
اتفاقية مستوى أداء الخدمة
بين
شؤون الجمارك بوزارة الداخلية وإدارة المواصفات والمقاييس
بوزارة الصناعة والتجارة والسياحة

الفهرس

- (3) تمهيد - التعريفات
- (4) طرفا الاتفاقية - مدة الاتفاقية
- (5) التزامات الأطراف المتعاقدة
- (7) الختم الجمركي - القرارات المسبقة - نقاط الاتصال
- (8) إجراءات الطوارئ
- (9) مؤشرات الاداء
- (10) التنازل - التوقيع

تمهيد

من منطلق التعاون البناء بين وزارة الداخلية - ممثلة بشئون الجمارك ووزارة الصناعة والتجارة والسياحة، ورغبة من الجميع في الارتقاء بمستوى الأداء المقدم للعملاء لتسهيل إجراءات الحركة التجارية للبضائع.

تنطوي هذه الاتفاقية على توضيح الشروط والأحكام التي بموجبها سيقوم الطرفان الموقعان بتقديم الخدمات المحددة للعملاء، ووضع أسس وإطار لتقديم خدمات عالية الجودة وفقاً لقانون الجمارك الموحد والقوانين والقرارات الأخرى ذات الصلة بكلا الطرفين. وتهدف الاتفاقية إلى:

- 1- الحصول على اتفاق متبادل لضمان توفير خدمات متميزة للعملاء.
- 2- تحديد مسؤولية الطرفين وادوارهم بهدف تقديم وصف واضح ومختصر وقابل للقياس
- 3- تحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز الثقة المتبادلة بينهما لتقديم الخدمات كل في مجال اختصاصه لجميع الشحنات - وبوجه خاص المنتجات المقيدة الخاضعة لرقابة الطرف الثاني.

مادة (1)

التعريفات

- 1- نظام أفق الإلكتروني: وهو نظام التخليص الجمركي المطبق في شئون الجمارك.
- 2- النظام المنسق: وهو نظام ترميز المنتجات المتبع لدى الطرف الأول.
- 3- إجراءات الطوارئ: وهي الإجراءات التي يتم اتباعها حال توقف نظام التخليص الجمركي.
- 4- القرار النهائي في الشحنة: وهو اصدار الطرف الثاني القرار النهائي سواء بالموافقة او الرفض على الشحنة خلال المدة المتفق عليها من وقت تقديم البيان الجمركي متضمنا جميع المستندات.
- 5- نظام المخاطر: هو النشاط الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة لاحتمالية وجود خرق أو تجاوز للقوانين والأنظمة الجمركية والقوانين الأخرى المتعلقة.

المشغل الاقتصادي: هو نظام متكامل من الخطوات والإجراءات والمتطلبات بهدف تطوير الأداء الجمركي وتسهيل حركة التجارة الدولية، ويتم منح شهادة المشغل الاقتصادي المعتمد للشركات الملتزمة بالقوانين والقرارات والأنظمة.

مادة (02)

حكم تمهيدي

- 1- يعتبر التمهيد السابق جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.
- 2- يقصد بالخدمات الواردة في هذا الاتفاق: إصدار التراخيص والتصاريح وإجراءات الفسخ عن الشحنات.

مادة (3)

طرفا الاتفاقية

- أبرمت هذه الاتفاقية في مملكة البحرين بتاريخ 2019/1/29م بين كل من:
- 1- شؤون الجمارك - وزارة الداخلية (ويشار إليها فيما بعد بالطرف الأول).
 - 2- إدارة المواصفات والمقاييس - وزارة الصناعة والتجارة والسياحة (ويشار إليها فيما بعد بالطرف الثاني).

مادة (4)

مدة الاتفاقية

يسري مفعول هذه الاتفاقية ويدخل حيز النفاذ من تاريخ 1 فبراير 2019م لمدة ثلاث سنوات وتجدد بصورة تلقائية، ويمكن اجراء اية تعديلات عليها.

