



سياسة وأهداف الجودة

تلتزم الهيئة الاتحادية للضرائب بضمان أعلى معايير الجودة بما يتوافق مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. حيث تدعم هذه السياسة تنظيم وتطوير العمل في الهيئة بكفاءة وفعالية وبطريقة تفوق توقعات مختلف الفئات المعنية وبما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية من خلال ما يلي:

1 سياسة الجودة



الالتزام بالقوانين والتشريعات

الامتثال التام لكافة المتطلبات التشريعية والتنظيمية والقوانين واللوائح الضريبية ومنظومة الحوكمة المؤسسية.



نظام إدارة الجودة

ضمان كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة، والعمل على تحديثه طبقاً لأفضل الممارسات بما يضمن التوافق مع متطلبات المواصفة القياسية الأيزو 9001:2015.



سعادة المتعاملين

السعي الدائم لتقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق سعادة متعاملي الهيئة وتفوق توقعاتهم بالإضافة إلى إعداد وتطبيق نظام فعال لاستقبال مقترحات وشكاوى المتعاملين والعمل على حلها بكفاءة.



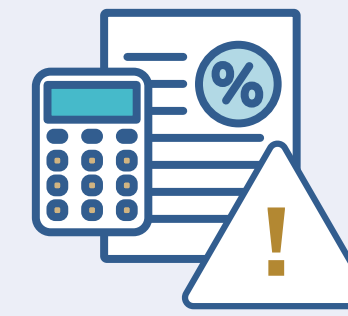
إدارة الموارد

ضمان كفاءة وفعالية موارد الهيئة وبناء قدراتنا العاملة بما يمكنهم من تأدية أعمالهم بكفاءة عالية، وتعزيز قدراتهم.



التحسين المستمر

مواكبة أحدث التقنيات والأساليب الإبداعية كمحفز للابتكار والتطوير وضمان الريادة في العمل، إضافة إلى مشاركة سياستنا مع كل الأطراف المعنية الداخلية والخارجية، من خلال قنوات الاتصال المختلفة ومراجعتها بشكل دوري لضمان الاستدامة والتحسين المستمر.



إدارة المخاطر

تعزيز النهج القائم على استخدام التفكير التحليلي في إدارة المخاطر للعمليات التابعة لنظام إدارة الجودة بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات.

اعتمدت الهيئة الاتحادية للضرائب الهدف (ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية) كهدف للجودة، بحيث يتبع هذا الهدف مجموعة من مؤشرات ومقاييس الأداء التي تحقق متطلبات أهداف الجودة في مواصفة الأيزو 9001:2015 حيث يتم متابعة نتائج مؤشرات الأداء وتحديد المسؤوليات والموارد اللازمة للتنفيذ وفقاً للخطة التشغيلية المعتمدة.

2 أهداف الجودة