



التطوير المشترك – خدمات المستوردين والمصدرين

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 المستوردين والمصدرين؛ عملت الهيئة على فتح قنوات للتواصل مع عملاءها المرتبطين بسلسلة الاستيراد والتصدير وذلك عبر عقد لقاءات مفتوحة لحصر التحديات، وإطلاق استبيان التطوير المشترك عبر الموقع، وتمكين العملاء من إرسال الاقتراحات عبر التذاكر، وعلى ضوء ذلك تم استخراج عدد من التحديات.

1

شاركنا في تطوير خدمات المستوردين والمصدرين

تفاصيل المشاركة ←

نوع المشاركة

التطوير المشترك

حالة المشاركة

منتهية

فترة المشاركة

من 26/02/2023 إلى 30/04/2023

رابط المشاركة

2



3

نحن نقدر ملاحظاتك

استعلام طلب شكوى اقتراح

الاسم *

رقم الجوال (05xxxxxxxxx) *

البريد الإلكتروني

الرقم المميز (0xxxxxxxxx)

البريد الإلكتروني (xxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx.sa)

عنوان التفويض *

التعليق *

التحديات الواردة والإجراءات التحسينية

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

الإجراء التحسيني

التحديات والمقترحات

- 1** الزامية المخلص الجمركي بتوفير مقر رئيسي في أقرب مدينة للمنفذ المراد ممارسة نشاط التخليص من خلاله.
 - 2** يتم احتساب الكميات المتبقية من قرار الإعفاء بشكل يدوي, حيث يتم طرح الكمية الواردة في قرار الإعفاء من الكمية المستهلكة من خلال مراجعة البيانات الجمركية المقدمة.
 - 3** لا يمكن التعديل على البيان الجمركي في مرحلة التحصيل (بعد إصدار الفاتورة), 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.
 - 4** يتم الاعتراض عن على رسوم الأرضيات عبر مركز التواصل, ولا يتم تحديد وقت تفريغ الحاوية بشكل دقيق ليتم احتساب مدة الأرضيات.
- تحديث قواعد مزاولة مهنة التخليص الجمركي**
تم تحديث قواعد مزاولة مهنة التخليص الجمركي وإلزام المخلص بتوفير مقر واحد على الأقل لممارسة نشاط التخليص في المملكة.
- تحسين تجربة المستورد في الإعفاءات**
تم تطوير شاشات الإعفاء وإضافة تفاصيل للإعفاء مثل: الكمية المعفية, الكمية المتبقية, الكمية المستخدمة.
- 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
- تحسين تجربة المستورد والمصدر في الأرضيات**
لحل التحدي تعمل الهيئة على جانبيين, الجانب الأول إتاحة خدمة لتقديم طلب اعفاء من رسوم الأرضيات بشكل مباشر, والجانب الآخر الربط التقني مع الشركات المشغلة في الموانئ البحرية لتحديد أوقات تفريغ الحاوية بشكل آلي ودقيق.

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم