

## التظلم على قرار الهيئة لخدمات الثقة

### عن الخدمة/الميزة

تهدف هذه الخدمة إلى إتاحة تقديم طلب تظلم بشأن قرار أو مخالفة لمزودي خدمات الثقة و مزودي خدمات الثقة المعتمدين

### خطوات الخدمة

- الخطوة 1 ← تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية
- الخطوة 2 ← تعبئة نموذج الطلب وتوفير البيانات المطلوبة
- الخطوة 3 ← دفع رسوم الخدمة عبر قنوات الدفع المتاحة
- الخطوة 4 ← استلام ومراجعة الطلب من قبل فريق مختص في الهيئة
- الخطوة 5 ← إخطار مقدم الطلب بقرار الهيئة

فرعية	الفئة
إجرائية	نوع
خلال 30 يوم من تاريخ استكمال الطلب	مدة تقديم الخدمة
رسوم طلب التظلم على قرار الهيئة: 2,000 درهم	الرسوم
قطاع الأعمال القطاع الحكومي	المتابعة
تهدف هذه الخدمة الى إتاحة تقديم طلب تظلم بشأن قرار أو مخالفة لمزودي خدمات الثقة و مزودي خدمات الثقة المعتمدين	عن الخدمة
التطبيق الذكي الموقع الإلكتروني البريد الإلكتروني	القنوات
الدفع الإلكتروني تحويل بنكي	طرق الدفع
تقديم أسباب التظلم والمستندات الداعمة وتوفير جميع المتطلبات يكون طلب التظلم خلال (14) يوم من تاريخ صدور قرار الهيئة رسوم الطلب غير قابلة للاسترداد بغض النظر عن النتيجة النهائية للطلب سواء بالموافقة أو الرفض الطلب في حال عدم استكمال المتطلبات خلال 60 يوم من تاريخ رفع الطلب	الشروط و الاحكام

- تقديم أسباب التظلم وتوفير المستندات الداعمة
- توفير الوثائق التالية:
  - نسخة من الترخيص الصادر من السلطة المختصة أو غير ذلك مما يخوله مزاوله الأنشطة في الدولة
  - بيان الأنشطة التجارية غير المتعلقة بخدمات الثقة وخدمات الثقة المعتمدة والمصرح لطالب الترخيص بممارستها
  - بيانات مقر مزاوله عمل مقدم طلب الترخيص في الدولة
  - نسخة من خطة عمل مقدم طلب الترخيص، تبين طبيعة واستراتيجية عمله والأهداف وخطط التسويق وخطة تقديم الخدمات
  - نوع الرخصة التجارية وحصص الشركاء فيها، إن وجدت، والهيكل التنظيمي لمقدم طلب الترخيص
  - بيان بالقدرات المؤسسية والتشغيلية لمقدم طلب الترخيص
  - تقرير لتقييم الامتثال لا يزيد عن شهر
  - نسخة من الوثائق التي تم تقديمها أثناء عملية تقييم الامتثال
  - خطة إنهاء الخدمات
  - تقرير بيانات مالي عن آخر سنة مالية، صادر عن مدقق حسابات معتمد في الدولة، بما يثبت توفر مصادر مالية بما يعادل (5,000,000) خمسة ملايين درهم إماراتي
  - تقديم ضمان بنكي أو تأميني تحدده الهيئة، ويجدد تلقائياً عند تجديد الترخيص
  - استكمال عملية سداد رسوم التقديم عبر بوابة الهيئة

**الوثائق المطلوبة**

لا

**النتائج تتطلب زيارة مكتبية**

ترخيص مزودي خدمات الثقة

**حزمة الخدمة**

خدمة معقدة

**مستوى تعقيد الخدمة**

قرار صادر عن الهيئة

**مخرج الخدمة**

الخدمة مرتبطة مع خدمة "إصدار ترخيص مزودي خدمات الثقة"

**ترابط الخدمة مع خدمات أخرى**

مزودي خدمات الثقة ومزودي خدمات الثقة المعتمدين المرخصين من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية

**محدودية الخدمة**

لا توجد خصوصية للخدمة

**خصوصية الخدمة**