

شكاوى المستهلك

كانت لديك أية شكاوى بخصوص مشغل الميناء، ننصحك بإتباع الخطوات التالية:

- قم بمخاطبة القسم المختص باستلام الشكاوي لدى مشغل الميناء رسمياً.
- عليك مخاطبة مشغل الميناء كتابياً عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو صندوق البريد. احتفظ بنسخة من الخطاب وإفادة بالاستلام إذا أمكن. دون في الخطاب المعلومات التالية:
- ✓ البيانات الشخصية: الاسم، ورقم الاتصال بك، ورقم الهاتف أو الخط الخاص بالشكاوى
- ✓ معلومات تتعلق بالشكاوى: قم بشرح شكاوك بوضوح عن طريق عرض المشكلة، لبيان متى بدأت تواجهها؟ وما هي الخطوات التي اتخذتها منذ أن بدأت؟ وفر المعلومات الكافية التي تمكن مشغل الميناء من تحري المشكلة مثل نسخ من الفواتير وأرصدة الدفع. وفي نفس الوقت، حاول أن تركز في خطابك على موضوع الشكاوى دون أن تتطرق لمواضيع أو أرقام هواتف لا تتعلق بموضوع الشكاوى.
- أطلب الرد من مشغل الميناء كتابياً أو عن طريق الهاتف، دون تاريخ ووقت المكالمة واسم الشخص الذي تحدثت معه ومسماه الوظيفي.
- عليك أن تطلب من مشغل الميناء رقم مرجع إذا أمكن ليتسنى لك مراجعة التطورات المتعلقة بالشكاوى.
- في حال اتخذت الخطوات المذكورة أعلاه، ولم يتم التوصل إلى حل للشكاوى خلال ٦٠ يوماً، توجه بشكاوك إلينا

- اتصل بالمؤسسة عن طريق أي من الوسائل المذكورة أدناه.

إدارة الشؤون التجارية

هاتف: ١٧٣٥٩٤٤٥

فاكس: ١٧٣٥٩٥٢٣

ص.ب: ٧٥٣١٥

الحد، مملكة البحرين

Commercial_affairs@gop.gov.bh

• وفر للهيئة المعلومات التالية:

✓ نسخ من مراسلاتك مع مشغل الميناء.

✓ شرح للمشكلة التي واجهتها أو تواجهها.

✓ نسخة من إثبات الهوية

✓ معلومات عن كيفية الاتصال بك، مثل رقم الهاتف والفاكس وعنوان البريد
والبريد الإلكتروني لیتسنی للمؤسسة الاتصال بك ومراسلتك.

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

• ستقوم المؤسسة بتسليمك إفادة باستلام الشكوى هاتفياً، ومن ثم ستقوم بدراسة شكاوك. قد
تقوم المؤسسة بطلب تقديم معلومات أو إيضاحات إضافية منك، اعتماداً على طبيعة
الشكوى.

• ستقوم المؤسسة بعمل تحرياتها اللازمة مع مشغل الميناء، وقد تكشف المؤسسة لمشغل
الميناء عن هوية مقدم الشكوى لغرض حل المشكلة. في حال اعتبرت المؤسسة أنه من
الضروري الكشف عن هوية مقدم الشكوى، ستقوم المؤسسة أولاً بطلب الموافقة منك إلا
إذا تم اعتبار الأمر عاجلاً.

• ستقوم المؤسسة بإعلامك عن النتيجة التي توصلت إليها