

آلية استلام الشكاوى بموانئ البحرين

تتيح آلية استلام الشكاوى بشئون الموانئ الحصول على معلومات قيمة من مستخدمي الموانئ لتحسين الخدمات المقدمة في موانئ البحرين و ضمان إدارة وحل الشكاوى في فترة زمنية محددة.

**** إذا كانت لديك شكوى أو مطالبة بخصوص مستوى الخدمات في موانئ البحرين ، يرجى اتباع هذا الخطوات التالية:**

الخطوة السابعة: إغلاق الشكاوى

سيتم تسجيل الشكاوى برقم مرجعي وتسجيلها في قاعدة بيانات شئون الموانئ والملاحة البحرية كمرجع أو لأي أغراض مستقبلا.

الخطوة الخامسة: القرارات و الأسباب

بعد إجراء تحقيقات شاملة وتحليل دقيق للنتائج ، سيتم تقديم تقرير مكتوب موضحاً التوصية والردود إلى الإدارة العليا لمراجعتها والموافقة عليها في غضون **3 أيام عمل**

الخطوة الثالثة: تأكيد أهلية الشكاوى و استلامها

في غضون **3 أيام عمل** تقوم شئون الموانئ و الملاحة البحرية بتحديد أهلية الشكاوى ومن ثم الإقرار باستلامها. وفي حال تأكيد أهلية الشكاوى ، سيتم تحويلها إلى الإدارة المختصة بشئون الموانئ للبدء في إجراءات التحقيق والرد.

الخطوة الأولى: تقديم الشكاوى لمزود الخدمة

يجب تقديم الشكاوى إلى مزود الخدمة في غضون **30 يوم عمل** من حدوثها وفقاً لآلية الشكاوى المعتمدة لدى مزود الخدمة. يتعين على مقدمي الخدمة تسوية المطالبات أو الشكاوى في غضون **10 أيام عمل** ، محتسبة من تاريخ تقديم الشكاوى لدى مزود الخدمة. يمكن تمديد الفترة المذكورة أعلاه لمدة تصل إلى **5 أيام عمل إضافية** أو أكثر بحسب طبيعة الشكاوى.



الخطوة السادسة: الرد على الشكاوى

بعد موافقة الإدارة العليا ، يتم إبلاغ مقدم الشكاوى بالقرار عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة رسمية أخرى خلال **يوم عمل واحد**

الخطوة الرابعة: التحقيق واتخاذ الإجراءات

سيتم حصر جميع المعلومات ذات الصلة بالشكاوى ، والتي قد تشمل الاتصال بمزود الخدمة أو أي طرف ذي علاقة بالتحقيق وذلك خلال **5 أيام عمل** لتقديم الشكاوى لدى الوزارة ليعني حلها بالطريقة المقترحة من قبل مقدم الشكاوى، كما أن بعض الشكاوى قد تستغرق وقتاً أطول لحلها.

الخطوة الثانية: تقديم الشكاوى لشئون الموانئ و الملاحة البحرية

بعد انقضاء 15 يوم عمل وعدم رضی مقدم الشكاوى عن الحل المقدم أو عدم رد مزود الخدمة، يحق لمقدم الشكاوى تقديم شكواه إلى شئون الموانئ والملاحة البحرية إلكترونياً مع إرفاق نسخة من استمارة الشكاوى التي تم تقديمها مسبقاً لدى مزود الخدمة مع تحديد تفاصيل الشكاوى وأي مستندات أخرى.

معايير استحقاق الشكوى في موانئ البحرين

الشكاوى المقبولة:

أي شكوى يتم تقديمها إلى مزود الخدمة ولكن لم يتم التعامل معها أو حلها خلال المهلة المحددة.



أي شكوى يتم تقديمها إلى مزود الخدمة ولكن لم يتم حلها بشكل مرض



المشتكين المؤهلين:

الأفراد



مجموعة أو جمعيات الشحن



شركات



الشكاوى المرفوضة:

أي شكوى يتم تقديمها خارج المهلة الزمنية المحددة بعد تقديمها الأولي أو حلها من قبل مزود الخدمة



أي شكوى كيدية أو لا تخل بالخدمة أو معايير السلوك



فئات الشكاوى

شكوى الخدمة



شكوى السلوك

