

الرقابة التجارية

الإصدار الأول – 2015

ميثاق خدمة المتعاملين

.. نرتقي بخدماتنا"
"لتحقيق رضاكم

سعادة سلطان عبدالله بن هذه السويدي
رئيس الدائرة

حرص دائرة التنمية الاقتصادية على تطوير وتحسين خدماتها بأرقى معايير الجودة
لتحقيق رضا المتعاملين

عند التعامل معنا فإننا نلتزم بأن

- تحسن استقبالكم ونعاملكم بود واحترام وعدالة
- نوفر البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز
- نقدم الخدمة دون تأخير وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان
- نؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة
- نحافظ على سرية بياناتكم وخصوصية استفساراتكم ومعاملاتكم
- نطور إجراءاتنا وننسق مع شركائنا للارتقاء بالخدمات بما يتناسب مع احتياجاتكم
- نرحب بأرائكم واقتراحاتكم لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- التعامل بشكل إيجابي مع الدائرة وتقدير جهود موظفيها
- تفهم الإجراءات والقوانين المتبعة في الدائرة
- تجهيز الأوراق الثبوتية والمستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة
- تحديث البيانات الخاصة بكم إذا طرأ عليها أي تغيير
- الرد على استفسارات الموظفين المتعلقة بتقديم الخدمات
- مشاركتنا مقترحاتكم وشكاويكم لتمكيننا من تحسين خدمات الدائرة

أوقات تقديم خدماتنا

المقر الرئيسي و الفروع : من الساعة 7:30 صباحاً حتى الساعة 2:30 ظهراً
مراكز تقديم الخدمة (تسهيل) : من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً

موقعنا : منطقة الدوائر الحكومية ، اللية ، الشارقة

إن كانت لديكم أية استفسارات أو أسئلة، يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني:

sedd@sedd.gov.ae

أولاً: التقييم الفني :

هو إفادة الضابط التجاري للموقع المراد الترخيص عليه للتأكد من مدى تناسب النشاط أو الأنشطة المسجلة في الترخيص مع ذلك الموقع من ناحية المساحة الإجمالية ونوع العين المؤجرة ومدى ملائمة المنطقة لتلك الأنشطة .

بعد حصول المستثمر على الموافقة المبدئية على النشاط المعتمد من إدارة التسجيل والتراخيص، يقوم المتعامل بالدخول إلى موقع بوابة الدائرة على الإنترنت (shjconsumer.ae)، ثم إلى صفحة الخدمات الإلكترونية ويقوم بتسجيل الدخول إلى موقع الدائرة الإلكتروني. ثم يعاد توجيه المستثمر إلى شاشة الخدمات الإلكترونية ليقيم باختيار ”مواعيد التقييم الفني الخاصة بي“، تظهر عندها شاشة المواعيد. ويضغط المستثمر على زر ”موعد جديد“ ليبدأ عملية الحجز.

يبدأ المستثمر بإدخال بيانات الطلب المتعلقة به، حيث يدخل رقم الهاتف النقال الذي يرغب بالتواصل مع الدائرة من خلاله . ثم بيانات الاسم التجاري أو الرخصة وبيانات موقع الرخصة، ويقوم كذلك بتعبئة حقل وصف المكان لإضافة أي توضيحات حول موقع الرخصة.

بعد الضغط على ”التالي“ تظهر للمستثمر شاشة اختيار المواعيد. يقوم عندها المستثمر باختيار الموعد المناسب له، و يقر بأن التفاصيل التي أدخلها في الشاشة المسبقة صحيحة ودقيقة .

عند الضغط على ”إنهاء“ يحصل المستثمر على رقم مرجع لمعاملته. يقوم كذلك بطباعة تقرير التقييم الفني الذي يحتوي المعلومات التي أدخلها والإرشادات المتعلقة بالمعاملة ليطلع عليه ثم يسلمه للضابط التجاري في الموعد المحدد مسبقاً .

من الممكن التعديل على الموعد من خلال العودة إلى شاشة ”مواعيد التقييم الفني الخاصة بي“، حيث يظهر هناك سجل المواعيد الخاصة بالمستثمر. و من الممكن التعديل على الموعد أو إلغائه في مدة لا تقل عن 24 ساعة قبل موعد التقييم المحدد مسبقاً. كما يمكن طباعة تقرير التقييم الفني في أي وقت .

في حالات لبعض الأنشطة تظهر علامة على طلب حجز مواعيد التقييم الفني ”مراجعة قسم الرقابة التجارية مباشرة“ وفي هذه الحال يقوم الموظف المختص بكتابة بيانات الموقع المراد الترخيص عليه مباشرة من القسم دون الحاجة إلى زيارة .

في حالات أخرى لبعض الأنشطة يظهر موعد للتقييم الفني وفيها يقوم الموظف بالتوجه إلى الموقع المراد الترخيص عليه و يقوم بإدخال بيانات التقييم الفني من خلال جهاز ساعف ويعطى الموافقة أو الرفض من موقع الرخصة مباشرة .

متطلبات التقييم الفني:

- ◆ طباعة طلب التقييم الفني الخاص بالمتعامل.
- ◆ خارطة الموقع وسند الملكية.
- ◆ إذا كان النشاط يتطلب موافقة من جهة أخرى يرفق صاحب المعاملة موافقات من جهات الاختصاص المعنية.

ثانياً: تصديق عقد الإيجار:

هو توثيق إجراءات البيانات المسجلة في العقد والتأكد من صحتها و عدم مخالفتها للوائح و القوانين المعمول بها في الإمارة .
وعليه يقوم الموظف المختص بالتأشير على عقود الإيجار بالإجراء المطلوب :

◆ الترخيص الجديد

◆ تغيير الموقع

◆ إلغاء العقد

◆ التنازل

◆ تعديل الاسم التجاري

والتوقيع عليه وختمه بختم القسم. بعد التأكد من صحة الإجراء. بعدها يقوم المتعامل بمراجعة الجهات الأخرى لاستكمال باقي التصديقات. مثل (هيئة كهرباء ومياه الشارقة مبنى بلدية الشارقة).

ثالثاً: الرقابة على موازين الذهب:

يهدف هذا الإجراء إلى حماية حقوق الأفراد (التاجر والمستهلك) وذلك من خلال التحقق الدوري من الموازين التجارية للتأكد من مدى مطابقة هذه الموازين للمتطلبات الفنية والمترولوجية والتشريعية الخاصة بها. وتوافر الاشتراطات الآتية:
1-2-5 وجود بطاقة بيان تحتوي البيانات الأساسية للميزان وهي:

◆ ماركة الميزان

◆ المصنّع

◆ الصنف أو الموديل

◆ الرقم التسلسلي

◆ درجة الدقة

◆ الحمل الأقصى

◆ الحمل الأدنى

◆ التدرجة الحقيقية للميزان (d)

◆ تدرجة التحقق للميزان (e)

- 2-2-5 التأكيد من وجود شاشتين للميزان بحيث يمكن قراءة نتيجة الوزن من قبل المشتري وبشكل واضح.
- 3-2-5 التأكيد من الظروف البيئية المحيطة وعدم تعرض الميزان لتيار هوائي أو لأشعة الشمس المباشرة.
- 4-2-5 التأكيد من وجود علامات التحقق الدوري السابقة. وهي باللون الأخضر (تم التحقق - Verified)
- 5-2-5 التأكيد من إمكانية التصفير في حال عدم وجود حمل.
- 6-2-5 التأكيد من تركيب الميزان بشكل صحيح وعدم وجود أجزاء تؤثر على دقة القراءة.

Commercial Control

First Edition – 2015

Customer Charter

“We develop our services .. To attain your satisfaction”

Sultan Abdullah bin Hadda Al Suwaidi
Chairman of the Department

Sharjah Economic Development Department is keen to achieve excellence in developing and improving its services with high quality standards to gain customer satisfaction

OUR COMMITMENT TO YOU

- We will receive you with diligence and treat you with respect, attention and fairness.
- We will provide you with the suitable atmosphere and facilities to deliver excellent customer service.
- We will provide you with a timely multi-channel service at your convenience, whenever possible.
- We will provide you with accurate information and competent service procedures.
- We will maintain the confidentiality of your data and privacy of your transactions and inquiries.
- We will always improve our procedures and coordinate with our partners to provide you with services that commensurate with your needs.
- We welcome your feedback and suggestions to serve you better.

YOUR COMMITMENT TO US

- Appreciating the efforts of our staff members in serving you.
- Understanding our rules and procedures.
- Providing us with all required documents and proofs at the time of submitting your applications.
- Informing us immediately of any changes to information provided.
- Being cooperative and accurate in answering any inquiries made by our staff.
- Sharing your suggestions and complaints with us to develop our services.

YOU CAN REACH OUR SERVICES THROUGH

SEDD Main Headquarter or branches: **7:30am - 2:30pm**

“Tasheel” Service Centers: **8:00am - 8:00pm**

Our location : Government Departments Complex, Al Layyah Suburb, Sharjah

For inquires and questions, contact us via the email address :sedd@sedd.gov.ae

1. Technical Evaluation

Is a testimony from the Commercial Officer about the site to be licensed to ensure the proportionality of the activities registered in the license form in terms of total area, leased type, and the suitability of the region where the activity will be conducted.

After obtaining the initial approval to conduct the activity from licensing and registration department at SEDD, investor should visit the Department's website www.sedd.ae, then he/she must go to the e-services page to sign in. Then, investor will be taken to the e-services window at which he/she must choose "my technical evaluation appointments" that would take him/her to the appointments window where they can press on "new appointment" to start their booking procedure. At such a page, the investor will have to enter his/her phone number that the department would contact him/her with, as well as the data of the trade name or license and the site. Also, he/she will be asked to fill in the field of "site description" to add any clarifications on the license site.

After pressing on "next", the investor will be taken to the window at which he/she will choose a date for their technical evaluation appointment to choose a date that is available from there as well as to acknowledge that the provided data that was placed by him/her are right and accurate.

Then, when pressing of "finish", such investor will get a reference number for his/her transaction and he/she should print out the technical evaluation report that has all the information provided by the investor to look at them and then to hand them to the commercial officer on the selected date for the appointment.

It is worth mentioning that the investor can modify the date of the appointment by going back to "my technical evaluation appointments" page at which he/she can change the information there or cancel such a procedure before 24 hours. As for the technical evaluation report, the investor will be able to print it at any time.

In some activities cases, a mark may appear at the request of booking a technical evaluation appointment that is "check with Commercial Control Section directly" where the concerned employee will write down all the data required for license directly without the need of visiting the Department.

However, in some other cases, the technical evaluation appointment will appear to the concerned employee who will head to licensed site and enter the needed data immediately through "Saef" device and will give the approval or rejection through it as well.

Technical Evaluation Requirements

- ◆ Print out technical evaluation request.
- ◆ Site map and title deed.
- ◆ Third parties approval if required

2. Lease Contract Ratification

Is the ratification of procedures data presented in the contract and ensuring their validity and their compliance to the regulations and laws carried out in the emirate.

Therefore, the concerned employee should check on lease contracts to carry out the required actions

- ◆ New License
- ◆ Changing Site
- ◆ Contract Cancellation
- ◆ Waiver
- ◆ Trade Name Amendment

Then, the employee should sign it and stamp it with the Section's seal after confirming its validity. After that, the customer should check with the other entities to get all the required ratifications such as Sharjah Water and Electricity Authority (SEWA) – Sharjah City Municipality.

3. Gold Scales Inspection

This procedure aims to protect individual rights (provider and consumer) through the periodical inspection on trade scales to ensure that they match the technical, metrological, and legislative requirements.

The following requirements should be presented:

5-2-1 data card that contains all the basic information of the scale which are:

- ◆ Scale Brand
- ◆ Manufacturer
- ◆ Type or Model
- ◆ Serial Number
- ◆ Accuracy Degree
- ◆ Maximum Load
- ◆ Minimum Load
- ◆ Real Scaling (d)
- ◆ Verification Scaling (e)

- 5-2-2 Ensure that scale carries to screens where the weight should appear to the purchaser clearly so he/she can read it well.
- 5-2-3 Ensure the surrounding environment conditions and that the scale is not exposed to an airflow or direct sunlight.
- 5-2-4 Ensure the presence of previous periodical inspection marks which are in green (inspection completed – verified).
- 5-2-5 Ensure the possibility of resetting scale in the absence of loads.
- 5-2-6 Ensure the proper installation of the scale and that there are no parts that may affect the reading accuracy.