

**الدليل الإجرائي للخدمات التي تقدمها  
شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ  
ACPOM**

## الخدمات التي تقدمها الشركة للمتعاملين معها :-

- 1) تفريغ البضائع من السفينة إلى الرصيف أو التحميل من الرصيف إلى السفينة (إستيفادورية).
- 2) استلام وتخزين البضائع.
- 3) تسليم وإخراج البضائع (تحميل البضائع من مواقع التخزين في الميناء / ساحات ومستودعات وهناجر).
- 4) تسليم وإخراج البضائع (تحميل البضائع مباشرة من السفينة إلى ظهر الشاحنة ( البضائع المختلفة) من أرصفة الميناء الرئيسي والأرصفة المتخصصة.
- 5) تأجير الآليات وشافطات الحبوب والفنادر والمواعين ومعدات المناولة.
- 6) تأجير العمال والموظفين والغطاسين.
- 7) تقديم المياه الصالحة للاستخدام ومياه الشرب إلى السفينة .
- 8) تقديم خدمات للركاب القادمين والمغادرين وخدمات الشحن من خلال محطة الركاب في الميناء.

## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تفريغ البضائع من السفينة إلى الرصيف أو التحميل من الرصيف إلى السفينة (إستيفادورية)	
وصف الخدمة: تفريغ البضائع من السفن إلى الرصيف أو التحميل من الرصيف إلى السفينة (إستيفادورية) ويتم استيفاء بدل خدمات من الوكيل البحري بالإضافة إلى خدمات التليبيص (التراكي).	
الفئة المستهدفة من الخدمة: شركات الملاحة.	
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / والطلبات ) سنويا وشهريا: عدد المعاملات بمعدل (20) ألف معاملة سنويا وعدد السفن التي أمت الميناء وبمعدل سنوي (2000) سفينة.	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ	
الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزئيا – <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>	
متطلبات الحصول على الخدمة	
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة ملاحية ومسجلة في نقابة وكلاء الملاحة.	
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : (أ) إشعار وصول السفينة ويقدم إلى قسم التخطيط المسبق في دائرة العمليات والذي يتضمن ما يلي:	
1.	يقدم الوكيل الملاحي اشعار وصول للباخرة بعد مغادرتها ميناء التحميل مباشرة وقبل 72 ساعة من الوصول على الأقل، ويتضمن اشعار الوصول البيانات التالية :
1.	اسم السفينة ورقمها الدولي (IMO.NO)
2.	اسم الخط البحري.
3.	جنسيتها.
4.	ميناء التحميل آخر ميناء غادرت منه .
5.	الميناء الذي ستغادر إليه بعد ميناء العقبة .
6.	الطول والعرض وإزاحة السفينة .
7.	الغاطس الحالي عند القدوم إلى ميناء العقبة .
8.	نوع الحمولة وعددها ووزنها وما إذا كانت تحمل مواد خطرة أم لا وهل هذه البضائع لميناء العقبة أم لموانئ أخرى.
9.	نوع الجبر (هل السفينة مجهزة بروافع أم لا ، وعدد الروافع وقدرتها ) ومواصفات وموقع الرمية إذا كانت رورو وأية معدات مناولة أخرى على السفينة .
2.	يحدد الوكيل الملاحي ما إذا كانت البضاعة الواردة على السفينة ستفرغ وتخزن في الميناء أم أنها ستحمل مباشرة مع ملاحظة أن بعض المواد لا يتوفر لها مرافق تخزين في الميناء مثل النفط ومشتقاته والمواد المتفجرة ، والحبوب والأعلاف السائبة .....
3.	يقدم الوكيل الملاحي خارطة البضائع على الباخرة (Stowage plan) موضح بها البضائع المراد مناولتها في ميناء العقبة (وارد او صادر) وموقعها داخل عنابر الباخرة ويتم ارسال الخارطة مع اشعار الوصول.
4.	يقدم الوكيل الملاحي قائمة بالبضائع الخطرة الواردة على الباخرة مع اشتراط ارسال ( Dangers Cargo Declaration) حسب تعليمات IMDG-CODE مع اشعار وصول الباخرة
5.	يقدم الوكيل الملاحي قائمة مستقلة بالبضائع الخطرة وصنف المادة ليتم اخذ رأي قسم السلامة العامة المختص بالمواد الخطرة لإبداء الرأي فيما إذا كان مسموحاً تخزين هذه البضائع في الميناء أم أنها ستحمل مباشرة. علما أن بعض المواد الخطرة لا يسمح بتفريغها من السفن إلا في المرسى.
6.	يجب اخذ موافقة الميناء على استخدام السفن إذا كانت قياساتها اكبر أو اقل من القياسات المعتادة أو كانت الحمولات ذات صفة خاصة من حيث النوع ، والحجم والوزن .

7.	يحدد مدير العمليات الرصيف المناسب للسفينة والوقت المحدد لدخولها إليه وخروجها عنه .
8.	ملاحظة هامة: يقدم الإشعار إلى الجهة التي تقوم بإدارة وتشغيل المرفق الذي تنتقل إليه مسؤولية الإدارة والتشغيل .
(ب)	يقدم الوكيل الملاحي نسخة ورقية من (المنافست ) والذي يتضمن كشف تفصيلي للبضاعة إلى دائرة العمليات – قسم الاستلام والتسليم وقسم التلي ، ويقدم نسخة محوسبة إلكترونيا من المنافست إلى دائرة الجمارك في العقبة من خلال نظام أسكودا المطبق في الجمارك ، ويتم بعد ذلك الحصول على نسخة محوسبة من المنافست من دائرة الجمارك من خلال الربط الموجود بين الميناء والجمارك.

### 3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:

1.	يحدد الوكيل الملاحي بالتنسيق مع دائرة العمليات عدد الروافع (الأيادي) التي ستعمل على تفريغ حمولة السفينة وتحديد ما إذا كانت ستفرغ بروافعها أم بروافع الرصيف المستأجرة أم بالغارفات والشاغطات أو رورو ... وحسب نوع البضاعة .
2.	يقوم قسم التخطيط المسبق بإبلاغ الأقسام المعنية بهذه العملية وعلى النحو التالي :
أ.	قسم الاستلام : لتحديد أماكن تخزين البضاعة وكتبة الفرز .
ب.	قم التفريغ والتحميل : لتحديد عدد الونيشة (مشغلي الروافع ) أو روافع الرصيف أو المواعين إذا كان التفريغ في المرسى .
ج.	قسم الحصر : لتحديد عدد كتبة الحصر لضبط عدد ووزن وحالة البضاعة .
د.	قسم النقل والتوزيع : لتحديد عدد العمال على السفينة والرصيف وموقع التخزين .
هـ.	قسم حركة الآليات : لتحديد أعداد وأنواع الآليات اللازمة لنقل وتخزين البضاعة حسب نوعها أو تحديد عدد السواقين إذا كانت الحمولة سيارات وآليات (رورو).
و.	قسم التنسيق : في حالة التحميل المباشر .
ز.	قسم السلامة العامة : في حالة وجود بضائع خطرة .
ح.	شركة العقبة للخدمات البحرية لتوفير القوارب لقطر المواعين إذا كان العمل سيتم في المرسى ويتم استئجار القوارب من قبل الوكيل أو صاحب العلاقة.

