

الدليل الإرشادي لمتطلبات الحصول على الخدمات التي يقدمها مركز خدمة العملاء عن بُعد بشنون الجمارك

1. إجراءات دفع رسوم طلب تحديد رمز النظام المنسق لكل صنف من البضاعة

| وصف الخدمة | خدمة تقدم بناء على طلب العميل يقوم الموظف المختص بالنظام المنسق بتحديد رمز النظام المنسق لصنف من البضائع المستوردة |
|--------------------------------|--|
| المستندات المطلوبة | 1. الفاتورة التجارية 2. الكتالوج الخاص بالمنتج |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 5 دينار لكل منتج |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة |

2. إجراءات دفع رسوم طلب معلومات من صاحب السجل أو أصحاب العلاقة

| وصف الخدمة | خدمة تقديم أي معلومات من النظام الجمركي أو المستندات الجمركية كتقرير بناء على طلب صاحب السجل نفسه أو أصحاب العلاقة |
|--------------------------------|--|
| المستندات المطلوبة | 1. رسالة موجهة الى مدير إدارة نظم المعلومات تحتوي على توقيع الشخص المخول. 2. نسخة من السجل التجاري لصاحب الطلب |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 40 دينار لكل سجل تجاري |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة |

3. إجراءات طلب إصدار بدل فاقد او تالف للمستندات الجمركية

| وصف الخدمة | خدمة اصدار بدل فاقد أو تالف للمستند الجمركي لصاحب الشأن من نظام التخليص الجمركي |
|--------------------------------|--|
| المستندات المطلوبة | 1. رقم البيان الجمركي 2. نسخة من السجل التجاري لصاحب الطلب |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة 3. يتم التأكد من جميع المرفقات وارسال المستند المطلوب للعميل |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 10 دينار لكل مستند |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة |

4. إجراءات طلب نسخة غير ورقية من التعرّف الجمركية الموحدة

| وصف الخدمة | خدمة منح نسخة غير ورقية من التعرّف الجمركية الموحدة بناءً على طلب العميل |
|--------------------------------|--|
| المستندات المطلوبة | لا توجد |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم إرسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة 3. يتم إرسال نسخة غير ورقية من التعرّف الجمركية الموحدة إلى العميل |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 3 دينار |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب |

5. إجراءات استلام طلب فتح حساب مستخدم أفق

| وصف الخدمة | طلب حساب مستخدم (افق) نظام التخليص الجمركي للشركات والجهات الرقابية |
|--------------------------------|--|
| المستندات المطلوبة | 1. نسخة من السجل التجاري ساري المفعول 2. نسخة من معلومات البطاقة الذكية لكل مستخدم 3. نسخة من معلومات البطاقة الذكية لكل مخول بالتوقيع 4. استمارة طلب حسابات مستخدمين نظام أفق |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع إرفاق المستندات المطلوبة 2. يتم مراجعته المستندات من قبل الموظف 3. الرد على صاحب الطلب في حال وجود خطأ في المستندات أو إرسال المستندات إلى قسم تقنية المعلومات لإنشاء الحساب في نظام أفق في حال استكمال جميع المتطلبات |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | لا توجد رسوم |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة |

6. إجراءات استلام طلب تغيير كلمة السر لحساب أفق

| وصف الخدمة | خدمة تقدم للعميل في حال فقدان الرقم السري لحساب (افق) |
|--------------------------------|--|
| المستندات المطلوبة | 1. استمارة طلب استرجاع كلمة المرور 2. نسخة من بطاقة الهوية |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يتم حجز موعد في نظام مواعيد من قبل العميل 2. يتم الاتصال المرئي بالعميل من قبل الموظف 3. يرسل العميل المستندات المطلوبة عبر البريد الإلكتروني 4. يتم إرسال الرقم السري الجديد للعميل عبر البريد الإلكتروني |
| قناة تقديم الخدمة | اتصال مرئي عبر تطبيق الواتساب / 17389999 |
| رسوم الخدمة | لا توجد رسوم |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة 3. ان يكون مقدم الطلب نفسه صاحب الشأن |

7. إجراءات دفع رسوم إصدار إفادة بناءً على طلب صاحب الشأن

| | |
|--------------------------------|--|
| وصف الخدمة | أي طلب من صاحب الشأن لم يذكر في رسوم الخدمات الجمركية ويحتاج افادة من شئون الجمارك. |
| المستندات المطلوبة | 1. رسالة موجهة الى مدير إدارة نظم المعلومات تحتوي على توقيع الشخص المخول 2. نسخة من السجل التجاري لصاحب الطلب |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 20 دينار |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة |

8. إجراءات دفع رسوم الاشعة للحاويات

| | |
|--------------------------------|--|
| وصف الخدمة | تقدم هذه الخدمة للحاويات التي لا يمكن ربطها مع البيان الجمركي لعملية دفع رسومها |
| المستندات المطلوبة | ارقام الحاويات التي سيتم فحصها بجهاز الاشعة |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 10 دينار لكل حاوية |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة 3. تحديد ارقام الحاويات |

9. إجراءات دفع رسوم معاينة البضاعة خارج المنافذ الجمركية

| | |
|--------------------------------|--|
| وصف الخدمة | طلب خدمة إضافية من قبل العميل لأي إجراء من إجراءات التخليص الجمركي " تفتيش ومعاينة" |
| المستندات المطلوبة | لا توجد |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الخدمة |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | 50 دينار |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة 3. وجود توجيه مسبق من قبل القسم المختص |

10. إجراءات دفع رسوم الغرامات الجمركية

| وصف الخدمة | تقدم هذه الخدمة للغرامات التي لا يمكن ربطها مع البيان الجمركي لعملية دفع رسومها |
|--------------------------------|---|
| المستندات المطلوبة | نسخة من اشعار تبليغ |
| إجراءات التقديم في مركز الخدمة | 1. يرسل العميل الطلب عبر البريد الإلكتروني مع تعبئة استمارة الطلب. 2. سيتم ارسال رابط إلكتروني للعميل لدفع رسوم الغرامة. |
| قناة تقديم الخدمة | التقديم عبر البريد الإلكتروني customerservice@customs.gov.bh |
| رسوم الخدمة | غير ثابتة |
| وقت الانجاز | 15 دقيقة |
| شروط الخدمة | 1. تعبئة استمارة الطلب 2. إرفاق جميع المستندات المطلوبة |