



تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تأكيد الالتزام بمتطلبات العمل "عن بعد" بمهين خدمة العملاء.

إلحاقاً لتعليمات البنك المركزي المبلغة بموجب التعميم رقم (٤٢٠٣٢١٦٦) وتاريخ ١٤/٠٥/١٤٤٢ هـ المتضمنة التأكيد على تسجيل العاملين "عن بعد" بمهين خدمة العملاء في السجلات الرسمية للمؤسسة المالية، وسجلات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، وكذلك توثيق عقود أولئك العاملين في البوابة الإلكترونية التي حددتها الجهة المختصة. وإشارةً إلى قرار معالي وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (١١٢٢.٣) وتاريخ ١٨/٠٦/١٤٤٢ هـ المتضمن قصر العمل "عن بعد" بمهين خدمة العملاء على السعوديين.

عليه؛ يؤكد البنك المركزي على المؤسسات المالية كافة الالتزام بما تضمنته التعليمات المشار إليها أعلاه، إلى جانب القرار الوزاري المرافق.

للإحاطة والعمل بموجبه اعتباراً من تاريخه.

وتقبلوا تحياتي،

بجدي

بجدي

فهد بن إبراهيم الشري

وكيل المحافظ للرقابة

عنه / زياد بن بندر اليوسف

وكيل المحافظ للتطوير والتنمية

نطاق التوزيع:

- المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي.



## قرار وزاري

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

ويعد الاطلاع على أحكام المادة (الثالثة) والمادة (الحادية عشر مكرر) والمادة (السادسة والثلاثين) من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ٢٣/٨/١٤٢٦هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٤) وتاريخ ١٢/٥/١٤٢٤هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١) وتاريخ ٢٢/١/١٤٣٥هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٦) وتاريخ ٥/٦/١٤٢٦هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٤) وتاريخ ٢٢/٢/١٤٤٠هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٣٤) وتاريخ ٢٧/١١/١٤٤٠هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) وتاريخ ٧/١/١٤٤٢هـ وبعد الاطلاع على القرار الوزاري رقم (١٢٠٤٥٣) وتاريخ ٢٨/١٢/١٤٢٨هـ والقرار الوزاري رقم (١٠١٣٢٩) وتاريخ ١/٦/١٤٤٢هـ، وإنفاذاً لمبادرة "توطين المهن" إحدى مبادرات الوزارة المعلن عنها بتاريخ ١٠/١/١٤٤٠هـ وبناء 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 ٢٨/١٢/١٤٢٨هـ والقرار الوزاري رقم (١٠١٣٢٩) وتاريخ ١/٦/١٤٤٢هـ، 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 ٢٧/٩/١٤٤٠هـ، 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 الإجرائي 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

الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية



# الدليل الإجرائي

لقرارتوطين مهن خدمة العملاء عن بعد

التسعة الأولى

جمادى الآخرة 1442 هـ

## المحتويات

1. المقدمة والغرض من الدليل ..... 3
2. مصطلحات وتعريفات ..... 3
3. قرار توظيف مهين ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" ..... 4
4. تاريخ تطبيق القرار ..... 4
5. المهين المستهدفة ..... 5
6. المخالفات والعقوبات ..... 6
7. الاحتساب في برنامج نطاقات ..... 6
8. برامج الدعم والتوظيف ..... 6
9. الأسئلة الشائعة ..... 6

## 1. المقدمة

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 2030، وإشارة للقرار الوزاري رقم (----) وتاريخ (1442/--/--هـ) بشأن قرار توظيف مهني 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 مهني 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.

## 2. مصطلحات وتعريفات

قرار توظيف مهني ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد":

المعروف إلى (القرار الوزاري) رقم (----) وتاريخ (1442/--/--هـ) الخاص بتوظيف مهني ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" وما يطرأ عليه من تعديلات.

مهني خدمة العملاء:

هي جميع المهن المصنفة كمهني خدمة عملاء والمهني المساندة بحسب "التصنيف السعودي الموحد للمهني، والذي تم اعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم (660)، وتاريخ 1441/10/24هـ"، والمفصلة في هذا الدليل.

ممثلي خدمة العملاء:

يقصد بها كل شخص مسجل في المنشأة كعامل، ويخضع للتصنيف المهني في أحد مهني خدمة العملاء والمهني ذات العلاقة.

فترة السماح:

مائة وثمانون يوماً من تاريخ صدور القرار الوزاري الخاص بتوظيف مهني ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد" ويمكن للمنشأة خلال هذه الفترة العمل على تصحيح أوضاعها للوصول للمستهدف الخاص بها.

فترة التنفيذ:

وهي الفترة التي تلتزم المنشأة فيها بتنفيذ القرار، حيث تكون المنشأة عرضة للإجراءات والعقوبات النظامية في حالة عدم التقيد بالقرار المنشأة:

الدليل الإجرائي لقرار توظيف مهنة خدمة العملاء عن بعد

هي كل كيان اعتباري يشير إلى شركات، مؤسسات، سواء كانت تقدم خدمات خدمة العملاء بشكل متخصص كنشاط رئيسي أو نشاط داعم أو من خلال تعهيد هذه الخدمة لخدمة عملائها.

