المبادئ التوجيهية
للشفافية والقدرة على التنبؤ

مارس 2017
منظمة الجمارك العالمية

WORLD CUSTOMS ORGANIZATION

المبادئ التوجيهية للشفافية والقدرة على التنبؤ

جدول المحتويات

أولا: تمهيد 2

ثانيًا: الأهداف الأساسية للمبادئ ونطاقها 4

ثالثًا المبادئ التوجيهية 5

1. الشمول 5
2. الإدارة الحدودية المنسقة 6
3. سرعة نشر المعلومات 7
4. سهولة الوصول للمعلومات 8
5. قنوات الاستفسار 10
6. حماية البيانات وسريتها وحرية المعلومات 13
7. المعلومات المتعلقة بالتظلمات 13
8. إدارة أعمال النشر 14
9. الرسوم 14
10. النزاهة 15

I. تمهيد

شفافية اللوائح والإجراءات عند الحدود والقدرة على التنبؤ بها من العناصر الأساسية المتعارف عليها لتيسير التجارة[1]. فالشفافية والقدرة على التنبؤ نقطتا الانطلاق لضمان الكفاءة، ومن ثم، تهيئة بيئة مستقرة مستندة إلى القواعد لانتقال البضائع بين الحدود.

وتسمح الإجراءات التي تتسم بالشفافية للتجار بأن يفهموا جيدًا الشروط والقيود الموضوعة للواردات والصادرات وعمليات العبور المؤقت، وأن يكونوا صورة واضحة عن التكاليف المحتملة. كما أن القدرة على التنبؤ بتطبيق اللوائح والإجراءات مهمة أيضًا لأن حالة عدم اليقين بشأن التأخير في تنفيذ الإجراءات تُعد من التكاليف الخفية للتجارة وقد تمثل عقبة كبيرة أمام سلاسة إتمام المعاملات. والقدرة على التنبؤ، سواء من حيث تفسير الإجراءات واللوائح وتطبيقها أو من حيث المدة المستغرقة للإفراج عن البضائع، مهمة جدًا للشركات. فمعرفة أسلوب تطبيق اللوائح يسهل الالتزام على الشركات ويقلل من مخاطر التعرض للغرامات أو تعرض البضائع للاحتجاز لأسباب قد لا تكون واضحة للشركات قبل الشحن. والشركات تحتاج لمعرفة ما الذي ينتظرها عند القيام بصفقات عبر الحدود، والوقت المستغرق في التخليص الجمركي مع عدم التفاوت في الإجراءات والخطوات، مهم جدًا للشركات حتى تستطيع ضبط نماذج أعمالها وفقًا لذلك. والتفاوت الكبير قد يؤدي إلى زيادة فترات احتجاز البضاعة مما يرفع التكاليف ويزيد من مخاطر عدم الوفاء بالالتزامات تجاه العملاء.

والالتزام بالشفافية والقدرة على التنبؤ قد يشجع الشركات، بما فيها المشروعات الصغيرة والمتوسطة، على الانضمام للأسواق الدولية ويساهم مساهمة كبيرة في تيسير التجارة والنمو الاقتصادي. ويتضمن هذا الالتزام الحرص على وضوح المعلومات المتعلقة باشتراطات وإجراءات عبور الحدود وتوفيرها لتسهيل إطلاع المعنيين بها عليها. وهناك عدة أساليب لتعزيز الشفافية والقدرة على التنبؤ عند الحدود.

وللمساهمة في تحقيق هذا، فقد وضعت منظمة الجمارك العالمية معايير وتوجيهات بشأن الشفافية والقدرة على التنبؤ. ويتضمن الفصل التاسع من الملحق العام لاتفاقية كيوتو المعدّلة (المعلومات والقرارات والأحكام الصادرة من الجمارك)[2] العديد من المعايير بشأن الشفافية والقدرة على التنبؤ. كما أصدرت منظمة الجمارك العالمية توصيات عديدة تتعلق بتعزيز الشفافية والقدرة على التنبؤ، ومنها مثلاً التوصية باستخدام إدارات الجمارك لمواقع على الإنترنت[3]. كما يبرز دليل منظمة الجمارك العالمية المعدّل لتنمية النزاهة[4] أهمية الشفافية ويضم قائمة مراجعة تتعلق بذلك.

منذ وقت طويل، والمنظمات الدولية والإقليمية المختلفة تؤكد على أهمية الشفافية والقدرة على التنبؤ. فالمادة الأولى مثلاً من اتفاقية منظمة التجارة العالمية لتيسير التجارة تتناول نشر المعلومات وتوفرها، بينما المادة الثانية تتعلق بفرصة التعليق وتقديم المعلومات قبل دخول الاتفاقية حيز النفاذ والتشاور مع التجار أو غيرهم من الأطراف المعنية، والمادة الثالثة تتناول الأحكام المسبقة. ومثل هذه النصوص تهدف لتعزيز المبادئ التي وضعتها

---

[1] يعرف مسرد مصطلحات منظمة التجارة العالمية الشفافية بأنها "*مدى تميز سياسات التجارة وممارساتها والإجراءات التي تُتبع لوضعها بالوضوح وإمكانية التنبؤ بها*". ومفهوما الشفافية والقدرة على التنبؤ دائمًا يرتبطان ببعضهما.

[2] http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-shx atf/atf/~/media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/WTO%20ATF/dev/RKC%20Guidelines%20Ch%209.a

[3] http://www.wcoomd.org/~/media/WCO/Public/Global/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Recommendations/IT/RecommendationsIT_26_June_1999_eng.ashx?db=web

[4] http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~/media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Integrity/Instruments%20and%20Tools/Integrity_guide_EN.ashx

المادة العاشرة (الإعلان عن لوائح التجارة وإدارتها) من الاتفاقية العامة للتعريفات الجمركية والتجارة (الجات).

وقد ذكرت دراسة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية استنادًا إلى مؤشرات تسهيل التجارة أن التطبيق الكامل للمادتين الأولى والثانية من اتفاقية تيسير التجارة "من شأنه أن يحقق وفرًا في التكاليف يبلغ 1.7% للدول منخفضة الدخل"، وأن التطبيق الكامل للأحكام المسبقة بشأن مسائل الجمارك "من شأنه أن يحقق أيضًا خفضًا في التكاليف يبلغ 1.3% للدول الأعلى دخلاً ضمن الفئة المتوسطة"[5]. وبالإضافة إلى ما سبق فإن الشفافية والقدرة على التنبؤ تُعد من مؤشرات الأداء المهمة للشركات. فمؤشر أداء الخدمات اللوجستية الذي وضعه البنك الدولي ومؤشر تمكين التجارة (ETI) الذي وضعه المنتدى الاقتصادي العالمي ينصان على الشفافية فيما يتعلق بإجراءات الجمارك ضمن مؤشراتهما. وعلى المستوى الإقليمي، فإن رابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادي (APEC) اعتمدت في 2010 إطار ربط سلسلة الإمداد[6] والذي ذكر الافتقاد للشفافية بوصفها "العقبة الأولى" أمام سلسلة الإمداد.

وشفافية إجراءات الجمارك وإمكانية التنبؤ بها عنصران أساسيان أيضًا للالتزام بالنزاهة وتعزيزها، وهي محور رئيسي لجميع الدول وجميع إدارات الجمارك للقضاء على الفساد. فالشفافية تترتب عليها المحاسبة وتصعب على الفاسد التظاهر بالجهل بالقواعد. وموظف الجمارك الذي يضعف أمام الإغراءات سيجد صعوبة في طلب رشوة من متعامل يعرف جيدًا موقفه في ضوء القواعد. والشفافية أيضًا تهيئ مناخًا من الثقة يعزز النزاهة في التعاملات بين الجمارك والمتعاملين. وقد أكد بيان أروشا المعدل الصادر عن منظمة الجمارك العالمية، والذي أُعتمد في يونيو 2003، أن جميع الحكومات ينبغي أن تضع ضمن أولوياتها ضمان خلو الجمارك من الفساد، كما شدد البيان أيضًا على مبدأ الشفافية بوصفه أحد العوامل الأساسية التي يجب أن تتناولها برامج النزاهة الوطنية في إدارات الجمارك.

بيان أروشا المعدّل

3. الشفافية

يحق لعملاء الجمارك توقع درجة عالية من اليقين والقدرة على التنبؤ في تعاملاتهم مع الجمارك. والقوانين واللوائح والإجراءات والمبادئ التوجيهية الإدارية ينبغي أن تكون معلنة ويسهل الاطلاع عليها، وأن تُطبق بطريقة موحدة لا تفاوت فيها. وفيما يتعلق بالصلاحيات التقديرية، ينبغي تحديد أسس ممارستها بوضوح. وينبغي وضع آليات للتظلم وطلب المراجعة الإدارية بما يتيح للعملاء فرصة الاعتراض على قرارات الجمارك أو طلب مراجعتها. كما ينبغي أيضًا وضع مواثيق للخدمة أو معايير للأداء تنص على مستوى الخدمة الذي يمكن للعملاء انتظاره من الجمارك.

[5] يمكن الاطلاع على دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على الموقع التالي
-http://www.oecd.org/tad/facilitation/OECD_Trade_Facilitation_Indicators_updated flyer_October_2014.pdf

[6] يمكن الاطلاع على إطار ربط سلسلة الإمداد الصادر عن رابطة APEC على الرابط التالي
http://www.apec.org/Groups/~/media/1D25FA13CCDB467CA1D2B770BE963F1D.ashx

II. الأهداف الأساسية للمبادئ ونطاقها

وُضعت هذه المبادئ التوجيهية لتقدم لإدارات الجمارك إرشادات شاملة وعملية بشأن أساليب تعزيز الشفافية والقدرة على التنبؤ في عملها وسبل الالتزام بذلك، من أجل تيسير التجارة وتحقيق النزاهة. وتستند المبادئ التوجيهية على المعايير الدولية الحالية التي وضعتها منظمة التجارة العالمية في اتفاقية تيسير التجارة واتفاقية كيوتو المعدلة الصادرة عن منظمة الجمارك العالمية وغيرها من الاتفاقيات الدولية، بالإضافة إلى خبرات أعضاء منظمة الجمارك العالمية وممارساتها التشغيلية.

نظرًا لأن اللجان المختصة في منظمة الجمارك العالمية قد وضعت، أو تقوم على وضع، أدوات أو وثائق جديدة فيما يتعلق بالمادتين الثانية (فرصة التعليق وتقديم المعلومات والمشاورة قبل دخول الاتفاقية حيز النفاذ)[7] والثالثة (الأحكام المُسبقة)[8]، فإن المبادئ التوجيهية لا تتناول هاتين المادتين.

جدير بالذكر أن المبادئ التوجيهية للشفافية والقدرة على التنبؤ ليس لها أي أثر قانوني ملزم. ونشجع أعضاء منظمة الجمارك العالمية على وضع ممارساتهم بأنفسهم بالرجوع إلى هذه المبادئ التوجيهية.

---

[7] يمكن الاطلاع على الأدوات التي وضعتها منظمة الجمارك العالمية فيما يتعلق بالمادة الثانية من اتفاقية تيسير التجارة في إرشادات منظمة الجمارك العالمية لتطبيق اتفاقية تيسير التجارة على موقع المنظمة على الرابط التالي:
-http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/opportunity-to-comment information-before-entry-into-force-and-consultation.aspx

[8] يمكن الاطلاع على الأدوات التي وضعتها منظمة الجمارك العالمية فيما يتعلق بالمادة الثالثة من اتفاقية تيسير التجارة في إرشادات منظمة الجمارك العالمية لتطبيق اتفاقية تيسير التجارة على موقع المنظمة على الرابط التالي:
http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/advance-rulings.aspx

III. المبادئ التوجيهية

1. الشمول

من أهم محاور تيسير التجارة توفر المعلومات عن إجراءات الجمارك وغيرها من المسائل ذات العلاقة بالتجارة. وفي هذا الصدد، فإن إدارات الجمارك المعاصرة ينبغي أن تنشر جميع المعلومات ذات الصلة التي تتعلق بإجراءات الجمارك وأن تحرص على أن تكون المعلومات شاملة قدر الإمكان. ويشترط المعيار 9.1 من اتفاقية كيوتو المعدلة نشر جميع المعلومات ذات الصلة والتي تُطبق عامة فيما يتعلق بقوانين الجمارك. وتنص اتفاقية تيسير التجارة واتفاقية كيوتو المعدلة على مبادئ مهمة لضمان توفر المعلومات. وتتضمن المواد 1.1 و6.1 و11.14 و11.15 من اتفاقية تيسير التجارة قائمة شاملة لعناصر المعلومات وتشترط على الأعضاء نشرها فورًا.

يجب على إدارات الجمارك:

1. أن تضمن توفر جميع المعلومات ذات الصلة بالتطبيق العام لقانون الجمارك بسهولة لأي شخص مهتم.

2. توفير المعلومات التالية للجمهور:
   - × إجراءات الاستيراد والتصدير والمرور العابر (بما في ذلك إجراءات الموانئ أو المطارات أو غير ذلك من منافذ الدخول)، والنماذج والمستندات المطلوبة
   - x قيمة الرسوم والضرائب المفروضة على الاستيراد أو التصدير أو فيما يتعلق بهما
   - x الأتعاب والرسوم التي تفرضها الهيئات الحكومية، أو تُفرض لصالحها، على الاستيراد والتصدير والمرور العابر أو فيما يتعلق بأي من ذلك
   - x بيانات الاتصال بالمسؤولين عن قنوات الاستفسار
   - x قواعد تصنيف المنتجات وتقييمها لأغراض الجمارك
   - x القوانين واللوائح والأحكام الإدارية ذات التطبيق العام فيما يتعلق بقواعد المنشأ والتصنيف والتقييم
   - x القيود أو المحظورات في الاستيراد، والتصدير، والمرور العابر
   - x أحكام العقوبات المقررة لمخالفة إجراءات الاستيراد والتصدير والمرور العابر
   - x إجراءات التظلم أو طلب المراجعة
   - x أي اتفاقيات أو أجزاء من الاتفاقيات المبرمة مع أي دولة أو عدة دول فيما يتعلق بالاستيراد أو التصدير أو المرور العابر
   - x الإجراءات ذات الصلة بإدارة الحصص الجمركية
   - x معلومات عن الأتعاب والرسوم، بما في ذلك الأتعاب والرسوم التي ستُطبق على كل معاملة، وأسباب فرض مثل هذه الأتعاب والرسوم، والسلطة المسؤولة، وتوقيت الدفع ووسيلته
   - x القواعد العامة التي تنطبق على الحرس الجمركي والمرافقة الجمركية
   - x معلومات عن الضمان تشمل ضمان المعاملة الواحدة وضمان المعاملات المتعددة في الحالات التي ينطبق عليها ذلك.

3. ألا تقتصر على تقديم المعلومات التي تُطلب تحديدًا، وإنّما أي معلومات أخرى ذات صلة ترى أنّه من الضروري أن يُلم بها الشخص المهتم.

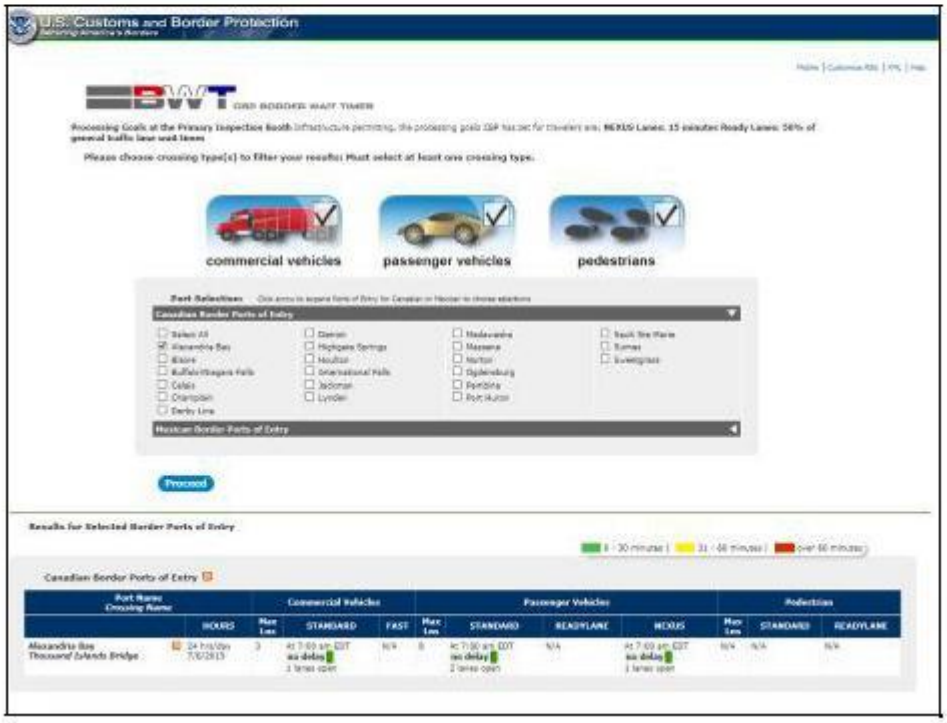
نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

4. نشر المعلومات التالية:
   - x معلومات عامة عن مكاتب الجمارك (ساعات العمل والمواقع، وأرقام الهاتف أو الفاكس)
   - x الإحصاءات التجارية

- قائمة بالمصطلحات المتخصصة
- معلومات موجزة عن لوائح الهيئات الحكومية الأخرى
- أسعار صرف العملات
- نتائج دراسات قياس الأداء أو المدة المستغرقة للإفراج
- الأسئلة الشائعة
- الأوقات المقدرة للانتظار
- التشريعات ذات الصلة المتعلقة بالتجارة والتي تتولى تنفيذها هيئات تنظيمية أخرى معنية بالحدود
- التعليمات الداخلية
- الاتفاقيات الدولية والاتفاقيات المبرمة مع إدارات الجمارك الأخرى

ممارسات الأعضاء: الأوقات المقدرة للانتظار - الهيئة الأمريكية للجمارك وحماية الحدود

تنشر صفحة الهيئة الأمريكية للجمارك وحماية الحدود (CBP) تقارير وأوقات الانتظار في المطارات وعند المنافذ الحدودية. وتنشر الهيئة تقديرات أوقات الانتظار عند نقاط عبور الحدود الشمالية والجنوبية، وكذلك للمسافرين القادمين عبر المطارات الأمريكية الكبرى. وتنشر الهيئة أوقات الانتظار لمنافذ عبور المشاة والركاب والمركبات التجارية حسب أنواع الحارات (الحارة العادية والحارات المخصصة للمشتركين في برامج معينة لتيسير إجراءات العبور مثل برنامج SENTRI وNEXUS للركاب وبرنامج FAST للمركبات التجارية وبرنامج Ready Lane لحاملي أنواع معينة من بطاقات الهوية).



2. الإدارة الحدودية المنسقة

لا تقصر اتفاقية تيسير التجارة اشتراط نشر المعلومات على إدارات الجمارك فقط، بل إن دليل التقييم الذاتي لاتفاقية تيسير التجارة يذكر "السلطة التنفيذية"، و"جميع الهيئات المسؤولة عن الحدود"، و"سلطات التجارة" و"الهيئة المسؤولة عن إدارة المعلومات، بما في ذلك المواقع الحكومية على الإنترنت" ضمن السلطات المعنية مباشرة بتطبيق المادة 1.2. وقد يجد بعض زوار مواقع الجمارك على الإنترنت، بما في ذلك الزوار من المعنيين بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة، صعوبة في التفرقة بين اختصاصات إدارات الجمارك واختصاصات غيرها من الهيئات المسؤولة عن الحدود.

وللمساعدة في التغلب على هذه المشكلة، ينبغي أن تضم مواقع إدارات الجمارك على الإنترنت قسمًا لإرشاد الزائرين للوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتجارة والتي تتولى إدارتها هيئات حكومية أخرى. ويفيد إنشاء بوابات إلكترونية في تطبيق مبادرات النافذة الواحدة، بل إن الواقع يشير إلى أن مثل تلك البوابات كانت بمثابة منصات انطلاق لحلول الشباك الواحد التي تم تطويرها مؤخرًا في الاقتصادات الناشئة.

يجب على إدارات الجمارك:

5. إدراج روابط لمواقع الهيئات التنظيمية الأخرى المسؤولة عن الحدود ومواقع المؤسسات الدولية أو الإقليمية ذات الصلة.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

6. إنشاء بوابة إلكترونية تشمل جميع المعلومات الصلة بإجراءات التجارة، وذلك بالتنسيق مع جميع الهيئات ذات الصلة المسؤولة عن الحدود.

ممارسات الأعضاء: بوابة نيجيريا الإلكترونية للتجارة
(/http://www.nigeriatradehub.gov.ng)

- توفر بوابة نيجيريا الإلكترونية للتجارة (NTH) مقدمة شاملة للتجارة الخارجية في نيجيريا، وهي بوابة للتجار للحصول على المعلومات الصحيحة التي تسمح لهم باتخاذ القرارات بشأن مزاولة التجارة في نيجيريا.
- وتضم البوابة معلومات عن جميع الهيئات التنظيمية النيجيرية، بما في ذلك بيانات الاتصال بها وإجراءاتها ومستنداتها ورسومها والمدة المستغرقة لتنفيذ الطلبات، التي قد يحتاج المستورد أو المصدر للتعامل معها للحصول على أذون الاستيراد والشهادات المطلوبة لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح. كما تضم البوابة بيانات الاتصال بالمؤسسات ذات الصلة بالتجارة في نيجيريا،
- ومكتبة للمستندات يمكن البحث فيها إلكترونيًا لتنزيل جميع المستندات الضرورية التي يمكن تنزيلها مما يتعلق بالتجارة في نيجيريا، من المنشورات الرسمية والمعلومات القانونية والمستندات التنظيمية وإجراءات الجمارك.
- ومن الأدوات المتاحة على موقع البوابة أداة لمعرفة التصنيف الصحيح وفقًا للنظام المنسق لتصنيف البضائع (HS)، وهي أداة سهلة جدًا لمساعدة المستورد على معرفة التصنيف الصحيح لمنتجه وذلك لأغراض الاستيراد والتصدير. وبمجرد تحديد رمز HS الصحيح للمنتج المراد استيراده، تعرض الأداة المعلومات التنظيمية اللازمة عن المنتج بما في ذلك الهيئات المسؤولة عن تنظيمه وإجراءات الرقابة وحالته من حيث حظره أو السماح به ووضع السلع وفقًا لاتفاقية تحرير التجارة بين دول الجماعة الاقتصادية بغرب أفريقيا (الإيكواس) بناء على بلد المنشأ، والمستندات المطلوبة، والرسوم الجمركية والأتعاب ذات الصلة، ومدة تنفيذ الطلبات. أما في حالة التصدير، فإن المصدر بمجرد اختياره الدولة المصدرة تظهر له معلومات وصول الدولة المصدرة للسوق،
بما في ذلك رمز HS للمنتج والرسوم الجمركية المطبقة عليه عند دخوله.

3. سرعة نشر المعلومات

يخل التغيير المفاجئ في اللوائح المنظمة للتخليص الجمركي أو غير ذلك من الإجراءات المتعلقة بالتجارة إخلالاً خطيرًا بالقدرة على التنبؤ ويؤثر سلبيًا على صفقات التجار. ولتجنب ذلك، تحتاج إدارات الجمارك لضمان ترك وقت كافٍ قبل البدء في تنفيذ لوائح جديدة. وفي هذا الصدد، تنص المادة الأولى من اتفاقية تيسير التجارة على أن المعلومات ينبغي نشرها فورًا لإتاحة الفرصة للأطراف المعنية بها للإلمام بها.

كما تنص المادة الثانية من الاتفاقية نفسها على أن الدول الأعضاء ينبغي لها، في حدود الممكن، أن توفر للتجار وغيرهم من الأطراف المعنيين الفرص ومدة زمنية مناسبة

للتعليق على القوانين الجديدة أو تعديلات القوانين واللوائح المزمع تطبيقها مما يتعلق بحركة البضائع والإفراج عنها والتخليص الجمركي لها. كما ينبغي أن يُخطر المعنيين مقدمًا قبل أن يبدأ سريان مثل تلك التغييرات. كما تنص الاتفاقية أيضًا على عقد مشاورات منتظمة بين الهيئات الحدودية، والتجار، وأصحاب المصلحة الآخرين في كل دولة.

وينص المعيار 9.2 من اتفاقية كيوتو المعدلة على أن المعلومات المتعلقة بالتغييرات في القواعد ينبغي أن تكون متاحة قبل بدء سريانها بمدة كافية.

يجب على إدارات الجمارك:

7. نشر المعلومات المتعلقة بالقوانين واللوائح الجديدة أو تعديلات القوانين واللوائح المعمول بها في أقرب وقت ممكن قبل بدء سريانها.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

8. كلما كان ذلك ممكنًا، نشر المعلومات المتعلقة بالقوانين واللوائح الجديدة أو تعديلات القوانين واللوائح القائمة في موعد مبكر عن المعتاد في الحالات التي تتطلب فيها القوانين أو اللوائح الجديدة أو التعديلات من التجار التغيير في أنظمة الكومبيوتر أو إدارة الخدمات اللوجستية.

4. سهولة الوصول للمعلومات

ينبغي تسهيل الوصول للمعلومات المنشورة لجميع المهتمين بها. وتشترط المادة الأولى من اتفاقية تيسير التجارة على الدول الأعضاء نشر المعلومات "على نحو يخلو من التمييز ويسهل الوصول إليها". وهناك أساليب عديدة لتسهيل الوصول إلى المعلومات. وعامة، فإن النشر على الإنترنت من أفضل الطرق لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات. وتنص اتفاقية تيسير التجارة أيضًا على أحكام محددة فيما يتعلق بالمعلومات التي تُقدم عبر الإنترنت وقد اعتمدت منظمة الجمارك العالمية توصية بشأن استخدام مواقع الإنترنت في يونيو 1999.

ومن العناصر الأساسية أيضًا للحفاظ على سهولة الوصول إلى المعلومات أو تعزيزها الحرص على وضوح المعلومات. فالمعلومات ينبغي تقديمها بطريقة بسيطة وواضحة وألا تُعد للتمييز بين أصحاب المصلحة أو جعل فهمها صعبًا عليهم. وفي ذلك، يُوصى بتوفير المعلومات بأكثر من لغة لضمان سهولة الوصول إليها لجميع المهتمين بها، لأن الشفافية والقدرة على التنبؤ لا تقتصر أهميتهما على المعنيين داخل الدولة فقط بل تمتد للمعنيين خارجها. وفي هذا الصدد، تشترط اتفاقية تيسير التجارة على الدول الأعضاء توفير معلومات معينة بإحدى اللغات الرسمية لمنظمة التجارة العالمية.

يجب على إدارات الجمارك:

9. نشر المعلومات بأسلوب يخلو من التمييز ويسهل الوصول إليها لجميع المهتمين بها.

10. توفير المعلومات على الإنترنت.

11. تقديم المعلومات بطريقة بسيطة وواضحة لا تهدف للتمييز بين أصحاب المصلحة أو جعل فهمها صعبًا عليهم.

12. توفير معلومات معينة بإحدى اللغات الرسمية (الإنجليزية والفرنسية والإسبانية) لمنظمة التجارة العالمية.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

13. اعتماد توصية منظمة الجمارك العالمية بشأن استخدام مواقع الإنترنت وتطبيقها لتسهيل الوصول إلى المعلومات التنظيمية عن الجمارك ونشر تلك المعلومات.

14. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتكون وسائل إضافية لتوفير المعلومات.

15. إعداد نسخ من مواقعها الرسمية يسهل زيارتها باستخدام الأجهزة المحمولة.

16. نشر المعلومات بطرق أخرى، بالإضافة إلى نشرها على الإنترنت.
ومن الأساليب الممكنة لزيادة قنوات نشر المعلومات:
- المطبوعات مثل أدلة التعريفات الجمركية، والجريدة الرسمية، والنشرات، والإعلانات العامة
- النشر في المواقع المهمة التي تكثر فيها حاجة الجمهور لها. فالمعلومات، مثلاً، عن إجراءات الجمارك والإعفاءات المتاحة للمسافرين من الرسوم الجمركية والضرائب يمكن توفيرها على السفن والطائرات والقطارات العابرة للحدود أو في أماكن وصول المسافرين من الخارج أو مغادرتهم للبلاد
- النشر في السفارات والبعثات التجارية بالخارج، مع وجود نسخ كافية من المعلومات الموجهة للمصدرين والزائرين وأن تكون بعدة لغات عند الحاجة
- النشر في المكاتب الحكومية مثل مكاتب البريد الكبرى والمراكز السياحية وما إلى ذلك
- النشر في الجرائد والدوريات ذات الصلة أو بإصدار بيانات صحفية
- المطبوعات أو النشرات الدورية الشبيهة بالمجلات والتي تصدرها الإدارات للمعنيين بالتجارة لتوفير الأخبار والمقالات عن التطورات والتغييرات المهمة.

17. ترجمة القوانين واللوائح ذات الصلة إلى إحدى اللغات الرسمية لمنظمة الجمارك العالمية (الإنجليزية والفرنسية) وجميع اللغات التي تراها الإدارات مناسبة في ضوء الاعتبارات الوطنية والإقليمية.

18. حضور المعارض وغيرها من الفعاليات العامة، أو طلب حضورها إذا رأت الإدارة أن حضورها سيفيد خاصة في أي مما يلي:
- x توفير معلومات عامة أو استشارات أو مكاتب مساعدة للمهتمين أو لتوزيع المطبوعات أو الإعلانات أو المطويات
- x التشجيع على اتباع سياسات معينة فيما يتعلق ببعض الموضوعات المهمة مثل المخدرات أو الأنواع المهددة بالانقراض أو غير ذلك من الأغراض المحظور الإتجار فيها أو المفروض عليها قيود
- x الإعلان عن معلومات أو إجراءات أو مبادرات جديدة أو الترويج لها
- x التعرف على وجهات النظر بشأن موضوعات معينة.

ممارسات الأعضاء: موقعا فيسبوك وتويتر - الجمارك اليابانية

تستعين الجمارك اليابانية بمواقع فيسبوك ويوتيوب وتويتر للتواصل مع الجمهور، بالإضافة إلى شخصية Customs-Kun التي ابتكرتها الجمارك اليابانية لجذب الجمهور للتفاعل معها.

وتشمل مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:
- ارتفاع عدد المستخدمين وكثرة من يطلعون على المحتوى
- الوصول إلى الأفراد الذين لا يهتمون في العادة بمسائل الجمارك
- دعوة المستخدمين لزيارة موقع الجمارك

- عدم وجود رسوم للخدمة أو مقابل للصيانة
- عدم الإثقال على موقع الجمارك

ويتوفر ما يقرب من 100 برنامج فيديو على قنوات الجمارك على موقع يوتيوب.

5. قنوات الاستفسار

من شأن توفير قنوات للاستفسار تحسين الشفافية والقدرة على التنبؤ بتسهيل اطلاع القطاع الخاص على المعلومات المتعلقة بالتجارة. وتشترط المادة 1.3 من اتفاقية تيسير التجارة على الدول الأعضاء أن تتضمن الموارد التي تتيحها قناة أو أكثر للاستفسارات مع الاستمرار في تشغيلها. ويجب أن تجيب قنوات الاستفسار على ما يرد لها من استفسارات مع توفير النماذج والمستندات المتعلقة بالاستيراد والتصدير والمرور العابر، وذلك كله في غضون مدة معقولة. كما يتضمن الفصل التاسع من الملحق العام لاتفاقية كيوتو المعدّلة

معايير تشترط على الجمارك توفير بعض المعلومات المعينة أو القرارات في أقرب وقت ممكن وبقدر كافٍ من التفصيل.

يجب على إدارات الجمارك:

19. أن توفر قناة أو أكثر للاستفسار للرد على الاستفسارات المعقولة التي ترد من الحكومات، والتجار، والأطراف المهتمة الأخرى مع الاستمرار في تشغيل تلك القنوات.

20. الرد على الاستفسارات وتوفير النماذج والمستندات في غضون مدة معقولة تحددها كل دولة من الدول الأعضاء، مع جواز أن تختلف المدة المحددة بناء على طبيعة الطلب ومدى تعقيده.

21. توفير ما يطلبه الشخص المهتم بالجمارك، بسرعة ودقة قدر الإمكان، من معلومات تتعلق بمسائل محددة ذات صلة بقوانين الجمارك.

22. ألا تقتصر على تقديم المعلومات التي تُطلب تحديدًا، وإنّما أي معلومات أخرى ذات صلة ترى أنّه من الضروري أن يُلم بها الشخص المهتم.

23. الحرص على الاتساق في الإجابات التي تقدمها المكاتب المحلية المختلفة ردًا على الاستفسار نفسه.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

24. تحديد إجراءات رسمية وعمليات عمل لتشغيل قنوات الاستفسار، ويمكن أن يشمل ذلك معايير للتعامل مع الاستفسارات، ومواعيد الرد، والنماذج الموحدة، وأساليب التواصل.

25. وضع معايير للخدمة تمثل التزامًا مركزيًا بتنفيذ السياسات والبرامج على نحو يعلي من قيم الجمارك المتمثلة في النزاهة والاحترام والحرفية.

ممارسات الأعضاء: نظام مستشاري الجمارك - الجمارك اليابانية

أنشأت الجمارك اليابانية نظام مستشاري الجمارك والذي يهدف لتسهيل إدارة الجمارك بطريقة مناسبة وسلسلة وذلك بتقديم معلومات دقيقة عن إجراءات الاستيراد والتصدير إلى الأطراف المعنية، وتوضيح أي فهم خاطئ للمعلومات، بل ويمتد دورها، عند اللزوم، لمراجعة إجراءات الاستيراد والتصدير أو تطويرها بناء على نتائج المشاورات أو نظر الشكاوى.

وزعت الجمارك اليابانية مستشاري الجمارك على مقارها الرئيسية والفرعية في مختلف أقاليم البلاد. ويجيب هؤلاء المستشارون على عدد من الاستفسارات وينظرون، أحيانًا، شكاوى معينة. وقد بلغت عدد الحالات التي رد عليها هؤلاء المستشارون أو نظروا فيها عام 2014 أكثر من 170 ألف حالة. كما تُضاف المعلومات التي تُقدم للمستوردين أو المصدرين على موقع الجمارك اليابانية على الإنترنت إذا رأت الجمارك أنها مفيدة للجمهور.

عدد الحالات التي تولاها مستشارو الجمارك (2014 - 2008)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الإجمالي	189,467	190,115	182,231	180,035	174,395	167,103	174,195

ممارسات الأعضاء: نظام CallCustoms - الجمارك السويدية

نظام CallCustoms نظام مركزي للاستعلامات في الجمارك السويدية، ويوفر للتجار وغيرهم من الأطراف المعنية معلومات عن إجراءات الجمارك وغير ذلك من المعلومات اللازمة لهم.

ومن فوائد نظام CallCustoms تراكم المعرفة والخبرة نتيجة التعامل مع الاستفسارات ونشر ذلك. فقد تم إنشاء "بنك للمعرفة" لحفظ الاستفسارات المتكررة أو المعقدة، بما في ذلك إرشادات لأساليب الوصول لإجابات صحيحة على الاستفسارات ومصادر تلك الإجابات.

ويسمح نظام CallCustoms لموظفي الاستعلامات بالنظر في الاستفسارات المعقدة التي تتطلب معرفة متخصصة، وتشجع الجمارك السويدية المكاتب التي تتعامل مع الجمهور والمكاتب التي تؤدي مهامًا غير ذلك على مساعدة نظام CallCustoms ودعمه دون تأخير. وفي الحالات المعقدة، يتولى ثلاثة من الموظفين أصحاب الخبرة القيام بما يلي:

- التعامل مع السؤال المقدم
- إحاطة العميل علمًا بما يتم بشأن سؤاله
- الإجابة على السؤال إذا كانوا يستطيعون ذلك (وهذا هو الحال مع أغلب الأسئلة)
- إذا كان موظفو CallCustoms لا يستطيعون الرد على السؤال بأنفسهم، فإنهم يبحثون عن الخبراء المؤهلين للرد عليه ويحصلون على المساعدة منهم
- الاتفاق مع الخبير الذي تم اللجوء إليه، أو الخبراء، على مضمون الإجابة وطريقة صياغتها
- تولي الرد على الاستفسار، مع إتاحة الفرصة للعميل للعودة إليهم مرة أخرى في حالة عدم رضاه عن الإجابة أو إذا كانت لديه أسئلة أخرى عن الموضوع
- ضمان إطلاع المتخصصين المشتركين في الأمر عن الإجابة النهائية التي قدمها نظام CallCustoms، وأي مسائل تابعة للاستفسار أو شكاوى أو ما إلى ذلك.

وهناك تعاون متبادل بين موقع الجمارك على الإنترنت وخدمة CallCustoms للاستعلامات. وقد وُضعت المبادئ التالية من أجل تحقيق أقصى استفادة من الموقع والخدمة:

- يقدم موقع الجمارك (www.tullverket.se) الإجابة عن الأسئلة ذات الطبيعة العامة
- تتولى خدمة CallCustoms الإجابة عن الأسئلة ذات الطبيعة الخاصة، ما دامت لا تتعلق بقضايا أو ملفات يجري النظر فيها
- يُستشار فريق CallCustoms، بحكم درايتهم الكبيرة بالمتعاملين مع الجمارك، عند الرغبة في إضافة معلومات جديدة إلى الموقع وذلك للتحقق من أن المعلومات مباشرة وصحيحة ولن تكون عرضة لسوء الفهم.

ومن أجل تقديم خدمة أفضل، حصل الموظفون على تدريب داخلي على خدمة العملاء والسلوك الاحترافي حتى يستطيعوا تقديم المعلومات بطريقة مرضية. ويجري المديرون فحوص الجودة دوريًا، وذلك بالاستماع للمكالمات الهاتفية والاطلاع على رسائل بريد إلكتروني يختارونها عشوائيًا. وقد وجدت الجمارك السويدية أن تعيين بعض أصحاب الخبرة العملية في سلسلة الإمداد الدولية من القطاع الخاص في خدمة الاستعلامات له أثر إيجابي على تقديم الخدمة.

وتجري الجمارك السويدية دوريًا استبيانات لقياس مدى رضا العملاء. وعلى الرغم من أن الاستبيانات التي أُجريت عن خدمة CallCustoms في البداية أوضحت ضعف مستوى رضا التجار والوسطاء الجمركيين عنها، إلا أن الاستبيانات في الفترة الأخيرة كانت نتائجها أفضل من حيث نظرة المتعاملين لكفاءة مقدمي الخدمة وسلوكهم وتعاونهم.

6. حماية البيانات وسريتها وحرية المعلومات

عند تقديم معلومات محددة، يجب على إدارات الجمارك الحرص على عدم الكشف عن أي معلومات سرية أو معلومات تجارية ذات طبيعة حساسة. وفي الوقت نفسه، فإن توفير القدر المناسب من حرية المعلومات يعزز من الشفافية والقدرة على التنبؤ بما يفيد التجار. وقد وضعت معظم إدارات الجمارك تشريعات لتعزيز ما يُعرف باسم حرية المعلومات. وبوجه عام، فإن مثل تلك التشريعات تهدف إلى أن توفر للشعب الحق القانوني في الاطلاع على المعلومات التي تحتفظ بها الحكومة سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو المحلي، مما يعزز من قيمة مسؤولية الحكومات أمام شعوبها.

يجب على إدارات الجمارك:

26. الحرص على عدم الكشف عن تفاصيل ذات طبيعة خاصة أو سرية قد تؤثر على الجمارك أو الغير، ما لم يكن هذا الكشف مطلوبًا أو مسموحًا به بموجب تشريع وطني.

27. السماح للتجار وغيرهم من الأطراف المهتمين بالاطلاع على البيانات التي تحتفظ بها إدارات الجمارك.

28. نشر معايير واضحة عن المستندات المستثناة من ذلك أو البيانات التي لا يمكن الاطلاع عليها بموجب مبادئ حرية المعلومات.

7. المعلومات المتعلقة بالتظلمات

يجب أن تنص التشريعات الوطنية على المواعيد النهائية التي ينبغي للجمارك في غضونها تقديم قراراتها في الظروف العادية. وفي الحالات التي تتطلب اتخاذ قرارات، فإن المعيار 9.8 من اتفاقية كيوتو المعدلة تشترط على الجمارك أن تقدم قرارها مكتوبًا وفي غضون المدة المحددة. وإذا كان القرار يمس مصلحة المتعامل، فيجب ذكر أسباب اتخاذه والأسس القانونية التي استند إليها أيضًا في الحالات التي يكون فيها ذلك ضروريًا. كما يُشترط على الجمارك أيضًا إخطار الأطراف المعنيين بحقهم في التظلم.

