



دليل التعهيد

دبي أكثر ذكاءً لمستثمرين أكثر سعادة

قطاع التسجيل والترخيص التجاري



نبذة عن مراكز التمهيد

هي مراكز مرخصة من قبل دائرة التنمية الاقتصادية في دبي ومعتمدة من قبلها لتقديم خدمات التسجيل والترخيص التجاري في الإمارة وذلك بحسب الشروط والمتطلبات والمنهجية الوارد ذكرها في هذا الدليل.

شروط ومتطلبات مراكز التمهيد

المرحلة الأولى "قبل موافقة اللجنة":

يتعين على مقدم الطلب تعبئة الاستمارة المرفقة في الدليل وإرفاق المستندات المطلوبة.

المستندات المطلوبة:

- رسالة رسمية من المركز .
- صورة الرخصة التجارية أو الموافقة المبدئية متضمنة الاسم التجاري ونشاط إنجاز المعاملات الحكومية على أن تكون مملوكة 100% للمواطنين.
- دراسة جدوى شاملة عن المشروع.
- رسم كروكي للموقع "لا تقل مساحة المركز عن 500 متر مربع أو 5382 قدم مربع".
- التصميم الداخلي للمركز .
- إيصال دفع رسوم المرحلة الأولى "1000" درهم.

المرحلة الثانية "بعد موافقة اللجنة":

يتعين على المركز بعد الحصول على موافقة اللجنة البدء في تجهيز المركز حسب شروط ومتطلبات الخاصة بمراكز التمهيد خلال مدة لا تتجاوز 60 يوم.

الشروط والمتطلبات/ المبنى المرافق:

- توفير مكتب خاص بمشرف الدائرة.
- توفير مرافق صحية منفصلة خاصة بالرجال وأخرى بالنساء.
- توفير مكان مخصص للصلاة ضمن المركز في حال عدم وجود أي مسجد ضمن محيط المركز.
- توفير مواقف للسيارات وخدمة صف السيارات.
- توفير ردهة انتظار للمتعاملين وأخرى خاصة بالنساء مع توفير ضيافة لهم وتقديمها من قبل شخص مختص.
- تجهيز مدخل المركز يتيح لذوي الاحتياجات الخاصة الدخول بيسر.
- منح النساء وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة الأولوية في نظام الدور .
- توفير لوحات إرشادية تدل على موقع مركز خدمة المتعاملين واضحة في الطرق العامة الرئيسية.

- تحديد ساعات العمل الخاصة بتقديم خدمات الدائرة والإعلان عنها.
- توفير لوحة خارجية بها شعار الدائرة.
- توفير لائحة الأسعار والخدمات المقدمة في المركز.
- توفير شركة تحصيل معتمدة من الدائرة.

الموارد البشرية:

- يتوجب توفير خمسة موظفين ومشرف لتقديم خدمات الدائرة مع موظف استقبال.
- توفير أختام للموظفين متضمنة "اسم المركز، شعار المركز، اسم الموظف".
- توفير موظف لمركز الاتصال مع رقم للتواصل.
- توفير نسخ من شهادات التدريب والسيرة الذاتية للموظفين.

تقنية المعلومات:

- يتوجب على المركز توفير خط اتصال ثابت بالانترنت "Static IP Address".
- توفير شبكة اتصال "WIFI" مجانية للمتعاملين.
- توفير الأجهزة والمتطلبات التقنية لكل موظف خدمة المتعاملين.
- توفير أجهزة تصوير الوثائق لاستخدام المتعاملين.
- توفير جهاز التدفق التلقائي "نظام الدور".

