دليل النظام
2026

منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

الحواجز غير الجمركية
آلية الإبلاغ والرصد والإزالة

المحتويات

مقدمة 03

إنشاء سوق أفريقية واحدة – (AfCFTA) منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

وكيف يمكن إزالتها؟ (NTBs) ما هي الحواجز غير الجمركية

كيف تعمل آلية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ومتابعتها وإزالتها؟

وصول المستخدمين من الجمهور 07

كيفية الوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية

كيفية تسجيل حساب مستخدم جديد

كيفية تسجيل الدخول إذا كنت قد سجلت بالفعل

كيفية تعديل ملف المستخدم الخاص بك

تقديم الشكاوى ومتابعتها 17

كيفية تقديم شكوى عبر الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف الجوال

كيفية تحميل الوثائق الداعمة

كيفية تتبع شكواك

الدعم 26

2

مقدمة

إنشاء سوق أفريقية واحدة – (AfCFTA) منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية

تم توقيع اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية في 21 مارس 2018 بمدينة كيغالي في رواندا، ودخلت حيز التنفيذ في 30 مايو 2019، وتؤسّس الاتفاقية سوقًا قارية موحّدة للسلع والخدمات تُقدّر قيمتها بنحو 1.3 تريليون دولار أمريكي تخدم نحو 1.2 مليار نسمة، وذلك بهدف تعزيز التجارة بين الدول الأفريقية فضلاً عن تحفيز النمو الاقتصادي ودعم التنمية الصناعية وتحسين مستويات المعيشة في الدول الأعضاء.

ولتحقيق الأهداف المذكورة أعلاه وغيرها من أهداف التنمية، تتناول اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية، من خلال بروتوكولاتها المختلفة، القضايا المتعلقة بتيسير التجارة وحركة الأعمال والأفراد فضلًا عن تحرير التعريفات الجمركية، كما نجحت الاتفاقية في التفاوض على تخفيض التعريفة الجمركية لتسهيل حركة البضائع بسلاسة عبر الحدود.

لا تزال إزالة الحواجز غير الجمركية أمرًا بالغ الأهمية اليوم لتعزيز النمو في مجال التجارة بين الدول الأفريقية، وتوفر الاتفاقية الأساس القانوني لإزالة الحواجز غير الجمركية وغيرها من العقبات التجارية.

تساهم اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية في تحقيق الكفاءة في إدارة وإزالة الحواجز غير الجمركية بهدف:

- تسهيل حركة البضائع عبر الحدود
- تسهيل النقل بواسطة شركات النقل
- تشجيع التجارة عبر الحدود من قبل النساء والشباب والمصدرين والمستوردين، وبالتالي زيادة التجارة بين الدول الأفريقية
- تحسين حياة جميع المواطنين.

إن معالجة الحواجز غير الجمركية منصوص عليها في الملحق 5 من بروتوكول اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية بشأن التجارة في السلع، وهي أمر بالغ الأهمية من تنفيذ الاتفاقية بفاعلية.

ما هي الحواجز غير الجمركية (NTBs) وكيف يمكن إزالتها؟

يساهم انتشار واستمرار الحواجز غير الجمركية في ارتفاع تكاليف ممارسة الأعمال التجارية وانخفاض مستويات التجارة بين الدول الأفريقية؛ حيث تشمل الحواجز غير الجمركية مجموعة واسعة من العقبات الناتجة عن الحظر أو الشروط أو متطلبات السوق المحددة التي تجعل استيراد أو تصدير المنتجات أمرًا صعبًا و/أو مكلفًا، وتشمل الحواجز غير الجمركية أيضًا التطبيق غير المبرر و/أو غير السليم للتدابير غير الجمركية مثل التدابير الصحية والمتعلقة بالصحة النباتية (SPS) وغيرها من الحواجز التقنية أمام التجارة (TBT)، وقد أدرك المفاوضون في اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية هذه العقبة ووضعوا أهدافًا وآليات طموحة للتكامل داخل القارة.

ينص الملحق 5 من بروتوكول التجارة في السلع على آلية للإبلاغ والرصد والإزالة يتمكن من خلالها أصحاب المصلحة من القطاعين الخاص والعام من تقديم شكوى بشأن عائق محدد للتجارة قد واجههم خلال عملية نقل السلع والخدمات عبر الحدود، ويتم تحويل الشكوى بعدئذٍ إلى حكومة الشريك التجاري المسؤول للنظر فيها / معالجتها، وإذا اتفق الطرفان على حل ما، تكون الشكوى قد تمت تسويتها.

كيف تعمل الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غيرالجمركية ورصدها وإزالتها؟

يمكن الوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصدها وإزالتها عبر الرابط التالي: www.tradebarriers.africa. وتهدف هذه الآلية الإلكترونية الآنية القائمة على الويب الخاصة بالحواجز غير الجمركية إلى تعزيز الشفافية في تحديد ورصد هذه الحواجز وتسهيل متابعتها وتقليل الوقت الذي تستغرقه الحكومات لتسوية شكاوى الحواجز غير الجمركية التي تم تحديدها والإبلاغ عنها.

تحتوي الآلية الإلكترونية للحواجز غير الجمركية على الميزات التقنية التالية لتمكين الإبلاغ الدقيق والرصد الفعال والإزالة المستدامة للحواجز غير الجمركية التي تم تحديدها في منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية.

1) لإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية

يمكن للمستخدمين المسجلين من الجمهور تقديم الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني في أي وقت بعد مواجهة المشتكي لعقبة تجارية محددة، كما يمكن لنقطة الاتصال الوطنية (الدولة المبلغة) تقديم شكوى نيابة عن مقدم الشكوى.

رصد ومعالجة الحواجز غير الجمركية(2

تتيح الآلية الإلكترونية معالجة المعلومات / الوثائق ومشاركتها في الوقت الفعلي من قبل نقاط الاتصال الوطنية ووحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية لاتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية، وتقوم الآلية الإلكترونية بإخطار نقاط الاتصال الوطنية المعينة والمشتكين ووحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية بشكل مستمر بأي تعليقات أو تغييرات أو تحديثات جديدة تم إجراؤها على الشكوى.

حل وإزالة الحواجز غير الجمركية (3

تتم مراجعة الشكاوى المقدمة والتحقق منها من قبل وحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية وفقًا لتصنيف الحواجز غير الجمركية في الاتفاقية. إذا تم قبول الشكاوى باعتبارها حواجز غير جمركية، فستُحال هذه الشكاوى إلى نقاط الاتصال الوطنية المعنية التي ستبدأ عملية تسوية الشكاوى مع لجنة الرصد الوطنية.

سيتم تصعيد الشكاوى التي لم يتم تسويتها إلى اللجنة الفرعية المعنية بالحواجز غير الجمركية ولجنة التجارة في السلع من قبل وحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية.

يوضح الشكل أدناه إجراءات الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية وكيفية رصدها ومعالجتها وإزالتها وتسوية الشكاوى المتعلقة بها.

إجراءات الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصده ا وتقديم وتسوية الشكاوى بشأنها

الشكل 1: إجراءات الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ورصدها وتسويتها

التسجيل

- يمكن للمستخدمين من الجمهور التسجيل على موقع tradebarriers.africa الإلكتروني وتقديم شكوى عبر الإنترنت أو،
- تنزيل تطبيق NTB AfCTA للهاتف الجوال (من متجر التطبيقات أو متجر جوجل بلاي) والتسجيل فيه.

يمكن للمستخدم المسجّل تقديم الشكاوى مباشرة عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال. يجوز لنقطة الاتصال الوطنية تقديم شكوى نيابة عن مستخدم من الجمهور عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال.

- يقدم المستخدم المسجّل الشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني tradebarriers.africa
- يقدم المستخدم المسجّل الشكاوى عبر تطبيق الهاتف الجوال.
- تقدم نقطة الاتصال الوطنية الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال نيابة عن المستخدم من الجمهور.

بمجرد تقديم الشكوى: يقوم النظام بإخطار وحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية والجهات الوطنية المعنية في البلدان المعنية على الفور.

(تم إخطار المستخدم)

المراجعة والتحقق

تقوم وحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية بمراجعة الشكوى والتحقق من صحتها وفقًا للحواجز غير الجمركية المتفق عليها.

قد يتم طلب معلومات إضافية من المستخدمين من الجمهور إذا لزم الأمر.

القرار | الإحالة والنشر

الشكوى إما: تقبل أو ترفض
في حالة القبول، يتم إحالة الحاجز غير الجمركي إلى نقاط الاتصال الوطنية المعنية.

إجراءات التسوية

- تبدأ نقاط الاتصال الوطنية عملية تسوية الشكوى بالتشاور مع لجنة الرصد الوطنية.
- يتم نشر تحديثات سير الشكوى على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال.

(تم إخطار المستخدم)

تُنهى الشكوى على النحو التالي:
تم تسوية شكوى الحاجز غير الجمركي أو لم يتم تسوية شكوى الحاجز غير الجمركي

وصول المستخدمين من الجمهور

يمكن للجمهور التسجيل كمستخدمين على موقع آلية الإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية عبر الإنترنت التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية على الرابط التالي: www.tradebarriers.africa أو عن طريق تنزيل تطبيق الهاتف الجوال من أجل تقديم ومتابعة إجراءات تسوية شكاوى الحواجز التجارية المبلغ عنها، كما يمكن للمستخدمين من الجمهور أيضًا إرسال الشكاوى عبر الرسائل أو البريد الإلكتروني أو الهاتف.

يمكن للمستخدمين من الجمهور:

- تقديم الشكاوى عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال.
- تقديم الشكاوى عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الهاتف
- تحميل المستندات الداعمة
- تلقي تحديثات عبر البريد الإلكتروني حول حالة شكواهم
- تعديل ملفات تعريف المستخدم الخاصة بهم على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال
- عرض جميع الشكاوى النشطة والتي تم حلها على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الجوال

لا يمكن للمستخدمين من الجمهور

- لا يمكن للمستخدمين من الجمهور:

2.1 الوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية

للوصول إلى الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية ادخل الرابط التالي: https://tradebarriers.africa أو قم بتنزيل التطبيق من متجر جوجل بلاي أو متجر أبل.

تظهر الصفحة الرئيسية على النحو التالي:

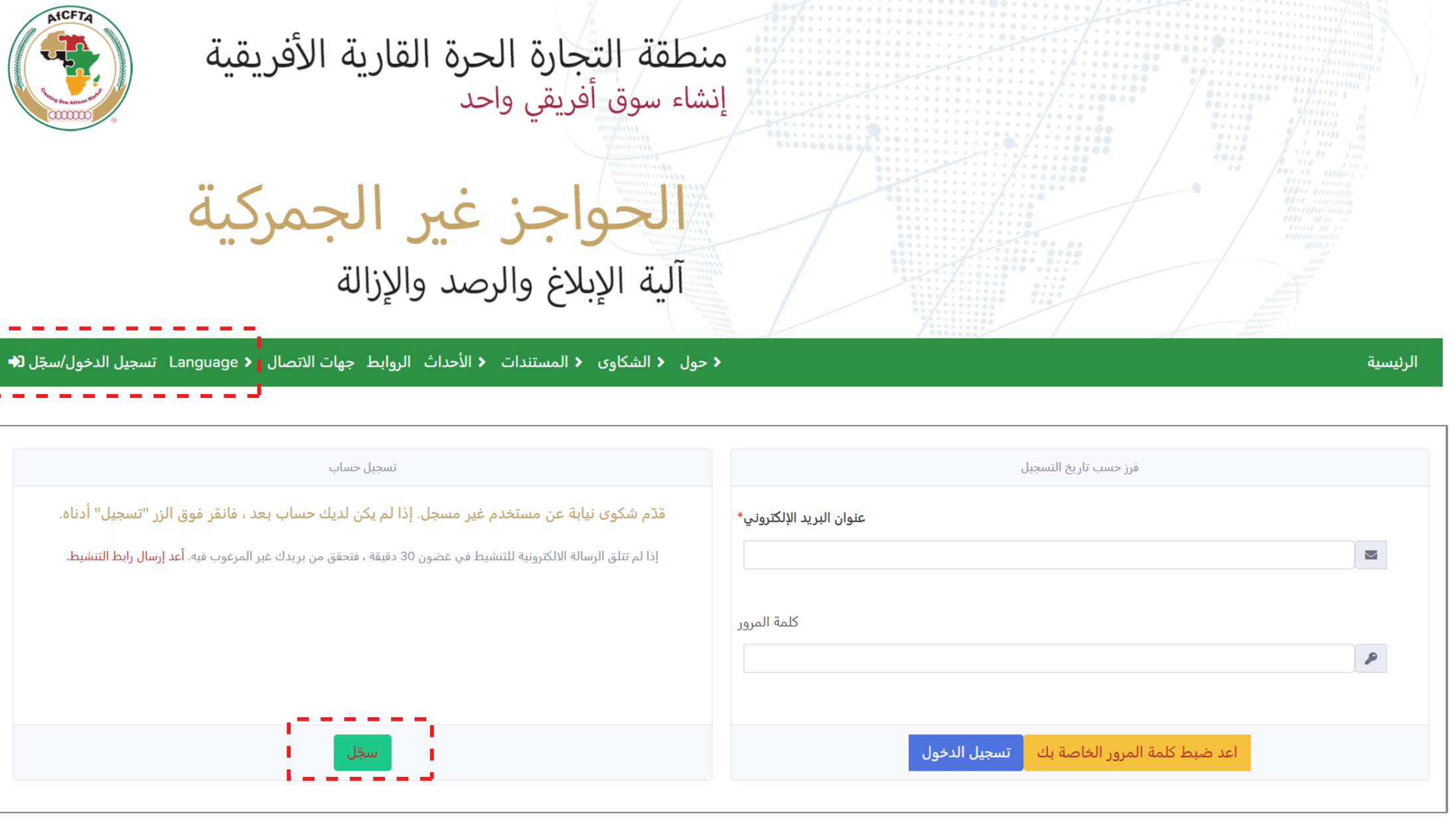


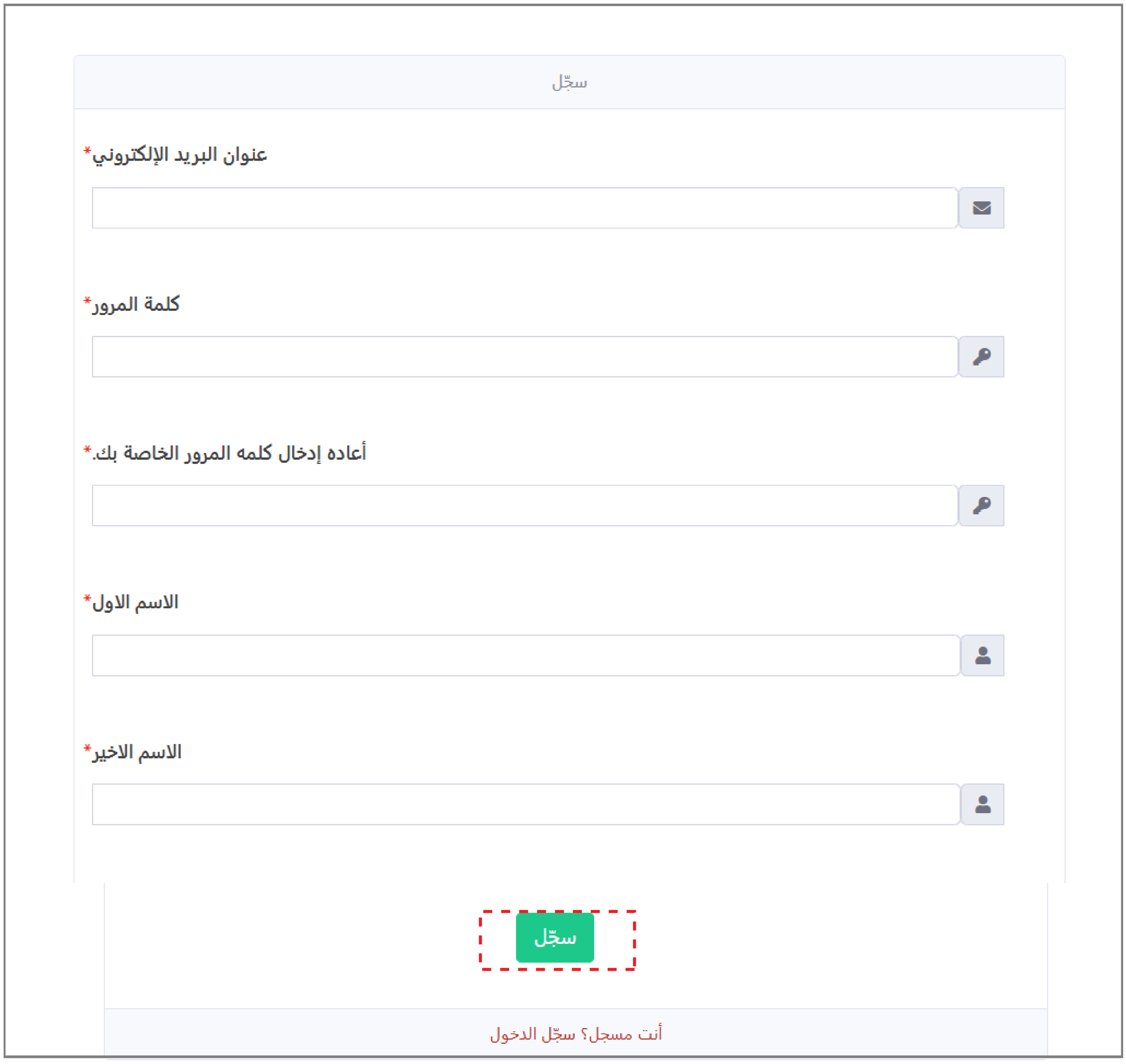
2.2 كيفية تسجيل حساب مستخدم جديد (الموقع الإلكتروني)

ينبغي أن يكون المستخدمون مسجلين ليتمكنوا من تسجيل الدخول إلى النظام لاستخدام أي خواص تتعلق بتقديم الشكاوى وتتبعها.

لتسجيل حساب اتبع الخطوات التالية:

1. افتح الموقع الإلكتروني في المتصفح.
2. انقر على زر "تسجيل الدخول" (الموجود في أقصى يمين شريط القائمة الأخضر)
3. انقر على زر "سجّل" في مربع "تسجيل حساب جديد" على اليمين.
4. سيتم فتح نموذج التسجيل
5. أكمل نموذج التسجيل وانقر على "سجّل"..





6. سيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني تحتوي على رابط التفعيل إلى عنوان بريدك الإلكتروني.
7. انقر على الرابط الموجود في رسالة البريد الإلكتروني لتفعيل حسابك.
8. بمجرد تفعيل حسابك، يمكنك تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني لتقديم شكوى.

ملحوظة:

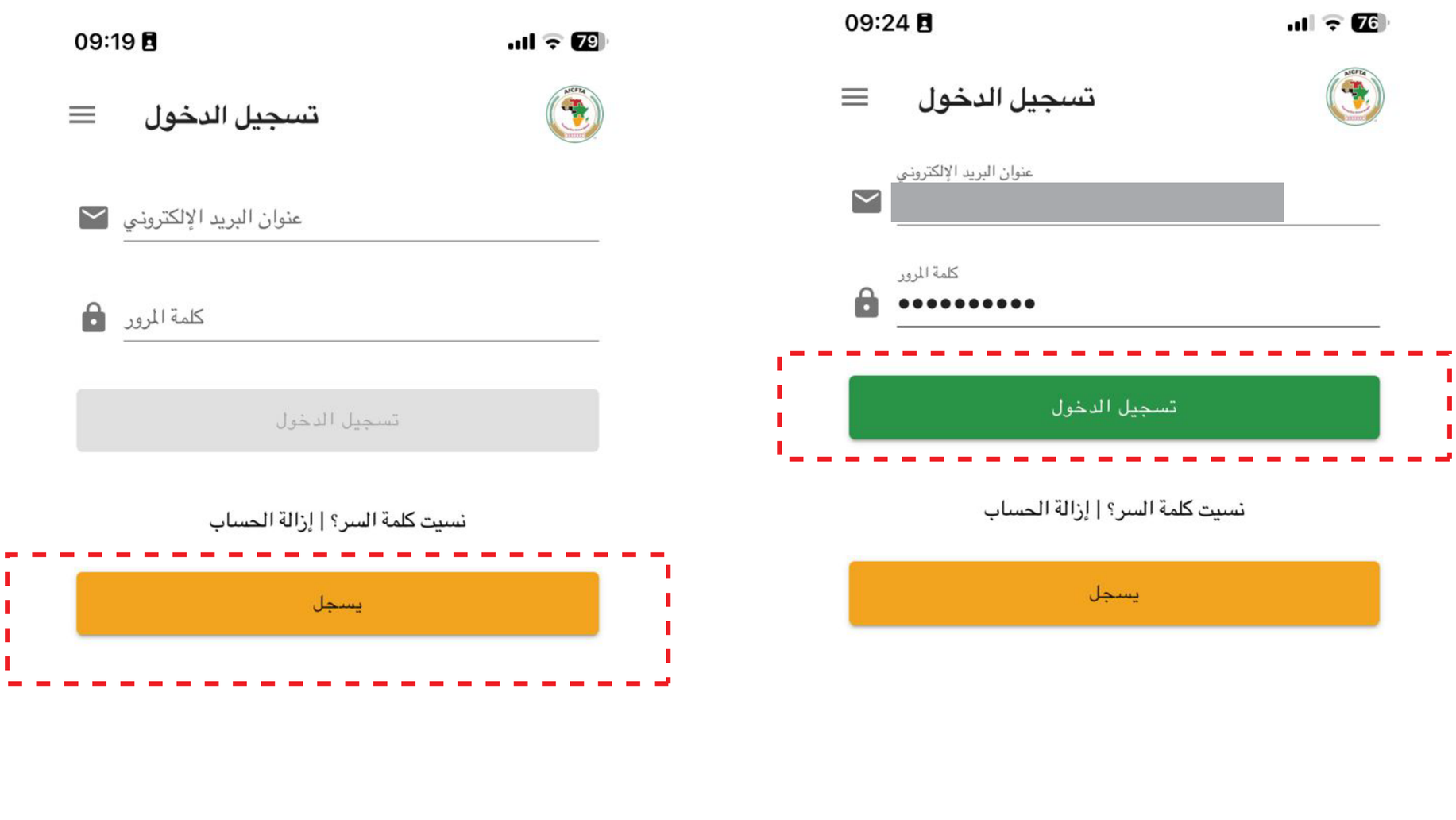
- الحقول المميزة بعلامة النجمة (*) إلزامية
- يجب على المستخدمين تفعيل حساباتهم بالنقر على رابط التفعيل المرسل إلى عنوان البريد الإلكتروني عند التسجيل (يرجى التحقق من مجلد البريد العشوائي).
- لن يتمكن المستخدمون من تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني إلا إذا تم تفعيل حساباتهم.

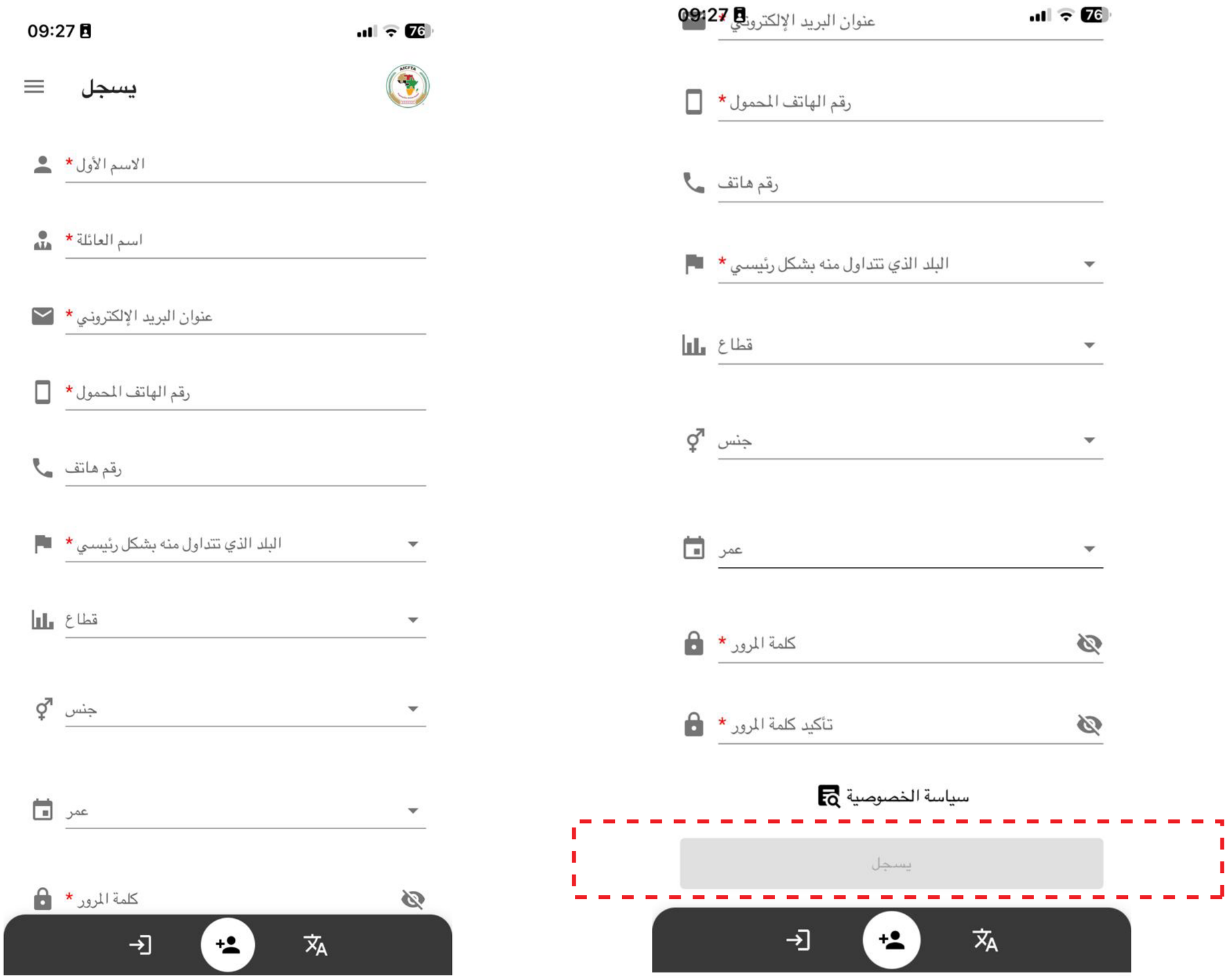
2.3 كيفية تسجيل حساب مستخدم جديد (تطبيق الهاتف الجوال)

ينبغي أن يكون المستخدمون مسجلين ليتمكنوا من تسجيل الدخول إلى النظام لاستخدام أي خواص تتعلق بتقديم الشكاوى وتتبعها.

لتسجيل حساب اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتنزيل تطبيق الهاتف الجوال من متجر جوجل بلاي أو متجر أبل.
2. انقر على زر "تسجيل الدخول" إذا كان لديك حساب بالفعل.
3. انقر على زر "يسجل" ليتم فتح مربع نموذج الحساب.
4. أكمل نموذج التسجيل، ثم انقر على "يسجّل".





6. سيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني تحتوي على رابط التفعيل إلى عنوان بريدك الإلكتروني.
7. انقر على الرابط الموجود في رسالة البريد الإلكتروني لتفعيل حسابك.
8. بمجرد تفعيل حسابك، يمكنك تسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف الجوال لتقديم شكوى.

ملحوظة:

- الحقول المميزة بعلامة النجمة (*) إلزامية
- يجب على المستخدمين تفعيل حساباتهم بالنقر على رابط التفعيل المرسل إلى عنوان البريد الإلكتروني عند التسجيل (يرجى التحقق من مجلد البريد العشوائي).
- لن يتمكن المستخدمون من تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني إلا إذا تم تفعيل حساباتهم.

2.4 كيفية تسجيل الدخول إذا كنت قد سجلت بالفعل

لتسجيل الدخول إذا قمت بالتسجيل، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني.
2. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور في مربع تسجيل الدخول كمستخدم مسجل على اليسار. ثم انقر على زر "تسجيل الدخول".
3. لقد تم تسجيل دخولك الآن

إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بك، فاتبع هذه الخطوات:

إذا نسيت كلمة مرورك، فاتبع الخطوات المذكورة أعلاه وانقر على "اعد ضبط كلمة المرور الخاصة بك" بجوار زر "تسجيل الدخول".



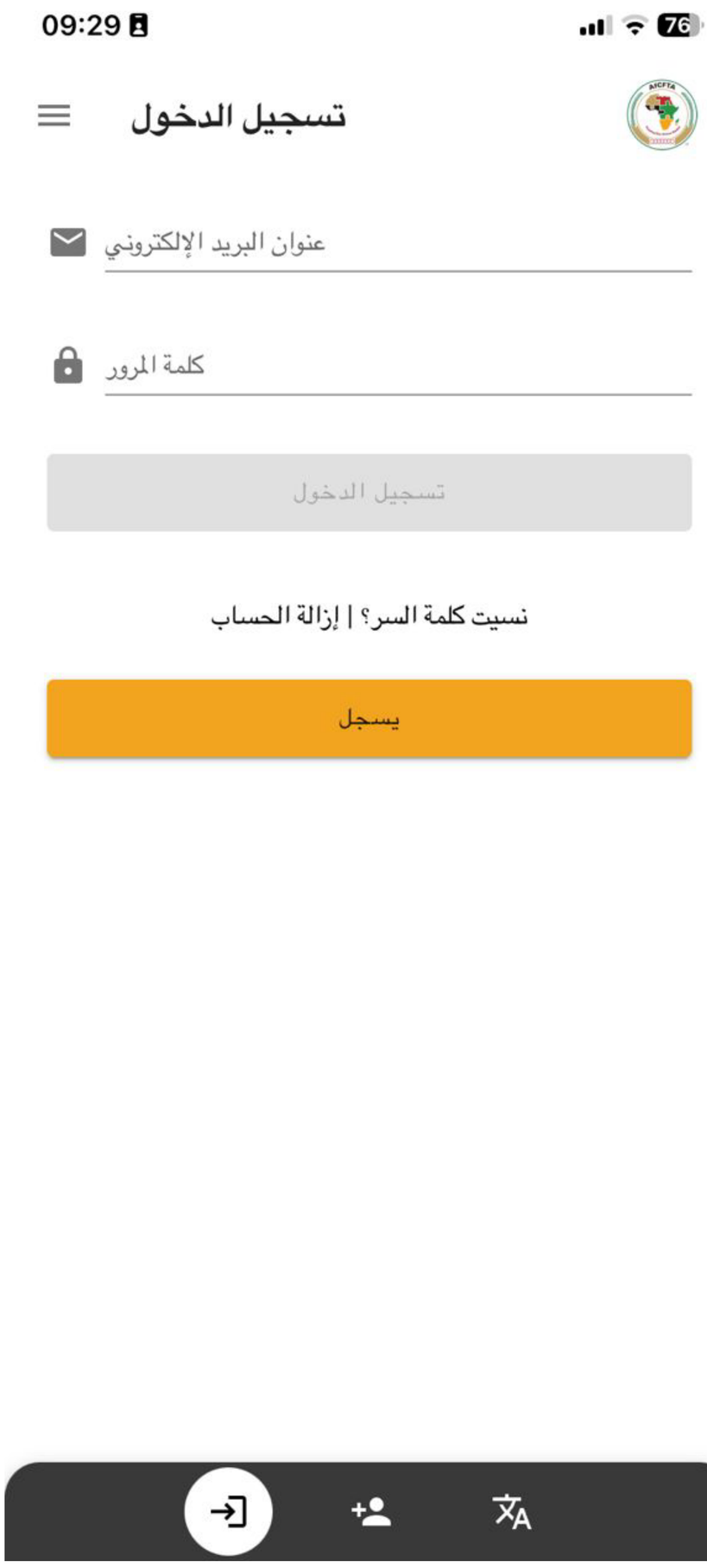
2.5 كيفية تسجيل الدخول إذا كنت قد سجلت بالفعل (تطبيق الهاتف الجوال)

لتسجيل الدخول إذا قمت بالتسجيل، اتبع الخطوات التالية:

1. افتح تطبيق الهاتف الجوال/ سجل الدخول إلى الموقع الإلكتروني.
2. انقر على زر "تسجيل الدخول".
3. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور في مربع تسجيل الدخول كمستخدم مسجل على اليسار. ثم انقر على زر "تسجيل الدخول".
4. لقد تم تسجيل دخولك الآن.

إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بك، فاتبع هذه الخطوات:

إذا نسيت كلمة مرورك، فاتبع الخطوات المذكورة أعلاه وانقر على "نسيت كلمة السر" أسفل زر "تسجيل الدخول".



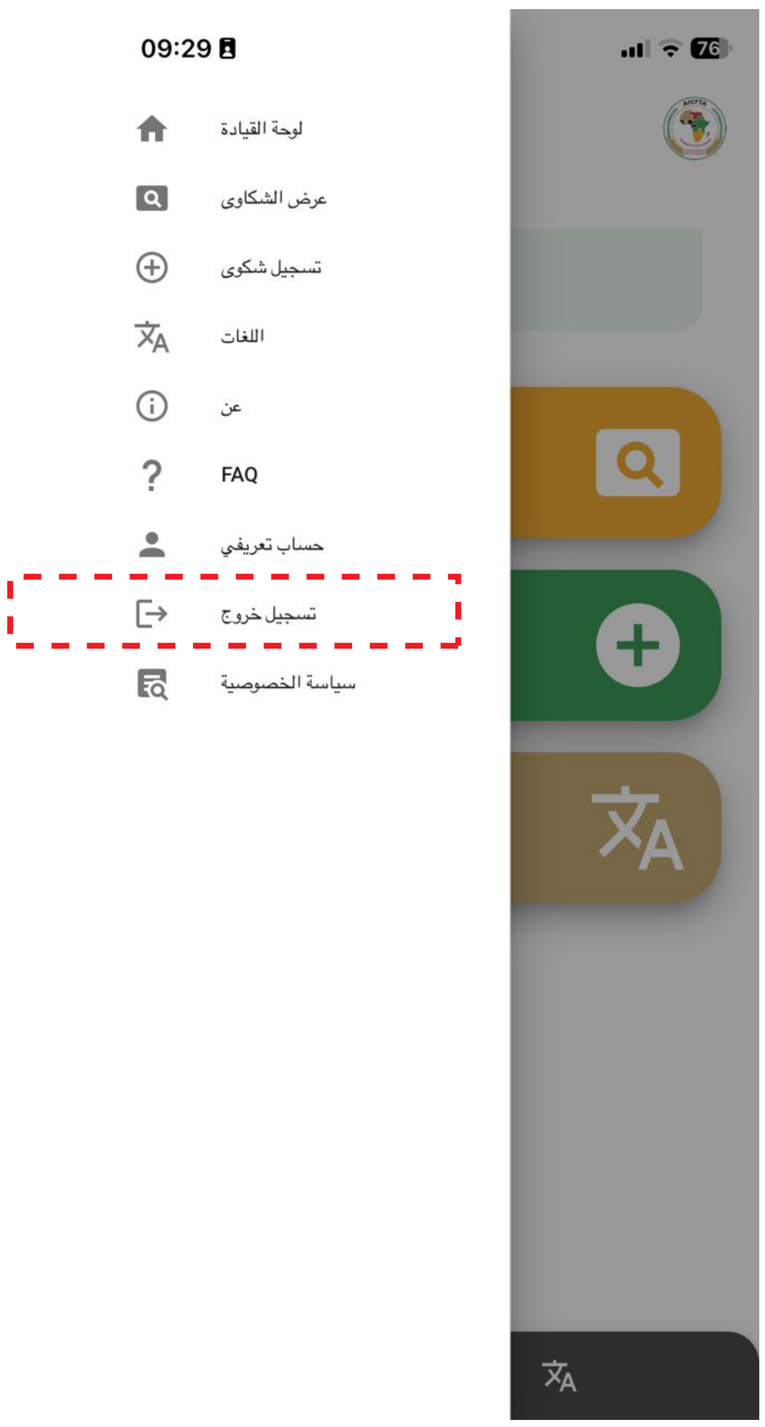
1. سيتم فتح نموذج إعادة ضبط كلمة المرور:
2. أدخل عنوان بريدك الإلكتروني، ثم انقر على "يقدم".
3. سيرسل النظام رابطًا لإعادة ضبط كلمة المرور عبر البريد الإلكتروني. انقر على الرابط الموجود في رسالة البريد الإلكتروني لإعادة ضبط كلمة المرور الخاصة بك.
4. يفتح الرابط نموذجًا يمكنك من خلاله إنشاء كلمة مرور جديدة. أدخل كلمة المرور الجديدة في كلا الحقلين، ثم انقر فوق "تغيير كلمة المرور".
5. ستتمكن الآن من تسجيل الدخول باستخدام كلمة المرور الجديدة.

لتسجيل الخروج اتبع الخطوات التالية:

1. بمجرد تسجيل الدخول، يختفي زر ونموذج تسجيل الدخول ويظهر زر "تسجيل الخروج" في الزاوية العلوية اليسرى من الشاشة، على شكل ثلاثة خطوط قصير.
2. انقر على "تسجيل الخروج" لإنهاء جلستك:

إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بك، فاتبع هذه الخطوات:

1. إذا نسيت كلمة مرورك، فاتبع الخطوات المذكورة أعلاه وانقر على زر "إعادة ضبط كلمة المرور" الموجود على يسار زر "تسجيل الدخول"



2.6 كيفية تعديل ملف المستخدم الخاص بك (الموقع الإلكتروني)

لتعديل ملف المستخدم أو تغيير كلمة المرور، اتبع الخطوات التالية:

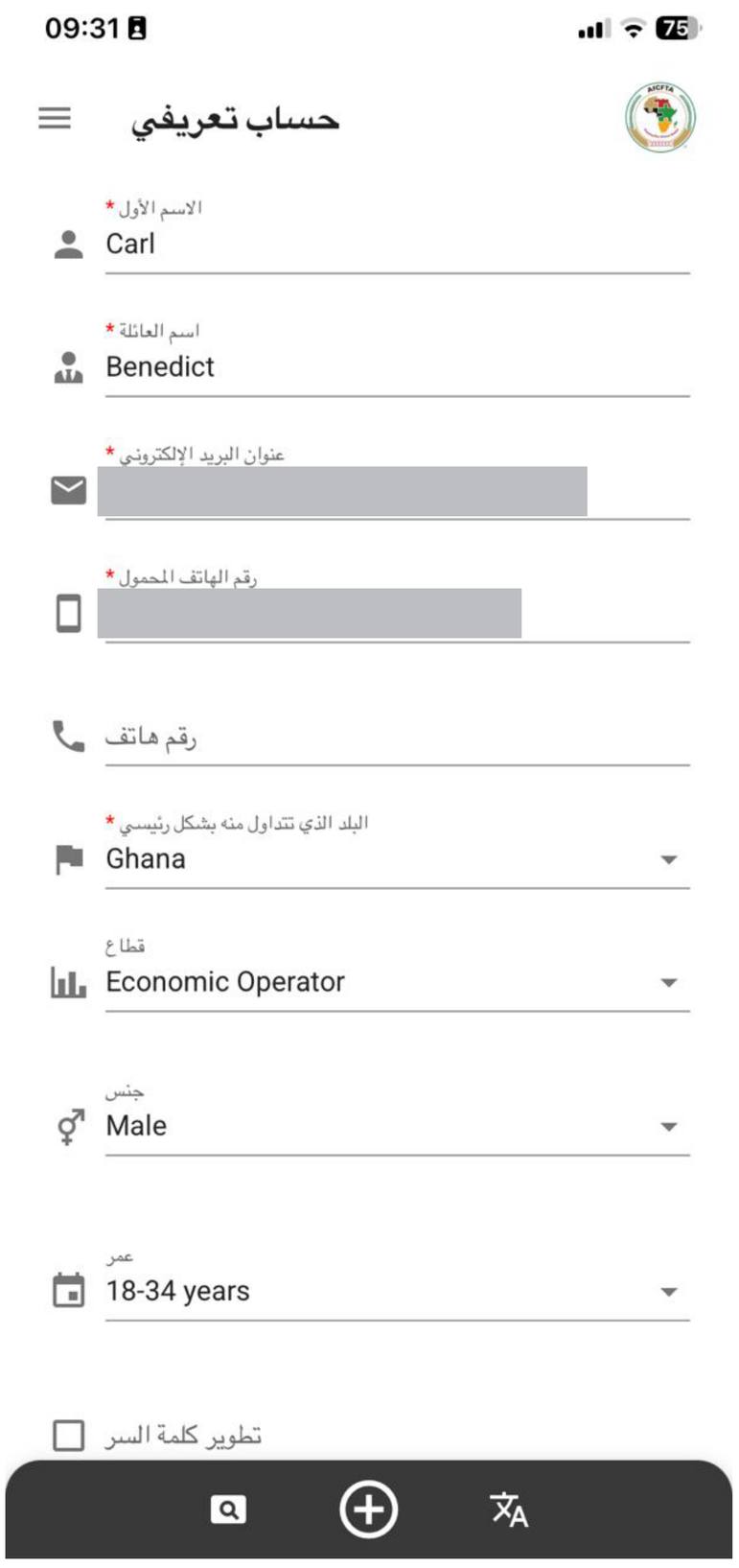
1. قم بتسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بك.
2. انقر على رابط قائمة حسابك في أعلى يسار الشاشة:
3. لتعديل معلومات ملف المستخدم الخاص بك، انقر على "صحح المعلومات الخاصة بك"، وقم بإجراء التغييرات، ثم انقر على زر "تعديل ملف المستخدم" لحفظ التغييرات.
4. لتغيير كلمة المرور الخاصة بك، انقر فوق "تغيير كلمة المرور"، وأدخل كلمة المرور القديمة والجديدة، ثم انقر فوق زر "تغيير كلمة المرور" لحفظ التغييرات.



2.7 كيفية تعديل ملف المستخدم الخاص بك (تطبيق الهاتف الجوال)

لتعديل ملف المستخدم أو تغيير كلمة المرور، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور.
2. انقر على رابط قائمة حسابك في أعلى يسار الشاشة.
3. لتعديل معلومات ملف المستخدم الخاص بك، انقر على "تعديل بياناتك"، وقم بإجراء التغييرات، ثم انقر على زر "تعديل ملف المستخدم" لحفظ التغييرات.
4. لتغيير كلمة المرور الخاصة بك، انقر فوق "تغيير كلمة المرور"، وأدخل كلمة المرور القديمة والجديدة، ثم انقر فوق زر "تغيير كلمة المرور" لحفظ التغييرات.



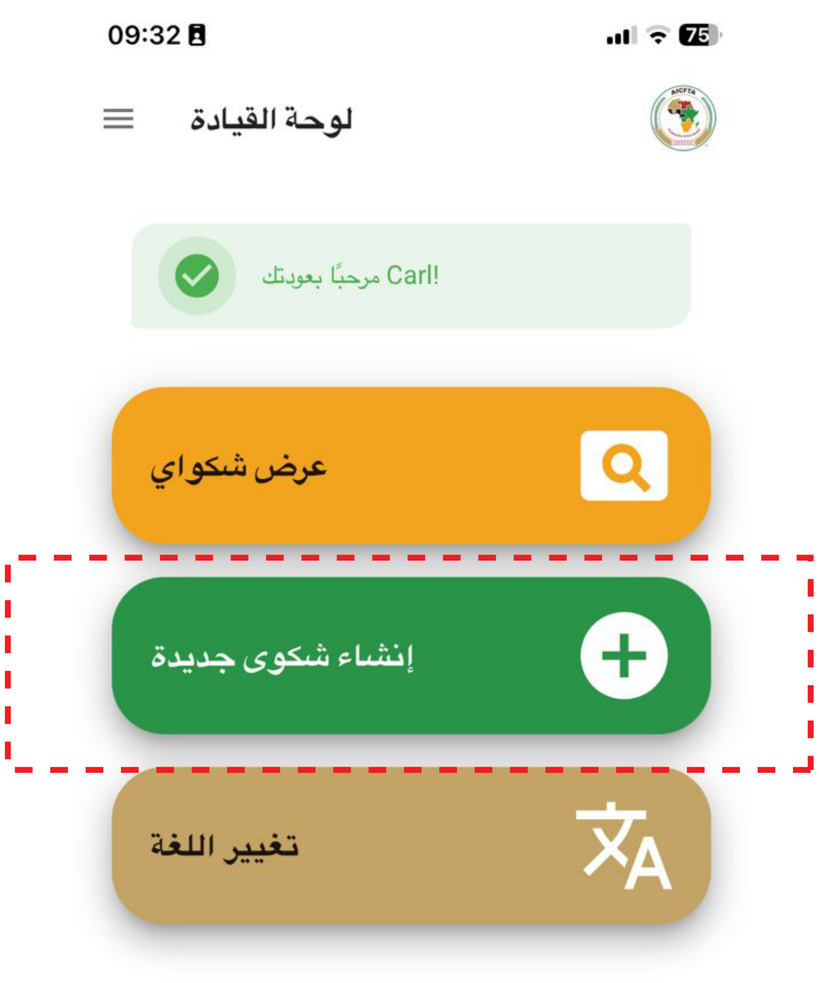
تقديم الشكاوى ومتابعتها

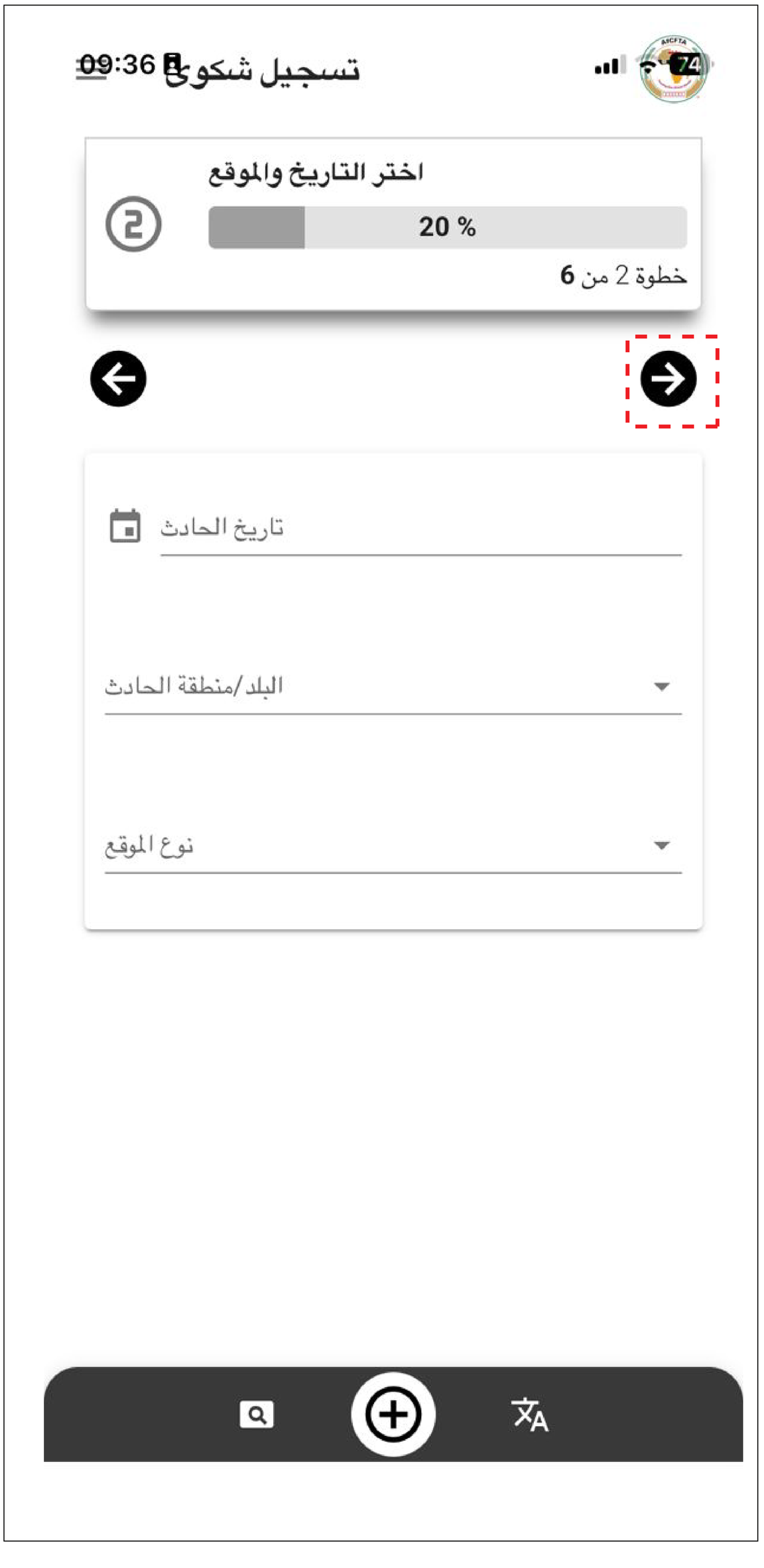
يمكن لجميع المستخدمين المسجلين تقديم الشكاوى ومتابعتها عبر موقع الآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية، ويقوم النظام تلقائيًا بتعيين أرقام مرجعية فريدة للشكاوى عند تقديمها.

3.1 كيفية تقديم شكوى عبر تطبيق الهاتف الجوال

لتقديم شكوى باستخدام الموقع الإلكتروني، اتبع الخطوات التالية: .1

1. افتح التطبيق باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور.
2. اختر "تسجيل شكوى جديدة" من لوحة التحكم وقم بتسجيل الشكوى.
3. أكمل النموذج الموجود في الصفحة التي ستفتح عن طريق تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول الشكوى. ستجد في القسم التالي تعليمات حول كيفية تحميل الوثائق الداعمة. بمجرد اكتمال جميع المعلومات، انقر فوق زر "قدّم شكواك".

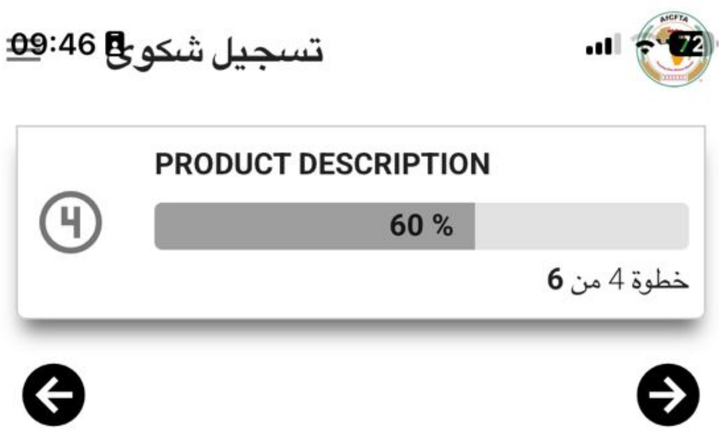



09:36
تسجيل شكوى
اختر التاريخ والموقع
20 %
خطوة 2 من 6
تاريخ الحادث
البلد/منطقة الحادث
نوع الموقع

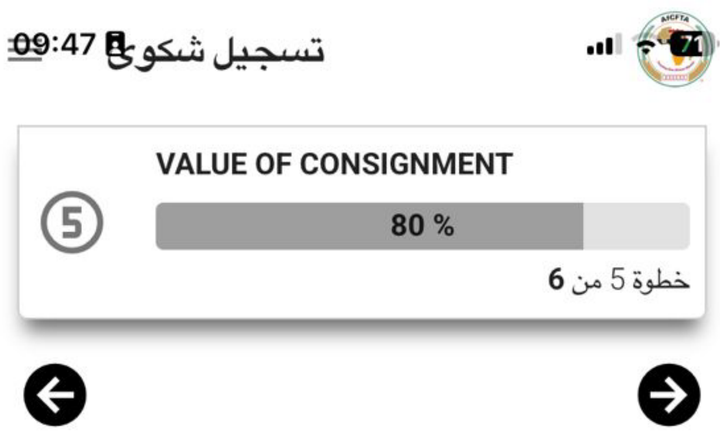

09:36
تسجيل شكوى
NTB حدد نوع
0 %
خطوة 1 من 6
Rules of Origin Issues
Import Licensing
Poor Testing / Inspection Facilities


09:44
تسجيل شكوى
وصف الشكوى
40 %
خطوة 3 من 6
تفاصيل الشكوى (بحد أقصى 300 كلمة)
أنطر 20 بتصدير ABC Agro Processing Ltd قامت شركة
متريأي من زبدة الشاي المعالجة إلى كينيا بموجب اتفاقيات التجارة
التفضيلية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية
.
عند وصولها إلى ميناء مومباسا، طلبت السلطات الكينية شهادة
مطابقة إضافية للمنتج لم تكن مدرجة ضمن المتفق عليه
وروة لبضائع.jpg
09:37
تسجيل شكوى
اختر التاريخ والموقع
20 %
خطوة 2 من 6
تاريخ الحادث
2026-03-10
البلد/منطقة الحادث
Egypt
نوع الموقع
Government institution
موقع آخر
Cairo

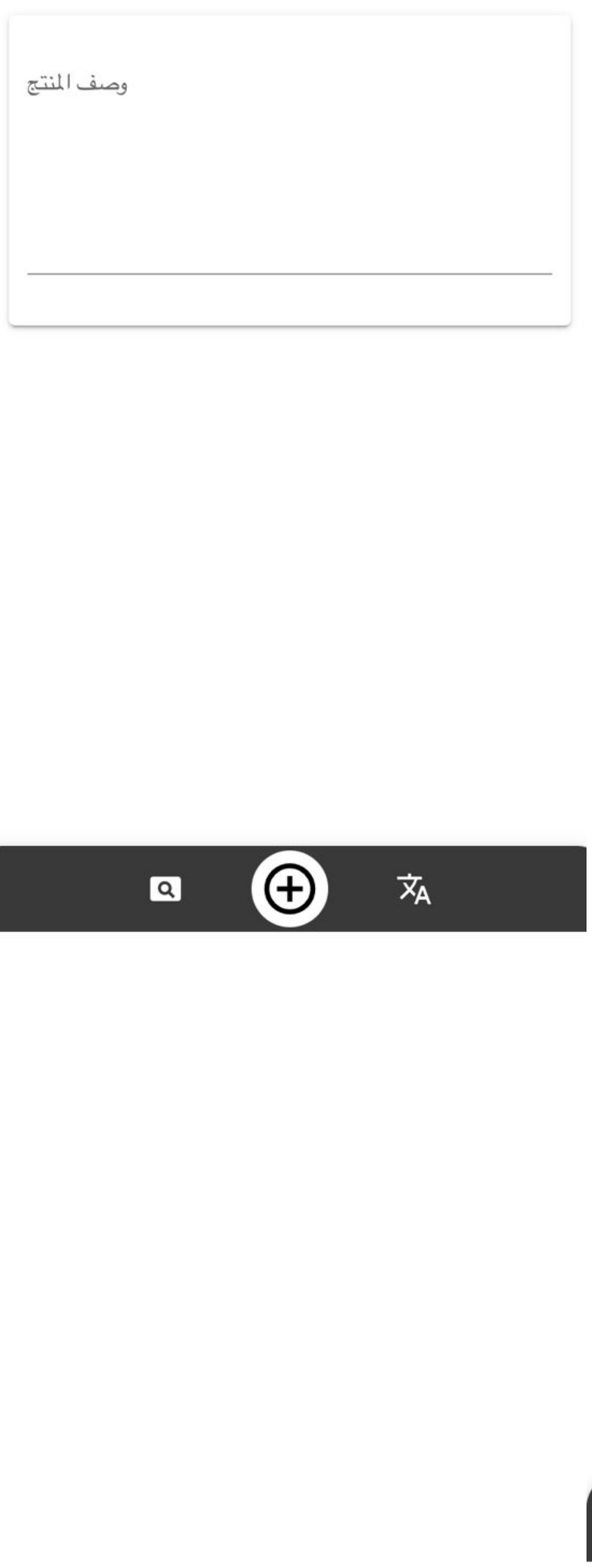
1

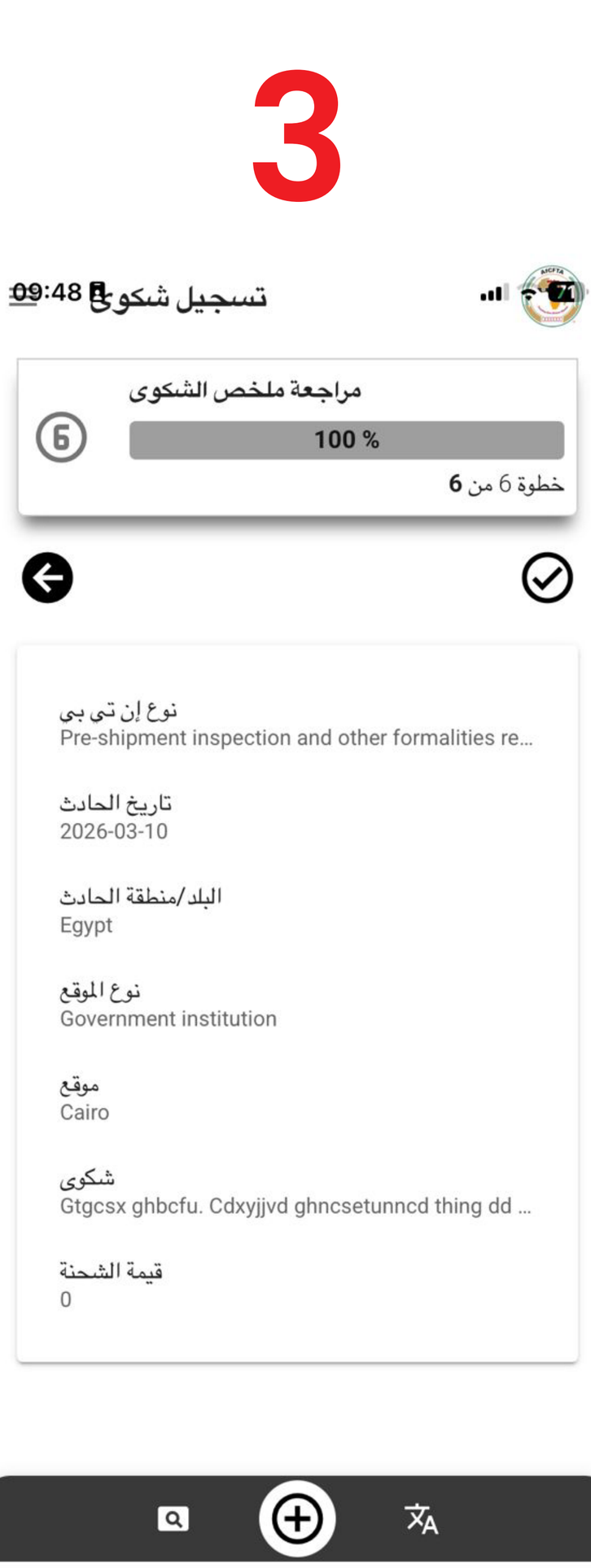


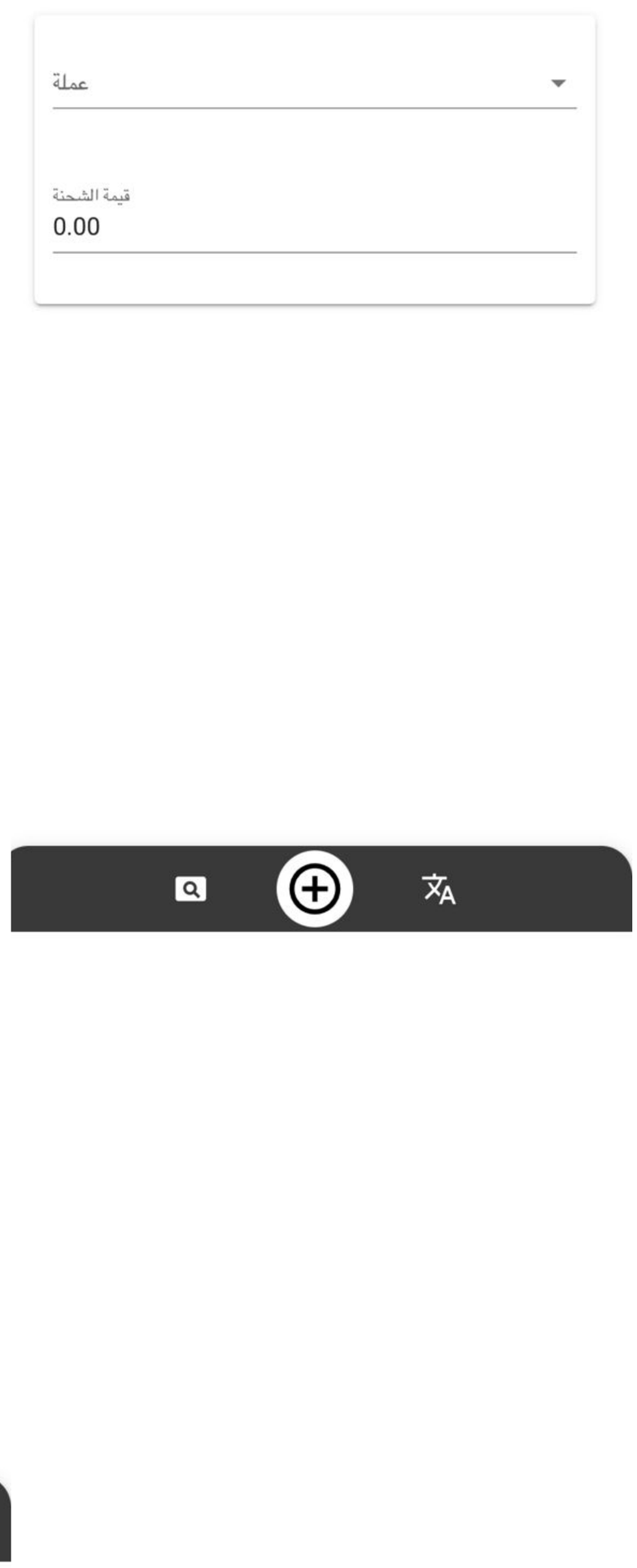
2



3







ملحوظة:

- سيُطلب منك مراجعة تفاصيل ملف المستخدم الخاص بك وإجراء التغييرات إذا لزم الأمر.
- يجب ملء جميع الحقول التي تحمل علامة النجمة **(*)**.

كيفية تقديم شكوى عبر الموقع الإلكتروني 3.2

لتقديم شكوى باستخدام الموقع الإلكتروني، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بك.
2. اختر "الشكاوى" من لوحة التحكم؛ ثم اختر "سجّل شكوى" من القائمة المنسدلة.
3. أكمل النموذج الموجود في الصفحة التي ستفتح عن طريق تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول الشكوى. ستجد في القسم التالي تعليمات حول كيفية تحميل الوثائق الداعمة. بمجرد اكتمال جميع المعلومات، انقر فوق زر "قدّم شكواك".



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 واجهت فيه الحاجز التجاري.

-- حدد بلدا أو إقليما --

وصف الحاجز غير الجمركي

تاريخ الوقوع*

نوع الحاجز غير الجمركي

-- Select --

وصف مفصل للحاجز التجاري أو الحادثة*

تفاصيل المنتج المتاثر

وصف المنتج/ المنتجات*

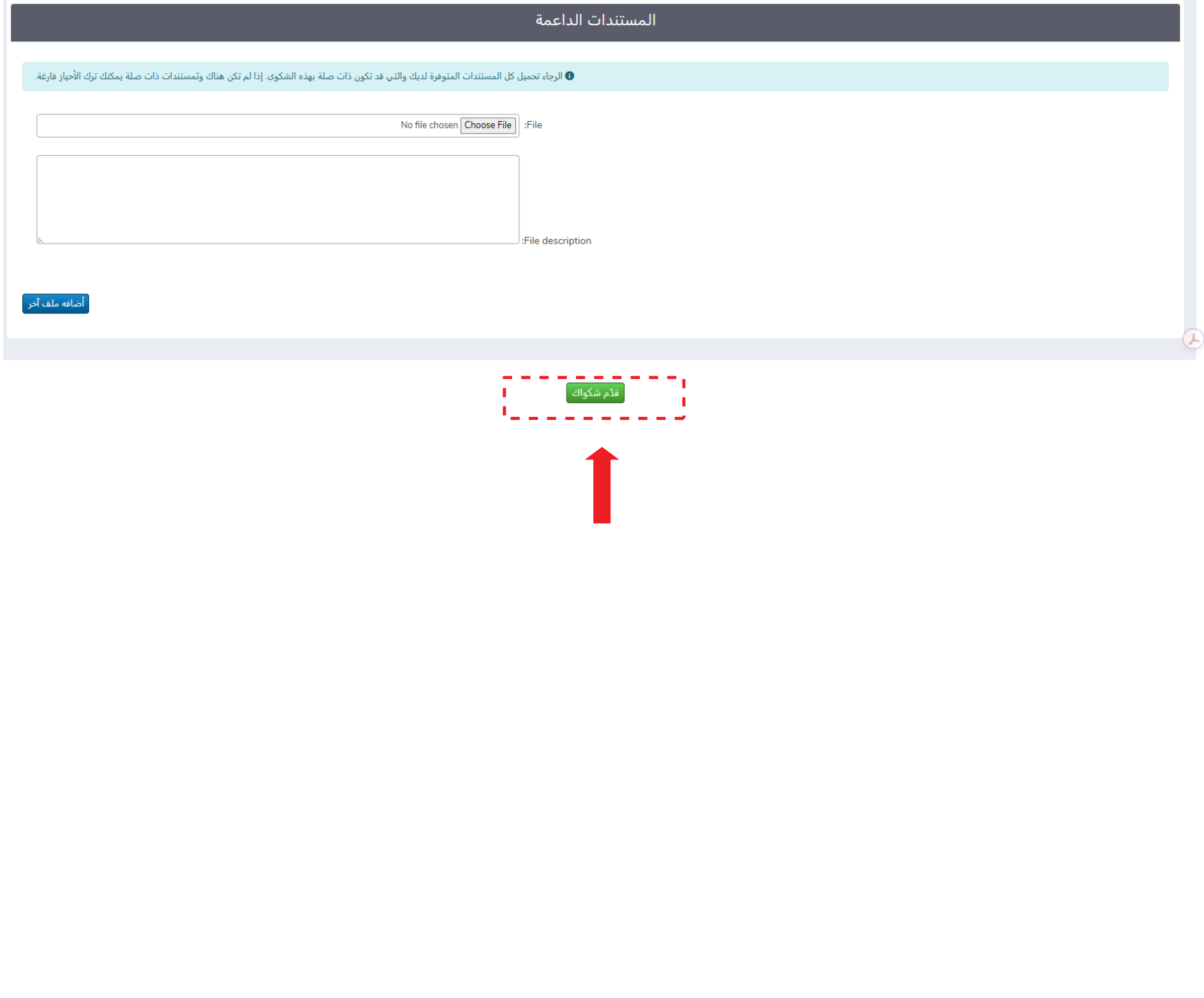
قيمة المنتج

العملة

-- حدد عملة --

قيمه الشحنة (المتاثره بالحواجز غير الجمركية)

القيمة التجارية السنوية (المتاثره بالحواجز غير الجمركية)


المستندات الداعمة
الرجاء تحميل كل المستندات المتوفرة لديك والتي قد تكون ذات صلة بهذه الشكوى. إذا لم تكن هناك وثمستندات ذات صلة يمكنك ترك الأحياز فارغة.
File:
No file chosen
Choose File
File description:
أضافه ملف آخر
قدّم شكواك

3.3 كيفية تحميل المستندات الداعمة (الموقع الإلكتروني والتطبيق)

يمكن للمستخدمين تحميل المستندات الداعمة (ملفات نصية وصور) كجزء من تسجيل الشكوى.
يُنصح بشدة باتباع هذه الإجراءات لتسهيل تسوية المشكلة.

لتحميل ملف، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على "اختيار ملف"، ثم حدد موقع الملف على جهاز الكمبيوتر / الهاتف الجوال الخاص بك
2. حدد الملف، ثم انقر على "افتح".
3. اكتب وصفًا للملف.
4. لإضافة ملفات إضافية، انقر على "إضافة ملف آخر" وكرر العملية.
5. يمكن إزالة الملفات التي تمت إضافتها بشكل غير صحيح إلى النموذج بالنقر فوق "إزالة الملف".
6. يتم تحميل الملفات وحفظها عند النقر على زر "قدّم شكواك".

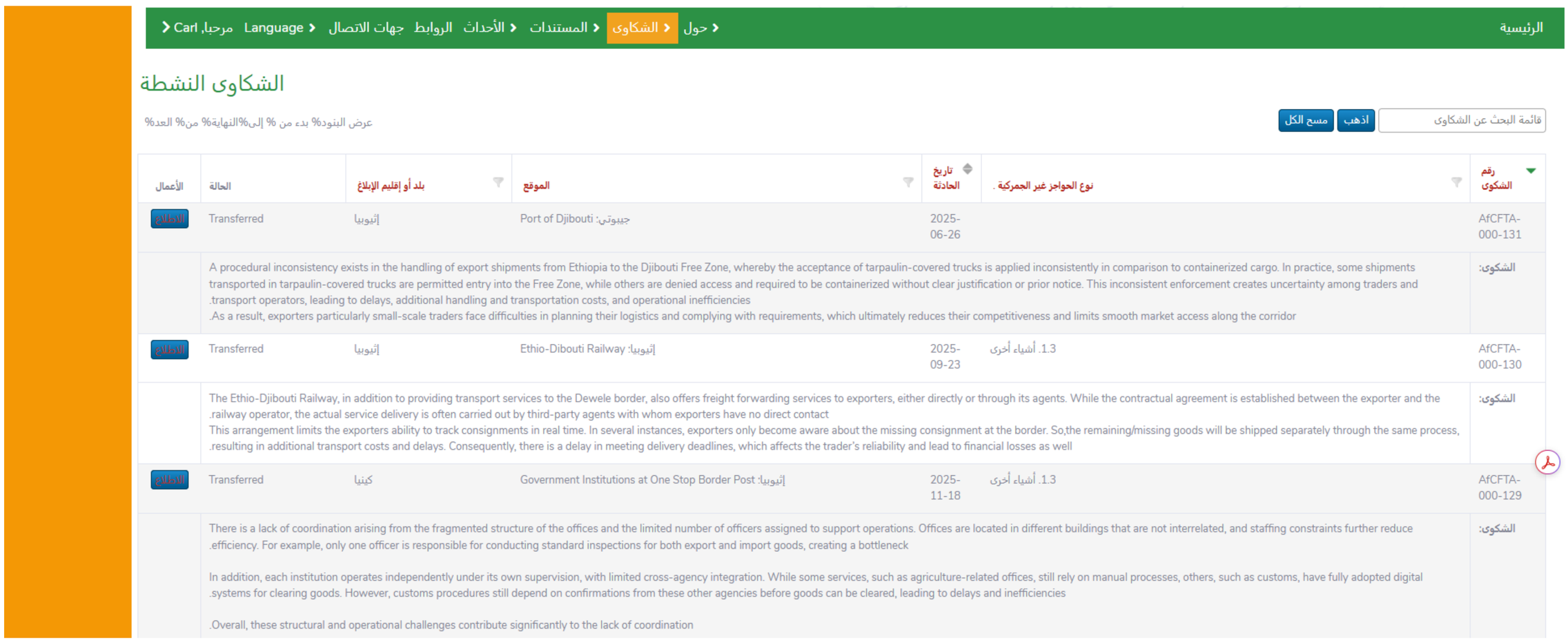


كيفية تتبع شكواك (الموقع الإلكتروني)3.4

يمكن للمستخدمين تتبع حالة شكاواهم باستخدام موقع الإلكتروني للآلية الإلكترونية لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للإبلاغ عن الحواجز غير الجمركية.

لتتبع شكواك، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بك.
2. في القائمة العلوية، حدد "الشكاوى"، ثم حدد "الشكاوى النشطة" من القائمة المنسدلة.



3. سيتم عرض قائمة بجميع الشكاوى التي قدمتها
4. انقر على الزر الأزرق "اعرض" الموجود على اليمين للاطلاع على تفاصيل شكوى بعينها
5. للبحث عن شكاوى محددة، استخدم أيًا من معايير البحث التالية:
   "البحث في قائمة الشكاوى".

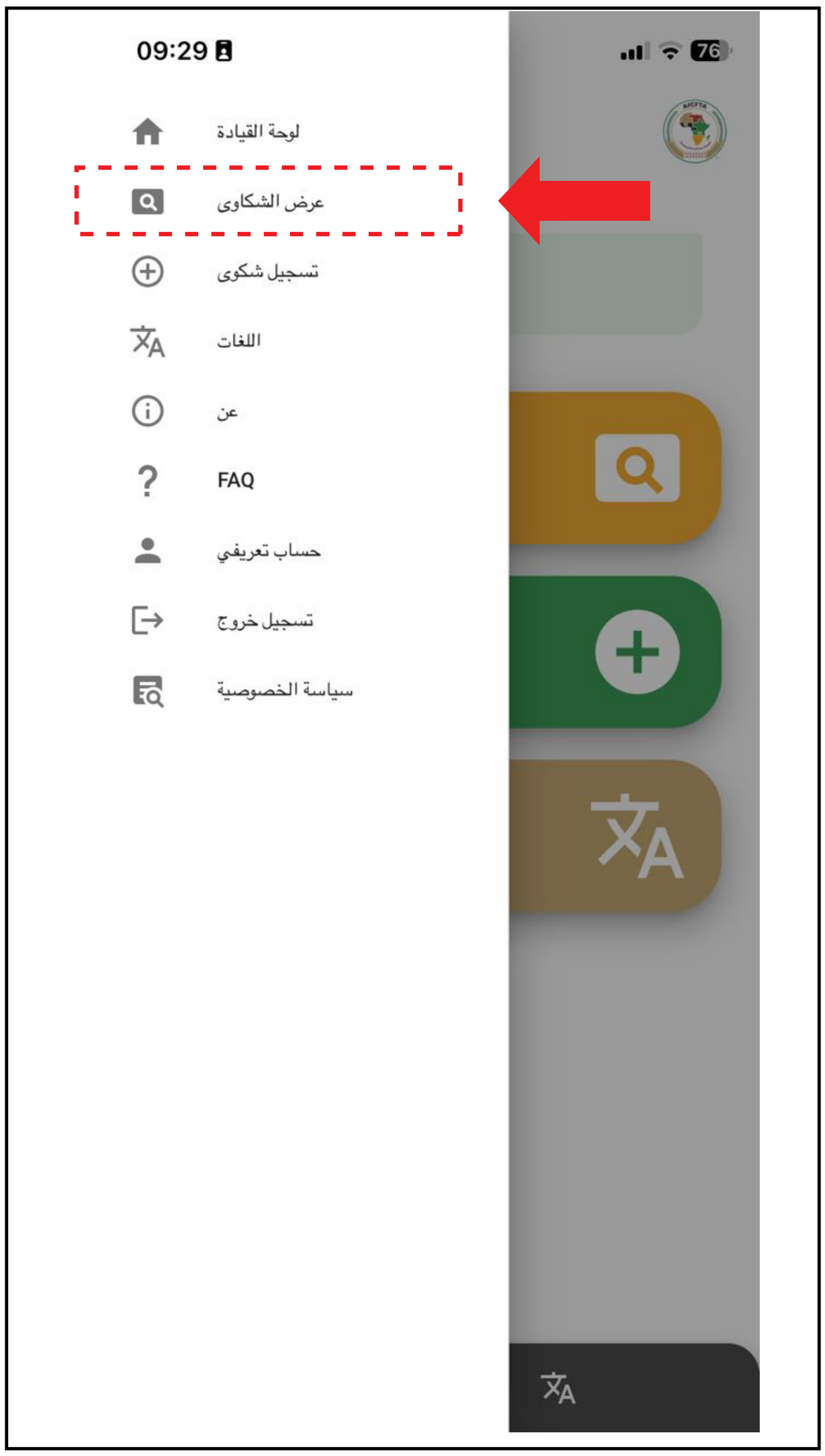
a. رتب عمودي "رقم الشكوى" و " تاريخ الحدث" بالنقر على عناوين الأعمدة أو
b. قم بتصفية الأعمدة المتبقية (نوع الحاجز غير الجمركي، والموقع، والبلد المبلغ والحالة) بالنقر فوق رمز التصفية وتحديد شروط معينة.

3.5 كيفية تتبع شكواك (تطبيق الهاتف الجوال)

يمكن للمستخدمين تتبع حالة شكاواهم باستخدام تطبيق منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية للحواجز غير الجمركية على الهاتف الجوال.

لتتبع شكواك، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف الجوال باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني وكلمة المرور.
2. في لوحة التحكم الخاصة بك، حدد "اعرض الشكاوى" أو انتقل إلى قائمة حسابك في أعلى يسار الشاشة ثم انقر فوق "اعرض الشكوى".



3. سيتم عرض قائمة بجميع الشكاوى التي قدمتها

4. انقر على الزر الأزرق "اعرض" الموجود على اليمين للاطلاع على تفاصيل شكوى بعينها

5. للبحث عن شكاوى محددة، استخدم أيًا من معايير البحث التالية: أدخل مصطلحات البحث في حقل البحث العام أو

a. رتب عمودي "رقم الشكوى" و "تاريخ الحدث" بالنقر على عناوين الأعمدة أو

b. قم بتصفية الأعمدة المتبقية (نوع الحاجز غير الجمركي والموقع وبلد المبلغ والحالة) بالنقر على زر التصفية وتحديد شروط معينة:



الدعم

لا تتردد في الاتصال بوحدة تنسيق الحواجز غير الجمركية التابعة لمنطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية / نقاط الاتصال إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة في استخدام الموقع الإلكتروني على **Goods@au-afcfta.org**

للوصول إلى صفحة المساعدة، انقر فوق زر **"المساعدة"** (الموجود أسفل يسار كل صفحة).