مادة (5)

تعديل الاتفاقية

يكون التعديل بحسب متطلبات العمل والقوانين ذات العلاقة بالاتفاق بين الطرفين، وتكون الخطابات في ذلك رسمية.

مادة (6)

التزامات الأطراف المتعاقدة

التزامات الطرف الأول:

- 1- استلام طلبات الطرف الثاني المتعلقة بتقييد السلع والمنتجات الخاضعة لرقابته في نظام افق وترميزها برقم النظام المنسق.
- 2- في حالة رغبة الطرف الثاني يتم استيفاء رسوم الخدمات المستحقة له وفق الإجراءات المتبعة بهذا الشأن وبحسب متطلبات وزارة المالية.
- 3- الإشعار الفوري لصاحب العلاقة عن الشحنة المراد استيرادها او تصديرها الكترونيا بقرار الطرف الثاني في حال اشتمال الشحنة على بضاعة تخضع لرقابته.
- 4- تمكين الطرف الثاني من الحصول على الإحصائيات والبيانات والمعلومات الخاصة بالخدمات التي يقوم الطرف الثاني بإصدارها.
- 5- إدراج الطرف الثاني في النظام الالكتروني "أفق".
- 6- تدريب الموظفين المخولين من قبل الطرف الثاني على كيفية استخدام نظام النافذة الإلكترونية الواحدة للتخليص الإلكتروني "أفق" للعمليات الجمركية.
- 7- انفاذ التشريعات والقرارات الإدارية وتفريغها في النظام الالكتروني "أفق" على شكل قوائم منتجات خاضعة للطرف الثاني.
- 8- تحديث بنود المنتجات للطرف الثاني.
- 9- استقبال استفسارات الطرف الثاني على مدار ساعات العمل بشأن آلية العمل وقوائمهم في النظام الالكتروني.
- 10- إخطار الطرف الثاني عند الحاجة لصيانة النظام قبل بدء موعد عملية الصيانة أو الإصلاح.
- 11- إعداد الخدمات المطلوبة وتحديد مواصفاتها العامة.

التزامات الطرف الثاني:

- 1- التنسيق والتعاون وتزويد الطرف الأول بالقوانين والقرارات المتعلقة للمنتجات الخاضعة للرقابة والتقييد.
- 2- الالتزام بكافة اللوائح والقرارات والتعليمات التي تصدر عن الطرف الأول المعمول بها في مملكة البحرين.
- 3- التنسيق مع الطرف الأول في حال الرغبة في اصدار قرارات متعلقة بحسب نظام الطرف الأول.
- 4- ابلاغ الطرف الأول كتابيا عند الرغبة بإضافة المنتجات او حذفها او إيقاف قائمة خاصة أو أي اجراء جمركي يطلبه.
- 5- الرد على كافة استفسارات الطرف الأول وطالب الخدمة عبر نظام النافذة الإلكترونية الواحدة بحسب ما هو متوفر بالنظام من امتيازات، أو بالتواصل عبر البريد الإلكتروني بحسب طبيعة الاستفسار.
- 6- اطلاع الطرف الأول على التغييرات في الاوامر الإدارية والقوانين المتعلقة بتغير المنتجات الخاضعة لرقابتهم من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني او الخطابات الرسمية.
- 7- الرد السريع على الطرف الأول في حال الاستفسار عن مدى خضوع المنتجات الجديدة لرقابة الطرف الثاني أو بشأن آلية العمل والقوائم، وذلك على مدار ساعات العمل بشكل يومي.
- 8- تحديد الرسوم الواجبة السداد من قبل طالبي الخدمات عبر نظام التخليص الجمركي "افق".
- 9- التنسيق مع الطرف الأول في حال الرغبة في معاينة الشحنات خارج المنافذ الجمركية ليتم الفتح والمعاينة من قبل الطرفين في آن واحد.
- 10- توفير الأدوات والمعدات التي تمكن موظفيها المخولين من تنفيذ الخدمات المتفق عليها بهذه الاتفاقية.
- 11- تقديم الخدمات حسب المواصفات الواردة في هذه الاتفاقية.
- 12- تحديد الأشخاص المخولين من قبلهم لإعطاء الموافقات الإلكترونية واطار الطرف الاول بهم.
- 13- اخذ تعهد من المستورد بعدم التصرف في البضاعة المفرج عنها إفراجاً مشروطاً، متضمناً وصفها أو العلامات المميزة لها-إن وجدت-قبل إشعار الطرف الأول بالإفراج المشروط.

- 14-التحقق من توافر الشروط القانونية اللازمة للأفراج المشروط وابلغ الطرف الأول بالنتيجة خلال ثلاثين يوماً اعتباراً من تاريخ الإفراج المشروط.
- 15-التعاون مع الطرف الأول في حال رغبته اجراء تعديلات على النظام الاي للتخليص الجمركي.
- 16-استخدام نظام المخاطر في التعامل مع الشحنات المستوردة.

مادة (7)

الختم الجمركي

في حالة فتح الشحنات او العينات ومعاينتها من قبل الطرف الثاني خارج المنافذ الجمركية، سيقوم الطرف الأول بوضع الختم الجمركي الالكتروني ويتم فتحه الكترونيا من قبل ممثل الطرف الثاني، ويلتزم ممثل الطرف الثاني باستلام الختم الجمركي والمحافظة على سلامته وارجاعه الى القسم المعني بالمنفذ الجمركي التابع للطرف الأول الذي خرجت منه الشحنة او العينة.

مادة (8)

الاحكام المسبقة

تساعد الأحكام المسبقة بشأن التصنيف والمنشأ والقيمة والمواصفات للمستوردين والمصدرين في الحصول على حكم مسبق من الطرف الأول قبل الاستيراد، ويكون مثل هذا الحكم ملزماً للطرف الأول لمدة زمنية محددة، ولذلك يلتزم الطرف الثاني بتقديم المساعدة اللازمة في سبيل قيام الطرف الأول بإصدار الاحكام المسبقة المطلوبة للعملاء.

مادة (9)

نقاط الاتصال

وهم المعنيين بمتابعة تنفيذ بنود هذه الاتفاقية، والقيام بالمراجعة الدورية للاتفاقية بشكل سنوي أو كلما دعت الحاجة لذلك، ودراسة المشكلات والعقبات التي تعيق تنفيذها، ووضع الحلول، واعداد التقارير اللازمة.

- 1- من جانب الطرف الاول: مدير إدارة التراخيص الجمركية وخدمة العملاء.
- 2- من جانب الطرف الثاني: مدير إدارة المواصفات والمقاييس.

مادة (10)

إجراءات الطوارئ في حال توقف نظام "افق"

- 1- في حالة قيام إدارة نظم المعلومات بالطرف الأول بوقف النظام لغايات الصيانة أو الاصلاح. تقوم هذه الإدارة بالتعميم على الطرفين بتاريخ ووقت توقف النظام والفترة الزمنية المطلوبة لإعادة تشغيله، وتطبق الآلية التالية:
 - أ- إذا كانت فترة التوقف (ساعة واحدة أو اقل) يتم تعطيل العمل في المنفذ والانتظار من قبل الطرفين لحين اعادة تشغيل النظام.
 - ب- إذا كانت فترة التوقف (أكثر من ساعة) يتم الافساح عن البضاعة باتباع الإجراءات التالية:
 - 1- استيفاء اجراءات القيد والمنع من قبل الطرف الثاني يدويا.
 - 2- للطرفين معاينة وتفتيش البضاعة بحسب المتبع سواء يدويا أو بالأشعة مع الاخذ بالاعتبار الاجراءات المتبعة مع المشغلين الاقتصاديين المعتمدين.
 - 3- الاحتفاظ بمختلف المستندات لحين اعادة تشغيل النظام ويتم تنظيم البيان الكترونيا.
 - ج- يقوم الطرفان بإعادة ادخال الإجراءات التي اتخذت في النظام.
 - د- تستثنى المنتجات السريعة التلف من البند (أ) ويتم الافساح عنها مباشرة بعد استيفاء الاجراءات (1-2-3) من (ب).
- 2- عند التوقف الفجائي
 - أ- يقوم المنفذ المعني بالاتصال بمركز العمليات للإبلاغ عن الخلل عبر البريد الالكتروني أو مشرف النوبة بالمنفذ الجمركي.
 - ب- تقوم إدارة نظم المعلومات بالطرف الأول بإخطار المنفذ الجمركي بالوقت الذي سيستغرقه اصلاح الخلل.
 - ج- تطبق البنود (أ-ب) من البند (1) أعلاه.

مادة (11)

مؤشرات الأداء

- 1- ارسال الاخطارات المتعلقة بصيانة النظام
ارسال الأخطار المتعلقة بصيانة النظام للطرف الثاني قبل (3) أيام من توقف نظام التخليص الجمركي "افق".
- 2- تقديم الخدمات التدريبية
يخصص الطرف الأول عدد (10) مقاعد تدريبية سنويا لتدريب موظفي الطرف الثاني.
- 3- اصدار القرار النهائي في الشحنة
تقيد الطرف الثاني بتقديم القرار النهائي للعملاء اثناء ساعات الدوام الرسمي وفقاً لما يلي :
 - أ- 20دقائق للبيانات الجمركية المحتوية على سلع سريعة التلف.
 - ب- 45دقيقة للسلع التي لا تتطلب فحصا.
 - ج- ساعة ونصف للسلع التي تتطلب تدقيقا مستنديا او فحصا.
 - د- ساعتان لبقية المنتجات، المنتجات التي يتطلب الترتيب لها للفحص بموقع المستورد.
- 4- الفسخ الالي من قبل الطرف الأول
وهو قيام الطرف الأول بفسخ البضائع بصورة الية بعد انقضاء الفترة المحددة في البند (3) أعلاه. وعليه يقوم الطرف الثاني باستكمال إجراءاته بالتنسيق بينه وبين صاحب العلاقة وذلك بعد ان يقوم الطرف الأول بتوفير خاصية الاخطار الالي الى جميع منتسبي الطرف الثاني المعنيين.
- 5- الإجابة على الاستفسارات
يجب ان تكون الفترة الزمنية للإجابة على الاستفسارات المقدمة من أي طرف للطرف الاخر لا تتعدى يومين عمل.
- 6- دقة حساب رسوم الخدمات أو المستحقات يجب ان يكون تحصيل الرسوم بدقة 100%.
في حالة الفحص بموقع المستورد يتم الالتزام بالوقت المحدد الذي اتفقت به الجمارك مع المخلص الجمركي لفتح الحاوية إذا ما تطلب ذلك.

مادة (12)

التنازل

لا يجوز للطرف الثاني تخصيص أو نقل المزايا أو الواجبات والالتزامات المترتبة على هذا الاتفاق أو أي جزء منه دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الطرف الأول، كما أن موافقة الطرف الأول المذكورة لا تعفي الطرف الثاني من أي من واجباتها والتزاماتها بموجب هذه الاتفاقية.

مادة (13)

التوقيع

وقع نيابة عن الطرفين بهذه الاتفاقية كل من:

الطرف الثاني

عن وزارة الصناعة والتجارة والسياحة

نادر خليل المؤيد

وكيل الوزارة لشئون التجارة

الطرف الأول

عن شئون الجمارك

احمد بن حمد بن احمد آل خليفة

رئيس الجمارك

