

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



الدليل الإجرائي لقرار توظيف مهن خدمة العملاء

المحتويات

1	المقدمة والفرص من الدليل
5	التعريفات
6	قرار التوظيف مهنة ووظائف خدمة العملاء
7	الخطة الزمنية:
7	المهنة المستهدفة:
7	نسب التوظيف:
7	المخالفات والعقوبات:
8	الاحتساب في برنامج نطاقات:
8	برامج الدعم والتوظيف
9	الأسئلة الشائعة



1. المقدمة والغرض من الدليل

حرصًا 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 وفقًا لأهداف رؤية 2030، فقد صدر القرار الوزاري رقم (208892) وتاريخ 1443/11/23هـ بشأن قرار توظيف مهن خدمة العملاء. حيث 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، منها قرار قصر العمل في مهن و وظائف خدمة العملاء للعاملين بنظام العمل "عن بعد" على السعوديين من خلال التعاقد المباشر أو غير المباشر، و شمل ذلك عقود العمل أو تعهيد الخدمات التي يلتزم بمقتضاها تقديم عمل " عن بعد " يخص الاعمال التي تعد النشاط الرئيسي للمنشأة.

ولا يعتبر قرار توظيف مهن خدمة العملاء بديلاً أو متعارضاً مع قرارات التوظيف الصادرة مسبقاً من قبل الوزارة. كما يوضح هذا الدليل تفاصيل قرار التوظيف بما في ذلك الأنشطة والمهن المستهدفة والشروط العامة، ونسب التوظيف، وبرامج الدعم التي تقدمها منظومة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بالإضافة إلى الإجابة على التساؤلات الأكثر شيوعاً.

2. التعريفات

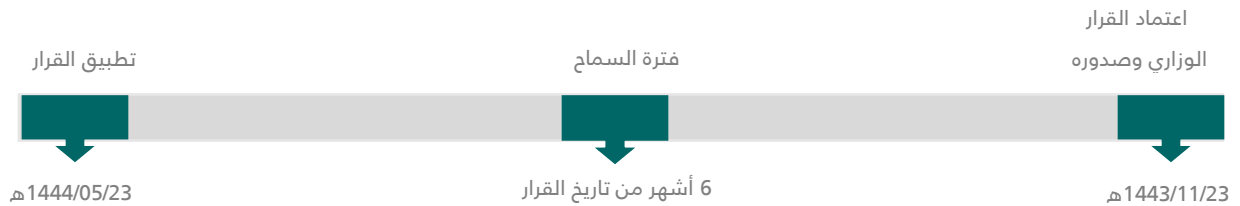
يقصد به قرار وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (208892) وتاريخ 1443/11/23هـ الذي يفيد بالآتي: توظيف مهن خدمة العملاء وفق النسب و الاستثناءات الواردة في هذا الدليل اعتباراً من تاريخ 1443/11/23هـ	قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء
مهن محددة لخدمة العملاء الواردة في المجموعة الفرعية (42)، من المجموعة الرئيسية الرابعة في " التصنيف السعودي الموحد للمهن"، والذي تم اعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم (660) ، وتاريخ 1441/10/24هـ .	مهن خدمة العملاء:
يقصد بها كل شخص مسجل في المنشأة كعامل في أحد مهن خدمة العملاء والمهن ذات العلاقة.	عاملون خدمة العملاء:
تشير الى فترة السماح المنصوص عليها في القرار وأنها المدة التي يسمح للمنشأة بتصحيح وضعها من دون التعرض للجزاءات والعقوبات النظامية	فترة السماح:
هي الفترة التي تلتزم المنشأة فيها بتنفيذ القرار حيث تكون المنشأة عرضة للإجراءات والعقوبات النظامية في حالة عدم التقيد بنسبة توظيف المهن	فترة التنفيذ:
هي كل كيان اعتباري يشير الى شركات، مؤسسات، سواءً كانت تقدم خدمات العملاء بشكل متخصص كنشاط رئيسي أو نشاط داعم أو من خلال تعهد هذه الخدمة لجهة أخرى 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:

3. قرار التوظيف مهن ووظائف خدمة العملاء

يهدف هذا القرار لتوفير فرص عمل جديدة للمواطنين والمواطنات وتنظيم سوق العمل، وقد قامت الوزارة بإطلاق عدة قرارات لتوظيف بعض المهن والقطاعات التي تخضع فيها العلاقة التعاقدية للعامل لأحكام نظام العمل ولائحته التنفيذية والقرارات الوزارية ولائحة تنظيم العمل المعتمدة في المنشأة وكذلك التسجيل الإلزامي في التأمينات الاجتماعية.

4. الخطة الزمنية للقرار

يبدأ تطبيق القرار الوزاري الملزم بتوظيف مهن ووظائف خدمة العملاء من (180 يوم من تاريخ اصدار القرار) على ان 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 180 يوم من تاريخ اصدار القرار.



5. المهن المستهدفة:

يتم تطبيق القرار على جميع المهن المصنفة كمهن (خدمة العملاء) من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل الدردشة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر أو غير المباشر وغيرها. ويشمل مهن محددة (لخدمة العملاء) بما فيها الوظائف القيادية والإشرافية وأي مهنة بمسمى آخر تقوم بتلك المهام والتي تندرج تحت المجموعة الفرعية (42) من المجموعة الرئيسية الرابعة في " التصنيف السعودي الموحد للمهن"، والذي تم اعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم (660) وتاريخ 1441/10/24 هـ.

رمز المهنة	المهنة بالتصنيف السعودي الموحد للمهن
422102	كاتب استعلامات سياحية
422201	كاتب مركز اتصالات
422202	كاتب استعلامات مركز خدمة عملاء
422501	كاتب استعلامات
422901	كاتب إدخال مستشفى
422902	كاتب بيانات عملاء
422101	مضيف أرضي للحجوزات
422301	مأمور سنترال
422302	مشغل مقسم هاتف

6. نسب التوظيف:

النسبة	المهنة
% 100	مهني خدمة العملاء* للخدمات المقدمة باللغة العربية والإنجليزية**
% 100	مدراء العمليات لمراكز وإدارات خدمة العملاء
% 100	قائدي ومشرفي فرق العمليات لمراكز وإدارات خدمة العملاء

* مهني محددة لخدمة العملاء والتي تندرج تحت المجموعة الفرعية (42) من المجموعة الرئيسية الرابعة في " التصنيف السعودي الموحد للمهن "،

** يستثنى مهني خدمة العملاء التي تقدم بغير اللغة العربية أو الإنجليزية.

7. المخالفات والعقوبات:

في حال عدم تقيد المنشأة بتوظيف المهني وفق النسب المحددة للتوظيف كما وردت في القرار الوزاري والدليل الإجرائي، أو اسناد أي من مهام تلك المهني الوطنية الى عامل غير سعودي - بطريقة مباشرة او غير مباشرة - تحت أي مسمى وظيفي آخر، فسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية من قبل الوزارة بحق المنشأة المخالفة، وتطبيق العقوبات المنصوص عليها في القرار الوزاري رقم 92768 وتاريخ 1443/05/05 هـ وما يطرأ عليه من تعديلات.

8. برامج الدعم والتوظيف

1. برنامج " توظيف " المقدم من وزارة الموارد البشرية والتنمية والذي يقدم حزمة دعم للأفراد وأصحاب المنشآت بتوقيع اتفاقية بين الوزارة وصاحب المنشأة، يمكن مراسلة فريق عمل برنامج توظيف عبر الرابط التالي <https://www.altawteen.sa/>
2. يقدم صندوق الموارد البشرية (هدف) عدة برامج للتدريب ودعم التوظيف للسعوديين والتي يمكن الاستفادة منها لتوظيف مهن خدمة العملاء حيث يقدم الصندوق عدة برنامج 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 الشركات الاستراتيجية) (<https://hrsd.gov.sa/ar/ecalc/index>) والبرامج الخاصة التي يتم تصميمها بالتنسيق مع وكالة التوظيف بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
3. برامج الدعم المقدمة من قبل الجهات الاشرافية.

