



ميثاق جمارك دبي للمسافرين

الإصدار الأول
29/3/2011

وثيقة عامة

جدول المحتويات

1	كلمة المدير العام	5
2	المصطلحات والتعاريف	6
3	نبذة عن جمارك دبي	6
	أ) الرؤية	6
	ب) الرسالة	7
	ج) القيم	7
4	ميثاق مسافرينا	7
	أ) النطاق	7
	ب) الأهداف	7
5	معايير خدمتنا	8
	أ) عندما نتعامل معك ، فإننا سوف:	8
	ب) تغذيتكم الراجعة: الشكاوى والثناء أو الاقتراحات	8
	ج) الاستفسارات	10
	د) التخليص الجمركي	10
	هـ) اعتماد شهادات دخول وخروج الجمارك	11
	و) اعادة التأمينات الجمركية	11
	ز) طلب شهادة تخليص المركبات (VCC)	11
6	ماذا نتوقع منكم	11
7	أدوات ومعلومات عبر الإنترنت	12
8	عناوين الاتصال بنا	12

الشكاوى والثناء والاقتراحات.
• التقيد بأي متطلبات قانونية نافذة والالتزامات الأخرى

1. كلمة المدير العام

أعزائي المسافرين

نرحب بكم في دبي، هذه المدينة الرائعة.

إننا في جمارك دبي نرى أن عملنا هو السعي المستمر الذي يتماشى مع التطور السريع الذي تشهده إمارة دبي في إطار الرؤية الثاقبة لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة، رئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي. وبفضل هذا، تميزت مبادراتنا وعملياتنا بالالتزام والنزاهة والتفكير الابداعي.

إن المساهمة في تحقيق تقدم وازدهار دبي هو تعهد نحمله جميعاً بكل فخر وحب. وإننا نؤمن بتحقيق التميز من خلال السعي الدؤوب نحو أفضل الممارسات الدولية بما يلبي متطلبات منظمة الجمارك العالمية (WCO).

وكما يقول صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "الجودة ليست غاية، بل هي أسلوب حياة" فإننا في جمارك دبي ملتزمون بتقديم خدمات عالية الجودة إلى عملائنا من خلال موظفين على درجة عالية من الكفاءة، كما أننا حريصون على تطوير والحفاظ على ثقافة شفافة وخاضعة للمساءلة بحيث تكون عادلة ومعقولة في التعامل مع المسافرين

وإننا على علم بمدى تقدير المسافرين لجودة الخدمات المقدمة لهم لدى وصولهم لمدينة دبي، إذ أننا لا نهدف فقط للمحافظة على هذا المستوى بل للارتقاء به. لذلك، وبغرض معرفة توقعاتنا المتبادلة، فقد قمنا بإعداد "ميثاق جمارك دبي للمسافرين".

هذا الميثاق هو أكثر من مجرد وثيقة، فهو يتضمن التسهيلات المقدمة لزوار دبي لمساعدتهم في استكمال معاملاتهم بأقصى قدر من الكفاءة في المنافذ الجمركية. بالإضافة إلى كيفية التعامل مع قضاياهم إذا شعروا بأننا أخفقنا في تقديم خدمة مرضية.

وختاماً، فإننا نتمنى أن نلبي توقعاتكم لمستوى وجودة الخدمات المقدمة إليكم.. أهلاً وسهلاً بكم في دبي

أحمد بطي أحمد

الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة

مدير عام جمارك دبي

7. أدوات ومعلومات عبر الإنترنت

الروابط الإلكترونية أدناه، سوف تزودكم بمعلومات مفيدة ستساعد المسافرين في الحصول على المعلومات المتعلقة بإجراءات البيانات والمواد المسموحة.

دليل المسافرين:

<http://www.dubaicustoms.ae/Content/TravelersInfo/TravelersAffair/>

القنوات الخضراء والحمراء:

<http://www.dubaicustoms.ae/Content/TravelersInfo/RedAndGreenChannels/>

* الطلب عبر الموقع الإلكتروني من "وزارة البيئة والمياه" لاستيراد الحيوانات الأليفة والمنزلية:

www.moew.gov.ae

النموذج بالعربية:

<http://moew.gov.ae/Ar/onlineservice/AnimalWealth/Pages/default.aspx>

النموذج بالإنجليزية:

<http://moew.gov.ae/En/onlineservice/animalwealth/pages/default.aspx>

* "وزارة الصحة" www.moh.gov.ae

8. عناوين الاتصال بنا

www.dubaicustoms.ae

الموقع الإلكتروني

Client.Relations@dubaicustoms.ae

البريد الإلكتروني

80080080

الرقم المجاني

00971 4 3455555

رقم الهاتف

0097143453031 أو 0097143453458

رقم الفاكس

إدارة خدمة العملاء، جمارك دبي، ص. ب. 63، دبي، إ.ع.م.

عنوان البريد

المبنى الرئيسي لجمارك دبي، شارع الميناء، بر دبي، دبي

موقعنا

2. المصطلحات والتعريفات

لغايات هذا الميثاق، تطبق الشروط والتعريفات التالية:

الميثاق

الوعود المقدمة إلى المسافرين من قبل جمارك دبي بشأن نهجها في التعامل، وطبيعة خدماتها، والتي تهدف إلى تعزيز رضا المسافرين والأحكام ذات الصلة. (ISO10001:2007)

معييار جودة الخدمة

مستويات أداء محددة تهدف جمارك دبي الوصول إليها في تأدية خدماتها.

الشكاوى

تعبير شفهي أو خطي مقدم إلى الدائرة من قبل أحد عملائها، معربا فيه عن عدم رضاه عن العمليات أو الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة التي يعتمزم الحصول عليها أو الطريقة التي قدمت فيها.

التظلم

تعبير شفهي أو خطي مقدم إلى الدائرة من قبل أحد عملائها، معربا فيه عن عدم رضاه عن نتيجة تناول شكواه ورغبته في إعادة النظر إليها مرة أخرى.

الاستفسار

تعبير شفهي أو خطي مقدم إلى الإدارة من قبل أحد عملائها، معربا فيه عن رغبته/ حاجته للحصول على أو توضيح بعض المعلومات حول عمليات أو إجراءات الإدارة لتسهيل تعامله مع إجراءاتها.

3. نبذة عن جمارك دبي

تهدف جمارك دبي إلى تسهيل التجارة وحركة الناس عبر حدودنا مع حماية وسلامة المجتمع، وتشجيع الممارسات التجارية العادلة وهو أمر غاية في الأهمية نظراً لكون دبي محوراً استراتيجياً لحركة التجارة بين الشرق والغرب، ولكونها أيضاً مدينة جاذبة للحركة السياحية من مختلف دول العالم.

أ. الرؤية

الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة.

وتكون عملية إنجاز البيان الجمركي مجرد تسجيل لهذه البضاعة بسبب عبورها إلى جهة المقصد النهائية عبر أراضي الدولة.

بيان تصدير مؤقت: ينجز هذا النوع من البيانات عند التصدير لغرض الصيانة والإصلاح أو العرض بالعارض أو الإستعمال والإعادة بنفس الحالة في المشاريع

بيان دخول مؤقت: ينجز هذا النوع من البيانات عند الاستيراد لغرض الصيانة والإصلاح أو العرض بالعارض أو الإستعمال والإعادة بنفس الحالة في المشاريع

بيان دخول للمنطقة الحرة: وثيقة تسمح للشركة أو المؤسسة أو المصنع القائم والمرخص في المنطقة الحرة باستيراد بضائع أو معدات إلى المنطقة الحرة من دولة أجنبية دون دفع رسوم جمركية، كما يمكن تخزينها لفترة غير محددة حسب نوع البضاعة وصلاحيه رخصة المنطقة الحرة.

بيان احصائي لدول مجلس التعاون الخليجي: نوع من البيانات لاستيراد او تصدير البضاعة مدفوعة الرسوم - مرة واحدة - بين دول مجلس التعاون الخليجي

ه. اعتماد شهادات دخول خروج الجمارك

اعتماد شهادة لاثبات خروج البضائع من الدولة أو إثبات دخولها إلى بلد المقصد كي يتمكن المصدر من استعادته تأمين الرسوم الجمركية الخاصة بالشحنة

و. اعادة التامين الجمركي

اعادة مبلغ التامين على البضائع او الستندات بعد استيفاء الشروط

ز. طلب شهادة تخليص المركبات (VCC)

وثيقة لاثبات تفاصيل المركبة واستيفاء الرسوم وهي متوفرة فقط في مركز حتا

6. ماذا نتوقع منك

- الالتزام بالحقائب والمواد المسموحة وفق دليل المسافر
- عدم استيراد المواد الممنوعة
- الإعلان الشخصي عن المواد الخاصة بك
- حيازة تصريح الاستيراد من وزارة البيئة والمياه لاستيراد الحيوانات الأليفة والمنزلية
- ضمان حيازتك للمستندات/المعلومات المطلوبة للبيانات الجمركية
- تقديم ملاحظاتك الإيجابية والسلبية لتحسين خدماتنا من خلال التغذية الراجعة:
- الاحترام المتبادل مع اللياقة في الحديث
- أن تكون صادقا معنا

الثناء

إذا كان لديك تجربة إيجابية مع جمارك دبي، فإننا نود سماعها منك من خلال عناوين الاتصال في نهاية الميثاق.

الاقتراحات

إذا كان لديك أي ملاحظة أو اقتراح حول كيفية تحسين خدماتنا المقدمة إليك، يرجى عدم التردد بالاتصال بنا على عناوين الاتصال بنا في نهاية الميثاق.

ج . الاستفسارات

إذا كان لديك أي استفسارات، يرجى عدم التردد بطرح استفساراتك من خلال:

- مكتب المساعدة الإلكتروني عبر موقعنا الإلكتروني
 - صناديق ملاحظات العملاء
 - مركز الاتصال على الرقم: 0097143455555 أو الرقم المجاني: 80080080
 - الفاكس رقم: 0097143453458 أو 0097143453031
 - أو الحضور الشخصي إلى مكاتب علاقات المسافرين في جمارك دبي بمطارات دبي
- سوف نسعى لإعلامك بتلقي تواصلك الخطي في غضون يوم عمل واحد والرد عليك في غضون يومي عمل من تاريخ استلام المراسلات المتعلقة بالاستفسار.
- وإن لم تتمكن من تقديم إجابة شافية لاستفسارك في غضون الفترة المحددة، فإننا سنقوم بإعلامك بالوقت المتوقع للرد عليك.

د . التخليص الجمركي

نهدف لتقديم تسهيلات التخليص الجمركي على مدار الساعة في كافة المنافذ الجمركية ويشمل:

بيان استيراد: هو البيان الذي يتم تنظيمه في حالة البضائع المستوردة الى السوق المحلي من الدول الأخرى لقاء تسديد الرسوم الجمركية المستحقة أو الإعفاء من هذه الرسوم أيهما ينطبق.

بيان تصدير: يقصد بالتصدير من الناحية الاقتصادية عملية نقل أي بضاعة أو سلعة بطريقة مشروعة من دولة الى أخرى لإستخدامها لأغراض تجارية وتشكل عملية التصدير جزءاً مهماً من التجارة العالمية حيث لا تترتب عليها أي رسوم جمركية إذا كانت البضاعة مشتراه محلياً أو مصنعة محلياً

بيان عبور: البضائع المستوردة من خارج الدولة لمصلحة مستورد خارج الدولة أيضاً معنونة باسمه أو باسم الوكيل الناقل بالإنابة عنه المرخص من قبل جهات الترخيص المحلية المخولة.

ب . الرسالة

حماية المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال الالتزام والتسهيل

ج . القيم

في مسيرتنا نحو رؤيتنا الاستراتيجية ولتحقيق رسالتنا على كافة المستويات، فإننا نحتكم إلى منظومة قيمنا المشتركة التي ستبقى دوماً المرجعية الأساسية:

العملاء والشركاء: سفراًؤنا لتمثيل أعمالنا

العاملون: استثمارنا الحقيقي

الدعم والإسناد: بيئة عمل خلاقة ومتميزة

التفكير المستقبلي: الإبداع لأجل التطوير المستمر

4. ميثاق مسافرينا

لقد تم وضع هذا الميثاق ارتكازاً لمتطلبات مواصفه الأيزو 10001:2007 (إدارة الجودة - رضا العملاء - إرشادات مدونة قواعد السلوك للمنظمات)، مع الأخذ بعين الاعتبار المدخلات المقدمة من الإدارة العليا، الموظفين والمسافرين. سوف تقاس الخدمات المذكورة في هذا الميثاق من خلال استطلاعات الرأي للمسافرين المنتظمة ومتابعة التغذية الراجعة التي تقدمها.

لقد تم تصميم ومراقبة الميثاق واستعراضه بشكل منتظم بهدف تلبية احتياجات المسافرين بشكل دائم مع استمرارية تحسين خدماتنا.

أ . النطاق

هذا الميثاق يحدد معايير جودة الخدمة التي يمكن المسافرين من مراكز المنافذ الجمركية الواقعة في مطار دبي الدولي:

مبنى المطار رقم 1. 2. 3 ومطار آل مكتوم الدولي، بالإضافة إلى مركز جمارك حتا، ميناء راشد/ محطة المسافرين وجبل علي/المسافرين.

بالإضافة إلى، أنه يحتوي على معلومات حول الاستفسارات والشكاوي بخصوص الخدمة المذكورة. هذا الميثاق يستثني الشكاوي والخلافات الخاضعة للإجراءات القانونية.

تعتبر أي قوة قاهرة أو ظروف غير عادية، أو خلل طارئ قيوداً مفروضة على الوعود الواردة في الميثاق.

ب . الأهداف

- تحسين فهم المسافرين لما يمكن توقعه من جمارك دبي في ما يتعلق بخدماتها ومستوى

هذه الخدمات وعلاقتها مع المسافرين، مما يقلل من احتمالات سوء الفهم والشكاوي.

الشكاوي

إن لم تكن سعيدا بالخدمات المقدمة إليك، أو أنك تشعر بأننا لم نوف بمعايير الخدمة ضمن هذا الميثاق، أو أنك لم تعامل بشكل عادل ومقبول من قبلنا، فإنه يمكن للمسافر تقديم شكوى رسمية. - فسوف نبذل قصارى جهدنا لحل الشكاوي بفاعلية وكفاءة أكبر. - تم تصميم نظام إدارة الشكاوي وفقا لمعايير الأيزو 10002:2004 (إدارة الجودة- رضا العملاء - الإرشادات التوجيهية لمعالجة الشكاوي في المنظمات).

- يمكن تقديم الشكاوي عن طريق:

- الموقع الإلكتروني لجمارك دبي
- صناديق شكاوي العملاء

• موقع نظام الشكاوي الإلكتروني الموحد لحكومة دبي www.ecomplain.ae

• مركز الاتصال على الرقم: 9714345555+ أو الرقم المجاني: 80080080

• الفاكس رقم: 0097143453458

• أو الحضور الشخصي إلى مكاتب علاقات المسافرين في جمارك دبي بمطارات دبي

- وسنقوم بالتحقيق في الشكاوي، وتقديم الإجراءات المقترحة لحلها، وسؤالكم عن رأيكم حول الإجراءات المقترحة في غضون 7 أيام من استلام شكاوكم.

- إن لم نتمكن من تقديم إجابة شافية لشكاوكم في غضون الفترة المحددة، فإننا سنقوم بإعلامك بالوقت المتوقع للرد عليك

- نحن نسعى لمتابعة الإجراءات التصحيحية والوقائية، والتأكد من تنفيذها خلال الفترة المحددة، وتلقي ملاحظاتكم حول النتيجة النهائية

- إن لم تكن راضيا بالإجراءات المقترحة، سوف نعطيك الحق في تقديم تظلم لإعادة النظر في شكاوكم

- سنعمل على إجراء التحقيق في تظلمك، والرد عليك بنتيجة التحقيق خلال 6 أيام من استلام التظلم

- تسعى جمارك دبي جاهدة إلى تحقيق خدمات عالية الجودة لكافة المسافرين، ولذلك قامت جمارك دبي بتعيين موظفي الشكاوي (المدرين على لغة الإشارة) للتعامل مع شكاوي الناس من ذوي الاحتياجات الخاصة، مع عرض الذهاب إلى مقرهم إذا دعت الحاجة لذلك.

بالإضافة إلى ذلك، تقدم جمارك دبي للمسافرين غير الناطقين باللغتين العربية أو الإنجليزية فرصة إرسال شكاوهم بعدة لغات أخرى (الإسبانية، الفرنسية، الصينية،

الفارسية، الروسية، الأوردو والهندية) عن طريق البريد الإلكتروني:

client.relationship@dubaicustoms.ae أو الفاكس رقم 04 345 3458 حيث أخذت جمارك دبي

على عاتقها ترجمتها على حسابها والرد على المسافر بلغته الخاصة.

- توفير الوسيلة للمسافرين لتقديم التغذية الراجعة واقتراح التحسينات.
- مساعدة المسافرين على كيفية تقديم الشكاوي في حالة عدم رضاهم عن أي جانب من جوانب التعامل مع جمارك دبي أو أي خدمة مقدمة.
- مساعدة جمارك دبي في الحفاظ على جودة خدماتها وتحسينها من خلال تسهيل التواصل مع المسافرين.
- ضمان معاملة المسافرين معاملة عادلة، حيث يقدم ميثاق خدمة المسافرين إطار عمل واضح ضد الشكاوي التي يمكن تقديرها.

5. معايير خدماتنا

سوف يحظى مسافرو دبي بترحيب حار على الدوام، بالإضافة الى حصولهم على أفضل الخدمات التي تلبى احتياجاتهم، مع الاخذ في عين الاعتبار، أن على المسافرين الوثوق بنا للعمل في مصلحة مجتمع دبي. لذلك، فإنه يجب علينا تحديد خدماتنا لجعلها معروفة وللوفاء بها. في حال عدم رضا المسافرين عن الخدمة المقدمة، سوف تبذل جمارك دبي كل ما بوسعها لتصحيح الوضع وسيتم معاملة المسافر وفقا للحالة.

أ . عندما نتعامل معك فإننا سوف:

- نعرف بأنفسنا
- نعاملك باحترام وأدب واحتراف
- نكون عادلين، منفتحين ومعتولين
- نقدم معلومات واضحة، دقيقة وفي الوقت المناسب، أو مساعدتك في الحصول عليها
- نتعامل مع معلوماتك بسرية وفقا للأحكام الصارمة ومتطلبات امن المعلومات
- نوفر عليك الوقت ونبذل جهودا متواصلة لتحسين المهلة الزمنية للخدمة.
- نضمن توافر وملائمة البيئة والتسهيلات المطلوبة لتعزيز مستوى عال من الخدمات المقدمة.
- نرد على تغذيتكم الراجعة: الشاء، الشكاوي والاقتراحات.
- نرد على أي استفسارات لديكم.

ب . تغذيتكم الراجعة: الشاء، الشكاوي والاقتراحات

تهدف جمارك دبي دوما إلى تلبية احتياجات المسافرين، وجعل خدماتنا فاعلة وناجحة قدر المستطاع، وللقيام بذلك نحتاج إلى تغذيتكم الراجعة حول: الشكاوي، الشاء أو الاقتراحات.