

# منهجية تعهيد خدمات التسجيل التجاري

## مقدمة:

يمثل هذا الدليل قواعد وضوابط التعاقد مع مراكز التعهيد لغرض تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات الخاصة بدائرة التنمية الاقتصادية، ويوضح الضوابط والاشتراطات التي يتعين على مراكز التعهيد توفيرها لغرض الحصول على امتياز تقديم الخدمات، كما يوضح معايير مستوى الخدمات الواجب الالتزام بها لتحقيق مستوى ثابت لجودة الخدمات ضمن كافة مراكز التعهيد أثناء مدة سريان الاتفاقية، بالإضافة للمخالفات والإجراءات القانونية في حال مخالفة المعايير المحددة.

## المحتويات:

1.	جاهزية مركز التمهيد .....	4
1.1.	المبنى والمرافق .....	4
1.2.	الموارد البشرية .....	5
1.3.	التدريب .....	5
1.4.	تقنية المعلومات .....	5
2.	الاتفاقيات .....	7
2.1.	نطاق التمهيد .....	7
2.2.	الاتفاقيات الجديدة .....	7
2.3.	تجديد الاتفاقيات .....	7
2.4.	تعديل الاتفاقيات .....	8
2.5.	إلغاء الاتفاقيات .....	8
3.	الخدمات والمستخدمين .....	8
3.1.	أرشفة المعلومات .....	8
3.2.	التدقيق على المعاملات المنجزة .....	8
3.3.	التقارير الدورية .....	8
3.4.	استحداث اسم مستخدم .....	9
3.5.	حذف اسم مستخدم حالي .....	9
4.	التقارير المالية والرسوم .....	9
4.1.	رسوم الخدمة المعتمدة .....	9
4.2.	المقابل السنوي .....	10
4.3.	آلية تحصيل وتحويل المبالغ بين الدائرة والمركز .....	10
4.4.	لائحة المخالفات .....	11
5.	أداء مركز التمهيد .....	11
5.1.	الموارد البشرية .....	11
5.2.	معايير تقديم الخدمات .....	11
5.3.	ميثاق خدمة المتعاملين .....	11
5.4.	دليل الخدمات .....	11
5.5.	معايير المتسوق السري ورضا المتعاملين .....	11

## 1. جاهزية مركز التعهيد:

### 1.1. المبني والمرافق:

- A. ألا تقل مساحة قسم خدمات اقتصادية دبي عن (500) متر مربع أو (5,382) قدم مربع.
- B. ألا تقل المسافة بين موقع الدائرة الرئيسي ومركز التعهيد عن (4) كيلو متر مربع ويستثنى من ذلك مركز التعهيد المشغل لصالة السعادة.
- C. توفير رسم كروكي (مخطط المركز) مع تحديد مساحة كل من كاونترات الدائرة، صالة الانتظار، مكتب الاستقبال.
- D. ألا يتم نقل موقع رخصة مركز التعهيد إلا بعد الحصول على موافقة قسم الخدمة الذاتية (التعهيد).
- E. توفير مكتب خاص لمشرف الدائرة بما يشمل المستلزمات والأثاث، مثل جهاز كمبيوتر وهاتف أرضي.
- F. توفير مرافق صحية منفصلة للرجال وأخرى للنساء وتخصيص أحدها لأصحاب الهمم.
- G. توفير مكان مخصص للصلاة ضمن المركز وذلك في حال عدم وجود أي مسجد أو مصلى ضمن محيط المركز.
- H. توفير مواقف سيارات ضمن المركز أو محيطه سواء كانت مدفوعة أو مجانية، بما يكفي (80%) من متوسط عدد المتعاملين في الساعة.
- I. توفير ردهة انتظار كافية لـ (80%) من متوسط عدد المتعاملين في الساعة وتخصيص جزء منها للنساء.
- J. جاهزية مدخل المركز بما يتيح دخول الأشخاص من أصحاب الهمم.
- K. توفير خمس كاونترات مخصصة لخدمات اقتصادية دبي.
- L. توفير مكتب استقبال خاص بخدمات اقتصادية دبي.
- M. توفير كاونتر لفئات أصحاب الهمم وكبار السن أو إتاحة الأولوية لهم عند تقديم الخدمة.
- N. إضافة بيانات المركز وساعات العمل والموقع ضمن محركات البحث مثل (Google).
- O. تحديد ساعات العمل الخاصة بتقديم خدمات الدائرة والإعلان عنها على مدخل المركز والقنوات الإلكترونية.
- P. توفير لوحة خارجية تحتوي على الاسم التجاري الخاص بالمركز.
- Q. توفير لوحة خارجية تفيد (مقدم خدمات اقتصادية دبي) دون إضافة شعار الدائرة في الخارج.
- R. توفير لوحة خارجية أو ملصق يحتوي على شعارات الدوائر والجهات التي يتم تقديم خدماتها في المركز.

S. توفير شعار الدائرة داخل المركز وفي القسم الخاص بخدمات الدائرة.

T. توفير الضيافة في المركز على مدار ساعات العمل.

U. توفير لائحة الأسعار والخدمات المقدمة في المركز وذلك حسب القائمة المعتمدة DED/Taheed/P1.

V. توفير شركة تحصيل رسوم معتمدة لدى الدائرة وذلك بالتنسيق مع إدارة الشراكات وإدارة تنمية الإيرادات.

**ملاحظة: في حال تغيير تصميم المركز أو صيافته، يجب تقديم التصميم وخطة زمنية تفصيلية بموعد البدء والانهاء على ألا تتجاوز 90 يوماً، وأن يتم تقديم الخطة قبل أسبوع عمل من البدء في الصيانة للاعتماد من المعنيين في الدائرة.**

### 1.2. الموارد البشرية:

يكون مركز التعهيد مسؤولاً عن توظيف الكوادر البشرية التالية بدوام كامل وبتوظيف مباشر وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في الدولة، وتعدى أولوية التعيين للكوادر المرشحة من قبل الدائرة:

A. تعيين مشرف من قبل المركز يكون مسؤولاً عن تنظيم سير العمل في قسم خدمات الدائرة بالمركز.

B. توفير 5 موظفين خدمة عملاء بما لا يقل عن 3 موظفين في المناوبة الواحدة، وفي حال زيادة حجم الطلب على المعاملات فيتعين على المركز زيادة عدد الموظفين بما يتناسب مع عدد المعاملات.

C. موظف استقبال على الأقل خاص بخدمات الدائرة.

D. الكوادر المذكورة أعلاه مخصصة فقط لخدمات التسجيل والترخيص التجاري الخاصة بالدائرة، ولا يجوز لها العمل على خدمات أي جهة أخرى في نفس الوقت.

E. يتحمل مركز التعهيد كافة التكاليف المتعلقة بالموارد البشرية والكوادر التابعة له.

F. يتطلب تعيين الكوادر في وظائف الإشراف والاستقبال وخدمة العملاء توفر المؤهل العلمي والمهارات المناسبة وإتقان اللغتين العربية والإنجليزية.

### 1.3. التدريب:

A. يتم تدريب الكوادر البشرية للمركز من قبل الدائرة قبل تشغيل المركز بشكل فعلي أو عند تعيين أو إحلال الموظفين،

وفقاً لخطة وتقويم التدريب.

B. يخضع الموظفون المتدربون لامتحان قياس مستوى الجاهزية لتقديم الخدمات، وفي حال عدم اجتياز الموظف الامتحان فإنه يتعين على المركز إعادة تدريب الموظف على نفقته الخاصة والتقدم للامتحان مرة أخرى أو توفير موظف آخر ليتم تدريبه على نفقة المركز أيضاً.

#### 1.4. تقنية المعلومات:

يكون مركز التعهيد مسؤولاً عن:

- A. توفير خط اتصال ثابت للإنترنت (Static IP Address) على أن تتوافق سرعة الإنترنت مع المتطلبات التقنية لنظام التسجيل التجاري.
- B. توفير شبكة اتصال (WIFI) مجانية لاستخدام المتعاملين.
- C. توفير الأجهزة والمتطلبات التقنية لكل موظف خدمة عملاء وموظفي الاستقبال (أجهزة الكمبيوتر، قارئ البصمة والهوية، أجهزة المسح الضوئي، إلخ) على أن تطابق برمجيات هذه الأجهزة متطلبات أمن المعلومات وتحتوي على البرمجيات المضادة للفيروسات وفقاً لمتطلبات إدارة تقنية المعلومات بالدائرة.
- D. توفير أجهزة تصوير الوثائق لاستخدام المتعاملين سواء كانت مجانية أو برسوم.
- E. توفير جهاز لتنظيم الدور (Queue-system) وفقاً لمتطلبات الدائرة، على أن يقيس الجهاز مدة الانتظار ومدة إنجاز الخدمة ويوضح عدد المتعاملين في الانتظار وأن يتضمن التالي:

EIDA installed - Public IP/Domain Name - SSL enabled - DED Live (Mobile App) - Business Intelligence (BI)  
Reports – ops Panel Desktop App – SMS devise

## الخدمات:

الخدمة باللغة الإنجليزية	الخدمة باللغة العربية
Request approval for initial	طلب موافقة مبدئية
Request to book trade name	طلب إصدار رخصة تجارية
Request to issue a trade license	طلب تعديل رخصة تجارية
Request to amend a trade license	طلب إلغاء الرخصة التجارية
Request for cancellation of trade license	طلب تجديد الرخصة التجارية
Request for renewal of trade license	طلب إصدار تصريح تجاري
Request to issue commercial permit	طلب تعديل تصريح تجاري
Request to amend a commercial permit	طلب إلغاء تصريح تجاري
Request for issue Memorandum	طلب عقد التأسيس
Request for Instance License	طلب رخصة فورية

F. توفير رقم هاتف مستقل بالمركز أو مجموعات المراكز التابعة لشركة واحدة، على أن يتم متابعة أداء وجودة المكالمات الواردة.

G. يتطلب على المركز تفعيل بصفة الحضور والانصراف لمشرفي الدائرة بالإضافة إلى تزويد الدائرة بالتقارير في بداية كل شهر.

## 2. الاتفاقيات

### 2.1. نطاق التعهيد:

يشمل نطاق التعهيد خدمات دائرة التنمية الاقتصادية الخاصة بقطاع التسجيل والترخيص التجاري وكافة الخدمات الفرعية التابعة لها والموضحة في الجدول أدناه:

إصدار رخصة	الشهادات	الموافقات المبدئية	بدء الأعمال
التصاريح التجارية	إلغاء رخصة	تعديل رخصة	تجديد رخصة
	عقود التأسيس	الرخصة الفورية	الأسماء التجارية

## 2.2. الاتفاقيات الجديدة:

- A. يتم توقيع الاتفاقية بعد التأكد من جاهزية المركز وتوفير المتطلبات.
- B. جميع الاتفاقيات تنتهي بانتهاء السنة المالية (31 ديسمبر).
- C. دفع الرسوم المقررة يتم في إدارة المالية بعد توقيع الاتفاقية مباشرة.
- D. منح موظفي إدارة تنمية الإيرادات بدائرة التنمية الاقتصادية صلاحية الاطلاع على التقارير المالية الخاصة بالمركز ونظام الرسوم.

## 2.3. تجديد الاتفاقيات:

- A. يتم تجديد الاتفاقيات وتوقيعها من قبل الطرفين قبل شهرين من تاريخ انتهاء الاتفاقية.
- B. في حال تخلف المركز عن دفع الرسوم أو توقيع الاتفاقية سيتم إيقاف الخدمة عن المركز.