المعلومات العامة:

- يتم تحويل الطلب إلى لجنة التعهيد لدراسة الطلب للموافقة أو الرفض متضمن تقرير الزيارة الميدانية الأولية مع إرفاق صور.
- في حال الموافقة على الطلب من قبل اللجنة يتم تزويد المركز برسالة رسمية من الدائرة متضمنة الموافقة ومشروطة لتلبية الشروط المذكورة في الدليل.
- في حال استيفاء جميع المتطلبات وبعد تقرير الزيارة الميدانية الأخيرة يتم تحويل الطلب والتقرير النهائي إلى اللجنة للموافقة النهائية.
- يجب تدريب الكوادر البشرية للمركز من قبل الدائرة قبل تشغيل المركز.
- يخضع الموظفون المتدربون لامتحان نظري وعملي لقياس مستوى جاهزيتهم لتقديم الخدمة وفي حال عدم اجتياز الموظف للامتحان فإنه يتعين على المركز إعادة تدريب الموظف على نفقته الخاصة والتقدم للامتحان أو توفير موظف آخر ليتم تدريبه على نفقة المركز أيضا.
- يتوجب ألا يزيد معدل الدوران الوظيفي لموظفي المركز عن "40%" وفي حال ارتفاع المعدل عن النسبة المقررة فإن المركز يكون عرضة لعدم تجديد العقد.

إدارة الاتفاقيات:

- تكون الاتفاقية صالحة لسنة واحدة ويحق لأي من الطرفين عدم تجديد الاتفاقية في تاريخ التجديد شريطة إخطار الطرف الثاني قبل شهرين من تاريخ انتهاء العقد.

- توقيع الاتفاقية بين الدائرة والمركز بعد التأكد من جاهزية الموقع من جميع الاحتياجات وتوفير النظام والموظفين.
- يتم عمل التدريب بعد توقيع الاتفاقية.
- يعتبر تخطي الامتحان شرطاً لتوفير اسم المستخدم.
- دفع الرسوم المقررة يتم في إدارة المالية بعد توقيع الاتفاقية مباشرة.

أرشفة المعاملات:

- على المركز أرشفة جميع المستندات لكل معاملة يتم استلامها ومعالجتها في النظام.
- على المركز إرسال جميع المعاملات المستلمة والمأرشفة إلى مركز أم الرمول بشكل أسبوعي "يوم الاثنين" ليتم حفظها.
- يلتزم المركز بإرسال كافة المعاملات التي تحتاج إلى موافقات أمنية أو موافقات من إدارة الشؤون القانونية إلى الجهات المعنية في الدائرة.

نطاق التعهيد:

- يشمل نطاق التعهيد خدمات دائرة التنمية الاقتصادية الخاصة بقطاع التسجيل والترخيص التجاري وكافة الخدمات الفرعية التابعة لها باستثناء التعديلات المباشرة:
- بدء الأعمال.
- الموافقات المبدئية.
- الشهادات.
- إصدار رخصة.
- تجديد رخصة.
- تعديل رخصة.
- إلغاء رخصة.
- التصاريح التجارية.
- الأسماء التجارية.

www.dubaied.gov.ae

04/4455623 – 04/4455309 – 04/4455555

taheed@dubaied.gov.ae

مواقع التواصل الاجتماعي لدائرة التنمية الاقتصادية

[/dubaiDED](https://www.facebook.com/dubaiDED) [@dubai_DED](https://twitter.com/dubai_DED) [dubai_DED](https://www.instagram.com/dubai_DED)

مواقع التواصل الاجتماعي لقطاع التسجيل والترخيص التجاري

[/dubai.BRL](https://www.facebook.com/dubai.BRL) [@dubaiBRL](https://twitter.com/dubaiBRL) [dubaiBRL](https://www.instagram.com/dubaiBRL)

رسوم التمهيد وخدمات الدائرة المقدمة من قبل مراكز الخدمة

م	عدد الخدمات	نوع الإجراء	رسوم الدائرة	رسوم المركز	عمولة الموظف	الإجمالي
1	ثلاث خدمات "للمواطنين"	حجز وتجديد الاسم التجاري	30	60	10	100
		تجديد الرخصة	30	60	10	100
		إصدار وتجديد الموافقة المبدئية إلكترونية	30	60	10	100
2	كافة خدمات التسجيل التجاري "للمواطنين"	حجز وتجديد الاسم التجاري	30	60	10	100
		تجديد الرخصة	30	60	10	100
		إصدار وتجديد الموافقة المبدئية إلكترونية	30	60	10	100
		معالجة الرخصة	30	60	10	100
		تعديل الرخصة	30	60	10	100
		إلغاء الرخصة	30	60	10	100
		تعديلات إجراءات الترخيص "إجراء واحد"	30	60	10	100
		تعديلات إجراءات الترخيص "أكثر من إجراء"	40	20	90	150
		إصدار إلغاء، تعديل وتجديد التصاريح التجارية	30	60	10	100
		3	تقديم خدمة رجال الأعمال	خدمات رجال الأعمال	1000	1000
4	تقديم خدمة بدء أعمال	إصدار عقد التأسيس الإلكتروني	90	180	30	300
		إصدار الموافقة المبدئية إلكترونية				
		حجز الاسم التجاري				
5	الرسوم السنوية	كافة الخدمات الخاصة بالتسجيل التجاري	200.000 درهم			
		ثلاث خدمات خاصة بالتسجيل التجاري	100.000 درهم			
		كل فرع إضافي جديد	25.000 درهم			
		شيك ضمان	100.000 درهم			
6	الرسوم	شيك ضمان	100.000 درهم			

لائحة المخالفات

م	نوع الإجراء	المخالفة الأولى	المخالفة الثانية	المخالفة الثالثة
1	التأخر عن تجديد العقد أو دفع رسوم التجديد المقررة	1% من كل شهر أو جزء من الشهر من إجمالي قيمة العقد	-	-
2	التخلف أو التأخر في تحويل رسوم التعهيد المقررة لفترة تزيد عن ثلاثة أيام عمل بعد نهاية كل شهر	1000	5000	10000
3	عدم الالتزام بتحويل عمولة الموظف من رسوم التعهيد خلال ثلاثة أيام عمل من نهاية كل شهر	1000	5000	10000
4	تحويل رسوم التعهيد بقيمة تقل عن القيمة الفعلية للمعاملات المنجزة	1000	5000	10000
5	عدم الالتزام بتوفير أو عرض لائحة الخدمات والأسعار المعتمدة من قبل الدائرة	1000	1000	1000
6	التخلف عن عرض ساعات عمل المركز أو عدم الالتزام بساعات العمل المحددة بما يشمل عدم توفير الموظفين على المكاتب أو الامتناع عن تقديم الخدمة خلال ساعات العمل	2000	2000	2000
7	عدم الالتزام بتوفير شارات الاسم للموظفين أو وضعها خلال ساعات العمل	1000	1000	1000
8	عدم توفير خمس موظفين لخدمة العملاء أو موظف الاستقبال أو مشرف أو التأخر في تعيين بديل في حالة الاستقالة لفترة تزيد عن شهر	3000	3000	3000
9	عدم الالتزام بالزي الرسمي من قبل الموظفين	1000	1000	1000
10	انشغال موظف الخدمة عن العمل بالهاتف المحمول أو بما لايتعلق بنطاق العمل	1000	1000	1000
11	عدم الالتزام بتوفير جهاز لتنظيم الدور أو وجود خلل بالجهاز أو عدم توفير التقارير وفقاً للمتطلبات	5000	5000	5000
12	عدم توفر رقم هاتف مستقل بالمركز أو مجموعة المراكز التابعة للشركة الواحدة	5000	5000	5000
13	عدم توفر آلية أو نظام لتلقي ومعالجة الشكاوي وتوفير الاحصائيات ذات العلاقة بالدائرة	2000	2000	2000
14	عدم الالتزام بأرشفة المعاملات في النظام وفقاً للأصول والتأخر أو الامتناع عن ارسال المعاملات المؤرشفة لفرع الرمол بشكل أسبوعي أو ارتكاب الأخطاء في المعاملات المنجزة	5000	7000	10000
15	التأخر أو عدم إبلاغ الدائرة بالموظفين المستقلين لفترة تزيد عن خمس أيام عمل من قبول الاستقالة أو إنهاء الخدمة أو استخدام حساب موظف منتهية خدمته أو استخدام حساب موظف من قبل موظف آخر	10000	10000	10000
16	معالجة بيانات خاطئة في النظام تخالف طبيعة الإجراءات	20000	+ 20000 تعهد بعدم تكرار الأخطاء	إغلاق وفسخ الاتفاقية + غرامة مالية

جائزة التعهيد

كن شريكاً فاعلاً متميزاً

تمثل مراكز التعهيد المعتمدة من قبل دائرة التنمية الاقتصادية في دبي واجهة مثالية لتقديم خدمات التسجيل والترخيص التجاري، وسعيًا لتحقيق شراكة ناجحة ومتميزة بين الطرفين تم إطلاق مبادرة جائزة أفضل مركز خدمة والتي تعزز بدورها مفهوم التميز وترتقي بمستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين الكرام.

معايير الجائزة:

- دقة المعلومات التي تقدم للمتعاملين.
- عدد المعاملات المنجزة ونسبة الأخطاء "الاستفاءات" فيها.
- مدى تطبيق المركز لأفضل الأنظمة الإلكترونية التي تسهل على المتعاملين تقديم معاملاتهم ببسر.
- نتائج المتسوق السري.
- معدل إنجاز كل خدمة.
- توفير بيئة عمل مناسبة وميسرة للموظفين والمتعاملين.

الجائزة تتضمن:

- تغطية صحفية للمركز الفائز.
- تكريم المركز الفائز وأفضل موظف خدمة.
- تمييز المركز الفائز إعلامياً عن طريق قنوات الدائرة.

للتواصل:

إرسال بريد إلكتروني إلى: taheed@dubaided.gov.ae

Outsourcing Award

Be an Active and Distinguished Partner

The approved outsourcing centers by the Department of Economic Development in Dubai represent the ideal platform for providing registration and commercial licensing services.

In the framework of its efforts to achieve a successful and privileged partnership between the both parties; DED launched the initiative of the Best Service Center Award, which bolsters the concept of excellence and raise the level of services provided to our valued customers

The Award Criteria:

- The accuracy of the information provided to customers.
- The number of completed transactions and the percentage of the mistakes "the fulfillment".
- The extent of the applied electronic systems that make it easier for customers to submit their transactions smoothly.
- Results of the secret shopper.
- The rate of implementation of each service.
- Provide appropriate, accessible work environment to the employees and customers.

The Award Includes:

- Press coverage for the winner center.
- Honoring the winner center and the best service employee in the Center.
- Recognition the winner center through the media channels of the DED.

Call Us:

Send e-mail to: taheed@dubaided.gov.ae

استمارة طلب مركز تعهيد معتمد

رقم الطلب: التاريخ:

اسم المركز:

رقم الرخصة، الموافقة المبدئية، الاسم التجاري:

الموقع:

مساحة المركز:

تحديد الخدمات المطلوبة:

- جميع الخدمات: "الموافقة المبدئية، حجز اسم تجاري، تجديد الرخصة، إصدار الرخصة، تعديل الرخصة، إلغاء الرخصة، بدء الأعمال، التصاريح التجارية، إصدار الشهادات".
- ثلاث خدمات: "الموافقة المبدئية، حجز اسم تجاري، تجديد الرخصة".

بيانات مقدم الطلب:

اسم المسؤول المخول:

الهاتف:

البريد الإلكتروني:

* الرسوم:

رسوم تقديم الطلب: "1000 درهم" للمرحلة الأولى.

رسوم تقديم الخدمة: "4000 درهم" للمرحلة الثانية.

ملاحظة:

- رسوم تقديم الطلب والخدمة غير مسترجعة.
- تدفع رسوم المرحلة الأولى عند تقديم الطلب ورسوم المرحلة الثانية بعد موافقة اللجنة.

للإستعمال الرسمي:

قرار الإدارة:

الموافقة:

عدم الموافقة - السبب:

التاريخ: التوقيع: