



Ref:  
Date:  
Enclosed:

شماره: ۳۰۰۰/۹۸/۶۳۹ ص  
تاریخ: ۱۳۹۸/۲/۲۹  
پیوست: دارد

به نام خدا

مدیران محترم شرکتهای عضو انجمن

موضوع: ارتقای رضایتمندی ذینفعان اقتصادی از خدمات گمرکی

با سلام؛

احتراماً به پیوست نامه شماره ۴۳/۱۹۴۴/ص مورخ ۱۳۹۸/۰۲/۲۸ معاون محترم تشکلهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران با موضوع ارتقای رضایتمندی ذینفعان اقتصادی از خدمات گمرکی جهت استحضار تقدیم میگردد.

با تجدید احترام

مسعود پل مه

دبیر کل



# اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

Iran Chamber of Commerce, Industries, Mines & Agriculture

باسمه تعالی

روسای محترم تشکل های وابسته به اتاق ایران

با سلام

احتراماً تصویر نامه شماره ۹۸/۱۷۲۱۲۱ مورخ ۱۳۹۸/۲/۱۴ گمرک جمهوری اسلامی ایران موضوع "ارتقای سطح رضایت مندی فعالان اقتصادی، مصرف کنندگان، تولیدکنندگان، تجار و بازرگانان از خدمات گمرکی و ارائه مشاوره حضوری به ذینفعان" جهت استحضار و دستور اطلاع رسانی به اعضای محترم تشکل به پیوست تقدیم می گردد.

نادر سیف  
معاون تشکلهای  
اتاق ایران

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار می باشد



## مدیران کل و مدیران محترم؛ معاونین محترم امور گمرکی گمرکات اجرائی

با سلام

امروزه وظایف و مأموریت گمرک جمهوری اسلامی ایران بسیار فراتر از وظایفی نظیر تأمین درآمد و حمایت از صنایع و تولیدات داخلی بوده و طیف وسیعی از الزامات ملی و بین المللی را شامل می شود. گمرک جمهوری اسلامی ایران با درک عمیق این موضوع و انتظارات به حقی که ذینفعان از جمله فعالان اقتصادی، مصرف کنندگان، تولیدکنندگان، تجار و بازرگانان، برای تسهیل و توسعه تجارت، اجرای سیاست های بازرگانی خارجی و حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان دارد، برنامه های متعددی را پیگیری می کند.

اهداف کلان استراتژیک گمرک جمهوری اسلامی ایران (Strategic Goals) عبارت از روان سازی تجاری، حفاظت از سلامت و امنیت جامعه، حمایت از تولید ملی با گرایش افزایش توان رقابتی، جمع آوری مطلوب درآمد و ارتقای سطح رضایت مندی ذینفعان می باشد.

در راستای ارتقای سطح رضایت مندی ذینفعان، یکی از عواملی که در سرنوشت هر سازمانی اهمیت و ارزش اساسی دارد، کیفیت رابطه سازمان با افراد یا سازمان هایی است که با آن سروکار دارند.

بدون شک یکی از مهمترین وظایف مسئولین ایجاد ارتباطات دوسویه مردمی است. به لحاظ اهمیت غیرقابل انکار، ارتباطات مردمی در میان سایر نقش های تعریف شده مسئولین، نمایان تر و بارز تر می باشد. در این ارتباط دوسویه چهره به چهره، اقناع و جلب رضایت ارباب رجوع، رعایت حقوق شهروندی، شناخت و رفع فوری برخی از مشکلات مراجعین و پاسخگویی صریح و شفاف از مباحثی است که مسئولین سازمان و ادارات می بایست مدنظر قرار دهند.

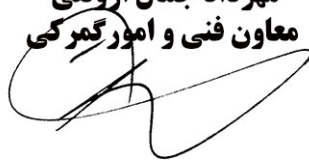
ضمن تشکر از اقدامات صورت پذیرفته در این راستا، شایسته است ترتیبی اتخاذ گردد تا در صورت درخواست مراجعین به گمرک مبنی بر ملاقات حضوری و بحث و بررسی درخصوص مباحث فنی و اختلافات پیش آمده فیما بین گمرک و صاحب کالا، در اسرع وقت و کمافی السابق، اقدامات لازم در این خصوص صورت پذیرفته و اهتمام لازم در راستای رفع مشکلات مراجعین در چارچوب قوانین و مقررات موضوعه بعمل آید.

همچنین لازم است در این راستا اطلاع رسانی مطلوب از سوی آن گمرک نیز انجام پذیرفته و با اعلام زمان ملاقات و ... مراتب از طریق تابلو اعلانات و ... اطلاع رسانی مطلوب گردد.



شایان ذکر است صاحبان کالا و مراجعین محترم چنانچه در ارتباط با شرح وظایف حوزه معاونت فنی و امور گمرکی و دفاتر ستادی زیرمجموعه (دفتر واردات و امور مناطق آزاد و ویژه؛ دفتر صادرات؛ دفتر تعیین تعرفه؛ دفتر تعیین ارزش) مسائل و مشکلاتی داشته باشند که در پی مراجعه به گمرکات اجرایی یا دفاتر ستادی رفع نشده باشد می توانند ضمن هماهنگی با حوزه معاونت فنی و امور گمرکی (شماره تلفن ۰۲۱-۸۸۵۰۱۴۳۵) نسبت به درخواست ملاقات حضوری با معاونت فنی و امور گمرکی اقدام نمایند. بدیهی است ملاقات با مراجعین و فعالان اقتصادی، در تمامی روزهای اداری هفته (شنبه لغایت چهارشنبه و روزانه از ساعت ۱۴:۳۰ به بعد) صورت خواهد پذیرفت.

مهر داد جمال اروغتی  
معاون فنی و امور گمرکی



رونوشت:

- 1- جناب آقای میراشرفی رئیس کل محترم گمرک ایران جهت استحضار.
- 2- جناب آقای ریاضی سرپرست محترم دفتر مرکزی حراست و امور انتظامی جهت ملاحظه.
- 3- جناب آقای کاوه مدیرکل محترم دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد جهت ملاحظه.
- 4- جناب آقای دهقان مدیرکل محترم حوزه ریاست کل و روابط عمومی جهت دستور اطلاع رسانی مطلوب درخصوص مورد.
- 5- دفتر واردات و مناطق آزاد و ویژه گمرک ایران جهت آگاهی و اقدام لازم.
- 6- دفتر تعرفه گمرک ایران جهت آگاهی و اقدام لازم.
- 7- دفتر ارزش گمرک ایران جهت آگاهی و اقدام لازم.
- 8- دفتر صادرات گمرک ایران جهت آگاهی و اقدام لازم.
- 9- مسئول محترم گارد و انتظامات ساختمان شهید بهشتی جهت صدور دستور مقتضی.
- 10- دفتر اینجانب جهت اطلاع و اقدام لازم.
- 11- زونکن موضوعی.