كما يتم صعود لجنة البراتييك (Pratique) إلى السفينة من أجل براءة الحجر الصحي والموضحة كما يلي :

1.	تعطى السفن حرية الاتصال مع البر للدخول إلى الأرصفة وتفريغ وتحميل البضائع بعد قيام لجنة البراتييك بإعطائها حرية الاتصال سواء كانت السفينة في عرض البحر أو في المرسى أو متراكية على احد الأرصفة .
2.	تتألف لجنة البراتييك من مندوب من كل من الجمارك والقسم الصحي ، ومندوب الوكيل الملاحي ، والسلطة البحرية والميناء ، وقسم السلامة العامة إذا كانت تحمل مواد خطرة .
3.	يتم تعبئة نموذج إقرار الوصول (مشتماً على المعلومات المبينة بأدناه ) ويصدق من مأمور البراتييك وقبطان السفينة .

### DECLARATION

Name of vessel	:IMO. NO.
Nationality:	Length Over all:
Port of Registry:	I.S.P.S.: ISSUE / / Ex / /
Type of Vessel:	Fwd. Draft:
Call Sign:	Aft. Draft:
Official No:	Type of Cargo:
Year of Built:	Cargo to Load:
Ex. Name:	Last Port:
Ex. Nationality:	Next Port:
No: of Crew:	Date Of Tonn. Meas. C
Gross register tonnage	:TONS
Net register tonnage	:TONS
Full name & address of owners:	

Full name & address of charteres	
Name of agent:	
Date and Time of Arrival:	
Time of Pratique	
This is to certify that the above particulars are Correct	
دقق من قبل مأمور البراتيك	Master
الاسم:	Signature and stamp

4. خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام: أقسام دائرة العمليات وقسم الإيرادات في الدائرة المالية.

5. آلية متابعة تقديم الخدمة :

1.	يقدم الوكيل الملاحي أو قبطان السفينة خارطة تخزين البضاعة على السفينة .
2.	يشترط حضور اللجان الأمنية إذا كانت البضائع خطرة ولا يسمح بتخزينها في الميناء .
3.	يقدم الوكيل الملاحي منافست اليكتروني إلى الجمارك ليتم سحبه اليكترونياً من قبل الميناء لتوثيق قيود حمولة السفينة .
4.	يقدم الوكيل الملاحي قائمة جرد وفرز (اندكس) إلى قسم الاستلام ليتم فرز البضاعة وتخزينها في المواقع المخصصة حسب نوع البضاعة .
5.	يقدم الوكيل الملاحي أو قبطان السفينة خارطة تحدد مواقع تخزين البضاعة على السفينة إلى كاتب الحصر على السفينة .
6.	يتم تفريغ وتخزين البضاعة بالتنسيق مع قسم الاستلام وبإشراف مندوب وكيل السفينة .
7.	يراعى وجود مندوب قسم السلامة العامة إذا كانت البضائع خطرة ومن الأصناف المسموح بتخزينها .

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة : حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز العمل وتقديم الخدمة.

الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.

دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعني.

الرسوم المالية المطلوبة : البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة. (راجع ملحق رقم (1) قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاها الشركة).

#### الشركاء في تقديم الخدمة

اسم الشريك: السلطة الجمركية (دائرة الجمارك الأردنية وجمارك المنطقة الخاصة)، السلطة البحرية الأردنية، وكيل السفينة، شركة العقبة للخدمات البحرية.

دور الشريك: أساسي وتكميلي.

#### الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة

1.	المشكلة أو الخطأ: تعطل روافع (كرين) السفينة.
2.	سبب المشكلة أو الخطأ: تعطل الروافع الخاصة بالسفينة فنيا أثناء التفريغ .
3.	تكرار المشكلة: متكرر
4.	الاقتراح الوارد لحل المشكلة : الطلب من شركات الملاحة بضرورة مخاطبة مالكي البواخر بالعمل على إدامة جاهزية تلك الروافع ، ويتم تقديم حل آخر من خلال استئجار روافع من الميناء لضمان سير العمل.
1.	المشكلة أو الخطأ: حدوث ضرر بالبضاعة.
2.	سبب المشكلة أو الخطأ: تلف جزء من البضاعة أو فقدان جزء منها، سقوطها أثناء التحميل، نقص منشأ.
3.	تكرار المشكلة: نادرا.
4.	الاقتراح الوارد لحل المشكلة : يتم تنظيم تقرير بحالة حدوث الضرر يرفع من الجهات ذات العلاقة أعلاه والواردة في (اسم الشريك) يحدد فيه الأسباب والجهة المسؤولة عن الضرر ومن خلال لجنة تقرير الأضرار التابعة للميناء.

#### طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة

من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استدعاء خطي إلى

**آلية التعامل مع الشكوى :**

1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.
2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.
3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشككية بشكل رسمي .

