



# التطوير المشترك – تطوير وتحسين خدمة البيان الجمركي

# تتلخص أهداف تحسين تجربة العميل على 4 محاور رئيسية

توفير قنوات لتزويد الهيئة بالتحديات والمقترحات



1

حصر التحديات الواردة من القنوات



2

تطوير الإجراءات التحسينية



3

قياس فاعلية الإجراءات التحسينية



4

# قنوات رصد التحديات

لحصر التحديات التي تواجه عملائها في خدمات البيان الجمركي عملت الهيئة على فتح قنوات للتواصل مع عملاءها عبر إطلاق استبيان التطوير المشترك عبر الموقع وتمكين العملاء من إرسال الاقتراحات عبر التذاكر، وعلى ضوءها تم استخراج عدد من التحديات.

1

**تطوير وتحسين خدمة البيان الجمركي**  
تفاصيل المشاركة ←

حالة المشاركة: **منتهية**

نوع المشاركة: **التطوير المشترك**

فترة المشاركة: من 03/09/2023 إلى 01/10/2023

[رابط المشاركة](#)

2

نحن نقدر ملاحظاتك

اقتراح شكوى طلب استعلام

الاسم \*

رقم الجوال (05xxxxxxxx) \*

البريد الإلكتروني

الرقم المميز (0xxxxxxxx) \*

البريد الإلكتروني (xxxxxxxxxx)

عنوان الفتح \*

التفاصيل \*

# التحديات الواردة والإجراءات التحسينية

عملت الهيئة بعد حصر التحديات على تطوير لوائحها، إجراءاتها وأنظمتها التقنية وذلك لتحسين وتيسير تجربة العميل، وأدناه جزء من التحديات المرصودة التي عملت الهيئة على تطوير الإجراءات التحسينية لها.

## التحديات والمقترحات

## الإجراء التحسينية

1

لا يمكن التعديل على البيان الجمركي الوارد بعد ما تم تقديمه لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، مما يشكل عائق في حال تم إدخال البيانات بشكل خاطئ ويتم احتساب الرسوم بناء عليها. ولذلك يتم الالتزام بتسديد رسوم البيان الجمركي، ومن ثم تقديم طلب استرداد.

2

لا يتم إرسال الاشعارات بالمعلومات الكافية للمستورد لمعرفة تفاصيل البيان من حيث نوع البيان والمنفذ الذي يتم فيه التخليص الجمركي.



### تمكين المخلص من تعديل البيان

يتم العمل على تمكين المخلص من تعديل البيان في مرحلة التحصيل، وذلك لتسهيل تجربة المستورد والمخلص في حال الإدخال الخاطئ للبيانات.



### تطوير تجربة المستورد في استلام الاشعارات الواردة

تعمل الهيئة على تطوير الاشعارات الواردة للعملاء وتزويدهم بكافة تفاصيل الشحنة ليكون لدى العميل المعلومات الكافية حول حالة الإرسالية والإجراءات المتخذة.

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم