

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



الدليل الإجرائي

لقرار توطين مهن خدمة العملاء "عن بعد"

الإصدار ١٨،٠٨،٢١



قرار وزاري

إن وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية،
بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً،

وبعد الاطلاع على أحكام المادة (الثالثة) والمادة (الحادية عشر مكرر) والمادة (السادسة والثلاثين) من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ١٤٢٦/٨/٢٣هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٤) وتاريخ ١٤٣٤/٥/١٢هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١) وتاريخ ١٤٣٥/١/٢٢هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٦) وتاريخ ١٤٣٦/٦/٥هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٤) وتاريخ ١٤٤٠/٢/٢٢هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٣٤) وتاريخ ١٤٤٠/١١/٢٧هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) وتاريخ ١٤٤٢/١/٧هـ وبعد الاطلاع على القرار الوزاري رقم (١٢٠٤٥٣) وتاريخ ١٤٢٨/١٢/٢٨هـ والقرار الوزاري رقم (١٠١٣٢٩) وتاريخ ١٤٤٢/٦/١هـ، وإنفاذاً لمبادرة توظيف المهن إحدى مبادرات الوزارة المعلن عنها بتاريخ ١٤٤٠/١/٢٠هـ وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة.

يقرر ما يلي:

- أولاً: قصر العمل في مهن ووظائف خدمة العملاء للعاملين بنظام العمل "عن بعد" على السعوديين من خلال التعاقد المباشر أو غير المباشر، ويشمل ذلك عقود العمل أو تعهيد الخدمات التي يلتزم بمقتضاها تقديم عمل "عن بعد" يخص الأعمال التي تعد النشاط الرئيسي للمنشأة.
- ثانياً: يطبق هذا القرار على جميع المهن والوظائف بالمنشآت التي تقدم خدمة للعملاء "عن بعد" من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل المحادثة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها لتقديم خدمة العملاء عن بعد، وفق ما ورد في أحكام القرار الوزاري رقم ١٢٠٤٥٣ وتاريخ ١٤٢٨/١٢/٢٨هـ والقرار الوزاري رقم (١٠١٣٢٩) وتاريخ ١٤٤٢/٦/١هـ، وما يطرأ عليه من تعديلات.
- ثالثاً: يطبق في حق المنشأة التي تقوم بمخالفة بنود هذا القرار العقوبات المنصوص عليها في جدول المخالفات والعقوبات الصادر بالقرار الوزاري رقم ١٧٨٧٤٢ وتاريخ ١٤٤٠/٩/٢٧هـ، مع مراعاة أي تعديلات تطرأ على هذا القرار.
- رابعاً: يعتبر الدليل الإجرائي جزء لا يتجزأ من هذا القرار ويتم العمل بهما بعد مائة وثمانين يوماً تاريخ صدور هذا القرار.
- خامساً: ينشر هذا القرار مع الدليل الاجرائي في موقع الوزارة الإلكتروني.
- سادساً: يلغي هذا القرار كل ما يتعارض معه من قرارات سابقة.
- سابعاً: على نائب الوزير للعمل اتخاذ ما يلزم لتنفيذه.

والله الموفق

وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

م. أحمد بن سليمان الراجحي

المحتويات

0	المقدمة
٦	مصطلحات وتعريفات
٧	قرار التوظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد"
٧	الخطة الزمنية للقرار
٧	المهن المستهدفة
٧	المخالفات والعقوبات
٨	الاحتساب في برنامج نطاقات
٨	برامج الدعم والتوظيف
٩	الأسئلة الشائعة



١. المقدمة والغرض من الدليل

حرصاً من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على توفير فرص عمل محفزة ومنتجة ومستقرة للمواطنين والمواطنات في مختلف مناطق المملكة، ورفع مستوى مشاركتهم في سوق العمل، وبناءً على توجه الوزارة في توظيف القطاعات واستهداف المهن وفقاً لأهداف رؤية ٢٠٣٠، وإشارةً للقرار الوزاري رقم (١١٢٢٠٣) وتاريخ (١٤٤٢/٦/١٨هـ) بشأن قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" لتمكين الشباب والشابات من فرص العمل في القطاع الخاص*.

وحيث يعتبر هذا القرار ضمن مجموعة من قرارات التوظيف التي عملت عليها الوزارة بالتعاون والشراكة مع الجهات الحكومية والإشرافية المعنية لتوفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة للموارد البشرية الوطنية، وتوسيع دائرة المشاركة مع القطاع الخاص المتوافقة مع استراتيجية التوظيف المعنية بتنمية رأس المال البشري، وتعزيز المساهمة في المنظومة الاقتصادية، ولا يعتبر بديلاً أو متعارضاً مع قرارات التوظيف الصادرة مسبقاً من قبل الوزارة. كما يوضح هذا الدليل تفاصيل قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" بما في ذلك الأنشطة المستهدفة والشروط العامة، وبرامج الدعم التي تقدمها منظومة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بالإضافة إلى الإجابة على التساؤلات الأكثر شيوعاً.

*ينطبق القرار على المنشآت التي تخضع لنظام العمل بالمملكة العربية السعودية ويخص العلاقة التعاقدية بين أصحاب العامل والعاملين داخل المملكة وفقاً لنظام العمل بالمملكة

٢. التعريفات

القرار الوزاري رقم (١١٣٢٠٣) بتاريخ ١٤٤٢/٠٨/١٨ هـ، الذي يفيد بالآتي: قصر العمل في مهن ووظائف خدمة العملاء للعاملين بنظام العمل " عن بعد " على السعوديين من خلال التعاقد المباشر أو غير المباشر، ويشمل ذلك عقود العمل أو تعهيد الخدمات التي يلتزم بمقتضاها تقديم عمل " عن بعد " يخص الأعمال التي تُعد النشاط الرئيسي للمنشأة.	قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد":*
هي جميع المهن المصنفة كمهن خدمة عملاء والمهن المساندة بحسب التصنيف السعودي الموحد للمهن، والذي تم اعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم (٦٦٠) ، وتاريخه١٤٤١/١٠/٢٤ هـ ، والمفصلة في هذا الدليل.	مهن خدمة العملاء:
يقصد بها كل شخص مسجل في المنشأة كعامل، ويخضع للتصنيف المهني في أحد مهن خدمة العملاء والمهن ذات العلاقة.	ممثلي خدمة العملاء:
مائة وثمانون يوماً من تاريخ صدور القرار الوزاري الخاص بتوظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" ويمكن للمنشأة خلال هذه الفترة العمل على تصحيح أوضاعها للوصول للمستهدف الخاص بها.	فترة السماح:
وهي الفترة التي تلتزم المنشأة فيها بتنفيذ القرار، حيث تكون المنشأة عرضة للإجراءات والعقوبات النظامية في حالة عدم التقيد بالقرار (راجع الإجراءات والعقوبات المنصوص في هذا الدليل وبوابة العمل عن بعد).	فترة التنفيذ:
هي كل كيان اعتباري يشير الى شركات، مؤسسات، سواء كانت تقدم خدمات العملاء بشكل متخصص كنشاط رئيسي أو نشاط داعم أو من خلال تعهيد هذه الخدمة لخدمة عملائها.	المنشأة:
الجهة الحكومية المختصة أو المشرفة على المنشآت وفقاً للنشاط أو التصنيف بالترخيص أو التنظيم لتقديم المنتجات أو الخدمات.	الجهات الإشرافية:
هي مهن ووظائف خدمة العملاء المستثناة من تطبيق القرار بالتنسيق مع الجهات الإشرافية.	المهن المستثناة:
يقصد بها برامج الدعم والتوظيف المقدمة من قبل منظومة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو شركائها أو الجهات الإشرافية وذات الاختصاص لتحفيز القطاع ودعمه.	الدعم والتوظيف:
هو الحد الأدنى للأجر الشهري للعامل السعودي، ويتم بناءً عليه احتسابه في نسبة التوظيف في برنامج نطاقات.	الاحتساب في برنامج نطاقات:

* المرادف لمصطلح توظيف في هذا الدليل هو سعودة الوظائف

٣. قرار التوظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد":

يهدف هذا القرار توفير فرص عمل جديدة للمواطنين والمواطنات وتنظيم سوق العمل ، وقد قامت الوزارة بإطلاق عدة مبادرات من ضمنها مبادرة العمل "عن بعد" التي تخضع فيها العلاقة التعاقدية للعامل "عن بعد" لأحكام نظام العمل والقرارات الوزارية واللوائح الداخلية المعتمدة في المنشأة وكذلك التسجيل الإلزامي في التأمينات الاجتماعية ، ويحد هذا القرار من قيام بعض المنشآت بالاستعانة بعاملين غير المواطنين والمواطنات وغير المسجلين بالسجلات النظامية للمنشأة ويعملون عن بعد بمهن خدمة العملاء وتقع مقرات عملهم خارج مقر المنشأة سواء من خلال التعاقد المباشر معهم او عن طريق تعهيد الأعمال لجهات أخرى للقيام بمهام تخدم عملاء هذه المنشآت داخل المملكة ، حيث أن هذه الممارسات لها تأثير سلبي على المنشآت الوطنية والتوظيف وتوفير فرص العمل وتنظيم سوق العمل السعودي .

٤. الخطة الزمنية:

يبدأ تطبيق القرار الوزاري الملزم بتوظيف مهن ووظائف خدمة العملاء "عن بعد" من (١٨٠ يوم من تاريخ اصدار القرار) على أن يتم تطبيق العقوبات المنصوص عليها في هذا الدليل والقرارات ذات العلاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات الاشرافية وذات العلاقة، والعقوبات النظامية على جميع المنشآت التي لم تتقيد بتنفيذ القرار بعد انتهاء فترة السماح ١٨٠ يوم من تاريخ اصدار القرار.

٥. المهن المستهدفة:

يتم تطبيق القرار على جميع المهن المصنفة كمهن (خدمة العملاء) والتي تقدم عن بعد من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل الدردشة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها لخدمة العملاء. ويشمل جميع مهن (خدمة العملاء) بما فيها الوظائف القيادية والاشرفية وأي مهنة بمسمى آخر تقوم بتلك المهام والتي تندرج تحت المجموعة الفرعية (٤٢) من المجموعة الرئيسية الرابعة في " التصنيف السعودي الموحد للمهن "، والذي تم اعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم (٦٦٠) وتاريخ ١٤٤١/١٠/٢٤ هـ .

٦. المخالفات والعقوبات:

١. في حال وجود عامل يعمل في أحد مهن خدمة العملاء المستهدفة بمسمى مهني مختلف عن المسمى المهني المدون في عقد العمل، سيتم تطبيق العقوبة المنصوص عليها في القرار الوزاري رقم ١٧٨٧٤٣ وتاريخ ١٤٤٠/٩/٢٧ هـ وما يطرأ عليه من تعديلات وهي:
 - (١٥) قيام صاحب العمل بتمكين العامل غير السعودي بالعمل في مهنة غير المهنة المدونة في رخصة العمل (١٠٠٠٠)
 - (٢٠) توظيف عمالة غير سعودية في مهن مقصورة على السعوديين (٢٠٠٠٠) تتعدد بتعدد العمال
 - (٢٤) قيام صاحب العمل بتشغيل العامل بدون عقد عمل مكتوب أو موثوق حسب القرار الوزاري المنظم لذلك (١٠٠٠)
 - (٥٨) عدم قيام صاحب العمل و ممثليه بتسهيل مهام مفتشي الوزارة و موظفي الجهات المختصة أو عدم التعاون معهم لتطبيق أحكام نظام العمل (١٠٠٠٠)
٢. تطبق اللوائح والعقوبات للامتثال بالأنظمة على جميع المنشآت بالمملكة والتي تمارس أي من مهن خدمة العملاء ويتم تحديد الاستثناءات بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة ووفقاً لاشتراطات التراخيص الممنوحة من قبلها.

٧. الاحتساب في برنامج نطاقات:

يتم احتساب العامل السعودي وفقاً للقرار الوزاري رقم ٦١٧.٦ بتاريخ ٠٣-٠٤-١٤٤٢هـ بشأن رفع الحد الأدنى لاحتساب أجور السعوديين في نطاقات.

٨. برامج الدعم والتوظيف

١. برنامج "توطين" المقدم من وزارة الموارد البشرية والتنمية والذي يقدم حزمة دعوم للأفراد وأصحاب المنشآت بتوقيع اتفاقية بين الوزارة وصاحب المنشأة، يمكن مراسلة فريق عمل برنامج توطين عبر الرابط التالي <https://www.altawteen.sa/>
٢. يقدم صندوق الموارد البشرية (هدف) عدة برامج للتدريب ودعم التوظيف للسعوديين والتي يمكن الاستفادة منها لتوطين مهن خدمة العملاء حيث يقدم الصندوق عدة برامج للتدريب (تمهير، دروب، صيفي، أكاديمية هدف للقيادة، البوابة السعودية للموارد البشرية)، وعدة برامج لتمكين ودعم التوظيف للسعوديين (قنوات طاقات للتوظيف، دعم الأجور، توافق، البوابة الوطنية للعمل، برامج دعم الشراكات الاستراتيجية) (<https://hrsd.gov.sa/ar/ecalc/index>) والبرامج الخاصة التي يتم تصميمها بالتنسيق مع وكالة التوطين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
٣. برامج الدعم المقدمة من قبل الجهات الاشرافية.

٩. الأسئلة الشائعة

هل يطبق قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" بالتوازي مع نطاقات؟

نعم، القرار يطبق على المهن المستهدفة بالقرار داخل المنشأة والتي يتم تعهدها، وكذلك العقوبات المنصوص عليها نظامًا بغض النظر عن نطاق المنشأة في نطاقات، أي انه لا يؤثر نطاق المنشأة في نطاقات على تطبيق قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد".

هل يطبق القرار على المسميات المهنية فقط أو على العمل الفعلي للعامل؟

يتم تطبيق القرار على المسميات المهنية والعمل الفعلي للعامل للخدمات المقدمة من خلال المنشأة أو من خلال وسيط أو طرف آخر.

هل سيتم تعديل النسبة لتوظيف مهن خدمة العملاء مستقبلاً؟

تعمل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على خفض معدل البطالة والمساهمة في توفير وظائف لائقة للمواطنين من خلال عدة مبادرات يتم إطلاقها، ولتحقيق ذلك تراجع الوزارة بشكل دوري نسب التوظيف المطلوبة عبر إحصاء عدد الخريجين والباحثين عن عمل، وقدرة وسعة استيعاب السوق، لضمان مشاركة الخريجين في سوق العمل بشكل تلقائي.

هل يهدف هذا القرار لإجبار الشركات العالمية الموجودة خارج المملكة ولديها عملاء بالمملكة لفتح مقرات خاصة بها لخدمة العملاء في المملكة؟

لا، هذا القرار لا يستهدف المنشآت خارج المملكة التي لديها عملاء بالمملكة والتي لا تخضع لنظام العمل السعودي.

هل هناك مرونة في الجدول الزمني للتنفيذ بحيث يمكن للشركات المتضررة إجراء تعديلات بعد الموعد النهائي في ٣١ يوليو؟ هل يمكن تمديد فترة السماح إلى ١٨ شهراً على الأقل لضمان توضيح الغموض في القرار وإتاحة الوقت الكافي للشركات للائتمثال؟

لا، هذه المهلة تم تحديدها مسبقاً بقرار وزاري رقم ١١٣٢٠٣ وتاريخ ١٨/٦/١٤٤٢هـ.

هل يمكن اعتماد نهج تنفيذ مرحلي يسمح بزيادة تدريجية لأهداف السعودية (٢٥٪ إلى ٥٠٪ إلى ٧٥٪ إلى ١٠٠٪) على مدى فترة زمنية طويلة؟

القرار الوزاري رقم ١١٣٢٠٣ وتاريخ ١٨/٦/١٤٤٢هـ. يفيد بقصر جميع مهن خدمة العملاء عن بعد على السعوديين

هل تدرج خدمة العملاء فقط على منشآت ضمن قطاعات محددة لممارسة دور خدمة العملاء؟

القرار يشمل ممارسة مهن خدمة العملاء عن بعد في جميع الأنشطة والقطاعات.

ما هي الحوافز الحكومية المحددة لدعم احتياجات البنية التحتية للعمل "عن بعد"؟

يمكن الاستفادة من برنامج "توظيف" المقدم من وزارة الموارد البشرية والتنمية الذي يقدم حزمة دعوم للأفراد وأصحاب المنشآت بتوقيع اتفاقية بين الوزارة وصاحب المنشأة، يمكن مراسلة فريق عمل برنامج توظيف عبر الرابط التالي <https://www.altawteen.sa/>

ما هي مهن خدمة العملاء المستهدفة في القرار؟

وظائف خدمة العملاء والتي تدرج تحت المجموعة الفرعية (٤٢) من المجموعة الرئيسية الرابعة في "التصنيف السعودي الموحد للمهن"، والتي يتم تقديمها عن بعد تشمل على (خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل المحادثة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها). (بتعاقد مباشر أو غير مباشر)، ولا يشمل القرار مهن الصف الثاني من الخدمة كمهن الدعم الفني والصيانة.

ما هي مهن خدمة العملاء المحددة في تصنيف المهنة ٤٢؟

جميع مهن خدمة العملاء الواردة في المجموعة الفرعية (٤٢)، والتي تقدم عن بعد / خارج مقر المنشأة من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل المحادثة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها. (بتعاقد مباشر أو غير مباشر).

ما مقدار عمل خدمة العملاء الذي يحتاج الموظف للانخراط فيه لكي يندرج ضمن متطلبات التوظيف؟ على سبيل المثال، إذا لم تكن خدمة العملاء هي الوصف الوظيفي الرئيسي للموظف ولكن من وقت لآخر يتفاعل بشكل مباشر مع المستهلكين، فهل يظل المتطلب سارياً؟

القرار يشمل أي موظف تدرج مهامه الوظيفية على خدمة العملاء (عن بعد).

هل يتعلق القرار بالعملاء المقيمين في السعودية فقط أم يشمل العملاء المقيمين خارج المملكة العربية السعودية والذين يتم خدمتهم من العمليات السعودية؟

القرار يستهدف قصر مهنة خدمة العملاء عن بعد وتقديمها لعملاء المنشآت داخل المملكة فقط، ولا ينطبق على العاملين الغير سعوديين الذين يعملون من داخل مقرات المنشآت - ليس بعقد عمل عن بعد -.

هل المقصود من مصطلح "العمل عن بعد" هو الإشارة إلى العمل من المنزل؟

يقصد به العمل من خارج مقر المنشأة. (تعريف العمل " عن بعد "؛ أداء العامل لواجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد، وذلك باستخدام أي من وسائل الاتصال وتقنية المعلومات)

هل القرار ينطبق على وكلاء خدمة العملاء الذين يعملون في الميدان ويقدمون خدمة العملاء وجهاً لوجه للمستهلكين؟

لا، فقط مهن خدمة العملاء بوظائف عن بعد من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل المحادثة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها. (بتعاقد مباشر أو غير مباشر).



لمزيد من المعلومات، الرجاء التواصل مع

www.hrsd.gov.sa