

ميثاق خدمة العملاء

مكتب تسجيل السفن الصغيرة

شؤون الموانئ والملاحة البحرية – وزارة المواصلات والاتصالات

رؤيتنا:



- العمل في إطار منظومة متكاملة لتقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية في مجال تسجيل السفن الصغيرة و منح إجازات القيادة وتراخيص الإبحار لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في القطاع البحري.

رسالتنا:



- الارتقاء بمستوى وجودة الخدمات المقدمة على نحو يعزز من ثقة ورضا العملاء، ويحقق رؤية مملكة البحرين 2030م.

خدماتنا:



- تسجيل سفن الصيد وسفن النزهة والدراجات المائية وجميع أنواع الوحدات البحرية الصغيرة الأخرى في سجل السفن البحرينية الصغيرة، وإصدار الشهادة الخاصة بتسجيل السفينة وتجديد التسجيل
- نقل ملكية السفن الصغيرة وإصدار شهادة التسجيل للمالك الجديد للسفينة
- إصدار وتجديد إجازات القيادة للهواة والصيادين والتراخيص الملاحية للسفن الصغيرة
- إصدار التراخيص الملاحية الدولية وشهادات الحد الأدنى للطاقم البحري
- معاينة السفن الصغيرة وإصدار شهادات السلامة
- شطب السفينة الصغيرة من سجل السفن البحرينية الصغيرة وإصدار شهادة تفيد بالشطب
- إصدار بدل فاقد وتغيير البيانات

مهام وواجبات المكتب والتزامنا اتجاه العملاء:



- الحرص على التعامل مع احتياجات العملاء بمهنية ودقة عالية، وبذل أفضل السبل لتلبيتها دون تأخير
- ضمان الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة، وتسهيل آلية التعامل مع العملاء (عن طريق الحضور الشخصي للمكتب أو عن بعد)
- توفير البيئة والمرافق والتسهيلات الإلكترونية اللازمة لتقديم الخدمة بشكل فعال مع منح الأولوية في تلبية احتياجات العملاء من فئة كبار السن وذوي الهمم.
- تقديم الخدمات عن طريق فريق عمل محترف يقدم أجود معايير الخدمة من خلال كافة قنوات التواصل
- تقليص الاجراءات المتبعة لتقديم خدمات سريعة ومتكاملة حفاظاً على وقت العملاء

ميثاق خدمة العملاء

مكتب تسجيل السفن الصغيرة

شئون الموانئ والملاحة البحرية – وزارة المواصلات والاتصالات

– الترحيب بأراء ومقترحات العملاء والتعامل معها بجديّة لغرض التطوير المستمر، والرد على كافة الاستفسارات المقدمة

مهام وواجبات العملاء:

- توفير جميع البيانات والوثائق المطلوبة لإتمام طلبات الحصول على الخدمة في أسرع وقت
- التقدم بطلبات تجديد جميع الرخص والشهادات قبل شهر على الأقل من مدة الانتهاء وذلك عبر القنوات الإلكترونية أو من خلال زيارة المكتب ومتابعة الطلب
- الالتزام بكافة الضوابط والشروط المقررة لتسجيل السفن الصغيرة والحصول على إجازات القيادة والتراخيص الملاحية لضمان سلامة الملاحة البحرية
- الالتزام دائماً بالتعليمات التوجيهية الصادرة عن شئون الموانئ والملاحة البحرية
- الاحترام المتبادل وحسن التعامل عند طلب الحصول على الخدمات من قبل موظفي المكتب
- احترام وتفهم السياسات والإجراءات المقررة لتقديم الخدمات
- الالتزام باللباس المحتشم واللائق عند زيارة مكتب تسجيل السفن الصغيرة ومراعاة الآداب العامة.
- تقديم المعلومات الصحيحة بشأن الأوراق الثبوتية والمستندات المطلوبة لتلافي التعرض للمساءلة القانونية
- الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر بوابة الحكومة الإلكترونية.



معلومات مهمة:

أوقات عمل مكتب تسجيل السفن	:	الأحد إلى الخميس / 7:30 صباحاً حتى 2 مساءً ماعدا العطل الرسمية	
مراكز الاتصال	:	مركز خدمة العملاء: 17337979 - 17337992 السفن التجارية: 17337917 – 17337943	
البريد الإلكتروني	:	Small-ships@mtt.gov.bh	
للمقترحات والشكاوى	:	smallships-suggestions@mtt.gov.bh - برنامج تواصل	
الخدمات الإلكترونية على مدار الساعة	:	www.bahrain.bh	
الموقع الإلكتروني	:	www.mtt.gov.bh	