

قرار وزاري رقم (818) لسنة 2017
بشأن إنشاء وترخيص مراكز تقديم خدمات التوجيه
(مراكز توجيه)

وزير الموارد البشرية والتوطين:

- بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972، وتعديلاته، في شأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء،
- القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 1980، في شأن تنظيم علاقات العمل، وتعديلاته،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (25) لسنة 2016 في شأن الهيكل التنظيمي لوزارة الموارد البشرية والتوطين،
- وبناءً على ما عرضه وكيل الوزارة لشؤون الموارد البشرية،

قـرر

مادة (1)

يكون للكلمات والعبارات التالية، أينما وردت في هذا القرار، المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة: الإمارات العربية المتحدة

الوزارة: وزارة الموارد البشرية والتوطين

الوزير: وزير الموارد البشرية والتوطين

وكيل الوزارة: وكيل وزارة الموارد البشرية والتوطين لشؤون الموارد البشرية.

المنشأة: هي كل وحدة اقتصادية فنية أو صناعية أو تجارية، يعمل فيها عمال تهدف إلى انتاج سلع أو تسويقها أو تقديم خدمات من أي نوع، ويسري عليها قانون تنظيم علاقات العمل رقم 8 لسنة 1980، وتعديلاته.

مركز توجيه: هو مركز مختص بتقديم خدمات متكاملة للمتعاملين المستهدفين في عمليات التوجيه والتوعية بأحكام النظم القانونية المعمول بها في الوزارة وفقاً لما يُدرج بالمادة التوجيهية ؛ وأية خدمات تتم إضافتها في دليل الخدمات لهذه المراكز .

المُرخص له: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الحاصل على ترخيص من الوزارة بإنشاء وتشغيل مركز توجيه وفقاً لأحكام هذا القرار والنظم القانونية المعمول بها في الوزارة.

الموافقة بالترخيص: الموافقة التي تصدر من الوزير لإخطار المُرخّص له للبدء في إنشاء وتجهيز المركز استعداداً للتشغيل.

الموافقة بالتشغيل: الموافقة التي تصدر من وكيل الوزارة لإخطار المُرخّص له للبدء في تشغيل المركز والتعامل مع الجمهور لتقديم الخدمة.

مُوظف خدمة العملاء(استشاري سعادة المتعاملين): هو الموظف المواطن الذي يتم تعيينه، من قِبل صاحب الترخيص، للقيام بتقديم الخدمات للمتعاملين من خلال المكاتب الامامية بالمركز .

استشاري توجيه: هو الموظف الذي يتم تعيينه، من قِبل صاحب الترخيص، للقيام بعرض المادة التوعوية في قاعات العرض المرئية والمسموعة الخاصة بعرض المادة التوعوية

دليل الترخيص: هو الدليل الذي يشمل كافة التفاصيل المتعلقة بالشروط والإجراءات التي تقرها الوزارة لمنح تراخيص المركز .

دليل المواصفات: هو المرجع الاساسي في تحديد المواصفات الفنية وغير الفنية الواجب توافرها في مراكز الخدمة (توجيه) في داخله وخارجه .

دليل التشغيل: هو الدليل الذي يشمل كافة التفاصيل المتعلقة بالشروط والإجراءات والضوابط اللازم توافرها، لضمان جودة ممارسة ومتابعة نشاط المركز، وتحديد ضوابط الحوكمة العلاقة بين العامل وصاحب العمل في المركز .

دليل الهوية المرئية: هو الدليل الذي يحدد الطابع الخاص والمستقل الذي يتميز به المركز فيما يتعلق بالتصميم الداخلي والأثاث والشعار الخاص به.

دليل الخدمات وفئات رسوماها: هو المرجع الاساسي في تحديد جميع الخدمات التي تقدمها المراكز وفئة الرسم لكل خدمة.

الأنظمة القانونية المعمول بها في الوزارة: الأنظمة القانونية التي تقوم الوزارة فعلاً بتطبيقها على فئة العمال، وتشمل القوانين واللوائح والقرارات والتعاميم المعمول بها وقت العمل بهذا القرار، وتلك التي تصدر مستقبلاً، وسواء كانت تلك الأنظمة صادرة للعمال وأصحاب العمل المسجلين لدى الوزارة أو على المراكز بوصفها منشآت مسجلة بالوزارة.

