

وثيقة تصميم سير عمل نظام: إصدار ترخيص محل تجاري

1. مقدمة

يهدف هذا المستند إلى توضيح وتحديد كافة مراحل وإجراءات الحصول على ترخيص محل تجاري عبر النظام الإلكتروني. تم تصميم سير العمل ليكون واضحاً ومباشراً، حيث تمر كل معاملة بعدة مراحل محددة. في كل مرحلة، يقوم الموظف المختص باتخاذ واحد من ثلاثة إجراءات محددة: قبول (لنقل الطلب للمرحلة التالية)، رفض (لإنهاء الطلب بشكل نهائي)، أو إعادة (لإرجاع الطلب للعميل لطلب معلومات أو مستندات إضافية).

المرحلة الأولى: تقديم الطلب المبدئي والتدقيق الأولي

وصف المرحلة: هي نقطة البداية حيث يقوم العميل بتقديم طلبه إلكترونياً مع المستندات الأساسية. يقوم موظف التدقيق بمراجعة أولية للتأكد من اكتمال الطلب واستيفائه للشروط المبدئية.

• المستندات المطلوبة:

1. صورة واضحة وسارية المفعول لهوية المالك.

2. صورة من السجل التجاري للمؤسسة (في حال توفره).

3. وصف مختصر للنشاط التجاري المقترح.

• شروط القبول للمرحلة:

○ اكتمال جميع حقول نموذج الطلب الإلكتروني.

○ وضوح جميع المستندات المرفقة وصلاحياتها.

○ أن يكون النشاط التجاري ضمن الأنشطة المسموح بها نظامياً.

• المدة الزمنية:

○ الحد الأقصى للمعالجة (للموظف): 2 أيام عمل.

○ الحد الأقصى للرد (للمعمل في حال إعادة الطلب): 5 أيام عمل.

• الإجراءات ونماذج الردود الجاهزة:

○ الإجراء: قبول

الموضوع: تمت الموافقة المبدئية على طلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، تم قبول طلبكم مبدئياً، وقد انتقل الطلب إلى مرحلة "المعاينة الميدانية وتدقيق الموقع". تم تحديد موعد الزيارة بتاريخ XXX لزيارة الموقع.

○ الإجراء: رفض

الموضوع: نأسف لرفض طلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، بعد مراجعة طلبكم، تم رفضه بشكل نهائي بسبب: [يختار الموظف السبب من قائمة، مثال: النشاط التجاري غير مسموح به / المستندات المرفقة غير صالحة].

○ الإجراء: إعادة للعميل

الموضوع: مطلوب معلومات إضافية لطلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، لاستكمال المراجعة، يرجى تزويدنا بالتالي: [يختار الموظف المطلوب من قائمة، مثال: نسخة أوضح من الهوية / توضيح تفصيلي للنشاط]. نرجو الرد خلال 5 أيام عمل لتجنب إلغاء الطلب.

المرحلة الثانية: المعاينة الميدانية وتدقيق الموقع

وصف المرحلة: يقوم فريق فني مختص بزيارة الموقع المقترح للتأكد من مطابقته للشروط الهندسية والصحية وشروط السلامة المعتمدة من قبل الجهات ذات العلاقة.

• المستندات المطلوبة:

1. عقد إيجار إلكتروني أو صك ملكية للموقع.
2. مخطط هندسي للموقع (إن لزم).
3. شهادة سلامة سارية من الدفاع المدني (للأنشطة التي تتطلبها).

• شروط القبول للمرحلة:

- تطابق الموقع الفعلي مع المستندات المقدمة.
- توفر متطلبات السلامة الأساسية (مخارج طوارئ، طفايات حريق).
- عدم وجود مخالفات بناء جوهريّة تمنع مزاولة النشاط.

• المدة الزمنية:

- الحد الأقصى للمعالجة (للموظف): 5 أيام عمل (بعد تحديد الموعد مع العميل).
- الحد الأقصى للرد (للعامل في حال إعادة الطلب): 10 أيام عمل.

• الإجراءات ونماذج الردود الجاهزة:

- **الإجراء: قبول**
الموضوع: تمت الموافقة على المعاينة الميدانية لطلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، نتيجة المعاينة الميدانية كانت إيجابية ومطابقة للشروط. انتقل طلبكم الآن إلى مرحلة "سداد الرسوم".

○ **الإجراء: رفض**

الموضوع: نأسف لرفض طلبكم رقم [رقم الطلب] بناءً على المعاينة

النص: عميلنا العزيز، تم رفض طلبكم بناءً على نتيجة المعاينة الميدانية بسبب: [يختار الموظف السبب، مثال: وجود مخالفات بناء جسيمة / عدم ملاءمة الموقع للنشاط].

○ **الإجراء: إعادة للعميل**

الموضوع: مطلوب تعديلات على الموقع الخاص بطلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، كشفت المعاينة عن الحاجة للتعديلات التالية: [يختار الموظف المطلوب، مثال: تركيب لوحة إعلانية مطابقة للمواصفات / توفير متطلبات السلامة الإضافية]. يرجى تنفيذ التعديلات وإشعارنا خلال 10 أيام عمل.

المرحلة الثالثة: سداد الرسوم

وصف المرحلة: بعد اجتياز المراحل الفنية، يتم إصدار فاتورة بالرسوم المستحقة لإصدار الترخيص، ويتوجب على العميل سدادها عبر قنوات الدفع المعتمدة.

• المستندات المطلوبة:

1. إثبات عملية السداد (يتم التحقق منه آلياً غالباً).

• شروط القبول للمرحلة:

- سداد المبلغ المحدد بالكامل.

○ أن يتم السداد خلال الفترة الزمنية المحددة.

• **المدة الزمنية:**

○ **الحد الأقصى للمعالجة (للموظف/النظام):** 1 يوم عمل.

○ **الحد الأقصى للرد (للميل):** 3 أيام عمل.

• **الإجراءات ونماذج الردود الجاهزة:**

○ **الإجراء: قبول**

الموضوع: تم تأكيد سداد الرسوم لطلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، نشكركم على سداد الرسوم. طلبكم الآن في المرحلة النهائية "الإصدار النهائي للرخصة".

○ **الإجراء: رفض (حالة نادرة وتحدث عند وجود مشكلة في تأكيد السداد)**

الموضوع: مشكلة في عملية السداد لطلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، لم نتمكن من تأكيد عملية السداد. يرجى مراجعة البنك أو محاولة السداد مرة أخرى.
السبب: [مثال: المبلغ المسدد غير مكتمل].

○ **الإجراء: إعادة للميل (يتم كإشعار تذكير آلي)**

الموضوع: تذكير بسداد الرسوم المستحقة لطلبكم رقم [رقم الطلب]

النص: عميلنا العزيز، نود تذكيركم بأن فاتورة الرسوم لم تسدد بعد. يتبقى لكم [عدد الأيام] للسداد قبل إلغاء الطلب تلقائياً.

المرحلة الرابعة: الإصدار النهائي للرخصة

وصف المرحلة: المرحلة الأخيرة في سير العمل، حيث يتم فيها إصدار وثيقة الترخيص الرسمية بعد التأكد من إتمام جميع المراحل السابقة بنجاح.

• **المستندات المطلوبة:** لا يوجد.

• **شروط القبول للمرحلة:** اكتمال جميع المراحل السابقة بنجاح وموافقة المسؤول المعتمد.

• **المدة الزمنية:**

○ **الحد الأقصى للمعالجة (للموظف):** 1 يوم عمل.

• **الإجراءات ونماذج الردود الجاهزة:**

○ **الإجراء: قبول (إصدار)**

الموضوع: تم إصدار ترخيصكم التجاري رقم [رقم الرخصة]

النص: عميلنا العزيز، نهنئكم على إصدار الترخيص التجاري. يمكنكم تحميل نسخة إلكترونية من الرخصة عبر المرفقات أو من خلال حسابكم في البوابة. نتمنى لكم كل التوفيق.

○ **الإجراء: رفض (حالة نادرة جداً)**

الوصف: لا يتم استخدام هذا الإجراء إلا في ظروف استثنائية جداً تتطلب قراراً إدارياً علياً بإيقاف الطلب.

○ **الإجراء: إعادة للميل**

الوصف: هذا الإجراء غير مطبق في هذه المرحلة.

أمثلة توضيحية لرحلة الطلبات

• **مثال 1: طلب ناجح وسريع (أحمد)**

1. يقدم أحمد طلباً لفتح مكتبة. مستنداته كاملة. الموظف يقبل الطلب في نفس اليوم.
2. تتم المعاينة الميدانية بنجاح ويتم قبول تقريرها.
3. يسدد أحمد الرسوم فوراً ويتم قبول السداد آلياً.
4. يتم إصدار الرخصة في اليوم التالي. النتيجة: اكتمل الطلب في 3 أيام عمل.

• مثال 2: طلب مع تعديلات (سارة)

1. تقدم سارة طلباً لمقهى، لكن صورة السجل التجاري لم تكن واضحة. الموظف يعيد الطلب.
2. ترفع سارة صورة واضحة في اليوم التالي، فيتم قبول الطلب.
3. المعاينة الميدانية تطلب منها إضافة طفاية حريق. الموظف يعيد الطلب مع الملاحظة.
4. توفر سارة المطلوب وتطلب إعادة المعاينة، فتأتي النتيجة إيجابية ويتم قبول المرحلة.
5. تسدد الرسوم ويتم إصدار الرخصة. النتيجة: اكتمل الطلب بعد 9 أيام عمل بسبب التعديلات.

• مثال 3: طلب مرفوض (خالد)

1. يقدم خالد طلباً لورشة سيارات في منطقة سكنية. الموظف يقبل الطلب مبدئياً.
2. في مرحلة المعاينة الميدانية، يوضح التقرير الفني أن النشاط ممنوع منعاً باتاً في هذا الموقع.
3. بناءً على التقرير، يقوم الموظف برفض الطلب بشكل نهائي. النتيجة: تم إغلاق الطلب في المرحلة الثانية.

المرحلة (Stage)	المسمى الإنجليزي Stage) (Name	الإجراء (Action)	الموضوع (Subject)	نص الرسالة (Message (Body)
الأولى: التدقيق المبدئي	Initial Review Stage	قبول	تم قبول طلبكم مبدئياً وجارٍ الانتقال لمرحلة المعاينة	عملينا العزيز ، تم قبول طلبكم رقم [رقم الطلب]. للاستعداد للمرحلة التالية "المعاينة الميدانية"، نرجو منكم تجهيز المستندات التالية: 1. عقد إيجار إلكتروني أو صك ملكية. 2. شهادة سلامة من الدفاع المدني (إن لزم). سيقوم فريقنا بالتواصل معكم لتحديد موعد الزيارة.
		رفض	نأسف لرفض طلبكم رقم [رقم الطلب]	عملينا العزيز ، بعد مراجعة طلبكم، تم رفضه بشكل نهائي. سبب الرفض: • [يختار الموظف أحد الأسباب التالية]: النشاط التجاري غير مسموح به • ضمن قائمة الأنشطة المعتمدة. المستندات المرفقة (هوية/سجل تجاري) منتهية الصلاحية أو غير صالحة. • بيانات المالك لا تستوفي الشروط النظامية. • تم تقديم طلب مماثل سابقاً وهو قيد الإجراء.
		إعادة للعمل	مطلوب استكمال بيانات لطلبكم رقم [رقم الطلب]	عملينا العزيز ، لاستكمال المراجعة، يرجى تزويدنا بالتالي: [يختار الموظف المطلوب، مثال: نسخة أوضح من الهوية]. نرجو الرد خلال 5 أيام عمل.
الثانية: المعاينة الميدانية	Field Inspection Stage	قبول	تم اجتياز المعاينة الميدانية بنجاح لطلبكم رقم [رقم الطلب]	عملينا العزيز ، نهنكم على اجتياز موقعكم للمعاينة الميدانية بنجاح. المرحلة التالية هي "سداد الرسوم". سيتم إصدار فاتورة بالرسوم المستحقة، وستصلكم رسالة أخرى تحتوي على تفاصيل المبلغ ورابط الدفع. المطلوب منكم هو سداد الفاتورة خلال المهلة المحددة.
		رفض	نأسف لرفض طلبكم رقم [رقم الطلب] بعد المعاينة	عملينا العزيز ، تم رفض طلبكم بناءً على نتيجة المعاينة الميدانية. سبب الرفض: [يختار الموظف أحد الأسباب التالية]: • وجود مخالفات جسيمة لشروط السلامة لا يمكن تعديلها. • الموقع يقع في منطقة غير مخصصة