## بطاقة الخدمة

<b>اسم الخدمة: استلام وتخزين البضائع</b>
<b>وصف الخدمة:</b> استلام البضائع وتخزينها في مواقع التخزين المخصصة لها في الميناء.
الفئة المستهدفة من الخدمة: وكلاء الملاحة وشركات التخليص.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / والطلبات ) سنوياً وشهرياً: يعدد بوالص الشحن وبمعدل سنوي (20) ألف معاملة
<b>أماكن الحصول على الخدمة</b>
<b>المركز الرئيسي:</b> شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ – دائرة العمليات – قسم الاستلام والتسليم.
<b>الأماكن البديلة:</b> مستودعات وساحات منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة / (خارج حرم الميناء).
<b>إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً مع ذكر الموقع:</b> جزئياً – <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
<b>متطلبات الحصول على الخدمة</b>
<b>1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة:</b> ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة ملاحية ومسجلة في نقابة وكلاء الملاحة.
<b>2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:</b> المنافست + الاندكس
<b>3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:</b>
إرساليات البضائع والحاويات المفرغة من السفن والمواعين إلى مواقع التخزين المخصصة لها ويتم فرزها حسب الوثائق المقدمة من وكيل السفينة ويتم استلامها وفقاً لما يلي:
<b>أ. الظروف والمكيسات:</b>
1. تقوم الشركة بعد الانتهاء من تفريغ البضائع في المواقع المخصصة لها فرزها، بالاشتراك مع وكيل السفينة بتنظيم واستلام حسب كشوفات الأندكس بجميع البضائع الواردة على السفينة وبيان حمولتها حسب مواصفاتها وعلاماتها التجارية وعددها حسب المنافست مع بيان الزيادة أو النقصان وذلك تحت بند الاستلام وأي ملاحظة أخرى لكل إرسالية وبحيث يتم حصر الأعداد استناداً إلى كشف التفريغ المعد من كاتب الحصر والموقع عليه من وكيل السفينة، وترسل نسخة من وثيقة الاستلام (الاندكس) موقعة حسب الأصول إلى كل طرف من الأطراف ذات العلاقة وهي قسم الاستلام (شعبة المحاضر) يصادق عليها من قبل الميناء والجمارك ووكيل السفينة.
2. إرساليات المكيسات التي يتجاوز عددها (500) شوال للبوليصة الواحدة، أو إرساليات البضائع بدون ماركات وأرقام وعلامات تجارية يتم استلامها تحت إشراف لجنة مؤلفة من الشركة والسلطة الجمركية ووكيل السفينة، على أن يتم حصر الأعداد عند التفريغ بينما تحصر الأوزان والأضرار (إن وجدت) عند تسليمها لصاحب البضاعة أو وكيله حسب قبانات الشركة، من قبل تلك اللجنة التي توقع على البيان الجمركي بكيفية التسليم وينظم بها ملحق للمحاضر العام للسفينة مطابقاً لكيفية تسليمها للمستورد أو كيله. مع مراعاة طبيعة البضاعة والمكيسات المراد تخزينها من حيث الظروف الجوية والطقس.
<b>ب. المواد السائبة (الجافة والسائلة والغازية):</b>
1. المواد السائبة (الجافة): تعتمد الأوزان الفعلية لما يتم تسليمه مباشرة للمستورد من السفينة إلى الشاحنة حسب قبانات الشركة، وفي حالة ضخ كامل الكمية أو جزء إلى الصوامع يتم اعتماداً قراءات العدادات الخاصة بالصوامع وينظم ضبط استلام بالكمية موقعاً من اللجنة المختصة ويعتمد ذلك في شرح البيانات الجمركية وتنظيم المحاضر وملاحقها حسب الأصول.
2. المواد السائبة (السائلة والغازية): عند تفريغ المواد السائلة (السائلة والغازية) وتسليمها تسليمياً مباشراً من السفينة إلى الصهاريج الناقلة أو الخزانات الثابتة يتم اعتماد العدادات الخاصة بقياسها، أما في حالة تسليم الزيوت السائلة مباشرة من السفينة إلى الصهاريج الناقلة يتم اعتماد الأوزان الفعلية حسب الوزن الفعلي على قبانات
3. الشركة، وفي حالة ضخها من السفينة مباشرة إلى الخزانات الخاصة بالمستورد فيتم اعتماد تقرير قياس الكمية (Allege Report) الذي يحدد الكمية الواردة على السفينة والتي تم ضخها إلى خزانات المستورد الخاصة وبناءً عليه يتم شرح البيانات الجمركية وتوقع من مندوب كل من الشركة ووكيل السفينة والمستورد أو وكيله وتنظم المحاضر حسب الأصول.
4. تطبق أحكام هذه الفقرة على البضائع الصادرة السائبة (جافة أو سائلة أو غازية).
<b>ج. السيارات والآليات (رورو) وهي الآليات التي تسير بقوتها الذاتية :-</b> يتوفر مناطق تخزين مخصصة ومجهزة للسيارات الصغيرة وكذلك يتوفر ساحات مخصصة ومجهزة للآليات الثقيلة وينطبق عليها ما ينطبق على بند (أ) الظروف والمكيسات، مع إضافة أن السيارات المستعملة تستلم تحت بند لجان استلام، والسيارات الجديدة تحت بند استلام.