المادة التوجيهية: المحتوى المُعتمد من الوزارة والذي يلتزم به المركز خلال قيامه بالعملية التوجيهية.

مادة (2)

- أ. تُنشأ مراكز تُسمى ((مراكز الخدمة توجيه)) لتتولى ممارسة الأنشطة المنصوص عليها بالمادة (1) من هذا القرار، والمنصوص عليها بالأنظمة القانونية المعمول بها في الوزارة.
- ب. تصدر الأدلة المنصوص عليها في المادة (1) من هذا القرار، وتُحدد فئات رسوم خدمات المركز بقرار من وكيل الوزارة، ويجوز أن تشمل تلك الأدلة على أحكام إضافية على ما ورد بهذا القرار. ويتعين لمنح الموافقة بالترخيص أن يتسلم طالب الترخيص نسخة كاملة من هذه الأدلة، وأن يوقع إقراراً بذلك، وبالترامه التام بها، وبأية تعديلات تلحقها، وعلى أن تقوم الوزارة بإبلاغ مراكز توجيه أولاً بأول بأية تعديلات وتعتبر تلك الأدلة جزءاً لا يتجزأ من هذا القرار.
- ج. تُصنف ((مراكز الخدمة توجيه)) على الفئة الأولى وفق قرار تصنيف المنشآت المعمول به بشرط الالتزام بنسب التوظيف التي تنص عليها الأدلة المنصوص عليها بالفقرة (ب) من هذه المادة.

مادة (3)

يُحظر ممارسة أي عمل من أعمال مركز توجيه، المنصوص عليها في هذا القرار، إلا بناءً على ترخيص صادر من الوزارة.

مادة (4)

- يتمتع توافر الشروط التالية في كل من يتقدم للحصول على الموافقة بترخيص مركز توجيه:
1. أن يكون الشخص الطبيعي إماراتي الجنسية بالغاً من العمر إحدى وعشرين سنة، كامل الأهلية، حسن السير والسلوك. وإذا كان طالب الترخيص شخصاً اعتبارياً فإنه يتعين أن يكون حاملاً لجنسية الدولة.
 2. ألا يكون الشخص الطبيعي، أو أي من الشركاء في الشخص الاعتباري، قد حكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، أو من جرائم الاتجار بالبشر، ما لم يكن قد رُدَّ إليه اعتباره إذا كان الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية، أو بعد مضي سنة من تاريخ الحكم إذا كان الحكم صادراً بالغرامة.
 3. ألا يكون طالب الترخيص (سواء كان مالِكاً أو شريكاً) من موظفي الوزارة بالقطاعات التشغيلية ذات العلاقة، أو من ذوي أقرانهم من الدرجة الأولى بما فيهم الزوج أو الزوجة.
 4. أن يقدم دراسة جدوى اقتصادية من إحدى المكاتب المعتمدة بالدولة في بعض الحالات وطبقاً للمعايير التي تطلبها الوزارة.

5. ألا يكون مالكاً أو شريكاً في منشأة توافر لها سببٌ من أسباب وقف المنشآت، المنصوص عليها في النظم المعمول بها في الوزارة.
6. أن يقدم إقراراً وفق نموذج الإقرار والتعهد المعتمد من الوزارة يفيد علمه وموافقته، والتزامه بما تضمنته الأدلة المنصوص عليها في المادة (2) من هذا القرار.
7. أن يقدم ما تطلبه الوزارة من ضمانات أو تأمينات مالية للحصول على هذا الترخيص، وفقاً للضوابط والشروط والإجراءات التي تنص عليها الأدلة الواردة في المادة (1) من هذا القرار.
- ويجوز** للوزارة أن تمتنع عن منح الترخيص المطلوب في أية حالة من الحالات الآتية:
- أ. سبق حصول الشخص على ترخيص، وإنهاؤه لأي سبب من الأسباب.
- ب. ثبوت تكرار مخالفة طالب الترخيص للأنظمة القانونية المعمول بها في الوزارة.
- ج. إذا ما قدرت الوزارة أن منح الترخيص يُمكن أن يُخل باستقرار ممارسة هذا النشاط، ويؤثر سلباً على أداء هذه الخدمة للمتعاملين مع المراكز القائمة فعلاً.

مادة (5)

يتم منح طالب الترخيص الموافقة بالترخيص بقرار من الوزير لاستكمال الاعمال وفق أدلة العمل في الإطار الزمني المحدد من الجهات المعنية بالوزارة. وتُمنح الموافقة بالتشغيل من وكيل الوزارة بناءً على تقرير مرفوع من الجهات المعنية بالوزارة يؤكد استكمال المركز لما تنص عليه الأدلة من اشتراطات لازمة للتشغيل، ومنها توفير التأمينات أو الضمانات المطلوبة.

مادة (6)

لا يجوز لصاحب الترخيص أن يتنازل عنه أو تأجيله للغير، أو إجراء تغيير في الشركاء بالإضافة أو بالاستبدال إلا بعد الموافقة المكتوبة من الوزارة.

مادة (7)

- أ. يلتزم صاحب الترخيص بتعيين مدير للمركز، إماراتي الجنسية، كامل الأهلية، حسن السيرة والسلوك، حاصل على مؤهل مناسب.
- ب. يجوز، وفقاً للضوابط التي تقرها الوزارة، أن يكون مالك المركز أو الشريك فيه، مديراً له، متى استوفى الشروط الواجب توافرها فيمن يُعين مديراً.

مادة (8)

يجوز للمركز فتح فروع له في ذات الإمارة المرخصة بها، أو في أية إمارة أخرى، بعد حصوله على ترخيص جديد من الوزارة، وللمركز تقديم خدماته لأي متعامل معه على مستوى الدولة.

مادة (9)

مع عدم الإخلال باتخاذ إجراءات توقيع أية عقوبة أشد يتم توقيعها على مراكز الخدمة توجيهاً، يكون منصوباً عليها في أية أنظمة قانونية أخرى، يجوز، بقرار من الوزير إلغاء الترخيص بناءً على توصية مرفوعة من وكيل الوزارة وذلك في حال أن ثبت للجهات المعنية بالوزارة توافر إحدى الحالات الآتية:

- أ. عدم صحة أي من الوثائق أو البيانات المقدمة لغايات الترخيص.
- ب. الإخلال بأحكام هذا القرار أو بما تضمنته الأدلة الصادرة من الوزارة في هذا الشأن.
- ج. عدم استمرارية شرط من الشروط التي تم منح الترخيص بناءً عليها.
- د. ارتكاب إحدى المخالفات الجسيمة مما ورد في دليل التشغيل.

مادة (10)

في حالات إلغاء ترخيص المركز، يتعين اتخاذ الإجراءات الآتية:

- أ. إخطار المركز بقرار الإلغاء وفقاً لوسائل الإخطار المعمول بها في الوزارة مع بيان سبب القرار.
- ب. تحصيل جميع الغرامات التي تكون مستحقة على المركز حتى تاريخ الإلغاء.
- ج. إخطار سلطات ترخيص الأنشطة الاقتصادية في الحكومات المحلية (الدوائر الاقتصادية والبلديات) لاتخاذ إجراءاتها طبقاً للقرار الصادر بالإلغاء.
- د. إلزام أصحاب المراكز الملغاة بتسوية أوضاع العاملين فيها خلال الفترة التي تحددها لهم الوزارة. ولا يُخل كل ذلك بصلاحيات اتخاذ أي إجراءات أخرى إضافية أشد يكون معمولاً بها بالوزارة تجاه أية منشآت مخالفة.

مادة (11)

يلتزم المركز بالتقيد بالسرية المطلقة بخصوص كافة البيانات والمعلومات التي يطلع عليها بموجب المهام المكلف بها، ولا تستخدم تلك البيانات والمعلومات ولا يجوز نشرها أو تزويدها لجهات أخرى إلا بالموافقة الخطية المسبقة من الوزارة.

مادة (12)

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به من تاريخ إصداره، عدا المادتين 9 و10، فيتم العمل بهما من اليوم التالي لتاريخ نشر هذا القرار.

ناصر بن ثاني الهاملي
وزير الموارد البشرية والتوطين

صدر بتاريخ : 1 / 11 / 2017