



الموضوع / تعليم بشأن ضوابط العلاقة التعاقدية للعمالة المنزلية

### تعليم

المحترم

سعادة مدير عام فرع الوزارة  
نسخة لكافية شركات الاستقدام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد

بناءً على المادة الثامنة والثلاثون والمادة الحادية والخمسون من قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية الملحة باللائحة التنفيذية لنظام العمل الصادرة بالقرار الوزاري رقم (١٩٨٢) وتاريخ ١٤٣٦/٦/٢٨ والمعدلة بالقرار الوزاري رقم القرار الوزاري رقم (٧٠٢٧٣) وتاريخ ١٤٤٠/٤/١١هـ، ونظراً لأهمية تنظيم العلاقة التعاقدية بين المرخص لهم وعملائهم ، عليه نحيطكم بالآتي :

أولاً: تعتمد (ضوابط تقديم الخدمات العمالية المنزلية) وفق الصيغة المرفقة بهذا القرار.  
ثانياً: يجب على مكاتب وشركات الاستقدام المرخص لهم بتقديم الخدمات العمالية للعمالة المنزلية توثيق عقود نشاط تقديم الخدمات العمالية للعمالة المنزلية بينهم وبين عملائهم من الأفراد ، وفقاً للضوابط المشار إليها في (أولاً) ابتداءً من تاريخ ٢٠٢٠/١/١ م .

عليه نأمل الاطلاع واتخاذ ما يلزم نحو ابلاغ وتنفيذ المشار إليه أعلاه .  
وتقبلوا اطيب تحياتي وتقديرني

وكيل الوزارة المساعد لشؤون الاستقدام



جابر بن عبد الرحمن المحمود



## ضوابط عقود تقديم الخدمات العمالية المنزلية

**الهدف:** تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم العلاقة التعاقدية بين المرخص لهم وعملائهم من الأفراد فيما يتعلق بتقديم الخدمات العمالية للعملة المنزلية.

**أولاً:** يقصد بالألفاظ الآتية أينما وردت في هذا العقد المعاني الموضحة أمامها مالم يقتضي سياق النص خلاف ذلك:

- مقدم الخدمة: شركة أو مكتب الاستقدام المرخص لها من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بتقديم الخدمات العمالية للعملة المنزلية.
- العامل: عامل الخدمة المنزلية المصنف للعمل المنزلي وفقاً للمهنة التي يعمل بها (من الجنسين).
- الوزارة: وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- العميل: المستفيد من خدمات عامل الخدمة المنزلية.

### ثانياً: أحكام عامة

- (١) يتلزم الطرفان بإدراج هذه الضوابط كحد أدنى عند توثيق العلاقة التعاقدية.
- (٢) لا يعتد بأي بنود أو شروط تتعارض مع نظام العمل ولائحته التنفيذية ولائحة عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم أو الأنظمة ذات العلاقة، أو هذه الضوابط.
- (٣) يجوز لمقدم الخدمة إضافة أي بنود أخرى توضح تفاصيل الخدمة وآلية تقديمها بما لا يتعارض مع البنود المنصوص عليها في هذه الضوابط.

### ثالثاً: بيانات طرفي العقد:

- (١) يتم توضيح بيانات مقدم الخدمة والعميل، وتشمل الاسم وأرقام السجلات وبيانات التواصل والعنوانين.
- (٢) بيانات الخدمة وتشمل:
  - نوع الخدمة ومهنة العامل.
  - مدة الخدمة.
  - تكاليف الخدمة.
  - الجنسية.

### رابعاً: إلتزامات مقدم الخدمة:

- (١) توضيح كافة مسؤوليات مقدم الخدمة تجاه العقد والخدمة واتجاه العامل والعميل.
- (٢) إيقاف احتساب قيمة الخدمة من تاريخ إرجاع العامل أو بلاغ العميل عن تغيب العامل.
- (٣) عدم تحميل العميل أي رسوم تجاه تغيب العامل مالم يثبت عدم صحة بلاغ التغيب المقدم من العميل، كما يمكن لمقدم الخدمة تقديم بلاغ لدى الجهات المختصة في حال ثبت لديها عدم صحة البلاغ.
- (٤) إبلاغ العميل بجاهزية العامل قبل موعد استلامه بمدة لا تقل عن (٢٤) ساعة.



- (٥) إلتزام مقدم الخدمة بسداد أجور ومستحقات العمالة في مواعيد استحقاقها وفق ما هو مذكور بعقد عملها.
- (٦) إلتزام مقدم الخدمة بضمان خلو العمالة من الأمراض المعدية أو العاهات التي تحول دون قيام العمالة بأداء العمل محل العقد.

- (٧) إيضاح التزامات مقدم الخدمة نحو تقديم عامل بديل بدون تحميل العميل أي رسوم جديدة وذلك في الحالات الآتية:

- التغيب عن العمل.
- رفض العمل بسبب لا يعود إلى العميل.
- إصابة العامل بمرض لا يمكنه من أداء عمله.
- عدم إجادة المهنة.
- وفاة عامل الخدمة المنزليه الوفاة الطبيعية.
- إذا كانت العاملة حامل قبل تسليمها للعميل.
- أي حالات أخرى تحدد بين الطرفين.

#### **خامساً: التزامات العميل:**

- (١) إيضاح كافة مسؤوليات العميل تجاه العقد والخدمة واتجاه العامل ومقدم الخدمة
- (٢) التزام العميل باستلام العامل في الوقت المحدد من قبل مقدم الخدمة ويجوز للطرفين الاتفاق حول تمديد فترة الاستلام مع أحقيه مقدم الخدمة في الحصول على تكاليف تمديد بقاء العامل.
- (٣) توفير سكن مناسب لعامل الخدمة المنزليه خلال مدة تقديم الخدمة، ومراعاة الحقوق الإنسانية والخصوصية للعامل، وأن يسمح له بأن يتمتع بالراحة اليومية لمدة لا تقل عن تسع ساعات وأن توفر له الإعاشه اللازمه.
- (٤) توفير وسيلة نقل للعامل لأقرب مركز طبي معتمد في شبكة المراكز الطبية لشركة التأمين المعتمدة في تأمينه الطبي.
- (٥) تبليغ مقدم الخدمة خلال المدة المتفق عليها بين الطرفين عن تغيب العامل في حال تغيبه.
- (٦) التزام العميل بإخطار مقدم الخدمة في حال إصابة العمالة أو عجزها أو عدم وفائها بالعمل خلال (٤٨) ساعة.

#### **سادساً: السياسات والإجراءات:**

- (١) سياسات بدء احتساب قيمة الخدمة، وتوقف الاحتساب قبل الاستلام أو الاستبدال.
- (٢) إجراءات وشروط استلام وتسليم العمالة في مقرات مقدم الخدمة.
- (٣) إجراءات وطرق دفع التكاليف ووقتها.



(٤) سياسة توفير العامل البديل شاملة عدد مرات الاستبدال ومدة توفير العامل البديل (على ألا تتجاوز ٢٠ يوم كحد أقصى).

(٥) إجراءات ومسؤوليات أطراف العلاقة التعاقدية في حال فسخ أو إلغاء العقد.

#### **سابعاً: حماية خصوصية المعلومات:**

يجب على مقدم الخدمة الحفاظ على معلومات العملاء وعدم إفشاء أو استخدام أي معلومات تتعلق بالعميل مالم يتم طلبها من الجهات الرسمية.

#### **ثامناً: معالجة الشكاوى:**

يجب على مقدم الخدمة توضيح آلية تقديم ومعالجة الشكاوى للعملاء بحيث تكون الآلية واضحة وفعالة ويمكن من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديمها كحد أقصى، ووفقاً لأنظمة والتعليمات الصادرة من الوزارة.

#### **تاسعاً: الإخطارات :**

يجب إيضاح قنوات التواصل والإخطارات بين الطرفين بالعقد على أن تتضمن قنوات الكترونية أو هاتفية أو كلامها.

#### **عاشرأً: أحكام ختامية:**

(١) حق العميل بالطالية بفسخ العقد وإعادة التكالفة، محسوماً منها ما يعادل المدة التي قضتها العامل في العمل في حالة عدم التزام مقدم الخدمة بتوفير عامل بديل، في الحالات المقررة للاستبدال.

(٢) حق العميل بإلغاء العقد قبل الحصول على الخدمة واسترداد التكاليف المدفوعة محسوماً منها تكالفة إلغاء العقد على ألا تتجاوز تكلفه الإلغاء ١٪ من إجمالي التكالفة المدفوعة.

(٣) جواز اتفاق الطرفين على نقل خدمات عامل الخدمة المنزليه للعميل ووفقاً للتکاليف التي يتم الاتفاق عليها وتحضع نقل خدمات عامل الخدمة المنزليه للعميل للشروط الآتية:

- موافقة عامل الخدمة المنزليه.
- موافقة مقدم الخدمة.

موافقة الوزارة والجهات ذات العلاقة وفقاً لأنظمة والتعليمات المتعلقة بنقل الخدمات.

بعد نقل الخدمة يقوم العميل بإبرام عقد عمل مع عامل الخدمة المنزليه وفق النموذج المعد من قبل الوزارة، وذلك للمدة المتبقية من عقد العمل لدى مقدم الخدمة، أو مدة جديدة، على ألا يقل الأجر الشهري للعامل عن الأجر الأخير الذي يدفعه مقدم الخدمة للعامل.

(٤) إذا كان مقدم الخدمة مكتب استقدام فيجب عليه الالتزام بنقل خدمات العامل للعميل وفق للضوابط الموضوعة من قبل الوزارة.