حكومة الشارقة
دائرة الأشغال العامة
Government of Sharjah
Department of Public Works

دليل الخدمات

فئة الأفراد
فئة الشركات
فئة حكومية

الإصدار الثالث 2020

الفهرس

- كلمة رئيس الدائرة ____ 1
- المقدمة ____ 3
- الرؤية ____ 4
- الرسالة ____ 4
- القيم ____ 4
- ميثاق سعادة المتعاملين ____ 5
- التعاريف ____ 6

خدمات الأفراد

- تسجيل فرد جديد ____ 7
- التسوية الترابية ____ 8

خدمات الشركات

- تسجيل عضوية شركة ____ 9
- تجديد عضوية شركة ____ 11
- تمرير المستحقات المالية ____ 13
- المناقصات ____ 15

خدمات الدوائر الحكومية

- الخط الساخن ____ 16

خدمات أخرى

- التحقق من حالة المعاملة ____ 17
- تواصل مع الرئيس ____ 18
- تقديم الملاحظات و المقترحات ____ 19
- الدعم الفني ____ 20
- التفاعل المباشر ____ 21

كلمة الرئيس

إننا في الدائرة نؤمن إيماناً راسخاً بأن نقدّم لأفراد المجتمع الأفضل. لذا ترتكز استراتيجية الدائرة على تنفيذ وإدارة بنى تحتية ومبان مستدامة عصرية بمواصفات عالمية حديثة ، وتعمل على استقطاب أهم وأكبر الشركات المتخصصة في مجال إدارة وتنفيذ مشاريع تطوير البنية التحتية في العالم.

ولعل من أهم أولوياتنا الوفاء بالتزاماتنا المختلفة تجاه عملائنا وموظفينا الذين يمتازون بدرجة عالية من الخبرة والكفاءة، إضافة إلى العمل الدؤوب بهدف تنفيذ المشاريع حسب الجداول الزمنية الموضوعة، ووفق أرقى المعايير العالمية.

إننا في دائرة الأشغال نشجع أيضاً على الأسلوب التفاعلي في الحوار البناء والمستمر مع عملائنا. وبموجب الرؤية التي حددناها، نتطلع لأن تصبح الدائرة مؤسسة أكثر ديناميكية وانصاتاً وفعالية واستجابة بحيث تكون تلبية متطلبات العملاء محور اهتماماتنا وتركيزنا الدائم، وذلك من خلال خلق القيمة المشتركة لكل العملاء، والاستعانة بأفضل الشركات، والاستفادة من أحدث ما يتوصل إليه العلم من تقنيات متطورة ..

أخوكم/ علي سعيد بن شاهين السويدي

رئيس دائرة الأشغال العامة

عضو المجلس التنفيذي – إمارة الشارقة

عزيزنا العميل،،

يسر دائرة الأشغال العامة بالشارقة أن تضع بين أيديكم الكريمة دليل خدماتها، التي تتطلع به إلى تعريفكم بخدماتها التي تقدم بسلاسة وبجودة عالية وتحرص على التعامل معكم دوماً بشفافية واحترام وإنصاف، مع السعي دوماً لتطوير وتحسين جودة خدماتها بهدف تقديم خدمات مميزة لمتعامليها.

نشكر لكم وقتكم الثمين في قراءة هذا الدليل حيث صمم لتزويدكم بالمعلومات التي تحتاجونها لضمان إتمام وإنجاز معاملاتكم والإجابة على استفساراتكم ومتابعتها بوقت قياسي وبما يلبي توقعاتكم.

ويجدر بالإشارة إلى أن هذا الدليل يعرض خدمات الدائرة وقنوات الحصول عليها وكافة التفاصيل المتعلقة بكل خدمة بما يضمن سهولة حصولكم على الخدمة وتعهدنا بإنجازها لكم بكل دقة وبوقت قياسي وذلك تماشياً مع ميثاق سعادة المتعاملين وتعهدنا بإسعادكم دوماً وأينما كنتم.

القيم

- التميز
- المشاركة
- المسؤولية
- التركيز على المتعاملين
- الابتكار
- الحوكمة

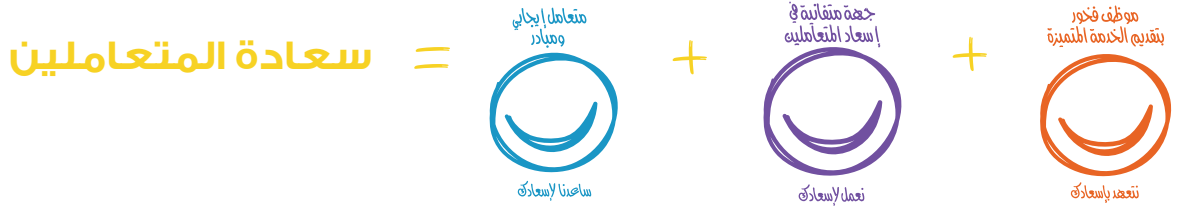
الرؤية

إعْمارِ حَضَاري مُسْتَدام

الرسالة

إدارة وتطوير المشاريع العمرانية ومشاريع الخدمات العامة للبنية التحتية وفق أفضل المعايير والممارسات بما يلبي طموحات مجتمع الامارة من خلال الاستثمار الأمثل للموارد.

ميثاق سعادة المتعاملين



القنوات المتاحة:

مركز سعادة المتعاملين

الفرع الرئيسي
الشارقة، الناصرية، شارع 2 ، مقابل حديقة الناصرية

فرع الذيد
المنطقة الوسطى، الذيد، شارع وشاح، بجانب البلدية مبنى دائرة التخطيط والمساحة، الدور الأول

فرع دبا الحصن
منطقة دبا الحصن، حي الدوب، شارع العقد الفريد بجوار المحكمة الشرعية

فرع كلباء
كلباء، مقابل بحيرة كلباء، بجانب مبنى الموارد البشرية

فرع خورفكان
خورفكان، منطقة المديفي - مقابل نادي الخليج

الهاتف
065165555

البريد الإلكتروني
customers@dpw.sharjah.ae

الموقع الإلكتروني
www.dpw.sharjah.ae

الإنستقرام
@dpw_sharjah

تويتر
@dpwsharjah

التطبيق الذكي
Sharjah DPW

التعاريف

الخدمة		هي سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها الدائرة وتهدف الى تلبية احتياجات المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة
* هيكلية الخدمة	خدمة إجرائية	هي الخدمات التي تلبي احتياجات المتعاملين من المعاملات
	خدمة اجتماعية	هي الخدمات التي تقدمها الحكومة وتعزز رفاهية المواطن
	خدمة معلوماتية	هي الخدمات المرتبطة بنقل المعلومات من المركز الحكومي إلى الجهة المستفيدة (الإستفسارات)
* نوع الخدمة	خدمة رئيسية	خدمة جامعة تتضمن في نطاقها الخدمات الفرعية والتكميلية
	خدمة فرعية	هي الخدمات التي تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقاً لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة وهي خدمة تندرج تحت الخدمة الرئيسية ولا يمكن الحصول عليها بدون الخدمة الرئيسية .
	خدمة تكميلية	هي خدمة تندرج تحت الخدمات الرئيسية والفرعية ولا يمكن الحصول عليها دون الحصول على إحدى الخدمات الرئيسية أو الفرعية ولكن يمكن الحصول على الخدمات الاخرى بدونها

فئات المتعاملين	الفئة المستفيدة من تلقي هذه الخدمة على سبيل المثال الحكومة، الأفراد والأعمال
ترابط الخدمة	يوضح ارتباط الخدمة بخدمات أو موافقات تقدمها جهات أخرى اتحادية أو محلية
متطلبات الخدمة	عبارة عن المستندات التي تقوم الدائرة بطلبها من المتعامل للحصول على الخدمة
رسوم الخدمة	هو المبلغ المالي الذي يقوم بتسديده المتعامل للحصول على الخدمة
قنوات التقديم	هي الوسائل التي تؤمن التواصل بين المتعامل والدائرة لتقديم الخدمة من خلالها

تسجيل فرد جديد

الخدمة	تسجيل فرد جديد	فئات المتعاملين	مواطنين
وصف الخدمة	هي خدمة تمكن المستخدم من تكوين حساب شخصي لدى دائرة الأشغال العامة ليقوم من خلالها بالتقديم على الخدمات المختلفة ومتابعتها من خلال الموقع الالكتروني		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: رئيسية نوع الخدمة: اجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	التسوية الترابية
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لايوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	• الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال أيام الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التواصل مع دائرة الأشغال العامة عبر أحد قنوات تقديم الخدمات • تعبئة استمارة الخدمة المتوفرة وارفاق المستندات المطلوبة • تفعيل الحساب عبر البريد الإلكتروني	متطلبات تقديم الخدمة	• نسخة من جواز السفر • نسخة من الهوية

الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	ثلاث دقائق ونصف	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	فور تفعيل الحساب عبر البريد الإلكتروني لمقدم الطلب				

التسوية الترابية

الخدمة	التسوية الترابية	فئات المتعاملين	مواطني إمارة الشارقة
وصف الخدمة	هي خدمة تقدمها الدائرة لمواطني إمارة الشارقة، وتشمل العمل على تسوية المناطق السكنية تمهيداً لعملية بناء بيت العمر ، وذلك في مناطق السيوح من (10 – 15) بالإمارة		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: فرعية نوع الخدمة: اجتماعية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	تسجيل فرد جديد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة – دائرة المالية المركزية		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	• الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال أيام الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التواصل مع دائرة الأشغال العامة عبر أحد قنوات تقديم الخدمات • تعبئة استمارة الخدمة المتوفرة في الموقع الإلكتروني للدائرة • إرفاق المستندات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	• نسخة من خارطة الأرض • إجازة البناء • قرار المساعدة السكنية (إن وجد) • شهادة استلام علائم

الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	خمس دقائق	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	14 يوم				

تسجيل شركة جديدة

الخدمة	تسجيل شركة جديدة	فئات المتعاملين	الشركات (مقاولين/استشاريين/ موردين)
وصف الخدمة	خدمة تمكن الشركات من تكوين حساب لدى دائرة الأشغال العامة وذلك لمزاولة النشاط حسب الأشكال النظامية والقانونية المسموح بها والتقديم على الخدمات الأخرى المختلفة المتوفرة للشركات في الدائرة		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: رئيسية نوع الخدمة: إجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	لا يوجد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لا يوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	• الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال أيام الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التواصل مع دائرة الأشغال العامة عبر أحد قنوات تقديم الخدمة • تعبئة استمارة الخدمة • ارفاق المستندات المطلوبة • دفع الرسوم عن طريق الموقع الالكتروني بعد الاعتماد من الإدارة المعنية • استلام شهادة التسجيل عبر الموقع الإلكتروني

تسجيل شركة جديدة

متطلبات تقديم الخدمة	• التسجيل في دائرة المالية المركزية • نسخة من الرخصة التجارية • نسخة من عضوية غرفة تجارة و صناعة الشارقة • نسخة من شهادة القيد بالسجل التجاري • نسخة من التفويض المعتمد للمخول له بالتوقيع على المعاملات توكيل من كاتب العدل • نسخة من بطاقة اعتماد التواقيع من وزارة العمل • كشف الميزانية المالية للشركة أو كشف حساب الشركة من البنك عن ثلاثة أشهر • رقم الحساب البنكي - الأي بان • الرقم الضريبي **متطلبات إضافية لشركات المقاولات:** • كشف العاملين بمنشأة وزارة العمل . • كشف المشاريع الإنشائية الخاصة بالشركة **متطلبات إضافية لشركات الأستشاريين:** • العقد العام للاستشاري **متطلبات إضافية للموردين:** • العقد العام للمورد • صورة من بطاقة الاعتماد الصادرة من هيئة كهرباء ومياه الشارقة (خاص بشركات الالكتروميكانيك Mep)

الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	12دقيقة كحد أدنى	رسوم الخدمة	**المقاول** 2000 درهم عن السنة **الإستشاري** 1000درهم عن السنة **المورد** 1000 درهم عن السنة
طريقة الدفع	• بطاقة تحصيل • بطاقة الائتمان		

الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	يوم عمل

تجديد حساب شركة

الخدمة	تجديد حساب شركة	فئات المتعاملين	الشركات (مقاولين/استشاريين/ موردين)
وصف الخدمة	خدمة تمكن الشركات من تجديد حساب الشركة المسجل لدى دائرة الأشغال العامة وذلك لمزاولة النشاط حسب الأشكال النظامية والقانونية المسموح بها والتقديم على الخدمات الأخرى المختلفة المتوفرة للشركات في الدائرة		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: فرعية نوع الخدمة: إجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	خدمة تسجيل عضوية الشركة في الدائرة
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لا يوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	• الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال أيام الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التواصل مع دائرة الأشغال العامة عبر أحد قنوات تقديم الخدمات و التسجيل بها • تعبئة استمارة الخدمة • ارفاق المستندات المطلوبة • دفع الرسوم عن طريق الموقع الالكتروني بعد الاعتماد من الإدارة المعنية • استلام شهادة التجديد عبر الموقع الإلكتروني

تجديد حساب شركة

متطلبات تقديم الخدمة	• التسجيل في دائرة المالية المركزية • نسخة من الرخصة التجارية • نسخة من عضوية غرفة التجارة و الصناعة • نسخة من شهادة القيد بالسجل التجاري • نسخة من التفويض المعتمد للمخول له بالتوقيع على المعاملات توكيل من كاتب العدل • نسخة من بطاقة اعتماد التواقيع من وزارة العمل • كشف الميزانية المالية للشركة أو كشف حساب الشركة من البنك عن ثلاثة أشهر • رقم الحساب البنكي - الاي بان • رقم الضريبة المضافة **متطلبات إضافية لشركات المقاولات:** • كشف العاملين بالمنشأة وزارة العمل • كشف المشاريع الانشائية الخاصة بالشركة **متطلبات إضافية لشركات الأستشاريين:** • العقد العام للاستشاري **متطلبات إضافية للموردين:** • العقد العام للمورد • صورة من بطاقة الاعتماد الصادرة من هيئة كهرباء ومياه الشارقة (خاص بشركات الالكتروميكانيك Mep)

الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	10دقائق كحد أدنى	رسوم الخدمة	**المقاول** 1000 درهم **الإستشاري** 500 درهم **المورد** 500 درهم الغرامات إن وجدت (في حالة تأخر الشركة عن التجديد بعد إنتهاء مدة الصلاحية التسجيل: **المقاول** 200 درهم عن السنة **الإستشاري** 100درهم عن السنة **المورد** 100 درهم عن السنة	طريقة الدفع	• بطاقة تحصيل • بطاقة الائتمان

الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	يوم عمل

طلب دفعات

الخدمة	تمرير المستحقات المالية	فئات المتعاملين	الشركات (مقاولين/استشاريين/ موردين)
وصف الخدمة	تمرير صرف مستحقات المالية للشركات،بعد توفير كافة المستندات المطلوبة وإستيفاء جميع الإجراءات الشكلية المتعلقة بذلك.		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: تكميلية نوع الخدمة: إجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	ترتبط مع خدمة تسجيل وتجديد عضوية شركة
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	دائرة المالية المركزية / الجهة الحكومية المعنية بالمشروع		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	• الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال أيام الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• يتم تسجيل الدخول بحساب الشركة الخاص عبر الموقع الإلكتروني للدائرة • اختيار خدمة (الدفعات) ليتم التقديم على الدفعة • اختيار نوع الدفعة بالبحث عن اسم المشروع ضمن قائمة أسماء المشاريع المسجلة ونوع الدفعة • ادخال البيانات المطلوبة • حفظ وطباعة الدفعات لأخذ توقيع الاستشاري(اذا كانت دفعة لمقاول) و مهندس الاشراف للدائرة وارفاقها ضمن المستندات المطلوبة • حفظ وارسال الطلب ليتم استلام رقم الباركود للمعاملة

طلب دفعات

متطلبات تقديم الخدمة	**الدفعة الاولى لمشاريع المباني (المقدمة):** • نسخة من أمر التكليف بالمشروع • نسخة من عرض السعر المعتمد من الدائرة لتنفيذ المشروع **الدفعة الأولى:** • نسبة الانجاز المعتمدة من الاستشاري و مهندس الاشراف بالدائرة على طلب شهادة الدفع • جدول الكميات التفصيلي لبنود الأعمال المنفذة معتمداً من الاستشاري / المقاول /المورد • نسخة من أمر المباشرة • نسخة معتمدة من البرنامج الزمني لتنفيذ أعمال المشروع . **الدفعة الجارية لمشاريع المباني:** • نسبة الانجاز المعتمدة من الاستشاري و مهندس الاشراف بالدائرة على طلب شهادة الدفع • جدول الكميات التفصيلي لبنود الاعمال المنفذة معتمداً من الاستشاري / المقاول /المورد • نسخة من أمر المباشرة • نسخة من أمر التكليف بالأعمال الاضافية (إن وجدت) • نسخة من شهادة الدفع السابقة المعتمدة لنفس المشروع . **الدفعة ماقبل الختامية لمشاريع المباني:** • نسبة الانجاز المعتمدة من الاستشاري و مهندس الاشراف بالدائرة على طلب شهادة الدفع • أصل محضر الاستلام الابتدائي معتمداً من الجهة المنتفعة و الاستشاري و أعضاء لجنة الاستلام من الدائرة • نسخة الكترونية من مخططات (حسب المنفذ) معتمدة من (استشاري المشروع / قسم التصميم بالدائرة / مهندس الاشراف بالدائرة) • تقرير التأخير في تنفيذ أعمال المشروع (إن وجد التأخير) موضحاً به مبررات التأخير و الوثائق الثبوتية • نسخة من أمر التكليف بالأعمال الاضافية (إن وجدت) • نسخة من شهادة الدفع السابقة المعتمدة لنفس المشروع . • شهادات الضمان و الادلة التشغيلية لعناصر المشروع . **الدفعة الختامية لمشاريع المباني:** • نسخة من محضر الاستلام المعتمد للمشروع • نسخة من محضر الاستلام النهائي معتمدا من الجهة المنتفعة و الاستشاري و أعضاء لجنة الاستلام من الدائرة • نسخة من شهادة الدفع السابقة المعتمدة لنفس المشروع **دفعة استشاري (تصميم):** • اعتماد طلب استصدار شهادة الدفع للاستشاري (أتعاب تصميم) من قبل الادارة المعنية • نسخة من ىخر شهادة دفع معتمدة للاستشاري **دفعة الاستشاري (الاشراف):** • اعتماد طلب استصدار شهادة الدفع للاستشاري (أتعاب الاشارف) من قبل المهندس المشرف • نسخة من آخر شهادة دفع معتمدة للاستشاري

الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	5 دقائق	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	5 أيام عمل				

المناقصات والمزايدات

الخدمة	المناقصات والمزايدات	فئات المتعاملين	الشركات (مقاولين/استشاريين/ موردين)
وصف الخدمة	مجموعة من الإجراءات النظامية تهدف إلى دعوة أكبر عدد من المتناقصين لتقديم عطاءاتهم وعروضهم تمهيداً لاختيار الأنسب من بينهم اعتماداً على جودة المادة والسعر لتنفيذ المشروع أو المشاركة فيه		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: فرعية نوع الخدمة: إجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	خدمة تسجيل عضوية شركة
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لا يوجد		
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني		
أوقات توفر الخدمة	الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال موقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التقديم على الطلب عن طريق مركز سعادة المتعاملين مع (ارفاق جميع المتطلبات الخاصة بالخدمة) • طلب الحصول على إذن الدفع من الادارة المعنية (إدارة عقود المباني) لشراء مناقصة المشروع . • دفع رسوم المناقصة عن طريق مركز سعادة المتعاملين و استلام الايصال • تسليم الايصال للادارة المعنية و استلام نسخة من مستندات المناقصة		
متطلبات تقديم الخدمة	• الرخصة التجارية للشركة سارية المفعول • رسالة الدعوة للمشاركة في المناقصة • تسجيل /تجديد عضوية الشركة في الدائرة		
الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	5 دقائق	رسوم الخدمة	رسوم شراء المناقصات حسب اللائحة
		طريقة الدفع	بطاقة تحصيل
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	يوم عمل		

الخط الساخن (الصيانة الذكية)

الخدمة	الخط الساخن	فئات المتعاملين	الدوائر الحكومية المحلية بالشارقة
وصف الخدمة	خدمة مقدمة للدوائر الحكومية المحلية في الشارقة و التي تقع ضمن المباني التي تشرف الدائرة على صيانتها		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: فرعية نوع الخدمة: إجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	تفعيل حساب الدائرة المعنية للحصول على الخدمة
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	الدوائر الحكومية		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي + مركز الشارقة للاتصال

أوقات توفر الخدمة	• الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال تطبيق الهاتف الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني ومركز الشارقة للاتصال عبر الرقم 800 80000		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• تقديم البلاغ/ طلب الصيانة عبر أحد قنوات تقديم الخدمة المتاحة للحصول على الخدمة • ادخال البيانات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	أن تكون الجهة المنتفعة من ضمن الجهات الحكومية المحلية في الشارقة

الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	دقيقتان	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	7 أيام عمل				

التحقق من حالة المعاملة

الخدمة	التحقق من حالة المعاملة	فئات المتعاملين	أفراد / شركات
وصف الخدمة	خدمة تمكن المتعاملين من متابعة حالة المعاملات المختلفة (جاري العمل ، منجزة، ..)عبر ادخال الرمز الشريطي (الباركود)		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: تكميلية نوع الخدمة: معلوماتية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	لايوجد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لايوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال التطبيق الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التواصل مع دائرة الأشغال العامة عبر أحد قنوات تقديم الخدمة • ادخال البيانات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	توفر رقم الرمز الشريطي أو الشفرة الخيطية (الباركود)
الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	30 ثانية	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	30 ثانية		

التواصل مع الرئيس

الخدمة	تواصل مع الرئيس	فئات المتعاملين	أفراد / الدوائر الحكومية / شركات
وصف الخدمة	استقبال أية استفسارات أو مقترحات أو ملاحظات ذا نتائج إيجابية ملحوظة أو تحسينية على الخدمات المقدمة		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: رئيسية نوع الخدمة: معلوماتية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	لايوجد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لايوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال التطبيق الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• الدخول عبر الموقع الالكتروني أو التطبيق الذكي • ادخال البيانات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	توفير البيانات التالية: • اسم المتعامل • البريد الإلكتروني • الهاتف المتحرك • تفاصيل الشكوى أو المقترح
الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	دقيقة واحدة	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	يعتمد على نوع الطلب		

الاقتراحات والشكاوى

الخدمة	الاقتراحات والشكاوى	فئات المتعاملين	أفراد / الدوائر الحكومية / شركات
وصف الخدمة	تتيح هذه للمتعاملين إرسال ملاحظاتهم واستفساراتهم من أجل حلها أو مقترحاتهم من أجل التطوير		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: رئيسية نوع الخدمة: معلوماتية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	لايوجد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لايوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال التطبيق الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• التواصل مع دائرة الأشغال العامة عبر أحد قنوات تقديم الخدمة • ادخال البيانات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	توفير البيانات التالية: • اسم المتعامل • البريد الإلكتروني • الهاتف المتحرك • تفاصيل الشكوى أو المقترح
الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	دقيقة واحدة	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	5 أيام عمل		

الدعم الفني

الخدمة	الدعم الفني	فئات المتعاملين	أفراد / الدوائر الحكومية / شركات
وصف الخدمة	خدمة يتم من خلالها توفير الدعم الفني أو المساعدة للمتعامل في حالة مواجهته أي صعوبة، أو حدوث خلل فني عند استخدام الموقع الإلكتروني.		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: رئيسية نوع الخدمة: إجرائية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	لايوجد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لايوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال التطبيق الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• الدخول عبر الموقع الالكتروني أو التطبيق الذكي • ادخال البيانات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	توفير البيانات التالية: • اسم المتعامل • البريد الإلكتروني • الهاتف المتحرك
الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	دقيقة واحدة	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	3 أيام عمل		

المحادثة المباشرة

الخدمة	المحادثة المباشرة	فئات المتعاملين	أفراد / الدوائر الحكومية / شركات
وصف الخدمة	خدمة يتم من خلالها قيام الموظف المختص بالرد الفوري على استفسارات أو ملاحظات المتعاملين عبر الموقع الإلكتروني Live Chat		
هيكلية الخدمة ونوعها	فئة الخدمة: رئيسية نوع الخدمة: معلوماتية	ترابط الخدمة مع خدمات اخرى	لايوجد
ترابط الخدمة مع جهات أخرى	لايوجد		

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني + التطبيق الذكي

أوقات توفر الخدمة	الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة / طوال الأسبوع من خلال التطبيق الذكي وموقع الدائرة الإلكتروني		
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	• الدخول عبر الموقع الالكتروني أو التطبيق الذكي • ادخال البيانات المطلوبة	متطلبات تقديم الخدمة	توفير البيانات التالية: • اسم المتعامل • البريد الإلكتروني • الهاتف المتحرك • الرخصة التجارية
الوقت المتوقع لتقديم الخدمة	دقيقة واحدة	رسوم الخدمة	مجانية	طريقة الدفع	لا يوجد
الوقت المتوقع لإنجاز الخدمة	الرد الفوري		

Online chat

Service	Online chat	**Customer Segment**	Individuals / Government Departments / Companies
Service Description	Services that allows the user to communicate in real time with a service provider by using an instant messaging		
Service Category & Type	Service Category : Main Service Type: Information	**Service Interdependency with Other Services**	N/A
Service Interdependency with Third Parties	N/A		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	Service is available through DPW website and smartphone application during official working hours (Sunday - Thursday, 2:30 - 7:30)		
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact DPW through one of the service delivery channels. • Enter the required data	**Service & document Requirements**	Providing the following data: • Customer Name • E-mail • Mobile No. • Commercial license
Service Application Timings	1 minute	**Service Fees**	Free
Payment Method	N/A		
Time Required to Deliver this Service	1 minute		

Technical Support Request Service

Service	Technical Support Request Service	**Customer Segment**	Individuals / Government Departments / Companies
Service Description	Services provided by DPW to support user by answering their inquiries and remarks related to DPW E-procedures and receiving the technical support requests.		
Service Category & Type	Service Category : Sub-service Service Type: procedural	**Service Interdependency with Other Services**	N/A
Service Interdependency with Third Parties	N/A		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Access via the website or Smartphone application • Enter the required data
Service & document Requirements	Providing the following data: • Customer Name • E-mail • Mobile No. • Details of the complaint or proposal

Service Application Timings	1 minute	**Service Fees**	Free	**Payment Method**	N/A
Time Required to Deliver this Service	3 working days				

Complaints and Suggestions

Service	Complaints and Suggestions	**Customer Segment**	Individuals / Government Departments / Companies
Service Description	This service allows customers to submit their complaints regarding DPW services or their suggestions for development		
Service Category & Type	Service Category : Main Service Type: Information	**Service Interdependency with Other Services**	N/A
Service Interdependency with Third Parties	N/A		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact DPW through one of the service delivery channels. • Entering the required data
Service & document Requirements	Providing the following data: • Customer Name • E-mail • Mobile No. • Details of the Complaint or Suggestion

Service Application Timings	1 minute	**Service Fees**	Free	**Payment Method**	N/A
Time Required to Deliver this Service	5 working days				

Contact the CEO

Service	Contact the CEO	**Customer Segment**	Individuals / Government Departments / Companies
Service Description	Receiving any inquiries, suggestions or developments with significant or improving positive impacts on the services provided		
Service Category & Type	Service Category : Main Service Type: Information	**Service Interdependency with Other Services**	N/A
Service Interdependency with Third Parties	N/A		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.		
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Access via the website or Smartphone application • Enter the required data	**Service & document Requirements**	Providing the following data: • Customer Name • E-mail • Mobile No. • Details of the complaint or proposal

Service Application Timings	1 minute	**Service Fees**	Free	**Payment Method**	N/A
Time Required to Deliver this Service	Depending on the application type				

Transaction Status

Service	Transaction Status	**Customer Segment**	Individuals / Companies
Service Description	A service that enables customers to follow up the status of various transactions (under processing, completed...etc.) by entering the bar code		
Service Category & Type	Service Category : Sub-service Service Type: Information	**Service Interdependency with Other Services**	N/A
Service Interdependency with Third Parties	N/A		
Service Channels	Website + Smart App		
Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.		
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact the Directorate of Public Works through one of the service delivery channels • Enter the bar code	**Service & document Requirements**	• bar code number
Service Application Timings	30 seconds	**Service Fees**	Free
Payment Method	N/A		
Time Required to Deliver this Service	30 seconds		

Hotline (Smart maintenance)

Service	Hotline	**Customer Segment**	Sharjah government departments
Service Description	A service provided to government departments in Sharjah which is located within the buildings that DPW supervises their maintenance.		
Service Category & Type	Service Category : Main Service Type: Procedural	**Service Interdependency with Other Services**	Activating the concerned department account
Service Interdependency with Third Parties	•Government departments		
Service Channels	Website + Smart App + Sharjah Contact Center		
Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application, DPW website and Sharjah Contact Center via 80000 800.		
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Submit the report / maintenance request through one of the service delivery channels available for the service	**Service & document Requirements**	• The beneficiary shall be one of the local departments government in Sharjah
Service Application Timings	2 minutes	**Service Fees**	Free
Payment Method	N/A		
Time Required to Deliver this Service	7 working days		

Tenders

Service	Participation in Tenders	**Customer Segment**	Companies (Contractors - Consultants - Suppliers)
Service Description	A set of formal procedures aiming at inviting the largest number of bidders to submit their tenders/bids in preparation for selecting the most appropriate among them on the basis of the price and material quality		
Service Category & Type	Service Category: Sub-service Service Type: Procedural	**Service Interdependency with Other Services**	Company Registration
Service Interdependency with Third Parties	Sharjah Finance Departments (SFD)		

Service Channels

Website

Service Availability	• Service is available 7/24 via DPW website.
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Apply through the Customer Happiness Center (attach all documents required for the service) • Request permission for payment from the competent department (Tenders) to purchase the project tender • Pay the tender fees through Customer Happiness Center and take-over receipt • Deliver the receipt to the concerned department and receive a copy of the tender documents
Service & document Requirements	• Company valid trade license • Participate in the tender Invitation Letter • Registration certificate / renewal of the company's membership with DPW

Service Application Timings	5 minutes	**Service Fees**	according to the regulation	**Payment Method**	Tahseel Card
Time Required to Deliver this Service	1 Working day				

Passing Financial Dues

Service & Documents Requirements	**First Payment for Building Projects (advance payment):** • Copy of the project assignment order • Copy of the quotation approved by DPW to carry out the project **First Payment:** • Completion ratio approved by the consultant and the supervising engineer of DPW for the payment certificate • The detailed bill of quantities for the executed work items approved by the consultant / contractor / supplier • Copy of the commencement order • A certified photocopy of the project works execution schedule **Progress Payments for Building Projects:** • Completion ratio approved by the consultant and the supervising engineer of the Directorate for the payment certificate • The detailed bill of quantities for the executed work items approved by the consultant / contractor / supplier • Copy of the commencement order • Copy of assignment order of additional works (if any) • Copy of prepayment certificate approved for the same project **Pre-Final Payment of Building Projects:** • Completion ratio approved by the consultant and the supervising engineer of the Directorate for the payment certificate • Record of initial handover approved by the beneficiary, consultant and members of the handover committee of the Directorate • An electronic copy of the plans (as built) approved by (project consultant / design department of the Directorate / supervising engineer at the Directorate) • Report of delay in the execution of project works (if any) explaining the reasons for the delay with supporting documents • Copy of assignment order of additional works (if any) • Copy of payment certificate approved for the same project • Guarantee certificates and operation manuals for project items **Final Payment for Building Projects:** • Copy of the approved handover record of the project • Copy of the final handover record approved by the beneficiary, consultant and members of the handover committee from the Directorate • Copy of the previous payment certificate approved for the same project **Consultant Payment (Design):** • Approval of the application for the payment certificate to the consultant (design fees) by the competent department • Copy of the last approved payment certificate for the consultant **Consultant Payment (supervision):** • Approval of the application for the certificate of payment to the consultant (supervision fees) by the supervising engineer • Copy of the last approved payment certificate for the consultant

Service Application Timings	5 minutes	**Service Fees**	Free	**Payment Method**	N/A
Time Required to Deliver this Service	5 Working days				

Passing Financial Dues

Service	Passing Financial Dues	**Customer Segment**	Companies (Contractors - Consultants - Suppliers)
Service Description	Service provided to companies registered in DPW and have projects with financial entitlments		
Service Category & Type	Service Category : Sub-service Service Type: Procedural	**Service Interdependency with Other Services**	Company Registration & Registration Renewal
Service Interdependency with Third Parties	• Sharjah Finance Department (SFD) • The government body concerned with the project		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• On DPW's Website, log in using company's account • Select " Payment " to apply for payments • Select " Payment " Type" under registered projects • Provide required details • Save & Print out payment to be signed by DPW's Supervision Engineer & Assigned Consultant, then attached fully-signed payment request as required • Save & Send to receive barcode number

Company Registration Renewal

Service & Documents Requirements	**Registration with Sharjah Finance Department (SFD)** • Copy of trade license • Copy of membership of Chamber of Commerce and Industry • Copy of the registration certificate in the Commercial Register • Copy of the approved authorization of the signatory authorized to sign transactions under a notarized power of attorney • Copy of the signatures authorization card from the Ministry of Human Resources and Emiratisation (MOHRE) • Balance sheet of the company or the company's bank account statement for three months • Bank account number - IBAN • VAT Registration No. **Additional requirements of contracting companies:** • List of the employees of the establishment (Ministry of Human Resources and Emiratisation) • List of the construction projects of the company **Additional requirements of Consulting Companies:** • General contract of the consultant **Additional requirements of suppliers:** • General contract of the supplier • Copy of approval card issued by SEWA (Only for Electro-mechanic "MEP" companies)

Service Application Timings	10 minutes as a minimum	**Service Fees**	**Contractor** AED 1,000 **Consultant** AED 500 **Supplier** AED 500 Fines, if any (in case of delay of the company renewal after the expiry date of registration: **Contractor** AED 200 / year **Consultant** AED 100 / year **Supplier** AED 100 / year	**Payment Method**	• Tahseel Card • Credit card

Time Required to Deliver this Service	1 Working day

Company Registration Renewal

Service	Company Registration Renewal	**Customer Segment**	Companies (Contractors - Consultants - Suppliers)
Service Description	A service that enables a company to renew its account with the Directorate of Public Works to run its business according to the permissible regulatory and legal forms, as well as applying for the other various services available for companies at DPW		
Service Category & Type	Service Category : Sub-service Service Type: Procedural	**Service Interdependency with Other Services**	Company Registration
Service Interdependency with Third Parties	N/A		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact the Directorate of Public Works through one of the service channels and register with it • Fill in the service form • Attach the required documents • Pay the fees through the website after approval by the concerned department • Receive the renewal certificate via website

Company Registration

Service & Documents Requirements	• Registration with Sharjah Finance Department (SFD) • Copy of trade license • Copy of membership of Sharjah Chamber of Commerce and Industry • Copy of the registration certificate in the Commercial Register • Copy of the approved authorization of the signatory authorized to sign transactions under a notarized power of attorney • Copy of the signatures authorization card from the Ministry of Human Resources and Emiratisation (MOHRE) • Balance sheet of the company or the company's bank account statement for three months • Bank account number - IBAN • VAT registration NO. **Additional requirements of contracting companies:** • List of the employees of the establishment (Ministry of Human Resources and Emiratisation) • List of the construction projects of the company **Additional requirements of Consulting Companies:** • General contract of the consultant **Additional requirements of suppliers:** • General contract of the supplier • Copy of approval card issued by SEWA (Only for Electro-mechanic "MEP" companies)

Service Application Timings	12 minutes as minimum	**Service Fees**	**Contractor** AED 2000 / year **Consultant** AED 1000 / year **Supplier** AED 1000 / year	**Payment Method**	• Tahseel Card • Credit card

Time Required to Deliver this Service	1 Working day

Company Registration

Service	Company Registration	**Customer Segment**	Companies (Contractors - Consultants - Suppliers)
Service Description	A service that enables companies to create an account with the Directorate of Public Works to practice the activity according to the permissible regulatory and legal forms, as well as applying for other various services available for companies at the Directorate		
Service Category & Type	Service Category : Main Service Type: Procedural	**Service Interdependency with Other Services**	N/A
Service Interdependency with Third Parties	N/A		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and the DPW website
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact the Directorate of Public Works through one of the service channels • Fill in the service form • Attach the required documents • Pay the fees through the website after approval by the concerned department • Receive the registration certificate via website

Land Settlement

Service	Land Settlement	**Customer Segment**	sharjah Citizens
Service Description	A service provided by DPW to the citizens of Sharjah, including the grading of residential areas in preparation for the construction of their home, in Suyoh 10 to Al Suyoh 15 in sharjah		
Service Category & Type	Service Category : Sub-service Service Type: Social	**Service Interdependency with Other Services**	Individuals Registration
Service Interdependency with Third Parties	Sharjah Executive Council Sharjah Finance Department (SFD)		

Service Channels

Website + Smart App

Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.		
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact the Directorate of Public Works through one of the delivery channels • Fill in the available service form and attach the required documents	**Service & document Requirements**	• Copy of Passport • Copy of UAE ID • Receipt certificate(from Directorate Of TownPlanning and Survey) • Building permit • Copy of housing support

Service Application Timings	5 minutes	**Service Fees**	Free	**Payment Method**	N/A
Time Required to Deliver this Service	14 days				

Register New Individual Account

Service	Register New Individual Account	**Customer Segment**	Citizens
Service Description	A service that enables individual to create a personal account with the Directorate of Public Works through which he/she applies for and follows up various services		
Service Category & Type	Service Category : Main Service Type: Procedural	**Service Interdependency with Other Services**	Land Settlement
Service Interdependency with Third Parties	N/A		
Service Channels	Website + Smart App		
Service Availability	• Service is available 7/24 via the smartphone application and DPW website.		
Procedures and Steps of Obtaining the Service	• Contact the Directorate of Public Works through one of the service delivery channels • Fill in the available service form and attach the required documents • Activate the account via e-mail	**Service & document Requirements**	• Copy of the passport • Copy of Emirates ID
Service Application Timings	3.5 minutes	**Service Fees**	Free
Payment Method	N/A		
Time Required to Deliver this Service	Upon activating the account via e-mail		

Definitions

Service	A series of activities, procedures or processes provided by the Directorate of public work, aiming to meet the needs of customers
* **Service Category**	
Procedural Service	Services that meet the transactional needs of the customers
Social Service	Services provided by the government for promoting the welfare of the citizens
Information Service	Services related to the dissemination of information from the governmental center to the beneficiary
* **Service Structure**	
Main Service	A comprehensive service that includes sub-services and complementary services
Sub Service	A service that is ancillary to the main services according to the type of customers or the purpose of the service. It's a service that falls under, and cannot be obtained without, the main service
Complementary Service	A service that falls under the main services and sub services and cannot be obtained without access to one of them, but other services can be obtained without it
DPW	Stands for Directorate of Public Works

Customer Segment

The category benefiting from receiving this service, such as the government, individuals and businesses

Service Interdependency

The obstacles and requirments that if not available may prevent access to the required service

Service Requirements

Terms and conditions or any documents if not available may prevent access to the required service

Service Fees

Specific fees in order to obtain service

Service Channels

The means that ensure communication between the customer and the Directorate for providing the service

Customer Happiness Charter

Customer Happiness =

The Communication channels:

Customer Happiness Center
Main branch
Sharjah – Al Nasiriyah - Street 2 - Opposite to Al Nasiriyah Garden
Al Dhaid Branch
Central Region - Al Dhaid - Weshah Street - Next to the Municipality- Directorate of Town Planning and Survey - First Floor
Dibba Al Hisn Branch
Dibba Al Hisn area - Al Doub District- Al Eqd Al Shareef Street next to the Sharia Court
Kalba Branch
Kalba - Opposite to Kalba Lake - Next to Human Resources Building.
Khorfakkan Branch
Khorfakkan - Al Mudaifi Area - opposite to Khorfakkan Sports & Cultural Club

Phone
065165555

E-mail
customers@dpw.sharjah.ae

Website
www.dpw.sharjah.ae

Instagram
@dpw_sharjah

Twitter
@dpwsharjah

Smart APP
Sharjah DPW

Values

- Excellence
- Participation
- Responsibility
- Customer Focus
- Creativity and Innovation
- Governance

Vision

Sustainable Urbanization

Mission

Management and development of urban and public infrastructure projects in accordance with the best standards and practices to meet the ambitions of the Emeriti community through the optimal investment of resources.

Introduction

Dear customer,

Directorate of Public Works in Sharjah is pleased to provide you with a guide for its services as we look forward to providing high quality services and transparent, respected and fair interactions, while constantly endeavor to develop and strengthen relationships through providing outstanding service to stakeholders.

Thanks for your precious time taken to read this Customer Services Guide issued by the Directorate. This booklet is designed to provide our customers with the information they need to ensure their applications, requests, queries and follow-ups are completed as quickly as possible and to their complete satisfaction and happiness.

This Guide presents a range of services provided by DPW, which include service channels to facilitate the work for customers. In line with the Customer Happiness Charter, we pledge to ensure happiness for you.

Ali Saeed Bin Shaheen Al Suwaidi

DPW Chairman

Executive Council Member - Sharjah

CEO Message

In the Directorate of Public Works, we strongly believe in offering the best to our community. Directorate's strategy is hence based on the implementation and management of state-of-the-art and sustainable infrastructure and buildings with modern specifications. The strategy aims to attract the most important and largest specialized companies and expert houses in the management and implementation of urban projects.

One of our top priorities is to meet various commitments to our customers and highly experienced and efficient employees, as well as working diligently to implement the projects according to their respective schedules, at the highest international standards. Also, we, in the Directorate of Public Works, encourage interactive approach of constructive and continuous dialogue with our customers. Through our vision and the implementation of the provisions of our strategic plan, we are working to provide the best services to our customers..

Table of Contents

- CEO Message ____ 1
- Introduction ____ 3
- Vision ____ 4
- Mission ____ 4
- Values ____ 4
- The Customer Happiness Charter ____ 5
- Definitions ____ 6

Individuals Services

- Register New Individual ____ 7
- Land grading ____ 8

Companies Services

- Company Registration ____ 9
- Company Registration Renewal ____ 11
- Passing Financial Dues ____ 13
- Participation in Tenders ____ 15

Government Departments Services

- Hotline ____ 16

Other Services

- Transaction Status ____ 17
- Contact the CEO ____ 18
- Complaints and Suggestions ____ 19
- Technical Support Request Service ____ 20
- Online chat ____ 21

حكومة الشارقة
دائرة الأشغال العامة
Government of Sharjah
Department of Public Works

services guide

Individuals Category
Companies Category
Government Bodies

3rd Edition 2020