



منشور تعليمات

رئيس مصلحة الجمارك رقم (٤) لسنة ٢٠٢٣

فى إطار أهمية متابعة المراكز اللوجيستية لاستقبال شكاوى العملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعى لسرعة الاستجابة وازالة المعوقات التى تواجه بعض البيانات الجمركية اثناء جميع مراحل الافراج عن البضائع بالموانى

- يراعى الالتزام بما يلى :

- 1- يقوم مركز الاتصالات تحت اشراف الادارة العامه 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 والمعينة بالساحات
 - جروب تلقى شكاوى التخليص المسبق والفاعل الاقتصادى 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 الموانى والتأكد من اتخاذ اللازم نحو حلها بالاضافة الى عمل حصر للمشكلات الخاصة بالبيانات الجمركية التى لم يتم انتهاء الاجراءات الجمركية عليها فى مراحل الافراج فى التتمين والاعتماد والتواصل لحلها فورا
 - 4- يتم اغلاق جميع الجروبات الاخرى بعد الاعلان فيها عن الجروبات الخاصة بالمتابعه والمشار اليها عالية بالتنسيق مع القائمين عليها ولا يُعتمد الا بها لتلقى الشكاوى للبيانات الجمركية
 - 5- يلتزم رؤساء الادارات المركزية بالتنبيه مشددا على جميع مديرى المراكز اللوجيستية ومديرى الساحات بالمتابعة للشكاوى والرد والافادة بشأن الشكاوى المقدمة من العملاء على الجروبات المشار اليها بعالیه ومتابعة المتأخرات من البيانات الجمركية من خلال الحصر المعد من غرف العمليات لمتابعة المراكز والرقابة المستمرة مع السادة موظفى التكنولوجيا المكلفين بالمتابعه لحل الشكاوى بالمراكز والرد عليها يوميا
 - 6- يتولى معاون رئيس مصلحة الجمارك للتخليص المسبق والفاعل الاقتصادى المعتمد متابعة تلك الجروبات، وعرض تقرير يومى متضمنا اى قصور والمتسبب فيه لاتخاذ اللازم
- تنفذ هذه التعليمات بكل دقة ومن يخالف ذلك يتعرض للمساءلة القانونية.

تحريراً فى ٨ / ١ / ٢٠٢٣

رئيس مصلحة الجمارك

(الشحات غتورى)



تخليص مسبق
مجموعة واتساب
الفاعل الاقتصادي



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



شكاوى فحص ومعاينة للساحات
مجموعة واتساب



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

شكاوى المراكز اللوجستية

WhatsApp group



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