

25 شرطاً لترخيص توصيل الطلبات.. ومعالجة الشكاوى بـ3 أيام

15 يوليو، 2025



استعرضت اللائحة التنفيذية لنشاط توصيل الطلبات التي طرحتها الهيئة العامة للنقل، الاشتراطات الخاصة بالحصول على ترخيص نشاط توصيل الطلبات، وكذلك آلية تقديم الشكاوى ومعالجتها.

ويهدف المشروع إلى تنظيم نشاط توصيل الطلبات وتطوير خدماته والنهوض به وتشجيع الاستثمار بالتنسيق مع الجهات المعنية، فيه، بما يتفق مع أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة، مع مراعاة الجوانب البيئية ومتطلبات الأمن والسلامة.

وتسري أحكام هذه اللائحة على المنشآت (الشركات) المرخصة في نشاط توصيل الطلبات، كما يُحظر ممارسة النشاط دون الحصول على الترخيص اللازم من الهيئة أو الاستمرار في ممارسة النشاط بعد انتهاء

الترخيص أو إلغائه أو خلال فترة تعليقه.

شروط الحصول على الترخيص

وجاء في اللائحة أنه يشترط لحصول المنشأة على الترخيص استيفاء بعض المتطلبات والتي تتضمن تقديم طلب عبر قنوات الهيئة المعتمدة، وسجل تجاري يشتمل على النشاط ساري المفعول، وشهادة تسجيل علامة تجارية للنظام التقني المستخدم لممارسة النشاط، وشهادة التأمينات الاجتماعية سارية المفعول، وتوفير النظام التقني للمنشأة وربطه وتكامله مع منصة الهيئة الإلكترونية، والأنظمة الإلكترونية الأخرى التي تحددها الهيئة.

وتشمل الشروط تعيين شخص مسؤول أو مفوض للتواصل مع الهيئة، وتحديد وسائل التواصل معه، وتوفير العنوان الوطني للمنشأة، على أن تستوفي المنشأة جميع شروط ومتطلبات الحصول على الترخيص خلال فترة 30 يوماً من تاريخ تقديم الطلب، وإلا اعتبر الطلب ملغى، مع إصدار الترخيص باسم المنشأة ويوضح فيه العلامة التجارية للنظام التقني لمقدم الخدمة ولمدة ثلاث سنوات.

الالتزامات التشغيلية لمقدم الخدمة

ويلتزم مقدم الخدمة بأخذ موافقة كافة أطراف عملية النقل المسبقة على كل طلبية، وتسجيل السائق والمركبة في منصة الهيئة الإلكترونية، وتوفير خيار استخدام الدفع الإلكتروني والتقيد بالأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة، واستمرار الارتباط بمنصة الهيئة الإلكترونية خلال فترة سريان الترخيص ووفق متطلبات الهيئة، وتزويد منصة الهيئة الإلكترونية بالبيانات التي تطلبها بشكل فوري، وتوفير الدعم الفني للنظام التقني للخدمة.

كما يلتزم أيضاً بوضع آلية للرقابة على المركبات والسائقين ومشاركتها مع الهيئة، وإطلاع المستفيد على السعر التفصيلي للخدمة وآلية الإلغاء والاسترداد والاتفاق على آلية الدفع قبل الموافقة على الطلب، وإظهار بيانات الرحلة والطلبية والسائق والمركبة للمستفيد من الخدمة بشكل مباشر، وتوفير وسائل التواصل اللازمة على مدار ساعات العمل لاستقبال شكاوى واستفسارات وبلاغات المستفيدين، والسائقين، على أن تكون إحدى تلك الوسائل داخل النظام التقني لمقدم الخدمة ويسهل الوصول لها والتجاوب معها، مع معالجة الشكاوى والبلاغات بما لا يتجاوز (3) أيام عمل مع حفظ كل بلاغ أو شكوى ترد لمقدم الخدمة، وتزويد المستفيد برقم خاص بها.

تحديد العقوبات التي تطال المخالفين

ونصت اللائحة على أنه تطبق العقوبات عن أي مخالفة لأحكام هذه اللائحة بموجب ما يقتضي به جدول المخالفات والعقوبات، مع مراعاة ما لسلطات الضبط الأخرى من اختصاصات، يختص المفتش ومن يسند إليه نظاماً وفقاً للقرارات ذات الصلة بمتابعة أداء المرخص له والتحقق من التزامه بأحكام النظام وهذه اللائحة، وتطبيق وضبط العقوبات بشرياً وآلياً لأي مخالفة للأحكام الواردة بهما ووفقاً لجدول المخالفات والعقوبات الملحق بهذه اللائحة.

وألزمت اللائحة المرخص له بمراجعة الهيئة خلال مدة 5 أيام من تاريخ الاستدعاء من قبل الهيئة، كما يبلغ المخالف بقرار إيقاع العقوبة الواردة في جدول المخالفات والعقوبات، ويعد منتجاً لآثاره النظامية من تاريخ تبليغه من خلال الوسائل المحددة، وأما في حال فشل التبليغ بسبب عدم تحديث المخالف لبياناته، يعتبر التبليغ منتجاً لآثاره من تاريخ إرساله إلى آخر بيانات مسجلة لدى الهيئة.

فيما يحق لكل ذي مصلحة التظلم على المخالفات الصادرة من الهيئة عبر تقديم طلب التظلم عبر الوسائل المعتمدة لديها خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تبليغه بالمخالفة، ويعد التظلم مقدماً من تاريخ تسجيله لدى الهيئة، ولا يُقبل أي تظلم يُقدم بعد انتهاء المدة النظامية المحددة في النظام، على أن تنظر اللجنة في التظلمات من القرار الإداري الصادر عن الهيئة، وفق لائحة قواعد عمل لجنة النظر في مخالفات أحكام النقل البري على الطرق، بينما يحق لكل ذي مصلحة التظلم من قرار اللجنة أمام المحكمة المختصة خلال (60) يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار.