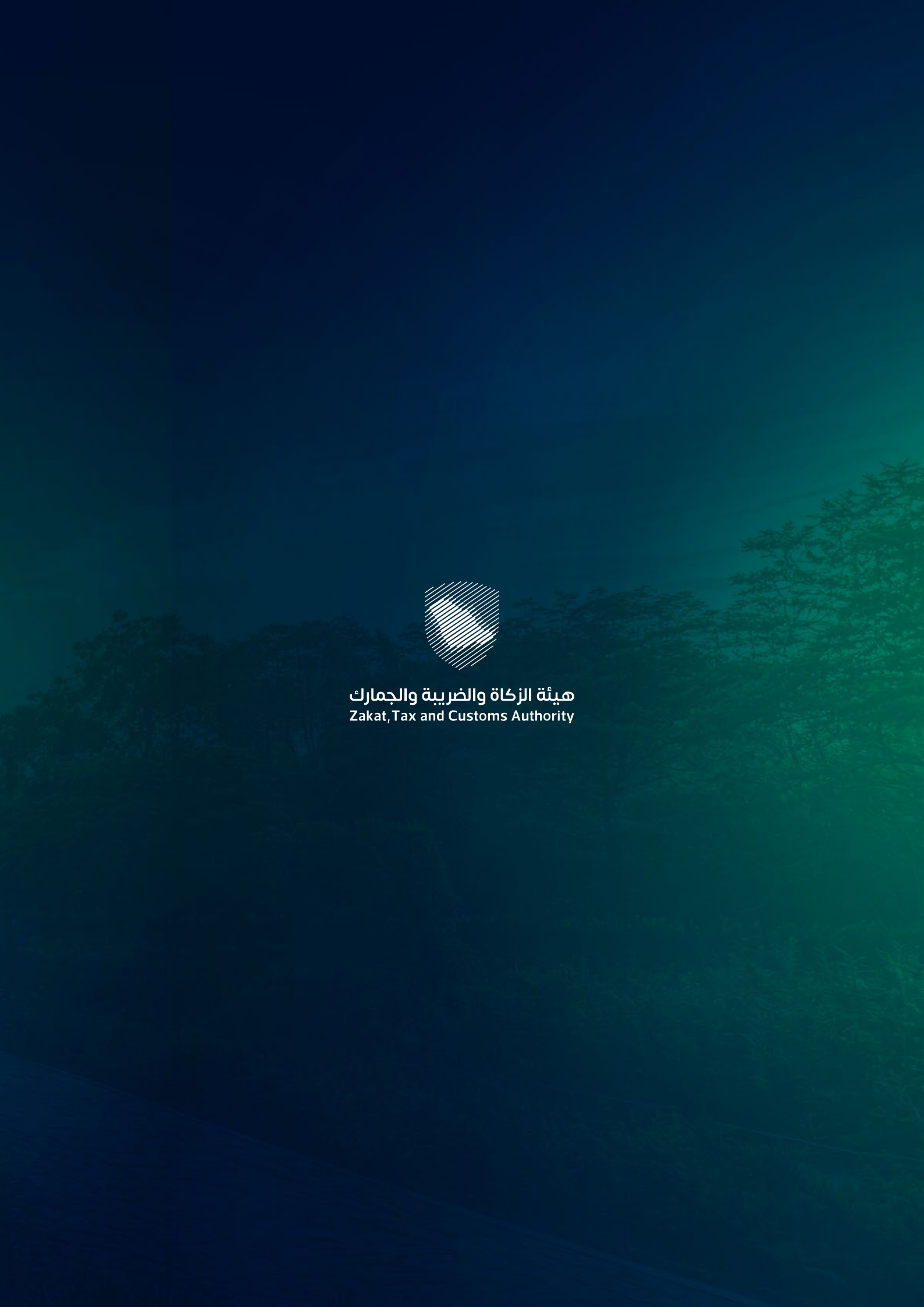
مذكرة تعاون لتمكين منظومة الثقافة في المملكة وتمكين استدامتها ودعمها عبر ما تمتلكه الأطراف من مبادرات ومشاريع مشتركة.



الخاتمة

يُمثّل تقرير أثر الاستدامة لعام 2025م؛ باكورة جهود هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في توثيق مشاريعها ومبادراتها مع ربطها بمعايير الاستدامة الدولية، ما يبرز حرصها والتزامها بمبادئ الشفافية والحوكمة الرشيدة، إضافة إلى حماية البيئة من خلال تبني أفضل الممارسات البيئية بهدف الحفاظ على الموارد الطبيعية، وتبني مشاريع نوعية تهدف إلى دعم المجتمع وتحسين جودة الحياة وتنمية الاقتصاد الوطني عبر تنفيذ مبادرات مستدامة ومبتكرة لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة واستثمار الموارد بالشكل الأمثل.

كما يُشكّل التقرير قاعدة انطلاق نحو مرحلة جديدة من الإفصاح والالتزام بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مع تقييم أثرها ومدى كفاءتها بما يُسهم في تعزيز مكانة الهيئة لتكون نموذجًا رياديًا على المستويين الوطني والدولي.


هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority