



إفريقي موحد لإنشاء سوق

منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

الحواجز غير الجمركية

آلية الإبلاغ والرصد والإزالة



دليل نظام المستخدمين العموميين

سبتمبر 2019

1 المقدمة

Error! Bookmark not defined.

1.1 منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية – إنشاء سوق أفريقية واحدة Error! Bookmark not defined.

2.1 ما هي الحواجز غير الجمركية وكيف تتم إزالتها؟..... Error! Bookmark not defined.

3.1 كيف تعمل الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصدها

وإزالتها؟..... Error! Bookmark not defined.

2 وصول المستخدم العمومي Error! Bookmark not defined.

1.2 كيف يتم الوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية ؟

Error! Bookmark not defined.

2.2 كيف يتم تسجيل حساب مستخدم جديد ؟ 8

3.2 كيف يتم تسجيل الدخول إن كنت مسجلاً؟ 10

4.2 كيف تحرر خصائصك كمستخدم؟ 12

3 تقديم وتتبع الشكاوى 13

1.3 كيف يتم تقديم شكوى عبر الويب؟ 13

2.3 كيف يتم تحميل الوثائق الداعمة؟ 17

3.3 كيف يتم تتبع شكاؤك؟ 18

4.3 كيف يتم إرسال شكوى عبر خدمة الرسائل القصيرة/الرسالة النصية؟ 20

4 الدعم 3 Error! Bookmark not defined.

1.1 منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية – إنشاء سوق أفريقية واحدة

تم بتاريخ 21 مارس 2018 في كيجالي برواندا التوقيع على الاتفاق المتعلق بمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية الذي دخل حيز التنفيذ بتاريخ 30 مايو 2019. وبعدها سكان قدره 1.2 مليار نسمة، تهدف منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية إلى إنشاء سوق قارية واحدة للسلع والخدمات بقيمة 1.3 تريليون دولار أمريكي من أجل تعزيز التجارة ما بين البلدان الأفريقية والنمو الاقتصادي والتنمية الصناعية وتحسين سبل معيشة مواطني الدول الأعضاء.

ولإنجاز الأهداف المشار إليها أنفاً وأهدافاً أخرى للتنمية، تقوم منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية من خلال بروتوكولاتها المتنوعة بمعالجة القضايا ذات الصلة بتسهيل التجارة وحركة الأعمال والأشخاص وكذا تحرير التعريفات. قامت منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية بإجراء مفاوضات ناجحة بشأن تخفيض التعريفات من أجل حركة سلسلة للسلع عبر الحدود. تبقى اليوم مسألة القضاء على الحواجز غير الجمركية جد حاسمة من أجل تعزيز نمو التجارة ما بين البلدان الأفريقية. ينص الاتفاق على أساس قانوني للقضاء على الحواجز غير الجمركية وعوائق تجارية أخرى.

يُحدث اتفاق منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية فعالية في إدارة الحواجز غير الجمركية وإزالتها من أجل:

- تسهيل حركة السلع عبر الحدود،
- عبور سلس من طرف متعاملي النقل،
- تعزيز التجارة عبر الحدود التي يقوم بها كل من النساء والشباب والمصدرون والمستوردون ومن ثمة الزيادة في التجارة ما بين البلدان الأفريقية، و
- تحسين سبل معيشة جميع المواطنين.

إن معالجة الحواجز غير الجمركية واردة في الملحق 5 للبروتوكول المتعلق باتفاق منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية الخاص بالتجارة في السلع وهي أمر حاسم للتنفيذ الفعلي للاتفاق.

2.1. ما هي الحواجز غير الجمركية وكيف تتم إزالتها؟

إن انتشار واستمرار الحواجز غير الجمركية يساهمان في ارتفاع تكاليف القيام بالأعمال ومستويات ضعيفة للتجارة ما بين البلدان الأفريقية. تشمل الحواجز غير الجمركية مجموعة واسعة من العوائق المترتبة عن المحظورات والشروط أو المتطلبات المحددة التي تجعل استيراد أو تصدير المنتجات أمرا صعبا و/أو مكلفا. كما تشمل الحواجز غير الجمركية التطبيق غير المبرر و/أو غير السليم للتدابير غير الجمركية مثل تدابير الصحة والصحة النباتية والحواجز التقنية الأخرى للتجارة. لقد إعترف مفاوضو اتفاق منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية بهذه العقبة ووضعوا أهدافا وآليات طموحة لإدراجها في اتفاق منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية.

يُعدّ الملحق 5 للبروتوكول المتعلق بتجارة السلع آلية للإبلاغ والرصد والإزالة يمكن أن يرفع فيها أصحاب المصلحة من القطاعين الخاص والعمومي شكاوى بشأن عائق محدد للتجارة يكونوا قد واجهوه خلال عملية نقل السلع والخدمات عبر الحدود. تُحوّل الشكاوى عندئذ إلى حكومة المسؤولة على الشريك التجاري لبحثها/معالجتها. وإذا اتفق الطرفان على حل، تكون الشكاوى قد تمت تسويتها.

3.1. كيف تعمل الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصدها وإزالتها؟

إن الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصدها وإزالتها موجودة إلكترونيا في العنوان الآتي: www.tradebarriers.africa. تهدف هذه الآلية للحواجز غير الجمركية والقائمة على الوقت الحقيقي في الويب إلى ضبط ورصد الحواجز غير الجمركية ومتابعة سهلة وتقليص الحجم الساعي الذي تأخذه الحكومات لتسوية الحواجز غير الجمركية المبلغ عنها والمحددة.

تشمل الآلية الإلكترونية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية الميزات التقنية الآتية لتمكين إبلاغ دقيق ورصد فعلي وإزالة مستدامة للحواجز غير الجمركية المحددة في منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية.

1) الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية

ستكون الشكاوى ممكنة من طرف الجمهور المسجل عبر الموقع الإلكتروني أو خدمة الرسائل القصيرة في أي وقت بعد مواجهة صاحب الشكاوى لعائق محدد للتجارة. يمكن لجهة التنسيق الوطنية (البلد المبلغ) أن يودع شكوى باسم صاحبها.

2) رصد ومعالجة الحواجز غير الجمركية

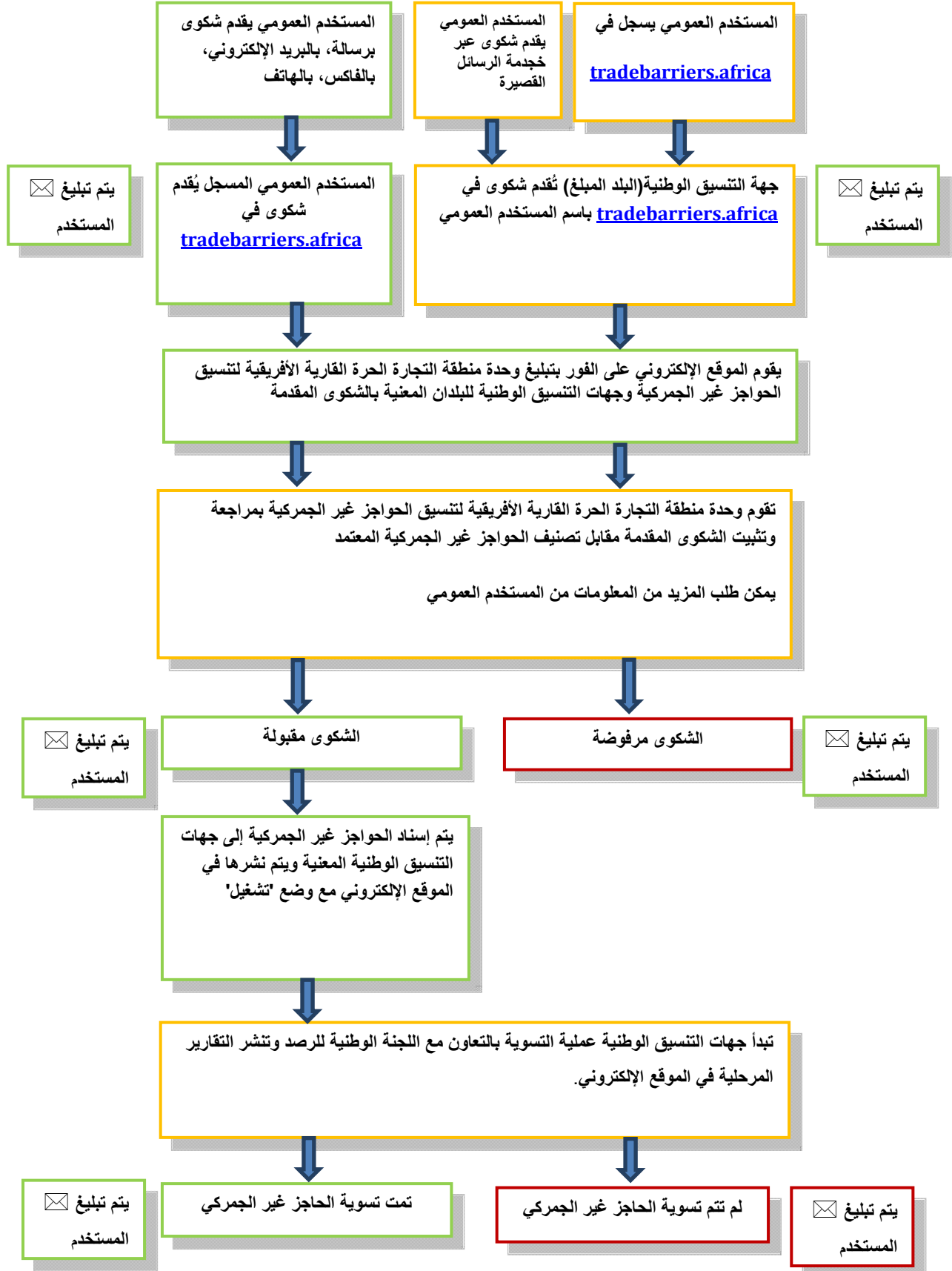
تسمح الآلية الإلكترونية بمعالجة وتقاسم المعلومات/الوثائق في الوقت الحقيقي من طرف جهات التنسيق الوطنية ووحدة منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية لتنسيق الحواجز غير الجمركية. تقوم الآلية الإلكترونية باستمرار بتبليغ جهات التنسيق الوطنية المعنية وأصحاب الشكاوى ووحدة منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية لتنسيق الحواجز غير الجمركية أي تعليقات أو تغييرات أو تحديثات جديدة التي تطرأ على الشكاوى.

3) تسوية الحواجز غير الجمركية وإزالتها

تقوم وحدة منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية لتنسيق الحواجز غير الجمركية بمراجعة وتثبيت الشكاوى المقدمة مقابل تصنيف منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للحواجز غير الجمركية. إذا تم قبول الشكاوى كحواجز غير جمركية، يتم إسناد الحواجز غير الجمركية إلى جهات التنسيق الوطنية التي ستقوم بمباشرة عملية التسوية مع اللجنة الوطنية للرصد. ترفع وحدة التنسيق لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية الخاصة بالحواجز غير الجمركية الشكاوى التي لم تتم تسويتها إلى اللجنة الفرعية المعنية بالحواجز غير الجمركية واللجنة المعنية بالتجارة في السلع.

يتم أدناه تبيان عملية الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصدها ومعالجتها وتسويتها وإزالتها.

عملية الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية وتقديمها ورصدها وتسويتها.



2 وصول المستخدم العمومي

يمكن الجمهور العام أن يسجلوا كمستخدمين في الموقع الإلكتروني للآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية في العنوان الآتي: WWW.TRADEBARRIERS.AFRICA من أجل تقديم وتتبع عملية تسوية الحواجز للتجارة المبلغ عنها. كما يمكن للمستخدمين العموميين إرسال شكاوى عبر خدمة الرسائل القصيرة بالنسبة للدول الأعضاء حيث توجد آلية الإبلاغ عبر خدمة الرسائل القصيرة.

يمكن المستخدمون العموميون:

- تقديم شكاوى إلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني؛
- تقديم شكاوى عبر خدمة الرسائل القصيرة؛
- تحميل الوثائق الداعمة؛
- استقبال تحديثات عبر البريد الإلكتروني حول وضع الشكاوى التي قدموها؛
- استقبال تحديثات عبر خدمة الرسائل القصيرة حول وضع الشكاوى التي قدموها عن طريق خدمة الرسائل القصيرة؛
- تحرير خصائصهم كمستخدمين في الموقع الإلكتروني؛ و
- الاطلاع على جميع الشكاوى النشطة والتي تمت تسويتها على الموقع الإلكتروني.

لا يمكن المستخدمون العموميون:

- تحرير الشكاوى التي قدموها فعلا.

1.2 كيف يتم الوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية

للوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية، أدخل عنوان URL في شريط العناوين في المتصفح: <http://tradebarriers.africa>

منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

إفريقي موحد لإنشاء سوق

الرئيسية > حول > الشكاوى > المستندات > الروابط > جهات الاتصال > Language (A/E) > تسجيل الدخول >

أسئلة متكررة

الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية عبر الهاتف المحمول

الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية عبر الإنترنت

2.2 كيف يتم تسجيل حساب مستخدم جديد ؟

ينبغي أن يكون المستخدمون مسجلين من أجل تسجيل الدخول في النظام للقيام بأي وظائف تتعلق بتقديم الشكاوى وتتبعها.

لتسجيل حساب، ينبغي اتباع هذه الخطوات:

1. فتح الموقع الإلكتروني في المتصفح
2. النقر على زر "سجل الدخول" (الموجود على أقصى يمين شريط القوائم الأخضر):



3. انقر على زر "سجل" في كتلة تسجيل حساب الموجودة على اليمين.

4. استمارة التسجيل تُفتح
5. أتمم استمارة التسجيل وأنقر على "سجل"

الرجاء التسجيل عن طريق ملء الاستمارة أدناه. لا يتم نشر معلوماتك الخاصة على الموقع وسيتم استخدامها فقط للمطالبة بمعلومات إضافية وتبليغ التقدم المحرز بشأن شكاواك المُقدمة.

سيقوم النظام بتبليغك برسالة إلكترونية تحتوي على رابط يمكنك استخدامه لتنشيط حسابك في غضون 30 دقيقة من تسجيل حسابك،

إذا لم تتلق الرسالة الإلكترونية للتنشيط في غضون 30 دقيقة ، فتتحقق من بريدك غير المرغوب فيه.

سجّل

عنوان البريد الإلكتروني*

كلمة المرور*

أعاده إدخال كلمه المرور الخاصة بك.*



ما هي اللغة التي ترغب في استلام رسائل البريد الإلكتروني بها ؟



6. سيتم إرسال رسالة إلكترونية تتضمن رابط التنشيط الخاص بك إلى بريدك الإلكتروني
7. أنقر على الرابط الوارد في الرسالة الإلكترونية لتنشيط حسابك
8. عندما يتم تنشيط حسابك، يمكنك تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني لتقديم الشكوى.

ملاحظة:

- الحقول التي تحمل علامة نجمة(*) إجبارية
- ينبغي للمستخدمين تشغيل حساباتهم بالنقر على رابط التنشيط المرسل إلى بريدك الإلكتروني عند قيامهم بالتسجيل (يرجى الاطلاع على ملفك الخاص بالرسائل غير المرغوب فيها)
- لا يكون المستخدمون قادرين على تسجيل الدخول في الموقع الإلكتروني إلا إذا قاموا بتنشيط حسابهم

3.2. كيف يتم تسجيل الدخول إن كنت مسجلا

لتسجيل الدخول إذا قمت بالتسجيل، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. افتح الموقع الإلكتروني في مستعرض
2. انقر على زر "تسجيل الدخول" (الموجود في أقصى يمين شريط القوائم الأخضر)
3. قم بملء بريدك الإلكتروني وكلمة السر في استمارة " تسجيل الدخول كمستخدم مسجل" على اليسار ثم انقر على زر "تسجيل الدخول".
4. أنت الآن قمت بتسجيل الدخول.

تسجيل حساب	فرز حسب تاريخ التسجيل
<p>قدّم شكوى نيابة عن مستخدم غير مسجل، إذا لم يكن لديك حساب بعد ، فانقر فوق الزر "تسجيل" أدناه.</p> <p>إذا لم تلتق الرسالة الالكترونية للتنشيط في غضون 30 دقيقة ، فتتحقق من بريدك غير المرغوب فيه. أعد إرسال رابط التنشيط.</p> <p>سجل</p>	<p>عنوان البريد الإلكتروني*</p> <input type="text"/>
	<p>كلمة المرور</p> <input type="password"/>
	<p>تسجيل الدخول اعد ضبط كلمة المرور الخاصة بك</p>

إذا نسيت كلمة السر الخاصة بك، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. إذا كنت قد نسيت كلمة السر الخاصة بك، يرجى اتباع الخطوات أعلاه والنقر على زر "إعادة تعيين كلمة السر الخاصة بك" على يسار زر "تسجيل الدخول"

تسجيل حساب	فرز حسب تاريخ التسجيل
<p>قدّم شكوى نيابة عن مستخدم غير مسجل، إذا لم يكن لديك حساب بعد ، فانقر فوق الزر "تسجيل" أدناه.</p> <p>إذا لم تلتق الرسالة الالكترونية للتنشيط في غضون 30 دقيقة ، فتتحقق من بريدك غير المرغوب فيه. أعد إرسال رابط التنشيط.</p> <p>سجل</p>	<p>عنوان البريد الإلكتروني*</p> <input type="text"/>
	<p>كلمة المرور</p> <input type="password"/>
	<p>تسجيل الدخول اعد ضبط كلمة المرور الخاصة بك</p>

2. ستُفتح استمارة إعادة تعيين كلمة السر.

إعادة ضبط كلمة المرور

1 الرجاء إدخال عنوان البريد الإلكتروني الذي سجلت به أصلاً. سيرسل إليك النظام رسالة إلكترونية تحتوي علي رابط يمكنك استخدامه بعد ذلك لإعادة ضبط كلمة المرور الخاصة بك.

عنوان البريد الإلكتروني*

إعادة ضبط كلمة المرور

3. قم بإدخال عنوان بريدك الإلكتروني وانقر على "إعادة تعيين كلمة السر"
4. سيقوم النظام بإرسال رسالة إلكترونية تتضمن رابط إعادة تعيين كلمة السر. انقر على الرابط الوارد في الرسالة الإلكترونية لإعادة تعيين كلمة السر الخاصة بك.
5. يقوم الرابط بفتح استمارة أين يمكنك إحداث كلمة سر جديدة. أدخل كلمة السر الجديدة الخاصة بك في الحقلين ثم انقر على "تغيير كلمة السر"
6. يمكنك الآن تسجيل الدخول باستخدام كلمة السر الجديدة الخاصة بك.

لتسجيل الخروج، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. عند قيامك بتسجيل الدخول، يصبح كل من زر تسجيل الدخول والاستمارة غير مرئيين، ويظهر زر "تسجيل الخروج" في أعلى يمين الشاشة.
2. انقر على "تسجيل الخروج" لإنهاء دورتك:

منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

الحواجز غير الجمركية

آلية الإبلاغ والمراقبة

إفريقي موحد لإنشاء سوق

الرئيسية > حول > الشكاوى > المستندات > الروابط > جهات الاتصال > Language (Aع) > المواصفات الشخصية > تسجيل الخروج

4.2 كيف تحرر خصائصك كمستخدم

لتحرير خصائصك أو لتغيير كلمة السر الخاصة بك، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. سجل الدخول إلى الموقع الإلكتروني باستعمال عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة السر الخاصة بك.
2. انقر على رابط قائمة حسابك الموجود في أعلى يسار الشاشة



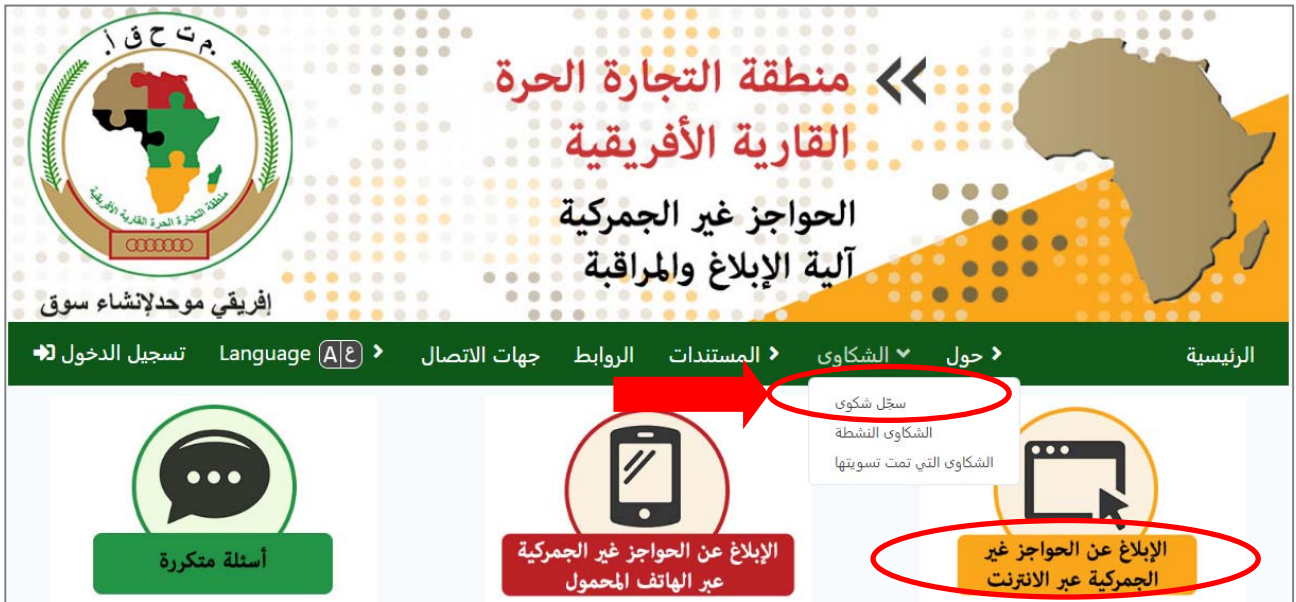
3. لتحرير معلومات عن خصائصك، انقر على **حرر بياناتك** ، قم بإدخال التغييرات وانقر على زر **"حرر خصائصك"** لحفظ تغييراتك.
4. قدم كلمة السر القديمة والجديدة الخاصة بك لتغيير كلمة السر الخاصة بك، انقر على **تغيير كلمة السر الخاصة بك** وانقر على زر **"تغيير كلمة السر الخاصة بك"** لحفظ تغييراتك.

3 تقديم وتتبع الشكاوى

يمكن جميع المستخدمين المسجلين أن يقدموا ويتابعوا الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني للآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية. يقوم النظام بشكل آلي بإسناد أرقام مرجعية فريدة للشكاوى عند تقديمها.

لتقديم شكاوى باستعمال الموقع الإلكتروني، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. سجل الدخول إلى الموقع الإلكتروني باستعمال عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة السر الخاصة بك.
2. توجه إلى تبويب الشكاوى في القائمة الرئيسية ثم انقر على تسجيل شكاوى انطلاقاً من القائمة التنانزية أو ببساطة انقر على الإبلاغ إلكترونياً بحاجز غير جمركي في وسط الشاشة.



3. اتم الاستمارة في الصفحة التي تُفتح بتوفير أكبر قدر ممكن من البيانات بشأن الشكاوى. توجد التعليمات بخصوص كيفية تحميل الوثائق الداعمة في القسم القادم. عندما تكون جميع المعلومات كاملة، انقر على زر "قدم شكاوى".

بلدا الإبلاغ

البلد أو الإقليم*

-- حدد بلدا أو إقليما --

تفاصيل الوقوع

الرجاء تقديم تفاصيل عن الحاجز التجاري الذي واجهته عند التعامل في التجارة في منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

موقع الحاجز غير الجمركي

البلد أو الإقليم (البلد أو الإقليم الممارس للفرض)*

حدد البلد أو الإقليم الذي واجهته فيه الحاجز التجاري.

-- حدد بلدا أو إقليما --

حدد أولا نوع الموقع الذي وقعت فيه الشكوى. ستمكن بعد ذلك من تحديد الموقع بالضبط ، أو كتابة وصف للموقع.

الرجاء تحديد الموقع.*

2

لا توجد بنود متوفرة

مطار

آخر الحدود

ميناء

المؤسسات الحكومية

مؤسسة غير حكومية

كتلة الطريق

رفع الكوبري

آخر

1

وصف الحاجز غير الجمركي

تاريخ الوقوع*

نوع الحاجز غير الجمركي*

Government aids, including subsidies and tax benefits .1.1

وصف مفصل للحاجز التجاري أو الحادثة*

تفاصيل المنتج المتاثر

رمز التعريف للمنتج/المنتجات

اعلم انه يمكنك اما تحديد الرمز المناسب من قائمة "فئات الرموز HS" أدناه أو كتابة رمز أو اسم المنتج.

فئات رمز HS

Animal & Animal Products :05 - 01
Vegetable Products :15 - 06
Foodstuffs :24 - 16
Mineral Products :27 - 25
Chemicals & Allied Industries :38 - 28
Plastics / Rubbers :40 - 39
Raw Hides, Skins, Leather, & Furs :43 - 41
Wood & Wood Products :49 - 44
Textiles :63 - 50
Footwear / Headgear :67 - 64
Stone / Glass :71 - 68
Metals :83 - 72
Machinery / Electrical :85 - 84
Transportation :89 - 86
Miscellaneous :97 - 90
Service :99 - 98

وصف المنتج/ المنتجات*

قيمة المنتج

العملة -- حدد عملة --

قيمة الشحنة (المتأثره بالحواجز غير الجمركية)

القيمة التجارية السنوية (المتأثره بالحواجز غير الجمركية)

ملاحظة:

- سيطلب منك مراجعة بيانات خصائصك وإدخال التغييرات عند الإقتضاء.
- ينبغي ملء جميع الحقول التي تحمل علامة نجمة(*)

2.3. كيف يتم تحميل الوثائق الداعمة

يمكن المستخدمون تحميل الوثائق الداعمة (ملفات النصوص والصور) كجزء من تسجيل الشكوى. يوصى بشدة القيام بهذا من أجل تسهيل تسوية القضية.

لتحميل ملف، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. انقر على "تصفح" ثم حدد موقع الملف في حاسوبك.
2. قم بانتقاء الملف ثم انقر على "افتح"
3. قدم وصفا للملف
4. لإضافة ملفات أخرى، انقر على "إضافة ملف آخر" وأعد العملية
5. يمكن سحب الملفات التي تمت إضافتها إلى الاستمارة بشكل غير صحيح بالنقر على "سحب الملف"
6. يتم تحميل وحفظ الملفات عند النقر على زر "قدم شكواك"

المستندات الداعمة

الرجاء تحميل كل المستندات المتوفرة لديك والتي قد تكون ذات صلة بهذه الشكوى. إذا لم تكن هناك وثائق ذات صلة يمكنك ترك الأجزاء فارغة.

ملف

No file chosen **Choose File**

وصف الملف

أضفه ملف آخر

قدم شكواك

3.3 كيف يتم تتبع شكاوك

يمكن المستخدمين تتبع وضع شكاوهم باستعمال الموقع الإلكتروني للآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحواجز غير الجمركية.

لتتبع شكاوك، يرجى اتباع هذه الخطوات:

1. سجل الدخول إلى الموقع الإلكتروني باستعمال عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة السر الخاصة بك
2. توجه إلى قائمة حسابك في أعلى يسار الشاشة ثم انقر على الشكاوى التي قمت بتسجيلها



3. سيتم استعراض قائمة بجميع الشكاوى التي قمت بتقديمها

4. انقر على الزر الأزرق "عرض" على اليمين للاطلاع على بيانات شكاوى محددة

شكاواك						
عرض البنود % بدء من % إلى % النهاية % من % العدد %						
الأعمال	الحالة	بلد أو إقليم الإبلاغ	الموقع	تاريخ الحادثة	نوع الحواجز غير الجمركية .	رقم الشكاوى
الاطلاع	جديد (لم تتم مراجعته)	جنوب أفريقيا	زمبابوي: Beitbridge	2019-12-01	Technical regulations, and standards including packaging, 3.1 labelling and marking requirements	84-4-012
						انقر هنا للاطلاع على بيانات هذه الشكاوى

5. للبحث عن شكاوى محددة، استعمل معايير البحث الآتية:

أ. أدخل مصطلحات البحث في حقل البحث العام أو

ب. رتب عمودي "رقم الشكاوى" و " تاريخ الحدث" بالنقر على عناوين الأعمدة أو

ج. صفى الأعمدة المتبقية (نوع الحواجز غير الجمركي، الموقع، البلد المبلغ والوضع) بالنقر على أيقونة المصفاة وانتقاء شروط محددة:

أ. البحث العام:
يبحث عن جميع الشكاوى بالاستناد إلى
مصطلحات البحث المقدمة

رقم الشكاوى	نوع الحواجز غير الجمركية .	تاريخ الحادثة	الموقع	بلد أو إقليم الإبلاغ	الحالة	الأعمال
000-012	Technical regulations, and standards including packaging, .3.1 labelling and marking requirements	2017-01-01	زمبابوي: Beitbridge	جنوب أفريقيا	جديد (لم تتم مراجعته)	الإطلاع
					TEST COMPLAINT	

ب. ترتيب :
انقر على عناوين العمود لترتيب الشكاوى
مثال: النقر على 'تاريخ الحدث' يقوم بترتيب الشكاوى حسب التاريخ وفق ترتيب تصاعدي. النقر على العنوان مرة ثانية يقوم بترتيب التواريخ وفق ترتيب تنازلي.

رقم الشكاوى	نوع الحواجز غير الجمركية .	تاريخ الحادثة	الموقع	بلد أو إقليم الإبلاغ	الحالة	الأعمال
AfCFTA-000-012	Technical regulations, and standards including packaging, .3.1 labelling and marking requirements					الإطلاع

ج. المصفاة:
1. انقر على أيقونة المصفاة لرؤية خيارات

2. قم بانتقاء الشروط التي ترغب في البحث عنها.
مثال: انتقاء ' تمت التسوية' سيبحث عن قائمة الشكاوى التي تمت تسويتها.

3. انقر على " اطلب البحث"

4.3 كيف يتم إرسال شكوى عبر خدمة الرسائل القصيرة/الرسالة النصية

الخطوة 1: الحصول على رقم خدمة الرسائل القصيرة

لإرسال شكوى إلى النظام عبر خدمة الرسائل القصيرة أو عبر رسالة نصية، ينبغي للمستخدم أولاً معرفة رقم خدمة الرسائل القصيرة للبلد المحدد الذي ينوي إرسال الشكوى إليه.

إن رقم خدمة الرسائل القصيرة لكل بلد متوفر في الموقع الإلكتروني للآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية المتعلقة بالحوافز غير الجمركية وقد يشمل الوزارات المنسقة للبلد المحدد والتجار عبر الحدود وجمعيات أخرى: https://tradebarriers.africa/sms_details

اختر البلد من القائمة المنسدلة والرقم المناسب سيظهر أدناه:

The screenshot displays the website interface for the African Free Trade Area. The main header features the logo of the African Free Trade Area and the text "منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية" (African Free Trade Area) and "الحوافز غير الجمركية آلية الإبلاغ والمراقبة" (Non-tariff incentives reporting and monitoring mechanism). Below the header, there is a navigation bar with options like "الرئيسية", "حول", "الشكاوى", "المستندات", "الروابط", "جهات الاتصال", "Language", and "تسجيل الدخول".

The main content area has three icons: "أسئلة متكررة" (Frequently Asked Questions), "الإبلاغ عن الحوافز غير الجمركية عبر الهاتف المحمول" (Report non-tariff incentives via mobile phone), and "الإبلاغ عن الحوافز غير الجمركية عبر الانترنت" (Report non-tariff incentives via internet). The second icon is highlighted with a red circle.

Below the icons, there is a form for reporting non-tariff incentives. The form is set to "Kenya" and has a dropdown menu for "حدد بلداً أو إقليمياً" (Select a country or region) with "كينيا" (Kenya) selected. A red arrow points to the "SMS Number: +XX XXX XXX XXXX" field, and another red arrow points to the "XX XXX XXX XXX" field, indicating the input of the SMS number.

الخطوة 2: إرسال رسالة قصيرة

1. قم برفق ببيانات شكواك في رسالة قصيرة/رسالة نصية على هاتفك النقال

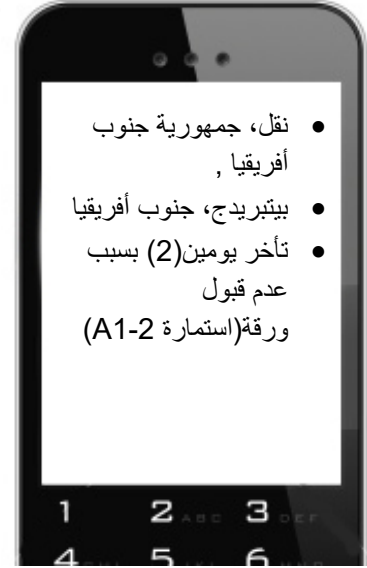
2. وفر المعلومات الآتية في رسالتك (عدم ملء هذه الحقول قد يترتب عنه رفض شكواك):

- موقع الحدث بالتفصيل
- اسم شركتك أو اسم التاجر
- اسم شخص الاتصال في شركتك
- البريد الإلكتروني لشخص الاتصال



3. سيطلب من التاجر الإجابة على الأسئلة الآتية:

- من أنت-(اسم التاجر)
- أين أنت-(المكان/الموقع)
- ما هو المشكل؟(اشرح المشكل بالتفصيل)



4. ارسل رسالتك إلى رقم خدمة الرسائل القصيرة للبلد المعني

5. يقوم النظام بإرسال رسالة تؤكد استلام شكواك وتذكرك بتقديم جميع المعلومات المطلوبة لتسجيل شكواك.

6. سيتم تبليغ رسالتك إلى جهة تنسيق البلد المعينة

7. سيوجهون إليك أسئلة متابعة عند الضرورة للمزيد من المعلومات بشأن شكواك.

8. أجب على أسئلتهم بالرد على رسائلهم بشكل عادي وبالضغط على 'أرسل'.
9. عند حصولهم على القدر الكافي من المعلومات، سيقومون بتقديم الشكوى المتعلقة بالحاجز غير الجمركي أصالة عن نفسك.

10. سيقوم النظام آليا بتوجيه رسالة إليك تحمل رقم شكواك المتعلقة بالحاجز غير الجمركي مثلما هو مبيّن على اليمين.



11. عند قيامك بإرسال المزيد من الرسائل بخصوص هذه الشكوى، أضف معها دائما رقم شكواك مثلما هو مبيّن على اليمين



الرجاء عدم التردد في الاتصال بوحدة التنسيق/جهة التنسيق لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية الخاصة بالحواجز غير الجمركية إن كنت في حاجة إلى مساعدة وذلك باستعمال الموقع الإلكتروني في العنوان : support@tradebarriers.africa.

للوصول إلى صفحة المساعدة، انقر على زر "المساعدة" (الموجود على اليسار في أسفل كل صفحة)

معونة، مساعدة، عون / مساعدة

لا تتردد في الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة في استخدام هذا الموقع.

البريد الإلكتروني: support@tradebarriers.africa

تحميل دليل المستخدم لهذا الموقع هنا:

دليل بالانجليزية
دليل بالفرنسية
دليل بالعربية
دليل بالبرتغالية

شركاء | معجم | مساعدة