المرحلة (Stage)	المسمى الإنجليزي (Stage) (Name)	الإجراء (Action)	الموضوع (Subject)	نص الرسالة (Message) (Body)
				لهذا النوع من النشاط التجاري. • عدم مطابقة الموقع الفعلي للمستندات المقدمة. • عدم استيفاء الموقع للشروط الصحية اللازمة للنشاط.
		إعادة للعمل	مطلوب تعديلات على الموقع الخاص بطلبكم رقم [رقم الطلب]	عملنا العزيز ، كشفت المعاينة عن الحاجة للتعديلات التالية: [يختار الموظف المطلوب، مثال: تركيب لوحة إعلانية مطابقة للمواصفات]. يرجى تنفيذ التعديلات وإشعارنا خلال 10 أيام عمل.
الثالثة: سداد الرسوم	Payment Stage	قبول	تم تأكيد السداد، طلبكم الآن في المرحلة النهائية	عملنا العزيز ، نشكركم على سداد الرسوم المستحقة لطلبكم رقم [رقم الطلب]. لقد انتقل طلبكم الآن إلى المرحلة الأخيرة وهي "الإصدار النهائي للرخصة". لا توجد أي مستندات إضافية مطلوبة منكم. سيتم إصدار الرخصة وإرسالها لكم إلكترونياً خلال يومي عمل.
		رفض	مشكلة في عملية السداد لطلبكم رقم [رقم الطلب]	عملنا العزيز ، تم رفض طلبكم. سبب الرفض: [يختار الموظف أحد الأسباب التالية]: • لم يتم سداد الفاتورة خلال المهلة الزمنية المحددة. • إثبات السداد المقدم غير صحيح أو مزور. • المبلغ المسدد غير مكتمل ولم يتم تصحيحه في الوقت المحدد.
		إعادة للعمل	تذكير بسداد الرسوم المستحقة لطلبكم رقم [رقم الطلب]	عملنا العزيز ، نود تذكيركم بأن فاتورة الرسوم لم تسدد بعد. يتبقى لكم [عدد الأيام] للسداد قبل إلغاء الطلب تلقائياً.
الرابعة: الإصدار النهائي	Final Issuance Stage	قبول (إصدار)	تم إصدار ترخيصكم التجاري رقم [رقم الرخصة]	عملنا العزيز ، نهنكم على إصدار الترخيص التجاري الخاص بكم. يمكنكم تحميل نسخة إلكترونية من الرخصة عبر المرفقات أو من خلال

المرحلة (Stage)	المسمى الإنجليزي Stage) (Name	الإجراء (Action)	الموضوع (Subject)	نص الرسالة (Message) (Body)
				حسابكم في البوابة. نتمنى لكم كل التوفيق في عملكم.
		رفض	إيقاف إصدار الرخصة لطلب رقم [رقم الطلب]	(حالة نادرة جداً) عميلنا العزيز، نأسف لإبلاغكم بأنه تم رفض إصدار الرخصة لطلبكم. سبب الرفض: • [يختار الموظف أحد الأسباب التالية]: • صدور قرار إداري أو قضائي يمنع إصدار الترخيص. • اكتشاف تقديم معلومات أو مستندات مزورة في مراحل سابقة. • تغير في الأنظمة أو الاشتراطات المتعلقة بالموقع أو النشاط.
		إعادة للتعيل	(غير مطبق)	هذا الإجراء غير مستخدم في هذه المرحلة.