الجهات الإشرافية:

الجهة الحكومية المختصة أو المشرفة على المنشآت وفقاً للنشاط أو التصنيف بالترخيص أو التنظيم لتقديم المنتجات أو الخدمات.

المهنة المستثناة:

هي مهنة ووظائف خدمة العملاء المستثناة من تطبيق القرار بالتنسيق مع الجهات الإشرافية.

الدعم والتوظيف:

يقصد بها برامج الدعم والتوظيف المقدمة من قبل منظومة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو شركائها أو الجهات الإشرافية وذات الاختصاص لتحفيز القطاع ودعمه.

الاحتساب في برنامج نطاقات:

هو الحد الأدنى للأجر الشهري للعامل السعودي ويتم بناءً عليه احتسابه في نسبة التوظيف في برنامج نطاقات.

الدليل الإجرائي لقرار توظيف مهني خدمة العملاء عن بعد

### 3. قرار توظيف مهني ووظائف خدمة العملاء للعمل "عن بعد"

يهدف هذا القرار إلى 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 من غير المواطنين والمواطنات وغير المسجلين بالسجلات النظامية للمنشأة ويعملون عن بعد بمهني خدمة العملاء وتقع مقرات عملهم خارج المملكة سواء من خلال التعاقد المباشر معهم أو 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.

(صوره من القرار بعد الاعتماد)

### 4. الخطة الزمنية للقرار

يبدأ تطبيق القرار الوزاري الملزم بتوظيف مهني ووظائف خدمة العملاء "عن بعد" من تاريخ (180 يوم من تاريخ إصدار القرار) على أن يتم تطبيق العقوبات المنصوص عليها في هذا الدليل والقرارات ذات العلاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات الإشرافية وذات العلاقة، والعقوبات النظامية على جميع المنشآت التي لم تنفذ القرار بعد انتهاء فترة السماح 180 يوم من تاريخ إصدار القرار

### 5. المهني المستهدفة:

يتم تطبيق القرار على جميع المهني المصنفة كمهني خدمة عملاء<sup>1</sup> والتي تقدم "عن بعد" من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل الدردشة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها لخدمة العملاء. ويشمل جميع مهني (خدمات العملاء) بما فيها الوظائف القيادية والإشرافية وأي مهنة بمسمى آخر تقوم بتلك المهام والتي تندرج تحت رمز المهنة (42)، بحسب "التصنيف السعودي الموحد للمهن، والذي تم اعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم (660)، وتاريخ 1441/10/24هـ".

<sup>1</sup> يتم مراجعة المهني وتحديثها بشكل دوري

الدليل الإجرائي لقرار توظيف مهن خدمة العملاء عن بعد

## 6. المخالفات والعقوبات

1. في حال وجود عامل يعمل في أحد مهن خدمة العملاء المستهدفة بمسعى مهني مختلف عن المسعى المهني المدون في عقد العمل، سيتم تطبيق عقوبة (قيام صاحب العمل بتمكين العامل غير السعودي بالعمل في مهنة غير المهنة المدونة في رخصة العمل) المنصوص عليها في القرار الوزاري رقم 178743 وتاريخ 1440/9/27 هـ وما يطرأ عليه من تعديلات.
2. تطبيق 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.

## 7. الاحتساب في برنامج نطاقات:

يتم احتساب العامل السعودي وفقاً للقرار الوزاري رقم 61706 بتاريخ 1442-04-03 هـ بشأن رفع الحد الأدنى لاحتساب أجور السعوديين في نطاقات.

## 8. برامج الدعم والتوظيف<sup>2</sup>

1. يقدم صندوق الموارد البشرية (هدف) عدة برامج للتدريب ودعم التوظيف للسعوديين والتي يمكن الاستفادة منها لتوظيف مهن خدمة العملاء حيث يقدم الصندوق عدة برامج للتدريب (تمهيز، 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 إدارة أنماط العمل الغير تقليدية بوكالة التوظيف بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
2. برامج الدعم المقدمة من الجهات الإشرافية.

## 9. الأسئلة الشائعة

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

<sup>2</sup> يتم تحديثها بشكل دوري



الدليل الإجرائي لقرار توظيف مهن خدمة العملاء عن بعد

نعم. القرار يطبق على المهن المستهدفة بالقرار داخل المنشأة والتي يتم تعهدها، وكذلك العقود المنصوص عليها نظامًا بغض النظر عن نطاق المنشأة في نطاقات، أي أنه 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.

سيتم إضافة الأسئلة الشائعة في موقع العمل عن بعد <https://teleworks.sa/ar>. ويتم التحديث بشكل دوري.



لمزيد من المعلومات، الرجاء التواصل مع

[www.hrsd.gov.sa](http://www.hrsd.gov.sa)