



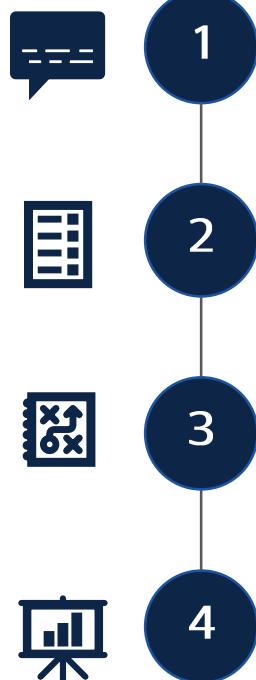
# التطوير المشترك – تطوير وتحسين خدمة البيان الجمركي

03/9/2023 – 01/10/2023

التطوير المشترك

# تتلخص أهداف تحسين تجربة العميل على 4 محاور رئيسية

توفر قنوات لتزويد الهيئة بالتحديات والمقترنات



حصر التحديات الواردة من القنوات

تطوير الإجراءات التحسينية

قياس فاعلية الإجراءات التحسينية

# قنوات رصد التحديات

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

2

نحو نقدر ملاحظاتك

أستخدام طلب شکریں اقتراح

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1

تطوير وتحسين خدمة البيان الجمركي

تفاصيل المشاركة ←

نوع المشاركة      حالة المشاركة

التطوير المشترك      **منتهية**

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

**رابط المشاركة**

# التحديات الواردة والإجراءات التحسينية

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

## الإجراء التحسينية

**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.

## التحديات والمقترنات

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

1

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

2



شكراً لكم