<p><b>د. بضائع الأقطرمة :</b> وهي البضائع والسيارات أو الآليات التي ترد على السفينة وغير معنونه إلى ميناء العقبة والتي تفرغ وتخزن في مستودعات وساحات الميناء بموافقة الجمارك والميناء ، ويتم التعامل معها حسب إستلامها وتسليمها حسب بند البضائع الواردة إلى الميناء من حيث الرسوم والإجراء وتخزن لفترة محددة لحين إعادة شحنها من قبل الوكيل إلى جهة المقصد بحرا.</p>
<p><b>ج. بضائع الصادر:</b></p> <p>1. عند إدخال البضائع المصدرة يجب تقديم مستند رسمي للشركة من الجهة المصدرة ومعتمداً من السلطة الجمركية ويتم استلامها من قبل الشركة حسب وثيقة الاستلام الخاصة بالصادر المعدة لهذه الغاية وتوقيع من قبل الشركة والمصدّر أو وكيله ويرفق نسخة مع البيان الجمركي وترسل نسخة منها للبوا لص (المنافست) وتحفظ نسخة منها في الموقع.</p> <p>2. في حالة وجود نقصان أو زيادة أو إضرار في البضائع المصدرة وتعامل البضائع الواردة وكما جاء في التعليمات مع مراعاة إحلال مصدر البضاعة أو وكيله محل وكيل السفينة.</p> <p>3. يجب أن ينظم بيان جمركي بالبضائع المصدرة قبل شحنها على السفينة، إلا في حالات استثنائية بعد موافقة السلطة الجمركية.</p> <p>4. إذا تم إدخال بضاعة إلى ساحات الميناء من أجل التصدير، وعدل المصدّر أو وكيله عن تصديرها بحرًا، وطلب إخراجها من الميناء فيتم ذلك بموافقة السلطة الجمركية، وبعد دفع بدل خدمات الشركة ويحتسب بدل التخزين في هذه الحالة من اليوم الأول لتخزينها.</p>
<p><b>د. البضائع المعنونة إلى المنطقة الاقتصادية الخاصة ASEZA :</b></p> <p>1. لا يجوز تخزين البضائع المعنونة إلى المنطقة الاقتصادية الخاصة ASEZA في ساحات الميناء إلا في حالات الضرورة وبناءً على طلب وكيل السفينة مع تعهده بنقلها إلى مقصدها خلال مدة شهر من تاريخ تفرغها من السفينة بموافقة سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ودفع بدل خدمات الشركة.</p> <p>4. <b>خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام:</b> دائرة العمليات – قسم التنسيق – قسم التلي – قسم الاستلام والتسليم .</p> <p>5. <b>آلية متابعة تقديم الخدمة :</b> بالأسلوب المباشر (وكيل السفينة – مأمور الاستلام – كاتب الفرز.</p> <p><b>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة :</b> حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز العمل وتقديم الخدمة.</p> <p><b>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة:</b> مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.</p> <p><b>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة:</b> لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعني.</p> <p><b>الرسوم المالية المطلوبة :</b> البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة. (راجع ملحق رقم (1) قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاها الشركة).</p>
<p><b>الشركاء في تقديم الخدمة</b></p> <p><b>اسم الشريك :</b> السلطة الجمركية (دائرة الجمارك الأردنية وجمارك المنطقة الخاصة)، السلطة البحرية الأردنية ، وكيل السفينة ، مندوب عن نادي الحماية).</p> <p><b>دور الشريك :</b> أساسي وتكميلي .</p>
<p><b>الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة</b></p> <p>1. <b>المشكلة أو الخطأ:</b> حدوث ضرر بالبضاعة .</p> <p>2. <b>سبب المشكلة أو الخطأ:</b> تلف جزء من البضاعة أو فقدان جزء منها ، سقوطها أثناء التفريغ ، نقص منشأ.</p> <p>3. <b>تكرار المشكلة :</b> نادرا .</p> <p>4. <b>الاقتراح الوارد لحل المشكلة :</b> يتم تنظيم تقرير بحالة حدوث الضرر يرفع من الجهات ذات العلاقة أعلاه والواردة في (اسم الشريك) يحدد فيه الأسباب والجهة المسؤولة عن الضرر.</p>
<p><b>طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة</b></p> <p>من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استدعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.</p>
<p><b>آلية التعامل مع الشكوى :</b></p> <p>1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.</p> <p>2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.</p> <p>3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشككية بشكل رسمي .</p>



## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تسليم وإخراج البضائع (تحميل البضائع من مواقع التخزين في الميناء / ساحات ومستودعات وهناجر)
وصف الخدمة: تسليم البضائع لأصحابها أو وكيله تحت إشراف الجهات المختصة .
الفئة المستهدفة من الخدمة: التجار ووكلاء التخليص والشحن.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / والطلبات ) سنويا وشهريا: بعدد بوالص الشحن (20) ألف معاملة سنويا
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
الأماكن البديلة: لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزئيا – <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة: ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة تخليص أو تاجر أو شركة ملاحية.
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : البيان الجمركي، أذن التسليم ، بوليصة الشحن ، الفواتير ( وبالنسبة للشاحنة التي ستحمل البضاعة فيطلب منها الوثائق التالية ( أذن دخول الشاحنة، رخصة السائق ورخصة الشاحنة، نموذج طلب التحميل ، كرت القبان).
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
أ- على التاجر أو وكيله (شركة التخليص) بإحضار البيان الجمركي مع مرفقاته ( أذن التسليم ، بوليصة الشحن، الفواتير) ومراجعة الشعبة المختصة في قسم الاستلام والتسليم في دائرة العمليات، للسير في إجراءات إنجاز المعاملة ( البيان الجمركي للبضاعة) وتحديد أماكن تخزينها للكشف عليها ومعاينتها من قبل سلطات الجمارك، مع التأكيد على إعادة العينات إلى إرساليتها بالحالة التي كانت عليها من قبل المعاينة تحت إشراف الموظف المختص من قبل الشركة ويوضح ذلك على إذن التسليم، وإذا تعذر إعادتها تثبتت على بوليصة الشحن البري وتسلم العينة إلى السائق ويوضح ذلك على إذن التسليم.
ب- إستيفاء بدل خدمات الميناء وهي بدل خدمات المناولة على البضائع وكافة العوائد الأخرى والتي تستوفى من التاجر أو وكيله (شركة التخليص) وتستوفى رسوم التخزين حتى تاريخ تحميل البضاعة من الميناء.
ت- على التاجر أو وكيله (شركة التخليص) بمراجعة قسم حركة الاليات وقسم النقل والتوزيع من أجل حجز الآليات المناسبة والعمال للتحميل ، وذلك قبل نوبة العمل للتحميل على الشاحنة، وبخلاف ذلك يحق للميناء عدم تحميل البضاعة، وتحمل الجهة الطالبة التكلفة الإضافية ودفع بدل عطل عن الآليات والعمال التي تم حجزها لتحميل تلك البضاعة، وذلك من خلال التوقيع على فواتير إضافية غير الفواتير المتحققة على البيان الجمركي.
ث- يقوم صاحب البضاعة أو وكيله ( شركة التخليص ) بترتيب توفير شاحنة مناسبة من خلال الشركات الناقلة المختصة والمعتمدة لنوع البضاعة المراد تحميلها، ودخول الشاحنات حسب نوبات العمل المعتمدة في الميناء.
ج- التأكد من وثائق السائق والشاحنة وهذه الوثائق هي ( أذن الدخول ، الرخص ، نموذج طلب التحميل ، كرت القبان ) ومطابقتها قبل المباشرة بتسليم الإرسالية ( البضاعة ) والتأكد من إنجاز المعاملة من حيث الإجراءات الجمركية على البيان الجمركي ومرفقاته، والإجراءات المينائية من حيث الرسوم ، وتوقيعها وتحجيمها من الشعب المختصة.
ح- يجب تثبيت ما يتم تسليمه عند تحميل الإرسالية (البضاعة) والشرح على متن البيان الجمركي موقعة من كافة الأطراف (موظف الميناء، وكيل الباخرة، وكيل التاجر، الجمارك).
ملاحظة (تم شرح المعاملة حسب بند تسليمها لموقع التخزين)، فإذا تم استلام البضاعة تحت بند استلام فيتم شرحها وتوقيعها من قبل ( موظف الميناء ووكيل الباخرة).
وإذا تم استلام البضاعة تحت بند لجنة فيتم شرحها وتوقيعها من قبل ( موظف الميناء ، ووكيل التاجر وهو شركة التخليص ، ووكيل الباخرة وهو الشركة الملاحية ، والجمارك). وحسب حالة وواقع البضاعة.
خ- يقوم وكيل التاجر ( شركة التخليص) بتنظيم نموذج وثيقة النقل ( بون التحميل ) والذي يحتوي على كافة تفاصيل البضاعة وعنوان التاجر والمقصد، والشاحنة وحالة البضاعة ويتم توقيعه من قبل سائق الشاحنة كإشعار بالاستلام ويعتمد من موظف الميناء مصادق عليه.
د- تنتهي مسؤولية الميناء عن البضاعة بمجرد تحميلها على الشاحنة.
ذ- على سائق الشاحنة تشدير شاحنته في الساحة المخصصة لذلك، وقبل الخروج من الميناء وفقاً للتعليمات.
ر- تعطى الشاحنة إذن خروج من الشركة بعد إبراز نموذج وثيقة التحميل (بون التحميل) موثقة بالحمولة، وتدون محتويات وثيقة التحميل في سجل الخروج ، ويحفظ نسخة من بون التحميل لدى شعبة اللجان، ويتم التحقق منها من قبل الرقابة الأمنية على البوابات وبعدها يسمح للشاحنة بالخروج من الميناء.

