



متطلبات رفع جودة أداء مكاتب الاستقدام

نوع الإجراء: معايير تقييم

الإصدار: 1.0

مستوى الاطلاع: عام للمرخص لهم وفروع الوزارة

أُعد هذا الدليل بناءً على قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية الملحقة باللائحة التنفيذية لنظام العمل رقم (136241) وتاريخ 1442/07/19هـ، وذلك بهدف تسهيل الإجراءات ورفع مستوى الشفافية للمكاتب وذلك للاطلاع على الحد الأدنى لمتطلبات أداء مكاتب الاستقدام لبعض مواد القواعد لرفع جودة أداء المكاتب وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات. وعلى المكتب الاطلاع على كافة المواد الواردة في قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية والامثال بما ورد فيها.

حقوق الملكية:

إن حقوق هذه الوثيقة محفوظة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وتحتوي على معلومات خاصة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ولا يجوز استعمالها لأي غرض آخر غير الغرض التي أعطيت من أجله، على أي نحو بدون تصريح مكتوب من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، كما يمنع نسخها أو إعادة طباعتها أو أجزاء منها بدون إذن مكتوب من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

سرية المعلومات:

جميع المعلومات المفصح عنها فيما يتعلق بالدليل خاصة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ويشمل ذلك وبدون قيد المعلومات التي يتم الحصول عليها بسبب التعاون الخاص بالدليل، سواء كانت هذه المعلومات كتابة أو شفاهية أو مصورة أو كانت معلومات مجسدة في شكل إلكتروني، متصلة بنماذج أولية، بيانات، خدمات مستقبلية أو مقترحة، المعرفة، البحث الفعلي أو المتوقع، التطوير، الخدمات، العمليات والمفاهيم وخطط العمل المستقبلية الخاصة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات التي يتعامل معها.

المقدمة:

تم إعداد هذا الدليل (متطلبات رفع جودة أداء مكاتب الاستقدام) لصالح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بناء على قواعد ممانسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية الملحقه باللائحة التنفيذية لنظام العمل رقم (136241) وتاريخ 1442/07/19هـ.

وتتم الاعتماد في هذه الوثيقة على عدة مراجع وبناءات، فيما يلي الاعتمادات المرجعية في مخرجات هذه الوثيقة:

1. نظام العمل:

أحكام المادة الثلاثون والمادة الحادية عشرة مكرر من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/51) وتاريخ 1426/08/23هـ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/24) وتاريخ 1434/5/12هـ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/46) وتاريخ 1436/6/5هـ، وقواعد ممانسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية الملحقه باللائحة التنفيذية لنظام العمل رقم (136241) وتاريخ 1442/07/19هـ.

2. القرار الوزاري الخاص بإيواء العاملات المنزليات:

العمل على تنفيذ قرار القرار الوزاري رقم (172489) وتاريخ 1440/09/14هـ، القاضي بإلزام شركات ومكاتب الاستقدام باستقبال وإيواء العاملات المنزليات اللاتي قامت بالتوسط باستقدامهن خلال مدة العقد.

3. الأوامر الملكية الخاصة بالسكن:

الأمر الملكي الكريم رقم (59109) وتاريخ 1441/11/03هـ، القاضي بالموافقة على مشروع الضوابط الصحية للإسكان الجماعي للأفراد بالقطاع الخاص والغرامات المترتبة على المخالفين.

4. دليل الشروط الصحية والفنية والسلامة اللازم توفرها في المساكن الجماعية للأفراد:

وهو الدليل الصادر من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بالقرار رقم 4200743445 وتاريخ 1442/10/19هـ القاضي باعتماد الاشتراطات الخاصة بمساكن العمالة والشروط الصحية والفنية والسلامة اللازم توفرها في المساكن الجماعية للأفراد، وما يطرأ عليه من تعديلات.

5. نظام مكافحة الإتجار بالبشر:

وهو المرسوم الملكي رقم م/40 بتاريخ 1430/7/21هـ والذي يحتوي على نظام مكافحة الإتجار بالبشر وفق اتفاقيات هيئة حقوق الإنسان والذي يشتمل على (17) مادة ويمكن الاطلاع عليه من خلال موقع هيئة حقوق الإنسان في المملكة (www.hrc.gov.sa).

6. النظام الإلكتروني لإدارة تشغيل دور إيواء العمالة المنزلية:

وهو النظام الإلكتروني لتشغيل وإدارة مراكز الدور الايوائية للعمالة المنزلية في منصة مساند.

7. المنصات الإلكترونية:

وهي المنصات التي تقدم خدمة للمكاتب مثل منصة استقدام أو نظام تمام الذي يرصد المخالفات المسجلة على المكاتب المخالفة لجدول المخالفات. منصة مساند وهي المنصة المعتمد فيها نظام التعاقد مع المستفيدين أو عقود الارتباط مع المكاتب المرسله ونظام إدارة الشكاوى على العقود وكافة الخدمات الإلكترونية التي تقدم في المنصة.

الهدف:

أولاً: الهدف العام:

رفع جودة أداء مكاتب الاستقدام، وتسهيل وفهم القواعد وما ورد فيها من معايير التزام للمكتب وأن يقوم المكتب بالتحقق من الالتزام الكامل بما ورد في هذه القواعد وذلك لتحقيق الحد الأدنى المطلوب تحقيقه بناء على ما ورد في هذه القواعد وكذلك القرارات المنظمة لعمل المكاتب سواء في المملكة أو خارجها أو في تعاملاته مع المستفيدين ومع العمالة التي قام باستقدامها للمملكة وكذلك بالالتزام بالإدارة الخاصة بالمكتب أو بالإيواء والتزامه باسترداد حقوق المتعاملين معه بالوقت المحدد دون تأخير أو تقصير بهذه الحقوق.

ثانياً: الأهداف التفصيلية:

1. رفع جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين من خدمات هذه المكاتب.
2. حفظ حقوق كافة الأطراف.
3. رفع الامتثال من قبل المكاتب.
4. التحقق من الامتثال والالتزام بالمعايير والقواعد الصادرة.
5. تسهيل الإجراءات على كافة أصحاب المصلحة (مراقبي الوزارة، المكاتب، المتعاملين مع المكاتب، العمالة دول الإرسال والجهات ذات العلاقة داخل وخارج المملكة).
6. التأثير الإيجابي على العلاقات الدولية.

ثالثاً: المهام:

1. مراجعة أداء المكاتب بشكل شهري بناء على هذه المتطلبات.
2. البدء في احتساب المتطلبات بناء على أداء المكتب.
3. اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة بحق كل مكتب لا يحقق الحد الأدنى.
4. التحقق الدوري والمستمر من امتثال والتزام المكاتب بالقواعد وعدم مخالفة أي بند من البنود الواردة في قواعد ممارسة الاستقدام بشكل عام وهذه المتطلبات بشكل خاص.

رابعاً: مراحل التطبيق

تأتي هذه المرحلة الأولى التي يتم قياس الاداء فيها بشكل دوري من خلال قياس أداء مكاتب الاستقدام كل (30) يوماً واتخاذ القرارات المناسبة بحق المكاتب المخالفة كل (90) يوماً.

خامساً:

1. يجب على المكتب الالتزام بكافة البنود المحددة في القواعد على سبيل المثال: وجود مقر مستقل، توفير إيواء للعمالة المنزلية، توفير خدمة التوسط في استقدام العمالة المنزلية ي لمدة لا تقل عن (6) أيام في الأسبوع و(8) ساعات يومياً، ألا يقل عدد الموظفين السعوديين عن موظف سعودي واحد مسجل في التأمينات الاجتماعية، تقديم خدمة استقبال وحل الشكاوى إلخ.
2. يفضل أن يقوم المكتب بتوفير مركز اتصال لاستقبال استفسارات وشكاوى أصحاب العمل والعمالة المنزلية.



متطلبات رفع جودة أداء مكاتب الاستقدام

متطلبات رفع جودة أداء مكاتب الاستقدام

يجب على المكتب:

أولاً: أن يلتزم بشكل كامل بكافة المواد الواردة في قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية المنزلية.
ثانياً: أن يحقق الحد الأدنى من متطلبات رفع جودة أداء مكاتب الاستقدام وفق الجدول الآتي:

م	المعايير	متوسط الحد الأدنى
1	متوسط عدد عقود التوسط للعمالة المنزلية النسائية شهرياً.	8
2	متوسط نسبة الغاء عقود العمالة المنزلية من إجمالي العقود.	%12.5
3	متوسط عقود العمالة المنزلية النسائية من إجمالي العقود.	%50
4	متوسط عقود العمالة المنزلية المتأخرة التي يصل فيها العامل المنزلي بعد 90 يوم من إجمالي العقود.	%14
5	متوسط عدد جنسيات العمالة المنزلية التي يتم الاستقدام منها.	3
6	متوسط تصنيف مكاتب الاستقدام في مساند.	3.00
7	متوسط عدد المخالفات على مكتب الاستقدام من إجمالي عقود العمالة المنزلية (نظام تمام).	%3



لزيارة الموقع الإلكتروني:

www.hrsd.gov.sa