

## اتفاقية مستوى الخدمة لمنفذ ميناء خليفة بن سلمان

تسعى شئون الجمارك على توفير الخدمات الجمركية المختلفة بجودة عالية وبسرعة في الانجاز وذلك لنيل رضى العملاء من المستوردين والمصدرين والمستثمرين وذو العلاقة للخدمات المختلفة التي يقدمها ميناء خليفة بن سلمان وذلك حسب نوع كل خدمة وفي حدود توفر الإشتراطات والمستندات المطلوبة لهذه الخدمات حيث يبين الجدول أدناه مستويات تقديم الخدمات التي يقدمها ميناء خليفة بن سلمان من خلال الخبرات المتقدمة لهذا الميناء تم تحديد الزمن المتوقع لكل خدمة.

### معايير الخدمة:

1. يتم احتساب الزمن من وقت تقديم المستندات المطلوبة.
2. الزمن المذكور لا يشمل المدة المستغرقة لإستكمال النواقص المستندية وغيرها المطلوبة لإنهاء الخدمة، كما لا يشمل الوقت المستغرق لطالب مستندات أو موافقات من الجهات الرسمية الأخرى.
3. يخضع الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة لمراجعة دورية وذلك وفقاً لسياسة التطوير المستمرة بشئون الجمارك لخدمة العملاء من مستوردين ومصدرين وغيرهم.
4. الخدمات المذكورة تقدم طيلة أيام الأسبوع ماعدا يوم الجمعة.

### مستويات تقديم الخدمة

الرقم	نوع الخدمة	الزمن المستغرق	توفر الخدمة
1	تدقيق بيانات الاستيراد بكافة انواعه وتحويل مسار الشحنة	10 دقيقة	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
2	تدقيق بيانات التصدير بكافة انواعه	10 دقيقة	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
3	تعديل الأخطاء في البيانات الجمركية والمنافست	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
4	عمل تفاويض الاستيراد والتصدير الشخصي	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
5	عمل طلب شراء للإعفاء الصناعي للمستوردين	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
6	عمل بيان الاستيراد المبسط لعمليات الاستيراد الخاصة	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
7	التصديق على شهادات المنشأ	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
8	إصدار بدل فاقد للبيان الجمركي	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
9	إصدار بدل فاقد أو تالف لوصل الأمانة	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
10	إصدار بدل تالف أو فاقد لوصل التامين	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
11	إصدار بطاقة جمركية للمركبات	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
12	إصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة جمركية للمركبات	10 دقائق	من الساعة 7:30 صباحاً إلى 2 مساء
13	الرد على الاقتراحات والشكاوى	يوم عمل	24 ساعة