

## خدمة المتعاملين

الإصدار الأول –2015

ميثاق خدمة المتعاملين
<p>.. نرتقي بخدماتنا" "لتحقيق رضاكم</p>
<p>سعادة سلطان عبدالله بن هذه السويدي رئيس الدائرة</p>
<p>تحرس دائرة التنمية الاقتصادية على تطوير وتحسين خدماتها بأرقى معايير الجودة لتحقيق رضا المتعاملين</p>

**عند التعامل معنا فإننا نلتزم بأن**

- نحسن 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
- جهيز 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

## الخدمة

### طباعة كشف الرخص

**المستندات المطلوبة**

- صورة جواز السفر أو الهوية.
- حضور صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً أو بطاقة المندوب.

**الرسوم:** 10 درهم عن كل صفحة .

### إفادة عن وجود رخص تجارية

(إفادة للمتعاملين توضح وجود أو عدم وجود الرخص التجارية) .

**المستندات المطلوبة**

- صورة جواز السفر أو الهوية.
- حضور صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً.

**الرسوم:** 10درهم عن كل نسخة .

### تقرير عن حال الرخصة

(إفادة تفصيلية عن بيانات و حال الرخصة) .

**المستندات المطلوبة**

- صورة جواز السفر أو الهوية.
- حضور صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً.

**الرسوم:** 100 درهم .

## ربط المستثمر مع المستخدم للخدمات الإلكترونية

(ربط رقم المستثمر باسم المستخدم ليتمكن المتعامل من استخدام الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الذكية) .

**المستندات المطلوبة**

- يجب على المستثمر دخول موقع الدائرة **www.sedd.ae** و تسجيل اسم مستخدم للخدمات الإلكترونية .
- على المتعامل مراجعة الدائرة (قسم خدمة المتعاملين ) لربط المستخدم برقم المستثمر.
- صورة جواز السفر أو الهوية .
- حضور المستثمر شخصياً أو من ينوب عنه قانوناً .

### إصدار بطاقة المندوب

( هي بطاقة تصدرها الدائرة بحسب طلب أصحاب الترخيص لأشخاص مخولين بتقديم المعاملات الخاصة بهم) .

**المستندات المطلوبة**

- صورة عن الرخصة .
- إستمارة اعتماد مندوب .
- صورة جواز السفر و الإقامة للمندوب .
- ( يجب أن تكون الإقامة على الشركة نفسها أو أي شركة أخرى ملوكة للمستثمر) .
- عدد 2 صور شخصية للمندوب .
- رسالة من الشركة يوضح فيها اسم المندوب تكون موقعة من مالك الترخيص و مختومة بختم الشركة .

### ختم طبق الأصل

(يتم ختم طبق الأصل على الرخص والسجل التجاري

بحسب طلب المستثمر لتقديمها إلى الجهات المطلوبة) .

**المستندات المطلوبة**

- صورة جواز السفر أو الهوية .
- حضور صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً.

**الرسوم:** 100 درهم .

### طباعة مستخرج من النظام

( استخراج صورة من المستندات التي تم تقديمها إلى الدائرة من قبل المستثمر عند إنجاز معاملاتهم) .

**المستندات المطلوبة**

- صورة جواز السفر أو الهوية .
- حضور صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً.

**الرسوم:** 10 درهم .

### ترجمة الرخصة و السجل

ترجمة الرخصة التجارية و السجل إلى اللغة الإنجليزية (يحتاج الأمر إلى يومي عمل على الأقل) .

**المستندات المطلوبة**

- صورة جواز السفر أو الهوية .
- حضور صاحب العلاقة أو من ينوب عنه قانوناً.

**الرسوم:** 400 درهم .

## Customer Service

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](mailto:sedd@sedd.gov.ae)

## Service

### Printing Licenses Statement

#### Required Documents

- ◆ Copy of valid passport or Emirates ID.
- ◆ Presence of concerned parties, their legal representatives, or representative ID.

**Fees: 10 AED** for each paper

### Licenses Testimony

(A testimony that explains to the customer about the availability of a commercial license).

#### Required Documents

- ◆ Copy of valid passport or Emirates ID.
- ◆ Presence of concerned parties or their legal representatives.

**Fees: 10 AED** for each copy

### License Status Report

(A report about license’s data and status).

#### Required Documents

- ◆ Copy of valid passport or Emirates ID.
- ◆ Presence of concerned parties or their legal representatives.

**Fees: 100 AED**

### Linking Investors with user’s e-services

(The act of linking the investor’s number with the username to enable customer from using e-services and smart applications).

#### Required Documents

- ◆ User names are registered by visiting SEDD website [www.sedd.ae](http://www.sedd.ae).
- ◆ Customer should attend in person to Customer Service Section to link user with investor number.
- ◆ Copy of passport and Emirates ID.
- ◆ Presences of investor or his/her legal representative.

### Representative ID Issuance

(The representative ID is issued by the Department according to customer’s request to authorize its employee to submit and receive transactions).

#### Required Documents

- ◆ Copy of license.
- ◆ Representative adoption form.
- ◆ Copy of representative passport and residence (Residence must be on the same company or other company owned by the investor).
- ◆ Representative personal picture (2).
- ◆ An official letter from license’s company or owner that clearly displays representative name and guarantor signature and should be stamped by the company or institution.

### Replica Stamp

(Original license and record are stamped by the Customer Service employee at the request of the investor to submit it to the concerned parties).

#### Required Documents

- ◆ Copy of valid passport or Emirates ID.
- ◆ Presence of concerned parties or their legal representatives.

**Fees: 100 AED**

### Printing out Extraction from System

(A copy is extracted from the system from the document provided by the investor after completing his/her transactions).

#### Required Documents

- ◆ Copy of valid passport or Emirates ID.
- ◆ Presence of concerned parties or their legal representatives.

**Fees: 10 AED**

### License and Record Translation

Translation of license and record into English (It takes at least two working days).

#### Required Documents

- ◆ Copy of valid passport or Emirates ID.
- ◆ Presence of concerned parties or their legal representatives.

**Fees: 400 AED**