يجب على إدارات الجمارك:

29. توضيح أسباب قراراتها، مع توفير معلومات عن الحق في التظلم، في الحالات التي تكون فيها تلك القرارات ماسة بمصلحة الشخص المعني.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

30. توفير فرص كافية للشخص المعني لتوضيح وجهة نظره قبل اتخاذ أي قرار قد يمس مصلحته.

ممارسات الأعضاء: النظام الإلكتروني لتظلمات الجمارك والضرائب، الجمارك الإيطالية

في إيطاليا، نص القرار رقم 163 الصادر في 23 ديسمبر 2013 على إنشاء النظام الإلكتروني لتظلمات الجمارك والضرائب، والذي يسمح للممولين بالتظلم إلكترونيًا من إجراءات سلطات الجمارك والضرائب، والاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بإجراءات الضرائب وتقديم مقترحات لتطوير الخدمات المقدمة. وتُقدم الخدمة عن طريق نظام خاص صممه نظام SIGIT وهو نظام المعلومات الخاص بالمحاكم الضريبية.

وبعد إتمام إجراءات التسجيل اللازمة للحصول على بيانات التسجيل للدخول إلى النظام، يمكنك أن تقدم التظلم بطريقة إلكترونية تمامًا، بالبريد المسجل، ثم الاطلاع على سجلات المحكمة على الإنترنت بمجرد وصول التظلم إليها.

وسيكون لهذا الأسلوب الإلكتروني تبعات مباشرة على عمل القضاة وسكرتارية المحاكم والذين يستطيعون، بالاستعانة بنظام SIGIT وآلية التوقيع الإلكتروني، تبادل المستندات الإجرائية (السجلات، والأحكام، والأوامر، والقرارات، والصيغ التنفيذية) واعتمادها، وذلك على النحو المنصوص عليه في القرار رقم 163/2013.

وهذا النظام مطبق حاليًا في بعضٍ من أهم المقاطعات الإيطالية لتسهيل التواصل بين أطراف التظلم والعلاقة بسكرتارية لجان نظر التظلمات الجمركية والضريبية.

8. إدارة أعمال النشر

لتطبيق سياسة النشر تطبيقًا مقبولاً يجمع بين الاتساق والحيادية، فإن إدارات الجمارك تحتاج لوضع إجراءات إدارية فعالة مع الالتزام بها.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

31. وضع أسلوب فعال لإدارة أعمال النشر والالتزام به، ويمكن أن يتضمن ذلك الإجراءات التالية:

- عمليات جمع المستندات أو إعدادها للنشر
- العمليات التي تضمن أن المعلومات التي ستُنشر دقيقة ومهمة للجمهور المتلقي وواضحة
- العمليات التي تضمن مدى ملاءمة وسيلة النشر وأنها تضمن سهولة الوصول إلى المعلومات
- المراجعة الدورية للمعلومات المنشورة وتحديثها.

32. تأسيس مكاتب أو وحدات للعلاقات العامة تتولى إدارة أعمال النشر.

9. الرسوم

في الأحوال الطبيعية، تنشر إدارات الجمارك المعلومات أو تقدمها مجانًا. وفي حالة اشتراط دفع التجار أو غيرهم من الأطراف المعنيين رسومًا باهظة للحصول على معلومات معينة، فإن ذلك يقلل من إمكانية الحصول على المعلومات، مما يخفض بالتالي مستوى الشفافية والقدرة على التنبؤ. وفي هذا الصدد، فإن اتفاقية كيوتو المعدلة، أضافت المعيار 9.7 والذي

يشترط على إدارات الجمارك ألا تتقاضى أي رسوم تتجاوز التكاليف التي تحملتها لتوفير المعلومات.

يجب على إدارات الجمارك:

33. تقديم المعلومات مجانًا، إلا في الحالات التي تتحمل فيها تكاليف لجمع المعلومات المطلوبة أو تقديمها.

34. عدم تجاوز الرسوم التكلفة التقريبية للخدمات المقدمة، وذلك في الحالات التي لا تستطيع فيها الجمارك توفير المعلومات مجانًا.

10. النزاهة

منذ 1993 وإصدار منظمة الجمارك العالمية بيان أروشا، فإنها تجتهد في تعزيز النزاهة. ومنذ ذلك الحين، طورت المنظمة مجموعة من الأدوات لمساعدة أعضائها على تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد. وقد نص بيان أروشا المعدل على 10 محاور أساسية ينبغي أن تشملها أي إستراتيجية للنزاهة في الجمارك. ومرفق بهذه المبادئ ملحق يضم قائمة بجهود منظمة الجمارك العالمية من أدوات للنزاهة وأنشطة.

يجب على إدارات الجمارك:

35. تقييم مدى تنفيذها لإعلان أروشا المعدل ومعالجة أي مجالات ذات أولوية ضمن إستراتيجية قوية للنزاهة.

36. السعي بجد للحد من الفساد وفقًا لأدوات وأنشطة منظمة الجمارك العالمية للنزاهة.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

37. قياس أداء الموظفين والأطراف المعنيين وذلك بإجراء تحليل دوري للبيانات المستقاة من أنظمة التخليص الجمركي الآلية من أجل الكشف عن أي أعمال فساد ورفع مستوى الشفافية، وذلك وفقًا لوثيقة منظمة الجمارك العالمية عن إدارة الأداء والتعاقد.

ممارسات الأعضاء

وحدة الشفافية ومكافحة الفساد - جمارك بوليفيا

تمهيد

أنشأت مصلحة الجمارك الوطنية البوليفية وحدة لمكافحة الفساد في عام 2006. وبموجب هذه المظلة التشريعية التي تتناول العنصرين الرئيسيين، وهما منع الفساد والعقاب عليه، أقرت مصلحة الجمارك الوطنية تغيير اسم وحدة "مكافحة الفساد" إلى **"وحدة الشفافية ومكافحة الفساد"**

النظام الآلي للاتهامات والشكاوى وطلبات المعلومات (SIDQ)

ضمن الالتزام الراسخ باعتماد تدابير للحد من الفساد وتعزيز

التواصل بين المتعاملين مع الخدمة والهيئة الوطنية للجمارك، أُنشيء نظام SIDQ، وهو نظام آلي لتقديم الاتهامات والشكاوى وطلبات المعلومات ومتابعتها. والهدف الأساسي من النظام، تمكين المتعاملين مع خدمات الهيئة الوطنية للجمارك من إبلاغ وحدة الشفافية ومكافحة الفساد بأي تأخير لا مبرر له في الإجراءات أو طلب للحصول على أموال أو هدايا أو تبرعات لتسهيل إجراء معين، أو أي معاملة غير لائقة من موظفي الجمارك، مع إمكانية طلب معلومات عن خدمات الهيئة الوطنية للجمارك.

التواصل مع الهيئة الوطنية للجمارك: تطبيق الإبلاغ عن الاتهامات والشكاوى وطلب المعلومات

طورت الهيئة الوطنية للجمارك تطبيقًا للأجهزة المحمولة لتسجيل ومتابعة الاتهامات والشكاوى وطلبات المعلومات باستخدام الأجهزة المحمولة التي تعمل بشاشات اللمس مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. ويسمح التطبيق بإبلاغ وحدة الشفافية ومكافحة الفاسد بأي اتهامات بتصرفات غير مشروعة تضر بالصالح العام.

الشفافية في الاستفادة من آليات توفير المعلومات

يوفر نظام استشارات الجمهور الجمركية CLICK Customs معلومات عن نماذج الاستيراد الموحدة (SIDs)، ويمكن الوصول إليها من أي جهاز متصل بالإنترنت، بما في ذلك الهاتف المحمول، على موقع الهيئة الوطنية للجمارك، www.aduana.gob.bo، وتحديدًا في قسم تطبيق **CLICK**.

مكافحة الفساد في عقر داره: القبض على الفاسدين في أثناء عملهم

تعاونت الهيئة الوطنية للجمارك مع النيابة العامة والشرطة الوطنية للقبض على مسؤولي الجمارك الذين يرتكبون مخالفات في أثناء عملهم. وقد أُبرمت اتفاقية بين الهيئة الوطنية للجمارك ومكتب النائب العام من أجل إعطاء الأولوية للتحقيق في الإجراءات الجنائية المتعلقة بمخالفات وفساد الجمارك وحماية من يقومون بالإبلاغ عن ذلك والشهود. وقد أخطرت وحدة الشفافية ومكافحة الفساد جميع موظفي الجمارك بأن الإجراءات المشددة نفسها ستُطبق على قضايا الفساد الأخرى، وخاصة تلك التي لا يقتصر ضررها على المتأثرين بها فقط بل تضر أيضًا بسمعة هيئة الجمارك ومصالح الدولة.

التحالف بين مكتب النائب العام والهيئة الوطنية للجمارك

في عام 2014، أبرمت الهيئة الوطنية للجمارك اتفاقية مع النيابة العامة. وبموجب الاتفاقية، تحالفت الهيئتان لمكافحة الفساد ومخالفات الجمارك وذلك عن طريق لجان ستتولى وضع مبادئ توجيهية لتطبيقها على الإجراءات المباشرة المتخذة ضد الفساد في أثناء العمل، ومخالفات الجمارك. وستُطبق المبادئ في حالة القبض على أحد العاملين في أثناء ارتكاب مخالفة، مع حماية المبلغين عن المخالفة وحماية الشهود.

ALIANZA ENTRE FISCALÍA GENERAL Y LA ADUANA NACIONAL

Acuerdo busca reforzar los procesos aduaneros

El acuerdo permitirá capacitar a fiscales y funcionarios

CONVENIO. El Fiscal General y la Presidenta de la Aduana Nacional, ayer, en La Paz.

دعم منظمة الجمارك العالمية في أنشطة ومشروعات وحدة الشفافية

منذ عام 2014، ووحدة الشفافية ومكافحة الفساد تعمل على مشروع اسمه"*تعزيز وحدة الشفافية ومكافحة الفساد بالهيئة الوطنية للجمارك*". والهدف هو الاستعانة بخبراء النزاهة في منظمة الجمارك العالمية لتبادل الخبرات في مجال منع الفساد ومكافحته لتعزيز الاستراتيجيات قصيرة الأجل وطويلة الأجل في هذا الصدد، مع الاستعانة بمستخدمين من خارج الهيئة الوطنية للجمارك والهيئات الدولية.

وللمزيد من أنشطة الجمارك البوليفية لمكافحة الفساد، يُرجى الرجوع إلى نشرة منظمة الجمارك العالمية للنزاهة في عددها رقم 12 (نوفمبر 2015)

(الملحق)

أدوات وأنشطة منظمة الجمارك العالمية في مجال النزاهة

أعدت منظمة الجمارك العالمية مجموعة من الوثائق والأدوات لمكافحة الفساد. ويمكن الاطلاع على هذه الوثائق على موقع منظمة الجمارك العالمية (tools.aspx-http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/instrument-and)

بيان أروشا المعدل (رُوجع في عام 2003)

هذا الإعلان وثيقة غير ملزمة تضم 10 محاور أساسية تُعد الأساس العملي لوضع وتنفيذ استراتيجيات النزاهة/ مكافحة الفساد المتعلقة ببيئة عمل الجمارك.

دليل تطوير النزاهة (رُوجع في عام 2014)

أُعد هذا الدليل لمساعدة إدارات الجمارك على تطوير برنامج شامل للنزاهة، وهو يستند على المحاور العشرة المنصوص عليها في إعلان أروشا المعدل والتي يغطيها الدليل عن طريق تناول عملي لقائمة من الأسئلة التي من شأنها مساعدة إدارة الجمارك أو الخبراء الخارجيين في تشخيص المشكلات التي تؤثر على النزاهة. ويضم الدليل أيضًا دراسات حالة.

المدونة النموذجية لقواعد السلوك والأخلاقيات المهنية (رُوجعت في عام 2012)

هذه المدونة نموذج يمكن الاستعانة به من جانب إدارات الجمارك التي لم تضع بعد مدونتها الخاصة لقواعد السلوك أو التي تريد مراجعة مدوناتها الحالية.

أهمية قياس الأداء والتعاقد وأساليبهما (2014)

يوضح هذا الكتيب نهجًا شاملاً لمكافحة الفساد عند طريق التحليل الدوري للبيانات المستخرجة من أنظمة التخليص الجمركي الآلية لتوصيف وفهم أنشطة وممارسات كيان بعينه (موظفو الجمارك الذين يتعاملون مع الجمهور أو المستوردون أو ما إلى ذلك) فيما يتعلق بإجراءات الجمارك. ويُقصد بتعبير "التعاقد" إبرام إحدى إدارات الجمارك أو المدير العام أو مكتب حكومي متخصص لاتفاقية مع أفراد أو كيانات (موظفو الجمارك الذين يتعاملون مع الجمهور أو المستوردون أو ما إلى ذلك) يوافق الفرد أو الكيان بموجبها على خضوع أدائه للقياس مع إدراكه أن نتائج القياس الإيجابية ستؤدي إلى مكافآت والنتائج السيئة ستؤدي إلى عقوبات.

نشرة النزاهة

مطوية تصدر كل ثلاثة أشهر وتضم معلومات عن مشروعات النزاهة الجارية، وتسلط الضوء على الإجراءات والممارسات الناجحة التي تطبقها الدول الأعضاء في منظمة الجمارك العالمية والجهات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور.

دليل تخطيط مخاطر الفساد (2015)

أُعد هذا الدليل لتعريف القراء بتخطيط مخاطر الفساد عن طريق عرض المناهج المختلفة لذلك ومنهجية يمكن التعديل فيها أو استخدامها لبدء إجراءات تخطيط المخاطر في الجمارك.

دليل الوقاية من مخاطر الفساد في المشتريات في مجال الجمارك (2015)

لم يُعد هذا الدليل لمنافسة ما نشرته مؤسسات أخرى عن هذا الموضوع، بل يلخص المعلومات المتاحة عن تلك المشكلة ويركز على المشتريات في مجال الجمارك.

المبادئ التوجيهية للشفافية والقدرة على التنبؤ

جدول المحتويات

أولا: تمهيد 2

ii. الأهداف الأساسية للمبادئ ونطاقها 4

ثالثًا المبادئ التوجيهية 5

1. الشمول 5

2. الإدارة الحدودية المنسقة 6

3. سرعة نشر المعلومات 7

4. سهولة الوصول للمعلومات 8

5. قنوات الاستفسار 10

6. حماية البيانات وسريتها وحرية المعلومات 13

7. المعلومات المتعلقة بالتظلمات 13

8. إدارة أعمال النشر 14

9. رسوم 14

10. النزاهة 15

I. تمهيد

شفافية اللوائح والإجراءات عند الحدود والقدرة على التنبؤ بها من العناصر الأساسية المتعارف عليها لتيسير التجارة[1]. فالشفافية والقدرة على التنبؤ نقطتا الانطلاق لضمان الكفاءة، ومن ثم، تهيئة بيئة مستقرة مستندة إلى القواعد لانتقال البضائع بين الحدود.

وتسمح الإجراءات التي تتسم بالشفافية للتجار بأن يفهموا جيدًا الشروط والقيود الموضوعة للواردات والصادرات وعمليات العبور المؤقت، وأن يكونوا صورة واضحة عن التكاليف المحتملة. كما أن القدرة على التنبؤ بتطبيق اللوائح والإجراءات مهمة أيضًا لأن حالة عدم اليقين بشأن التأخير في تنفيذ الإجراءات تُعد من التكاليف الخفية للتجارة وقد تمثل عقبة كبيرة أمام سلاسة إتمام المعاملات. والقدرة على التنبؤ، سواء من حيث تفسير الإجراءات واللوائح وتطبيقها أو من حيث المدة المستغرقة للإفراج عن البضائع، مهمة جدًا للشركات. فمعرفة أسلوب تطبيق اللوائح يسهل الالتزام على الشركات ويقلل من مخاطر التعرض للغرامات أو تعرض البضائع للاحتجاز لأسباب قد لا تكون واضحة للشركات قبل الشحن. والشركات تحتاج لمعرفة ما الذي ينتظرها عند القيام بصفقات عبر الحدود، والوقت المستغرق في التخليص الجمركي مع عدم التفاوت في الإجراءات والخطوات، مهم جدًا للشركات حتى تستطيع ضبط نماذج أعمالها وفقًا لذلك. والتفاوت الكبير قد يؤدي إلى زيادة فترات احتجاز البضاعة مما يرفع التكاليف ويزيد من مخاطر عدم الوفاء بالالتزامات تجاه العملاء.

والالتزام بالشفافية والقدرة على التنبؤ قد يشجع الشركات، بما فيها المشروعات الصغيرة والمتوسطة، على الانضمام للأسواق الدولية ويساهم مساهمة كبيرة في تيسير التجارة والنمو الاقتصادي. ويتضمن هذا الالتزام الحرص على وضوح المعلومات المتعلقة باشتراطات وإجراءات عبور الحدود وتوفيرها لتسهيل إطلاع المعنيين بها عليها. وهناك عدة أساليب لتعزيز الشفافية والقدرة على التنبؤ عند الحدود.

وللمساهمة في تحقيق هذا، فقد وضعت منظمة الجمارك العالمية معايير وتوجيهات بشأن الشفافية والقدرة على التنبؤ. ويتضمن الفصل التاسع من الملحق العام لاتفاقية كيوتو المعدّلة (المعلومات والقرارات والأحكام الصادرة من الجمارك)[2] العديد من المعايير بشأن الشفافية والقدرة على التنبؤ. كما أصدرت منظمة الجمارك العالمية توصيات عديدة تتعلق بتعزيز الشفافية والقدرة على التنبؤ، ومنها مثلاً التوصية باستخدام إدارات الجمارك لمواقع على الإنترنت[3]. كما يبرز دليل منظمة الجمارك العالمية المعدّل لتنمية النزاهة[4] أهمية الشفافية ويضم قائمة مراجعة تتعلق بذلك.

منذ وقت طويل، والمنظمات الدولية والإقليمية المختلفة تؤكد على أهمية الشفافية والقدرة على التنبؤ. فالمادة الأولى مثلاً من اتفاقية منظمة التجارة العالمية لتيسير التجارة تتناول نشر المعلومات وتوفرها، بينما المادة الثانية تتعلق بفرصة التعليق وتقديم المعلومات قبل دخول الاتفاقية حيز النفاذ والتشاور مع التجار أو غيرهم من الأطراف المعنية، والمادة الثالثة تتناول الأحكام المسبقة. ومثل هذه النصوص تهدف لتعزيز المبادئ التي وضعتها

---

[1] يعرف مسرد مصطلحات منظمة التجارة العالمية الشفافية بأنها "*مدى تميز سياسات التجارة وممارساتها والإجراءات التي تُتبع لوضعها بالوضوح وإمكانية التنبؤ بها*". ومفهوما الشفافية والقدرة على التنبؤ دائمًا يرتبطان ببعضهما.

[2] http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-shx atf/atf/~/media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/WTO%20ATF/dev/RKC%20Guidelines%20Ch%209.a

[3] http://www.wcoomd.org/~/media/WCO/Public/Global/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Recommendations/IT/RecommendationsIT_26_June_1999_eng.ashx?db=web

[4] http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~/media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Integrity/Instruments%20and%20Tools/Integrity_guide_EN.ashx

المادة العاشرة (الإعلان عن لوائح التجارة وإدارتها) من الاتفاقية العامة للتعريفات الجمركية والتجارة (الجات).

وقد ذكرت دراسة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية استنادًا إلى مؤشرات تسهيل التجارة أن التطبيق الكامل للمادتين الأولى والثانية من اتفاقية تيسير التجارة "من شأنه أن يحقق وفرًا في التكاليف يبلغ 1.7% للدول منخفضة الدخل"، وأن التطبيق الكامل للأحكام المسبقة بشأن مسائل الجمارك "من شأنه أن يحقق أيضًا خفضًا في التكاليف يبلغ 1.3% للدول الأعلى دخلاً ضمن الفئة المتوسطة"[5]. وبالإضافة إلى ما سبق فإن الشفافية والقدرة على التنبؤ تُعد من مؤشرات الأداء المهمة للشركات. فمؤشر أداء الخدمات اللوجستية الذي وضعه البنك الدولي ومؤشر تمكين التجارة (ETI) الذي وضعه المنتدى الاقتصادي العالمي ينصان على الشفافية فيما يتعلق بإجراءات الجمارك ضمن مؤشراتهما. وعلى المستوى الإقليمي، فإن رابطة التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادي (APEC) اعتمدت في 2010 إطار ربط سلسلة الإمداد[6] والذي ذكر الافتقاد للشفافية بوصفها "العقبة الأولى" أمام سلسلة الإمداد.

وشفافية إجراءات الجمارك وإمكانية التنبؤ بها عنصران أساسيان أيضًا للالتزام بالنزاهة وتعزيزها، وهي محور رئيسي لجميع الدول وجميع إدارات الجمارك للقضاء على الفساد. فالشفافية تترتب عليها المحاسبة وتصعب على الفاسد التظاهر بالجهل بالقواعد. وموظف الجمارك الذي يضعف أمام الإغراءات سيجد صعوبة في طلب رشوة من متعامل يعرف جيدًا موقفه في ضوء القواعد. والشفافية أيضًا تهيئ مناخًا من الثقة يعزز النزاهة في التعاملات بين الجمارك والمتعاملين. وقد أكد بيان أروشا المعدل الصادر عن منظمة الجمارك العالمية، والذي أُعتمد في يونيو 2003، أن جميع الحكومات ينبغي أن تضع ضمن أولوياتها ضمان خلو الجمارك من الفساد، كما شدد البيان أيضًا على مبدأ الشفافية بوصفه أحد العوامل الأساسية التي يجب أن تتناولها برامج النزاهة الوطنية في إدارات الجمارك.

بيان أروشا المعدّل

3. الشفافية

يحق لعملاء الجمارك توقع درجة عالية من اليقين والقدرة على التنبؤ في تعاملاتهم مع الجمارك. والقوانين واللوائح والإجراءات والمبادئ التوجيهية الإدارية ينبغي أن تكون معلنة ويسهل الاطلاع عليها، وأن تُطبق بطريقة موحدة لا تفاوت فيها. وفيما يتعلق بالصلاحيات التقديرية، ينبغي تحديد أسس ممارستها بوضوح. وينبغي وضع آليات للتظلم وطلب المراجعة الإدارية بما يتيح للعملاء فرصة الاعتراض على قرارات الجمارك أو طلب مراجعتها. كما ينبغي أيضًا وضع مواثيق للخدمة أو معايير للأداء تنص على مستوى الخدمة الذي يمكن للعملاء انتظاره من الجمارك.

[5] يمكن الاطلاع على دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على الموقع التالي
-http://www.oecd.org/tad/facilitation/OECD_Trade_Facilitation_Indicators_updated flyer_October_2014.pdf

[6] يمكن الاطلاع على إطار ربط سلسلة الإمداد الصادر عن رابطة APEC على الرابط التالي
http://www.apec.org/Groups/~/media/1D25FA13CCDB467CA1D2B770BE963F1D.ashx

II. الأهداف الأساسية للمبادئ ونطاقها

وُضعت هذه المبادئ التوجيهية لتقدم لإدارات الجمارك إرشادات شاملة وعملية بشأن أساليب تعزيز الشفافية والقدرة على التنبؤ في عملها وسبل الالتزام بذلك، من أجل تيسير التجارة وتحقيق النزاهة. وتستند المبادئ التوجيهية على المعايير الدولية الحالية التي وضعتها منظمة التجارة العالمية في اتفاقية تيسير التجارة واتفاقية كيوتو المعدلة الصادرة عن منظمة الجمارك العالمية وغيرها من الاتفاقيات الدولية، بالإضافة إلى خبرات أعضاء منظمة الجمارك العالمية وممارساتها التشغيلية.

نظرًا لأن اللجان المختصة في منظمة الجمارك العالمية قد وضعت، أو تقوم على وضع، أدوات أو وثائق جديدة فيما يتعلق بالمادتين الثانية (فرصة التعليق وتقديم المعلومات والمشاورة قبل دخول الاتفاقية حيز النفاذ)[7] والثالثة (الأحكام المُسبقة)[8]، فإن المبادئ التوجيهية لا تتناول هاتين المادتين.

جدير بالذكر أن المبادئ التوجيهية للشفافية والقدرة على التنبؤ ليس لها أي أثر قانوني ملزم. ونشجع أعضاء منظمة الجمارك العالمية على وضع ممارساتهم بأنفسهم بالرجوع إلى هذه المبادئ التوجيهية.

[7] يمكن الاطلاع على الأدوات التي وضعتها منظمة الجمارك العالمية فيما يتعلق بالمادة الثانية من اتفاقية تيسير التجارة في إرشادات منظمة الجمارك العالمية لتطبيق اتفاقية تيسير التجارة على موقع المنظمة على الرابط التالي:
-http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/opportunity-to-comment information-before-entry-into-force-and-consultation.aspx

[8] يمكن الاطلاع على الأدوات التي وضعتها منظمة الجمارك العالمية فيما يتعلق بالمادة الثالثة من اتفاقية تيسير التجارة في إرشادات منظمة الجمارك العالمية لتطبيق اتفاقية تيسير التجارة على موقع المنظمة على الرابط التالي:
http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/advance-rulings.aspx

III. المبادئ التوجيهية

1. الشمول

من أهم محاور تيسير التجارة توفر المعلومات عن إجراءات الجمارك وغيرها من المسائل ذات العلاقة بالتجارة. وفي هذا الصدد، فإن إدارات الجمارك المعاصرة ينبغي أن تنشر جميع المعلومات ذات الصلة التي تتعلق بإجراءات الجمارك وأن تحرص على أن تكون المعلومات شاملة قدر الإمكان. ويشترط المعيار 9.1 من اتفاقية كيوتو المعدلة نشر جميع المعلومات ذات الصلة والتي تُطبق عامة فيما يتعلق بقوانين الجمارك. وتنص اتفاقية تيسير التجارة واتفاقية كيوتو المعدلة على مبادئ مهمة لضمان توفر المعلومات. وتتضمن المواد 1.1 و6.1 و11.14 و11.15 من اتفاقية تيسير التجارة قائمة شاملة لعناصر المعلومات وتشترط على الأعضاء نشرها فورًا.

يجب على إدارات الجمارك:

1. أن تضمن توفر جميع المعلومات ذات الصلة بالتطبيق العام لقانون الجمارك بسهولة لأي شخص مهتم.

2. توفير المعلومات التالية للجمهور:
   - × إجراءات الاستيراد والتصدير والمرور العابر (بما في ذلك إجراءات الموانئ أو المطارات أو غير ذلك من منافذ الدخول)، والنماذج والمستندات المطلوبة
   - x قيمة الرسوم والضرائب المفروضة على الاستيراد أو التصدير أو فيما يتعلق بهما
   - x الأتعاب والرسوم التي تفرضها الهيئات الحكومية، أو تُفرض لصالحها، على الاستيراد والتصدير والمرور العابر أو فيما يتعلق بأي من ذلك
   - x بيانات الاتصال بالمسؤولين عن قنوات الاستفسار
   - x قواعد تصنيف المنتجات وتقييمها لأغراض الجمارك
   - x القوانين واللوائح والأحكام الإدارية ذات التطبيق العام فيما يتعلق بقواعد المنشأ والتصنيف والتقييم
   - x القيود أو المحظورات في الاستيراد، والتصدير، والمرور العابر
   - x أحكام العقوبات المقررة لمخالفة إجراءات الاستيراد والتصدير والمرور العابر
   - x إجراءات التظلم أو طلب المراجعة
   - x أي اتفاقيات أو أجزاء من الاتفاقيات المبرمة مع أي دولة أو عدة دول فيما يتعلق بالاستيراد أو التصدير أو المرور العابر
   - x الإجراءات ذات الصلة بإدارة الحصص الجمركية
   - x معلومات عن الأتعاب والرسوم، بما في ذلك الأتعاب والرسوم التي ستُطبق على كل معاملة، وأسباب فرض مثل هذه الأتعاب والرسوم، والسلطة المسؤولة، وتوقيت الدفع ووسيلته
   - x القواعد العامة التي تنطبق على الحرس الجمركي والمرافقة الجمركية
   - x معلومات عن الضمان تشمل ضمان المعاملة الواحدة وضمان المعاملات المتعددة في الحالات التي ينطبق عليها ذلك.

3. ألا تقتصر على تقديم المعلومات التي تُطلب تحديدًا، وإنّما أي معلومات أخرى ذات صلة ترى أنّه من الضروري أن يُلم بها الشخص المهتم.

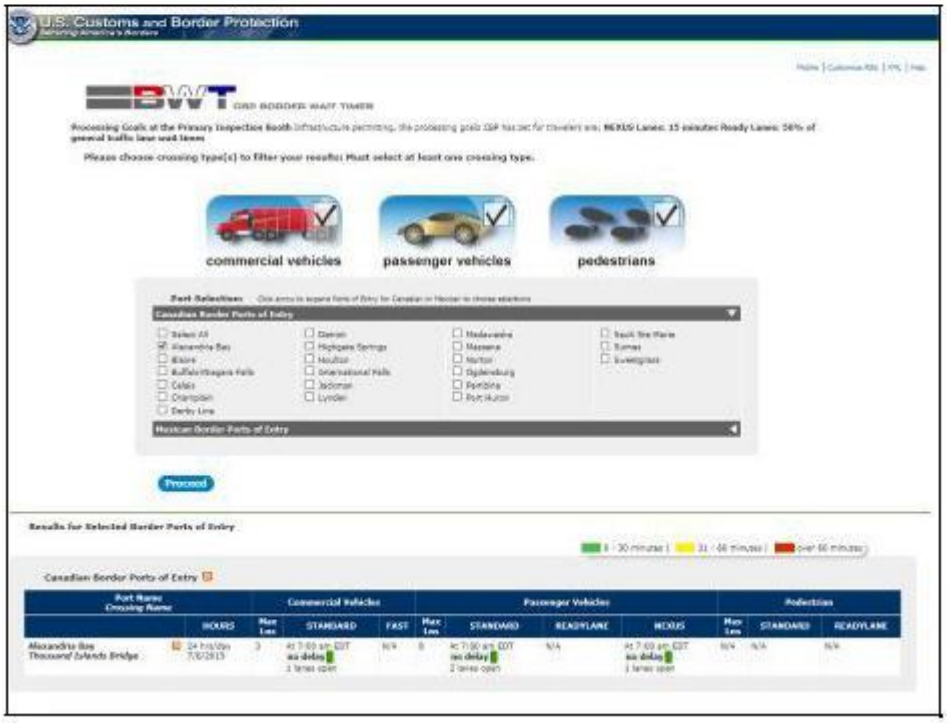
نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

4. نشر المعلومات التالية:
   - x معلومات عامة عن مكاتب الجمارك (ساعات العمل والمواقع، وأرقام الهاتف أو الفاكس)
   - x الإحصاءات التجارية

- قائمة بالمصطلحات المتخصصة
- معلومات موجزة عن لوائح الهيئات الحكومية الأخرى
- أسعار صرف العملات
- نتائج دراسات قياس الأداء أو المدة المستغرقة للإفراج
- الأسئلة الشائعة
- الأوقات المقدرة للانتظار
- التشريعات ذات الصلة المتعلقة بالتجارة والتي تتولى تنفيذها هيئات تنظيمية أخرى معنية بالحدود
- التعليمات الداخلية
- الاتفاقيات الدولية والاتفاقيات المبرمة مع إدارات الجمارك الأخرى

ممارسات الأعضاء: الأوقات المقدرة للانتظار - الهيئة الأمريكية للجمارك وحماية الحدود

تنشر صفحة الهيئة الأمريكية للجمارك وحماية الحدود (CBP) تقارير وأوقات الانتظار في المطارات وعند المنافذ الحدودية. وتنشر الهيئة تقديرات أوقات الانتظار عند نقاط عبور الحدود الشمالية والجنوبية، وكذلك للمسافرين القادمين عبر المطارات الأمريكية الكبرى. وتنشر الهيئة أوقات الانتظار لمنافذ عبور المشاة والركاب والمركبات التجارية حسب أنواع الحارات (الحارة العادية والحارات المخصصة للمشتركين في برامج معينة لتيسير إجراءات العبور مثل برنامج SENTRI وNEXUS للركاب وبرنامج FAST للمركبات التجارية وبرنامج Ready Lane لحاملي أنواع معينة من بطاقات الهوية).



2. الإدارة الحدودية المنسقة

لا تقصر اتفاقية تيسير التجارة اشتراط نشر المعلومات على إدارات الجمارك فقط، بل إن دليل التقييم الذاتي لاتفاقية تيسير التجارة يذكر "السلطة التنفيذية"، و"جميع الهيئات المسؤولة عن الحدود"، و"سلطات التجارة" و"الهيئة المسؤولة عن إدارة المعلومات، بما في ذلك المواقع الحكومية على الإنترنت" ضمن السلطات المعنية مباشرة بتطبيق المادة 1.2. وقد يجد بعض زوار مواقع الجمارك على الإنترنت، بما في ذلك الزوار من المعنيين بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة، صعوبة في التفرقة بين اختصاصات إدارات الجمارك واختصاصات غيرها من الهيئات المسؤولة عن الحدود.

وللمساعدة في التغلب على هذه المشكلة، ينبغي أن تضم مواقع إدارات الجمارك على الإنترنت قسمًا لإرشاد الزائرين للوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتجارة والتي تتولى إدارتها هيئات حكومية أخرى. ويفيد إنشاء بوابات إلكترونية في تطبيق مبادرات النافذة الواحدة، بل إن الواقع يشير إلى أن مثل تلك البوابات كانت بمثابة منصات انطلاق لحلول الشباك الواحد التي تم تطويرها مؤخرًا في الاقتصادات الناشئة.

يجب على إدارات الجمارك:

5. إدراج روابط لمواقع الهيئات التنظيمية الأخرى المسؤولة عن الحدود ومواقع المؤسسات الدولية أو الإقليمية ذات الصلة.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

6. إنشاء بوابة إلكترونية تشمل جميع المعلومات الصلة بإجراءات التجارة، وذلك بالتنسيق مع جميع الهيئات ذات الصلة المسؤولة عن الحدود.

ممارسات الأعضاء: بوابة نيجيريا الإلكترونية للتجارة
(/http://www.nigeriatradehub.gov.ng)

- توفر بوابة نيجيريا الإلكترونية للتجارة (NTH) مقدمة شاملة للتجارة الخارجية في نيجيريا، وهي بوابة للتجار للحصول على المعلومات الصحيحة التي تسمح لهم باتخاذ القرارات بشأن مزاولة التجارة في نيجيريا.
- وتضم البوابة معلومات عن جميع الهيئات التنظيمية النيجيرية، بما في ذلك بيانات الاتصال بها وإجراءاتها ومستنداتها ورسومها والمدة المستغرقة لتنفيذ الطلبات، التي قد يحتاج المستورد أو المصدر للتعامل معها للحصول على أذون الاستيراد والشهادات المطلوبة لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح. كما تضم البوابة بيانات الاتصال بالمؤسسات ذات الصلة بالتجارة في نيجيريا،
- ومكتبة للمستندات يمكن البحث فيها إلكترونيًا لتنزيل جميع المستندات الضرورية التي يمكن تنزيلها مما يتعلق بالتجارة في نيجيريا، من المنشورات الرسمية والمعلومات القانونية والمستندات التنظيمية وإجراءات الجمارك.
- ومن الأدوات المتاحة على موقع البوابة أداة لمعرفة التصنيف الصحيح وفقًا للنظام المنسق لتصنيف البضائع (HS)، وهي أداة سهلة جدًا لمساعدة المستورد على معرفة التصنيف الصحيح لمنتجه وذلك لأغراض الاستيراد والتصدير. وبمجرد تحديد رمز HS الصحيح للمنتج المراد استيراده، تعرض الأداة المعلومات التنظيمية اللازمة عن المنتج بما في ذلك الهيئات المسؤولة عن تنظيمه وإجراءات الرقابة وحالته من حيث حظره أو السماح به ووضع السلع وفقًا لاتفاقية تحرير التجارة بين دول الجماعة الاقتصادية بغرب أفريقيا (الإيكواس) بناء على بلد المنشأ، والمستندات المطلوبة، والرسوم الجمركية والأتعاب ذات الصلة، ومدة تنفيذ الطلبات. أما في حالة التصدير، فإن المصدر بمجرد اختياره الدولة المصدرة تظهر له معلومات وصول الدولة المصدرة للسوق، بما في ذلك رمز HS للمنتج والرسوم الجمركية المطبقة عليه عند دخوله.

3. سرعة نشر المعلومات

يخل التغيير المفاجئ في اللوائح المنظمة للتخليص الجمركي أو غير ذلك من الإجراءات المتعلقة بالتجارة إخلالاً خطيرًا بالقدرة على التنبؤ ويؤثر سلبيًا على صفقات التجار. ولتجنب ذلك، تحتاج إدارات الجمارك لضمان ترك وقت كافٍ قبل البدء في تنفيذ لوائح جديدة. وفي هذا الصدد، تنص المادة الأولى من اتفاقية تيسير التجارة على أن المعلومات ينبغي نشرها فورًا لإتاحة الفرصة للأطراف المعنية بها للإلمام بها.

كما تنص المادة الثانية من الاتفاقية نفسها على أن الدول الأعضاء ينبغي لها، في حدود الممكن، أن توفر للتجار وغيرهم من الأطراف المعنيين الفرص ومدة زمنية مناسبة

للتعليق على القوانين الجديدة أو تعديلات القوانين واللوائح المزمع تطبيقها مما يتعلق بحركة البضائع والإفراج عنها والتخليص الجمركي لها. كما ينبغي أن يُخطر المعنيين مقدمًا قبل أن يبدأ سريان مثل تلك التغييرات. كما تنص الاتفاقية أيضًا على عقد مشاورات منتظمة بين الهيئات الحدودية، والتجار، وأصحاب المصلحة الآخرين في كل دولة.

وينص المعيار 9.2 من اتفاقية كيوتو المعدلة على أن المعلومات المتعلقة بالتغييرات في القواعد ينبغي أن تكون متاحة قبل بدء سريانها بمدة كافية.

يجب على إدارات الجمارك:

7. نشر المعلومات المتعلقة بالقوانين واللوائح الجديدة أو تعديلات القوانين واللوائح المعمول بها في أقرب وقت ممكن قبل بدء سريانها.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

8. كلما كان ذلك ممكنًا، نشر المعلومات المتعلقة بالقوانين واللوائح الجديدة أو تعديلات القوانين واللوائح القائمة في موعد مبكر عن المعتاد في الحالات التي تتطلب فيها القوانين أو اللوائح الجديدة أو التعديلات من التجار التغيير في أنظمة الكومبيوتر أو إدارة الخدمات اللوجستية.

4. سهولة الوصول للمعلومات

ينبغي تسهيل الوصول للمعلومات المنشورة لجميع المهتمين بها. وتشترط المادة الأولى من اتفاقية تيسير التجارة على الدول الأعضاء نشر المعلومات "على نحو يخلو من التمييز ويسهل الوصول إليها". وهناك أساليب عديدة لتسهيل الوصول إلى المعلومات. وعامة، فإن النشر على الإنترنت من أفضل الطرق لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات. وتنص اتفاقية تيسير التجارة أيضًا على أحكام محددة فيما يتعلق بالمعلومات التي تُقدم عبر الإنترنت وقد اعتمدت منظمة الجمارك العالمية توصية بشأن استخدام مواقع الإنترنت في يونيو 1999.

ومن العناصر الأساسية أيضًا للحفاظ على سهولة الوصول إلى المعلومات أو تعزيزها الحرص على وضوح المعلومات. فالمعلومات ينبغي تقديمها بطريقة بسيطة وواضحة وألا تُعد للتمييز بين أصحاب المصلحة أو جعل فهمها صعبًا عليهم. وفي ذلك، يُوصى بتوفير المعلومات بأكثر من لغة لضمان سهولة الوصول إليها لجميع المهتمين بها، لأن الشفافية والقدرة على التنبؤ لا تقتصر أهميتهما على المعنيين داخل الدولة فقط بل تمتد للمعنيين خارجها. وفي هذا الصدد، تشترط اتفاقية تيسير التجارة على الدول الأعضاء توفير معلومات معينة بإحدى اللغات الرسمية لمنظمة التجارة العالمية.

يجب على إدارات الجمارك:

9. نشر المعلومات بأسلوب يخلو من التمييز ويسهل الوصول إليها لجميع المهتمين بها.

10. توفير المعلومات على الإنترنت.

11. تقديم المعلومات بطريقة بسيطة وواضحة لا تهدف للتمييز بين أصحاب المصلحة أو جعل فهمها صعبًا عليهم.

12. توفير معلومات معينة بإحدى اللغات الرسمية (الإنجليزية والفرنسية والإسبانية) لمنظمة التجارة العالمية.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

13. اعتماد توصية منظمة الجمارك العالمية بشأن استخدام مواقع الإنترنت وتطبيقها لتسهيل الوصول إلى المعلومات التنظيمية عن الجمارك ونشر تلك المعلومات.

14. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتكون وسائل إضافية لتوفير المعلومات.

15. إعداد نسخ من مواقعها الرسمية يسهل زيارتها باستخدام الأجهزة المحمولة.

16. نشر المعلومات بطرق أخرى، بالإضافة إلى نشرها على الإنترنت. ومن الأساليب الممكنة لزيادة قنوات نشر المعلومات:
- المطبوعات مثل أدلة التعريفات الجمركية، والجريدة الرسمية، والنشرات، والإعلانات العامة
- النشر في المواقع المهمة التي تكثر فيها حاجة الجمهور لها. فالمعلومات، مثلاً، عن إجراءات الجمارك والإعفاءات المتاحة للمسافرين من الرسوم الجمركية والضرائب يمكن توفيرها على السفن والطائرات والقطارات العابرة للحدود أو في أماكن وصول المسافرين من الخارج أو مغادرتهم للبلاد
- النشر في السفارات والبعثات التجارية بالخارج، مع وجود نسخ كافية من المعلومات الموجهة للمصدرين والزائرين وأن تكون بعدة لغات عند الحاجة
- النشر في المكاتب الحكومية مثل مكاتب البريد الكبرى والمراكز السياحية وما إلى ذلك
- النشر في الجرائد والدوريات ذات الصلة أو بإصدار بيانات صحفية
- المطبوعات أو النشرات الدورية الشبيهة بالمجلات والتي تصدرها الإدارات للمعنيين بالتجارة لتوفير الأخبار والمقالات عن التطورات والتغييرات المهمة.

17. ترجمة القوانين واللوائح ذات الصلة إلى إحدى اللغات الرسمية لمنظمة الجمارك العالمية (الإنجليزية والفرنسية) وجميع اللغات التي تراها الإدارات مناسبة في ضوء الاعتبارات الوطنية والإقليمية.

18. حضور المعارض وغيرها من الفعاليات العامة، أو طلب حضورها إذا رأت الإدارة أن حضورها سيفيد خاصة في أي مما يلي:
- x توفير معلومات عامة أو استشارات أو مكاتب مساعدة للمهتمين أو لتوزيع المطبوعات أو الإعلانات أو المطويات
- x التشجيع على اتباع سياسات معينة فيما يتعلق ببعض الموضوعات المهمة مثل المخدرات أو الأنواع المهددة بالانقراض أو غير ذلك من الأغراض المحظور الإتجار فيها أو المفروض عليها قيود
- x الإعلان عن معلومات أو إجراءات أو مبادرات جديدة أو الترويج لها
- x التعرف على وجهات النظر بشأن موضوعات معينة.

ممارسات الأعضاء: موقعا فيسبوك وتويتر - الجمارك اليابانية

تستعين الجمارك اليابانية بمواقع فيسبوك ويوتيوب وتويتر للتواصل مع الجمهور، بالإضافة إلى شخصية Customs-Kun التي ابتكرتها الجمارك اليابانية لجذب الجمهور للتفاعل معها.

وتشمل مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:
- ارتفاع عدد المستخدمين وكثرة من يطلعون على المحتوى
- الوصول إلى الأفراد الذين لا يهتمون في العادة بمسائل الجمارك
- دعوة المستخدمين لزيارة موقع الجمارك

- عدم وجود رسوم للخدمة أو مقابل للصيانة
- عدم الإثقال على موقع الجمارك

ويتوفر ما يقرب من 100 برنامج فيديو على قنوات الجمارك على موقع يوتيوب.

5. قنوات الاستفسار

من شأن توفير قنوات للاستفسار تحسين الشفافية والقدرة على التنبؤ بتسهيل اطلاع القطاع الخاص على المعلومات المتعلقة بالتجارة. وتشترط المادة 1.3 من اتفاقية تيسير التجارة على الدول الأعضاء أن تتضمن الموارد التي تتيحها قناة أو أكثر للاستفسارات مع الاستمرار في تشغيلها. ويجب أن تجيب قنوات الاستفسار على ما يرد لها من استفسارات مع توفير النماذج والمستندات المتعلقة بالاستيراد والتصدير والمرور العابر، وذلك كله في غضون مدة معقولة. كما يتضمن الفصل التاسع من الملحق العام لاتفاقية كيوتو المعدّلة

معايير تشترط على الجمارك توفير بعض المعلومات المعينة أو القرارات في أقرب وقت ممكن وبقدر كافٍ من التفصيل.

يجب على إدارات الجمارك:

19. أن توفر قناة أو أكثر للاستفسار للرد على الاستفسارات المعقولة التي ترد من الحكومات، والتجار، والأطراف المهتمة الأخرى مع الاستمرار في تشغيل تلك القنوات.

20. الرد على الاستفسارات وتوفير النماذج والمستندات في غضون مدة معقولة تحددها كل دولة من الدول الأعضاء، مع جواز أن تختلف المدة المحددة بناء على طبيعة الطلب ومدى تعقيده.

21. توفير ما يطلبه الشخص المهتم بالجمارك، بسرعة ودقة قدر الإمكان، من معلومات تتعلق بمسائل محددة ذات صلة بقوانين الجمارك.

22. ألا تقتصر على تقديم المعلومات التي تُطلب تحديدًا، وإنّما أي معلومات أخرى ذات صلة ترى أنّه من الضروري أن يُلم بها الشخص المهتم.

23. الحرص على الاتساق في الإجابات التي تقدمها المكاتب المحلية المختلفة ردًا على الاستفسار نفسه.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

24. تحديد إجراءات رسمية وعمليات عمل لتشغيل قنوات الاستفسار، ويمكن أن يشمل ذلك معايير للتعامل مع الاستفسارات، ومواعيد الرد، والنماذج الموحدة، وأساليب التواصل.

25. وضع معايير للخدمة تمثل التزامًا مركزيًا بتنفيذ السياسات والبرامج على نحو يعلي من قيم الجمارك المتمثلة في النزاهة والاحترام والحرفية.

ممارسات الأعضاء: نظام مستشاري الجمارك - الجمارك اليابانية

أنشأت الجمارك اليابانية نظام مستشاري الجمارك والذي يهدف لتسهيل إدارة الجمارك بطريقة مناسبة وسلسلة وذلك بتقديم معلومات دقيقة عن إجراءات الاستيراد والتصدير إلى الأطراف المعنية، وتوضيح أي فهم خاطئ للمعلومات، بل ويمتد دورها، عند اللزوم، لمراجعة إجراءات الاستيراد والتصدير أو تطويرها بناء على نتائج المشاورات أو نظر الشكاوى.

وزعت الجمارك اليابانية مستشاري الجمارك على مقارها الرئيسية والفرعية في مختلف أقاليم البلاد. ويجيب هؤلاء المستشارون على عدد من الاستفسارات وينظرون، أحيانًا، شكاوى معينة. وقد بلغت عدد الحالات التي رد عليها هؤلاء المستشارون أو نظروا فيها عام 2014 أكثر من 170 ألف حالة. كما تُضاف المعلومات التي تُقدم للمستوردين أو المصدرين على موقع الجمارك اليابانية على الإنترنت إذا رأت الجمارك أنها مفيدة للجمهور.

عدد الحالات التي تولاها مستشارو الجمارك (2014 - 2008)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الإجمالي	189,467	190,115	182,231	180,035	174,395	167,103	174,195

ممارسات الأعضاء: نظام CallCustoms - الجمارك السويدية

نظام CallCustoms نظام مركزي للاستعلامات في الجمارك السويدية، ويوفر للتجار وغيرهم من الأطراف المعنية معلومات عن إجراءات الجمارك وغير ذلك من المعلومات اللازمة لهم.

ومن فوائد نظام CallCustoms تراكم المعرفة والخبرة نتيجة التعامل مع الاستفسارات ونشر ذلك. فقد تم إنشاء "بنك للمعرفة" لحفظ الاستفسارات المتكررة أو المعقدة، بما في ذلك إرشادات لأساليب الوصول لإجابات صحيحة على الاستفسارات ومصادر تلك الإجابات.

ويسمح نظام CallCustoms لموظفي الاستعلامات بالنظر في الاستفسارات المعقدة التي تتطلب معرفة متخصصة، وتشجع الجمارك السويدية المكاتب التي تتعامل مع الجمهور والمكاتب التي تؤدي مهامًا غير ذلك على مساعدة نظام CallCustoms ودعمه دون تأخير. وفي الحالات المعقدة، يتولى ثلاثة من الموظفين أصحاب الخبرة القيام بما يلي:

- التعامل مع السؤال المقدم
- إحاطة العميل علمًا بما يتم بشأن سؤاله
- الإجابة على السؤال إذا كانوا يستطيعون ذلك (وهذا هو الحال مع أغلب الأسئلة)
- إذا كان موظفو CallCustoms لا يستطيعون الرد على السؤال بأنفسهم، فإنهم يبحثون عن الخبراء المؤهلين للرد عليه ويحصلون على المساعدة منهم
- الاتفاق مع الخبير الذي تم اللجوء إليه، أو الخبراء، على مضمون الإجابة وطريقة صياغتها
- تولي الرد على الاستفسار، مع إتاحة الفرصة للعميل للعودة إليهم مرة أخرى في حالة عدم رضاه عن الإجابة أو إذا كانت لديه أسئلة أخرى عن الموضوع
- ضمان إطلاع المتخصصين المشتركين في الأمر عن الإجابة النهائية التي قدمها نظام CallCustoms، وأي مسائل تابعة للاستفسار أو شكاوى أو ما إلى ذلك.

وهناك تعاون متبادل بين موقع الجمارك على الإنترنت وخدمة CallCustoms للاستعلامات. وقد وُضعت المبادئ التالية من أجل تحقيق أقصى استفادة من الموقع والخدمة:

- يقدم موقع الجمارك (www.tullverket.se) الإجابة عن الأسئلة ذات الطبيعة العامة
- تتولى خدمة CallCustoms الإجابة عن الأسئلة ذات الطبيعة الخاصة، ما دامت لا تتعلق بقضايا أو ملفات يجري النظر فيها
- يُستشار فريق CallCustoms، بحكم درايتهم الكبيرة بالمتعاملين مع الجمارك، عند الرغبة في إضافة معلومات جديدة إلى الموقع وذلك للتحقق من أن المعلومات مباشرة وصحيحة ولن تكون عرضة لسوء الفهم.

ومن أجل تقديم خدمة أفضل، حصل الموظفون على تدريب داخلي على خدمة العملاء والسلوك الاحترافي حتى يستطيعوا تقديم المعلومات بطريقة مرضية. ويجري المديرون فحوص الجودة دوريًا، وذلك بالاستماع للمكالمات الهاتفية والاطلاع على رسائل بريد إلكتروني يختارونها عشوائيًا. وقد وجدت الجمارك السويدية أن تعيين بعض أصحاب الخبرة العملية في سلسلة الإمداد الدولية من القطاع الخاص في خدمة الاستعلامات له أثر إيجابي على تقديم الخدمة.

وتجري الجمارك السويدية دوريًا استبيانات لقياس مدى رضا العملاء. وعلى الرغم من أن الاستبيانات التي أُجريت عن خدمة CallCustoms في البداية أوضحت ضعف مستوى رضا التجار والوسطاء الجمركيين عنها، إلا أن الاستبيانات في الفترة الأخيرة كانت نتائجها أفضل من حيث نظرة المتعاملين لكفاءة مقدمي الخدمة وسلوكهم وتعاونهم.

6. حماية البيانات وسريتها وحرية المعلومات

عند تقديم معلومات محددة، يجب على إدارات الجمارك الحرص على عدم الكشف عن أي معلومات سرية أو معلومات تجارية ذات طبيعة حساسة. وفي الوقت نفسه، فإن توفير القدر المناسب من حرية المعلومات يعزز من الشفافية والقدرة على التنبؤ بما يفيد التجار. وقد وضعت معظم إدارات الجمارك تشريعات لتعزيز ما يُعرف باسم حرية المعلومات. وبوجه عام، فإن مثل تلك التشريعات تهدف إلى أن توفر للشعب الحق القانوني في الاطلاع على المعلومات التي تحتفظ بها الحكومة سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو المحلي، مما يعزز من قيمة مسؤولية الحكومات أمام شعوبها.

يجب على إدارات الجمارك:

26. الحرص على عدم الكشف عن تفاصيل ذات طبيعة خاصة أو سرية قد تؤثر على الجمارك أو الغير، ما لم يكن هذا الكشف مطلوبًا أو مسموحًا به بموجب تشريع وطني.

27. السماح للتجار وغيرهم من الأطراف المهتمين بالاطلاع على البيانات التي تحتفظ بها إدارات الجمارك.

28. نشر معايير واضحة عن المستندات المستثناة من ذلك أو البيانات التي لا يمكن الاطلاع عليها بموجب مبادئ حرية المعلومات.

7. المعلومات المتعلقة بالتظلمات

يجب أن تنص التشريعات الوطنية على المواعيد النهائية التي ينبغي للجمارك في غضونها تقديم قراراتها في الظروف العادية. وفي الحالات التي تتطلب اتخاذ قرارات، فإن المعيار 9.8 من اتفاقية كيوتو المعدلة تشترط على الجمارك أن تقدم قرارها مكتوبًا وفي غضون المدة المحددة. وإذا كان القرار يمس مصلحة المتعامل، فيجب ذكر أسباب اتخاذه والأسس القانونية التي استند إليها أيضًا في الحالات التي يكون فيها ذلك ضروريًا. كما يُشترط على الجمارك أيضًا إخطار الأطراف المعنيين بحقهم في التظلم.

يجب على إدارات الجمارك:

29. توضيح أسباب قراراتها، مع توفير معلومات عن الحق في التظلم، في الحالات التي تكون فيها تلك القرارات ماسة بمصلحة الشخص المعني.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

30. توفير فرص كافية للشخص المعني لتوضيح وجهة نظره قبل اتخاذ أي قرار قد يمس مصلحته.

ممارسات الأعضاء: النظام الإلكتروني لتظلمات الجمارك والضرائب، الجمارك الإيطالية

في إيطاليا، نص القرار رقم 163 الصادر في 23 ديسمبر 2013 على إنشاء النظام الإلكتروني لتظلمات الجمارك والضرائب، والذي يسمح للممولين بالتظلم إلكترونيًا من إجراءات سلطات الجمارك والضرائب، والاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بإجراءات الضرائب وتقديم مقترحات لتطوير الخدمات المقدمة. وتُقدم الخدمة عن طريق نظام خاص صممه نظام SIGIT وهو نظام المعلومات الخاص بالمحاكم الضريبية.

وبعد إتمام إجراءات التسجيل اللازمة للحصول على بيانات التسجيل للدخول إلى النظام، يمكنك أن تقدم التظلم بطريقة إلكترونية تمامًا، بالبريد المسجل، ثم الاطلاع على سجلات المحكمة على الإنترنت بمجرد وصول التظلم إليها.

وسيكون لهذا الأسلوب الإلكتروني تبعات مباشرة على عمل القضاة وسكرتارية المحاكم والذين يستطيعون، بالاستعانة بنظام SIGIT وآلية التوقيع الإلكتروني، تبادل المستندات الإجرائية (السجلات، والأحكام، والأوامر، والقرارات، والصيغ التنفيذية) واعتمادها، وذلك على النحو المنصوص عليه في القرار رقم 163/2013.

وهذا النظام مطبق حاليًا في بعضٍ من أهم المقاطعات الإيطالية لتسهيل التواصل بين أطراف التظلم والعلاقة بسكرتارية لجان نظر التظلمات الجمركية والضريبية.

8. إدارة أعمال النشر

لتطبيق سياسة النشر تطبيقًا مقبولاً يجمع بين الاتساق والحيادية، فإن إدارات الجمارك تحتاج لوضع إجراءات إدارية فعالة مع الالتزام بها.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

31. وضع أسلوب فعال لإدارة أعمال النشر والالتزام به، ويمكن أن يتضمن ذلك الإجراءات التالية:

- عمليات جمع المستندات أو إعدادها للنشر
- العمليات التي تضمن أن المعلومات التي ستُنشر دقيقة ومهمة للجمهور المتلقي وواضحة
- العمليات التي تضمن مدى ملاءمة وسيلة النشر وأنها تضمن سهولة الوصول إلى المعلومات
- المراجعة الدورية للمعلومات المنشورة وتحديثها.

32. تأسيس مكاتب أو وحدات للعلاقات العامة تتولى إدارة أعمال النشر.

9. الرسوم

في الأحوال الطبيعية، تنشر إدارات الجمارك المعلومات أو تقدمها مجانًا. وفي حالة اشتراط دفع التجار أو غيرهم من الأطراف المعنيين رسومًا باهظة للحصول على معلومات معينة، فإن ذلك يقلل من إمكانية الحصول على المعلومات، مما يخفض بالتالي مستوى الشفافية والقدرة على التنبؤ. وفي هذا الصدد، فإن اتفاقية كيوتو المعدلة، أضافت المعيار 9.7 والذي

يشترط على إدارات الجمارك ألا تتقاضى أي رسوم تتجاوز التكاليف التي تحملتها لتوفير المعلومات.

يجب على إدارات الجمارك:

33. تقديم المعلومات مجانًا، إلا في الحالات التي تتحمل فيها تكاليف لجمع المعلومات المطلوبة أو تقديمها.

34. عدم تجاوز الرسوم التكلفة التقريبية للخدمات المقدمة، وذلك في الحالات التي لا تستطيع فيها الجمارك توفير المعلومات مجانًا.

10. النزاهة

منذ 1993 وإصدار منظمة الجمارك العالمية بيان أروشا، فإنها تجتهد في تعزيز النزاهة. ومنذ ذلك الحين، طورت المنظمة مجموعة من الأدوات لمساعدة أعضائها على تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد. وقد نص بيان أروشا المعدل على 10 محاور أساسية ينبغي أن تشملها أي إستراتيجية للنزاهة في الجمارك. ومرفق بهذه المبادئ ملحق يضم قائمة بجهود منظمة الجمارك العالمية من أدوات للنزاهة وأنشطة.

يجب على إدارات الجمارك:

35. تقييم مدى تنفيذها لإعلان أروشا المعدل ومعالجة أي مجالات ذات أولوية ضمن إستراتيجية قوية للنزاهة.

36. السعي بجد للحد من الفساد وفقًا لأدوات وأنشطة منظمة الجمارك العالمية للنزاهة.

نشجع إدارات الجمارك على ما يلي:

37. قياس أداء الموظفين والأطراف المعنيين وذلك بإجراء تحليل دوري للبيانات المستقاة من أنظمة التخليص الجمركي الآلية من أجل الكشف عن أي أعمال فساد ورفع مستوى الشفافية، وذلك وفقًا لوثيقة منظمة الجمارك العالمية عن إدارة الأداء والتعاقد.

ممارسات الأعضاء

وحدة الشفافية ومكافحة الفساد - جمارك بوليفيا

تمهيد

أنشأت مصلحة الجمارك الوطنية البوليفية وحدة لمكافحة الفساد في عام 2006. وبموجب هذه المظلة التشريعية التي تتناول العنصرين الرئيسيين، وهما منع الفساد والعقاب عليه، أقرت مصلحة الجمارك الوطنية تغيير اسم وحدة "مكافحة الفساد" إلى **"وحدة الشفافية ومكافحة الفساد "**.

النظام الآلي للاتهامات والشكاوى وطلبات المعلومات (SIDQ)

ضمن الالتزام الراسخ باعتماد تدابير للحد من الفساد وتعزيز

التواصل بين المتعاملين مع الخدمة والهيئة الوطنية للجمارك، أُنشيء نظام SIDQ، وهو نظام آلي لتقديم الاتهامات والشكاوى وطلبات المعلومات ومتابعتها. والهدف الأساسي من النظام، تمكين المتعاملين مع خدمات الهيئة الوطنية للجمارك من إبلاغ وحدة الشفافية ومكافحة الفساد بأي تأخير لا مبرر له في الإجراءات أو طلب للحصول على أموال أو هدايا أو تبرعات لتسهيل إجراء معين، أو أي معاملة غير لائقة من موظفي الجمارك، مع إمكانية طلب معلومات عن خدمات الهيئة الوطنية للجمارك.

التواصل مع الهيئة الوطنية للجمارك: تطبيق الإبلاغ عن الاتهامات والشكاوى وطلب المعلومات طورت الهيئة الوطنية للجمارك تطبيقًا للأجهزة المحمولة لتسجيل ومتابعة الاتهامات والشكاوى وطلبات المعلومات باستخدام الأجهزة المحمولة التي تعمل بشاشات اللمس مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. ويسمح التطبيق بإبلاغ وحدة الشفافية ومكافحة الفاسد بأي اتهامات بتصرفات غير مشروعة تضر بالصالح العام.

الشفافية في الاستفادة من آليات توفير المعلومات

يوفر نظام استشارات الجمهور الجمركية CLICK Customs معلومات عن نماذج الاستيراد الموحدة (SIDs)، ويمكن الوصول إليها من أي جهاز متصل بالإنترنت، بما في ذلك الهاتف المحمول، على موقع الهيئة الوطنية للجمارك، www.aduana.gob.bo، وتحديدًا في قسم تطبيق **CLICK**.

مكافحة الفساد في عقر داره: القبض على الفاسدين في أثناء عملهم

تعاونت الهيئة الوطنية للجمارك مع النيابة العامة والشرطة الوطنية للقبض على مسؤولي الجمارك الذين يرتكبون مخالفات في أثناء عملهم. وقد أبرمت اتفاقية بين الهيئة الوطنية للجمارك ومكتب النائب العام من أجل إعطاء الأولوية للتحقيق في الإجراءات الجنائية المتعلقة بمخالفات وفساد الجمارك وحماية من يقومون بالإبلاغ عن ذلك والشهود. وقد أخطرت وحدة الشفافية ومكافحة الفساد جميع موظفي الجمارك بأن الإجراءات المشددة نفسها ستُطبق على قضايا الفساد الأخرى، وخاصة تلك التي لا يقتصر ضررها على المتأثرين بها فقط بل تضر أيضًا بسمعة هيئة الجمارك ومصالح الدولة.

التحالف بين مكتب النائب العام والهيئة الوطنية للجمارك في عام 2014، أبرمت الهيئة الوطنية للجمارك اتفاقية مع النيابة العامة. وبموجب الاتفاقية، تحالفت الهيئتان لمكافحة الفساد ومخالفات الجمارك وذلك عن طريق لجان ستتولى وضع مبادئ توجيهية لتطبيقها على الإجراءات المباشرة المتخذة ضد الفساد في أثناء العمل، ومخالفات الجمارك. وستُطبق المبادئ في حالة القبض على أحد العاملين في أثناء ارتكاب مخالفة، مع حماية المبلغين عن المخالفة وحماية الشهود.

ALIANZA ENTRE FISCALÍA GENERAL Y LA ADUANA NACIONAL

Acuerdo busca reforzar los procesos aduaneros

El acuerdo permitirá capacitar a fiscales y funcionarios

CONVENIO. El Fiscal General y la Presidenta de la Aduana Nacional, ayer, en La Paz.

دعم منظمة الجمارك العالمية في أنشطة ومشروعات وحدة الشفافية

منذ عام 2014، ووحدة الشفافية ومكافحة الفساد تعمل على مشروع اسمه "*تعزيز وحدة الشفافية ومكافحة الفساد بالهيئة الوطنية للجمارك*". والهدف هو الاستعانة بخبراء النزاهة في منظمة الجمارك العالمية لتبادل الخبرات في مجال منع الفساد ومكافحته لتعزيز الاستراتيجيات قصيرة الأجل وطويلة الأجل في هذا الصدد، مع الاستعانة بمستخدمين من خارج الهيئة الوطنية للجمارك والهيئات الدولية.

وللمزيد من أنشطة الجمارك البوليفية لمكافحة الفساد، يُرجى الرجوع إلى نشرة منظمة الجمارك العالمية للنزاهة في عددها رقم 12 (نوفمبر 2015)

(الملحق)

أدوات وأنشطة منظمة الجمارك العالمية في مجال النزاهة

أعدت منظمة الجمارك العالمية مجموعة من الوثائق والأدوات لمكافحة الفساد. ويمكن الاطلاع على هذه الوثائق على موقع منظمة الجمارك العالمية (tools.aspx-http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/instrument-and)

بيان أروشا المعدل (رُوجع في عام 2003)

هذا الإعلان وثيقة غير ملزمة تضم 10 محاور أساسية تُعد الأساس العملي لوضع وتنفيذ استراتيجيات النزاهة/ مكافحة الفساد المتعلقة ببيئة عمل الجمارك.

دليل تطوير النزاهة (رُوجع في عام 2014)

أُعد هذا الدليل لمساعدة إدارات الجمارك على تطوير برنامج شامل للنزاهة، وهو يستند على المحاور العشرة المنصوص عليها في إعلان أروشا المعدل والتي يغطيها الدليل عن طريق تناول عملي لقائمة من الأسئلة التي من شأنها مساعدة إدارة الجمارك أو الخبراء الخارجيين في تشخيص المشكلات التي تؤثر على النزاهة. ويضم الدليل أيضًا دراسات حالة.

المدونة النموذجية لقواعد السلوك والأخلاقيات المهنية (رُوجعت في عام 2012)

هذه المدونة نموذج يمكن الاستعانة به من جانب إدارات الجمارك التي لم تضع بعد مدونتها الخاصة لقواعد السلوك أو التي تريد مراجعة مدوناتها الحالية.

أهمية قياس الأداء والتعاقد وأساليبهما (2014)

يوضح هذا الكتيب نهجًا شاملاً لمكافحة الفساد عند طريق التحليل الدوري للبيانات المستخرجة من أنظمة التخليص الجمركي الآلية لتوصيف وفهم أنشطة وممارسات كيان بعينه (موظفو الجمارك الذين يتعاملون مع الجمهور أو المستوردون أو ما إلى ذلك) فيما يتعلق بإجراءات الجمارك. ويُقصد بتعبير "التعاقد" إبرام إحدى إدارات الجمارك أو المدير العام أو مكتب حكومي متخصص لاتفاقية مع أفراد أو كيانات (موظفو الجمارك الذين يتعاملون مع الجمهور أو المستوردون أو ما إلى ذلك) يوافق الفرد أو الكيان بموجبها على خضوع أدائه للقياس مع إدراكه أن نتائج القياس الإيجابية ستؤدي إلى مكافآت والنتائج السيئة ستؤدي إلى عقوبات.

نشرة النزاهة

مطوية تصدر كل ثلاثة أشهر وتضم معلومات عن مشروعات النزاهة الجارية، وتسلط الضوء على الإجراءات والممارسات الناجحة التي تطبقها الدول الأعضاء في منظمة الجمارك العالمية والجهات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور.

دليل تخطيط مخاطر الفساد (2015)

أُعد هذا الدليل لتعريف القراء بتخطيط مخاطر الفساد عن طريق عرض المناهج المختلفة لذلك ومنهجية يمكن التعديل فيها أو استخدامها لبدء إجراءات تخطيط المخاطر في الجمارك.

دليل الوقاية من مخاطر الفساد في المشتريات في مجال الجمارك (2015)

لم يُعد هذا الدليل لمنافسة ما نشرته مؤسسات أخرى عن هذا الموضوع، بل يلخص المعلومات المتاحة عن تلك المشكلة ويركز على المشتريات في مجال الجمارك.

ترجمة ممولة من الوكالة النرويجية للتعاون الإنمائي (نوراد)