



الاجراءات التطويرية وتأثير الإجراءات المتخذة بناءً على
التغذية الراجعة
مركز خدمات التخليص الجمركي بميناء خليفة بن سلمان
2020

إعداد

إدارة جمارك المنافذ البحرية



- قامت إدارة المنفذ بأخذ آراء العملاء في عملية التحسين والتطوير المستمر للمركز وقامت إدارة المنفذ بقياس الأثر من الإجراءات التي تم اتخاذها في المركز والمتمثلة في عملية التحسين والتطوير المستمر بغرض التحقق من تلبيتها لاحتياجات وتطلعات العملاء.
- وقد جاءت جائحة كورونا ليقوم المنفذ بعمل بعض الإجراءات الاحترازية وتحويل العديد من الخدمات إلى خدمات الكترونية دون الحاجة لحضور العملاء للمركز للحفاظ على صحة العميل والموظفين .

والجدول ادناه يعرض أهم الإجراءات التطويرية التي قامت بها إدارة المنفذ لعام 2020 :

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
1	تقليل المعاملات الورقية و زيادة عدد الخدمات الجمركية عن طريق البريد الالكتروني	مارس 2020	- سرعة استكمال المعاملات الجمركية وتوفير الوقت. - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.
3	إنشاء إيميل خاص لأجراء عملية دفع الرسوم والضرائب الكترونياً من خلال الدفع عن طريق جهاز "تم" المتوفر في جميع أنحاء مملكة البحرين	مارس 2020	- سرعة استكمال المعاملات الجمركية وتوفير الوقت. - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.
4	زيادة عدد الموظفين	يناير 2020	- زيادة سرعة إنجاز الخدمات الجمركية. - تحسين كفاءة تقديم الخدمات.
5	إنشاء إيميل خاص للمراسلات الرسمية للعملاء مع إدارة المنفذ	مارس 2020	- سهولة مراجعة الطلبات والأوامر وتوفير الوقت. - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.



ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
6	انضمام شئون الجمارك إلى برنامج "تواصل" الحكومي	يونيو 2020	- تقليل المدد الزمنية لتقديم الخدمات . - تبسيط وتسريع الإجراءات - زيادة قنوات التواصل مع الجمارك بشكل مباشر
7	تخصيص رقم عن طريق تطبيق الواتساب whatsapp للمراجعين	مارس 2020	- تبسيط وتسريع الإجراءات - زيادة قنوات التواصل مع الجمارك بشكل مباشر