



منشور تعليمات

رئيس مصلحة الجمارك رقم (ع) لسنة ٢٠٢٣

في إطار أهمية متابعة المراكز اللوجيستية لاستقبال شكاوى العملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي لسرعة الاستجابة وازالة المعوقات التي تواجه بعض البيانات الجمركية اثناء جميع مراحل الافراج عن البضائع بالموانئ

- يراعى الالتزام بما يلي :

- 1- يقوم مركز الاتصالات تحت اشراف الادارة العامة للاتصالات الداخلية باستقبال شكاوى العملاء على جروبات الواتس ويتم انشاء ثلاث جروبات رئيسية على رقم التليفون المحمول ٠١٢٢٢٢٠٠٨٩٩ :
 - جروب تلقى شكاوى البيانات الجمركية بالمراكز اللوجيستية
 - جروب تلقى شكاوى نقاط الفحص والمعانة بالمساحات
 - جروب تلقى شكاوى التخليص المسبق والفاعل الاقتصادي المعتمد
- 2- يلتزم مركز الاتصالات باستقبال الشكاوى من العملاء وتصنيفها جغرافيا حسب الجمرک المختص وارسالها على جروبات متابعة المراكز لكل بميناء وعمل حصر لهم يوميا
- 3- تقوم غرفة متابعة المراكز اللوجيستية بالمتابعة للشكاوى على جروبات الموانئ والتأكد من اتخاذ اللازم نحو حلها بالاضافة الى عمل حصر للمشكلات الخاصة بالبيانات الجمركية التي لم يتم انتهاء الاجراءات الجمركية عليها في مراحل الافراج في التثمين والاعتماد والتواصل لحلها فورا
- 4- يتم اغلاق جميع الجروبات الاخرى بعد الاعلان فيها عن الجروبات الخاصة بالمتابعة والمشار اليها عالية بالتنسيق مع القانمين عليها ولا يُعتمد الا بها لتلقى الشكاوى للبيانات الجمركية
- 5- يلتزم رؤساء الادارات المركزية بالتنبيه مشددا على جميع مديري المراكز اللوجيستية ومديري المساحات بالمتابعة للشكاوى والرد والافادة بشأن الشكاوى المقدمة من العملاء على الجروبات المشار اليها بعاليه ومتابعة المتأخرات من البيانات الجمركية من خلال الحصر المعد من غرف العمليات لمتابعة المراكز والرقابة المستمرة مع السادة موظفي التكنولوجيا المكلفين بالمتابعة لحل الشكاوى بالمراكز والرد عليها يوميا

6- يتولى معاون رئيس مصلحة الجمارك للتخليص المسبق والفاعل الاقتصادي المعتمد متابعة تلك الجروبات، وعرض تقرير يومي متضمنا اى قصور والمتسبب فيه لاتخاذ اللازم

تنفذ هذه التعليمات بكل دقة ومن يخالف ذلك يتعرض للمساءلة القانونية.

تحريراً في ١ / ٨ / ٢٠٢٣

رئيس مصلحة الجمارك

(الشحات عطوي)

تخليص مسبق
مجموعة واتساب
الفاعل الاقتصادي



امسح هذا الرمز المربع ضوئياً باستخدام كاميرا واتساب
للاتضمام إلى هذه المجموعة

شكاوى فحص ومعاينة للساحات
مجموعة واتساب



امسح هذا الرمز المربع ضوئيا باستخدام كاميرا واتساب
للاتضمام إلى هذه المجموعة

شكاوى المراكز اللوجستية

WhatsApp group



Scan this QR code using the WhatsApp
camera to join this group

الممسوحة ضوئياً بـ CamScanner