هيئة تنظيم الاتصالات
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
Kingdom of Bahrain - مملكة البحرين

CUSTOMS الجمارك

اتفاقية مستوى أداء الخدمة
بين
شؤون الجمارك وهيئة تنظيم الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
Kingdom of Bahrain - مملكة البحرين

الفهرس

تمهيد - التعريفات ..... (3)

طرفا الاتفاقية – مدة الاتفاقية ..... (4)

التزامات الأطراف ..... (5)

القرارات المسبقة – المشغل الاقتصادي – نقاط الاتصال ..... (6)

إجراءات الطوارئ ..... (9)

مؤشرات الاداء ..... (10)

التنازل – التوقيع ..... (11)

تمهيد

من منطلق التعاون البناء بين وزارة الداخلية - ممثلة بشئون الجمارك وهيئة تنظيم الاتصالات، ورغبة من الجميع في الارتقاء بمستوى الأداء المقدم للعملاء لتسهيل إجراءات الحركة التجارية للبضائع والمسافرين.

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 الاخرى ذات الصلة.

وتهدف الاتفاقية الى:

1- الحصول على اتفاق متبادل لضمان توفير خدمات متميزة للعملاء.
2- تحديد مسؤولية الطرفين وادوارهما بهدف تقديم وصف واضح ومختصر وقابل للقياس للعملاء.
3- تحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز الثقة المتبادلة بينهما لتقديم الخدمات كل في مجال اختصاصه لجميع الشحنات -وبوجه خاص السلع 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 السلع المتبع لدى الطرف الأول.
3- **توفير الموظفين:** وهو تخصيص موظفين من قبل الطرف الثاني للعمل على نظام التخليص الجمركي للإفساح عن الشحنات.
4- **إجراءات الطوارئ:** وهي الإجراءات التي يتم اتباعها حال توقف نظام التخليص الجمركي.
5- **تدريب الموظفين:** وهو قيام الطرف الأول بتدريب منتسبي الطرف الثاني على استخدام النظام الالي للتخليص الجمركي والقوانين ذات العلاقة.

6- **الختم الجمركي الالكتروني:** وهو الجهاز الالكتروني الذي يتم تثبيته على الحاوية التي تنقل البضاعة التي تم الإفساح عنها دون قيام الجهة الرقابية بفحصها في المنفذ الجمركي، ويقوم موظفي الجهة الرقابية المخولين بفتح الختم الجمركي الالكتروني.

7- **برنامج 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 (2)
حكم تمهيدي

1- يعتبر التمهيد السابق جزءاً لا يتجزأ منها.

2- يقصد بالخدمات الواردة في هذا الاتفاق: إصدار التراخيص والتصاريح وإجراءات الفسح عن الشحنات.

مادة (3)
طرفا الاتفاقية

ابرمت هذه الاتفاقية في مملكة البحرين بتاريخ 2019/1/29م بين كل من:

1- شؤون الجمارك - وزارة الداخلية (ويشار إليها فيما بعد بالطرف الأول).

2- هيئة تنظيم الاتصالات (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 مالم يقر أحد الطرفين خلاف ذلك.

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 والمواد 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 بقرار الطرف الثاني عن الشحنة المراد استيرادها او تصديرها الإلكتروني في حال اشتمال الشحنة على بضاعة تخضع لرقابته.
4- تمكين الطرف الثاني من الحصول بشكل ذاتي عن طريق نظام "أفق" على كافة الإحصائيات والبيانات والمعلومات الخاصة بالخدمات التي يقوم الطرف الثاني بتقديمها.
5- تحديث بنود السلع والمواد للجهة الرقابية.
6- يستقبل الطرف الأول على مدار ساعات العمل استفسارات الطرف الثاني بشأن آلية العمل وقوائمهم في النظام الالكتروني.
7- تدريب الموظفين المخولين من قبل الطرف الثاني على النظام الإلكتروني "أفق".
8- إخطار الطرف الثاني عند الحاجة لصيانة النظام قبل بدء موعد عملية الصيانة أو الإصلاح.
9- تقديم الخدمات التدريبية لموظفي الطرف الثاني المتعلقة بكيفية استخدام نظام النافذة الإلكترونية الواحدة والعمليات الجمركية ذات الصلة.
10- إعداد الخدمات المطلوبة وتحديد مواصفاتها العامة.

11-إدراج الطرف الثاني في النظام الالكتروني "أفق".

12-انفاذ التشريعات والقرارات الإدارية وتفريغها في النظام الالكتروني "أفق" على شكل قوائم سلع خاضعة للطرف الثاني.

التزامات الطرف الثاني:

1- التنسيق والتعاون وتزويد الطرف الأول بالقوانين والقرارات المتعلقة بالمواد الخاضعة للرقابة والتقيد.

2- يلتزم الطرف الثاني بكافة القوانين واللوائح والقرارات والتعليمات التي تصدر عن الطرف الأول المعمول بها في مملكة البحرين المتعلقة بموضوع الاتفاقية.

3- التنسيق مع الطرف الأول في حال الرغبة في اصدار قرارات متعلقة في فسح الشحنات.

4- عند الرغبة سواء بإضافة البنود او حذفها او إيقاف قائمة خاصة يتم ابلاغ الطرف الأول كتابيا.

5- الرد على كافة استفسارات الطرف الأول وطالب الخدمة عبر نظام النافذة الإلكترونية الواحدة.

6- اطلاع الطرف الأول على التغيرات في الاوامر الإدارية والقوانين المتعلقة بتغير المواد الخاضعة لرقابيتهم من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني او الخطابات الرسمية.

7- الرد السريع على الطرف الأول في حال الاستفسار عن خضوع السلع الجديدة في مدى خضوعها لرقابة الطرف الثاني.

8- توفير العدد اللازم من الموظفين للعمل على نظام التخليص الجمركي وبحسب متطلبات تحقيق مؤشرات الأداء الواردة في بند (14).

9- تحديد الرسوم الواجبة السداد من قبل طالبي الخدمات عبر نظام التخليص الجمركي "افق".

10-التنسيق مع الطرف الأول في حال الرغبة في معاينة الشحنات خارج المنافذ الجمركية ليتم الفتح والمعاينة من قبل الطرفين في آن واحد.

11-تخصيص موظفين مخولين من الطرف الثاني لاستخدام نظام أفق الإلكتروني مدربين من قبل الطرف الأول.

12-توفير الأدوات والمعدات التي تمكن موظفيها المخولين من تنفيذ الخدمات المتفق عليها بهذه الاتفاقية.

13-تقديم الخدمات حسب المواصفات الواردة في هذه الاتفاقية.

14-ان يكون الطلب بشكل واضح إذا كان حذف او إضافة وفي أي قائمة تندرج البنود بالتحديد وعلى أي اجراء جمركي.

15-على الطرف الثاني تحديد الأشخاص المخولين من قبلهم لإعطاء الموافقات الإلكترونية واخطار الطرف الاول بهم.

16-على مدار ساعات العمل بشكل يومي يستقبل الطرف الثاني استفسارات الطرف الأول بشأن آلية العمل والقوائم.

17-تكون مختلف الردود اما من خلال البريد الالكتروني او الكتب الرسمية.

18-يكون الرد بنظام التخليص الجمركي بحسب ما هو متوفر بالنظام من امتيازات.

19-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.

20-يكون الإفراج المشروط تحت مسؤولية الطرف الثاني. وعليه ابلاغ الطرف الأول بالنتيجة خلال ثلاثين يوماً اعتباراً من تاريخ الإفراج المشروط. وفي حال عدم تلقى الطرف الأول الاشعار المطلوب، فسيعتبر ذلك موافقة الطرف الثاني على الفسح النهائي.

21-سحب تقارير البيانات الإحصائية المطلوبة من خلال نظام التخليص الجمركي في حال الرغبة بذلك وبصفة شهرية او نصف سنوية او سنوية.

22-التعاون مع الطرف الأول في حال رغبته اجراء تعديلات على النظام الالي للتخليص الجمركي.

23-استخدام نظام المخاطر في التعامل مع الشحنات المستوردة لما في ذلك أثر كبير في سرعة انسياب الشحنات من المنافذ الجمركية واستغلال الطاقات المتوفرة للشحنات المطلوب استهدافها.

مادة (7)

الختم الجمركي

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

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)
المشغل الاقتصادي

نظرا لما هذا الموضوع من أثر فعال ومساهمة في بناء بيئة أعمال محفزة، وتعظيم القيمة المضافة للناتج المحلي والقومي للدولة، من خلال تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية الأمر الذي يعزز من تقديم أفضل الخدمات الجمركية وغير الجمركية، يقوم الطرف الثاني بالتالي:

1- تقديم المعلومات والمشورة للطرف الأول في الأسماء المرشحة للانضمام لبرنامج المشغل الاقتصادي وحول مدى التزامهم بالأنظمة والقوانين لديه.
2- اعفاء او تقليل حالات الفحص والمعاينة للشركات التجارية التي تم انضمامها لبرنامج المشغل الاقتصادي لدى الطرف الأول.

مادة (10)
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، وضع الحلول، واعداد التقارير اللازمة.

1- **من جانب الطرف الاول:** مدير إدارة التراخيص الجمركية وخدمة العملاء
2- **من جانب الطرف الثاني:** مدير إدارة الشؤون التقنية والمعلومات

مادة (11)

إجراءات الطوارئ في حال توقف نظام "افق"

1- في حالة قيام إدارة نظم المعلومات بوقف النظام لغايات الصيانة أو الاصلاح

تقوم هذه الإدارة بالتعميم على الطرفين بتاريخ ووقت توقف النظام والفترة الزمنية المطلوبة لإعادة تشغيله، وتطبق الالية التالية:

أ- إذا كانت فترة التوقف (ساعة واحدة او 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 او بالأشعة مع الاخذ بالاعتبار الاجراءات المتبعة مع المشغلين الاقتصاديين المعتمدين.

3- الاحتفاظ بمختلف المستندات لحين اعادة تشغيل النظام ويتم تنظيم البيان الكترونيا.

ج- يقوم الطرفين بإعادة ادخال الإجراءات التي اتخذت في النظام.

د- تستثنى السلع 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.

ب- تقوم إدارة نظم المعلومات بإخطار المنفذ الجمركي بالوقت الذي سيستغرقه اصلاح الخلل.

ج- تطبق البنود (أ-ب) من البند (1) اعلاه

مادة (12)
مؤشرات الأداء

1- فترة تحويل الرسوم المحصلة

يتم تحصيل الايراد وتسجيله كالتزام في النظام المالي لوزارة المالية واعداد تسوية شهرية تعتمد من الطرف الثاني، ويتم تحويل الايراد من قبل إدارة الخزانة بوزارة المالية.

2- ارسال الإخطارات المتعلقة بصيانة النظام.

ارسال الأخطار المتعلق بصيانة النظام للطرف الثاني قبل (3) أيام من توقف نظام التخليص الجمركي "افق."

3- تقديم الخدمات التدريبية

يخصص الطرف الأول عدد (10) مقاعد تدريبية سنويا لتدريب موظفي الطرف الثاني.

4- اصدار القرار النهائي في الشحنة

وهي اصدار الطرف الثاني القرار النهائي سواء بالموافقة او الرفض على الشحنة خلال المدة المتفق عليها من وقت تقديم البيان الجمركي متضمنا جميع المستندات.

5- الإجابة على الاستفسارات

يجب ان تكون الفترة الزمنية للإجابة على الاستفسارات المقدمة من أي طرف للطرف الاخر لا تتعدى 3 أيام عمل.

6- دقة حساب رسوم الخدمات أو المستحقات

يجب ان يكون تحصيل الرسوم بدقة 100.%

7- تقيد الطرف الثاني بتقديم القرار النهائي للعملاء اثناء ساعات الدوام الرسمي للسلع التي ليس لها ترخيص مسبق وفقاً لما يلي :

أ- 30 دقيقة للسلع التي لا تتطلب فحصا.

ب-ساعة للسلع التي تتطلب تدقيقا مستنديا.

ج- ساعتان لبقية السلع، والسلع التي يتطلب الترتيب لها للفحص بموقع المستورد.

د- في حالة الفحص بموقع المستورد يتم الالتزام بالوقت المحدد الذي اتفقت به الجمارك مع المخلص الجمركي لفتح الحاوية إذا ما تطلب ذلك.

8- الفسح الالي من قبل الطرف الأول

وهو قيام الطرف الأول بفسح البضائع بصورة الية بعد انقضاء الفترة المحددة في البند (7) أعلاه، وعليه يقوم الطرف الثاني باستكمال اجراءاته بالتنسيق بينه وبين صاحب العلاقة.

مادة (13)
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، إلا أن موافقة الطرف الأول المذكورة لا تعفي الطرف الثاني من أي من واجباتها والتزاماتها بموجب هذه الاتفاقية.

مادة (14)
التوقيع

وقع نيابة عن الطرفين بهذه الاتفاقية كل من:

الطرف الأول	الطرف الثاني
عن شئون الجمارك	عن هيئة تنظيم الاتصالات
احمد بن حمد بن احمد آل خليفة	ناصر بن محمد بن عبدالله آل خليفة
رئيس الجمارك	القائم بأعمال المدير العام