9. الأسئلة الشائعة

1. هل يطبق قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء بالتوازي مع نطاقات؟
نعم، يطبق القرار على المهن المستهدفة بالقرار داخل المنشأة بغض النظر عن نطاق المنشأة في برنامج نطاقات، أي انه لا يؤثر نطاق المنشأة في نطاقات على تطبيق قرار توظيف مهن ووظائف خدمة العملاء
2. هل يطبق القرار على المسميات المهنية فقط أو على العمل الفعلي للعامل؟
يتم تطبيق القرار على المسميات المهنية والعمل الفعلي الذي يمارسه العامل، وفي حال اسناد أي من مهام تلك المهن الموطنة بالقرار الى عامل غير سعودي - بطريقة مباشرة او غير مباشرة - تحت أي مسمى وظيفي آخر، فسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية من قبل الوزارة بحق المنشأة المخالفة، وتطبيق العقوبات المنصوص عليها في القرار الوزاري رقم 92768 وتاريخ 1443/05/05 هـ وما يطرأ عليه من تعديلات.
3. 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.
4. هل هناك مرونة في الجدول الزمني للتنفيذ بحيث يمكن للمنشآت المتضررة إجراء تعديلات بعد الموعد النهائي في تاريخ 24 / 05 / 1444هـ؟
تنتهي المهلة المحددة في القرار للمنشآت لتصحيح أوضاعها بتاريخ 24 / 05 / 1444 هـ، وبعدها سيتم تطبيق الإجراءات والعقوبات من قبل الوزارة لضمان الامتثال له
5. هل تدرج خدمة العملاء فقط على منشآت ضمن قطاعات محددة لممارسة دور خدمة العملاء؟
القرار يشمل ممارسة مهن خدمة العملاء في جميع الأنشطة والقطاعات.
6. ما هي الحوافز الحكومية المحددة لدعم احتياجات البنية التحتية؟
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/>
7. ما مقدار عمل خدمة العملاء الذي يحتاج العامل للانخراط فيه لكي يندرج ضمن متطلبات التوظيف؟
على سبيل المثال، إذا لم تكن خدمة العملاء هي الوصف الوظيفي الرئيسي للعامل ولكن من وقت لآخر يتفاعل بشكل مباشر مع المستهلكين، فهل يظل المتطلب سارياً؟
القرار يشمل أي عامل تدرج مهامه الوظيفية على خدمة العملاء.
8. هل القرار ينطبق على وكلاء خدمة العملاء الذين يعملون في الميدان ويقدمون خدمة العملاء وجهًا لوجه للمستهلكين؟
نعم، يشمل القرار جميع المهن سواء كان هناك تفاعل مباشر او غير مباشر مع العملاء.

9. هل القرار ينطبق على المنشآت التي تقوم بتعهيد أعمال خدمة العملاء لطرف ثالث؟
المنشآت التي تقوم بتعهيد أعمال خدمة العملاء إلى طرف ثالث لا يعفيها من المسؤولية والالتزامات المترتبة عليه بل تضل مسؤولة عن كل تصرف أو خطأ أو إهمال يصدر من جانبهم.
10. هل يتعارض القرار مع القرارات الوزارية الأخرى الخاصة بالتوظيف؟
يُعمل بهذا القرار بالتوافق مع ما صدر من قرارات وزارية خاصة بالتوظيف، وفي حال وجود اختلاف في نسب التوظيف يتم تطبيق النسبة الأعلى.
11. هل القرار يتعارض مع قرار توظيف خدمه العملاء عن بعد؟
القرار يشمل توظيف جميع المهن المشار إليها في الدليل وبالنسب المحددة، اما قرار خدمة العملاء عن بعد رقم (112203) وتاريخ 1442/06/18 هـ. يشمل مهن ووظائف خدمة العملاء للعاملين بنظام العمل "عن بعد" على السعوديين من خلال التعاقد المباشر أو غير المباشر، وشمل ذلك عقود العمل أو تعهيد الخدمات التي يلتزم بمقتضاها تقديم عمل "عن بعد" يخص الاعمال التي تعد النشاط الرئيسي للمنشأة.



لمزيد من المعلومات، الرجاء التواصل مع

www.hrsd.gov.sa