<p>4. <b>خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام:</b> (قسم الاستلام والتسليم ، قسم حركة الآليات ، قسم النقل والتوزيع ، قسم التنسيق لدائرة العمليات )، وقسم الإيرادات التابع للدائرة المالية .</p>
<p>5. <b>آلية متابعة تقديم الخدمة :</b> بالأسلوب المباشر (التعامل المباشر).</p>
<p>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة : حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز المعاملة.</p>
<p>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.</p>
<p>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعني.</p>
<p>الرسوم المالية المطلوبة : البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة.</p>
<p><b>الشركاء في تقديم الخدمة</b></p>
<p>اسم الشريك : السلطة الجمركية (دائرة الجمارك الأردنية وجمارك المنطقة الخاصة وكيل السفينة ، وصاحب البضاعة أو وكالة شركة التخليص ، شركة نافذ ، شركات النقل.</p>
<p>دور الشريك : أساسي وتكميلي .</p>
<p><b>الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة</b></p>
<p>1. <b>المشكلة أو الخطأ:</b> تأخر موعد وصول الشاحنات إلى موقع التحميل ومخالفة نوع الشاحنة لنمط التحميل (البضاعة).</p>
<p>2. <b>سبب المشكلة أو الخطأ:</b> ضعف التنسيق بين وكيل التاجر ( شركة التخليص) وشركات النقل.</p>
<p>3. <b>تكرار المشكلة :</b> نادرا .</p>
<p>4. <b>الاقتراح الوارد لحل المشكلة :</b> إلزام شركات النقل بتوفير الشاحنات في مواعيدها المحددة.</p>
<p><b>طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة</b></p>
<p>من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استدعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.</p>
<p><b>آلية التعامل مع الشكوى :</b></p>
<p>1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.</p>
<p>2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.</p>
<p>3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشتكية بشكل رسمي .</p>

## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تسليم وإخراج البضائع (تحميل البضائع مباشرة من السفينة إلى ظهر الشاحنة ( البضائع المختلفة ) من أرصفة الميناء الرئيسي والأرصفة المتخصصة.
وصف الخدمة: تسليم البضائع لأصحابها أو وكيله من السفينة إلى ظهر الشاحنة ودون المرور بمرحلة تخزين تلك البضائع في الميناء من أرصفة الميناء الرئيسي والتي يكون لها بيان عمل يومي (وهو عبارة عن كشف تفصيلي يتضمن معلومات منافست السفينة من حيث العدد والوزن للبضاعة وماركاتها وعدد الأيدي العاملة على السفينة والعاملين الآخرين والآليات، مع حصر الأعداد والأوزان للبضائع التي تفرغ أو تحمل في كل نوبة عمل مع ذكر الأعطال التي تطرأ إن وجدت والتي يترتب عليها استيفاء بدلات الخدمات (الاستيفادورية). وهناك البضائع التي تحمل أو تفرغ من الأرصفة المتخصصة والتي لا يكون لها بيان عمل يومي وهذه البضائع والمواد هي الفوسفات ، الأسمدة ، النفط الخام ومشتقاته ، الزيوت النباتية ، والأسمنت الدكمة).
الفئة المستهدفة من الخدمة: التجار ووكلاء التخليص والشحن.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / الطلبات ) سنويا وشهريا: بعدد بوالص الشحن (20000) معاملة سنويا.
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
الأماكن البديلة: لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزئيا – <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة : ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة تخليص أو تاجر أو شركة ملاحية.
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : البيان الجمركي، أذن التسليم ، بوليصة الشحن ، الفواتير ( وبالنسبة للشاحنة التي ستحمل البضاعة فيطلب منها الوثائق التالية ( أذن دخول الشاحنة، رخصة السائق ورخصة الشاحنة، نموذج طلب التحميل ، كرت القبان).
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
أ- يقوم وكيل التاجر بإنجاز البيان جمركيا.
ب- يقوم وكيل التاجر بمراجعة قسم الاستلام والتسليم في دائرة العمليات للحصول على موافقة بالسماح بالتحميل المباشر لاستيفاء بدل خدمات المناولة وحسب لائحة بدل خدمات الميناء، لتفريغ البضائع من السفينة على ظهر الشاحنات مباشرة.
ت- على التاجر أو وكالة (شركة التخليص) بإحضار البيان الجمركي مع مرفقاته (أذن التسليم ، بوليصة الشحن، الفواتير) ومراجعة الشعب المختصة في قسم الاستلام والتسليم في دائرة العمليات، للسير في إجراءات إنجاز المعاملة ( البيان الجمركي للبضاعة) .
ث- استيفاء بدل خدمات الميناء وهي بدل خدمات المناولة على البضائع وكافة العوائد الأخرى والتي تستوفى من التاجر أو وكيله (شركة التخليص).
ج- على التاجر أو وكيله (شركة التخليص) التنسيق مع وكيل السفينة لتحديد الأيدي العاملة على السفينة كتحميل مباشر ومراجعة قسم التنسيق في دائرة العمليات لترتيب إدخال الشاحنات حسب الحاجة وحتى لا يحدث أي إرباك وأزمة في داخل الميناء نتيجة إنتظار الشاحنات بدون تحميل، وإذا حصل عطل ما على الأيدي العاملة على السفينة بسبب خلل فني في آليات السفينة أو عدم تواجد عدد كافي من الشاحنات أو إنقطاع الشاحنات عن الوصول فإنه يترتب بدل عطل ويتم إحتسابها وتوثيقها من قبل كاتب التلي (قسم الحصر) في دائرة العمليات على بيان العمل اليومي والذي يسلم في نهاية كل نوبة إلى قسم الحصر لتدقيقه وإدخاله إلكترونيا لإبصاله إلى شعبة الاستيفادورية في الدائرة المالية من تدقيقه وإحتساب الأعطال المترتبة ، ويتم إستيفاء بدل تلك الأعطال من وكيل السفينة. وإذا ثبت أن تلك الأعطال من قبل الناقل فإنه يتم استيفاء بدل تلك الأعطال من الناقل من خلال وكيل الملاحه والذي يعود عليه لتلك الأعطال.
ح- يقوم صاحب البضاعة أو وكيله (شركة التخليص) بترتيب توفير شاحنة مناسبة من خلال الشركات الناقلة المختصة والمعتمدة لنوع البضاعة المراد تحميلها، ودخول الشاحنات حسب نوبات العمل المعتمدة في الميناء.
خ- التأكد من وثائق السائق والشاحنة وهذه الوثائق هي (أذن الدخول، الرخص، نموذج طلب التحميل، كرت القبان) ومطابقتها قبل المباشرة بتسليم الإرسالية (البضاعة) والتأكد من إنجاز المعاملة من حيث الإجراءات الجمركية على البيان الجمركي ومرفقاته، والإجراءات المينائية من حيث الرسوم، وتوقيعها وتحجيمها من الشعب المختصة.
د- يجب تثبيت ما يتم تسليمه عند تحميل الإرسالية (البضاعة) والشرح على متن البيان الجمركي موقعة من كافة الأطراف (موظف الميناء، وكيل الباخرة، وكيل التاجر، الجمارك).
ذ- يقوم وكيل التاجر ( شركة التخليص) بتنظيم نموذج وثيقة النقل ( بون التحميل ) والذي يحتوي على كافة تفاصيل

<p>البضاعة والشاحنة وحالة البضاعة ويتم توقيعه من قبل سائق الشاحنة كإشعار بالاستلام ويصادق عليه من موظف الميناء.</p> <p>ر- تنتهي مسؤولية الميناء عن البضاعة بمجرد تحميلها على الشاحنة.</p> <p>ز- على سائق الشاحنة تشدير شاحنته في الساحة المخصصة لذلك، وقبل الخروج من الميناء وفقاً للتعليمات.</p> <p>س- تعطى الشاحنة إذن خروج من الشركة بعد إبراز نموذج وثيقة التحميل (بون التحميل) موثقة بالحمولة، وتدون محتويات وثيقة التحميل في سجل الخروج واستلام نسخة من بون التحميل ويتم التحقق منها من قبل الرقابة الأمنية على البوابات وبعدها يسمح للشاحنة بالخروج من الميناء.</p>
<p>4. <b>خط سير الخدمة تسلسلياً حسب الأقسام:</b> (قسم الاستلام والتسليم ، قسم الحصر ، قسم النقل والتوزيع ، قسم التنسيق - دائرة العمليات ) وقسم الإيرادات التابع للدائرة المالية .</p>
<p>5. <b>آلية متابعة تقديم الخدمة :</b> بالأسلوب المباشر (التعامل المباشر).</p>
<p><b>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة :</b> حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز المعاملة.</p>
<p><b>الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة:</b> مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.</p>
<p><b>دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة:</b> لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعني.</p>
<p><b>الرسوم المالية المطلوبة :</b> البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة.</p>
<p><b>الشركاء في تقديم الخدمة</b></p>
<p><b>اسم الشريك :</b> السلطة الجمركية (دائرة الجمارك الأردنية وجمارك المنطقة الخاصة وكيل السفينة ، وصاحب البضاعة أو وكالة شركة التخليص ، شركة نافذ ، شركات النقل.</p>
<p><b>دور الشريك :</b> أساسي وتكميلي .</p>
<p><b>الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة</b></p>
<p>1. <b>المشكلة أو الخطأ:</b> تأخر موعد وصول الشاحنات إلى موقع التحميل.</p>
<p>2. <b>سبب المشكلة أو الخطأ:</b> ضعف التنسيق بين وكيل التاجر ( شركة التخليص) وشركات النقل.</p>
<p>3. <b>تكرار المشكلة :</b> نادراً .</p>
<p>4. <b>الاقتراح الوارد لحل المشكلة :</b> إلزام شركات النقل بتوفير الشاحنات في مواعيدها المحددة.</p>
<p><b>طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة</b></p>
<p>من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استدعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.</p>
<p><b>آلية التعامل مع الشكوى :</b></p>
<p>1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.</p>
<p>2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.</p>
<p>3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشككية بشكل رسمي .</p>

## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تأجير الآليات وشافطات الحبوب والفنادر والمواعين ومعدات المناولة.
وصف الخدمة: تأجير الآليات وشافطات الحبوب والفنادر والمواعين ومعدات المناولة من الميناء إلى وكلاء الملاحه وشركات التخليص.
الفئة المستهدفة من الخدمة: التجار ووكلاء التخليص والشحن.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / والطلبات ) سنويا وشهريا: حسب حاجة وطبيعة العمل المراد إنجازه.
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
الأماكن البديلة: لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزنيا - <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توفرها للحصول على الخدمة : ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة تخليص أو تاجر أو وكيل ملاح.
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : تقديم طلب خاص من الوكيل الملاحى أو شركة التخليص.
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
أ- يقوم وكيل التاجر أو الوكيل الملاحى بتقديم طلب رسمي يتضمن مواصفات الآلية أو المعدات المطلوبة إلى مدير العمليات (قسم حركة الآليات ، قسم التفريغ والتحميل) للحصول على هذه الخدمة.
ب- يقوم قسم حركة الآليات أو قسم التفريغ والتحميل بتنظيم فاتورة بدل خدمات حسب لائحة بدل الخدمات في الميناء والتي تنعكس إلكترونيا إلى قسم الإيرادات في الدائرة المالية.
ت- يقوم قسم حركة الآليات أو قسم التفريغ بتحصير الآليات والمعدات المطلوبة من أجل القيام بإنجاز العمل.
ملاحظة : الآليات والمعدات المتوفرة في الميناء وتتضمن :
- الروافع الشوكية حمولتها (3 - 33) طن.
- الروافع السلكية وحمولتها (30-120) طن.
- روافع الموبايل كرين وحمولتها تصل إلى (100) طن.
- تراكتور سحب وطاقتها تصل إلى (40) طن.
- تك ماستر لسحب كراجات البضائع وقدرتها (60-110) طن.
- قلابات تحميل وقدرتها (8 - 16 ) م3 .
- صهريج ديزل وسعته (8000 لتر).
- تريلات شاحنة وحمولتها لغاية (27) طن.
- كراجات لنقل البضائع المختلفة وحمولتها تصل (60-100) طن(20-60) قدم.
- الحاضنات الخاصة بمناولة الحاويات وحمولتها (30-45) طن ، وحاضنات رول صاج وحمولتها (33) طن.
- المواعين عدد (12) وحمولتها (300-450) طن.
- الفنادر ومتوفرة بأحجام مختلفة.
- معدات المناولة ( أقشطة ، أسلاك ، شبك، غفات) وهي متوفرة بطاقة رفع تصل إلى (100) طن وتناسب جميع الأحمال.
4. خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام: (قسم حركة الآليات ، قسم التفريغ والتحميل - دائرة العمليات ) وقسم الإيرادات التابع للدائرة المالية .
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بالأسلوب المباشر (التعامل المباشر).
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة : حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز المعاملة.
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعني.
الرسوم المالية المطلوبة : البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة.
الشركاء في تقديم الخدمة
اسم الشريك : وكيل السفينة ، وصاحب البضاعة أو وكالة شركة التخليص.
دور الشريك : أساسي وتكميلي .
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة
1. المشكلة أو الخطأ: عدم اختيار الآلية المناسبة لنمط التحميل أو التفريغ.
2. سبب المشكلة أو الخطأ: تقديم معلومات غير واضحة وغير دقيقة في الطلب المقدم من قبل شركة الملاحه أو

التخليص.
3. تكرار المشكلة : نادرا .
4. الاقتراح الوارد لحل المشكلة : يجب الكشف الفعلي على البضاعة المراد مناوالتها من حيث الحجم والوزن.
<b>طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة</b>
من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استدعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.
<b>آلية التعامل مع الشكوى :</b>
1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.
2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.
3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشتكية بشكل رسمي .

## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تأجير العمال والموظفين والغطاسين
وصف الخدمة: تأجير العمال والموظفين والغطاسين إلى وكلاء الملاحة وشركات التخليص .
الفئة المستهدفة من الخدمة: وكلاء الملاحة وشركات التخليص.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / والطلبات ) سنويا وشهريا: حسب حاجة وطبيعة العمل المراد إنجازه.
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
الأماكن البديلة: لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزئيا – <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة : ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة تخليص أو تاجر أو وكيل ملاحي.
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : تقديم طلب خاص من الوكيل الملاحي أو شركة التخليص.
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
أ- يقوم وكيل التاجر أو الوكيل الملاحي بتقديم طلب رسمي يتضمن عدد العمال والموظفين والغطاسين المطلوبين إلى مدير العمليات ( قسم التفريغ والتحميل ، قسم النقل والتوزيع ، قسم الحصر) للحصول على هذه الخدمة.
ب- يقوم قسم التفريغ والتحميل أو قسم النقل والتوزيع أو قسم الحصر بتنظيم فاتورة بدل خدمات حسب لائحة بدل الخدمات في الميناء والتي تنعكس إلكترونيا إلى قسم الإيرادات في الدائرة المالية.
ت- يقوم القسم المختص بتأمين العدد اللازم والمطلوب من العمال أو الموظفين أو الغطاسين من أجل القيام بإنجاز العمل.
ملاحظة : الموظفين والعمال والغطاسين الذين يتم تأمينهم لإنجاز العمل هم:
- عمال الفرق .
- كتبة الحصر ( التلي ) .
- الغطاسين.
4. خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام: (قسم الحصر ، قسم النقل والتوزيع، قسم التفريغ والتحميل - دائرة العمليات ) وقسم الإيرادات التابع للدائرة المالية .
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بالأسلوب المباشر (التعامل المباشر).
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة : حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز المعاملة.
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعني.
الرسوم المالية المطلوبة : البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة.
الشركاء في تقديم الخدمة
اسم الشريك : وكيل السفينة ، وصاحب البضاعة أو وكالة شركة التخليص.
دور الشريك : أساسي وتكميلي .
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة
1. المشكلة أو الخطأ: إصابات العمل التي يتعرض لها العمال.
2. سبب المشكلة أو الخطأ: عدم التزام السفينة بشروط السلامة العامة والإرشادات اللازمة ، وعدم التزام العمال بأدوات السلامة العامة.
3. تكرار المشكلة : نادرا .
4. الاقتراح الوارد لحل المشكلة : يجب إلزام السفينة بالتقيد بشروط السلامة العامة والإرشادات اللازمة قبل صعود العاملين عليها، وإلزام العاملين بالتقيد بالتعليمات الصادرة وارتداء أدوات السلامة العامة الخاصة بهم.
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة
من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استدعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.
آلية التعامل مع الشكوى :
1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.

2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.
3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشتكية بشكل رسمي .



## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم المياه الصالحة للاستخدام ومياه الشرب إلى السفينة .
وصف الخدمة: تقديم المياه الصالحة للشرب وصالحة للاستخدام إلى السفينة التي ترسو وتصطف على أرصفة الميناء مباشرة وذلك من خلال نقاط تزويد مياه مجهزة على الأرصفة وبمواصفات عالمية .
الفئة المستهدفة من الخدمة: وكلاء الملاحة.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / والطلبات ) سنويا وشهريا: معظم السفن التي تؤم الميناء.
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
الاماكن البديلة: لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزنيا – <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة : ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة ملاحية.
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : تقديم طلب خاص من الوكيل الملاحى.
3. الإجراء المتبع للحصول على الخدمة:
أ- يقوم الوكيل الملاحى بتقديم طلب رسمي يتضمن الكمية المطلوبة من المياه للسفينة إلى مدير العمليات ( قسم الحصر) في دائرة العمليات للحصول على هذه الخدمة.
ب- يقوم قسم الحصر من خلال شعبة المياه بتزويد السفينة بالكمية المطلوبة ومن ثم تنظيم فاتورة بدل خدمات حسب لائحة بدل الخدمات في الميناء والتي تنعكس إلكترونيا إلى قسم الإيرادات في الدائرة المالية.
4. خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام: (دائرة العمليات - قسم الحصر - قسم التنسيق ) وقسم الإيرادات التابع للدائرة المالية .
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بالأسلوب المباشر (التعامل المباشر).
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة : حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز المعاملة.
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز .
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعنى.
الرسوم المالية المطلوبة : البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تنقاضها الشركة وهي قائمة موحدة.
الشركاء في تقديم الخدمة
اسم الشريك : وكيل السفينة .
دور الشريك : أساسي وتكميلي .
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة
1. المشكلة أو الخطأ: ضعف ضغط خط المياه الذي يزود السفينة.
2. سبب المشكلة أو الخطأ: ضعف ضغط المياه الذي يزود السفينة من خطوط مياه العقبة .
3. تكرار المشكلة : متكرر .
4. الاقتراح الوارد لحل المشكلة : يتم تزويد السفينة بالمياه بواسطة صهاريج من خارج الميناء وبناءا على طلب الوكيل الملاحى. والمقترح لحل المشكلة بإيجاد آلية مناسبة من خلال التنسيق مع شركة مياه العقبة للمحافظة على ضغط ثابت لأنابيب المياه الواصلة إلى الميناء.
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة
من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.
آلية التعامل مع الشكوى :
1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.
2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.
3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشككية بشكل رسمي .



## بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم خدمات للركاب القادمين والمغادرين وخدمات الشحن من خلال محطة الركاب في الميناء.
وصف الخدمة: تقديم الخدمات للمسافرين القادمين والمغادرين بالإضافة إلى خدمات شحن البضائع بواسطة السيارات والشاحنات والبرادات المارة بطريقة الترانزيت.
الفئة المستهدفة من الخدمة: شركة الجسر العربي وكلاء الملاحة شركات التخليص.
عدد متلقي الخدمة (المعاملات / الطلبات ) سنويا وشهريا: جميع السفن التي تؤم محطة الركاب.
أماكن الحصول على الخدمة
المركز الرئيسي: شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
الاماكن البديلة: لا يوجد
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونيا مع ذكر الموقع: جزنيا - <a href="http://www.acpom.com.jo">www.acpom.com.jo</a>
متطلبات الحصول على الخدمة
1. الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة : ترخيص رسمي من وزارة الصناعة والتجارة ومفوضية منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كشركة ملاحية وكشركة تخليص.
2. الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة : أ- إشعار وصول السفينة . ب- منافيسات السفينة والذي يتضمن عدد الركاب والشاحنات والسيارات الصغيرة القادمة على ظهر الباخرة أو المغادرة وكافة التفصيلات عن البضائع الواردة والمصدرة.
3. الإجراءات المتبع للحصول على الخدمة: أ- يقوم الوكيل الملاحى شركة الجسر العربي ) بالتنسيق مع إدارة محطة الركاب من أجل وضع خطة لتفريغ وتخزين البضائع أو الركاب مع وضع أولويات التفريغ أو التحميل على ظهر السفينة. ب- يقوم الوكيل الملاحى بالتنسيق مع الأجهزة الأمنية لوضع الترتيبات اللازمة لخط سير الركاب المغادرين أو القادمين في قاعات الاستقبال. ت- يقوم جمارك منطقة العقبة الاقتصادية بفحص وتفتيش الأمتعة الخاصة بالركاب. ث- التنسيق مع شركات النقل الخاصة بنقل الركاب (المسافرين) من خلال شركة الجسر العربي وإدارة محطة الركاب لضمان نقل الركاب بعد الانتهاء من كافة الإجراءات الخاصة بهم.
4. خط سير الخدمة تسلسليا حسب الأقسام: قسم محطة الركاب ، شركة الجسر العربي ، الجهات الأمنية ، شركات التخليص ، شركات نقل الركاب ، جمارك منطقة العقبة الاقتصادية ) وقسم الإيرادات التابع للدائرة المالية .
5. آلية متابعة تقديم الخدمة : بالأسلوب المباشر (التعامل المباشر).
الزمن المستغرق للحصول على الخدمة : حسب نوع البضاعة ولا يوجد أي تأخير لإنجاز المعاملة.
الزمن الفعلي لكل خطوة من خطوات الحصول على الخدمة: مباشرة ولا يوجد أي تأخير للإنجاز.
دور مكتب خدمة الجمهور في تقديم الخدمة: لا يوجد ويتم التعامل مباشرة ما بين متلقي الخدمة والقسم المعنى.
الرسوم المالية المطلوبة : البدلات المستحقة عن الخدمات المقدمة وحسب قائمة بدلات الخدمات التي تتقاضاه الشركة وهي قائمة موحدة.
الشركاء في تقديم الخدمة
اسم الشريك : شركة الجسر العربي ، الجهات الأمنية ، شركات التخليص ، شركات نقل الركاب ، جمارك منطقة العقبة الاقتصادية.
دور الشريك : أساسى وتكميلي .
الأخطاء والمشاكل الوارد حدوثها أثناء تقديم الخدمة
1. المشكلة أو الخطأ: ازدحام الركاب والشاحنات في مواسم الذروة (أيام العمرة ، أيام الحج ، العطل الصيفية).
2. سبب المشكلة أو الخطأ: عدم توفر أماكن إيواء وانتظار كافية، وقلة عدد السفن الخاصة بنقل الركاب.
3. تكرار المشكلة : متكرر .
4. الاقتراح الوارد لحل المشكلة : توفير أماكن إيواء وانتظار مجهزة بكافة الخدمات اللازمة والتي يحتاجها المسافر، وزيادة أو استئجار سفن إضافية في مواسم الذروة.
طرق التقدم بشكوى على مستوى تقديم الخدمة
من خلال صندوق الشكاوي أو من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة أو تقديم استعاء خطي إلى الإدارة العليا في الشركة.
آلية التعامل مع الشكوى :
1. إذا قدمت الشكوى من خلال صندوق الشكاوي فإنه يتم تنظيمها في كشف وتعرض على المدير العام للإطلاع

- ومن ثم السير في الإجراءات كلا حسب الاختصاص ثم يتم الرد على صاحب الشكوى.
2. إذا قدمت الشكوى من خلال الاتصال المباشر مع الجهة المسؤولة عن الخدمة فإنه يتم حل المشكلة مباشرة في الميدان وحسب ما أمكن ذلك.
  3. إذا قدمت الشكوى بشكل خطي إلى الإدارة العليا في الشركة فإنه يتم تسجيل الاستدعاء المقدم في ديوان الشركة بشكل رسمي وتأخذ رقم وارد ثم تحول إلى المدير العام مباشرة للنظر فيها أو إلى أحد المساعدين للمدير العام والدائرة القانونية ، بعدها يتم توجيه كتاب رسمي إلى الجهة المشتكية بشكل رسمي .