## 2.4. تعديل الاتفاقيات:

في حال إضافة بعض الرسوم أو الخدمات أو البنود أو التعديل عليها حسب القرارات الصادرة من لجنة التعهيد، يتم إعداد ملحق تعديل ويوقع من قبل الطرفين، وفي حال اعتراض الطرف الثاني على التعديل يحق له التقدم بالملاحظات بشكل رسمي لدى لجنة التعهيد وتكون اللجنة هي المعنية بمتابعة الاعتراض.

## 2.5. إلغاء الاتفاقيات:

يتم إلغاء الاتفاقية ما بين دائرة التنمية الاقتصادية ومركز التعهيد مع تحمل المركز كافة المسؤوليات والتبعيات المالية والقانونية دون إنذار مسبق في حال مخالفة المركز للاشتراطات.



### 3. الخدمات والمستخدمين

#### 3.1. أرشفة المعاملات

- A. على المركز أرشفة جميع المستندات لكل معاملة يتم استلامها ومعالجتها في النظام.
- B. على المركز إرسال جميع المعاملات المستلمة والمؤرشفة إلى مركز أم الرموم بشكل أسبوعي بغرض الحفظ والتخزين.
- C. يلتزم المركز بإرسال كافة المعاملات التي تحتاج إلى موافقات أمنية وموافقات إدارة الشؤون القانونية إلى الجهات المعنية في الدائرة.

#### 3.2. التدقيق على المعاملات المنجزة

- A. تقوم إدارة التدقيق بالتدقيق على كل معاملة يقوم بإنجازها الموظف في النظام.
- B. في حال وجود حالة عدم مطابقة أو ملاحظة فإنه يتم تحويلها للمركز عن طريق الإيميل لمعالجتها.
- C. في حال تكرار الملاحظات سيتم إغلاق حساب الموظف دون إشعار المركز بذلك.
- D. تطبق أحكام اللائحة الداخلية الخاصة بالمخالفات والجزاءات على موظفي مركز التعهيد.

#### 3.3. التقارير الدورية

- A. توفير تقرير عن زمن الخدمة والانتظار بداية كل شهر.
- B. توفير تقرير الحضور والانصراف لمشرفي الدائرة بداية كل شهر.
- C. توفير تقرير قارئ الهوية متضمن (اسم المتعامل - رقم الهوية - رقم الهاتف - الجنسية).
- D. توفير تقرير بيانات الموظفين المحدثة.
- E. توفير تقرير بيانات التواصل الخاصة بالمركز المحدثة.

#### 3.4. استحداث اسم مستخدم

- A. لا يتم إصدار اسم مستخدم لأحد أطراف الرخصة أو مدير الرخصة أو المشرف التابع للمركز.
- B. إرسال طلب إلى قسم التعهيد متضمناً صورة جواز الموظف، الهوية، والإقامة إذا كان من جمهورية جزر القمر.
- C. الحصول على الموافقات اللازمة لإنشاء حسابات المستخدمين.
- D. اجتياز التدريب المعتمد لدى الدائرة.
- E. اعتماد مشرف الدائرة على إصدار اسم المستخدم بعد الحصول على التدريب المعتمد.

F. تحويل الطلب إلى إدارة تقنية المعلومات لاستحداث اسم المستخدم.

G. إرسال أسماء المستخدمين الجديدة إلى المركز.

### 3.5 حذف اسم مستخدم حالي:

A. يجب على المركز بعد استقالة أي موظف إرسال طلب إلغاء اسم المستخدم خلال خمسة أيام عمل بعد الاستقالة.

B. يتم إيقاف أسماء المستخدمين في حال وجود ملاحظات على الموظف من إدارة التدقيق.

## 4. التقارير المالية والرسوم

### 4.1 رسوم الخدمة المعتمدة

المقابل المالي للموافقة على طلب فتح مركز خدمة جديد هو 5,000 درهم، ويكون غير مسترجع.

### 4.2 المقابل المالي السنوي:

المبلغ	الإجراء
200,000 درهم	تقديم كافة خدمات التسجيل التجاري
100,000 درهم	تقديم خدمات التسجيل التجاري 3 خدمات
100,000 درهم	ضمان نقدي مسترجع (مركز جديد أو فرع إضافي)
25,000 درهم	فرع إضافي للمركز

### 4.3 آلية تحصيل وتحويل المبالغ بين الدائرة والمركز والموظف:

يتم تحصيل المبالغ من قبل الدائرة وتحويل المستحقات للمركز شهرياً، على أن يتم احتساب وتقاسم الرسوم حسب الجدول

أدناه:

### رسوم خدمات التسجيل التجاري

عدد الإجراءات	رسوم الخدمة	رسوم المركز	رسوم الموظف	رسوم الدائرة	الرسوم بعد احتساب الضريبة
إجراء واحد	110 دراهم	65 درهم	10 دراهم	35 درهم	115.50 درهم
أكثر من إجراء	160 درهم	95 درهم	20 درهم	45 درهم	168 درهم

#### رسوم عقود التأسيس

رسم الخدمة بعد احتساب الضريبة	رسم الدائرة	رسم الموظف	رسم المركز	رسم الخدمة
210 درهم	50 درهم	50 درهم	100 درهم	200 درهم

#### رسوم إصدار الرخصة الفورية

رسم الخدمة بعد احتساب الضريبة	رسم الدائرة	رسم الموظف	رسم المركز	رسم الخدمة
315 درهم	30 درهم	90 درهم	180 درهم	300 درهم

#### 4.4. لائحة المخالفات

- تنص اللائحة DED/Taheed/F1 على المخالفات والعقوبات التي تطبق على المراكز في حال عدم الالتزام بنود الاتفاقية.
- تنص اللائحة DED/Taheed/F2 على المخالفات والعقوبات التي تطبق على موظفي الخدمة في حال عدم الالتزام بنود الاتفاقية.

#### 5. إدارة أداء مراكز التعهيد:

##### 5.1. الموارد البشرية:

- يجب ألا يزيد معدل الدوران الوظيفي لموظفي المركز عن (20%) في السنة.
- يلتزم موظفي المركز بوضع شارات لتحديد الاسم حسب المعايير المعتمدة لدى الدائرة.

##### 5.2. معايير تقديم الخدمات:

- متوسط وقت الانتظار لا يزيد عن 7 دقائق.
- متوسط وقت الخدمة لا يزيد عن 10 دقائق.

##### 5.3. ميثاق خدمة المتعاملين

توفير ميثاق لخدمة المتعاملين الخاص بالدائرة.

##### 5.4. دليل الخدمات

- توفير دليل تجميع فيه كل الخدمات التي يقدمها المركز للموظفين والمتعاملين.

- توفير المنشورات (Brochures) الخاصة بخدمات المركز.

### 5.5. معايير المتسوق السري ورضا المتعاملين:

يتم التدقيق على المركز حسب المعايير المعتمدة:

\*الزيارات الميدانية. \*المكالمات الهاتفية. \*الاستبانات.

على ألا يقل متوسط نتيجة المتسوق السري ورضا المتعاملين عن 90%، حيث سيتم مراجعة التقرير مع المركز بشكل دوري وذلك لتحسين مستوى المركز .

### آلية قياس معايير المتسوق السري لمستوى الخدمة ورضا العملاء لسنة 2019:

النسبة المعتمدة	الآلية
95% - 100%	مكافأة المركز بخم 100,000 درهم عند تجديد الاتفاقية شريطة المحافظة على النسبة طوال العام.
90% - 94%	مكافأة المركز بخم 50,000 درهم عند تجديد الاتفاقية شريطة المحافظة على النسبة طوال العام.
أقل من 80%	طوال العام لن يتم تجديد العقد مع المركز.